



JUSTITSMINISTERIET

Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele  
af direktivpakken New Deal for Consumers

Betænkning nr. 1577

## Kronologisk fortegnelse over betænkninger

	<b>2010</b>	<b>2015</b>
1513 Betænkning om optagelse og protokollering af forklaringer i straffesager		1550 Betænkning om åbenhed om økonomisk støtte til politiske partier
1514 Betænkning om farlige hunde		1551 Betænkning om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet
1515 Betænkning om det videnskabetiske komitesystem i Danmark		1552 Ægtefællers økonomiske forhold
1516 Betænkning om offentlige myndigheders offentliggørelse af kontrolresultater, afgørelser mv.		1553 Betænkning om offentligt ansattes ytringsfrihed og whistleblowerordninger
1517 Beretning om elektronisk aftaleindgåelse og handel		1554 Betænkning om videoafhøring af børn og unge i straffesager
1518 Betænkning om ægtefælleskifter		1555 Ansattes retsstilling under insolvensbehandling
1519 Betænkning om revision af dødsboskifteloven		1556 Straffelovrådets udtalelse om visse spørgsmål vedrørende deltagelse i og hvervning til væbnede konflikter i udlandet, som den danske stat er part i
1520 Betænkning om huseftersynsordningen		1557 Betænkning om opfølgning på Christiania-sagen: Betænkning fra Udvalget om opfølgning på Christiania-sagen
1521 Betænkning om insiderhandel		
1522 Reform af den civile retspleje VI	<b>2011</b>	<b>2016</b>
1523 Betænkning om en fremtidig statsadvokatordning		1558 Sagkyndig bevisførelse mv.: Reform af den civile retspleje IX
1524 Betænkning om revision af hundeloven		1559 Straffelovrådets betænkning om væbnede konflikter i udlandet
1525 Betænkning om konkurskarantæne		1560 Betænkning om inddragelse af uhensigtsmæssig adfærd i fængsler og arresthuse ved varetægtsfængsling og strafudmåling.
1526 Betænkning om tilhold, opholdsforbud og bortvisning		1561 Betænkning om bødesanktioner på det finansielle område.
1527 Provstestillingen og provstiets funktion		
1528 Betænkning om revision af reglerne om forkyndelse	<b>2012</b>	<b>2017</b>
1529 Betænkning om PET og FE		1562 Betænkning om indsatsen over for rockerbørge mv.
1530 Reform af den civile retspleje VII		1563 Straffelovrådets betænkning om freds- og ærekrænkelser
1531 Straffudmåling – samspillet mellem lovgiver og domstole		1564 En samlet lovregulering om andre trossamfund end folkekirken
1532 Betænkning om indsamlinger		1565 Databeskyttelsesforordningen
1533 Kommunale udgiftsbehov og andre udligningsspørgsmål		1566 Udvalget om Undersøgelseskommissioners deludtalelse
1534 Straffelovrådets betænkning om seksualforbrydelser		1567 Menighedsrådsvalg i fremtiden
1535 Gennemførelse af direktivet om bekæmpelse af forsinket betaling i handelstransaktioner		1568 Ny ferielov og overgang til samtidighedsferie
1536 Aftaler om transport af gods helt eller delvist til søs (Rotterdam-reglerne)		
1537 Ministrenes særlige rådgivere – et serviceeftersyn	<b>2013</b>	<b>2018</b>
1538 Afsættelse af borgmesteren og forberedelse af byrådsmøder		1569 Ekspropriation efter planloven
1539 Mobilitet og fremkommelighed i hovedstaden		1570 Almindelige betingelser i bygge- og anlægsvirksomhed
1540 Gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder		1571 Undersøgelseskommissioner og parlamentariske undersøgelsesformer: Betænkning afgivet af Udvalget om Undersøgelseskommissioner
1541 Rapport fra tværministeriel arbejdsgruppe om revision af de danske visumregler		
1542 Betænkning fra udvalg om erhvervsmæssig befordring i personbiler		
1543 Reform af den civile retspleje VIII: Syn og skøn		
1544 Folkekirkens styre	<b>2014</b>	<b>2019</b>
1545 Straffelovrådets betænkning om samfundstjeneste mv.		1572 Reform af den civile retspleje X: Retsafgifter
1546 Betænkning om inkorporering inden for menneskeretsområdet		
1547 Betænkning om sagsomkostninger i straffesager		<b>2020</b>
1548 Straffelovrådets udtalelse om de juridiske konsekvenser af en ophævelse af straffelovens § 140 om blasfemi		1573 Ytringsfrihedens rammer og vilkår i Danmark: Betænkning afgivet af Ytringsfrihedskommissionen
1549 Betænkning om afhøring af forurettede før tiltalte i straffesager		1574 Straffelovrådets betænkning om en frivillighedsbaseret voldtægtsbestemmelse
		<b>2021</b>
		1575 Betænkning om skærpet ansvarsvurdering af ledelsesmedlemmer m.fl. i finansielle virksomheder
		1576 Delbetænkning I om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold
		1577 Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers

# **Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers**

*Afgivet af Udvalget om gennemførelse af varedirektivet, direktivet om digitalt indhold og visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers*

**Betænkning nr. 1577**

**København 2021**

---

Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

T +45 7226 8400  
F +45 3393 3510

[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

**Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers**  
**Betænkning nr. 1577**

Publikationen kan bestilles via Justitsministeriets hjemmeside ([www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk))

eller hos

Rosendahls Lager og Distribution

Vandtårnsvej 83A

2860 Søborg

Telefon 43 22 73 00

Fax: 43 63 19 69

[distribution@rosendahls.dk](mailto:distribution@rosendahls.dk)

<http://jm.schultzboghandel.dk>

ISBN: 978-87-93469-61-7 (delbetænkningen foreligger endnu ikke i trykt udgave)

ISBN internet: 978-87-93469-62-4

Tryk: Rosendahls a/s

Pris: 250 kr. pr. bog inkl. moms

## Indholdsfortegnelse

<b>Kapitel 1 - Indledning .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Udvalgets nedsættelse og kommissorium.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Udvalgets sammensætning .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Udvalgets arbejde.....</b>	<b>15</b>
<b>Kapitel 2 - Sammenfatning.....</b>	<b>16</b>
<b>1. Indledning .....</b>	<b>16</b>
<b>2. Oversigt over delbetænkningens indhold.....</b>	<b>16</b>
<b>3. Sammenfatning af udvalgets overvejelser og forslag.....</b>	<b>17</b>
3.1 Anvendelsesområde og definitioner.....	17
3.1.1 Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde og definitioner.....	17
3.2 Oplysningspligter .....	18
3.2.1 Oplysningspligter ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	18
3.2.2 Supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser.....	19
3.2.3 Om fortrydelsesretten – standardfortrydelsesformular.....	20
3.3 Fortrydelsesret.....	20
3.3.1 Uanmodede personlige henvendelser og kommercielle udflugter .....	20
3.3.1.1 Dørsalg .....	21
3.3.1.2 Udvidelse af fortrydelsesfristen og begrænsning af visse undtagelser i forbrugerrettighedsdirektivet for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter .....	22
3.3.2 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten .....	22
3.3.3 Fortrydelsesret ved reparationer .....	22
3.3.3.1 Flertallets udtalelse.....	24
3.3.3.2 Mindretallets udtalelse .....	24
3.4 Sanktioner.....	24
3.4.1 Sanktionsbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 34 udvides (forbrugerrettighedsdirektivet).....	25
3.4.1.1 § 8, stk. 1, nr. 10 og 11 .....	26
3.4.1.1.1 Mindretallets udtalelse .....	26
3.4.1.1.2 Flertallets udtalelse.....	26
3.4.1.2 § 12, stk. 1 .....	27
3.4.1.2.1 Flertallets udtalelse.....	27
3.4.1.2.2 Mindretallets udtalelse .....	27
3.4.2 Sanktioner for den erhvervsdrivendes brug af urimelige aftale vilkår indsættes i aftalelovens kapitel IV (direktivet om urimelige kontraktvilkår) .....	27
3.4.2.1 Overvejelser om gennemførelse i dansk ret .....	27
3.4.2.2 Undtagelsesmulighederne – påbudsmodellen og definitionsmodellen .....	28

3.4.2.3 Nærmere om påbudsmodellen og Forbrugerombudsmandens påbudskompetence – klarhedskriteriet i markedsføringsloven foreslås fjernet .....	29
3.4.2.4 Nærmere om definitionsmodellen.....	30
3.4.2.5 Særligt om sanktionsfastsættelse ved udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension.....	32
3.4.2.6 Særligt om at udnytte muligheden for at lægge vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan ved udbredte overtrædelser.....	34
3.4.2.6.1 Flertallets udtalelse.....	34
3.4.2.6.2 Mindretallets udtalelse .....	34
<b>Kapitel 3 - Generelle bemærkninger om den vedtagne del af New Deal for Consumers</b>	<b>35</b>
<b>1. Baggrund.....</b>	<b>35</b>
<b>2. Formål og hovedtræk.....</b>	<b>35</b>
<b>3. Harmoniseringsniveau .....</b>	<b>36</b>
<b>4. Hovedtræk.....</b>	<b>36</b>
4.1 Sanktionsbestemmelser .....	36
4.2 Yderligere ændringer i forbrugerrettighedsdirektivet .....	38
4.2.1 Anvendelsesområde, definitioner og oplysningskrav .....	38
4.2.2 Mulighed for udvidelse af fortrydelsesretten .....	39
4.2.3 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten .....	39
4.2.4 Medlemsstaternes mulighed for at afvige fra undtagelser til fortrydelsesretten ....	40
<b>Kapitel 4 - Anvendelsesområde og begrebsdefinitioner .....</b>	<b>41</b>
<b>1. Gældende dansk ret (forbrugeraftaleloven) .....</b>	<b>41</b>
1.1 Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde .....	41
1.2 Forbrugeraftalebegrebet .....	41
1.3 Definitioner i forbrugeraftaleloven .....	42
1.3.1 Fjernsalgsaftale.....	43
1.3.2 Aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted .....	43
1.3.3 Varer.....	44
1.3.4 Købsaftale.....	44
1.3.5 Tjenesteydelsesaftale.....	44
1.3.6 Digitalt indhold .....	45
<b>2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet) .....</b>	<b>45</b>
2.1 Forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde .....	45
2.1.1 Forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris (litra a).....	46
2.1.2 Forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger (litra b).....	47
2.2 Ændringer i undtagelserne til forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde .....	48
2.3 Definitioner .....	49
2.3.1 Ændrede definitioner .....	49
2.3.2 Nye definitioner.....	50
<b>3. Udvalgets overvejelser .....</b>	<b>53</b>
3.1 Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde .....	53

3.2 Formidlingsreglen .....	54
3.3 Undtagelser fra forbrugerftalelovens område.....	54
3.4 Definitioner .....	55
<b>Kapitel 5 - Oplysningspligter .....</b>	<b>58</b>
<b>1. Gældende dansk ret (forbrugerftaleloven) .....</b>	<b>58</b>
1.1 Oplysningspligter ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler.....	58
1.1.1 Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1 – varer og ikke-finansielle tjenesteydelser .....	58
1.1.2 Oplysning om fortrydelsesret – standardfortrydelsesformularen og standardfortrydelsesvejledningen.....	59
1.2 Formelle krav til oplysninger ved fjernsalg.....	60
1.3 Den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler på et varigt medium. 62	
1.4 Formkrav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted .....	62
1.5 Oplysningspligter ved andre aftaler.....	64
1.6 Telefonisk kommunikation.....	65
<b>2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet) .....</b>	<b>65</b>
2.1 Oplysningspligter .....	65
2.1.1 Andre aftaler end fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	66
2.1.2 Aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	66
2.1.3 Oplysning om fortrydelsesret - standardfortrydelsesformular .....	69
2.2 Oplysningspligter for udbyderen af en onlinemarkedsplads.....	69
<b>3. Udvalgets overvejelser .....</b>	<b>72</b>
3.1 Oplysningspligter ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	72
3.2 Oplysningspligter ved andre aftaler end fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	74
3.3 Supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser75	
3.4 Oplysning om fortrydelsesretten - standardfortrydelsesformular .....	79
<b>Kapitel 6 - Fortrydelsesret.....</b>	<b>81</b>
<b>1. Gældende dansk ret (forbrugerftaleloven) .....</b>	<b>81</b>
1.1 Fortrydelsesfristens varighed .....	81
1.2 Undtagelser til fortrydelsesretten .....	83
1.3 Den erhvervsdrivendes forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes.....	84
1.3.1 Tilbagetræden fra en aftale om en vare eller tjenesteydelse .....	84
1.4 Forbrugerens forpligtelser når fortrydelsesretten udnyttes .....	85
1.4.1 Tilbagetræden fra en aftale om en vare.....	85
1.4.2 Tilbagetræden fra en aftale om en tjenesteydelse .....	87
1.5 Forbud mod uanmodede personlige henvendelser .....	89
<b>2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet) .....</b>	<b>90</b>

2.1 Dørsalg samt mulighed for udvidelse af fortrydelsesretten og for at fravige visse undtagelser til fortrydelsesretten.....	90
2.2 Undtagelsen til fortrydelsesretten om digitalt indhold og de formelle krav til aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	93
2.3. Fortrydelsesretten ved reparationer.....	95
2.4 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten .....	96
2.4.1 Den erhvervsdrivendes forpligtelser .....	96
2.4.2 Forbrugernes forpligtelser.....	97
<b>3. Udvalgets overvejelser .....</b>	<b>97</b>
3.1 Uanmodede personlige henvendelser og kommercielle udflugter .....	98
3.2 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten .....	101
3.3 Undtagelsen til fortrydelsesretten om digitalt indhold og de formelle krav til aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.....	102
3.4 Fortrydelsesret ved reparationer.....	104
<b>Kapitel 7 - Sanktioner .....</b>	<b>108</b>
<b>1. Gældende dansk ret (forbrugeraftaleloven, aftaleloven og markedsføringsloven)....</b>	<b>108</b>
1.1 Sanktioner i forbrugeraftaleloven.....	108
1.2 Forbrugerftaleloven, ugyldighed og civile retlige konsekvenser .....	109
1.3 Aftaleloven .....	109
1.4 Forbrugerombudsmandens påbudskompetence efter markedsføringsloven .....	110
<b>2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet) .....</b>	<b>113</b>
2.1 Ikke-udtømmende vejledende kriterier .....	113
2.2 Maksimumsbøder ved udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension .....	114
2.3 Urimelige kontraktvilkår .....	116
<b>3. Udvalgets overvejelser .....</b>	<b>116</b>
3.1 Forbrugerftaleloven (forbrugerrettighedsdirektivet) .....	117
3.1.1 Åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen.....	118
3.1.2 De ordninger, der påtænkes indført i Norge og Sverige .....	120
3.1.3 Udvidelse af strafansvaret (forbrugerrettighedsdirektivet) .....	121
3.1.4 De enkelte forpligtelser .....	123
3.1.5 Nærmere overvejelser vedrørende visse forpligtelser .....	126
3.1.5.1 § 8, stk. 1, nr. 1, oplysningspligt om en vares væsentligste egenskaber .....	126
3.1.5.2 § 8, stk. 1, nr. 8, oplysningspligt om ”vilkår for betaling mv.”.....	128
3.1.5.3 § 8, stk. 1, nr. 9, oplysningspligt om fortrydelsesretten .....	130
3.1.5.4 § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, oplysningspligt om at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse .....	132
3.1.5.5 § 8, stk. 1, nr. 13, oplysningspligt om forbrugernes betaling af den erhvervsdrivendes rimelige omkostninger .....	134
3.1.5.6 § 8, stk. 1, nr. 15, og § 17, stk. 1, nr. 6, oplysningspligt om garantier.....	135
3.1.5.7 § 8, stk. 1, nr. 22, oplysningspligt om fremgangsmåden ved klage .....	136



3.1.5.8 § 10, stk. 1, 2. pkt., om kravet om at oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog, og § 11, stk. 1, 2. pkt., om kravet om, at oplysningerne, hvis disse gives et varigt medium, skal være letlæselige .....	138
3.1.5.9 § 11, stk. 1, 1. pkt., om kravet om, at oplysningerne skal gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik .....	139
3.1.5.10 § 12, om pligten til at gentage visse oplysninger umiddelbart inden bestilling afgives .....	140
3.1.5.11 § 13, stk. 2, om den erhvervsdrivendes udlevering af en kopi af forbrugers eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at forbrugeren mister sin fortrydelsesret.....	143
3.1.5.12 § 22, stk. 1, om den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt ved tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse.....	144
3.1.6 De øvrige bestemmelser .....	145
3.2 Aftalelovens kapitel IV (direktivet om urimelige kontraktvilkår) .....	145
3.2.1 De ordninger, der påtænkes indført i Norge og Sverige .....	146
3.2.2 Gennemførelse af sanktionsbestemmelsen i dansk ret.....	147
3.2.3 Valg af sanktionsform mv. ....	148
3.2.4 Fordele og ulemper ved påbudsmodellen og definitionsmodellen.....	149
3.2.5 Nærmere om påbudsmodellen.....	152
3.2.6 Nærmere om definitionsmodellen .....	153
3.2.7 Forbrugerombudsmandens tilsynsforpligtelse .....	158
3.3 Sanktionsfastsættelse.....	159
3.3.1 Vejledende kriterier ved pålæggelse af sanktioner .....	159
3.3.2 Særligt om sanktionsfastsættelse ved udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension .....	160
3.3.3 Anvendelse af indtægter fra bøder .....	163
<b>Kapitel 8 - Lovudkast.....</b>	<b>164</b>
<b>1. EU-retlige krav til direktivimplementering.....</b>	<b>164</b>
<b>2. Udvalgets lovudkast med bemærkninger.....</b>	<b>165</b>
<b>3. Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser .....</b>	<b>172</b>
<b>4. Udvalgets lovudkast sammenholdt med gældende ret.....</b>	<b>218</b>
<b>Bilag til betænkningen .....</b>	<b>231</b>
Bilag 1: Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbruger aftaler (forbruger aftaleloven).....	231
Bilag 2: Bekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016 af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område (aftaleloven) .....	248
Bilag 3: Lov nr. 426 af 3. maj 2017 om markedsføring (markedsføringsloven) .....	255
Bilag 4: Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbruger beskyttelse (moderniseringsdirektivet) .....	273

Bilag 5: Europa-Parlamentets og Rådets direktivet 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 .....	300
Bilag 6: Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler.....	338

# Kapitel 1 - Indledning

## 1. Udvalgets nedsættelse og kommissorium

I marts 2020 nedsatte justitsministeren et udvalg, der fik til opgave at overveje, hvordan vare-direktivet (2019/771/EU)<sup>1</sup>, direktivet om digitalt indhold (2019/770/EU)<sup>2</sup> samt den vedtagne del af direktivpakken New Deal for Consumers (2019/2161/EU)<sup>3</sup>, der vedrører regler på Justitsministeriets område, bør gennemføres i dansk ret.

Udvalgets kommissorium lyder således:

### ***”Kommissorium***

#### ***for***

#### ***Udvalg om gennemførelse af varedirektivet, direktivet om digitalt indhold og visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers***

*1. Med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om visse aspekter af aftaler om salg af varer (herefter varedirektivet) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (herefter direktivet om digitalt indhold) er der vedtaget nye fællesskabsretlige regler om forbrugerbeskyttelse i aftaler om salg af varer og levering af digitalt indhold og digitale tjenester indgået ved e-handel og i butikker.*

*Med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers) er der vedtaget fællesskabsretlige regler, der skal sikre bedre håndhævelse og modernisering af de forbrugerbeskyttende regler i EU.*

*2. Varedirektivet afløser Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed.*

*Direktivet om digitalt indhold er et nyt direktiv. Der har ikke tidligere i EU-lovgivningen – eller i dansk ret – været reguleret en specifik aftaleretlig ramme for levering af digitalt indhold eller digitale tjenester.*

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF.

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester.

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse.

*De relevante dele af direktivpakken New Deal for Consumers ændrer Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder.*

*3. Formålet med direktiverne er at totalharmonisere visse aspekter af medlemsstaternes regulering af aftaler om salg af varer og aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester og derved fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i EU.*

*De centrale regler i varedirektivet drejer sig navnlig om varers overensstemmelse med aftalen, forbrugerens beføjelser i tilfælde af manglende overensstemmelse mellem varen og aftalen og om garantier for varen stillet af den erhvervsdrivende over for forbrugeren. Direktivet indeholder herudover en række nye og supplerende bestemmelser i forhold til direktiv 1999/44/EF, som varedirektivet afløser.*

*De centrale regler i direktivet om digitalt indhold drejer sig ligeledes navnlig om regler om digitalt indhold eller en digital tjenestes overensstemmelse med aftalen, forbrugerens beføjelser i tilfælde af manglende overensstemmelse med aftalen eller ved manglende levering og regler om ændring af digitalt indhold eller en digital tjeneste.*

*De centrale regler i de relevante dele af direktivpakken New Deal for Consumers drejer sig om at sikre forbrugerne bedre rettigheder, når de benytter sig af digitale tjenester, f.eks. når der indgås aftale om at benytte en e-mailkonto eller anden digital tjeneste mod at stille personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende i stedet for at betale med penge. Derudover drejer det sig om at sikre ens anvendelse af sanktioner i EU for at overtræde de forbrugerbeskyttende regler.*

*4. Varedirektivet er – i modsætning til det ældre direktiv 1999/44/EF – som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Der vil derfor ikke som udgangspunkt 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 direktivet.*

*På en række områder giver varedirektivet imidlertid medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning. En medlemsstat kan f.eks. bestemme, at direktivet ikke skal finde anvendelse på brugte varer, som sælges på offentlige auktioner, og på levende dyr. En medlemsstat kan endvidere fastsætte regler, der giver forbrugeren valgfrihed om beføjelser for mangler, der*

viser sig inden 30 dage efter varens levering. Herudover kan en medlemsstat indføre en længere reklamationsfrist end 2 år, ligesom en medlemsstat kan beslutte, at perioden for den erhvervsdrivendes bevisbyrde for, at en mangel ikke var til stede på leveringstidspunktet (formodningsreglen), skal være 2 år (i stedet for 1 år) efter leveringstidspunktet.

5. Direktivet om digitalt indhold er ligesom varedirektivet som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Det gælder derfor også for dette direktivs anvendelsesområde, at der som udgangspunkt ikke kan indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktivet. Uden for direktivets anvendelsesområde kan medlemsstaterne således også frit indføre eller opretholde egne regler eller indføre regler svarende til direktivet.

Direktivet om digitalt indhold giver imidlertid også på en række områder inden for direktivets anvendelsesområde medlemsstaterne adgang til at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets ordning. En medlemsstat kan f.eks. bestemme, at direktivets forbrugerbeskyttelse udvides til bl.a. i nogle situationer at omfatte juridiske personer. En medlemsstat kan endvidere indføre en længere reklamationsfrist end 2 år. Herudover giver direktivet en medlemsstat adgang til at opretholde eller indføre regler for dele af forretningsmodeller, hvor digitalt indhold eller digitale tjenester leveres på en sådan måde, at forbrugeren ikke betaler et beløb, men i stedet afgiver personoplysninger til en erhvervsdrivende, f.eks. ved oprettelsen af en e-mail konto.

Selv om der er tilstræbt overensstemmelse mellem reglerne i varedirektivet og direktivet om digitalt indhold, er der på nogle punkter lagt op til en højere grad af valgfrihed i varedirektivet.

6. De relevante dele af direktivpakken *New Deal for Consumers* er som udgangspunkt totalharmoniserende. Der kan således som udgangspunkt ikke indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger heraf. Uden for anvendelsesområdet kan medlemsstaterne frit indføre eller opretholde egne regler eller indføre regler svarende til direktivets.

I forhold til reglerne om sanktioner er der imidlertid mulighed for at opretholde eller indføre regler, der afviger fra direktivets. I sager med ”udbredte overtrædelser” og ”udbredte overtrædelser med EU-dimension” (sager hvor mindst tre medlemslande er involveret, eller sager der berører mindst to tredjedele af medlemslandene, der tilsammen udgør mindst to tredjedele af EU’s befolkning) kan en medlemsstat fastsætte et højere bødeniveau end de 4 pct. af den erhvervsdrivendes om-

sætning, som følger af direktivet. En medlemsstat kan endvidere fastsætte de kriterier, der skal tages i betragtning, når der pålægges sanktioner. Endelig fastsætter medlemsstaterne de retslige procedurer, der skal anvendes til at pålægge sanktioner.

7. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed er navnlig gennemført i dansk ret i købeloven. Gennemførelsen i dansk ret af det nye varedirektiv nødvendiggør en række ændringer af navnlig købeloven.

De områder, som direktivet om digitalt indhold regulerer, har ikke tidligere været særskilt reguleret i dansk ret. Gennemførelsen af direktivet i dansk ret vil derfor nødvendiggøre udarbejdelse af en ny hovedlov eller indsættelse af helt nye regler i f.eks. købeloven.

Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder er gennemført i dansk ret i henholdsvis aftaleloven og forbruger aftaleloven. Gennemførelsen i dansk ret af de relevante dele af direktivpakken New Deal for Consumers nødvendiggør en række ændringer af navnlig forbruger aftaleloven.

8. Justitsministeren har besluttet at nedsætte et udvalg, der skal overveje, hvordan varedirektivet, direktivet om digitalt indhold og de relevante dele af direktivpakken New Deal for Consumers mest hensigtsmæssigt bør gennemføres i dansk ret.

Udvalget skal overveje og redegøre for, hvilke ændringer af dansk ret der er nødvendige for at gennemføre direktiverne.

Desuden skal udvalget overveje og redegøre for, om – og i givet fald i hvilket omfang – der på specifikke områder, hvor direktiverne overlader det til medlemsstaterne at bestemme, om direktivernes ordning skal finde anvendelse, bør indføres regler, som afviger fra direktivernes ordning. Udvalget skal i den forbindelse overveje, om – og i givet fald hvordan – den valgfrihed, som direktiverne giver mulighed for, kan og bør udnyttes til at understøtte den grønne omstilling.

Udvalget skal endelig overveje og redegøre for, om – og i givet fald hvordan – den valgfrihed, som direktiverne giver mulighed for, bør udnyttes til at sikre øget overensstemmelse mellem de regelsæt, som gennemfører direktiverne.

Udvalget anmodes om at udarbejde et lovudkast med bemærkninger.

*Under hensyn til fristen for gennemførelsen af direktiverne anmodes udvalget om at afslutte sit arbejde i efteråret 2020.*

**9. Udvalget har følgende sammensætning:**

*Landsdommer Thomas Klyver (formand)  
1 universitetsjurist med formueretlig indsigt  
1 repræsentant for Dommerforeningen  
1 repræsentant for Forbrugerombudsmanden  
1 repræsentant for Advokatrådet og Danske Advokater  
1 repræsentant for Dansk Erhverv  
1 repræsentant for Dansk Industri  
1 repræsentant for Dansk IT  
1 repræsentant for Foreningen for Dansk Internet Handel  
1 repræsentant for Forbrugerrådet Tænk  
1 repræsentant for Erhvervsministeriets departement  
1 repræsentant for Miljø- og Fødevarerministeriets departement\*  
1 repræsentant for Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets departement\*  
1 repræsentant for Justitsministeriets departement*

*Der lægges op til, at de med \* markerede repræsentanter alene skal deltage på møder, hvor der skal drøftes emner med en særlig betydning for den grønne omstilling.*

*Udvalgets sekretariatsfunktion varetages af Justitsministeriet.”*

## **2. Udvalgets sammensætning**

Udvalget havde ved afgivelse af denne delbetænkning følgende sammensætning:

Formand:

Landsdommer Thomas Klyver

Øvrige medlemmer:

Professor Susanne Karstoft

(indstillet af Danske Universiteter)

Dommer Søren Seerup

(indstillet af Dommerforeningen)

Chefkonsulent Jacob Linkis

(indstillet af Forbrugerombudsmanden)

Advokat Kristian Storgaard  
(indstillet af Advokatrådet og Danske Advokater)

Chefkonsulent Bo Dalsgaard  
(indstillet af Dansk Erhverv)

Seniorchefkonsulent Lars Frolov-Hammer  
(indstillet af Dansk Industri)

Chefkonsulent Tina Morell Nielsen  
(indstillet af Foreningen for Dansk Internet Handel, som den 1. november 2020 fusionerede med Dansk Erhverv)

Jurist Rikke Skadhauge Seerup Krogsgård  
(indstillet af Forbrugerrådet Tænk)

Det bemærkes, at seniorjurist Martha Nør Kjeldsen (Forbrugerrådet Tænk) og seniorjurist Maria Liljeqvist (Forbrugerrådet Tænk) har deltaget i hovedparten af udvalgsarbejdet vedrørende nærværende delbetænkning.

Forbrugerjuridisk chef Susanne Aamann  
(indstillet af Erhvervsministeriets departement)

Fuldmægtig Anne L. Jarulf  
(indstillet af Miljøministeriets departement)

Fuldmægtig Jasmin Sharzad  
(indstillet af Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets departement)

Fg. kontorchef Louise Black Mogensen  
(indstillet af Justitsministeriets departement)

Fuldmægtig Trine Kaae Jorst og fuldmægtig Anna Farinha Iversen fra Justitsministeriets departement har været sekretær for udvalget.

Chefkonsulent Ketilbjørn Hertz fra Justitsministeriets departement har bistået sekretariatet med udarbejdelse af udvalgets lovudkast.

Udvalgets repræsentant for Dansk IT er udtrådt af udvalget i november 2020 af ressourcemæssige årsager.



### **3. Udvalgets arbejde**

Udvalget har afholdt 12 møder i perioden fra den 23. april 2020 til den 26. maj 2021.

Udvalget afgiver betænkning i to dele. Delbetænkning I om implementering af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold inkl. lovudkast blev afgivet i januar 2021. Nærværende udgør således delbetænkning II om implementering af den vedtagne del af direktivpakken New Deal for Consumers.

## Kapitel 2 - Sammenfatning

### 1. Indledning

Efter kommissoriet har udvalget haft til opgave at overveje, hvordan varedirektivet, direktivet om digitalt indhold og de relevante dele af direktivpakken New Deal for Consumers mest hensigtsmæssigt bør gennemføres i dansk ret. Nærværende delbetænkning vedrører implementeringen af den vedtagne del af direktivpakken New Deal for Consumers, der på Justitsministeriets område ændrer direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og forbrugerrettighedsdirektivet. Direktivpakken New Deal for Consumers benævnes herefter moderniseringsdirektivet.

Formålet med moderniseringsdirektivet er at sikre forbrugerne bedre rettigheder, når de benytter sig af digitale tjenester, samt at sikre ens anvendelse af sanktioner i EU for overtrædelse af de forbrugerbeskyttende regler. Harmoniseringsniveauet følger af de direktiver, der ændres i. Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler er et minimumsharmoniseringsdirektiv, hvilket betyder, at det som udgangspunkt er muligt at indføre strengere nationale bestemmelser, end hvad der fremgår af direktivet. Forbrugerrettighedsdirektivet er derimod et totalharmoniseringsdirektiv, hvilket betyder, at det som udgangspunkt ikke er muligt at indføre eller opretholde andre regler end dem, der følger af direktiverne, inden for det område, som direktiverne regulerer.

Udvalget har haft til opgave at overveje og redegøre for, hvilke ændringer af dansk ret der er nødvendige for at gennemføre direktiverne.

Udvalget har endvidere haft til opgave at overveje og redegøre for, om – og i givet fald i hvilket omfang – der på specifikke områder, hvor direktiverne overlader det til medlemsstaterne at bestemme, om direktivernes ordning skal finde anvendelse, bør indføres regler, som afviger fra direktiverne. Udvalget har herunder skullet overveje, om – og i givet fald hvordan – den valgfrihed, som direktiverne giver, kan og bør udnyttes til at understøtte den grønne omstilling.

Udvalget har desuden haft til opgave at overveje og redegøre for, om – og i givet fald hvordan – den valgfrihed, som direktiverne giver, bør udnyttes til at sikre øget overensstemmelse mellem de regelsæt, som gennemfører direktiverne.

### 2. Oversigt over delbetænkningens indhold

Delbetænkningen er opdelt i 8 kapitler.

I kapitel 1 indledes betænkningen med en beskrivelse af udvalgets nedsættelse og kommissorium, udvalgets sammensætning og udvalgets arbejde.

Kapitel 2 indeholder en sammenfattende beskrivelse af udvalgets overvejelser og forslag (nærværende kapitel).

Betænkningens kapitel 3 indeholder en generel beskrivelse af moderniseringsdirektivet.

Kapitel 4 indeholder en beskrivelse af forbrugeraftalelovens anvendelsesområde og begrebsdefinitioner og bestemmelserne herom i forbrugerrettighedsdirektivet og moderniseringsdirektivet samt udvalgets overvejelser og forslag til implementering af moderniseringsdirektivet.

Kapitel 5 indeholder en beskrivelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser om oplysningspligter og bestemmelserne herom i forbrugerrettighedsdirektivet og moderniseringsdirektivet samt udvalgets overvejelser og forslag til implementering af moderniseringsdirektivet.

Kapitel 6 indeholder en beskrivelse af forbrugeraftalelovens bestemmelser om fortrydelsesretten og bestemmelserne herom i forbrugerrettighedsdirektivet og moderniseringsdirektivet samt udvalgets overvejelser og forslag til implementering af moderniseringsdirektivet.

Kapitel 7 indeholder en beskrivelse af de nye sanktionsbestemmelser, der med moderniseringsdirektivet indføres i forbrugerrettighedsdirektivet og direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler samt udvalgets overvejelser og forslag til implementering af sanktionsbestemmelserne i hhv. forbrugeraftaleloven og aftaleloven.

Kapitel 8 indeholder udvalgets lovudkast inklusive bemærkninger. Hvor udvalgsmedlemmerne ikke har været enige, er lovudkastet udarbejdet på baggrund af flertallets forslag.

### **3. Sammenfatning af udvalgets overvejelser og forslag**

Som resultat af udvalgets overvejelser har udvalget udarbejdet et lovudkast om ændring af en række bestemmelser i markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven og aftaleloven. I det følgende gennemgås udvalgets væsentligste overvejelser og forslag.

#### **3.1 Anvendelsesområde og definitioner**

##### **3.1.1 Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde og definitioner**

Moderniseringsdirektivet indebærer ændringer af forbrugerrettighedsdirektivet, dels hvad angår forbrugerrettighedsdirektivets definitioner, dels i form af en udvidelse af direktivets anvendelsesområde. Moderniseringsdirektivets ændring af forbrugerrettighedsdirektivet har til formål at sikre sammenhæng mellem forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde og anvendelsesområderne for direktivet om digitalt indhold og varedirektivet, som er omtalt i delbetænkning I.

Udvalget foreslår, at forbrugeraftalelovens § 2 justeres, således at forbrugeraftalelovens anvendelsesområde bringes i overensstemmelse med direktivets nye udvidede anvendelsesområde.

Ændringerne betyder bl.a., at forbrugeraftalelovens regler kommer til at gælde, når forbrugeren betaler med sine personoplysninger i stedet for med penge, f.eks. når en forbruger åbner en konto på et socialt medie eller en streamingstjeneste og i den forbindelse opgiver sit navn og e-mailadresse.

Med henvisning til direktivets valgmuligheder foreslår udvalget, at formidlingsreglen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3, opretholdes. Udvalget foreslår i øvrigt ikke at udnytte direktivets valgmuligheder med hensyn til anvendelsesområdet. Udvalget har i den forbindelse lagt vægt på, at der så vidt muligt bør gælde det samme forbrugeraftalebegreb på tværs af lovgivningen. Der henvises til de tilsvarende overvejelser i delbetænkning I.

## **3.2 Oplysningspligter**

### **3.2.1 Oplysningspligter ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1-22, der implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, indeholder en række pligter for den erhvervsdrivende til at meddele forbrugeren bestemte oplysninger forud for indgåelse af fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Moderniseringsdirektivet ændrer visse dele af disse oplysningspligter, herunder så faxnummeret udgår, og oplysningspligterne tilpasses forbrugerrettighedsdirektivets ændrede anvendelsesområde.

Herudover tilføjes der i forbrugerrettighedsdirektivet en ny oplysningspligt om personaliserede priser ved automatiseret beslutningstagning.

Udvalget foreslår på denne baggrund en række justeringer af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1 og lovens bilag 1 og 2.

Den nye oplysningspligt, hvorefter den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse om, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, indsættes som et nyt oplysningskrav i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8. Erhvervsdrivende kan personalisere prisen på deres tilbud til bestemte forbrugere baseret på automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugernes adfærd, der giver de erhvervsdrivende mulighed for at vurdere forbrugernes købekraft. Med den nye oplysningspligt skal forbrugerne informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så forbrugerne kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning.

Der foretages herudover nogle justeringer vedrørende oplysningskrav om andre aftaler end fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Udvalget foreslår de relevante bestemmelser justeret i overensstemmelse med direktivet.

### **3.2.2 Supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser**

Med moderniseringsdirektivet er der indsat en ny artikel 6 a i forbrugerrettighedsdirektivet, der indeholder supplerende oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser. Oplysningerne skal gives i tillæg til de oplysninger, som skal gives efter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6. Efter den nye bestemmelse forpligtes udbyderen af en onlinemarkedsplads til bl.a. at give forbrugeren oplysning om de vigtigste parametre for rangordning af tilbud og om varen udbydes af en erhvervsdrivende mm.

Udvalget foreslår, at de supplerende specifikke oplysningskrav gennemføres i en ny § 8 a i forbrugeraftaleloven.

Moderniseringsdirektivet indeholder en mulighed for at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser.

I delbetænkning I overvejede udvalget at indføre en ordning, hvorefter udbydere af onlinemarkedspladser skal hæfte som sælger for aftaler indgået via markedspladsen, selvom sælgeren ifølge aftalen ikke er køberens aftalepart.

Flertallet anbefalede ikke, at sælgerbegrebet skulle udvides til at omfatte onlineplatforme mv., der efter almindelige aftaleretlige regler ikke anses som forbrugers aftalepart, jf. delbetænkning I, kapitel 5, afsnit 4.6.2.

Et mindretal af udvalgets medlemmer fandt, at onlineplatforme, der aktivt er involveret i salg af produkter på vegne af en tredjepart, skal hæfte som sælger, uanset om platformen vil blive omfattet af sælgerbegrebet efter de almindelige aftaleretlige regler. Som begrundelse herfor henviste mindretallet bl.a. til, at det kan være vanskeligt for forbrugerne at gennemskue deres retsstilling, og at en sådan bestemmelse vil skabe klarhed, jf. delbetænkning I, kapitel 5, afsnit 4.6.3.

I forlængelse af det anførte har udvalget overvejet, om der bør indføres yderligere supplerende oplysningskrav for onlinemarkedspladser.

Udvalget finder, at der er behov for at supplere de nye oplysningskrav med et krav om, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjepart, som tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen. Formålet med et sådant oplysningskrav er at medvirke til at sikre mere gennemskuelige aftalemodeller, hvor det er tydeligt for forbrugeren, hvem vedkommende indgår aftale med, og hvilket land aftaleparten kommer fra. Oplysningskravet understøtter dermed de civilretlige virkninger af manglende tydelighed om udpegelse af aftaleparten, hvorefter en onlinemarkedsplads bliver bundet af en

aftale med en forbruger og dermed aftalepart, hvis det ikke fremgår tydeligt ved aftaleindgåelsen, at det er en anden end platformen, der er forbrugers aftalepart. Oplysningskravet indebærer endvidere, at forbrugeren af onlinemarkedspladsen vil blive gjort opmærksom på, hvis forbrugeren indgår aftale med en tredjepart, der bor i et land langt fra Danmark, og hvor det kan være vanskeligt for forbrugeren håndhæve sine rettigheder, herunder i tilfælde af misligholdelse fra tredjepartens side eller ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Oplysningerne herom kan således indgå i forbrugers overvejelser forud for aftaleindgåelsen, og forbrugeren kan fravælge at indgå aftalen, hvis forbrugeren ikke ønsker at løbe risikoen.

Udvalget foreslår derfor at udnytte muligheden for at tilføje supplerende oplysningskrav for udbyderen af markedspladsen, således at der tilføjes et krav om, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjepart, som tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen.

### **3.2.3 Om fortrydelsesretten – standardfortrydelsesformular**

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 9, indeholder bl.a. en pligt til at oplyse om standardfortrydelsesformularen i forbrugerftalelovens bilag 3, inden der indgås aftaler om fjernsalg. Derudover er der en pligt i § 11, stk. 2, 1. pkt., til at oplyse om standardfortrydelsesformularen, når der indgås aftaler ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.

Moderniseringsdirektivet fjerner standardfortrydelsesformularen som en af de oplysninger, den erhvervsdrivende som minimum skal give efter forbrugerrettighedsdirektivet, hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne. Herefter skal den erhvervsdrivende nu alene formidle oplysningen om standardfortrydelsesformularen på en passende måde.

Udvalget foreslår ændringen gennemført ved, at standardfortrydelsesformularen undtages fra henvisningen i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, i § 11, stk. 2, 1. pkt., jf. kapitel 5, pkt. 3.4.

## **3.3 Fortrydelsesret**

### **3.3.1 Uanmodede personlige henvendelser og kommercielle udflugter**

Med den ændring af forbrugerrettighedsdirektivet, der følger af moderniseringsdirektivet, har medlemsstaterne fået mulighed for at forlænge fortrydelsesretten i visse tilfælde fra de gældende 14 dage til 30 dage. Muligheden gælder for aftaler, der er indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem (såkaldt dørsalg) eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere.

Medlemsstaterne har endvidere fået mulighed for at begrænse antallet af undtagelser til fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller udflugter med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildladende salgsmetoder. Udnyttes muligheden vil dette indebære, at forbrugeren får mulighed for at udøve fortrydelsesret. De undtagelser, der kan begrænses, fremgår af kapitel 6, afsnit 2.1.

### *3.3.1.1 Dørsalg*

Udvalget har i første række overvejet, om moderniseringsdirektivet nødvendiggør ændringer i det gældende danske dørsalgsforbud.

Forbrugerftaleloven indeholder et absolut forbud mod dørsalg. Det gældende forbrugerrettighedsdirektiv indeholder ikke et forbud mod uanmodede henvendelser, ligesom adgangen til at rette personlig henvendelse til forbrugere ikke er reguleret i forbrugerrettighedsdirektivet. Det står således medlemsstaterne frit for at opretholde eller indføre bestemmelser om spørgsmålet.

Det har ad flere omgange været overvejet, om det absolutte dørsalgsforbud i forbrugerftaleloven kan opretholdes under hensyn til Danmarks EU-retlige forpligtelser efter direktivet om urimelig handelspraksis, jf. kapitel 6, pkt. 1.5 og pkt. 3.1. Direktivet om urimelig handelspraksis berører ikke medlemsstaternes adgang til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugeren, men direktivet forhindrer medlemsstaterne i at forbyde dørsalg eller udflugter, hvis sådanne begrænsninger skyldes forbrugerhensyn. Skyldes begrænsningerne andre interesser, eksempelvis den offentlige interesse eller hensynet til privatlivets fred, vil sådanne begrænsninger falde uden for direktivets anvendelsesområdet.

Eftersom forbrugerftalelovens forbud mod dørsalg primært er begrundet i hensynet til privatlivets fred, finder udvalget, at det er muligt at opretholde det absolutte forbud mod dørsalg.

Dørsalgsforbuddet kan føres tilbage til næringslov nr. 212 af 8. juni 1966. I dets nuværende form har det været gældende siden 2004. Udvalget finder, at væsentlige hensyn til privatlivets fred fortsat tilsiger, at det skal være forbudt for erhvervsdrivende uanmodet at opsøge forbrugere på bopælen, hvilket der også hidtil har været bred politisk opbakning til. Udvalget finder, at forbuddet bør opretholdes i sin nuværende form.

Da aftaler, der indgås i strid med dørsalgsforbuddet, er ugyldige, jf. forbrugerftaleloven § 5, har udvalget herefter ikke anledning til at overveje at udnytte muligheden for at forlænge forbrugerftalelovens fortrydelsesfrist til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne til fortrydelsesretten i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, for aftaler indgået ved dørsalg.

### *3.3.1.2 Udvidelse af fortrydelsesfristen og begrænsning af visse undtagelser i forbrugerrettighedsdirektivet for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter*

Forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesfristens længde, undtagelser mv. for aftaler uden for fast forretningssted gælder også for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter.

Udvalget har overvejet, om muligheden for at udvide fortrydelsesfristen til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne i forbrugerrettighedsdirektivet bør udnyttes for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter.

Udvalget finder, at der ikke er grundlag for at udnytte muligheden for at forlænge fortrydelsesfristen til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne til fortrydelsesretten for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter. Udvalget lægger vægt på, at den gældende fortrydelsesfrist på 14 dage er velkendt og indarbejdet i praksis. En ændring vil således komplicere reglerne for parterne. Udvalget bemærker, at det er usikkert, i hvilket omfang kommercielle udflugter stadig anvendes i praksis i Danmark, samt at der ikke foreligger oplysninger, der indikerer, at der skulle være et særligt behov for en anden regulering af fortrydelsesretten ved kommercielle udflugter.

Udvalget finder på denne baggrund, at muligheden for at udvide fortrydelsesfristen til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne i forbrugerrettighedsdirektivet ikke bør udnyttes for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter.

### **3.3.2 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten**

Forbrugeraftalelovens §§ 22, 24 og 25 indeholder regler om forbrugerens og den erhvervsdrivendes forpligtelser ved forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten. Moderniseringsdirektivet ændrer forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelser om forbrugerens og den erhvervsdrivendes forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Ændringerne vedrører nye bestemmelser om den erhvervsdrivendes håndtering af forbrugerens personoplysninger og digitalt indhold fra forbrugerens samt forbrugerens forpligtelser i forhold til digitalt indhold.

Udvalget foreslår, at forbrugeraftalelovens §§ 22, 24 og 25 ændres i overensstemmelse med ændringerne i forbrugerrettighedsdirektivet.

### **3.3.3 Fortrydelsesret ved reparationer**

Moderniseringsdirektivet indeholder i artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, en mulighed for at indføre en lempelse af kravene til, hvornår fortrydelsesretten ophører før tid i forbindelse med reparationer, som er påbegyndt med forbrugerens udtrykkelige samtykke, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 litra a (den nuværende forbrugerftalelovs § 18, stk. 2, nr. 2). Efter denne artikel kan medlemsstaterne således – i tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugerens en forpligtelse til at betale, hvis forbrugerens specifikt har anmodet om et besøg fra



den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer – fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugersens forudgående udtrykkelige samtykke.

Med ændringen er der indført en mulighed for ved reparationsarbejder at fjerne kravet i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugersens anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når reparationen er fuldt udført. Valgmuligheden i artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, har praktisk betydning for ikke-hastende reparationsarbejder, idet hastende reparationsarbejder generelt er undtaget fra forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h.

Udvalget har overvejet, om muligheden bør udnyttes. I forbindelse med drøftelserne har udvalget anmodet SMV Danmark og DI Dansk Byggeri om en udtalelse vedr. udnyttelse af muligheden.

DI Dansk Byggeri støtter en udvidelse af adgangen til at begrænse fortrydelsesretten, da de oplever, at fortrydelsesretten generelt er problematisk for deres medlemmer og giver unødvendige gener, eksempelvis hvor medlemmer handler i tillid til den indgåede aftale og takker nej til andre opgaver.

SMV Danmark støtter en udnyttelse af muligheden ud fra den betragtning, at den afgørende forudsætning for forbrugersens fortrydelsesret – overraskelsesmomentet – ved at blive opsøgt af den erhvervsdrivende uden for dennes normale forretningssted, ikke er til stede, når forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg med henblik på at udføre reparationen. Hertil kommer ifølge SMV Danmark, at reglerne i sin nuværende udformning giver forbrugeren en urimelig mulighed for at spekulere i at bestille reparationsarbejder i sin bolig for derefter at fortryde dem og dermed i realiteten få udført gratis arbejde, hvis den erhvervsdrivende ikke har overholdt sin oplysningsforpligtelse om fortrydelsesret.

Udvalget anerkender, at fortrydelsesretten er byrdefuld for den erhvervsdrivende, når det drejer sig om reparationer, idet den erhvervsdrivendes ydelse ikke kan tilbagegives, og at det kan medføre et tab for den erhvervsdrivende og en ugrundet berigelse hos forbrugeren. Endvidere kan de krav, der stilles for, at fortrydelsesretten kan ophøre ved udførelse af reparationer, som forbrugeren forudgående har anmodet om, være upraktiske. Det er udvalgets indtryk, at aftalerne typisk indgås mundtligt, hvilket gør det vanskeligt at opfylde kravet om at opnå forbrugersens anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når arbejdet er fuldført, jf. kapitel 6, pkt. 3.4.

### 3.3.3.1 Flertallets udtalelse

Et flertal af udvalgets medlemmer bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Kristian Storgaard, Maria Liljeqvist, Jacob Linkis, Susanne Aamann, Anne L. Jarulf og Jasmin Sharzad finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at foreslå, at muligheden i moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, udnyttes. Flertallet har i den forbindelse lagt vægt på, at anerkendelseskravet bidrager til at sikre, at forbrugeren får understreget, at forbrugeren ikke kan fortryde arbejdet, når reparationen er fuldt udført. Der bør efter flertallets opfattelse ikke foreslås ændringer i en sådan gældende forbrugerbeskyttende regel, hvis det ikke vil løse en væsentlig praktisk problemstilling. Det, som de hørte organisationer har peget på som de praktiske problemer, angår selve fortrydelsesretten og oplysningspligten om denne. Valgmuligheden efter direktivet har et begrænset anvendelsesområde og løser ikke umiddelbart de udfordringer, som de hørte organisationer peger på, idet der fortsat vil gælde en fortrydelsesret, indtil arbejdet er fuldt udført, og den erhvervsdrivende skal fortsat opnå forbrugersens udtrykkelige samtykke til arbejdets påbegyndelse.

Flertallet foreslår på denne baggrund at opretholde kravet i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2 om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugersens anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

### 3.3.3.2 Mindretallets udtalelse

Et mindretal af udvalgets medlemmer bestående af Bo Dalsgaard, Lars Frolov-Hammer og Tina Morell Nielsen finder, at muligheden bør udnyttes.

Mindretallet lægger vægt på alle de grunde, som det samlede udvalg nævner som u hensigtsmæssige ved den nuværende retstilstand vedrørende fortrydelsesret for udførte reparationer, herunder at den kan medføre tab for den erhvervsdrivende og ugrundet berigelse for forbrugeren, at kravene til de erhvervsdrivende er upraktiske og vanskelige at opfylde, og at retstilstanden generelt må karakteriseres som byrdefuld. Mindretallet finder det helt urimeligt, at forbrugere kan anmode en håndværker om at udføre en reparation, og så, når reparationen er udført, fortryde købet. Selvom direktivet ikke giver mulighed for at løse alle de praktiske udfordringer ved fortrydelsesret i relation til udførte reparationer, åbner valgmuligheden op for en mere balanceret retsstilling for ikke-hastende reparationer. Mindretallet bemærker, at beskyttelseshensynet til forbrugere allerede er varetaget ved kravet om, at den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at udførelsen af reparationen er påbegyndt med forbrugersens forudgående udtrykkelige samtykke.

## 3.4 Sanktioner

Moderniseringsdirektivet indfører en fælles, tværgående sanktionsbestemmelse for de fire direktiver, der ændres med direktivpakken New Deal for Consumers. I forhold til de to direktiver, der behandles i udvalget, er der tale om artikel 8 b i direktivet om urimelige kontraktvilkår i

forbruger aftaler og artikel 24 i forbrugerrettighedsdirektivet. Sanktionsbestemmelsen indebærer en række nødvendige ændringer af dansk ret, men giver også valgfrihed på visse punkter.

De relevante bestemmelser i dansk ret ved implementeringen af sanktionsbestemmelsen i moderniseringsdirektivet er forbruger aftalelovens § 34 og aftalelovens § 38 c.

Det er ifølge præambelbetragtningerne op til medlemsstaterne at beslutte, hvilke typer sanktioner der skal indføres og proceduren for pålæggelse af sanktionerne. Det fremgår dog udtrykkeligt af direktivændringen, at der skal indføres bødestraf ved udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension som defineret i håndhævelsesforordningen.

### **3.4.1 Sanktionsbestemmelsen i forbruger aftalelovens § 34 udvides (forbrugerrettighedsdirektivet)**

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 13, ændrer den gældende sanktionsbestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24. Sanktionsbestemmelsen suppleres med en række vejledende kriterier, som skal tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant. Forbrugerrettighedsdirektivets sanktionsbestemmelse er gennemført i forbruger aftalelovens § 34, som suppleres af de markedsføringsretlige indgrebsmuligheder.

Udvalget har overvejet, om gennemførelsen af moderniseringsdirektivet i dansk ret giver anledning til at skærpe og udvide den gældende sanktionsbestemmelse i forbruger aftaleloven. I forbindelse med udvalgets overvejelser har Justitsministeriet oplyst om en åbningsskrivelse, som regeringen har modtaget fra EU-Kommissionen. Kommissionen påtaler en række forhold, herunder at for få bestemmelser i forbruger aftaleloven er sanktioneret. Kommissionen oplister en række artikler, som Kommissionen mener bør sanktioneres, jf. kapitel 7, pkt. 3.1.1. Regeringen imødekom i vidt omfang Kommissionen, og Justitsministeriet har svaret, at Danmark er indstillet på at indføre bødestraf som sanktion for de fleste af de oplyste artikler. Kommissionen har svaret, at sanktionsproblematikken i vidt omfang vil blive adresseret med moderniseringsdirektivet, og at sanktionsproblematikken kan løses ved gennemførelse af moderniseringsdirektivet.

Sanktionering af forpligtelserne i forbruger aftaleloven har hidtil primært været af civilretlig karakter. Strafansvar for tilsidesættelse af f.eks. oplysningspligterne har været begrænset til de forbrugeren mest væsentlige oplysninger.

Udvalget vurderer, at Danmark er forpligtet til at indføre markant yderligere strafsanktionering eller lignende som håndhævelsesforanstaltning for de rettigheder, som forbrugerne er tillagt efter forbruger aftaleloven.

Udvalget foreslår derfor at strafsanktionere en lang række bestemmelser i forbrugeraftaleloven med få afvigelser fra det, Justitsministeriet har tilkendegivet over for Kommissionen. De få afvigelser skyldes, at udvalget vurderer, at disse pligter er tilstrækkeligt civilretligt sanktioneret.

Udvalget har delt sig med hensyn til strafsanktionering af bestemmelserne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og nr. 11, og § 12, stk. 1.

#### *3.4.1.1 § 8, stk. 1, nr. 10 og 11*

Bestemmelserne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, omhandler oplysninger til forbrugeren om de tilfælde, hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, hvor forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende, eller hvor relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret.

##### 3.4.1.1.1 Mindretallets udtalelse

Et mindretal i udvalget bestående af Rikke Skadhauge Seerup Krogsgård foreslår, at en overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, ud over den foreslåede strafsanktionering også straffes civilretligt. Det foreslås, at der indføres en civilretlig sanktionering i form af, at forbrugeren tildeles en 14 dages fortrydelsesret, som forbrugeren ellers ikke har. Det betyder, at den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sine forpligtigelser efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, ville medføre, at forbrugeren vil kunne fortryde sit køb. Starttidspunktet for denne fortrydelsesret vil skulle afklares nærmere.

Baggrunden for forslaget er, at der er tale om væsentlige oplysninger for forbrugers købsbeslutning, herunder om der er en fortrydelsesret eller ej, hvorfor mindretallet finder det rimeligt og mere effektivt, at forbrugeren har en fortrydelsesret, såfremt den erhvervsdrivende ikke har oplyst, at købet er omfattet af undtagelsen, jf. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10, eller hvornår forbrugeren mister sin fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 11.

##### 3.4.1.1.2 Flertallets udtalelse

Et flertal i udvalget bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Jacob Linkis, Tina Morell Nielsen, Bo Dalsgaard, Kristian Storgaard, Lars Frollov-Hammer og Susanne Aamann finder ikke grundlag for at foreslå, at der indføres en civilretlig sanktionering ud over den foreslåede strafsanktionering af bestemmelsen. Efter flertallets opfattelse udgør bødestraf en tilstrækkelig effektiv sanktionering af bestemmelserne. Det vil også give en uhensigtsmæssig retstilstand, hvis manglende oplysninger om, at der er en fortrydelsesret, strafsanktioneres, mens manglende oplysninger om, at der ikke er fortrydelsesret, sanktioneres med både bøde, og at forbrugeren tildeles en fortrydelsesret.

### *3.4.1.2 § 12, stk. 1*

Bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 12 pålægger den erhvervsdrivende at gentage visse oplysninger for forbrugeren ved fjernsalg umiddelbart inden en bestilling afgives.

#### 3.4.1.2.1 Flertallets udtalelse

Et flertal af udvalgets medlemmer bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Jacob Linkis, Tina Morell Nielsen, Bo Dalsgaard, Kristian Storgaard, Lars Frolov-Hammer og Susanne Aamann foreslår, at bestemmelsen i § 12 ikke strafbelægges. Baggrunden for dette er, at oplysningspligten allerede er underlagt civilretlige sanktioner i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke opfylder forpligtelsen. Efter de gældende regler vil forbrugeren således ikke blive bundet af en indgået aftale, hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt forpligtelserne i § 12. Det er flertallets vurdering, at denne civilretlige retsvirkning, der går videre end forbrugerrettighedsdirektivet, udgør en streng sanktion, idet forbrugeren - i tilfælde af den erhvervsdrivendes tilsidesættelse af pligten - er stillet helt frit i forhold til den aftale, som er indgået med den erhvervsdrivende. Det er således flertallets vurdering, at den civilretlige sanktionering er tilstrækkelig effektiv.

#### 3.4.1.2.2 Mindretallets udtalelse

Et mindretal i udvalget bestående af Rikke Skadhaug Seerup Krogsgård vurderer endvidere, at den civilretlige sanktionering ikke er tilstrækkelig effektiv og foreslår, at der indføres en strafsanktionering for overtrædelse af forpligtelsen i forbrugeraftalelovens § 12. Oplysningerne nævnt i § 12 er væsentlige for forbrugeren købsbeslutning, og gør forbrugeren i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, herunder om forbrugeren bliver forpligtet til eksempelvis et abonnement, før forbrugeren afgiver sin ordre.

### **3.4.2 Sanktioner for den erhvervsdrivendes brug af urimelige aftalevilkår indsættes i aftalelovens kapitel IV (direktivet om urimelige kontraktvilkår)**

Moderniseringsdirektivet indfører en ny sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkår artikel 8 b. Direktivet har indtil ændringen alene indeholdt bestemmelser om civilretlige sanktioner. Direktivet er gennemført i aftalelovens kapitel IV (§§ 38 a–38 d).

#### *3.4.2.1 Overvejelser om gennemførelse i dansk ret*

Moderniseringsdirektivets krav til sanktionering af erhvervsdrivendendes anvendelse af urimelige standardvilkår indebærer en væsentlig ændring i den måde, som sådanne forhold hidtil er blevet sanktioneret på i Danmark. Hidtil er anvendelse af urimelige standardvilkår såvel som andre urimelige vilkår alene sanktioneret via de civilretlige regler om ugyldighed, medmindre den erhvervsdrivende konkret har fået påbud om ikke at anvende et specifikt vilkår. I dansk lovgivningspraksis har der ikke hidtil været tradition for at sanktionere anvendelse af urimelige kontraktvilkår med bøde eller lignende pønale sanktionsformer.

Udvalget har overvejet, hvordan den nye sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkår artikel 8 b skal gennemføres i dansk ret, herunder om det er nødvendigt at gennemføre strafsanktionering eller lignende sanktionering af erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår, og om de to undtagelsesmuligheder for at begrænse strafansvaret skal anvendes.

Udvalget vurderer, at det er nødvendigt for at sikre korrekt direktivimplementering, at der – ud over den allerede gældende civilretlige sanktionering i form af ugyldighed – indføres strafsanktionering eller lignende sanktionering af erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår som defineret i direktivet om urimelige kontraktvilkår. Sanktioneringen skal fungere som supplement til de civilretlige retsvirkninger om tilsidesættelse/ugyldighed af de urimelige aftalevilkår.

Under hensyn til en ensartet sanktionering af udbredte overtrædelser og andre overtrædelser har udvalget derfor valgt at pege på en samlet model for bødesanktionering, som omfatter både udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension, såvel som andre overtrædelser.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der i aftaleloven indføres en særskilt bestemmelse om bødestraf, der alene omfatter anvendelse af urimelige standardvilkår, og at direktivets undtagelsesmuligheder med hensyn til at begrænse området for strafsanktionering udnyttes, jf. nærmere herom nedenfor.

Udvalget har herefter overvejet en model, hvor enten én eller begge undtagelsesmuligheder i moderniseringsdirektivet for at begrænse anvendelsesområdet for strafsanktioneringen anvendes.

#### *3.4.2.2 Undtagelsesmulighederne – påbudsmodellen og definitionsmodellen*

Efter påbudsmodellen kan strafansvaret begrænses til situationer, hvor der indledningsvist over for en erhvervsdrivende har været truffet en (civilretlig) afgørelse om et givent vilkårs urimelighed af enten domstolene eller en kompetent administrativ myndighed. Strafansvaret gælder herefter, hvis den erhvervsdrivende på ny gør brug af det konstaterede urimelige vilkår i strid med domstolens eller den administrative myndigheds afgørelse. Strafansvaret vil således være begrænset til fortsat anvendelse af det konstaterede urimelige vilkår, og det vil kun gælde for den eller de erhvervsdrivende, som var part i den sag, hvor vilkåret blev fundet urimeligt. Udvalget har fået denne forståelse af påbudsmodellen bekræftet af EU-Kommissionen, jf. nærmere herom kapitel 7, pkt. 2.3

Påbudsmodellen vil være nærliggende at anvende, da modellen i det væsentlige allerede gælder i Danmark, jf. de kompetencer, som domstolene og Forbrugerombudsmanden er tillagt efter navnlig markedsføringsloven.

Definitionsmodellen indebærer, at strafansvaret begrænses til anvendelse af standardvilkår som udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret. Modellen kan udformes på flere måder. Det centrale element vil dog være, at der i dansk lovgivning indføres strafansvar for at anvende nærmere definerede standardvilkår, som må anses for urimelige at anvende i forbrugerftaleforhold.

Der vil dermed kunne skrides ind med straf over for alle erhvervsdrivende, der anvender sådanne standardvilkår, allerede fra det tidspunkt, hvor anvendelsen finder sted første gang. Det er således ikke nødvendigt at afvente, at der bliver nedlagt et forbud/påbud over den enkelte erhvervsdrivende, før der kan skrides ind med bødestraf.

Efter en samlet afvejning af fordele og ulemper ved de to undtagelsesmuligheder foreslår udvalget, at både definitionsmodellen og påbudsmodellen anvendes.

Det har været centralt for udvalgets overvejelser herom, at sanktioneringen fortsat skal leve op til direktivets krav om, at sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning. Det vil sikre den mest effektive håndhævelse at kombinere påbudsmodellen og definitionsmodellen, idet svaghederne ved påbudsmodellen i et vist omfang opvejes af styrkerne med definitionsmodellen og omvendt.

#### *3.4.2.3 Nærmere om påbudsmodellen og Forbrugerombudsmandens påbudskompetence – klarhedskriteriet i markedsføringsloven foreslås fjernet*

Udvalget har på baggrund af det ovenfor anførte forespurgt Forbrugerombudsmanden om erfaringerne med påbudsmodellen som håndhævelsesredskab.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at beføjelsen til at udstede administrative påbud sjældent anvendes i praksis. Som årsag hertil har Forbrugerombudsmanden peget på, at klarhedskriteriet væsentligt begrænser Forbrugerombudsmandens kompetence, samt at den erhvervsdrivende kan kræve, at Forbrugerombudsmanden inden en uge indbringer et påbud for domstolene, og det indebærer, at det er meget ressourcetungt for Forbrugerombudsmanden at nedlægge disse påbud.

Udvalget har i lyset heraf overvejet, om indbringelsesinitiativet og klarhedskriteriet skal ændres for at gøre Forbrugerombudsmandens påbudsmuligheder mere smidige og effektive.

Udvalget foreslår at fastholde, at Forbrugerombudsmanden skal indbringe administrative påbud for domstolene, når adressaten anmoder om det. Udvalget lægger i den forbindelse vægt på, at administrative påbud mod anvendelse af standardvilkår kan have indgribende betydning for den erhvervsdrivende. At indbringelsesinitiativet er placeret hos den, der begærer påbuddet, svarer også til det, der gælder på andre lovgivningsområder, herunder det, der gælder ved midlertidige

forbud efter retsplejelovens kapitel 40, hvorefter den, der har begæret forbuddet nedlagt, skal anlægge sag, hvis der ikke allerede verserer en sag.

Udvalget vurderer derimod, at klarhedskriteriet kan virke uhensigtsmæssigt og begrænse en effektiv og tidlig håndhævelse – navnlig i forbindelse med nye salgsformer og vilkår, hvor der endnu ikke foreligger retspraksis.

Udvalget foreslår derfor, at klarhedskriteriet fjernes med henblik på at sikre Forbrugerombudsmanden bedre muligheder for at gribe tidligt ind over for anvendelsen af urimelige standardvilkår.

#### *3.4.2.4 Nærmere om definitionsmodellen*

Der findes ikke i dansk ret en generel ordning om et strafsanktioneret forbud mod anvendelse af nærmere angivne standardvilkår i forbrugeraftaler. Udformningen af en sådan ordning har givet anledning til en række overvejelser i udvalget.

Udvalget har for det første overvejet, hvor kompetencen til at bestemme, hvilke vilkår det skal være strafbare at anvende, skal være placeret.

Udvalget foreslår, at de standardvilkår, som skal være omfattet af strafsanktioneringen, fastsættes i en bekendtgørelse, som udstedes af justitsministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden. Udvalget har i den forbindelse lagt vægt på, at det er væsentligt, at der løbende og hurtigt kan ske revision af de omfattede standardvilkår under hensyn til udviklingen i handelsformer, retspraksis, herunder fra EU-Domstolen, mv., så reguleringen til stadighed er tidssvarende og omfatter det relevante. Bekendtgørelsesformen er derfor mere egnet til at opnå det tilsigtede formål i nærværende tilfælde end lovformen. Der henvises til kapitel 7, pkt. 3.2.6.

Udvalget har dernæst overvejet kriterierne for, hvilke standardvilkår der bør være omfattet af ordningen.

Udvalget finder, at ordningen bør være målrettet oplagte tilfælde af anvendelse af urimelige standardvilkår, og hvor den civilretlige sanktion i form af ugyldighed ikke vurderes at udgøre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionsform.

Som kriterier peger udvalget for det første på, at standardvilkåret skal være klart urimeligt at anvende. Kriteriet indebærer, at der skal foreligge et klart retligt grundlag for at anse standardvilkåret for urimeligt, jf. aftalelovens § 38 c. Et sådant klart grundlag vil navnlig foreligge, når det i retspraksis fra danske domstole eller EU-Domstolen er fastslået, at vilkåret eller tilsvarende vilkår er urimelige at anvende. Et klart grundlag vil endvidere foreligge, hvis det urimelige standardvilkår er i strid med præceptiv dansk lovgivning eller EU-lovgivning, der tager sigte på at beskytte forbrugere mod urimelige kontaktvilkår. Det kan også være vilkår på den



vejledende liste over urimelige kontraktvilkår, som direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder.

For det andet skal standardvilkåret være urimeligt at anvende i forbrugeraftaler under alle omstændigheder. Standardvilkåret må således ikke kun være urimeligt at anvende i nogle situationer, mens det er rimeligt at anvende i andre situationer. Med henblik på at sikre at denne betingelse er opfyldt, kan strafansvaret begrænses til bestemte typer forbrugeraftaleforhold. Tænkte og ikke-praktisk relevante situationer, hvor et standardvilkår kunne være rimeligt anvende, er ikke til hinder for, at vilkåret kan være omfattet af ordningen.

Dette kriterium vil være opfyldt, hvis vilkåret er i strid med præceptiv dansk lovgivning. Det vil endvidere være opfyldt, hvis urimeligheden efter karakteren og indholdet af vilkåret må anses for at gælde bredt under alle omstændigheder i de forbrugeraftaleforhold, som bliver omfattet af vilkåret.

For det tredje bør ordningen være fakultativ, således at der for hvert vilkår foretages en konkret vurdering af, om det bør være omfattet ordningen. Denne vurdering skal foretages på baggrund af direktivets krav om, at der skal være en effektiv håndhævelse af erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår.

Udvalget bemærker i forlængelse af de anførte kriterier, at der ved formuleringen af omfattede standardvilkår skal tages højde for, at anvendelse af vilkårene strafsanktioneres. Vilkårene skal derfor være affattet i et så klart og præcist sprog som muligt, jf. de almindelige lovtekniske krav til udformning af strafbestemmelser. For eksempler på specifikke vilkår, som vil kunne opfylde de nævnte kriterier henvises til kapitel 7, pkt. 3.2.6.

Det vil forventeligt kun være et fåtal af erhvervsdrivende, som vil anvende standardvilkår, som opfylder de nævnte kriterier. Ordningen vil dermed være målrettet mod de få erhvervsdrivende, som standardmæssigt anvender klart urimelige vilkår og eventuelt spekulerer i at tilsidesætte forbrugerrettighederne. Det er imidlertid også i forhold til sådanne erhvervsdrivende, at behovet er størst for hurtigt at kunne sætte ind med straf.

Udvalget understreger, at det alene er urimelige standardvilkår, som er omfattet af ordningen. Individuelt forhandlede vilkår er dermed ikke omfattet. Hvis en forbruger og en erhvervsdrivende konkret forhandler sig frem til vilkår, som fremgår af bekendtgørelsen, vil det således ikke være strafbelagt.

Udvalget har endvidere overvejet, om der bør kunne straffes for forsøg på anvendelse af de strafbelagte urimelige standardvilkår eller om fuldbyrdelsestidspunktet bør fremrykkes.

Udvalget finder, at det bør fastholdes, at der kun straffes for fuldbyrdede forhold – og dermed at der skal foreligge bevis for, at en eller flere forbrugere har indgået aftaler, hvor de strafbelagte standardvilkår er indeholdt. En ordning med forsøgsstaf vil næppe heller i praksis indebære en væsentlig mere effektiv håndhævelse end en ordning uden forsøgsstraf eller fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt.

Udvalget finder på denne baggrund ikke, at der foreligger det fornødne grundlag for at foreslå forsøgsstraf eller fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt for den foreslåede ordning.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der i en ny bestemmelse i § 38 f i aftaleloven indsættes en bemyndigelse til, at ministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden kan fastsætte regler om strafsanktionering over for erhvervsdrivende, der anvender nærmere opregnede standardvilkår, som må anses for klart urimelige at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c.

#### *3.4.2.5 Særligt om sanktionsfastsættelse ved udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension*

Moderniseringsdirektivet indfører minimumsharmonisering af den (straffe)ramme, inden for hvilken bøder skal kunne fastsættes for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension. Bestemmelserne herom er indsat i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b, stk. 4, og forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24, stk. 3, og omfatter dermed den foreslåede udvidelse af strafansvaret i forbrugeraftaleloven og indførelse af strafansvar for tilsidesættelse af urimelige aftalevilkår i aftaleloven.

Bestemmelserne medfører, at medlemsstaterne skal indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder på minimum 4 pct. som håndhævelsesforanstaltning. I de tilfælde, hvor oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, skal maksimumbødestørrelsen være *mindst* 2 mio. euro. Der er alene krav om, at reglerne om maksimumsbøder skal gælde for udbredte overtrædelser, herunder med EU-dimension, i overensstemmelse med håndhævelsesforordningen.

Da bestemmelserne udgør minimumsharmonisering, er det muligt for medlemsstaterne at fastsætte et højere maksimum for bøden end det, der følger af direktivet. Det er endvidere muligt at fastsætte, at det skal være den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan – og ikke alene i de medlemsstater, der er berørt overtrædelser – som skal være afgørende for maksimumsbøden. Det er desuden muligt at udvide området for de omsætningsbaserede bøder til overtrædelser, der ikke er udbredt i EU – f.eks. overtrædelser, der alene er udbredt i Danmark.

Udvalget har på den baggrund overvejet, hvordan bestemmelserne om omsætningsbaserede maksimumsbøder skal gennemføres i dansk lovgivning.

Det følger af dansk lovgivningspraksis, at der normalt ikke fastsættes et udtrykkeligt maksimum eller rammer for bødefastsættelsen. I praksis anføres det alene i lovteksten, at de omfattede lovovertrædelser straffes med bøde, og der kan således i princippet udmåles bøder af enhver størrelse.

Den anførte lovgivningspraksis er kun fraveget i få tilfælde. Udvalget henviser i den forbindelse til konkurrencelovens § 23 b, stk. 4 og 5, samt til databeskyttelsesloven (for sidstnævnte fremgår maksimummet alene af lovbemærkningerne og ikke udtrykkeligt af lovteksten i databeskyttelsesloven).

Straffelovens regler om straffastsættelse indeholder ikke udtrykkelige regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder. Selvom en bestemmelse om, at overtrædelser straffes med bøde svarende til normal dansk lovgivningspraksis, principielt omfatter en bøde af enhver størrelse – og dermed også et maksimum på mindst 4 pct. af den erhvervsdrivendes omsætning – er det vurderingen, at en sådan bestemmelse formentlig ikke vil være tilstrækkelig til at implementere direktivbestemmelsen korrekt.

Udvalget vurderer derfor, at det er nødvendigt af hensyn til at sikre korrekt direktivimplementering at indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder ved bødefastsættelse for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension.

Udvalget finder ikke grundlag for at udnytte direktivets valgmulighed med hensyn til at fastsætte et højere maksimum end 4 pct.

Udvalget finder heller ikke grundlag for, at reglerne om omsætningsbaserede maksimumsbøder for udbredte overtrædelser skal gælde bødefastsættelsen generelt og dermed også for andre overtrædelser end udbredte overtrædelser og overtrædelser med EU-dimension.

Udvalget foreslår herefter, at der indføres en bestemmelse i markedsføringslovens § 37, stk. 7, forbrugeraftalelovens § 34 og i aftalelovens kapitel 4 om, at bøden for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, maksimalt kan udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning. I de tilfælde, hvor oplysninger om erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

Udmålingen af bøden vil inden for det foreslåede maksimum bero på domstolenes konkrete vurdering i det enkelte tilfælde under hensyn til de kriterier, som er omtalt i kapitel 7, pkt. 2.1 og 3.3.1. Det er overladt til domstolene at vurdere, om og i givet fald med hvilken vægt den erhvervsdrivendes omsætning skal indgå ved den korrekte udmåling af bøden. Det vil endvidere være formentlig kun være ved meget grove overtrædelser af lang varighed og med yderligere

skærpende omstændigheder, at en konkret bøde kan tænkes udmålt op imod det angivne maksimum.

#### *3.4.2.6 Særligt om at udnytte muligheden for at lægge vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan ved udbredte overtrædelser*

Udvalget har delt sig hvad angår udnyttelse af direktivets valgmulighed om, at der i stedet skal lægges vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan – eller lignende – i stedet for omsætningen i de berørte medlemsstater.

##### 3.4.2.6.1 Flertallets udtalelse

Et flertal i udvalget bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Jacob Linkis, Tina Morell Nielsen, Bo Dalsgaard, Kristian Storgaard, Lars Frollov-Hammer og Susanne Aamann finder ikke, at der er grundlag for at fravige direktivets udgangspunkt om, at det er omsætningen i de berørte medlemsstater, som er afgørende. Med direktivets udgangspunkt får domstolene således mulighed for at idømme ganske betydelige bøder. Det udgør endvidere et rimeligt kriterium, at det er omsætningen i de EU-lande, hvor de berørte forbrugere bor, som er afgørende, og at omsætningen i EU-lande, hvor forbrugerne ikke berøres, holdes udenfor. Der vurderes desuden ikke at være grundlag for at antage, at en udnyttelse af valgmuligheden i praksis vil føre til højere bøder. Bl.a. er mange erhvervsdrivende med grænseoverskridende aktiviteter organiseret som selvstændige juridiske personer i de respektive lande, og de har derfor ikke omsætning på verdensplan.

##### 3.4.2.6.2 Mindretallets udtalelse

Et mindretal i udvalget bestående af Rikke Skadhauge Seerup Krogsgård finder, at direktivets valgmulighed med hensyn til, at der skal lægges vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan bør udnyttes. Det vil sikre, at bøden er mærkbar for de store virksomheder med en stor omsætning på verdensplan, og derved vil bødestørrelsen være mere lige og mærkbar for både globale og lokale erhvervsdrivende. Derudover vil det være i tråd med, hvordan overtrædelse af GDPR strafsanktioneres, hvor der ligeledes tages udgangspunkt i den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan.

## Kapitel 3 - Generelle bemærkninger om den vedtagne del af direktivpakken New Deal for Consumers

### 1. Baggrund

Den 27. november 2019 vedtog Europa-Parlamentet og Rådet direktiv (EU) 2019/2161 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (den vedtagne del af New Deal for Consumers). Direktivpakken New Deal for Consumers indeholder også Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2020/1828/EU af 25. november 2020 om bl.a. adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF. Denne del var endnu ikke vedtaget, da udvalgets kommissorium blev forfattet, hvorfor navnet den vedtagne del af New Deal for Consumers blev valgt. Direktiv 2161/19/EU benævnes i nærværende delbetænkning moderniseringsdirektivet.

Moderniseringsdirektivet ændrer en række EU-direktiver om forbrugerbeskyttelse. Alene ændringerne i direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (direktivet om urimelige kontraktvilkår) og direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (forbrugerrettighedsdirektivet) behandles i nærværende betænkning, da disse ændringer skal implementeres i lovgivning på Justitsministeriets område. Implementeringen af ændringer vedrørende de to øvrige direktiver hører under Erhvervsministeriets område.

Medlemsstaterne skal senest den 28. november 2021 have vedtaget og offentliggjort de bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme direktivet. Bestemmelserne skal finde anvendelse fra den 28. maj 2022.

Direktivet er vedtaget med hjemmel i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF), særligt artikel 114 om harmonisering af medlemsstaternes lovgivninger vedrørende det indre markeds funktion. I direktivets præambel henvises endvidere bl.a. til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a, TEUF, der fastsætter, at Unionen skal bidrage til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved hjælp af foranstaltninger, der vedtages i henhold til artikel 114 TEUF, som led i gennemførelsen af det indre marked.

### 2. Formål og hovedtræk

Formålet med direktivet er at sikre en bedre håndhævelse og modernisering af de forbrugerbeskyttende regler i EU, således at reglerne bliver tilpasset et indre marked, der på grund af den teknologiske udvikling er under forandring. På Justitsministeriets område indeholder direktivet

bl.a. regler om sanktioner for overtrædelse af direktivet om urimelige kontraktvilkår og forbrugerrettighedsdirektivet, supplerende oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, og en udvidet beskyttelse af forbrugere, der indgår aftale om levering af digitale tjenester, uanset om forbrugeren betaler med penge eller stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende for at få adgang til den digitale tjeneste.

### **3. Harmoniseringsniveau**

Moderniseringsdirektivet indeholder ikke bestemmelser om direktivets harmoniseringsniveau. Harmoniseringsniveauet følger derfor af de direktiver, der ændres i, jf. nedenfor. Direktivet giver dog medlemsstaterne valgfrihed i forbindelse med implementering på en række områder. Det gør sig bl.a. gældende i forhold til muligheden for at øge maksimumsstørrelsen for bøder for visse overtrædelser, eventuelle yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser og forlængelse af fortrydelsesretten i visse tilfælde.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår er et minimumsharmoniseringsdirektiv. Det betyder, at medlemsstaterne inden for det område, der er omfattet af direktivet, kan vedtage eller bevare strengere bestemmelser for at sikre en mere omfattende beskyttelse af forbrugerne, forudsat at disse i øvrigt er i overensstemmelse med EU-retten. Medlemsstaterne kan således ikke stille forbrugerne ringere, end direktivet foreskriver.

Forbrugerrettighedsdirektivet er som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Det betyder, at medlemsstaterne ikke i national ret må opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i direktivet, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre direktivet udtrykkeligt giver mulighed herfor på specifikke områder.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 25 foreskriver ufravigelighed. Det betyder, at forbrugeren ikke kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer forbrugeren i henhold til nationale bestemmelser til gennemførelse af direktivet. Aftalevilkår, der enten direkte eller indirekte giver afkald på eller begrænser de rettigheder, der følger af direktivet, er ikke bindende for forbrugeren. Det vil sige, at forbrugeren ikke kan stilles ringere, end direktivet foreskriver, men at forbrugeren godt kan stilles bedre.

## **4. Hovedtræk**

### **4.1 Sanktionsbestemmelser**

Moderniseringsdirektivet indebærer, at der er indsat nye og næsten identiske bestemmelser om sanktioner i bl.a. direktivet om urimelige kontraktvilkår og forbrugerrettighedsdirektivet med henblik på at sikre en mere sammenhængende anvendelse af sanktioner i EU.

Medlemsstaterne skal således fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af nationale bestemmelser, der gennemfører direktiverne, og træffe alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at sanktionerne gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have en afskrækkende virkning.

Endvidere angives en række ikke-udtømmende og vejledende kriterier, som skal tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner. Kriterierne omfatter arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelsen, eventuelle foranstaltninger, som sælgeren eller leverandøren har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt, sælgerens eller leverandørens eventuelle tidligere overtrædelser, sælgerens eller leverandørens opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen, sanktioner, der pålægges sælgeren eller leverandøren for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, samt eventuelle andre skærpende eller formildende omstændigheder i sagen.

Derudover skal medlemsstaterne indføre regler om en maksimumsbøder på mindst 4 pct. af sælgerens eller leverandørens årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater. I de tilfælde, hvor oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, skal medlemsstaterne indføre mulighed for at pålægge maksimumsbøder på mindst 2 mio. euro. Disse regler vil alene gælde udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension. En *udbredt overtrædelse* defineres – i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 – som enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade de kollektive interesser for forbrugere med bopæl i mindst to medlemsstater ud over den medlemsstat, hvor 1) handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted, 2) den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for handlingen eller undladelsen, er etableret, eller 3) bevismateriale eller den erhvervsdrivendes aktiver vedrørende handlingen eller undladelsen befinder sig. Begrebet omfatter også enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser, og som har fælles træk, herunder samme ulovlige praksis og tilsidesættelse af den samme interesse, og som begås samtidigt af den samme erhvervsdrivende i mindst tre medlemsstater. En *udbredt overtrædelse med EU-dimension* defineres i forordningen som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

I forhold til direktivet om urimelige kontraktvilkår kan medlemsstaterne begrænse sanktioner til situationer, hvor kontraktvilkårene er udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, eller hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige i en endelig afgørelse.

## **4.2 Yderligere ændringer i forbrugerrettighedsdirektivet**

### **4.2.1 Anvendelsesområde, definitioner og oplysningskrav**

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder regler om aftaler, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Direktivet vedrører hovedsageligt, 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.

Med moderniseringsdirektivet udvides forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde til også at omfatte aftaler om digitale tjenester, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende, medmindre personoplysningerne udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på levering af indholdet eller tjenesten i overensstemmelse med direktivet, eller for at give den erhvervsdrivende mulighed for at opfylde retlige krav, og den erhvervsdrivende ikke behandler oplysningerne til andre formål. Forbrugerrettighedsdirektivet gælder allerede for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hvor forbrugeren ”betaler med personoplysninger”. Ændringen skal sikre sammenhæng med bl.a. direktivet om digitalt indhold.

Definitionerne og oplysningsforpligtelserne i forbrugerrettighedsdirektivet er desuden tilpasset, så de stemmer overens med det udvidede anvendelsesområde og den digitale udvikling, f.eks. skal den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, oplyse om det digitale indhold eller den digitale tjenestes funktionalitet, herunder tekniske beskyttelsesforanstaltninger, kompatibilitet og interoperabilitet. Direktivet fjerner derudover bl.a. den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse sit faxnummer i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Der er i forbrugerrettighedsdirektivet bl.a. fastsat krav til de oplysninger, den erhvervsdrivende skal give forud for indgåelsen af aftaler, der indgås ved brug af fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne (f.eks. pr. telefon eller SMS). Moderniseringsdirektivet medfører i den forbindelse, at udlevering af standardfortrydelsesformularen udgår fra de oplysninger, som den erhvervsdrivende altid skal give.

Med moderniseringsdirektivet indføres endvidere en forpligtelse for udbyderen af en online-markedsplads til at give forbrugeren følgende oplysninger i forbindelse med aftaler, der indgås på netop onlinemarkedspladser. Før forbrugeren bindes af en aftale, der er indgået på en onlinemarkedsplads, skal forbrugeren således have oplysning om bl.a. de vigtigste parametre for rangordning af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre, hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ej, hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten ikke gælder for aftalen, når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, ikke



er erhvervsdrivende, og hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbyderen af onlinemarkedspladsen.

Medlemsstaterne kan indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser, hvis de står i et rimeligt forhold til formålet, ikke giver anledning til forskelsbehandling og er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

#### **4.2.2 Mulighed for udvidelse af fortrydelsesretten**

Forbrugerrettighedsdirektivet giver som udgangspunkt en fortrydelsesret på 14 dage for så vidt angår aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Med moderniseringsdirektivet har medlemsstaterne fået mulighed for at forlænge fortrydelsesretten til 30 dage for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem (dørsalg) eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere (kommercielle udflugter). Forlængelsen skal ske med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Forlængelsen skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

#### **4.2.3 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten**

Med moderniseringsdirektivet indføres yderligere forpligtelser for den erhvervsdrivende og forbrugeren, når forbrugeren udnytter fortrydelsesretten. Ændringerne skal bl.a. ses i lyset af udvidelsen af direktivets anvendelsesområde.

Den erhvervsdrivende forpligtes udtrykkeligt til overholde reglerne i databeskyttelsesforordningen for så vidt angår forbrugeren personoplysninger. Derudover skal den erhvervsdrivende som udgangspunkt afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret. Et sådant indhold kan f.eks. være digitale billeder, video- og lydfiler og indhold, der er genereret på mobile enheder. Den erhvervsdrivende skal desuden som udgangspunkt – på forbrugeren anmodning – stille sådant indhold til rådighed for forbrugeren, der er berettiget til at downloade indholdet gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format. Forbrugeren forpligtes til at afstå fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det til rådighed for tredjeparter efter aftalens ophør. Den erhvervsdrivende får ret til at forhindre forbrugeren fortsatte brug af indholdet eller tjenesten, navnlig ved at gøre det utilgængeligt for forbrugeren eller ved at gøre forbrugeren brugerkonto inaktiv.

#### **4.2.4 Medlemsstaternes mulighed for at afvige fra undtagelser til fortrydelsesretten**

Der gælder en række undtagelser til fortrydelsesretten efter forbrugerrettighedsdirektivet. Med moderniseringsdirektivet har medlemsstaterne fået mulighed for at afvige fra visse af disse undtagelser. Der gives f.eks. medlemsstaterne mulighed for at afvige fra undtagelserne til fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller kommercielle udflugter med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Denne mulighed hænger sammen med muligheden for at udvide fortrydelsesretten til 30 dage, som er beskrevet ovenfor.

I tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke. I modsætning til det gældende forbrugerrettighedsdirektiv, hvor den erhvervsdrivende i tillæg skal opnå forbrugers anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.

## Kapitel 4 - Anvendelsesområde og begrebsdefinitioner

### 1. Gældende dansk ret (forbrugeraftaleloven)

#### 1.1 Forbrugerftalelovens anvendelsesområde

Forbrugerftaleloven finder anvendelse på forbrugerftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugerftalelovens § 1, stk. 1.

En række specifikke typer af forbrugerftaler er undtaget fra lovens anvendelsesområde. Det drejer sig efter forbrugerftalelovens § 1, stk. 4, om:

- forsikringsaftaler, der er omfattet af forsikringsaftaleloven, og en erhvervsdrivendes henvendelser til forbrugere med henblik på at indgå sådanne aftaler (forbrugerftalelovens § 4, stk. 2, nr. 3, om uanmodede henvendelser gælder dog for henvendelser om formidling af forsikringsaftaler),
- aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller lignende automater (f.eks. køb af togbilletter fra automater på banegårde, køb af benzin fra tankstationer mv.),
- aftaler om brug af offentlig tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelse af kommunikationsmidlet, og
- aftaler om personbefordring (forbrugerftalelovens § 12 om krav til oplysning om betalingsforpligtelser ved aftaler, der indgås ved elektroniske midler, og § 31 om forbrugers samtykke til betalinger, der ligger ud over hovedydelsen, finder dog anvendelse på aftaler om personbefordring).

#### 1.2 Forbrugerftalebegrebet

Forbrugerftaleloven indeholder ikke nogen udtrykkelig definition af begreberne forbruger og erhvervsdrivende. I stedet indeholder forbrugerftaleloven en definition af forbrugerftale, hvor begreberne forbruger og erhvervsdrivende forudsætningsvis fremgår, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 1. Således fremgår det, at en forbrugerftale er en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Dette svarer til definitionen af et forbrugerkøb i købelovens § 4 a, stk. 1, som er beskrevet i delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 1.5.

Det danske forbrugerbegreb er bredt og omfatter både fysiske og juridiske personer, når blot den pågældende hovedsagelig handler uden for sit erhverv i relation til den pågældende aftale.

Som forbrugerftaler anses også såkaldte blandede aftaler, dvs. aftaler om køb af en genstand, der hovedsagelig, men ikke udelukkende, skal anvendes til private (ikke-erhvervsmæssige) formål.

Efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, har den erhvervsdrivende bevisbyrden for, at en aftale, som den pågældende har indgået, *ikke* er en forbrugerftale.

Efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 3, omfatter forbrugerftalebegrebet også aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler. Anvendelsesområdet for reglerne om forbrugerftaler udstrækkes således til aftaler mellem private, der formidles af et erhvervsdrivende mellemed. En tilsvarende udvidelse af anvendelsesområdet for forbrugerftalereglerne findes i købelovens § 4 a, stk. 2, om formidlingskøb, jf. delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 1.9.

For at anse en sådan aftale for en forbrugerftale skal mellemmanden eller formidleren have optrådt aktivt i forbindelse med aftalens indgåelse som repræsentant for sælgeren eller tjenesteyderen. Dette svarer til formidlingskøbsbegrebet i købelovens § 4 a, stk. 2, som ligeledes omtales i delbetænkning I, kapitel 5.

I sådanne formidlingssituationer er det udgangspunktet, at forbrugers medkontrahent er den private sælger eller tjenesteyder, og pligter og rettigheder, som følger af den materielle opfyldelse af kontrakten, påhviler/tilkommer derfor kontraktparten selv og ikke formidleren. Formidleren er imidlertid som erhvervsdrivende ansvarlig for at opfylde oplysningspligterne over for forbrugeren. Se hertil betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet, side 375 f., og lovforslag nr. L 39 af 9. oktober 2013 om forbrugerftaler, bemærkningerne til § 2. Se også Sø- og Handelsrettens dom af 18. juni 2009 (SH 2009.N-0001-07) og Højesterets dom af 2. februar 2012 (HR 217/2009), hvor det blev fastslået, at en internetauktionsudbyder i handel 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. Oplysningspligterne omtales nedenfor i kapitel 5.

### **1.3 Definitioner i forbrugerftaleloven**

Ud over definitionen af forbrugerftalebegrebet er der i forbrugerftaleloven – eller forarbejderne til loven – en række definitioner af begreber, som også har betydning for lovens anvendelsesområde. Her beskrives de relevante gældende definitioner i forbrugerftaleloven, som gennemfører definitionerne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2.

Forbrugeraftalelovens § 3 er lovens definitionsbestemmelse. Det er kun visse af definitionerne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, som er gennemført direkte i bestemmelsen. De øvrige definitioner fremgår enten indirekte af forbrugeraftalelovens øvrige bestemmelser eller af bemærkningerne til den relevante bestemmelse, der anvender begrebet.

I forbrugeraftalelovens § 3, nr. 1-6, defineres begreberne ”fjernsalgsaftaler samt fjernkommunikation” (nr. 1), ”aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted” (nr. 2), ”den erhvervsdrivendes forretningssted” (nr. 3), ”finansiel tjenesteydelse” (nr. 4), ”varigt medium” (nr. 5) og ”offentlig auktion” (nr. 6).

Moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra a, c og d, foretager ændringer i følgende begreber i forbrugerrettighedsdirektivet: *varer* (artikel 2, stk. 1, nr. 3), *købsaftale* (artikel 2, stk. 1, nr. 5), *tjenesteydelsesaftale* (artikel 2, stk. 1, nr. 6) og *digitalt indhold* (artikel 2, stk. 1, nr. 11). Disse definitioner er ikke implementeret direkte i lovteksten i forbrugeraftaleloven. I det følgende beskrives de gældende definitioner nærmere.

### **1.3.1 Fjernsalgsaftale**

Begrebet ”fjernsalgsaftale” defineres i forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1, nr. 1, og dækker over 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.

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 tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. Ved ”fjernkommunikation” forstås enhver fremgangsmåde, der kan bruges til kommunikation, uden at partnerne behøver at mødes fysisk. Det er således uden betydning, hvilken teknik der benyttes. Aftaleindgåelsen kan f.eks. ske ved internethandel, systematiseret telefonsalg eller postordrekøb. Med hensyn til om den erhvervsdrivende kan anses for at drive ”et system for fjernsalg”, er det afgørende, om den erhvervsdrivende har markedsført en bestemt eller bestemte varer på en sådan måde, at den erhvervsdrivende har opfordret til, at forbrugeren afgiver sin bestilling, uden at parterne mødes. Definitionen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 7.

### **1.3.2 Aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Begrebet ”aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted” defineres i § 3, stk. 1, nr. 2 og 3, og dækker over enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted. Den ”erhvervsdrivendes forretningssted” vil sige ethvert ikke-flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende enten udøver sin aktivitet fast eller udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.

Begrebet ”aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted” omfatter også tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og situationer, hvor den endelige aftale indgås på den erhvervsdrivendes forretningssted eller via fjernkommunikation, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende uden for dennes forretningssted. Udflugter arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren er også omfattet af begrebet.

### **1.3.3 Varer**

En række af forbrugeraftalelovens bestemmelser gælder specifikt for forbrugeraftaler om varer. Varebegrebet er ikke særskilt defineret i forbrugeraftalen. Af forarbejderne til de tidligere gældende bestemmelser i forbrugeraftalelovens §§ 10-10 b (indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000) fremgår, at udtrykket vare ligesom andre steder i lovgivningen er anvendt i betydningen løsøre. Det må antages, at udtrykket vare normalt skal forstås i betydningen fysisk løsørengstand. Uden for begrebet falder således fast ejendom. Levering af elektricitet, gas og varme mv. falder endvidere som udgangspunkt uden for begrebet og anses i stedet for levering af tjenesteydelser. Vand, gas, elektricitet, som udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, anses dog for varer.

### **1.3.4 Købsaftale**

Begrebet ”købsaftale” er ikke særskilt defineret i forbrugeraftaleloven. Årsagen hertil er, at det ved implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet var vurderingen, at direktivets afgrænsning af købsaftale ikke nødvendigvis gjorde ændringer af gældende dansk ret.

Købeloven gælder for alle køb, bortset fra køb af fast ejendom, jf. § 1 a, stk. 1, og endvidere delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 1.1.1. I den juridiske litteratur er det 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 et ”formuegode” forstås bl.a. en løsørengstand. Købelovens § 2 indeholder endvidere den præciserende bestemmelse, at bestillingskøb også anses som køb og dermed er omfattet af købelovens almindelige regler, jf. delbetænkning I, kapitel, pkt. 1.1.2.

### **1.3.5 Tjenesteydelsesaftale**

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

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. lejeaftaler (brugsrettigheder), såkaldt værksleje (dvs. aftaler, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at frembringe et arbejdsresultat) og andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser, undervisning og ydelser fra liberale erhverv, forvaring og transportaftaler, jf. lovforslag nr. L 213 af 1. marts 2000 om ændring af lov om visse forbrugerftaler, markedsføringsloven og visse andre love, bemærkningerne til §§ 10-10 b.

### **1.3.6 Digitalt indhold**

Visse af forbrugerftalelovens bestemmelser gælder specifikt for forbrugerftaler om digitalt indhold.

Begrebet ”digitalt indhold” er ikke nærmere defineret i forbrugerftaleloven, men er beskrevet i bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 8, jf. lovforslag L 39 af 9. oktober 2013 om forbrugerftaler. Her fremgår det, at der ved digitalt indhold forstås data, der er produceret og leveret i digital form, bl.a. computerprogrammer og spil.

Digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium, anses som en vare i direktivets forstand. Aftaler vedrørende levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, klassificeres hverken som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler, jf. forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning nr. 19. Sådanne aftaler er omfattet af direktivet og underlagt regler om fortrydelsesret, som i vidt omfang svarer til dem, der gælder for ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 13, og Karstoft i ”Forbrugerftaleloven med kommentarer” (1. udgave, 2018), s. 127 f.

## **2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet)**

### **2.1 Forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde**

Forud for moderniseringsdirektivet fandt forbrugerrettighedsdirektivet anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser, jf. artikel 3, stk. 1, 1. pkt. Direktivet fandt herunder 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, 2. pkt.

Efter den måde som direktivet definerede købs- og tjenesteydelsesaftaler, var direktivets anvendelsesområde for så vidt angår aftaler om varer og tjenesteydelser, herunder digitale tjenester, begrænset til tilfælde, hvor forbrugeren skulle betale en pris. Samme begrænsning gjaldt ikke for aftaler om digitalt indhold, der ikke leveres på fysisk medium, jf. præambelbetragtning nr. 31 i moderniseringsdirektivet.

Digitalt indhold, som leveres på et fysisk medium, ansås som en vare i direktivets forstand, jf. præambelbetragtning nr. 19 i forbrugerrettighedsdirektivet, og er således omfattet af direktivet på lige fod med andre varer, i det omfang forbrugeren betalte en pris herfor.

Med moderniseringsdirektivet artikel 4, stk. 2, litra a og b, er der foretaget ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 1. Litra a tilføjer, at forbrugerrettighedsdirektivet finder anvendelse på de anførte aftaler, når forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris. Litra b indsætter en ny bestemmelse, i artikel 3, stk. 1 a, i forbrugerrettighedsdirektivet, hvorefter forbrugerrettighedsdirektivet også finder anvendelse på de nævnte aftaler, når forbrugeren betaler eller påtager sig at betale med personoplysninger som modydelse til levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Ændringerne indebærer dels en omformulering af direktivets artikel 3 i lyset af ændringer i direktivets definitioner, dels en udvidelse af direktivets anvendelsesområde til også at omfatte aftaler om digitale tjenester, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende, dvs. ”betaler” med personoplysninger.

Ændringerne af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3 og direktivets definitioner har bl.a. til formål at sikre sammenhæng mellem forbrugerrettighedsdirektivet, direktivet om digitalt indhold og varedirektivet.

De specifikke ændringer omtales i det følgende.

### **2.1.1 Forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris (litra a)**

Forbrugerrettighedsdirektivet finder efter ændringen i moderniseringsdirektivet anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Direktivet finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 2, litra a.

Ændringen omtales ganske kort i præambelbetragtning nr. 31 i moderniseringsdirektivet. Her fremgår det, at forbrugerrettighedsdirektivets udtryk ”betaler eller påtager sig at betale en pris” skal forstås som betaling af en pris i form af penge. Samme formulering fremgik som anført af den tidligere definition af købsaftale og tjenesteydelsesaftale i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 5 og nr. 6. Det antages derfor ikke, at tilføjelsen medfører nogen materiel ændring, da købs- og tjenesteydelser, hvor forbrugeren skal betale en pris i form af penge, allerede var omfattet af forbrugerrettighedsdirektivet forud for moderniseringsdirektivet. Ændringen er derfor mere af teknisk karakter, hvor ”betaler eller påtager sig at betale en pris” rykkes fra definitionsbestemmelserne i artikel 2, nr. 5 og nr. 6, til artikel 3, stk. 1, om direktivets anvendelsesområde.



### **2.1.2 Forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger (litra b)**

Forbrugerrettighedsdirektivet finder efter ændringen i moderniseringsdirektivet anvendelse, når den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende. Direktivet finder dog ikke anvendelse, hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på levering af det digitale indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv, eller for at give den erhvervsdrivende mulighed for at opfylde de retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 2, litra b.

Aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, var allerede omfattet af forbrugerrettighedsdirektivet i den nævnte situation, og derfor er det alene i forhold til digitale tjenester, at direktivets anvendelsesområde udvides.

Det er om baggrunden for ændringen anført i præambelbetragtning nr. 31, at forbrugerrettighedsdirektivet ikke gjaldt for aftaler om levering af digitale tjenester, hvor forbrugeren afgav personoplysninger til den erhvervsdrivende uden at betale en pris. På grund af lighederne mellem og udskifteligheden af betalte tjenester og digitale tjenester, der udføres til gengæld for personoplysninger, bør de være omfattet af samme regler i forbrugerrettighedsdirektivet.

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 32, at ændringerne skal sikre sammenhæng med bl.a. direktivet om digitalt indhold, der gælder for aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende.

Ifølge præambelbetragtning nr. 33 udvides anvendelsesområdet af forbrugerrettighedsdirektivet ud fra de betragtninger til også at omfatte aftaler, i henhold til hvilke den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger. Ligesom for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør forbrugerrettighedsdirektivet finde anvendelse, når som helst forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, undtagen hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål.

Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 33, at enhver behandling af oplysninger bør være i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen.

For at sikre fuld overensstemmelse med direktivet om digitalt indhold bør forbrugerrettighedsdirektivet ifølge præambelbetragtning nr. 34 – såfremt digitalt indhold eller digitale tjenester ikke leveres til gengæld for en pris – heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende indsamler personoplysninger med det ene formål at overholde retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt. Ifølge præambelbetragtning nr. 34 kan sådanne situationer for eksempel omfatte tilfælde, hvor det af sikkerheds- og identifikationshensyn er påkrævet at registrere forbrugeren i henhold til gældende ret.

Ifølge præambelbetragtning nr. 35 bør forbrugerrettighedsdirektivet heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata, såsom oplysninger om forbrugers udstyr eller browserhistorik, undtagen hvis denne situation betragtes som en aftale i henhold til national ret. Det bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor forbrugeren, uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende, udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til et digitalt indhold eller en digital tjeneste. Direktivet overlader dog råderum til, at medlemsstaterne frit kan udvide anvendelsen af reglerne i forbrugerrettighedsdirektivet til også at gælde i sådanne situationer eller regulere sådanne situationer, der ikke falder ind under nævnte direktivs anvendelsesområde, på anden vis.

## **2.2 Ændringer i undtagelserne til forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde**

Der er med moderniseringsdirektivet foretaget to ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, som indeholder en opstilling af de aftaler, som direktivet ikke finder anvendelse på, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 2, litra c.

For det første indsættes der i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra k, en henvisning til artikel 21. Artikel 3, stk. 3, litra k, undtager aftaler om personbefordring fra direktivets anvendelsesområde. Ændringen betyder, at artikel 21 om telefontakst gælder for aftaler om personbefordring, og forbrugeren er derfor ikke forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende via dennes telefontjeneste i forbindelse med den indgåede aftale om personbefordring.

For det andet tilføjes et nyt litra n til opstillingen i artikel 3, stk. 3, hvoraf fremgår, at forbrugerrettighedsdirektivet ikke finder anvendelse på aftaler om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Varer som sælges på tvangsauktion er i det hidtil gældende forbrugerrettighedsdirektiv undtaget fra anvendelsesområdet igennem definitionen af varer, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 2. Her fremgår det, at ”varer” er enhver løsøregenstand undtagen genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Med moderniseringsdirektivet ændres definitionen ”varer”, så den svarer til definitionen i varedirektivet, der ikke undtager genstande, som sælges på tvangsauktion mv. Tilføjjelsen af et nyt litra n er således udtryk for en teknisk justering i lyset af den ændrede definition af varebegrebet, hvorved det opretholdes, at forbrugerrettighedsdirektivet ikke finder anvendelse på salg af varer på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, selvom varedefinitionen ændres.

## 2.3 Definitioner

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 1, ændrer visse af de hidtil gældende definitioner i forbrugerrettighedsdirektivet og tilføjer nye definitioner til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2. Ændringerne i forbrugerrettighedsdirektivets definitioner skyldes bl.a. et ønske om tilpasning til definitionerne i direktivet om digitalt indhold og varedirektiv.

### 2.3.1 Ændrede definitioner

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 1, foretager ændringer i definitionen af følgende begreber i forbrugerrettighedsdirektivet: *varer* (artikel 2, stk. 1, nr. 3), *købsaftale* (artikel 2, stk. 1, nr. 5), *tenesteydelsesaftale* (artikel 2, stk. 1, nr. 6) og *digitalt indhold* (artikel 2, stk. 1, nr. 11).

Ændringerne skal ses i sammenhæng med ændringerne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, som er omtalt ovenfor.

Begrebet *varer* (artikel 2, stk. 1, nr. 3) defineres ved henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 5, i varedirektivet. Varer defineres i henhold til varedirektivets artikel 2, nr. 5, som, a) enhver løsøregenstand; vand, gas og elektricitet skal betragtes som varer i henhold til dette direktiv, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde og som, b) enhver løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af dette digitale indhold eller denne digitale tjeneste ville forhindre varerne i at opfylde deres funktion (varer med digitale elementer).

Ændringen indebærer, at løsøregenstande, der er solgt på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, ikke længere er undtaget fra varedefinitionen. Aftaler om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, er i stedet undtaget fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, jf. ændringen af artikel 3.

Der henvises til delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 3.4. om begrebet varer i varedirektivet, herunder om afgrænsningen mellem varer og digitalt indhold/digitale tjenester.

Begrebet *købsaftale* (artikel 2, stk. 1, nr. 5) defineres som enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser. Begrebet uddybes ikke yderligere i direktivet eller præambelbetragtningerne.

Ændringen indebærer, at det udgår af definitionen, at forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen for varen. Dette er i stedet indsat i artikel 3 om direktivets anvendelsesområde.

Begrebet *tjenesteydelsesaftale* (artikel 2, stk. 1, nr. 6) defineres som enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste til forbrugeren. Begrebet udbygges ikke yderligere i direktivet eller præambelbetragtningerne.

Ændringen indebærer, at det udgår af definitionen, at forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen for varen. Dette er i stedet indsat i artikel 3 om direktivets anvendelsesområde.

Begrebet *digitalt indhold* (artikel 2, stk. 1, nr. 11) defineres ved henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 1, i direktivet om digitalt indhold. Digitalt indhold defineres i henhold til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 1, som data, der fremstilles og leveres i digital form.

Der er alene tale om en redaktionel ændring, idet den hidtil gældende definition af digitalt indhold i forbrugerrettighedsdirektivet har samme indhold som definitionen i direktivet om digitalt indhold.

### **2.3.2 Nye definitioner**

Moderniseringsdirektivet tilføjer følgende nye definitioner til forbrugerrettighedsdirektivet: *personoplysninger* (artikel 2, stk. 1, nr. 4 a), *digital tjeneste* (artikel 2, stk. 1, nr. 16), *onlinemarkedsplads* (artikel 2, stk. 1, nr. 17), *udbyder af en onlinemarkedsplads* (artikel 2, stk. 1, nr. 18), *kompatibilitet* (artikel 2, stk. 1, nr. 19), *funktionalitet* (artikel 2, stk. 1, nr. 20) og *interoperabilitet* (artikel 2, stk. 1, nr. 21).

En *onlinemarkedsplads* (artikel 2, stk. 1, nr. 17) defineres som en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Indførelsen af definitionen skal ses i lyset af, at der med moderniseringsdirektivet indføres en række specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, som omtales nærmere i kapitel 5, pkt. 2.2.

”Onlinemarkedsplads” i forbrugerrettighedsdirektivet er defineret på lignende vis som i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele Unionen, jf. præambelbetragtning nr. 25.

Definitionen af ”onlinemarkedspladser” er dog blevet opdateret i forbrugerrettighedsdirektivet og gjort mere teknologisk neutral for at kunne omfatte nye teknologier. Der henvises derfor til software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på

vegne af den erhvervsdrivende, i overensstemmelse med en ”onlinegrænseflade”, jf. forordning (EU) 2017/2394 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (håndhævelsesforordningen) og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kundernes nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked.

En *udbyder af en onlinemarkedsplads* (artikel 2, stk. 1, nr. 18) defineres som enhver erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere. Begrebet uddybes ikke yderligere i direktivets præambelbetragtninger.

For så vidt angår definitionerne af *digitalt indhold* (artikel 2, stk. 1, nr. 11) og *digitale tjenester* (artikel 2, stk. 1, nr. 16) fremgår det af præambelbetragtning nr. 30, at begreberne bør tilpasses definitionerne i direktivet om digitalt indhold. Begge begreber defineres således på samme måde som i direktivet om digitalt indhold.

Digitalt indhold defineres således som data, der fremstilles og leveres i digital form, jf. artikel 2, nr. 1, i direktivet om digitalt indhold. Digitale tjenester defineres som en tjeneste, der gør det muligt for forbrugeren at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller en tjeneste, der muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af forbrugeren eller andre brugere af den pågældende tjeneste, jf. artikel 2, nr. 2, i direktivet om digitalt indhold.

Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 30 til moderniseringsdirektivet, at digitalt indhold dækker en enkelt levering, en række individuelle leveringer eller løbende levering over en tidsperiode. Elementet af løbende levering bør ikke nødvendigvis kræve langsigtet levering. Tilfælde såsom webstreaming af videoklip bør betragtes som løbende levering over en periode, uanset den reelle varighed af den audiovisuelle fil. Det kan derfor være vanskeligt at skelne mellem visse typer af digitalt indhold og digitale tjenester, da begge kan indebære, at den erhvervsdrivendes levering fortsætter i hele aftaleperioden. Eksempler på digitale tjenester er video- og lydstreamingstjenester og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer. Den fortsatte involvering af udbyderen af tjenester berettiger anvendelsen af de regler vedrørende fortrydelsesretten, der er fastsat i forbrugerrettighedsdirektivet, og som på effektiv vis giver forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesten og i løbet af 14 dage fra indgåelsen af aftalen træffe beslutning om at beholde den eller ej. Mange aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er karakteriseret ved en enkelt levering af et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, såsom musik- eller videofiler.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 3.5 og 1.12 om definitionen af digitalt indhold og digitale tjenester.

Begrebet ”*funktionalitet*” (artikel 2, stk. 1, nr. 20) defineres i forbrugerrettighedsdirektivet igennem en henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 11, i direktivet om digitalt indhold. Her defineres funktionalitet som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet hermed.

Definitionen uddybes i præambelbetragtning nr. 36. Det fremgår heraf, at begrebet bør forstås som en henvisning til de måder, hvorpå digitalt indhold eller digitale tjenester kan bruges. For eksempel kan fraværet eller tilstedeværelsen af tekniske begrænsninger, såsom beskyttelse ved hjælp af Digital Rights Management (DRM) eller områdekodning, have en indvirkning på muligheden for, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste kan udføre alle sine funktioner i betragtning af dets/dens formål.

Begrebet ”*interoperabilitet*” (artikel 2, stk. 1, nr. 21) defineres i forbrugerrettighedsdirektivet igennem en henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 12 i direktivet om digitalt indhold. Her defineres interoperabilitet som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

Definitionen uddybes ligeledes i præambelbetragtning nr. 36. Begrebet vedrører, hvorvidt og i hvilket omfang digitalt indhold eller en digital tjeneste er i stand til at fungere sammen med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt bruges med. Tilfredsstillende funktionsevne vil f.eks. omfatte det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udveksle oplysninger med en sådan anden software eller hardware og til at anvende de udvekslede oplysninger. Dette svarer til definitionen i direktivet om digitalt indhold.

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 36, at begrebet ”*kompatibilitet*” (artikel 2, stk. 1, nr. 19) er defineret som i direktivet om digitalt indhold. Kompatibilitet defineres således som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. artikel 2, nr. 10, i direktivet om digitalt indhold.

Begrebet ”*personoplysninger*” (artikel 2, stk. 1, nr. 4 a) er defineret som i artikel 4, nr. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen). Begrebet personoplysninger defineres således som enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person (”den registrerede”); ved identificerbar fysisk person forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres, navnlig ved en identifikator som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en onlineidentifikator eller et

eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet, jf. artikel 4, nr. 1, i databeskyttelsesforordningen.

### **3. Udvalgets overvejelser**

#### **3.1 Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde**

Forbrugerftaleloven finder anvendelse på forbrugerftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugerftalelovens § 1, stk. 1. En forbrugerftale er en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 1.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 2, ændrer forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, så direktivet finder anvendelse på enhver aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor. Der indsættes også en ny bestemmelse om, at forbrugerrettighedsdirektivet finder anvendelse, når forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger som modydelse for levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller en digital tjeneste.

Ændringerne indebærer dels en omformulering af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3 i lyset af ændringerne i direktivets definitioner, dels en udvidelse af direktivets anvendelsesområde til også at omfatte aftaler om digitale tjenester, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende, dvs. ”betaler” med personoplysninger.

Ændringerne af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3 har bl.a. til formål at sikre sammenhæng mellem forbrugerrettighedsdirektivet, direktivet om digitalt indhold og varedirektivet.

Under henvisning til kravene til direktivimplementering og for at sikre sammenhæng med de foreslåede ændringer af købeloven finder udvalget, at forbrugerftalelovens § 2 bør justeres, så forbrugerftalelovens anvendelsesområde svarer til den ændrede ordlyd i forbrugerrettighedsdirektivet.

Lovteknisk foreslås ændringen gennemført som en henvisning til købelovens § 4 a, stk. 3, hvoraf det fremgår, at som forbruger køb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 og 2, jf. dog stk. 4, endvidere aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, når leveringen er forbundet med en modydelse i form af 1) et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi eller 2) personoplysninger, medmindre de udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav. Se herom lovudkastet i delbetænkning I, § 1, nr. 5.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 5, og bemærkningerne hertil.

Moderniseringsdirektivet indeholder valgfrihed i forhold til implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivets ændrede anvendelsesområde. For det første kan anvendelsesområdet udvides til at omfatte situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata. For det andet kan anvendelsesområdet udvides til at omfatte situationer, hvor forbrugeren – uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende – udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til et digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Direktivet om digitalt indhold indeholder den samme valgfrihed på de nævnte punkter. Med henvisning til de tilsvarende overvejelser i delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 4.2 vedrørende direktivet om digitalt indhold og under hensyn til, at det samme forbrugerftalebegreb bør anvendes bredt i den forbrugerbeskyttende lovgivning, finder udvalget, at valgfriheden i moderniseringsdirektivet ikke skal udnyttes.

### **3.2 Formidlingsreglen**

Udvalget har overvejet, om formidlingsreglen i forbrugerftalelovens § 2, stk. 3, skal opretholdes. Formidlingskøb falder uden for reguleringen i moderniseringsdirektivet og forbrugerrettighedsdirektivet. Medlemsstaterne kan derfor vælge at regulere området nationalt.

Varedirektivet indeholder den samme valgfrihed. Med henvisning til de tilsvarende overvejelser i delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 4.5 og under hensyn til, at det samme forbrugerftalebegreb bør anvendes bredt i den forbrugerbeskyttende lovgivning, foreslår udvalget, at formidlingsreglen i forbrugerftalelovens § 2, stk. 3, skal opretholdes.

### **3.3 Undtagelser fra forbrugerftalelovens område**

Forbrugerftalelovens § 1 indeholder en opstilling af aftaler, som loven ikke finder anvendelse på. Lovens § 1, stk. 4, nr. 4, undtager aftaler om personbefordring fra forbrugerftalelovens område, dog med undtagelse af § 12 om fjernsalgsaftaler ved hjælp af elektroniske midler, hvor forbrugeren pålægges en betalingsforpligtelse og § 31 om yderligere betalinger. Opstillingen gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 2, ændrer i undtagelserne til forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde i artikel 3, stk. 3, litra k og n.

I litra k indsættes der en henvisning til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 21 om kommunikation pr. telefon. Ændringen medfører, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende om en indgået aftale om personbefordring igennem den erhvervsdrivendes telefontjeneste. Artikel 21 er gennemført i forbrugerftalelovens § 30.

Udvalget finder, at det er nødvendigt at implementere moderniseringsdirektivets ændring af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra k, idet der er tale om totalharmonisering.



Udvalget foreslår derfor, at der indsættes en henvisning til forbrugeraftalelovens § 30 om telefonisk kommunikation i § 1, stk. 4, nr. 4, om forbrugeraftalelovens område og definitioner.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 4, og bemærkningerne hertil.

Litra n undtager aftaler om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde. Samme retstilstand fremgår af det gældende forbrugerrettighedsdirektivs definition af varer, jf. artikel 2, nr. 2.

Varer, der sælges på tvangsauktioner eller i øvrigt i henhold til lov, er ikke udtrykkeligt undtaget fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde, og forbrugerrettighedsdirektivets definition af varer er heller ikke implementeret i loven. Forarbejderne til forbrugeraftaleloven giver ikke et klart svar på, om varer, der sælges på tvangsauktion mv., er omfattet af de bestemmelser, som omhandler varer.

Udvalget har på den baggrund overvejet, om varer, der sælges på tvangsauktion, udtrykkeligt bør undtages fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

Forbrugeraftaleloven omfatter efter sin ordlyd varer, der sælges på tvangsauktion mv., i det omfang lovens betingelser i øvrigt er opfyldt. Det er tvivlsomt, i hvilket omfang tvangsauktioner i praksis vil være omfattet af forbrugeraftalelovens regler.

Det er muligt at opretholde, at varer, der sælges på tvangsauktion mv., er omfattet af forbrugeraftaleloven, i det omfang det er tilfældet i dag, da medlemsstaterne frit kan opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der falder uden for forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, jf. præambelbetragtning nr. 13.

Udvalget havde den samme mulighed for at undtage tvangsauktioner fra købelovens område, jf. delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 4.8. Udvalget valgte ikke at udnytte muligheden, men oprettholdt gældende ret, hvorefter købeloven finder anvendelse ved køb på tvangsauktioner, i det omfang betingelserne for, at der foreligger en købsaftale, er opfyldt.

Herefter og under hensyn til at anvende det samme forbrugerftalebegreb på tværs af lovgivningen foreslår udvalget ikke at undtage tvangsauktioner fra forbrugerftalelovens anvendelsesområde.

### **3.4 Definitioner**

I forbrugerftalelovens § 3, nr. 1-6, defineres begreberne "fjernsalgsaftaler samt fjernkommunikation" (nr. 1), "aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted" (nr. 2), "den erhvervsdrivendes forretningssted" (nr. 3), "finansiel tjenesteydelse" (nr. 4), "varigt medium"

(nr. 5) og ”offentlig auktion” (nr. 6). Forbrugeraftalelovens § 3 gennemfører nogle af definitionerne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, mens andre definitioner er gennemført i lovens bemærkninger, se herom i kapitel 4, pkt. 1.3.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 1, ændrer i forbrugerrettighedsdirektivets definition af ”varer”, ”købsaftale”, ”tjenesteydelsesaftale” og ”digitalt indhold”. Moderniseringsdirektivet tilføjer definitioner af ”personoplysninger”, ”digital tjeneste”, ”onlinemarkedsplads”, ”udbyder af en onlinemarkedsplads”, ”kompatibilitet”, ”funktionalitet” og ”interoperabilitet”.

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

Med henblik på at implementere moderniseringsdirektivet korrekt og afgrænse lovens anvendelsesområde så præcist som muligt foreslår udvalget, at direktivets ændrede og tilføjede definitioner gennemføres i forbrugeraftalelovens § 3.

Udvalget foreslår herunder at definere en tjenesteydelsesaftale som en aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer.

Den foreslåede definition er, bortset fra medtagelsen af vand, gas og elektricitet, i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 5 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra c).

Forbrugerrettighedsdirektivet definerer således aftaler om tjenesteydelser på en sådan måde, at aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet ikke er omfattet af begrebet.

Samtidig fastsætter direktivet imidlertid, dels at direktivet som sådan, dels at en række bestemmelser i direktivet også gælder for aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme (direktivets artikel 3, stk. 1, 2. pkt., artikel 5, stk. 2, artikel 6, stk. 2, artikel 7, stk. 3, artikel 8, stk. 8, artikel 9, stk. 2, litra c, artikel 14, stk. 4, litra a, artikel 17, stk. 2, og artikel 27).

Selv om begrebet tjenesteydelsesaftale defineres forskelligt i udvalgets forslag og i direktivet, vil forbrugeraftaleloven med udvalgets forslag således være i overensstemmelse med direktivet, idet loven og de bestemmelser i loven, der gennemfører de nævnte direktivbestemmelser, i kraft af medtagelsen af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet vil gælde for de samme aftaler, som direktivet og de nævnte direktivbestemmelser gælder for.

Den foreslåede definition af tjenesteydelsesaftaler, herunder medtagelsen af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet, er både med hensyn til begrebsanvendelsen og indholdsmæssigt i overensstemmelse med gældende ret, idet begrebet tjenesteydelsesaftale ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder skal forstås på samme måde, jf. de almindelige bemærkninger pkt. 4.1.4.1 i lovforslag nr. L 39 af 9. oktober 2013 om forbrugeraftaler.

Det er herunder uændret en forudsætning for lovens anvendelse, at leveringen af vand, gas eller elektricitet sker på aftalemæssigt grundlag.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 6 og 7, og bemærkningerne hertil. For så vidt af angår definitionen af tjenesteydelsesaftaler henvises der særligt til den foreslåede § 3, nr. 3.

## Kapitel 5 - Oplysningspligter

### 1. Gældende dansk ret (forbrugerftaleloven)

#### 1.1 Oplysningspligter ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler

##### 1.1.1 Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1 – varer og ikke-finansielle tjenesteydelser

Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, fastsætter, hvilke oplysninger erhvervsdrivende skal give forbrugere ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Endvidere fastsætter bestemmelsen, hvornår og på hvilken måde de pågældende oplysninger skal gives.

Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1.

Det følger af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, at inden der indgås aftale om en vare eller en ikke-finansiel 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 informationerne oplyst i bestemmelsens nr. 1-22. Opregningen er ikke udtømmende. Oplysningskravene er ens for aftaler om varer eller tjenesteydelser, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Oplysningspligterne gælder ikke for udbyderen af en onlinemarkedsplads. Er udbyderen af en onlinemarkedsplads tillige formidler af en aftale mellem en forbruger og en ikke-erhvervsdrivende sælger, gælder oplysningspligterne dog også for udbyderen af onlinemarkedspladsen, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 3.

I de tilfælde, hvor udbyderen ikke er formidler, kan udbyderen være underlagt oplysningspligter efter andre regelsæt end forbrugerftaleloven. I medfør af markedsføringsloven skal udbyderen bl.a. oplyse den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, hvis den ikke allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, herunder reklame, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 4, og udbyderens handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhenigtsmæssig måde.

Der findes oplysningspligter for den erhvervsdrivende i en række andre love, hvis den erhvervsdrivende handler på en andens vegne, f.eks. markedsføringslovens § 6, stk. 2, nr. 2, og e-handelslovens § 9, stk. 1.

Det er oplysningskravene i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2-4, 14, 15 og 20, der er relevante ved gennemførelse af de ændringer, moderniseringsdirektivet foretager i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6.

I § 8, stk. 1, nr. 2-4, opregnes en række oplysninger om den erhvervsdrivende, herunder kontaktoplysninger, som skal gives til forbrugeren. Det drejer sig om oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. ved angivelse af firmanavn og CVR, og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og adressen på den erhvervsdrivendes forretningssted samt eventuelle telefon- og faxnumre og mailadresse. Hvor det er relevant, skal der endvidere gives oplysninger om identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, og den fysiske adresse på dennes forretningssted, hvis den er forskellig fra den tidligere nævnte adresse. Det skal også oplyses, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager. Formålet med disse oplysningspligter er bl.a. at sikre, at forbrugeren hurtigt kan få kontakt til den erhvervsdrivende.

Efter § 8, stk. 1, nr. 14, skal der gives oplysning om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Bestemmelsen finder kun anvendelse på aftaler om køb af varer, da den gældende købelov ikke finder anvendelse på tjenesteydelser.

Efter § 8, stk. 1, nr. 20, skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold. 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.

Endelig skal der efter § 8, stk. 1, nr. 21, hvor det er relevant, gives oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst. Hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst må bero på en konkret vurdering. Formuleringen ”evne til at fungere sammen med” svarer til forbrugerrettighedsdirektivets (mere tekniske) begreb ”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 hardwarefeatures. Forbrugeren skal således eksempelvis have oplyst, om et produkt alene er kompatibelt med f.eks. en Mac-computer.

Efter de almindelige kontraktretlige regler gælder der endvidere en loyal oplysningspligt over for køberen med hensyn til oplysninger om salgsgenstandens beskaffenhed.

### **1.1.2 Oplysning om fortrydelsesret – standardfortrydelsesformularen og standardfortrydelsesvejledningen**

Forbrugeraftalelovens § 9, stk. 1, omhandler den erhvervsdrivendes mulighed for at gøre brug af lovens standardfortrydelsesvejledning i lovens bilag 1.

Efter forbrugeraftalelovens § 9, stk. 1, 1. pkt., kan oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13 – dvs. oplysninger vedrørende udnyttelse af fortrydelsesretten – gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 1. Hvis standardfortrydelsesvejledningen benyttes og er udfyldt korrekt, anses den erhvervsdrivende for at have opfyldt oplysningskravene i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, jf. § 9, stk. 1, 2. pkt.

Det er valgfrit, om den erhvervsdrivende gør brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1. Der er derimod pligt for den erhvervsdrivende til at udlevere standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 til forbrugeren, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

Den erhvervsdrivende skal i tilfælde af, at der er fortrydelsesret, stille standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke anvende en anden formular end standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3, men der er ikke noget til hinder for, at forbrugeren vælger at give meddelelse om fortrydelse på en anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningens 3. afsnit.

## **1.2 Formelle krav til oplysninger ved fjernsalg**

Forbrugerftalelovens § 11 fastsætter formelle krav til fjernsalgsaftaler som defineret i § 3, nr. 1. Bestemmelsen regulerer, hvordan oplysningerne i § 8, stk. 1, skal stilles til rådighed for forbrugeren ved aftaler indgået ved fjernsalg.

Efter forbrugerftalelovens § 11, 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.

Kravet om, at oplysningerne skal gives eller stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik”, indebærer, at den erhvervsdrivende skal tilvejebringe oplysningerne på en afbalanceret måde. Således bør oplysningskravene tilpasses under hensyntagen til visse mediers tekniske begrænsninger, eksempelvis antallet af tegn på en mobiltelefons skærm eller sekunderne i en tv-reklame, idet den erhvervsdrivende i sådanne tilfælde bør opfylde et minimum af oplysningskrav og i øvrigt henvise forbrugeren til f.eks. en hjemmeside, et frikaldsnummer eller anden informationskilde, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.

Det er i § 11, stk. 2, fastsat specifikt for 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 de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17, hvortil der henvises (se også herom straks nedenfor). Som anført finder bestemmelsen kun anvendelse i de situationer, hvor den fjernkommunikation,

der anvendes ved aftaleindgåelsen, kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.

De øvrige oplysninger, som kræves efter § 8, stk. 1, skal efter § 11, stk. 2, 2. pkt., formidles til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med § 11, stk. 1. Indgås en aftale f.eks. over internettet ved brug af en mobiltelefon, og sætter telefonen begrænsninger for tid eller plads, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, mens de resterende oplysninger i § 8, stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikation”, f.eks. ved at anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside. I det omfang det er muligt alt afhængig af fjernkommunikationsteknikkens eventuelle plads- og tidsbegrænsninger, skal den erhvervsdrivende også give forbrugeren de øvrige oplysninger, der fremgår af § 8, stk. 1.

Forbrugerftalelovens § 11, 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 ikke-finansiel tjenesteydelse. I disse situationer skal den erhvervsdrivende, ud over de oplysninger, der følger af stk. 2, ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen.

Bestemmelsen har navnlig betydning i de tilfælde, hvor der efter forbrugerftalelovens § 4, stk. 2, er adgang til (lovligt) at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men vil også have betydning i tilfælde, hvor forbrugeren har givet samtykke til at blive ringet op af den erhvervsdrivende.

Forbrugerftalelovens regler om oplysningspligt suppleres af markedsføringslovens bestemmelser, herunder markedsføringslovens § 10, stk. 6, vedrørende oplysning om retten til at frabede sig telefoniske henvendelser, og markedsføringslovens § 10, stk. 4, hvorefter forbrugere helt kan undgå telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret.

Begrebet ”telefonisk kontakt” i forbrugerftalelovens § 11, stk. 3, anses for at omfatte fastnet-, mobil- og IP-telefoni, men ikke SMS- eller MMS-beskeder, telefax, mails eller lignende elektroniske meddelelser. Også automatiske opkald til telefoner, såkaldt ”cold calling”, anses for omfattet af begrebet.

Oplysningskravet i § 11, stk. 3, gælder, hver gang den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikke-finansiel

tjenesteydelse, således at den erhvervsdrivende skal identificere sig og forklare formålet med opkaldet i begyndelsen af hver samtale med forbrugeren.

I relation til hjemmesider fremgår det af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 4, at hvor der er mulighed for elektronisk handel, skal det senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angives, om der gælder nogle leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

### **1.3 Den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler på et varigt medium**

Forbrugeraftalelovens § 13 regulerer den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler, herunder formkrav til sådanne bekræftelser. Den erhvervsdrivende kan også være underlagt krav efter andre regelsæt ved nethandel, se eksempelvis lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (e-handelslovens) § 12.

Efter forbrugeraftalelovens § 13, 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. Bekræftelsen skal efter forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2, 1. pkt., indeholde de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne på et varigt medium.

I tilfælde hvor forbrugeren i relation til en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, i overensstemmelse med § 18, stk. 2, nr. 13, har givet forudgående og udtrykkeligt samtykke til og anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret ved påbegyndelsen af leveringen, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere en kopi af et sådant eventuelt samtykke, jf. forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2, 2. pkt.

### **1.4 Formkrav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugeraftalelovens § 10 fastsætter formkrav, der gælder specifikt for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Efter forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, skal oplysningerne opregnet i § 8, stk. 1, gives til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Af bestemmelsen fremgår endvidere, at oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt (let tilgængeligt) sprog.

Forbrugeraftalelovens § 3, nr. 5, definerer begrebet varigt medium som ethvert middel, der 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. Definitionen omfatter bl.a. papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt mail. En SMS/MMS-besked betragtes også som et varigt medium som følge af telefoners store lagringskapacitet. Det beror på en konkret vurdering, om hjemmesider opfylder betingelserne i definitionen.

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.

Det er ikke udelukket, at en hjemmeside, der indeholder de oplysninger, der kræves, vil kunne opfylde kravet til varigt medium. 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 sagen 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 nu ophævede direktiv 97/7/EF (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. Et andet medium end papir kan kun opfylde kravet til "varigt medium", såfremt det "alternative" medium gør det muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til ham personligt, således at der ikke kan ske 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 uændret, kan et medium anses for at være varigt i direktivets forstand.

Tilsvarende har EU-domstolen i dom af 25. januar 2017, BAWAG (sag C-375/15), fastslået, at en hjemmeside kan anses for at være et varigt medium, hvis det er muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til forbrugeren personligt, på en sådan måde, at forbrugeren kan få adgang til oplysningerne og gengive dem uændret i et passende tidsrum, uden at ensidig ændring af oplysningernes indhold foretaget af udbyder eller af en anden erhvervsdrivende er mulig.

Forbrugerftalelovens § 10, stk. 2, vedrører forbrugers krav på at få udleveret en kopi af aftalen. Efter bestemmelsens 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.

Bestemmelsens 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 en kopi af forbrugers eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at forbrugeren

mister sin fortrydelsesret, når leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13.

Kravet i stk. 2 til den erhvervsdrivende om at udlevere en kopi af den underskrevne aftale mv. kan ikke anses for opfyldt i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kun midlertidigt udlåner kopien til forbrugerens gennemsyn. Der skal være tale om en kopi, der er tiltænkt forbrugeren, og som forbrugeren kan beholde.

### **1.5 Oplysningspligter ved andre aftaler**

Forbrugeraftalelovens § 17 fastsætter oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Bestemmelsen opregner i stk. 1 en række oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren ved sådanne aftaler.

Det fremgår af bestemmelsen, at disse oplysninger skal gives, inden aftalen indgås. Oplysningspligten gælder dog ikke, i det omfang oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen. Vurderingen af, hvornår noget tydeligt fremgår af sammenhængen, svarer til vurderingen i relation til markedsføringslovens § 6, stk. 2-3, 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, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 2, nr. 1. 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 oplysningskravene i forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 5, 6, 8 og 9, der er relevante ved gennemførelse af moderniseringsdirektivet, som ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra e, g og h.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 5, skal der gives oplysning om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Bestemmelsen har samme ordlyd som § 8, stk. 1, nr. 14, der er omtalt ovenfor.

Efter forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 6, skal der, hvor det er relevant, gives oplysning om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier. Bestemmelsen fastsætter de samme oplysningskrav, som efter § 8, stk. 1, nr. 15, gælder i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I øvrigt skal der efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 8, hvor det er relevant, gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold. Bestemmelsen har samme ordlyd som § 8, stk. 1, nr. 20, der er omtalt ovenfor.

Endelig skal der efter forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, 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 har samme ordlyd som § 8, stk. 1, nr. 21, der er omtalt ovenfor.

## **1.6 Telefonisk kommunikation**

Forbrugerftalelovens § 30 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 indebærer, at virksomheder, der f.eks. har hotlines, hvor forbrugeren kan kontakte virksomheden med spørgsmål om aftalen, ikke må opkræve mere end basistaksten for telefonopkaldet.

Bestemmelsen udelukker derimod ikke, at den erhvervsdrivende for 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. 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.

## **2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet)**

### **2.1 Oplysningspligter**

Moderniseringsdirektivet tilpasser og udvider oplysningskravene, så de passer til forbrugerrettighedsdirektivets nye anvendelsesområde. Moderniseringsdirektivet medfører således f.eks., at den erhvervsdrivende ikke længere er forpligtet til at udlevere standardfortrydelsesformularer, når der indgås aftale ved brug af fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne (f.eks. pr. telefon eller SMS). Den erhvervsdrivende skal i stedet formidle standardfortrydelsesformularen til forbrugeren på en passende måde. Den erhvervsdrivende kan gøre dette ved at henvise forbrugeren til en anden informationskilde, eksempelvis ved at anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, jf. præambelbehandling 36 i forbrugerrettighedsdirektivet. Den erhvervsdrivende skal herefter – hvis der er

fortrydelsesret i forhold til den pågældende aftaleindgåelse – stille den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag 3, til rådighed for forbrugeren.

Derudover fjernes den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse sit faxnummer i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Moderniseringsdirektivet foretager i denne sammenhæng ændringer i oplysningskravene i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra e, g og h, og en række ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 3 og 4.

### **2.1.1 Andre aftaler end fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5 fastsætter oplysningskrav vedrørende *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Som beskrevet ovenfor vedrørende forbrugeraftalelovens § 17, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, fremgår det af artikel 5, stk. 1, hvornår den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugerne oplysningerne, som er oplyst i litra a-h.

Ændringerne i artikel 5, stk. 1, er ordlydsændringer som følge af det nye anvendelsesområde og de nye definitioner i forbrugerrettighedsdirektivet. Der er foretaget følgende ændringer i artiklen:

Litra e affattes således: ”Foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant.”

Litra g affattes således: ”Hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester.”

Litra h affattes således: ”Hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.”

Ændringerne bliver ikke beskrevet yderligere i direktivets præambelbetragtninger.

### **2.1.2 Aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 fastsætter oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Systematikken i artikel 6 er den

samme som i artikel 5. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 er gennemført ved forbrugeraf-talelovens § 8. Det fremgår af artikel 6, stk. 1, hvornår den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugerne oplysningerne som er oplyst i litra a-t.

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, foretages der i moderniseringsdirektivet artikel 4, stk. 4, både ordlydsændringer af gældende bestemmelser, samt tilføjelse af nye bestemmelser.

Litra c ændres, så henvisning til faxnummer fjernes fra listen over kommunikationsmidler. Ændringen skal ses i lyset af de teknologiske udviklinger, da fax sjældent anvendes og i høj grad er forældet, jf. præambelbetragtning nr. 46.

Litra c affattes herefter således: ”Den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og mailadresse; såfremt den erhvervsdrivende giver adgang til andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium, omfatter disse oplysninger også oplysninger om sådanne andre midler; alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende; hvis det er relevant, oplyser den erhvervsdrivende også den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler”, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, litra a, nr. i.

Litra l affattes således: ”Påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varenes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed”, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, litra a, nr. iii.

Ændringen indebærer, at oplysningspligten om lovbestemte garantier udvides til også at omfatte digitalt indhold og digitale tjenester. Ændringen skal ses i lyset af justeringerne af direktivets anvendelsesområde.

Litra r affattes således: ”Hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester”, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, litra a, nr. iv.

Ændringen indebærer, at oplysningspligten om funktionalitet udvides til også at omfatte digitale tjenester. Ændringen skal ses i lyset af justeringerne af direktivets anvendelsesområde.

Litra s affattes således: ”Hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst”, jf. moderniseringsdirektivet artikel 4, stk. 4, litra a, nr. iv.

Ændringen indebærer, at oplysningspligten udvides til også at omfatte kompatibilitet. Ændringen indebære endvidere, at oplysningspligten om kompatibilitet og interoperabilitet også skal gælde for digitale tjenester.

Som et væsentligt nyt oplysningskrav indføres der krav om oplysninger om såkaldte personaliserede priser. Der indsættes således også et nyt litra ea i artikel 6, stk. 1, der affattes således: ”hvor det er relevant, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning”.

Bestemmelsen er indsat i direktivet for at sikre, at forbrugerne bliver oplyst om personaliserede priser. Det fremgår af præambelbetragtning nr. 45, at erhvervsdrivende kan personalisere prisen på deres tilbud til bestemte forbrugere eller bestemte kategorier af forbrugere baseret på automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugernes adfærd, der giver de erhvervsdrivende mulighed for at vurdere forbrugers købekraft. Forbrugerne bør derfor informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning. Der bør derfor føjes et specifikt oplysningskrav til forbrugerrettighedsdirektivet om, at forbrugeren skal informeres, når prisen er personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning. Dette oplysningskrav bør ikke gælde teknikker såsom ”dynamiske” priser eller ”realidspriser”, der involverer en ændring af prisen på en meget fleksibel og hurtig måde som svar på markedsefterspørgslen, når disse teknikker ikke involverer personalisering baseret på automatiseret beslutningstagning. Dette oplysningskrav berører ikke databeskyttelsesforordningen, som bl.a. indeholder bestemmelser om personers ret til ikke at blive udsat for automatiseret individuel beslutningstagning, herunder profilering, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 22.

Endelig ændres ordlyden af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 4, således: ”De i denne artikels stk. 1, litra h, i, og j, omhandlede oplysninger kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene fastlagt i denne artikels stk. 1, litra h, i og j, hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt. Henvvisningerne til fortrydelsesfristen på 14 dage i standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(A) erstattes af henvisninger til en fortrydelsesfrist på 30 dage i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a.”. Ændringen skal ses i sammenhæng med indførelsen af muligheden for at udvide fortrydelsesretten til 30 dage, som beskrevet nedenfor om fortrydelsesretten, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, litra b.

### **2.1.3 Oplysning om fortrydelsesret - standardfortrydelsesformular**

Med moderniseringsdirektivet ændres forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 4, om indgåelse af aftale ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik. Artikel 8, stk. 4, oplister en række oplysninger, som den erhvervsdrivende som minimum skal give hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.

Ændringen indebærer, at standardfortrydelsesformularen udgår fra de oplysninger, som den erhvervsdrivende i alle tilfælde skal give.

Ændringen omtales i moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 41. Det fremgår heraf, at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, stiller krav til den erhvervsdrivende om, forud for indgåelse af aftalen, at give forbrugerne oplysninger om fortrydelsesretten, herunder om standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(B) til direktivet. Der er i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 4, fastsat enklere krav til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler til brug i tilfælde af, at aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, såsom pr. telefon, via stemmestyret indkøbsassistent eller SMS. De obligatoriske oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftaler i forbindelse med eller gennem en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, omfatter oplysninger vedrørende fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra h. De omfatter derfor også udlevering af standardfortrydelsesformularen i bilag I(B). Dog er det umuligt at udlevere fortrydelsesformularen, hvis aftalen for eksempel indgås pr. telefon eller stemmestyret indkøbsassistent, og det kan være teknisk umuligt at udlevere den på en brugervenlig måde ved hjælp af andre fjernkommunikationsmidler, der er omfattet af artikel 8, stk. 4. Udlevering af standardfortrydelsesformularen bør derfor udgå af de oplysninger, som de erhvervsdrivende i alle tilfælde skal give i forbindelse med eller gennem en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, der anvendes til indgåelse af aftaler, jf. artikel 8, stk. 4.

I sammenhæng med, at standardfortrydelsesformularen udgår fra de oplysninger, som den erhvervsdrivende i alle tilfælde skal give efter artikel 8, stk. 4, følger der af moderniseringsdirektivet de nødvendige konsekvensændringer af forbrugerrettighedsdirektivets bilag I del A og del B svarende til forbrugeraftalelovens bilag 1 og 3.

### **2.2 Oplysningspligter for udbyderen af en onlinemarkedsplads**

Moderniseringsdirektivet indfører artikel 6 a i forbrugerrettighedsdirektivet om supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, jf. artikel 4, stk. 5.

Artikel 6 a indeholder en forpligtelse for udbyderen af en onlinemarkedsplads til at give forbrugeren en række oplysninger i forbindelse med aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser.

Udbyderen af en onlinemarkedsplads skal give forbrugeren følgende oplysninger før forbrugeren bindes af aftalen, jf. artikel 6 a, litra a-d:

- De vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.
- Hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ej.
- Hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten ikke gælder for aftalen, når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, ikke er erhvervsdrivende.
- Hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbyderen af onlinemarkedspladsen.

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 18 i moderniseringsdirektivet, at højere rangordning eller fremtrædende placering af kommercielle tilbud i onlinesøgeresultater af udbydere af onlinesøgemaskiner har en betydelig indvirkning på forbrugere. På den baggrund foretager moderniseringsdirektivet en række ændringer i bl.a. direktivet om urimelig handelspraksis og forbrugerrettighedsdirektivet for at sikre, at forbrugeren bliver oplyst, når en erhvervsdrivende har betalt for en højere rangordning af kommercielle tilbud i et søgeresultat. Det er alene ændringerne i forbrugerrettighedsdirektivet, som er relevant for udvalgets arbejde.

Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsdrivendes tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikeret af udbydere af onlinesøgemaskiner, herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf, jf. præambelbetragtning nr. 19.

Oplysningskravene i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 a, skal gøre det lettere for forbrugere at gennemskue, hvem de indgår aftale med. Det fremgår i den forbindelse af præambelbetragtning nr. 24 i moderniseringsdirektivet, at når forbrugere tilbydes produkter på onlinemarkedspladser, er både udbyderen af onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren involveret i levering af de oplysninger forud for indgåelsen af aftaler, der kræves ved forbrugerrettighedsdirektivet. Forbrugere, der anvender onlinemarkedspladsen, forstår derfor muligvis ikke fuldt ud, hvem deres aftalepartner er, og hvilken indvirkning dette har på deres rettigheder og forpligtelser. Derfor fastsættes der med moderniseringsdirektivet specifikke oplysningskrav vedrørende onlinemarkedspladser i direktivet om urimelig handelspraksis og forbrugerrettighedsdirektivet for at oplyse forbrugere, der anvender onlinemarkedspladser, om de vigtigste



parametre, der afgør rangordningen af tilbud, og hvorvidt de indgår en aftale med en erhvervsdrivende eller en ikke-erhvervsdrivende, såsom en anden forbruger, jf. præambelbetragtning nr. 26.

Præambelbetragtning nr. 27 uddyber oplysningskravene. Udbydere af onlinemarkedspladser bør informere forbrugerne om, hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ikke-erhvervsdrivende på grundlag af den erklæring, der afgives til dem af tredjeparten. Forbrugeren bør endvidere oplyses om, hvordan forpligtelser i forbindelse med kontrakten deles mellem tredjeparter, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbydere af onlinemarkedspladser. Disse oplysninger bør leveres på en klar og forståelig måde og ikke kun i standardvilkår og -betingelser eller lignende aftaledokumenter.

Oplysningskravene til udbydere af onlinemarkedspladser skal være forholdsmæssige. Disse krav skal sikre en balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og udbydere af onlinemarkedspladsernes konkurrencedygtighed. Der bør ikke stilles krav til udbydere af onlinemarkedspladser om at opregne specifikke forbrugerrettigheder, når de oplyser forbrugerne om, hvorvidt disse rettigheder ikke gælder. Dette berører ifølge præambelbetragtning nr. 27 ikke kravene om forbrugeroplysninger, der er fastsat i forbrugerrettighedsdirektivet, navnlig i artikel 6, stk. 1.

De oplysninger, der skal gives vedrørende ansvaret for sikringen af forbrugerrettigheder, afhænger af de aftaler, som udbydere af onlinemarkedspladser har indgået med de relevante tredjeparterhvervsdrivende. Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan angive, at en tredjeparterhvervsdrivende er eneansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder eller beskrive sine egne specifikke ansvarsområder, hvis denne udbyder påtager sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, for eksempel levering eller udøvelse af fortrydelsesretten, jf. præambelbetragtning nr. 27.

Ifølge præambelbetragtning nr. 28 bør der i overensstemmelse med artikel 15, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel) ikke stilles krav til udbydere af onlinemarkedspladser om at kontrollere tredjepartleverandørers retlige status. Udbydere af onlinemarkedspladser bør i stedet stille krav til tredjepartleverandører på onlinemarkedspladsen om at angive deres status som erhvervsdrivende eller ikke-erhvervsdrivende med henblik på forbrugerbeskyttelsesretten og formidle disse oplysninger til udbyderen af onlinemarkedspladsen.

Endelig fremgår det af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 a, stk. 2, at medlemsstaterne (med forbehold af direktivet om elektronisk handel) kan indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser, hvis de står i et rimeligt forhold til formålet, ikke giver anledning til forskelsbehandling og er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

Det følger således af præambelbetragtning nr. 29 i moderniseringsdirektivet, at under hensyntagen til den hurtige teknologiske udvikling vedrørende onlinemarkedspladser og behovet for at sikre en høj grad af forbrugerbeskyttelse bør medlemsstaterne have mulighed for at vedtage eller opretholde særlige supplerende foranstaltninger med henblik herpå. Sådanne bestemmelser bør være forholdsmæssige og ikke-diskriminerende og ikke berøre direktivet om elektronisk handel.

### **3. Udvalgets overvejelser**

#### **3.1 Oplysningspligter ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1-22, der implementer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, indeholder en række oplysningspligter ved indgåelse af fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Den erhvervsdrivende skal bl.a. oplyse sit faxnummer (nr. 2), at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse (nr. 14), hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold (nr. 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 (nr. 21).

Moderniseringsdirektivet ændrer visse dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 om oplysningspligter ved indgåelse af fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4. Ændringerne i oplysningskravene er udtryk for en totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning. Udvalget har derfor overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk ret.

Med moderniseringsdirektivet udgår faxnummeret bl.a. som en oplysning, den erhvervsdrivende skal give, jf. ændringen af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c, der er gennemført i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2. Som følge af, at faxnummeret udgår, er der også foretaget konsekvensændringer af forbrugerrettighedsdirektivets bilag I, del A (standardfortrydelsesvejledningen) og del B (standardfortrydelsesformularen), jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 15, litra a og b. Bilagene er gennemført som forbrugeraftalelovens bilag 1 (standardfortrydelsesvejledningen ved aftaler om fjernsalg) og 3 (standardfortrydelsesformularen).

Udvalget foreslår, at forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2, og lovens bilag 1 og 3 ændres, således at faxnummer udgår i overensstemmelse med ændringerne i forbrugerrettighedsdirektivet.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 8, samt bemærkningerne hertil.

Med moderniseringsdirektivet ændres oplysningspligterne i litra l, r og s, så de tilpasses forbrugerrettighedsdirektivets ændrede anvendelsesområde og definitioner i forhold til bl.a. varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester.

Ifølge det hidtil gældende litra l skal den erhvervsdrivende påminde forbrugeren om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed. Med ændringen i moderniseringsdirektivet tilføjes ”varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed”. Litra l er gennemført i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 14.

Det er efter udvalgets vurdering ikke nødvendigt at ændre forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 14, idet bestemmelsen indeholder en generel henvisning til købelovens mangelsregler. Den nuværende formulering af § 8, stk. 1, nr. 14, vil derfor også omfatte digitalt indhold og digitale tjenester, når den foreslåede ændring af købeloven vedrørende direktivet om digitalt indhold er gennemført, se herom i delbetænkning I, kapitel 5, pkt. 4.1.

Litra r ændres, så den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold, også skal gælde for varer med digitale elementer og digitale tjenester. Litra r er gennemført i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 20. En lignende ændring foretages af litra s, hvorefter den erhvervsdrivende nu har pligt til at oplyse om både ”kompatibiliteten” og ”interoperabiliteten” af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester. Litra s er gennemført i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 21.

Udvalget foreslår, at forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 20 og 21, ændres i overensstemmelse med de nævnte ændringer i forbrugerrettighedsdirektivet.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 12 og 13, samt bemærkningerne hertil.

Moderniseringsdirektivet tilføjer endvidere en ny oplysningspligt om personaliserede priser til forbrugerrettighedsdirektivet, hvorefter der skal gives oplysning om personaliserede priser ved automatiseret beslutningstagning. Kravet indsættes som artikel 6, stk. 1, litra ea. Den nye oplysningspligt har til formål at sikre, at forbrugerne informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning. Oplysningspligten gælder ikke for teknikker, såsom ”dynamiske” priser eller ”realtidspriser”, jf. præambelbetragtning nr. 45 i moderniseringsdirektivet.

Udvalget foreslår, at der indsættes et nyt oplysningskrav i forbrugerftalelovens § 8, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse om, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 11, samt bemærkningerne hertil.

### **3.2 Oplysningspligter ved andre aftaler end fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 1-9, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, indeholder en række oplysningspligter for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Den erhvervsdrivende skal bl.a. oplyse sit faxnummer (nr. 2), at købelovens mangelsregler finder anvendelse (nr. 5), hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (nr. 6), hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold (nr. 8), og, 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 (nr. 9).

Moderniseringsdirektivet ændrer visse dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5 om oplysningspligter for andre aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 3. Ændringerne i oplysningskravene er udtryk for en totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning. Udvalget har derfor overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk ret.

Med moderniseringsdirektivet ændres oplysningspligterne i artikel 5, stk. 1, litra e, g og h, så de tilpasses forbrugerrettighedsdirektivets ændrede anvendelsesområde og definitioner i forhold til bl.a. varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester. Ændringerne svarer i vidt omfang til ændringerne af artikel 6, stk. 1, litra l, r og s. Der henvises til beskrivelsen umiddelbart ovenfor i kapitel 5, pkt. 3.1.

Ifølge det hidtil gældende litra e skal den erhvervsdrivende foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed, oplyse om eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant. Med ændringen i moderniseringsdirektivet tilføjes ”det digitale indhold og de digitale tjenesters kontraktmæssighed”. Litra e, 1. led, er gennemført i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 5, mens 2. led er gennemført i nr. 6.

Det er efter udvalgets vurdering ikke nødvendigt at ændre forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 5, idet bestemmelsen indeholder en generel henvisning til købelovens mangelsregler. Den nuværende formulering af § 17, stk. 2, nr. 5, vil derfor også omfatte digitalt indhold og digitale tjenester, når den foreslåede ændring af købeloven vedrørende direktivet om digitalt indhold er gennemført, se herom delbetænkning I, kapitel 6, pkt. 1.3.1.1. Det er heller ikke nødvendigt at ændre § 17, stk. 2, nr. 6, idet den gennemfører dele af litra e, som ikke ændres.

Ifølge det hidtil gældende litra g skal den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, oplyse om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold. Med ændringen i moderniseringsdirektivet tilføjes ”varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester”. Litra g er gennemført i § 17, stk. 2, nr. 8.

Ifølge det hidtil gældende litra h skal den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, oplyse om det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst. Med moderniseringsdirektivet ændres litra h, hvorefter den erhvervsdrivende nu har pligt til at oplyse om både ”kompatibiliteten” og ”interoperabiliteten” af ”varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester”. Litra h er gennemført i § 17, stk. 2, nr. 9.

Udvalget foreslår, at forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 8 og 9, ændres i overensstemmelse med ændringerne i forbrugerrettighedsdirektivet.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 25 og 26, samt bemærkningerne hertil.

### **3.3 Supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser**

Den erhvervsdrivende er ifølge forbrugeraftalelovens § 8 forpligtet til at give forbrugeren en række oplysninger, inden der indgås en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for de erhvervsdrivendes forretningssted. Den erhvervsdrivende skal bl.a. oplyse om sin identitet og fysiske adresse. Se nærmere beskrivelse af oplysningspligterne ovenfor i kapitel 5, pkt. 1.1.

Forbrugeraftalelovens oplysningspligter gælder også for erhvervsdrivende, som sælger varer på onlinemarkedspladser. Oplysningspligterne gælder ikke udbyderen af onlinemarkedspladsen, medmindre denne tillige er formidler af en aftale mellem forbrugeren og en ikke-erhvervsdrivende sælger, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3, som udvalget foreslår opretholdt. Der findes oplysningspligter for den erhvervsdrivende i en række andre love, hvis den erhvervsdrivende handler på en andens vegne, f.eks. markedsføringslovens § 6, stk. 2, nr. 2, og e-handelslovens § 9, stk. 1. I tilfælde, hvor udbyderen ikke er formidler, kan udbyderen også være underlagt oplysningspligter efter andre regelsæt end forbrugeraftaleloven. Efter markedsføringsloven skal udbyderen bl.a. oplyse den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, hvis den ikke allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, herunder reklame, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 4, og udbyderens handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde, jf. markedsføringslovens § 6.

Med moderniseringsdirektivet er der indsat en ny artikel 6 a i forbrugerrettighedsdirektivet. Artikel 6 a indeholder nye, supplerende oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 5.

Efter den nye artikel 6 a forpligtes udbyderen af en onlinemarkedsplads til at give forbrugeren oplysning om:

- de vigtigste parametre for rangordning af tilbud
- om varerne udbydes af en erhvervsdrivende
- om de forbrugerbeskyttende regler gælder, når der indgås aftale med en tredjepart, som ikke er erhvervsdrivende, og
- hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjepart, som tilbyder varerne/tjenesteydelserne/det digitale indhold og udbyderen af onlinemarkedspladsen.

Baggrunden for kravene er bl.a., at det kan være uklart for forbrugerne, hvem de indgår aftale med, og hvordan dette påvirker deres rettigheder og pligter, jf. moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 4. Informationen skal være klar og gives på en måde, som egner sig til fjernkommunikation. Det er ikke tilstrækkeligt, at informationen gives i standardvilkår, jf. præambelbetragtning nr. 27.

Det ligger i ordet ”supplerende”, at forbrugerrettighedsdirektivets øvrige oplysningskrav gælder ud over de specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser. Oplysningerne skal således gives i tillæg til de oplysninger, som skal gives efter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, jf. præambelbetragtning nr. 27. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 knytter sig til den erhvervsdrivende i aftaleforholdet, mens de nye supplerende oplysningskrav i artikel 6 a knytter sig til udbyderen af onlinemarkedspladsen. Oplysningerne skal gives før aftaleindgåelse.

Ændringerne i oplysningskravene er udtryk for en totalharmonisering, og Danmark er EU-retligt forpligtet til at implementere bestemmelsen i dansk ret. Udvalget har overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk ret. Udvalget foreslår, at de supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser gennemføres umiddelbart efter forbrugeraftalelovens § 8 om oplysningskrav ved fjernsalg mv.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 16, samt bemærkningerne hertil.

Moderniseringsdirektivet indeholder i artikel 6 a, stk. 2, en mulighed for at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser. Eventuelle yderligere krav skal være i overensstemmelse med direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af infor-

mationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (e-handelsdirektivet)<sup>4</sup>, stå i et rimeligt forhold til formålet, og må ikke indebære forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

Udvalget har i delbetænkning I overvejet indførelse af en ordning, hvorefter udbydere af online-markedspladser (også kaldet onlineplatforme) skal hæfte som sælger for aftaler indgået via markedspladsen, selvom sælgeren ifølge aftalen er en tredjepart.

Et flertal af udvalgets medlemmer fandt i forbindelse med overvejelserne herom, at de almindelige aftaleretlige regler om, hvornår en platform betragtes som forbrugerens aftalepart, allerede beskytter forbrugeren i de tilfælde, hvor det ikke står klart, hvem der er den egentlige aftalepart. Flertallet pegede på, at det følger af almindelige aftaleretlige regler, at en onlineplatform bliver bundet af en aftale med en forbruger og dermed aftalepart, hvis det ikke fremgår tydeligt ved aftaleindgåelsen, at det er en anden end platformen, der er forbrugerens aftalepart. Flertallet bemærkede desuden, at en udvidelse af sælgerbegrebet grundlæggende ville bryde med princippet om kontraktens relativitet, dvs. at en aftale kun skaber rettigheder og pligter for aftalens parter. Flertallet anbefalede derfor ikke, at sælgerbegrebet skulle udvides til at omfatte onlineplatforme mv., der efter almindelige aftaleretlige regler ikke anses som forbrugerens aftalepart, jf. delbetænkning I, kapitel 5, afsnit 4.6.2.

Et mindretal af udvalgets medlemmer fandt, at en onlineplatform, der aktivt er involveret i salg af produkter på vegne af en tredjepart, skal hæfte som sælger, uanset om platformen efter de almindelige aftaleretlige regler vil blive anset som forbrugerens aftalepart eller ej. Mindretallet begrundede sit forslag med, at det efter de gældende regler kan være vanskeligt for parterne at gennemskue deres retsstilling, og at en sådan regel vil skabe klarhed for parterne. Mindretallet anførte endvidere, at en del platforme optræder så aktivt, at de i mange relationer fremtræder som sælger, jf. delbetænkning I, kapitel 5, afsnit 4.6.3.

Udvalget har i forlængelse af det anførte overvejet, om der bør indføres yderligere supplerende oplysningskrav for onlinemarkedspladser.

De nye oplysningsforpligtelser i artikel 6 a stiller forbrugeren bedre, fordi udbyderen af online-markedspladsen forpligtes til at sikre, at forbrugeren modtager de oplyste oplysninger. De nye oplysningsforpligtelser indeholder endvidere en klarere retstilstand end de skønsmæssige regler i markedsføringsloven, som udbyderen af en onlinemarkedsplads på nuværende tidspunkt er underlagt, medmindre udbyderen ikke tillige er formidler, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3.

---

<sup>4</sup> Det bemærkes, at Europa-Kommissionen den 15. december 2020 har fremsat forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om et indre marked for digitale tjenester (retsakt om digitale tjenester) og om ændring af direktiv 2000/31/EF (lovpakken ”the Digital Services Act Package”). Såfremt lovpakken vedtages, vil dette medføre ændringer i de gældende regler i bl.a. e-handelsloven.

Som det også er anført i delbetænkning I, kapitel 5, afsnit 4.6.1, findes onlinemarkedspladser i mange forskellige varianter, og mange af disse er hjemmehørende i udlandet. Det er udvalgets indtryk, at det både i forhold til danske og udenlandske markedspladser kan være vanskeligt for forbrugeren at gennemskue forretningskonceptet, herunder hvem der er aftalepart, ligesom det kan være vanskeligt i udlandet at håndhæve forbrugernes rettigheder.

Udvalget har i lyset heraf særligt overvejet, om der bør indføres et krav om, at onlinemarkedspladsen - foruden de oplysninger, som skal meddeles forbrugeren efter direktivet – også skal oplyse forbrugeren om identiteten og hjemsted for den tredjepart, som tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, uanset om tredjeparten er erhvervsdrivende eller ikke-erhvervsdrivende.

Oplysninger om en potentiel aftaleparts identitet og hjemsted er væsentlige oplysninger for forbrugeren, navnlig i de tilfælde, hvor aftaleparten har hjemsted i et land langt fra Danmark, og hvor det kan være vanskeligt for forbrugeren at håndhæve sine rettigheder.

Hvis sælgeren, som benytter onlinemarkedspladsen, er erhvervsdrivende, vil sælgeren allerede være forpligtet til at oplyse om sit hjemsted mv. som følge af de øvrige oplysningsforpligtelser i forbrugeraftaleloven. Onlinemarkedspladsen har derimod ikke pligt til at meddele oplysningerne. Hvis onlinemarkedspladsen får pligt til også at meddele oplysningerne, vil det give en ekstra sikkerhed for, at forbrugeren får oplysningerne. Dette skal også ses i lyset af, at det efter udvalgets vurdering formentlig vil være lettere at håndhæve tilsidesættelse af oplysningspligter over for onlinemarkedspladsen end den bagvedliggende sælger.

Hvis sælgeren på onlinemarkedspladsen ikke er erhvervsdrivende, gælder forbrugerftalelovens øvrige oplysningspligter ikke for sælgeren/annoncøren på onlinemarkedspladsen. Udbyderen af onlinemarkedspladsen er heller ikke forpligtet til at give oplysningerne, medmindre udbyderen tillige er formidler, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 3. I disse tilfælde vil det supplerende oplysningskrav for udbyderen af onlinemarkedspladsen føre til, at forbrugeren skal have oplysninger om identitet og hjemsted for aftaleparten, som der ikke er pligt til at meddele i dag.

Udvalget finder på den baggrund, at der er behov for at supplere de nye oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, med et krav om, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjepart, som tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen.

Formålet med disse oplysningskrav er at sikre gennemskuelige aftalemodeller, hvor det er tydeligt for forbrugeren, hvem vedkommende indgår aftale med, og hvilket land de kommer fra.



Oplysningskravet understøtter dermed de civilretlige virkninger af manglende tydelighed om aftaleparten, hvorefter en onlinemarkedsplads bliver bundet af en aftale med en forbruger og dermed aftalepart, hvis det ikke fremgår tydeligt ved aftaleindgåelsen, at det er en anden end platformen, der er forbrugers aftalepart.

Oplysningskravet indebærer endvidere, at forbrugeren af onlinemarkedspladsen vil blive gjort opmærksom på, hvis forbrugeren indgår aftale med en tredjepart, der bor i et land langt fra Danmark, og hvor det kan være vanskeligt for forbrugeren at håndhæve sine rettigheder, herunder i tilfælde af misligholdelse fra tredjepartens side eller ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Oplysningerne herom kan således indgå i forbrugers overvejelser forud aftaleindgåelsen, og forbrugeren kan fravælge at indgå aftalen, hvis forbrugeren ikke ønsker at løbe risikoen.

En sådan yderligere oplysningspligt for onlinemarkedspladser kan desuden ikke antages at indebære en væsentlig byrde for onlinemarkedspladserne bl.a. set i lyset af, at onlinemarkedspladser i forvejen efter de regler, der følger af moderniseringsdirektivet, skal oplyse om, hvorvidt tredjeparten er erhvervsdrivende, og om de forbrugerbeskyttende regler finder anvendelse for aftalen. Onlinemarkedspladserne har også en egen interesse i, at det er tydeligt, hvem der er aftalepart, idet onlinemarkedspladserne ellers selv vil blive bundet af aftalen med forbrugeren.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at muligheden for at tilføje yderligere supplerende oplysningskrav for udbyderen af onlinemarkedspladsen udnyttes, således at der tilføjes et krav om, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjepart, som tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 16, samt bemærkningerne hertil. Det yderligere supplerende oplysningskrav fremgår af det foreslåede § 8 a, stk. 1, nr. 1.

### **3.4 Oplysning om fortrydelsesretten - standardfortrydelsesformular**

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 9, indeholder bl.a. en pligt til at oplyse om standardfortrydelsesformularen i forbrugeraftalelovens bilag 3, inden der indgås aftaler om fjernsalg. Der er også pligt til at oplyse om standardfortrydelsesformularen, når der indgås aftaler ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, jf. § 11, stk. 2, 1. pkt. De øvrige oplysningspligter i § 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde, jf. § 11, stk. 2, 2. pkt.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 7, litra a, fjerner standardfortrydelsesformularen, som en af de oplysninger den erhvervsdrivende mindst skal give, hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.

Ændringen er udtryk for en totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning.

Det er derfor nødvendigt at ændre forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, således at oplysningen om standardfortrydelsesformularen går fra at være en oplysning, som den erhvervsdrivende mindst skal give, til at være en oplysning, som formidles af den erhvervsdrivende på passende måde.

Udvalget foreslår ændringen gennemført ved, at standardfortrydelsesformularen undtages fra henvisningen til § 8, stk. 1, nr. 9, i § 11, stk. 2, 1. pkt.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 21 og 22, samt bemærkningerne hertil.

## Kapitel 6 - Fortrydelsesret

### 1. Gældende dansk ret (forbrugeraftaleloven)

Forbrugeren har fortrydelsesret i overensstemmelse med reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4, jf. § 18, stk. 1. Fortrydelsesretten indebærer, at forbrugeren inden for fortrydelsesfristen kan træde tilbage fra en gyldig aftale om levering af varer eller tjenesteydelser. Forbrugeren har som udgangspunkt fortrydelsesret for ”fjernsalgsaftaler”, som angår varer og tjenesteydelser, og for ”aftaler, som er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted”.

Der er en række aftaletyper, som reglerne om fortrydelsesret ikke gælder for. De er oplyst i § 18, stk. 2. Undtaget er bl.a. aftaler om salg af varer, som ikke egner sig til at blive returneret, f.eks. varer, som er fremstillet efter forbrugernes specifikationer, eller tydeligt har fået et personligt præg, og aftaler om tjenesteydelser, som udføres, inden fortrydelsesfristen udløber.

#### 1.1 Fortrydelsesfristens varighed

Reglerne om fortrydelsesfristen og dens beregning fremgår af forbrugeraftalelovens § 19, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 9 og 10.

Udgangspunktet i forbrugeraftaleloven er, at forbrugeren har en fortrydelsesfrist på 14 dage. Ved aftaler om individuel pensionsordning er fortrydelsesfristen dog på 30 dage. Fristen regnes i kalenderdage.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 1. pkt., at forbrugeren inden 14 dage ved afgivelse af en utvetydig erklæring skal give den erhvervsdrivende meddelelse om, at forbrugeren udøver sin fortrydelsesret. Der kan ikke stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 2. pkt.

Det fastlægges i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, fra hvilket tidspunkt fristen for at udøve fortrydelsesretten skal beregnes for forskellige typer af aftaler. Hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 1.

Hvis aftalen vedrører en vare, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 2. I § 19, stk. 2, nr. 2, litra a-c, fastsættes dette tidspunkt nærmere i relation til en række forskellige aftaletyper. I tilfælde af levering af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men som leveres enkeltvis, regnes fristen fra den dag, hvor den sidste vare er i forbrugernes eller den af forbrugeren angivne tredjemands fysiske besiddelse (litra a). Er der derimod tale om en vare, som består af flere partier eller dele, regnes fristen fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand får det sidste parti eller

den sidste del i fysisk besiddelse (litra b), mens fristen i tilfælde af aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, regnes fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand får den første vare i fysisk besiddelse (litra c).

Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3, fastsætter som en undtagelse til stk. 2, at fortrydelsesfristen for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger, dvs. om oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre en eventuel fortrydelsesret gældende samt standardfortrydelsesformularen i bilag 3. Det forudsættes i den forbindelse, at dette tidspunkt ligger senere end det tidspunkt, hvor en aftale om en tjenesteydelse indgås, eller forbrugeren får varen fysisk i hænde, idet fristen i modsat fald skal regnes fra disse tidspunkter, jf. § 19, stk. 2, nr. 1 og 2.

Det fremgår endvidere af § 19, stk. 3, at fortrydelsesfristen først begynder at løbe, når disse oplysninger er modtaget på et varigt medium, jf. herved § 13. Denne del af § 19 er begrænset til at vedrøre manglende oplysninger om selve fortrydelsesretten.

Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 4, fastsætter i tilknytning til stk. 1-3, en absolut fortrydelsesfrist for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen finder ikke anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser. Efter bestemmelsen udløber fortrydelsesfristen for aftaler om varer eller ikke-finansielle 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 indebærer, at den absolutte frist altid udløber senest 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, 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).

Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 6, fastsætter i tilknytning til beregningen af fortrydelsesfristen, at fristen udløber 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.

## 1.2 Undtagelser til fortrydelsesretten

Udgangspunktet i forbrugeraftalelovens kapitel 4 er, at forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1.

Der er i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1-15, opregnet en række aftaler, som – bortset fra nr. 2 – generelt undtages fra fortrydelsesretten. Den erhvervsdrivende er for aftaler omfattet af § 18, stk. 2, 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. § 8, stk. 1, nr. 10 og 11.

Undtagelserne er begrundet i, at en fortrydelsesret i visse tilfælde vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. for varer, der er fremstillet efter forbrugerenes specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, eller for f.eks. levering af brændstof i en tank, som det ikke er muligt at adskille fra anden brændstof i tanken efter leveringen.

For visse tjenesteydelser er undtagelserne begrundet i, at det vil kunne være uhensigtsmæssigt at give forbrugeren fortrydelsesret, hvor der ved aftalens indgåelse afsættes kapacitet hos den erhvervsdrivende, som den erhvervsdrivende kunne have vanskeligt ved at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves, f.eks. reservationer på hoteller eller ferieboliger, ved kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.

Ved gennemførelsen af moderniseringsdirektivet er det særligt undtagelserne i nr. 2, 8 og 13, som er relevante. Disse gennemgås i det følgende.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, gælder fortrydelsesretten ikke for udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Bestemmelsen indebærer, at forbrugeren under forudsætning af, at forbrugeren har givet samtykke og anerkendt, at fortrydelsesretten mistes, ikke kan fortryde en sådan tjenesteydelsesaftale, efter at aftalen er opfyldt af den erhvervsdrivende, selvom fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet. Det følger modsætningsvist af bestemmelsen, at forbrugeren vil kunne fortryde en tjenesteydelsesaftale, indtil den erhvervsdrivende har opfyldt aftalen fuldt ud. Den erhvervsdrivende har i sådanne tilfælde mulighed for at opnå betaling, forudsat at forbrugeren har givet samtykke til, at arbejdet ønskes udført, jf. herved § 25, stk. 1, som omtales nedenfor.

Efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8, undtages aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, som forbrugeren på forhånd udtrykkeligt har anmodet om,

fra fortrydelsesretten. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant arbejde leverer ikke-finansielle 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 ikke-finansielle tjenesteydelser eller varer.

Herudover undtages efter forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 13, levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Ved digitalt indhold forstås 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, gælder reglerne om varer.

Aftaler om digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, skal 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, hverken klassificeres som en købsaftale eller en tjenesteydelsesaftale.

### **1.3 Den erhvervsdrivendes forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes**

Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten fremgår af forbrugeraftalelovens § 22, for så vidt angår en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse.

#### **1.3.1 Tilbagetræden fra en aftale om en vare eller tjenesteydelse**

Det følger af forbrugeraftalelovens § 22, at ved forbrugers tilbagetræden fra en aftale (udnyttelse af fortrydelsesretten) om en vare eller en ikke-finansiel 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 forbrugeraftalelovens § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen. 14 dages-fristen skal ses i sammenhæng med bestemmelsens 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. Tilbagebetalingen skal således ske snarest muligt.

Den erhvervsdrivende skal tilbagebetale eventuelle modtagne beløb, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

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.

Fastlæggelsen af, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation til at udløse den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt, vil bero på en konkret vurdering. En kvittering for afsendelse af et anbefalet brev, tilbagesendelse undergivet en ”track-and-trace”-service, en indleveringsattest (postkvittering) eller lignende må antages at udgøre dokumentation for, at et brev eller en pakke er indleveret til afsendelse. Bestemmelsen indebærer ikke, at forbrugeren skal kunne fremvise dokumentation for forsendelsens indhold eller varens stand.

Det er omdiskuteret, om forbrugeren eller den erhvervsdrivende bærer risikoen for varen, indtil den er leveret tilbage til den erhvervsdrivende, se Karstoft i ”Forbrugeraftaleloven med kommentarer” (1. udgave, 2018), s. 534 ff. Et flertal af arbejdsgruppen, som afgav betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, fandt, at forbrugeren ved udnyttelse af fortrydelsesretten bærer risikoen for varen, indtil den er leveret tilbage til den erhvervsdrivende, jf. betænkning nr. 1540/2013, s. 315 f. Det fremgår af lovforslag nr. L 39 af 9. oktober 2013 om forbrugeraftaler, de almindelige bemærkninger pkt. 4.10.3.1.3, at flertallets synspunkt er lagt til grund. Karstoft tiltræder ikke arbejdsgruppens flertals konklusion, jf. Karstoft i U 2018B, s. 68 ff.

Den erhvervsdrivendes tilbagebetaling efter stk. 4 skal i lighed med tilbagebetaling efter stk. 1 ske uden unødigt forsinkelse.

#### **1.4 Forbrugernes forpligtelser når fortrydelsesretten udnyttes**

Forbrugernes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten fremgår af forbrugerftalelovens § 24 om tilbagetræden fra en aftale om en vare og af § 25 om tilbagetræden fra en aftale om en tjenesteydelse.

##### **1.4.1 Tilbagetræden fra en aftale om en vare**

Efter forbrugerftalelovens § 24, stk. 1, skal forbrugeren ved tilbagetræden fra en købsaftale (udnyttelse af fortrydelsesretten) 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. § 20. Bestemmelsen finder ikke anvendelse i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen.

Bestemmelsen indebærer, at forbrugeren skal tilbagesende eller aflevere varen senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren har givet den erhvervsdrivende besked om, at aftalen fortrykkes.

Fristen er overholdt, hvis forbrugeren har afsendt varerne inden udløbet af de 14 dage, dvs. at afsendelse på fristens sidste dag vil være rettidig.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, 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 § 8, stk. 1, nr. 12, til at oplyse forbrugeren om, at vedkommende skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse.

De direkte udgifter i forbindelse med tilbageleveringen vil som udgangspunkt svare til de udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt ved levering af varen, og vil bl.a. ikke omfatte den erhvervsdrivendes (generelle) omkostninger ved at skulle håndtere returnerede varer efter tilbagelevering.

Forbrugeraftalelovens § 24, stk. 3, fastlægger, hvornår den erhvervsdrivende (selv) skal foretage afhentning af varen, herunder afholde udgifterne forbundet hermed. Den erhvervsdrivende skal afhente varen for egen regning, når følgende betingelser er opfyldt: 1) købsaftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, 2) varen er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse og 3) varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 4, 1. pkt., at når en forbruger udnytter fortrydelsesretten i relation til en købsaftale indgået uden for forretningssted eller ved 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 – vil varen vederlagsfrit tilfalde forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke har afhentet varen inden tre måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Efter forbrugeraftalelovens § 24, stk. 4, 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.

Efter forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5, 1. pkt., hæfter forbrugeren kun for en eventuel forringelse af vares værdi, som skyldes en anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på. I tilfælde, hvor forbrugeren har brugt varen mere, hæfter forbrugeren således for eventuel forringelse af vares værdi som følge heraf, men forbrugeren bevarer fortrydelsesretten. Det centrale spørgsmål efter bestemmelsen er, dels om ibrugtagningen, herunder åbning af eller skade på emballage mv., har medført en forringelse af vares værdi, dels om forbrugeren hæfter for en sådan værdiforringelse.



Ved vurderingen af, om ibrugtagningen af varen har medført en værdiforringelse, vil der skulle lægges vægt på varens handelsværdi, når ibrugtagningen tages i betragtning. Det vil i den forbindelse ikke i sig selv være afgørende, hvad den pågældende sælger vil kunne afsætte varen til gennem den anvendte salgskanal. Værdiansættelsen bør således ske ud fra varens generelle handelsmæssige værdi og dermed den pris, som erhvervsdrivende almindeligvis kan opnå.

Ved vurderingen af, om forbrugeren hæfter for værdiforringelsen, vil der skulle lægges vægt på, om forbrugeren har håndteret varen på en måde, som vedkommende i almindelighed ville have fået lov til i en (fysisk) 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 forbrugers uagtsomhed eller manglende omsorg. I visse tilfælde kan der formentlig blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.

Det påhviler som udgangspunkt den erhvervsdrivende at godtgøre, at varen har været udsat for en værdiforringelse. Kan den erhvervsdrivende løfte denne bevisbyrde, påhviler det forbrugeren at bevise, at værdiforringelsen alene skyldes brug, herunder afprøvning af varen, der er nødvendig for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, den fungerer på.

Efter forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5, 2. pkt., hæfter forbrugeren ikke for en eventuel forringelse af varen i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med § 8, stk. 1, nr. 9, har givet meddelelse om fortrydelsesretten. Bestemmelsen indebærer, at forbrugeren i disse situationer ikke hæfter for en eventuel forringelse af varen i perioden, indtil fortrydelsesfristen udløber. I denne periode vil forbrugeren således ikke hæfte for en eventuel forringelse af varen, der skyldes forbrugers brug af varen, inden forbrugeren blev bekendt med retten til at træde tilbage fra aftalen, uanset om en eventuel forringelse skyldes en anden brug af varen, end hvad der kan anses for normalt. Dette gælder dog som udgangspunkt ikke, hvor forbrugeren er i ond tro (dvs. har kendskab til at fortrydelsesfristen endnu ikke er udløbet), idet forbrugeren i medfør af den almindelige loyalitetspligt efter omstændighederne, herunder hvis forholdet kan bevises af den erhvervsdrivende, i givet fald vil kunne komme til at hæfte for en eventuel forringelse af varens værdi.

#### **1.4.2 Tilbagetræden fra en aftale om en tjenesteydelse**

Forbrugeraftalelovens § 25 indeholder regler om forbrugers forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes, for så vidt angår en tjenesteydelsesaftale.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, 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 forbrugers udtrykkelige anmodning

(nr. 1), og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 12, er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der i givet fald skal betales ved udnyttelse heraf (nr. 2).

Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale, er nærmere reguleret i § 25, stk. 2, hvorefter beløbet skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse. 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.

Hvis den samlede pris for tjenesteydelsen er urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede. Det er forbrugeren, der skal kunne påvise, at den samlede pris er uforholdsmæssig. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Hvis aftalen vedrører en ydelse af en bestemt varighed, må beløbet fastsættes som en pris pr. dag set i forhold til den fulde opfyldelse af aftalen. Hvis der er tale om en løbende aftale af ubestemt varighed, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode. Der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle rimelige stiftelsesomkostninger mv., i det omfang der er tale om betaling for en ydelse, som er leveret til forbrugeren som led i aftalens indgåelse/opfyldelse.

Omfattet af bestemmelsen vil herudover være udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt i forbindelse med aftalens indgåelse, uanset om den erhvervsdrivende har udliciteret eller selv udførte den pågældende opgave, samt betaling for ydelser, som den erhvervsdrivende udfører i forbindelse med en aftales indgåelse/opfyldelse. Det er dog en forudsætning for medregning af sådanne udgifter og betalinger, at det beløb, der kræves betalt, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der er leveret. Det er i øvrigt en forudsætning for at afkræve forbrugeren betaling for afholdte udgifter til udførelsen af en opgave, at forbrugeren er blevet oplyst om størrelsen af gebyret mv. og har samtykket i dets afholdelse inden fortrydelsesfristens udløb. Endvidere vil udgifter til eventuelt forbrugsafregnet forbrug, som efter aftalen skal betales ud over den faste abonnementspris, f.eks. et bestemt beløb pr. minut, der tales i telefon, være omfattet, jf. almindelige obligationsretlige principper, hvorefter forbrugeren er forpligtet til at betale for det forbrugte frem til fortrydelsestidspunktet.

For så vidt angår levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, fremgår det af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 3, nr. 1-3, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en aftale

herom, hverken hæfter for hel eller delvis levering, der har fundet sted, hvis en af følgende tre situationer gør sig gældende:

- hvis forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb,
- hvis forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller
- hvis 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.

### **1.5 Forbud mod uanmodede personlige henvendelser**

Forbrugeraftalelovens § 4 indeholder regler om erhvervsdrivendes uanmodede telefoniske og personlige henvendelser til forbrugere. Efter forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, må en erhvervsdrivende således 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.

Mens visse uanmodede telefoniske henvendelser er undtaget fra forbuddet, jf. § 4, stk. 2, er der for personlige henvendelser, såkaldt dørsalg, tale om et absolut forbud.

Reglerne om uanmodede henvendelser følger ikke af forbrugerrettighedsdirektivet, men er en selvstændig dansk regel. Forbuddet mod uanmodede henvendelser er dels begrundet i hensyn til privatlivets fred, dels i forbrugerbeskyttelseshensyn.

Forbuddet mod dørsalg blev indført i 1975 (dengang som § 11 i næringsloven). Med den første forbrugeraftalelov fra 1978 (lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugeraftaler) blev forbuddet videreført og udvidet, dog med visse undtagelser. Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen i 1978-forbrugeraftaleloven, jf. lovforslag nr. L 39 af 13. oktober 1977, at baggrunden for forbuddet mod dørsalg var dels hensynet til privatlivets fred, idet de fleste mennesker formentlig anser den uanmodede henvendelse som en påtrængende og generende salgsform, dels ønsket om at beskytte forbrugeren mod den risiko for misbrug og udnyttelse, som erfaringsmæssigt er knyttet til dørsalg. Samtidig blev fortrydelsesretten indført som et supplement til de undtagelsestilfælde, hvor dørsalg på daværende tidspunkt fortsat var lovligt.

Forbuddet mod dørsalg blev absolut ved en ændring af forbrugeraftaleloven i 2004, jf. lov nr. 451 af 9. juni 2004. Som begrundelse henvistes der til privatlivets fred. De erhvervsdrivende,

som var omfattet af undtagelserne i § 4, stk. 2, kunne dog rette uanmodede telefoniske henvendelser til forbrugere.

Danmark kunne opretholde reguleringen af uanmodede henvendelser i forbrugeraftaleloven uanset gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet, fordi adgangen til at rette personlig henvendelse til forbrugere ikke er reguleret af forbrugerrettighedsdirektivet. Direktivet tillader medlemsstaterne at opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i direktivet, jf. præambelbetragtning nr. 13. Af den årsag er forbuddet mod uanmodede henvendelser stadig en del af forbrugeraftaleloven.

Der er en sammenhæng mellem forbrugeraftalelovens forbud mod dørsalg og direktivet om urimelig handelspraksis, som er implementeret i markedsføringsloven. Ifølge markedsføringslovens bilag 1 – som udpeger former for handelspraksis, der altid må anses for vildledende eller aggressive – anses det efter pkt. 25 som en aggressiv markedsføringsform, at der aflægges personlige besøg på forbrugers bopæl, uden at forbrugers ønske om, at den erhvervsdrivende skal forlade stedet eller blive væk, respekteres, med undtagelse af besøg med henblik på at opretholde en kontraktretlig forpligtelse.

Direktivet om urimelig handelspraksis er totalharmoniserende, og der kan derfor ikke opretholdes eller indføres bestemmelser, som fraviger dem, der er fastsat i direktivet, medmindre direktivet udtrykkeligt giver mulighed herfor på specifikke områder. De ændringer af direktivet om urimelig handelspraksis, som følger af moderniseringsdirektivet, overlader medlemsstaterne et vist råderum med hensyn til bestemmelser om dørsalg, hvilket beskrives nærmere nedenfor.

## **2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet)**

### **2.1 Dørsalg samt mulighed for udvidelse af fortrydelsesretten og for at fravige visse undtagelser til fortrydelsesretten**

Forbrugerrettighedsdirektivet giver som udgangspunkt en fortrydelsesret på 14 dage for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Der gælder en række undtagelser til fortrydelsesretten.

Med den ændring af forbrugerrettighedsdirektivet, der følger af moderniseringsdirektivet, har medlemsstaterne fået mulighed for at forlænge fortrydelsesretten til 30 dage i visse tilfælde.

Det følger således af moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 8, litra a, at medlemsstaterne kan vedtage regler, hvorefter fortrydelsesfristen på 14 dage, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 9, stk. 1, forlænges til 30 dage for aftaler, der er indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere. Muligheden indsættes som artikel 9, stk. 1a, i forbrugerrettighedsdirektivet. En for-

længelse sker med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Forlængelsen skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

Derudover konsekvensændres forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 4, artikel 9, stk. 2, artikel 10, stk. 2, og artikel 14, stk. 4, litra b, nr. i, således at den nye mulighed for en 30 dages fortrydelsesfrist også fremgår her.

Muligheden for at udvide fortrydelsesfristen er motiveret i ønsket om at gøre det muligt for medlemsstaterne at vedtage bestemmelser, som beskytter forbrugere mod særligt aggressive eller vildledende salgsmetoder, som for eksempel dørsalg eller udflugter.

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 54 i moderniseringsdirektivet, at selvom salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted er en legitim og veletableret salgskanal, kan en række former for særlig aggressiv eller vildledende markedsføring eller særligt aggressive eller vildledende salgsmetoder i forbindelse med dørsalg eller udflugter som defineret i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 8, lægge pres på forbrugerne for at få dem til at købe varer eller tjenester, som de ellers ikke ville købe, eller varer til overpris, ofte til øjeblikkelig betaling. Sådanne former for praksis er ofte målrettet ældre eller andre sårbare forbrugere.

Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 54, at EU-lovgiver er opmærksom på, at en række af medlemsstaterne betragter aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller udflugter som uønskede og anser det for nødvendigt at begrænse særlige former for eller aspekter af salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, såsom aggressiv og vildledende markedsføring eller salg af et produkt i forbindelse med dørsalg eller udflugter. Det fremgår også af præambelbetragtning nr. 54, at hvis der vedtages sådanne begrænsninger ud fra andre hensyn end forbrugerbeskyttelse, såsom den offentlige interesse eller respekten for privatlivet, der er beskyttet ved artikel 7 i chartret om grundlæggende rettigheder, falder de uden for anvendelsesområdet for direktivet om urimelig handelspraksis.

Det præciseres i den forbindelse i præambelbetragtning nr. 55, at direktivet om urimelig handelspraksis ikke berører medlemsstaternes frihed til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugernes legitime interesser mod urimelig handelspraksis i forbindelse med dørsalg, eller udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne bestemmelser er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 55, at alle sådanne bestemmelser bør stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og ikke forbyde disse salgskanaler som sådan. Direktivet overlader råderum til at vedtage bestemmelser, som eksempelvis fastsætter det tidspunkt på dagen, hvor besøg i forbrugernes hjem uden deres udtrykkelige anmodning ikke er tilladt, eller forbyde sådanne

besøg, når forbrugeren synligt har tilkendegivet, at disse besøg ikke er acceptable, eller foreskrive betalingsproceduren. Direktivet overlader også råderum til at fastsætte bestemmelser som er mere beskyttende på de områder, som er harmoniseret ved forbrugerrettighedsdirektivet.

Med de ændringer af forbrugerrettighedsdirektivet, der følger af moderniseringsdirektivet, har medlemsstaterne endvidere fået mulighed for at begrænse antallet af undtagelser til fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller udflugter med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Udnyttelse af valgmuligheden indebærer, at forbrugeren vil få mulighed for at udøve fortrydelsesret.

Muligheden indsættes i artikel 16 om fortrydelsesret i forbrugerrettighedsdirektivet, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b. Det følger heraf, at medlemsstaterne kan afvige fra undtagelserne til fortrydelsesretten fastsat i artikel 16, stk. 1, litra a, b, c, og e, for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

De undtagelser, der kan begrænses, er følgende:

- tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende
- 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
- levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, og
- 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.

De resterende undtagelser til fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra d, og f-m, vil fortsat skulle gælde i tilfælde af aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller udflugter.

## 2.2 Undtagelsen til fortrydelsesretten om digitalt indhold og de formelle krav til aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

Med moderniseringsdirektivet er der sket en række ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, 8 og 16.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 omhandler undtagelser til fortrydelsesretten og oplyser i litra a-m nogle aftaletyper, hvor medlemsstaterne ikke må give mulighed for at udøve fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Litra a og m er ændret med moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra a.

Litra a affattes således: ”tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, *men, hvis aftalen forpligter forbrugeren til at betale*, kun hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugersens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende.” Ændringen er fremhævet med kursiv.

Litra m affattes således: ”aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt, *og hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale*, hvis:

- forbrugeren har givet forudgående udtrykkeligt samtykke til, at udførelsen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber,
- forbrugeren har anerkendt, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og
- den erhvervsdrivende har givet bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.”

Ændringen er fremhævet med kursiv.

Ændringerne i litra a og m skal ses i sammenhæng med de justeringer, der foretages i forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde. Det fremgår således af præambelbetragtning nr. 30 i moderniseringsdirektivet, at den fortsatte involvering af udbyderen af tjenester berettiger anvendelsen af de regler vedrørende fortrydelsesretten, der er fastsat i forbrugerrettighedsdirektivet, og som på effektiv vis giver forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesten og, i løbet af 14 dage fra indgåelsen af aftalen, træffe beslutning om at beholde den eller ej. Mange aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er karakteriseret ved en enkelt levering af et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, såsom musik- eller videofiler. Aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er fortsat

underlagt undtagelsen fra fortrydelsesretten fastsat i artikel 16, stk. 1, litra m, i forbrugerrettighedsdirektivet, hvoraf det fremgår, at forbrugeren mister fortrydelsesretten, når udførelsen af aftalen er påbegyndt, såsom ved downloading eller streaming af indhold, med forbehold af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristen og anerkendelse af, at vedkommende derved har mistet sin fortrydelsesret. Hvor der er tvivl om, hvorvidt aftalen er en tjenesteydelsesaftale eller en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7 og 8 indeholder formelle krav for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, ændres med moderniseringsdirektivet og omhandler de tilfælde, hvor forbrugeren ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en begrænset mængde, eller af fjernvarme, skal påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2.

Det fremgår af den ændrede artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, at den erhvervsdrivende i sådanne tilfælde skal kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning om levering på et varigt medium *og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret*. Ændringen er fremhævet med kursiv. Derudover fremgår det af den ændrede artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, at bestemmelserne kun omfatter de aftaler, hvor forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.

Ændringen af artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, skal ifølge præambelbetragtning nr. 37 ses i sammenhæng med den aftaleretlige sanktion i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 4, litra a, hvorefter forbrugeren ikke skal betale for de udførte tjenesteydelser, hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke til, at levering påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb. Kravet om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke er kun relevant for tjenesteydelser, herunder digitale tjenester, der udføres mod betaling af en pris. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, hvor forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale en pris.

Direktivets artikel 14, stk. 4, beskrives nærmere i præambelbetragtning nr. 44 samtidigt med, at nødvendigheden af ændringen i artikel 16, litra m, forklares.

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 44, at artikel 14, stk. 4, foreskriver de betingelser, på hvilke forbrugeren, i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ikke hæfter for omkostningerne ved udførelse af tjenesteydelser, levering af offentlige forsyninger og levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Hvis nogen af disse betingelser er opfyldt, skal



forbrugeren ikke betale prisen for tjenesteydelser, offentlige forsyninger eller digitalt indhold, der er modtaget før udøvelsen af fortrydelsesretten. For så vidt angår digitalt indhold, er opfyldelsen af en af disse ikke-kumulative betingelser nemlig i henhold til artikel 14, stk. 4, litra b, nr. iii, ensbetydende med manglende bekræftelse af aftalen, som omfatter bekræftelse af forbrugers udtrykkelige samtykke til, at udførelsen af aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Denne betingelse er imidlertid ikke blandt betingelserne for tabet af fortrydelsesretten i nævnte direktivs artikel 16, stk. 1, litra m, hvilket skaber usikkerhed med hensyn til forbrugernes mulighed for at anvende artikel 14, stk. 4, litra b, nr. iii, når de to øvrige betingelser i artikel 14, stk. 4, litra b, er opfyldt, og fortrydelsesretten som følge heraf er tabt i henhold til artikel 16, stk. 1, litra m. Betingelsen i artikel 14, stk. 4, litra b, nr. iii, bør derfor føjes til artikel 16, stk. 1, litra m, så forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, når denne betingelse ikke er opfyldt, og følgelig gøre krav på rettighederne i artikel 14, stk. 4.

Præambelbetragtning nr. 42 forklarer sammenhængen og formålet med ændringerne i artikel 16, stk. 1, litra a, artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 3. Det fremgår således af præambelbetragtningen, at der ved artikel 16, stk. 1, litra a, gives mulighed for at fastsætte en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler, der er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende. Derimod stilles der ved artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, kun krav til de erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke, og ikke vedkommendes anerkendelse af, at fortrydelsesretten går tabt, når udførelsen er afsluttet.

For at sikre sammenhæng mellem disse bestemmelser er det nødvendigt at tilføje en forpligtelse i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, om, at den erhvervsdrivende også skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet, hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale. Derudover bør formuleringen af artikel 16, stk. 1, litra a, ændres for at tage hensyn til ændringerne i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale. Imidlertid bør medlemsstaterne have mulighed for ikke at anvende kravet om at opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet i kontrakter, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, jf. præambelbetragtning nr. 42, som omtales straks nedenfor.

### **2.3 Fortrydelsesretten ved reparationer**

Moderniseringsdirektivet føjer en ny bestemmelse til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, jf. artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit. Det følger heraf, at i tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et

besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke.

Denne mulighed omtales nærmere i moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 42. Der gives ved artikel 16, stk. 1, litra a, i direktiv 2011/83/EU mulighed for at fastsætte en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler, der er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende. Imidlertid bør medlemsstaterne have mulighed for ikke at anvende kravet om at opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet i kontrakter, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer.

## **2.4 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten**

Med de ændringer af forbrugerrettighedsdirektivet, der følger af moderniseringsdirektivet, indføres der yderligere forpligtelser for den erhvervsdrivende og forbrugeren, når forbrugeren udnytter fortrydelsesretten. Ændringerne skal bl.a. ses i lyset af udvidelsen af direktivets anvendelsesområde.

### **2.4.1 Den erhvervsdrivendes forpligtelser**

Med moderniseringsdirektivet føjes stk. 4, 5, 6, 7 og 8 til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, som regulerer den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten.

Tilføjelserne indebærer bl.a., at den erhvervsdrivende forpligtes til at overholde reglerne i databeskyttelsesforordningen for så vidt angår forbrugers personoplysninger (stk. 4). Endvidere skal den erhvervsdrivende ifølge artikel 13, stk. 5, som udgangspunkt afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, undtagen hvis indholdet falder under en af undtagelserne i litra a-d, der angår indhold, som:

- ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende,
- kun vedrører forbrugers aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende,
- er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssig stor indsats, eller

- er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

”Indhold” kan eksempelvis være billeder, video- og lydfiler og indhold, der er genereret på mobile enheder.

Erhvervsdrivende skal desuden, med undtagelse af de situationer, der er omhandlet i stk. 5, litra a, b, c eller d, stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, den erhvervsdrivende har leveret, til rådighed for forbrugeren. Forbrugeren skal anmode herom (stk. 6).

Forbrugeren er herefter berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format (stk. 7).

Hvis fortrydelsesretten udnyttes, kan den erhvervsdrivende forhindre forbrugers fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig(t) for forbrugeren eller ved at gøre forbrugers bruger-konto inaktiv, uden at det berører stk. 6 (stk. 8.).

Direktivets præambelbetragtninger omtaler ikke bestemmelsen direkte, men omtaler alene den sammenhæng, som moderniseringsdirektivet skaber mellem direktivet om digitalt indhold og tjenester og forbrugerrettighedsdirektivet, jf. præambelbetragtning nr. 32.

#### **2.4.2 Forbrugers forpligtelser**

Med moderniseringsdirektivet føjes der et nyt stk. 2 a til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14. Samtidig ændres ordlyden af artikel 14, stk. 4, litra b, nr. i. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14 regulerer forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten.

Ændringerne indebærer, at forbrugeren forpligtes til at afstå fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det til rådighed for tredjeparter efter aftalens ophør. Det nye stk. 2 a supplerer artikel 13, stk. 8, hvorefter den erhvervsdrivende har ret til at forhindre forbrugers fortsatte brug af indholdet eller tjenesten, navnlig ved at gøre det utilgængeligt for forbrugeren eller ved at gøre forbrugers brugerkonto inaktiv.

Bestemmelsen omtales ikke i præambelbetragtningerne i moderniseringsdirektivet.

### **3. Udvalgets overvejelser**

### 3.1 Uanmodede personlige henvendelser og kommercielle udflugter

Der gælder et absolut forbud mod en erhvervsdrivendes uanmodede personlige 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 (forbud mod dørsalg), jf. forbrugeraftalelovens § 4. Reglen om forbud mod uanmodede henvendelser følger ikke af det gældende forbrugerrettighedsdirektiv, men er en selvstændig dansk regel.

Adgangen til at rette personlig henvendelse til forbrugere er ikke reguleret i forbrugerrettighedsdirektivet. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller gennemføre nationale bestemmelser om spørgsmålet, jf. forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning nr. 13.

Markedsføringslovens bilag 1 udpeger specifikke former for handelspraksis, der altid skal anses for at være vildledende eller aggressive. Ifølge bilagets pkt. 25 skal det anses for aggressiv markedsføring at aflægge personligt besøg på forbrugers bopæl, uden at forbrugers ønske om, at den erhvervsdrivende skal forlade stedet eller blive væk, respekteres. Der gælder en undtagelse bl.a. for besøg med henblik på at opretholde en kontraktretlig forpligtelse. Markedsføringsloven gennemfører direktivet om urimelig handelspraksis, som er udtryk for totalharmosering.

Det har flere gange været overvejet, om det absolutte dørsalgsforbud i forbrugeraftaleloven kan opretholdes under hensyn til Danmarks EU-retlige forpligtelser efter direktivet om urimelig handelspraksis.

Spørgsmålet blev bl.a. berørt i lovforslaget til ændring af den danske markedsføringslov i forbindelse med implementeringen af direktivet om urimelig handelspraksis, jf. lovforslag nr. L 2 af 4. oktober 2006 om ændring af lov om markedsføring, pkt. 5 i de almindelige bemærkninger, hvoraf følgende fremgår:

”Lovgivning på Justitsministeriets område berøres ikke af direktivet om urimelig handelspraksis. Lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugeraftaler indeholder i § 6 et forbud mod uanmodet henvendelse. Efter forbrugeraftalelovens § 7 er et løfte, der er afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 6, ikke bindende. Denne bestemmelse må antages ikke at blive berørt af direktivet, idet det af artikel 3, stk. 2, fremgår, at direktivet ikke berører aftaleretten, og navnlig ikke bestemmelser om kontraktens gyldighed, indgåelse og virkning. Heller ikke forbrugeraftalelovens § 29, hvorefter den erhvervsdrivendes overtrædelse af forbuddet straffes med bøde, kan antages at blive berørt af direktivet. Det skyldes, at formålet med direktivet om urimelig handelspraksis efter artikel 1 bl.a. er at beskytte forbrugernes økonomiske interesser, og at direktivet ikke vedrører lovmæssige krav med hensyn til "smag og anstændighed", jf. betragtning nr. 7 i direktivets præambel.

Om baggrunden for forbuddet mod uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven henvises i bemærkningerne til den oprindelige bestemmelse, der blev indført i 1978, til bl.a. "hensynet til privatlivets fred, idet de fleste mennesker formentlig anser den uanmodede henvendelse som en påtrængende og generende salgsform". Dette er gentaget i bemærkningerne til den gældende forbrugeraftalelov fra 2004, hvor Justitsministeriet bl.a. anfører, at man finder, "at der er et væsentligt hensyn til beskyttelsen af privatlivets fred". Synspunktet er også gentaget i Justitsministeriets besvarelse af spørgsmål fra Folketingets Retsudvalg vedrørende lovforslaget fra 2004.

Hensynet til privatlivets fred må på den baggrund anses for at indgå med en sådan vægt, at direktivet om urimelig handelspraksis ikke kan antages at have betydning for det strafsanktionerede forbud i dansk ret mod uanmodet henvendelse, og direktivet nødvendiggør således ikke en ændring af forbrugeraftalelovens regler herom."

Se også herom Karstoft i "Forbrugeraftaleloven med kommentarer" (1. udgave, 2018), s. 168 ff.

Udvalget har i første række overvejet, om moderniseringsdirektivet nødvendiggør ændringer i dørsalgsforbuddet.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 8, litra a, indsætter et nyt stk. 1 a i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 9, hvorefter medlemsstaterne kan forlænge fortrydelsesfristen på 14 dage til 30 dage for aftaler, der er indgået i forbindelse med dørsalg eller kommercielle udflugter. Medlemsstaterne har også fået mulighed for at fravige visse undtagelser til fortrydelsesretten i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 for aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller kommercielle udflugter, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 1. afsnit.

Ifølge præambelbetragtning nr. 55 i moderniseringsdirektivet berører direktivet om urimelig handelspraksis ikke medlemsstaternes frihed til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugeren, men direktivet forhindrer medlemsstaterne i at forbyde dørsalg eller udflugter som sådan. Ifølge præambelbetragtning nr. 54 falder begrænsninger, som medlemsstaterne vedtager inden for direktivet om urimelig handelspraksis anvendelsesområde, hvis begrænsningerne skyldes forbrugers hensyn. Hvis de imidlertid skyldes andre hensyn som eksempelvis den offentlige interesse eller respekten for privatlivets fred (der er beskyttet ved artikel 7 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder), falder begrænsningerne uden for anvendelsesområdet af direktivet om urimelig handelspraksis.

Forbuddet mod dørsalg har historisk været begrundet dels i forbrugerbeskyttelseshensyn og dels hensynet til privatlivets fred. I ændringen af forbuddet i 2004 var fokus på hensynet til privatlivets fred, se herom ovenfor.

Eftersom forbrugeraftalelovens forbud mod dørsalg er begrundet i hensynet til privatlivets fred, finder udvalget, at forbuddet mod dørsalg kan opretholdes.

Udvalget har dernæst overvejet om dørsalgsforbuddet bør opretholdes.

Dørsalgsforbuddet kan føres tilbage til næringslov nr. 212 af 8. juni 1966. I dets nuværende form har det været gældende siden 2004. Udvalget finder, at væsentlige hensyn til privatlivets fred fortsat tilsiger, at det skal være forbudt for erhvervsdrivende uanmodet at opsøge forbrugere på bopælen, hvilket der også hidtil har været bred politisk opbakning til.

Udvalget har herefter ikke grundlag for at foreslå ændringer af forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser i forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1. Udvalget foreslår derfor forbuddet opretholdt i sin nuværende form.

Idet aftaler, der indgås i strid med dørsalgsforbuddet, er ugyldige, jf. forbrugeraftalelovens § 5, har udvalget herefter ikke anledning til at overveje at udnytte muligheden for at forlænge forbrugeraftalelovens fortrydelsesfrist til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne til fortrydelsesretten i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 for aftaler indgået ved dørsalg.

Udvalget har herefter overvejet, om muligheden for at udvide fortrydelsesfristen til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 bør udnyttes for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter.

Kommercielle udflugter er omfattet af definitionen af en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 3, nr. 2, litra d. Begrebet ”udflugter” omfatter udflugter i snæver forstand samt sammenkomster, forestillinger, homeparties mv., som er arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. betænkning nr. 1540/2013, side 102 og 378 og lovforslag nr. L 39 af 9. oktober 2019 om forbrugeraftaler, pkt. 4.1.3.2.8.2. i de almindelige bemærkninger.

Forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesrettens længde, undtagelser mv. for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted gælder derfor også for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter. Forbrugeren kan fortryde en aftale indgået i forbindelse med en udflugt inden for 14 dage, jf. forbrugeraftalelovens § 19, på nær i de tilfælde, som er undtaget fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1-15, jf. herom ovenfor.

Efter de oplysninger, som udvalget har kunnet fremskaffe, er der eksempler på, at kommercielle udflugter stadig anvendes som en salgsform i praksis, men det er usikkert, i hvilket omfang det sker.

Udvalget finder, at der ikke er grundlag for at udnytte muligheden for at forlænge fortrydelsesfristen til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne til fortrydelsesretten for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter. Udvalget lægger i den forbindelse vægt på, at den gældende fortrydelsesret er velkendt og indarbejdet i praksis, og at en forlænget og afvi-

gende fortrydelsesret på et snævert område vil komplicere reglerne for parterne. Den teknologiske udvikling har medført nye salgskanaler, og det er usikkert, i hvilket omfang kommercielle udflugter stadig anvendes i praksis i Danmark. Der foreligger ikke oplysninger, der indikerer, at der skulle være et særligt behov for en anden regulering af fortrydelsesretten ved kommercielle udflugter end den, der i øvrigt gælder for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Udvalget foreslår på den baggrund ikke at anvende muligheden i moderniseringsdirektivet for at forlænge forbrugeraftalelovens fortrydelsesfrist til 30 dage og for at afvige visse af undtagelserne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 for aftaler indgået i forbindelse med kommercielle udflugter.

### **3.2 Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten**

Den erhvervsdrivende er forpligtet til at tilbagebetale indbetalte beløb til forbrugeren ved dennes udnyttelse af fortrydelsesretten, for så vidt angår aftaler om varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. forbrugeraftalelovens § 22. Hvis forbrugeren udnytter retten til at fortryde en aftale om en vare, er forbrugeren bl.a. forpligtet til at tilbagelevere varen, jf. forbrugeraftalelovens § 24, stk. 1. Udnytter forbrugeren retten til at fortryde en aftale om en tjenesteydelse, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er blevet leveret, hvis visse betingelser er opfyldt, jf. forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1. Se herom pkt. 1.3-1.4 ovenfor.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 10 og 11, ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 og 14 om den erhvervsdrivendes og forbrugers forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten. I artikel 13 om den erhvervsdrivendes forpligtelser tilføjes der nye stk. 4, 5, 6, 7 og 8, som vedrører den erhvervsdrivendes håndtering af personoplysninger og digitalt indhold fra forbrugeren. I sammenhæng hermed indføres der i artikel 14 om forbrugers forpligtelser et nyt stk. 2 a om forpligtelser ved aftaler om digitalt indhold. Ændringerne er udtryk for en totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning.

Direktivet om digitalt indhold indebærer tilsvarende ”digitale forpligtelser” for den erhvervsdrivende og forbrugeren ved ophævelse af en købsaftale. Udvalget har i den forbindelse foreslået, at der indsættes en ny § 78 d i købeloven, som bl.a. gennemfører disse ”digitale forpligtelser” ved ophævelse af køb. Der henvises herom til delbetænkning I, kapitel 6, pkt. 3.3.1.1.

Udvalget foreslår – svarende til de foreslåede ændringer i købeloven – at forbrugeraftalelovens §§ 22, 24 og 25 ændres i overensstemmelse med ændringerne af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 og 14, som følger af moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 10 og 11.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 30 og 32, samt bemærkningerne hertil.

Udvalget har i den forbindelse overvejet, om den erhvervsdrivendes nye forpligtelser til ikke at anvende nogen form for digitalt indhold, som forbrugeren har afgivet ved brug af det digitale indhold eller tjeneste ved udnyttelse af fortrydelsesretten, giver anledning til en regelkonflikt i forhold til markedsføringslovens § 10 om uanmodet henvendelser til bestemte aftagere.

Ifølge spamreglen i markedsføringslovens § 10, stk. 1, må en erhvervsdrivende ikke rette henvendelse til nogen ved brug af elektronisk post, medmindre den pågældende har givet sit forudgående samtykke hertil. Den erhvervsdrivende må dog gerne markedsføre egne tilsvarende produkter til kunden via elektronisk post, hvis den erhvervsdrivende har modtaget kundens elektroniske adresse, jf. markedsføringsloven § 10, stk. 2. I begge tilfælde indsamles og anvendes der personoplysninger.

Det er udvalgets vurdering, at de nye forpligtelser i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, stk. 5, ikke påvirker bestemmelserne i markedsføringslovens § 10. Den erhvervsdrivendes behandling af forbrugers personoplysninger skal ifølge ændringen i moderniseringsdirektivet overholde den erhvervsdrivendes forpligtelser i databeskyttelsesforordningen. I tillæg fremgår det af det nyindsatte stk. 5 i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, at den erhvervsdrivende skal afholde sig fra at anvende nogen form for indhold *bortset fra personoplysninger*, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Da elektroniske postadresser er personoplysninger, er de ikke omfattet af artikel 13, stk. 5, og der er dermed ikke en regelkonflikt.

### **3.3 Undtagelsen til fortrydelsesretten om digitalt indhold og de formelle krav til aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted**

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2 og 13, undtager aftaler om ikke-finansielle tjenesteydelser og aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, fra fortrydelsesretten. Undtagelsen forudsætter, at leveringen er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført, for så vidt angår de ikke-finansielle tjenesteydelser, eller når leveringen påbegyndes, for så vidt angår levering af digitalt indhold. Forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2 og 13, gennemfører henholdsvis forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra a og m.

Forbrugerftalelovens § 25, stk. 1 og 2, indeholder en bestemmelse om, at forbrugeren kan pålægges at betale et rimeligt beløb for den del af ydelsen, der allerede er leveret i henhold til en tjenesteydelseaftale, når opfyldelsen af aftalen sker på forbrugers udtrykkelige anmodning, og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og det beløb, som skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12. Forbrugerftalelovens § 25, stk. 1 og 2, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3 og 8, stk. 8, i tilknytning til artikel 14, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, litra a.



Med de ændringer af forbrugerrettighedsdirektivet, som følger af moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra a, artikel 4, stk. 6 og 7, litra b, ændres ordlyden af artikel 16, litra a, artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at det fremgår udtrykkeligt af bestemmelserne, at forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke kun er relevant for aftaler om tjenesteydelser, herunder digitale tjenesteydelser, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.

Ændringen af artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, skal ses i sammenhæng med den aftaleretlige sanktion i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 4, litra a, hvorefter forbrugeren ikke skal betale for de udførte tjenesteydelser, hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke til, at levering påbegyndes, jf. præambelbetragtning nr. 37 i moderniseringsdirektivet.

Endvidere ændres artikel 16, litra m, således at fortrydelsesretten ikke gælder for aftaler om digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling, eller hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

Ændringen skyldes et behov for at skabe overensstemmelse mellem betingelserne i artikel 16, litra m, og betingelserne i artikel 14, stk. 4, som foreskriver de betingelser, på hvilke forbrugeren – i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten – ikke hæfter for omkostningerne ved udførelse af tjenesteydelser, levering af offentlige forsyninger og levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, indeholder formelle krav for aftaler indgået hhv. uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg. Ud over ovennævnte ændring tilføjes et krav om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når aftalen er fuldstændig opfyldt. Disse ændringer er begrundet i hensynet til at sikre at overensstemmelse med betingelserne for undtagelsen til fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra a, om tjenesteydelsesaftaler som forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, jf. præambelbetragtning nr. 42 i moderniseringsdirektivet.

Ændringerne er udtryk for en totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning.

Udvalget har overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk lovgivning.

Tilføjjelsen i artikel 16, litra a og m, artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, om, at det forudgående udtrykkelige samtykke kun er relevant for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale, er ny for forbrugeraftaleloven.

For at sikre korrekt direktivimplementering foreslår udvalget, at den nye afgrænsning i artikel 16, litra a og m, skrives ind i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2 og 13. Derudover foreslår udvalget, at der indsættes et nyt § 10, stk. 3, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3, og et nyt § 13, stk. 3, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 8.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 20, 24, 27 og 28, samt bemærkningerne hertil.

Tilføjjelsen af kravet i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugerens anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når aftalen er fuldstændig opfyldt, går ikke igen i forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1 og 2, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i tilknytning til artikel 14, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, litra a.

Det er udvalgets vurdering, at det særligt er betingelsen i § 25, stk. 1, nr. 1, om, at opfyldelsen af aftalen er påbegyndt på forbrugerens udtrykkelige anmodning, som knytter sig til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8. For at sikre korrekt direktivimplementering vurderer udvalget, at det er nødvendigt at indsætte betingelsen i forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 33, og bemærkningerne hertil.

### **3.4 Fortrydelsesret ved reparationer**

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, undtager udførte ikke-finansielle tjenesteydelser fra fortrydelsesretten, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. § 18, stk. 2, nr. 2, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra a.

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8, undtager specifikke hastede reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren fra fortrydelsesretten, hvis forbrugeren på forhånd udtrykkeligt har anmodet om arbejdet. Disse hastende arbejder er generelt undtaget fra fortrydelsesretten. Der gælder således ikke krav om, at forbrugeren skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, og der er heller ikke tale om, at fortrydelsesretten først ophører, når arbejdet er udført. § 18, stk. 2, nr. 8, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h.

Moderniseringsdirektivet indeholder i artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, en mulighed for at indføre en lempelse af kravene til, hvornår fortrydelsesretten ophører før tid i forbindelse med reparationer, som er påbegyndt med forbrugerens udtrykkelige samtykke, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra a (forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2).

Efter artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, i moderniseringsdirektivet kan medlemsstaterne således – i tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer – fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke.

Ændringen indebærer en mulighed for ved reparationsarbejder at fjerne kravet i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når reparationen er fuldt udført. Den erhvervsdrivende skal fortsat opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke til, at reparationen påbegyndes, og fortrydelsesretten bortfalder fortsat først, når reparationen er fuldt udført. Muligheden ændrer heller ikke ved, at den erhvervsdrivende har pligt til at oplyse om fortrydelsesretten og udlevere de krævede oplysninger på et varigt medium.

Valgmuligheden i moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, har praktisk betydning for ikke-hastende reparationsarbejder, idet hastende reparationsarbejder som anført generelt er undtaget fra fortrydelsesretten, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h, som ikke er ændret med moderniseringsdirektivet.

Udvalget har på den baggrund overvejet, om muligheden bør udnyttes. Udvalget har i forbindelse med drøftelserne anmodet SMV Danmark og DI Dansk Byggeri om en udtalelse vedrørende udnyttelse af muligheden.

DI Dansk Byggeri støtter en udvidelse af adgangen til at begrænse fortrydelsesretten, da de oplever, at fortrydelsesretten generelt er problematisk for deres medlemmer og giver unødvendige gener, f.eks. hvor medlemmer handler i tillid til den indgåede aftale og takker nej til andre opgaver.

SMV Danmark støtter en udnyttelse af muligheden ud fra den betragtning, at den afgørende forudsætning for forbrugers fortrydelsesret – overraskelsesmomentet – ved at blive opsøgt af den erhvervsdrivende uden for dennes normale forretningssted, ikke er til stede, når forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg med henblik på at udføre reparationen. Hertil kommer ifølge SMV Danmark, at reglerne i deres nuværende udformning giver forbrugeren en urimelig mulighed for at spekulere i at bestille reparationsarbejder i sin bolig for derefter at fortryde dem og dermed i realiteten få udført gratis arbejde, hvis ikke den erhvervsdrivende har overholdt sin oplysningsforpligtelse om fortrydelsesret.

Udvalget anerkender, at fortrydelsesretten er byrdefuld for den erhvervsdrivende, når det drejer sig om reparationer, idet den erhvervsdrivendes ydelse ikke kan tilbagegives. Det kan medføre et tab for den erhvervsdrivende og en ugrundet berigelse for forbrugeren. De omstændigheder

ved aftaleindgåelsen, som normalt begrundes, at der er en fortrydelsesret for forbrugeren, foreligger ikke i samme omfang ved aftaler om reparationer hos forbrugeren som ved andre typer af aftaler omfattet af fortrydelsesretten.

De krav, der stilles, for at fortrydelsesretten kan ophøre ved udførelse af reparationer, som forbrugeren forudgående har anmodet om, kan endvidere være upraktiske. Det er således udvalgets indtryk, at aftalerne typisk indgås mundtligt, hvilket gør det vanskeligt at opfylde kravet om at opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når aftalen er fuldt udført.

Når den tjenesteydelse, som udføres, er en reparation, gælder der væsentligt forskellige krav, alt efter om reparationen er hastende eller ej. Ved ikke-hastende reparationer skal den erhvervsdrivende opnå forbrugers udtrykkelige samtykke til påbegyndelse af reparationen samt anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2. Ved hastende reparationer skal forbrugeren alene udtrykkeligt have anmodet om, at reparationen udføres, jf. § 18, stk. 2, nr. 8. De væsentligt forskellige krav gør det uklart for både erhvervsdrivende og forbrugere, hvornår fortrydelsesretten ophører ved reparationsarbejde. Muligheden i moderniseringsdirektivet åbner ikke op for at sidestille ikke-hastende reparationsarbejde med hastende reparationsarbejde i forhold til fortrydelsesretten.

Udnyttes muligheden for at fjerne kravet om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når arbejdet er fuldt udført, vil der fortsat gælde et krav om at opnå forbrugers udtrykkelige samtykke til, at reparationsarbejdet påbegyndes, og fortrydelsesretten ophører først, når arbejdet er fuldt udført, for så vidt angår ikke-hastende reparationsarbejde.

Fordelen ved at fjerne kravet om anerkendelse er, at det vil lette de erhvervsdrivendes arbejdsgang ikke at skulle indhente den skriftlige udtrykkelige anerkendelse. Kravet kan som anført være upraktisk for den erhvervsdrivende, da aftalerne som oftest indgås mundtligt – enten via telefonen eller evt. senere på forbrugers bopæl – og ikke på en hjemmeside, hvor det er muligt at lave en teknisk løsning, der gør det nemmere at opfylde kravet.

Ulempen ved at fjerne kravet er, at udnyttelse af muligheden vil forringe forbrugerbeskyttelsen. Kravet sikrer, at forbrugeren får understreget, at vedkommende ikke kan fortryde arbejdet, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Kravet er særligt relevant i de tilfælde, hvor forbrugeren under udførelsen af én tjenesteydelse bliver foreslået yderligere ydelser/reparationer. I disse tilfælde har forbrugeren ikke på forhånd overvejet, om tjenesteydelsen er det rette for vedkommende, og her kan kravet om udtrykkelig anerkendelse sikre, at forbrugeren tænker sig om en ekstra gang. Kravet om formel anerkendelse af fortabelsen af fortrydelsesretten understøtter også, at der udarbejdes en skriftlig aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, hvilket kan medvirke til at sikre øget klarhed om aftalevilkårene til gavn for parterne.

Et flertal af udvalgets medlemmer bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Kristian Storgaard, Maria Liljeqvist, Jacob Linkis, Susanne Aamann, Anne L. Jarulf og Jasmin Sharzad finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at foreslå, at muligheden i moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, udnyttes. Flertallet har i den forbindelse lagt vægt på, at anerkendelseskravet bidrager til at sikre, at forbrugeren får understreget, at forbrugeren ikke kan fortryde arbejdet, når reparationen er fuldt udført. Der bør efter flertallets opfattelse ikke foreslås ændringer i en sådan gældende forbrugerbeskyttende regel, hvis det ikke vil løse en væsentlig praktisk problemstilling. Det, som de hørte organisationer har peget på som de praktiske problemer, angår selve fortrydelsesretten og oplysningspligten om denne. Valgmuligheden efter direktivet er begrænset, og udnyttelse af valgmuligheden løser ikke umiddelbart de udfordringer, som de hørte organisationer peger på, idet der fortsat vil gælde en fortrydelsesret, indtil arbejdet er fuldt udført, og den erhvervsdrivende fortsat skal opnå forbrugersens udtrykkelige samtykke til, at arbejdet påbegyndes.

Flertallet foreslår på den baggrund at opretholde kravet i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugersens anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Et mindretal af udvalgets medlemmer, bestående af Bo Dalsgaard, Lars Frolov-Hammer og Tina Morell Nielsen finder, at muligheden bør udnyttes. Mindretallet lægger vægt på alle de grunde, som det samlede udvalg nævner som uhensigtsmæssige ved den nuværende retstilstand vedrørende fortrydelsesret for udførte reparationer, herunder at den kan medføre tab for den erhvervsdrivende og ugrundet berigelse for forbrugeren, at kravene til de erhvervsdrivende er upraktiske og vanskelige at opfylde, og at retstilstanden generelt må karakteriseres som byrdefuld. Mindretallet finder det helt urimeligt, at forbrugere kan anmode en håndværker om at udføre en reparation, og så, når reparationen er udført, fortryde købet. Selvom direktivet ikke giver mulighed for at løse alle de praktiske udfordringer ved fortrydelsesret i relation til udførte reparationer, åbner valgmuligheden op for en mere balanceret retsstilling for ikke-hastende reparationer. Mindretallet bemærker, at beskyttelseshensynet til forbrugersene allerede er varetaget ved kravet om, at den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at udførelsen af reparationen er påbegyndt med forbrugersens forudgående udtrykkelige samtykke.

## Kapitel 7 - Sanktioner

### 1. Gældende dansk ret (forbrugeraftaleloven, aftaleloven og markedsføringsloven)

De relevante bestemmelser i gældende dansk ret i forhold til implementering af sanktionsbestemmelserne i moderniseringsdirektivet er forbrugeraftalelovens § 34 og aftalelovens § 38 c.

#### 1.1 Sanktioner i forbrugeraftaleloven

Efter forbrugeraftalelovens § 34 straffes overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser (dørsalg) og telefoniske henvendelser, jf. § 4, stk. 1, og overtrædelse af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, jf. § 28, stk. 3, med bøde. Herudover straffes overtrædelser af pligten efter bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10, til at oplyse om eksistensen af en fortrydelsesret med bøde. Strafbestemmelsen omfatter 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 fortrydelsesretten gældende ikke er strafsanktioneret efter denne bestemmelse.

Forbrugeraftalelovens § 34 gælder i relation til både aftaler vedrørende varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller fjernsalgsaftaler og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. lovens § 8 og § 14. Strafbestemmelsen supplerer den civilretlige sanktion, der består i, at fortrydelsesretten ikke begynder at løbe for så vidt angår aftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, før forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium, jf. § 19, stk. 3 og 4.

Derudover kan der idømmes bøde efter forbrugeraftalelovens § 34, stk. 2, hvis den erhvervsdrivende gør sig skyldig i grov eller oftere gentagne overtrædelse af pligten til at give oplysninger om fortrydelsesretten eller 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, – dvs. overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv., herunder til at give forbrugeren denne oplysning i forbindelse med telefonisk indgåede aftaler og til at levere oplysningen på papir eller et andet varigt medium inden indgåelse af aftalen.

§ 34, stk. 2, blev indført i forbindelse med implementeringen af det finansielle fjernsalgsdirektiv (lov nr. 451 af 9. juni 2004). Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen, 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 finansiell tjenesteydelse, herunder fordi prisen for tjenesteydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, jf. lovforslag nr. L 220 af 31. marts 2004

om visse forbrugeraftaler og om ændring af lov om forsikringsaftaler og lov om beskatning af pensionsordninger mv, pkt. 4.3.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det fremgår endvidere af de nævnte forarbejder, at der også blev lagt vægt på, at finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, er undtaget fra fortrydelsesretten, jf. den gældende § 17, stk. 2, nr. 3, i forbrugeraftaleloven.

Herudover følger det af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 3, at selskaber mv. (juridiske personer) kan pålægges strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel. Straffeloven forudsætter, at den erhvervsdrivende har handlet uagtsomt eller forsætligt, jf. straffelovens § 19.

### **1.2 Forbrugeraftaleloven, ugyldighed og civilretlige konsekvenser**

Forbrugeraftaleloven indeholder bestemmelser om ugyldighed og andre civilretlige konsekvenser af overtrædelse af bestemmelserne i loven. Det drejer sig eksempelvis om tilfælde, hvor et løfte er afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 4, dvs. forbuddet mod uanmodede henvendelser, idet et løfte afgivet af forbrugeren ved sådanne henvendelser ikke er bindende, jf. § 5 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. § 19, stk. 3 og 4.

Overtrædelse af oplysningsforpligtelserne i forbrugeraftaleloven kan også have andre civilretlige konsekvenser. Således må det efter almindelige aftaleretlige principper antages, at en erhvervsdrivendes manglende oplysning om et aftalevilkår over for en forbruger indebærer, at vilkåret ikke kan anses for aftalt mellem parterne og dermed ikke finder anvendelse. For eksempel vil manglende oplysning om et gebyr betyde, at den erhvervsdrivende ikke kan kræve, at forbrugeren skal betale gebyret. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan således have den civilretlige konsekvens, at aftalevilkåret ikke kan gøres gældende. Forbrugeraftalelovens § 12 indeholder også en bestemmelse om, at der ved fjernsalgsaftaler bl.a. skal oplyses forbrugeren på et klart og tydeligt sted, at aftalen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse. Hvis denne oplysningspligt ikke overholdes af sælgeren, er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2.

### **1.3 Aftaleloven**

Det følger af aftalelovens § 36, stk. 1, at en aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det følger af aftalelovens § 36, stk. 2, at der ved afgørelsen efter stk. 1 skal tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

Aftalelovens kapitel IV om særlige bestemmelser om forbrugeraftaler gennemfører direktivet om urimelige kontraktvilkår i dansk ret. Kapitlets centrale bestemmelse er § 38 c.

Efter aftalelovens § 38 c gælder § 36, stk. 1, ved forbrugeraftaler. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

Efter § 38 c, stk. 2, gælder aftalelovens § 36, stk. 2, ved forbrugeraftaler, med den ændring, at der ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale, ikke kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.

§ 38 c overfører generalklausulen i § 36 og dennes retsvirkninger til forbrugeraftaler med to ændringer: *For det første* skal der ved anvendelsen af generalklausulen ikke tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren, hvis dette medfører, at et aftalevilkår ikke kan ændres eller tilsidesættes. *For det andet* skal forbrugeren kunne kræve, at en aftale, som indeholder vilkår, der strider mod hæderlig forretningsskik og bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, i øvrigt skal opretholdes uden ændringer, hvis dette kan lade sig gøre.

De to tilføjelser i § 38 c til § 36 følger af, at direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder de anførte elementer, som er mere forbrugerbeskyttende, end hvad der ellers følger § 36.

Direktivet om urimelige kontaktvilkår har et bilag, der indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over aftalevilkår, som kan være urimelige. Der er en formodning for, at vilkår, som er anført på listen, er omfattet af den direktivbestemte generalklausul, hvis vilkåret ikke har været genstand for individuel forhandling. Der kan ikke sluttes modsætningsvis fra listens indhold sådan, at vilkår anses for rimelige, hvis de ikke er omfattet af listen.

Listen blev ikke indsat i loven i forbindelse med implementeringen, da listen ikke indebærer nogen præcis forpligtelse for medlemsstaterne. De angivne vilkår behøver således ikke altid at være urimelige, ligesom andre vilkår end de angivne kan være urimelige.

#### **1.4 Forbrugerombudsmandens påbudskompetence efter markedsføringsloven**

Forbrugerombudsmanden har i medfør af markedsføringsloven bl.a. kompetence til at meddele påbud og forbud.

Ifølge markedsføringslovens forhandlingsprincip skal Forbrugerombudsmanden søge at påvirke de erhvervsdrivende til at handle i overensstemmelse med principperne for god markedsføringskik og til at overholde loven i øvrigt. Overtræder den erhvervsdrivende et tilsagn, han har givet under forhandlingerne med Forbrugerombudsmanden, kan Forbrugerombudsmanden



meddele de påbud, som er nødvendige for, at tilsagnet overholdes, jf. markedsføringslovens § 28.

Forbrugerombudsmanden har kompetence til at anlægge sag om forbud ved domstolene, jf. markedsføringslovens 24, stk. 1, jf. § 32, stk. 1. Når der øjensynligt er fare for, at formålet med et forbud efter § 24, stk. 1, forspildes, hvis rettens afgørelse skal afventes, kan Forbrugerombudsmanden nedlægge et foreløbigt forbud, jf. markedsføringsloven § 36. Forbrugerombudsmanden skal derefter nedlægge sag til stadfæstelse af forbuddet dagen efter, jf. markedsføringsloven § 36, stk. 1.

Forbrugerombudsmanden har derudover kompetence til at nedlægge et administrativt påbud, når en handling klart er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling, jf. markedsføringsloven § 32, stk. 2. Forbrugerombudsmanden skal indbringe sagen for domstolene, hvis den, påbuddet retter sig mod, anmoder om det. Forbrugerombudsmanden kan også, hvis det skønnes nødvendigt for at beskytte forbrugere mod retstab, efter forhandling med den erhvervsdrivende meddele påbud om at informere relevante kunder om retsstillingen i relation til forældelse, jf. markedsføringslovens § 33.

Forbrugerombudsmanden kan endvidere udpeges som grupprepræsentant i et søgsmål, jf. markedsføringslovens § 35, og indbringe flere erstatningskrav under et, når en flerhed af forbrugere i forbindelse med overtrædelse af en bestemmelse i markedsføringsloven har ensartede krav på erstatning, jf. markedsføringslovens § 34.

Overtrædelse af visse forbud eller påbud nedlagt af retten eller meddelt af Forbrugerombudsmanden kan straffes med bøde eller fængsel, jf. markedsføringslovens § 37.

Forbrugerombudsmanden kan i den forbindelse udstede administrative bødeforelæg, i det omfang erhvervs- og vækstministeren og justitsministeren efter forhandling har fastsat regler herom, jf. markedsføringslovens § 38, hvorved sagen kan afgøres uden retssag. Det er en betingelse, at den, der har begået overtrædelsen, erklærer sig skyldig i overtrædelsen og erklærer sig rede til inden en nærmere angivet frist at betale bøden, som er angivet i bødeforelægget, jf. markedsføringslovens § 38.

For nuværende er der fastsat regler om, at Forbrugerombudsmanden kan udstede administrative bødeforlæg ved overtrædelse af markedsføringslovens § 10, stk. 1, om uanmodede elektroniske henvendelser (dvs. spam, jf. bekendtgørelse nr. 761 af 19. juni 2017 om anvendelse af administrative bødeforelæg ved overtrædelse af markedsføringslovens § 10, stk. 1).

Forbrugerombudsmandens kompetence rækker i medfør af reglerne om god skik i markedsføringslovens § 3 ind i aftalelovens regler om urimelige kontraktvilkår og i den øvrige civilretlige

forbrugerbeskyttelseslovgivning, jf. Lovforslag nr. L 40 af 12. oktober 2016 (Forslag til lov om markedsføring), de specielle bemærkninger til § 3:

”Bestemmelsen finder endvidere anvendelse, hvis forholdet omhandler aftaleretten, herunder særligt om kontraktens gyldighed, indgåelse, virkning og urimelige aftalevilkår. Det gælder f.eks. urimelige kontraktvilkår, hvor den erhvervsdrivende ensidigt forrykker balancen i forholdet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. F.eks. vil inkassovirksomheders anvendelse af standardvilkår, i strid med reglerne i renteloven, jf. Højesterets dom i UfR 2013.2941H, eller standardvilkår med bindingsperioder, der er i strid med reglerne i forbrugeraftaleloven, være omfattet af bestemmelsen og således skulle leve op til god skik-kravet. En erhvervsdrivendes overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning vil som udgangspunkt være i strid med god markedsføringsskik over for forbrugerne. Forbrugerombudsmanden vil derfor med hjemmel i denne bestemmelse kunne gribe ind over for sådanne overtrædelser af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning.”

Kompetencen er også beskrevet i forarbejderne til forbrugerftaleloven, jf. lovforslag nr. L 39 af 9. oktober 2013 (forslag til lov om forbrugerftaler), pkt. 4.16.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger, hvoraf følgende fremgår:

”Ud over reglerne i forbrugerftaleloven kan handlinger, der indebærer overtrædelse af forbrugerftalelovens regler, også have andre konsekvenser.

Efter markedsføringsloven er der mulighed for at gribe ind over for handlinger i strid med god markedsføringsskik, herunder handlinger i strid med forbrugerftaleloven. En ikke-finansiel virksomheds manglende overholdelse af oplysningspligten efter den gældende forbrugerftalelov 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 forbrugerftale, 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.”

## **2. Nye EU-regler (moderniseringsdirektivet)**

Moderniseringsdirektivet indfører en fælles, tværgående sanktionsbestemmelse for de fire direktiver, der ændres med direktivpakken. I forhold til de to direktiver, der behandles i udvalget, er der tale om artikel 8 b i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og artikel 24 i forbrugerrettighedsdirektivet.

Medlemsstaterne skal efter de nævnte direktivbestemmelser fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af nationale bestemmelser, der gennemfører direktiverne, og træffe alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at sanktionerne gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have en afskrækkende virkning.

Ifølge præambelbetragtning nr. 6 er det et anliggende for medlemsstaterne at vælge, hvilke typer sanktioner der skal indføres, og fastsætte de relevante procedurer for pålæggelse af sanktioner i tilfælde af overtrædelse af direktivet om urimelige kontraktvilkår og forbrugerrettighedsdirektivet.

### **2.1 Ikke-udtømmende vejledende kriterier**

Med henblik på en sammenhængende anvendelse af sanktionerne i medlemsstaterne fastsætter direktivet en række ikke-udtømmende vejledende kriterier, som skal tages i betragtning ved idømmelse af sanktioner. De ikke-udtømmende vejledende kriterier indføres som artikel 8 b, stk. 3, i direktivet om urimelige kontraktvilkår, og som artikel 24, stk. 2, i forbrugerrettighedsdirektivet, jf. moderniseringsdirektivets artikel 1 og artikel 4, stk. 13.

Kriterierne fremgår efter ændringen direkte af direktivet om urimelige kontraktvilkår og forbrugerrettighedsdirektivet og omfatter:

- a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelsen
- b) eventuelle foranstaltninger, som sælgeren eller leverandøren har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- c) sælgerens eller leverandørens eventuelle tidligere overtrædelser
- d) sælgerens eller leverandørens opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen, hvis de relevante data er tilgængelige
- e) sanktioner, der pålægges sælgeren eller leverandøren for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af håndhævelsesforordningen
- f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

Ifølge præambelbetragtning nr. 7 i moderniseringsdirektivet er gentagen overtrædelse begået af samme ophavsmand udtryk for en tilbøjelighed til at begå sådanne overtrædelser og er derfor en betydelig indikation for adfærdens grovhed og herigennem for behovet for at øge sanktionsniveauet til at opnå en effektiv afskrækkende virkning. Opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen bør tages i betragtning, hvis der foreligger relevante data. Andre skærpende eller formildende faktorer ved sagens omstændigheder kan også tages i betragtning. De ikke-udtømmende vejledende kriterier er ifølge præambelbetragtning nr. 8 ikke nødvendigvis relevante for alle overtrædelser – navnlig ikke mindre alvorlige overtrædelser.

Ud over de vejledende kriterier skal medlemsstaterne ifølge præambelbetragtning nr. 8 også tage hensyn til andre generelle retsprincipper, som for eksempel princippet om, at man ikke kan retsforfølge to gange for den samme forbrydelse.

## **2.2 Maksimumsbøder ved udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension**

Moderniseringsdirektivet indfører minimumsharmonisering af den (straffe)ramme, inden for hvilken bøder skal kunne fastsættes for visse typer overtrædelser. Bestemmelserne herom er indsat i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b, stk. 4, og forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24, stk. 3. Medlemsstaterne skal således indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder på minimum 4 pct. som håndhævelsesforanstaltning. Der er alene krav om, at reglerne om maksimumsbøder skal gælde for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension i overensstemmelse med håndhævelsesforordningen.

En *udbredt overtrædelse* defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 3, som enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesse, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade de kollektive interesser for forbrugerne med bopæl i mindst to medlemsstater ud over den medlemsstat, hvor 1) handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted, 2) den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for handlingen eller undladelsen, er etableret, eller 3) bevismateriale eller den erhvervsdrivendes aktiver vedrørende handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted.

Begrebet omfatter også enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugerens interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser, og som har fælles træk, herunder samme ulovlige praksis og tilsidesættelse af den samme interesse, og som begås samtidigt af den samme erhvervsdrivende i mindst tre medlemsstater.

En *udbredt overtrædelse med EU-dimension* defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 4, som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade

forbrugerens kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

For at sikre en effektiv håndhævelse og at bøderne for udbredte overtrædelser har en afskrækkende virkning, bør medlemsstaterne fastsætte maksimumsstørrelsen for bøder for sådanne overtrædelser til *mindst* 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de pågældende medlemsstater, jf. præambelbetragtning 10. Ifølge præambelbetragtning nr. 12 bør det være muligt for den kompetente myndighed at pålægge en bøde på *mindst* 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i alle medlemsstater, der er berørt af det koordinerede håndhævelsestiltag. Dette medfører, at der nationalt bør indføres en minimumsstrafferamme på 0-4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de pågældende medlemsstater. I de tilfælde, hvor oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, skal maksimumbødestørrelsen fastsættes på *mindst* 2 mio. euro.

Ifølge præambelbetragtning nr. 13 må medlemsstaterne gerne bevare eller indføre højere omsætningsbaserede maksimumsbøder for udbredte overtrædelser. Bøderne må eksempelvis gerne baseres på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan. Reglerne om maksimumsbøder kan også udvides til andre overtrædelser, som ikke er omfattet af bestemmelserne i den vedtagne del af moderniseringsdirektivet i relation til artikel 21 i håndhævelsesforordningen. Dette gælder dog ikke til eventuelle supplerende regler for tvangsbøder, såsom dagbøder, for manglende overholdelse af en afgørelse, kendelse, foreløbig foranstaltning, tilsagn fra en erhvervsdrivende eller anden foranstaltning med det formål at bringe overtrædelser til ophør.

Ifølge præambelbetragtning nr. 11 skal der ved pålæg af sanktioner tages behørigt hensyn til karakteren, grovheden og varigheden af den pågældende overtrædelse. Sanktionerne skal være forholdsmæssige og i overensstemmelse med EU-retten og national ret, herunder med gældende retssikkerhedsgarantier og principperne i chartret om grundlæggende rettigheder. Endelig skal de sanktioner, der pålægges, være egnede i forhold til karakteren og den samlede faktiske eller potentielle skade af overtrædelser af EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser. Beføjelsen til at pålægge sanktioner skal udøves enten direkte af de kompetente myndigheder under deres egen myndighed eller, hvor det er relevant, med bistand fra andre kompetente myndigheder eller andre offentlige myndigheder eller ved at give instruks til udpegede organer, hvis det er relevant, eller ved indbringelse for en domstol, der er kompetent til at træffe den nødvendige afgørelse, herunder, hvor det er relevant, ved appel, såfremt der ikke gives medhold i begæringen om at træffe den nødvendige afgørelse.

Ifølge præambelbetragtning nr. 15 bør medlemsstaterne overveje at bruge indtægterne fra bøderne på at øge beskyttelsen af forbrugernes generelle interesser samt andre beskyttede offentlige interesser.

### 2.3 Urimelige kontraktvilkår

Sanktionsbestemmelserne i moderniseringsdirektivet indføres både i direktivet om urimelige kontraktvilkår og i forbrugerrettighedsdirektivet. Bestemmelserne i de to direktiver er næsten identiske, og det ovenfor anførte gælder dem begge. Bestemmelserne adskiller sig fra hinanden på ét punkt.

Medlemsstaterne kan således efter direktivet om urimelige kontraktvilkår artikel 8 b, stk. 2, begrænse sanktionsområdet til situationer, hvor kontraktvilkårene udtrykkeligt er defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, eller situationer, hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2.

Sekretariatet har kontaktet EU-Kommissionen for at få afklaret hvordan muligheden i artikel 8 b, stk. 2, skal forstås. Muligheden i artikel 8 b, stk. 2, kan efter sekretariatets opfattelse forstås på to måder: 1) at et vilkår generelt vil være urimeligt at anvende, hvis det tidligere er blevet endeligt afgjort urimelig, 2) at sanktionsområdet kun gælder de erhvervsdrivende, som er involveret i sagen efter artikel 7, stk. 2, hvor vilkåret tidligere er blevet kendt urimeligt.

Kommissionen har besvaret sekretariatets henvendelse således, at artikel 7, stk. 2 og 3 henviser til afgørelser, der omhandler forbrugernes kollektive interesser med det formål at forhindre forsat brug af urimelige kontraktvilkår fra individuelle sælgere eller leverandører eller grupper fra samme økonomiske sektor. Følgeligt vedrører termen ”en endelig beslutning”, som defineret i artikel 8 b, stk. 2, primært den specifikke erhvervsdrivende eller en gruppe af erhvervsdrivende i samme økonomiske sektor eller sammenslutning, som påbuddet i medfør af artikel 7 er rettet mod.

Om denne mulighed for at begrænse sanktionsområdet fremgår det af præambelbetragtning nr. 14, at de administrative myndigheder eller nationale domstole kan pålægge sanktioner ved fastsættelsen af den urimelige karakter af kontraktvilkår, herunder på grundlag af en retssag anlagt af en administrativ myndighed. Sanktionerne kan også pålægges af administrative myndigheder eller nationale domstole, når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der udtrykkeligt er defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, og når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige ved en endelig bindende afgørelse. Medlemsstaterne kan beslutte, at de administrative myndigheder også har ret til at fastslå den urimelige karakter af et kontraktvilkår. Administrative myndigheder eller nationale domstole kan også pålægge en sanktion gennem den samme afgørelse, hvori det fastslås, at der er tale om urimelige kontraktvilkår. Medlemsstaterne kan fastlægge de nødvendige koordineringsmekanismer for foranstaltninger på nationalt plan vedrørende individuel adgang til retsmidler og sanktioner.

## 3. Udvalgets overvejelser

Moderniseringsdirektivet indfører en ny sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b og ændrer sanktionsbestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24.

Det følger af de nye bestemmelser, at medlemsstaterne skal fastsætte regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelse af de nationale regler, som er vedtaget i medfør af de to direktiver, og træffe alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have en afskrækkende virkning.

Det er ifølge præambelbetragtningerne op til medlemsstaterne at beslutte, hvilke typer sanktioner der skal indføres og proceduren for pålæggelse af sanktionerne. Det fremgår dog udtrykkeligt af direktivændringen, at der skal indføres bødestraf ved udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med en EU-dimension, som defineret i håndhævelsesforordningen.

### **3.1 Forbrugeraftaleloven (forbrugerrettighedsdirektivet)**

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 13, ændrer den gældende sanktionsbestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24. Sanktionsbestemmelsen suppleres med en række vejledende kriterier, som skal tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant.

Forbrugerrettighedsdirektivets sanktionsbestemmelse er gennemført i forbrugeraftalelovens § 34. Strafbestemmelsen angår forbud mod uanmodet henvendelse (telefon- og dørsalg, § 4, stk. 1), manglende oplysning om, hvorvidt der er en fortrydelsesret (§ 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10) og manglende opfyldelse af pligten til at medtage bestemmelser om opsigelsesadgang i standardformularer om løbende levering af varer og tjenesteydelser (§ 28, stk. 3). I grove eller gentagne tilfælde straffes endvidere manglende oplysning om særlige risici ved en finansiel tjenesteydelse på et varigt medium, jf. § 34, stk. 2. Juridiske personer kan pålægges strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel, jf. § 34, stk. 3.

Sanktionsbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 34 suppleres af de markedsføringsretlige indgrebsmuligheder. Derudover gælder en række specifikke civile retlige sanktioner over for erhvervsdrivende i relation til overtrædelse af bestemmelser, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet. Det gælder bl.a. udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og bortfortolkning af ikke-oplyste aftalevilkår, jf. forbrugeraftalelovens §§ 19, stk. 3 og 4. Efter forbrugeraftalelovens § 9, stk. 3, er forbrugeren endvidere ikke forpligtet til at betale eventuelle yderligere omkostninger og andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, samt udgifter til returnering af varen ved fortrydelse, jf. § 8, stk. 1, nr. 12, hvis den erhvervsdrivende har forsømt at give forbrugeren oplysning herom.

Udvalget har overvejet, om gennemførelsen af moderniseringsdirektivet i dansk ret giver anledning til at skærpe og udvide den gældende sanktionsbestemmelse i forbrugeraftaleloven.

### 3.1.1 Åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen

Justitsministeriet har oplyst udvalget om, at regeringen i 2017 har modtaget en åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen om gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet. Kommissionen påtaler i åbningsskrivelsen en række forhold, herunder at for få bestemmelser er sanktioneret. Kommissionen oplister en række af forbrugerrettighedsdirektivets artikler, som efter Kommissionens opfattelse bør sanktioneres i forbrugeraftaleloven:

- Artikel 5, oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted
- Artikel 6, oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted
- Artikel 7, formelle krav for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted
- Artikel 8, formelle krav for aftaler om fjernsalg
- Artikel 9, fortrydelsesret
- Artikel 13, den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten
- Artikel 18, levering
- Artikel 19, gebyrer for anvendelse af betalingsmidler
- Artikel 21, kommunikation pr. telefon
- Artikel 22, yderligere betalinger – forbud mod anvendelsen af såkaldte forhåndsafkrydsede tillægsydelse

Justitsministeriet har endvidere oplyst, at det i svaret på åbningsskrivelsen blev tilkendegivet, at Danmark er indstillet på at indføre bødestraf som sanktion for de fleste af de oplyste artikler. Justitsministeriet afviste i sin besvarelse at indføre bødestraf for overtrædelse af artikel 6, stk. 1, litra e (oplysning om varens samlede pris – forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 5 og 6), litra h (betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende – forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9) og litra i (når forbrugeren skal betale for tilbagelevering – forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 12) samt artikel 9 og 18 (forbrugeraftalelovens §§ 19 og 27).



Som begrundelse for afvisningen henviste Justitsministeriet overordnet til, at sanktionsmulighederne i dansk ret ved den erhvervsdrivendes overtrædelse af de anførte bestemmelser er effektive, og at sanktionsmulighederne i øvrigt står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed. Nedenfor gengives argumentationen i Justitsministeriets besvarelse. Udvalget har et enkelt sted valgt at kommentere på besvarelsen (markeret med kursiv).

”For så vidt angår forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra e og i, og stk. 6, følger det af forbrugerftalelovens § 9, stk. 3, som gennemfører direktivets artikel 6, stk. 6, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale eventuelle yderligere omkostninger, andre udgifter og udgifter til returnering af varer ved fortrydelse, hvis den erhvervsdrivende har forsømt at oplyse om disse udgifter i medfør af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 12, (der gennemfører artikel 6, stk. 1, litra e og i). Den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af oplysningspligten i direktivets artikel 6, stk. 1, litra e og i, har dermed den civilretlige konsekvens, at den erhvervsdrivende ikke kan opkræve disse omkostninger m.v.”

*Udvalget bemærker, at artikel 6, stk. 1, litra e, gennemført ved forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, kun er delvis sanktioneret ved artikel 6, stk. 6, som gennemført i forbrugerftalelovens § 9, stk. 3. Det er således kun "yderligere omkostninger" (fragt mv.) og udgifter til tilbagelevering, der ikke skal betales, hvis der ikke er oplyst herom. Selve prisen skal stadig betales (hvis man ikke fortryder).*

”For så vidt angår forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, og artikel 9, følger det af forbrugerftalelovens § 19, stk. 3 og 4, som gennemfører artikel 10, stk. 1 og 2, at den erhvervsdrivendes overtrædelse af pligten til at oplyse forbrugeren om en fortrydelsesret, herunder om betingelser, frister og procedurer herfor, efter forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, (artikel 6, stk. 1, litra h) medfører, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium. Den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af at give oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium har den civilretlige konsekvens, at der ikke gælder nogen frist for forbrugeren fortrydelse af aftalen. Derudover følger det af forbrugerftalelovens § 34, stk. 1, at overtrædelse af pligten til at oplyse forbrugeren om eksistensen af en fortrydelsesret efter forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, straffes med bøde.

For så vidt angår forbrugerrettighedsdirektivets artikel 18 følger det af købelovens § 74, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 18, at sælgeren skal levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Leveres salgsgenstanden ikke i rette tid, og skyldes dette ikke køberen eller en omstændighed, som køberen bærer risikoen for, foreligger der efter bestem-

melsens stk. 2 forsinkelse. Den civilretlige konsekvens af, at der foreligger forsinkelse er, at køberen kan hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for denne, og sælgeren måtte forudsætte dette, eller såfremt sælgeren har nægtet levering, jf. bestemmelsens stk. 2. Det samme gælder, hvis sælgeren ikke efter påkrav fra køberen leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist. Efter bestemmelsens stk. 3 skal sælgeren uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Forbrugeren kan herudover i tilfælde af forsinkelse efter almindelige gældende regler påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser end ophævelse af aftalen, der kan medføre øvrige civilretlige konsekvenser for den erhvervsdrivende. Forbrugeren vil således efter omstændighederne f.eks. kunne kræve naturalopfyldelse eller tilbageholde betalingen. Forbrugeren vil endvidere kunne kræve erstatning for den skade, forbrugeren måtte have lidt, hvis forbrugeren har krav herpå efter de almindelige obligationsretlige regler, herunder købelovens §§ 23 og 24.”

Justitsministeriet har desuden oplyst, at Kommissionen har svaret, at sanktionsproblematikken i vidt omfang vil blive adresseret med moderniseringsdirektivet, og at sanktionsproblematikken kan løses ved gennemførelsen af moderniseringsdirektivet.

### **3.1.2 De ordninger, der påtænkes indført i Norge og Sverige**

I **Norge** er forbrugerrettighedsdirektivet hovedsageligt gennemført i angrerettloven og aftaleloven. Ved brud på lovens regler kan Forbrukertilsynet efter de gældende regler give påbud eller forbud med advarsel om ”tvangsmulkt” (et begreb, der anvendes om sanktioner, som har til formål at sikre, at en konkret afgørelse fra en offentlig myndighed overholdes). Ifølge angrerettloven kan Forbrukertilsynet også pålægge et ”overtredelsesgebyr” ved forsætlig eller uagtsom overtrædelse af nærmere angivne bestemmelser i loven, som anses som væsentlige eller er sket gentagne gange. Flere bestemmelser i angrerettloven, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet, er efter gældende ret ikke sanktioneret med ”overtredelsesgebyr”. Det foreslås i høringsnotatet om gennemførelsen af moderniseringsdirektivet i norsk rett, at samtlige bestemmelser i angrerettloven, som gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet, skal kunne sanktioneres med overtrædelsesgebyr med det formål at sikre korrekt implementering af moderniseringsdirektivet.

I **Sverige** har domstolene i medfør af den svenske markedsføringslov (marknadsföringslagen) adgang til at pålægge erhvervsdrivende en ”markedsafbrydelsesafgift” (marknadsstöringsavgift) for overtrædelse af visse bestemmelser i loven. I forbindelse med gennemførelsen af moderniseringsdirektivet i svensk ret foreslås det, at denne mulighed udvides, således at muligheden også omfatter tilfælde ved overtrædelse af generalklausulen i den svenske markedsføringslov, de nye bestemmelser, som foreslås indsat i markedsføringsloven, bestemmelserne om uopfordret reklame, oplysning om garantier og oplysninger, der skal gives inden indgåelse af en

forbrugeraftale. Forslagene betyder således, at muligheden for at pålægge en afgift vil gælde for overtrædelser af markedsføringsloven generelt.

### **3.1.3 Udvidelse af strafansvaret (forbrugerrettighedsdirektivet)**

Udvalget har taget udgangspunkt i Kommissionens åbningsskrivelse og Justitsministeriets besvarelse ved overvejelserne om, hvilke bestemmelser i forbrugeraftaleloven det bør overvejes at strafsanktionere.

Hvis udvalget følger Justitsministeriets tilkendegivelser i besvarelsen af åbningsskrivelsen, vil der – foruden de bestemmelser, som allerede er strafsanktioneret – skulle indføres bødestraf for overtrædelse af følgende gældende bestemmelser i forbrugeraftaleloven: § 8, stk. 1, nr. 1-4, nr. 7-8, nr. 10-11 og 13-22, §§ 10-11, § 12, stk. 1, § 13, § 17, stk. 1, § 22, stk. 1, § 25, stk. 1, nr. 1, § 30, § 31, stk. 1 og 3.

Moderniseringsdirektivet indsætter en række nye forpligtelser for den erhvervsdrivende i forbrugerrettighedsdirektivet, som Kommissionen og Justitsministeriet derfor ikke har forholdt sig til i forbindelse med åbningsskrivelsen. Det drejer sig om:

- Tilføjelse af et nyt oplysningskrav i artikel 6, stk. 1, litra ea, hvorefter den erhvervsdrivende skal oplyse om personaliserede priser, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 4, litra a, ii.
- Tilføjelse af supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på online-markedspladser i artikel 6 a, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 5.
- Tilføjelse af yderligere forpligtelser i artikel 13 for den erhvervsdrivende ved udnyttelse af fortrydelsesretten til bl.a. at afholde sig fra at anvende digitalt indhold afgivet af forbrugeren og stille det til rådighed for forbrugeren, når forbrugeren har udnyttet fortrydelsesretten, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 10.

I lyset af de synspunkter, som Justitsministeriet har gjort gældende i besvarelsen af åbningsskrivelsen om strafsanktionering af de forpligtelser, hvor der ikke er en relevant civilretlig sanktion, finder udvalget det nærliggende at overveje, om disse bestemmelser også bør være omfattet af en eventuel udvidelse af området for strafsanktionering.

Indførelse af strafansvar i det anførte omfang vil indebære en markant udvidelse af området for strafsanktionering i forbrugeraftaleloven i forhold til det, der gælder i dag.

Hidtil har sanktioneringen af forpligtelserne i forbrugeraftaleloven primært været af civilretlig karakter, og strafansvar for tilsidesættelse af f.eks. oplysningsforpligtelser har været begrænset til de for forbrugeren mest væsentlige oplysninger, jf. overvejelserne i betænkning nr.

1540/2013 om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet, særligt side 329-332. I de tidligere overvejelser om sanktionsspørgsmålet er der også lagt vægt på, at markedsføringsloven indeholder sanktionsmuligheder, herunder strafsanktionering, som dækker bredt, herunder forbrugeraftalelovens område.

Indførelse af udvidet strafansvar vil forventeligt have en øget afskrækkende virkning og skabe øget opmærksomhed hos de erhvervsdrivende om de forpligtelser, som de er pålagt – i hvert fald i en periode efter indførelsen. Det har dog også betydning – navnlig for virkningen på længere sigt – i hvilket omfang overtrædelserne bliver håndhævet af myndighederne. Uanset en eventuel udvidelse af strafansvaret er der næppe grund til antage, at Forbrugerombudsmanden og politi- og anklagemyndighed vil have ressourcer til at forfølge mindre grove overtrædelser, der kun har betydning for en enkelt eller få forbrugere.

Det er udvalgets opfattelse, at civilretlige sanktioner i mange tilfælde er en mere effektiv og hensigtsmæssig sanktionsform end strafferetlige sanktioner.

Som Kommissionens åbningskrivelse også er udtryk for, er der – navnlig i forhold til den erhvervsdrivendes oplysningspligter forud for aftaleindgåelse – ofte ikke relevante civilretlige sanktioner, hvis den erhvervsdrivende tilsidesætter sine forpligtelser. Den hidtidige tilgang til strafsanktionering har derfor indebåret, at en række oplysningspligter i forbrugeraftaleloven ikke har været sanktioneret direkte i denne lov.

Med moderniseringsdirektivet er sanktionsbestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivet blevet skærpet bl.a. med henvisning til, at ikke alle medlemsstater har sikret, at erhvervsdrivende kan pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelserne og har afskrækkende virkning, jf. præambelbetragtning nr. 5. Der er herunder indført udtrykkeligt krav om bødestraf for udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension. I øvrigt må direktivændringen – bl.a. under hensyn til indholdet af de vejledende kriterier – forstås sådan, at der er krav om anvendelse af strafferetlige eller lignende sanktionstyper i væsentligt videre omfang, end det er tilfældet i den gældende forbrugeraftalelov. Det gælder navnlig, for så vidt angår de forpligtelser for erhvervsdrivende, hvor der ikke er relevante civilretlige sanktioner, som det f.eks. ofte er tilfældet ved tilsidesættelse af oplysningspligter forud for kontraktindgåelse.

Det er på den baggrund udvalgets vurdering, at Danmark – i overensstemmelse med de tilkendegivelser, som Justitsministeriet har afgivet over for Kommissionen vedrørende implementeringen af den tidligere sanktionsbestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivet – er forpligtet til at indføre markant yderligere strafsanktionering eller lignende som håndhævelsesforanstaltning for de rettigheder, som forbrugerne er tillagt efter forbrugeraftaleloven.

### 3.1.4 De enkelte forpligtelser

Udvalget har som anført taget udgangspunkt i Justitsministeriets tilkendegivelse over for Kommissionen og de nye forpligtelser, som indføres med moderniseringsdirektivet. Udvalgets overvejelser har på denne baggrund omhandlet indførelse af strafansvar for tilsidesættelse af følgende forpligtelser for den erhvervsdrivende (*der er henvist både til de gældende bestemmelser og de bestemmelser, der fremgår af lovudkastet, og de nye forpligtelser er anført i kursiv*):

- Oplysningspligten om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber (§ 8, stk. 1, nr. 1), den erhvervsdrivendes identitet og fysiske adresse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 2, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8), andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til (§ 8, stk. 1, nr. 3, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 9), identitet og fysisk adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af (§ 8, stk. 1, nr. 4 (hidtidige nr. 3)), fysisk adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (§ 8, stk. 1, nr. 5 (hidtidige nr. 4)), som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 10), *i givet fald at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning* (§ 8, stk. 1, nr. 8, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 11), eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten (§ 8, stk. 1, nr. 9 (hidtidige nr. 7)), vilkår om betaling, levering og opfyldelse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 10 (hidtidige nr. 8)), hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende (§ 8, stk. 1, nr. 12 (hidtidige nr. 10)), under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret (§ 8, stk. 1, nr. 13 (hidtidige nr. 11)), *i givet fald at forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelseaftale skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger* (§ 8, stk. 1, nr. 15 (hidtidige nr. 13)) at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse (§ 8, stk. 1, nr. 16 (hidtidige nr. 14)), eftersalgskundebistand, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (§ 8, stk. 1, nr. 17 (hidtidige nr. 15)), relevante adfærdskodeks (§ 8, stk. 1, nr. 18 (hidtidige nr. 16)), aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 19 (hidtidige nr. 17)), minimumsvarigheden af forbrugeres forpligtelser i henhold til aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 20 (hidtidige nr. 18)), forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille (§ 8, stk. 1, nr. 21 (hidtidige nr. 19)), funktionaliteten for digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 22 (hidtidige nr. 20)), som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 12), kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 23 (hidtidige nr. 21)), som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 13), og klageadgang og fremgangsmåden ved klage (§ 8, stk. 1, nr. 24 (hidtidige nr. 22))

- *Supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser i artikel 6 a, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 5 (forbrugeraftalelovens § 8 a, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 16).*
- Formelle krav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (§ 10, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 19 og 20).
- Formelle krav for aftaler om fjernsalg (§ 11, § 12, stk. 1, og § 13, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 21-24).
- Oplysningspligt ved andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (§ 17, stk. 1, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8, 25 og 26).
- Pligt til tilbagebetaling efter forbrugerens tilbagetræden fra aftalen (§ 22, stk. 1).
- *Pligt for den erhvervsdrivende til ved udnyttelse af fortrydelsesretten bl.a. at afholde sig fra at anvende digitalt indhold afgivet af forbrugeren og stille det til rådighed for forbrugeren, når forbrugeren har udnyttet fortrydelsesretten, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 10 (§ 22 a, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 30).*
- Opkrævning af betaling i strid med reglen om, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst for at bruge den erhvervsdrivendes telefontjeneste (§ 30), reglen om, at den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke hertil (§ 31, stk. 1), og reglen om, at et gebyr for modtagelse af udenlandske kontanter ikke må overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed (§ 31, stk. 3).

Udvalget har overvejet, om de nævnte bestemmelser er egnet til strafsanktionering, herunder om indholdet og rækkevidden af de omhandlede forpligtelser er uklare, og om indførelse af strafansvar i øvrigt vil medføre en række praktiske problemstillinger for de erhvervsdrivende.

Udvalget bemærker indledningsvist, at de forpligtelser, som er nævnt i Justitsministeriets tilkendegivelse, vedrører eksisterende forpligtelser for de erhvervsdrivende, som har været gældende, siden forbrugerrettighedsdirektivet blev implementeret i 2014. Forpligtelserne bygger på forbrugerrettighedsdirektivet, som Danmark skal gennemføre i dansk lovgivning. De nye forpligtelser for de erhvervsdrivende, som indføres med moderniseringsdirektivet, skal også gennemføres i dansk lovgivning. Som følge af kravene til direktivimplementering er der ikke

adgang til at ændre indholdet af de nævnte forpligtelser. Det gælder også, selvom den nærmere rækkevidde af forpligtelserne på visse punkter kan være forbundet med uklarhed.

Det er normalt i dansk lovgivningspraksis, at ordlyden af lovbestemmelser søges præciseret i lovbemærkningerne. Ved implementering af et EU-direktiv skal lovbemærkningerne udformes i overensstemmelse med direktivet. Hvis et direktiv er totalharmoniserende – som forbrugerrettighedsdirektivet – sætter direktivtekst og præambelbetragtninger rammerne for, hvad der kan beskrives i bemærkningerne, og hvor uddybende disse kan være. Det betyder bl.a., at der må udvises varsomhed med f.eks. at indsætte eksempler i bemærkningerne, der ikke fremgår af direktivet, da det i sidste ende er EU-Domstolen, der fortolker EU-retten. Det råderum, som Danmark efter de EU-retlige forpligtelser har for at præcisere eventuelle uklarheder mv. i direktiverne, er således begrænset.

Udvalget bemærker endvidere, at der efter strafferetten gælder en række betingelser for strafansvar, som har betydning for vurderingen af strafsanktionering af ovennævnte bestemmelser.

For første gælder der et såkaldt skærpet hjemmelskrav for pålæggelse af straf, jf. princippet i straffelovens § 1, hvorefter der alene kan straffes for et forhold, hvis strafbarhed er hjemlet ved lov, eller som ganske må sidestilles med et sådant. Der er henvist til kravet i en del frifindende domme, herunder højesteretsafgørelser, og kravet er også omtalt i den stats-, forvaltnings- og strafferetlige litteratur.

Kravet indebærer, at der skal foreligge en vis klarhed med hensyn til, at den foretagne handling er omfattet af den strafbelagte bestemmelse, før den konkrete handling kan straffes. Hvis der er væsentlig tvivl med hensyn til, om en handling, som den erhvervsdrivende har foretaget, er i strid med de forpligtelser, der følger loven, vil der således ikke kunne straffes. En eventuel væsentlig uklarhed i rækkevidden af en strafbelagt forpligtelse vil således falde ud til fordel for den erhvervsdrivende, i det omfang den erhvervsdrivendes handling falder inden for området for denne væsentlige uklarhed.

For det andet kan erhvervsdrivende kun straffes, hvis den erhvervsdrivende har handlet forsætligt eller uagtsomt, jf. straffelovens § 19. Dette indebærer bl.a., at hvis den erhvervsdrivende ikke kendte eller burde kende til de faktiske omstændigheder, som begrunder, at der er sket en tilsidesættelse af de strafbelagte forpligtelser i loven, vil den erhvervsdrivende heller ikke kunne straffes.

Der er i øvrigt tale om regulering af erhvervsdrivende virksomhed, og der er alene tale om bødestraf. I lovgivningspraksis er der en række eksempler på, at strafbelagte forpligtelser for erhvervsdrivende er formuleret på en måde, som svarer til ovennævnte bestemmelser. Der henvises bl.a. til markedsføringslovens §§ 5 og 6, som omtales nærmere nedenfor. Herudover vil de konkrete bøder – i det omfang, der er grundlag for at pålægge straf – skulle udmåles under

hensyn til de almindelige kriterier for straffastsættelse og de yderligere kriterier, som direktivet fastsætter. Hvis den erhvervsdrivende var i undskyldelig uvidenhed om eller undskyldelig misforståelse af retsregler, der forbyder eller påbyder handlingsforetagelse, vil dette udgøre formildende omstændigheder, som efter omstændighederne også kan medføre strafbortfald, jf. straffelovens §§ 82 og 83.

### **3.1.5 Nærmere overvejelser vedrørende visse forpligtelser**

Strafsanktionering af forpligtelserne i forbrugeraftalelovens §§ 8, stk. 1, nr. 1, nr. 8, nr. 9, nr. 10 og 11, nr. 13 og nr. 22, § 8, stk. 1, nr. 15, og § 17, stk. 1, § 10, stk. 1, 2. pkt., §§ 11, stk. 1, 1. og 2. pkt., § 12, stk. 1, § 13, stk. 2, og § 22, stk. 1, har givet anledning til mere specifikke overvejelser i udvalget.

Udvalgets overvejelser om strafsanktionering af disse bestemmelser gennemgås i det følgende:

#### *3.1.5.1 § 8, stk. 1, nr. 1, oplysningspligt om en vares væsentligste egenskaber*

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikke-finansiel 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.*

Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra a, og har været gældende i dansk ret siden 2014.

Det fremgår af lovbemærkningerne til § 8, stk. 1, nr. 1, at 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.

Formålet med § 8, stk. 1, nr. 1, er at sikre, at den erhvervsdrivende oplyser forbrugeren om de vigtigste egenskaber ved varen eller tjenesteydelsen, således at forbrugeren sættes i stand til at foretage et oplyst valg. Der er således tale om en central forbrugerbeskyttende regel – navnlig i tilfælde af fjernsalg, hvor forbrugeren ikke fysisk ser salgsgenstanden forud for aftaleindgåelsen, men udelukkede må forlade sig på den erhvervsdrivendes oplysninger forud for aftaleindgåelsen.

Udvalget har for det første overvejet, om bestemmelsen allerede er underlagt tilstrækkelige civile sanktioner.



Manglende oplysninger om en vares væsentligste egenskaber kan efter omstændighederne udgøre en mangel ved varen, som kan give forbrugeren rettigheder efter købeloven, som hjemler en civilretlig sanktionering. Dette vil navnlig gælde i den situation, hvor en vares konkrete egenskaber afviger fra, hvad køberen med rimelighed kan forvente af den pågældende type produkt. Udvalget vurderer dog, at denne civilretlige sanktion langt fra dækker bestemmelsens fulde anvendelsesområde og derfor ikke kan tillægges væsentlig betydning ved vurderingen af, om Danmark vil overholde sine EU-retlige forpligtelser, hvis bestemmelsen ikke strafsanktioneres.

Udvalget har dernæst overvejet, om den gældende strafsanktionering i markedsføringsloven kan anses for at udgøre en tilstrækkelig sanktionering af forpligtelserne efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1.

En erhvervsdrivende kan efter markedsføringslovens § 6 straffes med bøde for at undlade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde. Efter lovbemærkningerne til § 6 (Folketingstidende 2016-17, A, L 40 som fremsat, s. 51) medfører denne bestemmelse en forpligtelse for de erhvervsdrivende til at give alle væsentlige oplysninger – dvs. de oplysninger, som er nødvendige for gennemsnitsforbrugeren for at kunne træffe en informeret transaktionsbeslutning. Det beror ifølge lovbemærkningerne på en konkret vurdering, hvilke oplysninger der må anses for væsentlige, og som den erhvervsdrivende derfor er forpligtet til at give.

Efter markedsføringslovens § 5 kan en erhvervsdrivende endvidere straffes med bøde for at anvende en handelspraksis, som indeholder urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildleder eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte. Denne vildledning kan bl.a. relatere sig til de væsentligste egenskaber ved produkter.

Det er en betingelse for, at der foreligger en overtrædelse af markedsføringslovens §§ 5 og 6, at den pågældende handelspraksis væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos en gennemsnitsforbruger, jf. markedsføringslovens § 8. Udformningen af det nævnte gældende strafansvar efter markedsføringsloven ligner i vidt omfang det strafansvar, som de erhvervsdrivende vil blive pålagt, hvis der indføres strafsanktionering af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1. Det gælder bl.a. med hensyn til kriteriet for strafansvaret og forarbejdernes henvisning til, at det beror på en konkret vurdering, hvad der er væsentlige oplysninger/egenskaber. I praksis vil strafansvaret formentlig i vidt omfang omfatte de samme handlinger.

De nævnte bestemmelser i markedsføringsloven gennemfører direktivet om urimelig handelspraksis. Strafansvaret efter disse bestemmelser kan derfor efter udvalgets opfattelse ikke tillægges væsentlig betydning ved vurderingen af, om Danmark vil overholde sine EU-retlige forpligtelser til sanktionering af forbrugerrettighedsdirektivet.

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, må på denne baggrund i det væsentlige anses for usanktioneret i dansk ret.

Der er på denne baggrund – og under hensyn til, at der som anført er tale om en central forbrugerbeskyttende regel – udvalgets vurdering, at Danmark er forpligtet til at indføre strafsanktionering af bestemmelsen.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger til bestemmelsen, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Formuleringen af forpligtelsen svarer i vidt omfang til formuleringen af det allerede gældende strafansvar efter markedsføringsloven. Det må antages, at udtrykket ”en vares væsentligste egenskaber” – på samme måde, som det er anvendt i markedsføringsloven – omfatter de oplysninger om et produkts egenskaber, som er nødvendige for gennemsnitsforbrugeren for at kunne træffe en informeret transaktionsbeslutning. Da det beror på en konkret vurdering, hvad der udgør en væsentlig egenskab i det enkelte tilfælde, må det antages, at den erhvervsdrivende er overladt et vist skøn, og at strafansvar, jf. de ovenfor omtalte principper, kun kommer på tale i forholdsvist klare tilfælde. Hvis en erhvervsdrivende helt har undladt at give oplysninger om en vares egenskaber eller har undladt at oplyse forbrugeren om egenskaber, som oplagt er af væsentlig betydning for en gennemsnitsforbruger, må det antages, at der foreligger en tilside-sættelse af forpligtelsen, som vil kunne straffes.

Efter udvalgets opfattelse kan der herefter ikke peges på afgørende betænkeligheder mv. ved at indføre strafansvar for overtrædelse af bestemmelsen.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med EU-Kommissionen og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, bliver omfattet af strafsanktionering.

#### *3.1.5.2 § 8, stk. 1, nr. 8, oplysningspligt om ”vilkår for betaling mv.”*

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysninger om 8) *vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den*

*erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling.*

Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra g, og har været gældende i dansk ret siden 2014.

Det fremgår af lovbemærkningerne til § 8, stk. 1, nr. 8, at bestemmelsen i forhold til den tidligere gældende § 11, stk. 1, nr. 4, medfører et nyt krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling. Udtrykket ”hvor det er relevant” forudsættes ifølge lovbemærkningerne at indebære, at den erhvervsdrivende alene er forpligtet til at oplyse om sin politik for klagebehandling, såfremt den afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type eller i den pågældende branche, f.eks. særlige procedurer ved indgivelse af klagen.

Vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, og hvor det er relevant den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling er centrale oplysninger, der skal sikre forbrugeren klarhed over den aftale, der er indgået og dermed forbrugers retsstilling.

§ 8, stk. 1, nr. 8, er i det væsentlige usanktioneret i dansk ret. Det er derfor udvalgets vurdering, at Danmark er forpligtet til at indføre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionering af bestemmelsen.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger til bestemmelsen, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Udvalget har i den forbindelse særligt overvejet de dele af bestemmelsen, som vedrører oplysning om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen mv., og oplysning om vilkår om betaling.

I mange tilfælde er en væsentlig del af den tid, der medgår til levering, uden for den erhvervsdrivendes kontrol. Dette kan skyldes, at varer ofte bliver sendt direkte fra producentens lager, og at der kan opstå forsinkelser fra transportørens side afhængig af travlheden på bestillingstidspunktet. Mange erhvervsdrivende har derfor den praksis, at forbrugeren oplyses om et forventet leveringstidspunkt og ikke en dato for, hvornår den erhvervsdrivende skal levere varen.

Det er udvalgets opfattelse, at forbrugeren efter ordlyden af lovteksten og direktivteksten skal oplyses om, hvornår den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere produktet. Dette må naturligt forstås sådan, at der sigtes til leveringstidspunktet – dvs. det tidspunkt efter hvilket, forbrugeren kan påberåbe sig forsinkelse, hvis forbrugeren indgår aftalen med den erhvervsdrivende. Hensynet bag oplysningspligten må antages være, at det for forbrugeren bliver klart, hvilken aftale der indgås, uden at aftalefriheden om leveringstidspunktet, der også fremgår udtrykkeligt af forbrugerrettighedsdirektivet, derved begrænses.

Leveringstidspunktet fastlægges som udgangspunkt på grundlag af parternes aftale. I praksis vil det ofte være den erhvervsdrivendes oplysning om leveringstidspunktet over for forbrugeren, som i kraft af forbrugeren accept heraf kommer til at udgøre aftalen om leveringstidspunktet. Hvis leveringstiden ikke er aftalt, skal salgsgenstanden i forbrugerkøb leveres uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse, jf. købelovens § 74, stk. 1.

Der er intet til hinder for, at der indgås aftale om, at levering skal ske inden for et angivet tidsrum, ”uden unødigt ophold”, eller når en bestemt forudsætning er opfyldt, f.eks. at varen er produceret. Der kan således også indgås aftale om et forventet leveringstidspunkt, således at forbrugeren skal acceptere afvigelser, f.eks. som følge af producentens eller leverandørens forhold.

Hvis den erhvervsdrivende oplyser forbrugeren om, hvornår den erhvervsdrivende forventer at kunne levere produktet, og forbrugeren har accepteret denne tilkendegivelse, foreligger der en aftale om leveringstidspunktet, og den erhvervsdrivende vil efter udvalgets opfattelse have opfyldt oplysningspligten efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1.

For så vidt angår ”vilkår for betaling” er det udvalgets opfattelse, at den erhvervsdrivende kan opfylde forpligtelsen eksempelvis ved at nævne, hvilke betalingsmidler der kan/skal benyttes til betaling, samt hvornår betalingen trækkes fra forbrugeren konto.

Udvalget finder herefter ikke, at der foreligger afgørende betænkeligheder mv. ved at strafsanktionere bestemmelsen.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med EU-Kommissionens og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8.

### *3.1.5.3 § 8, stk. 1, nr. 9, oplysningspligt om eksistensen af en fortrydelsesret mv.*

Justitsministeriet har over for Kommissionen tilkendegivet, at de gældende sanktionsmuligheder med hensyn til artikel 6, stk. 1, litra h – dvs. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9 – er effektive, proportionale og afskrækkende.

Udvalget har overvejet, om det er nødvendigt at udvide det gældende strafansvar til at omfatte pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende.

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, og har været gældende siden 2014. Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 34, at den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 8, stk. 1, nr. 9, straffes med bøde.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikke-finansiel 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, 9) *hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven.*

Det fremgår af lovbemærkningerne (Folketingstidende 2013-14, A, L 39, s. 163) til forbruger-  
aftalelovens § 34, stk. 1, at sanktionsbestemmelsen for overtrædelse af pligten efter bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10, kun omfatter pligten til at give oplysning om *eksistensen* af en fortrydelsesret. Overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre denne gældende er således ikke sanktioneret efter forbruger-  
aftalelovens § 34. Denne pligt er i stedet underlagt civile retsvirkninger efter forbruger-  
aftalelovens § 24, stk. 5, hvorefter den erhvervsdrivende, der ikke har givet disse oplysninger, ikke kan foretage fradrag for værdiforringelse. Den erhvervsdrivende kan heller ikke kræve betaling for en tjenesteydelse, der allerede er leveret, jf. forbruger-  
aftalelovens § 25. Fortrydelsesretten vil løbe videre i indtil 1 år og 14 dage, hvis oplysningerne i § 8, stk. 1, nr. 9, ikke er givet på et varigt medium, jf. forbruger-  
aftalelovens § 19, stk. 4.

I overensstemmelse med Justitsministeriets tilkendegivelse over for Kommissionen og det anførte vedrørende civile sanktioner er det udvalgets opfattelse, at den gældende sanktionering af forpligtelserne i forbruger-  
aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, er tilstrækkeligt effektiv til at leve op til kravene i moderniseringsdirektivet. Efter udvalgets vurdering er det således ikke nødvendigt at udvide strafansvaret.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at den gældende strafsanktionering af § 8, stk. 1, nr. 9, videreføres uændret, således at det alene er tilsidesættelse af pligten til at oplyse om eksistensen af en fortrydelsesret, som er strafsanktioneret.

Udvalget vurderer, at det er hensigtsmæssigt at præcisere bemærkningerne til bestemmelsen således, at for så vidt angår pligten til at give forudgående oplysninger om *standardfortrydelsesformularen*, er det tilstrækkeligt at formidle et link til formularen. Udvalget har derfor indsat præcisering i bemærkningerne til udvalgets lovudkast.

Der henvises herom til bemærkningerne til § 2, nr. 37, i lovudkastet.

*3.1.5.4 § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, oplysningspligt om, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse*  
Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikke-finansiel 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, 10) *hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 18, stk. 2 og 3, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende, og 11) hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret.*

Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra k, og har været gældende siden 2014.

Fortrydelsesretten er en af hjørnestenene i den forbrugerbeskyttende lovgivning, når forbrugere handler uden at være fysisk i kontakt med den erhvervsdrivende sælger, jf. redegørelse afgivet af Justitsministeriet 2006-03-14 om auktioner på internettet. Dette er også baggrunden for, at manglende oplysning om eksistensen af en eventuel fortrydelsesret (§ 8, stk. 1, nr. 9) er blandt de få oplysningspligter, som hidtil har været strafsanktioneret.

Den erhvervsdrivendes tilsidesættelse af forpligtelser efter forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, er ikke udtrykkeligt sanktioneret i forbrugerftaleloven. I konkrete tilfælde kan aftalefortolkning efter omstændighederne føre til, at en fortrydelsesret må anses for aftalt, selvom aftaleforholdet er omfattet af en lovbestemt undtagelse til fortrydelsesretten. I givet fald kommer en sanktion for tilsidesættelse af forpligtelserne i § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, ikke på tale, idet der i stedet vil være pligt til at oplyse forbrugeren om den aftalte videregående fortrydelsesret, jf. forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9. Udvalget bekendt er det uafklaret i retspraksis mv., om der som generel regel gælder en fortrydelsesret i de tilfælde, hvor en erhvervsdrivende tilsidesætter forpligtelserne til at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren ikke kan gøre en forbrydelsesret gældende, jf. undtagelserne til den lovbestemte fortrydelsesret.

Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, er derfor efter udvalgets vurdering ikke på nuværende tidspunkt sanktioneret på en måde, der lever op til sanktionsbestemmelsen i moderniseringsdirektivet.

Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, knytter sig sammen med § 8, stk. 1, nr. 9, til eksistensen af en fortrydelsesret og har til formål at sikre, at forbrugeren forud for aftaleindgåelsen gøres bekendt med, om der er en fortrydelsesret eller ikke. Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, er allerede strafsanktioneret med bøde, jf. forbrugerftalelovens § 34, stk. 1. Under hensyn til samspillet mellem bestemmelserne og for at opnå en ensartet retstilstand er det efter udvalgets opfattelse hensigtsmæssigt, at forpligtelserne i § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, også straf-sanktioneres.

På denne baggrund – og i overensstemmelse EU-Kommissionens og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11.

Efter indførelse af en sådan ordning vil den erhvervsdrivende kunne straffes, hvis forbrugeren ikke på en klar og forståelig måde forud for aftaleindgåelsen oplyses om, hvorvidt der er en fortrydelsesret eller ikke. Det gælder både i de tilfælde, hvor der er en fortrydelsesret – enten lovbestemt efter forbrugeraftaleloven eller som følge af særskilt aftale – og i de tilfælde, hvor der ikke er fortrydelsesret, herunder hvor fortrydelsesretten mistes, når visse betingelser er opfyldt, jf. herved forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, jf. § 8, stk. 1, nr. 11.

I de tilfælde, hvor der gælder en fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven eller den erhvervsdrivende tilbyder en videregående fortrydelsesret, skal den erhvervsdrivende således forud for aftaleindgåelsen oplyse forbrugeren om, at forbrugeren har fortrydelsesret. Hvis det ikke sker, vil den erhvervsdrivende have tilsidesat forpligtelserne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, og vil dermed kunne straffes for ikke at have oplyst om eksistensen af fortrydelsesretten, jf. § 34, stk. 1. Strafansvaret for overtrædelse af § 8, stk. 1, nr. 9, omfatter – som hidtil og efter udvalgets overvejelser ovenfor – alene manglende oplysning om selve eksistensen af en fortrydelsesret. I de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende tilbyder forbrugeren en videregående fortrydelsesret end den lovbestemte, vil det dermed være tilstrækkeligt til at undgå strafansvar, at den erhvervsdrivende oplyser, at der er fortrydelsesret. Det er ikke nødvendigt, at den erhvervsdrivende tillige oplyser, på hvilke punkter forbrugeren tildeles en bedre retsstilling end efter loven, for at undgå strafansvar. Strafansvar i disse tilfælde vil som følge heraf næppe komme på tale, da oplysningspligten om fortrydelsesretten normalt vil være opfyldt som følge af tilbuddet om videregående fortrydelsesret til forbrugeren.

I de tilfælde, hvor der ikke gælder en fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven, eller hvor fortrydelsesretten mistes efter samme lov – og hvor den erhvervsdrivende heller ikke tilbyder forbrugeren en fortrydelsesret – vil den erhvervsdrivende forud for aftaleindgåelsen skulle oplyse forbrugeren om, at forbrugeren ikke har fortrydelsesret, herunder hvis relevant under hvilke omstændigheder fortrydelsesretten mistes. Hvis det ikke sker, vil den erhvervsdrivende kunne straffes, da den erhvervsdrivende i så fald har tilsidesat forpligtelserne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11.

Overtrædelsen er fuldbyrdet, når den erhvervsdrivende ikke forud for aftaleindgåelsen har oplyst forbrugeren om, hvorvidt der er en fortrydelsesret eller ikke. Den erhvervsdrivende kan således ikke undgå strafansvaret for tilsidesættelse af oplysningspligten ved efter aftaleindgåelsen at tilbyde forbrugeren en fortrydelsesret.

Et mindretal i udvalget bestående af Rikke Skadhaug Seerup Krogsgård foreslår, at en overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, ud over den foreslåede strafsanktionering, også straffes civilretligt. Det foreslås, at der indføres en civilretlig sanktionering i form af, at forbrugeren tildeles en 14 dages fortrydelsesret, som forbrugeren ellers ikke har. Det betyder, at den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sine forpligtigelser efter forbruger-aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, ville medføre, at forbrugeren vil kunne fortryde sit køb. Starttidspunktet for denne fortrydelsesret vil skulle afklares nærmere.

Baggrunden for forslaget er, at der er tale om væsentlige oplysninger for forbrugers købsbe- slutning, herunder om der er en fortrydelsesret eller ej, hvorfor mindretallet finder det rimeligt og mere effektivt, at forbrugeren har en fortrydelsesret, såfremt den erhvervsdrivende ikke har oplyst, at købet er omfattet af undtagelsen, jf. forbruger-aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10, eller hvornår forbrugeren mister sin fortrydelsesret, jf. forbruger-aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 11.

Et flertal i udvalget bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Jacob Linkis, Tina Morell Nielsen, Bo Dalsgaard, Kristian Storgaard, Lars Frolov-Hammer og Susanne Aamann finder ikke grundlag for at foreslå, at der indføres en civil- retlig sanktionering ud over den foreslåede strafsanktionering af bestemmelsen. Efter flertallets opfattelse udgør bødestraf en tilstrækkelig effektiv sanktionering af bestemmelserne. Risikoen for bødestraf må alt andet lige give den erhvervsdrivende et større incitament til at give forbru- geren de lovpligtige oplysninger, end at den erhvervsdrivende potentielt kan blive ramt af et senere krav fra forbrugeren om at fortryde. Det er derfor også flertallets opfattelse, at det vil give en uhensigtsmæssig retstilstand, hvis manglende oplysninger om, at der er en fortrydelses- ret, strafsanktioneres, mens manglende oplysninger om, at der ikke er fortrydelsesret, sanktio- neres med både bøde, og at forbrugeren tildeles en fortrydelsesret. Der peges i den forbindelse bl.a. på, at hvis den erhvervsdrivende ikke overholder sin forpligtelse efter § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, har den erhvervsdrivende ikke oplyst forbrugeren om, at fortrydelsesretten ikke finder an- vendelse. Forbrugeren vil allerede af denne grund ikke være gjort bekendt med, at forbrugeren har en fortrydelsesret, hvilket kan gøre det vanskeligt for forbrugeren at påberåbe sig retten til at fortryde inden for 14 dages fristen.

### *3.1.5.5 § 8, stk. 1, nr. 13, oplysningspligt om forbrugers betaling af den erhvervsdrivendes rimelige omkostninger ved forbrugers tilbagetræden fra aftalen*

Forbruger-aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 13, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra j.

Det fremgår af forbruger-aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 13, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikke-finansiel 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, 13) *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.*

Bestemmelsen er civilretligt sanktioneret, idet den erhvervsdrivende afskæres fra at opkræve rimelige omkostninger, hvis den erhvervsdrivende ikke godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12, jf. § 25 modsætningsvist.

Udvalget vurderer, at denne civilretlige sanktionering – der i dette tilfælde indebærer, at den erhvervsdrivendes krav på dækning af rimelige omkostninger helt bortfalder – er tilstrækkelig effektiv.

Det er derfor efter udvalgets vurdering ikke nødvendigt at indføre strafsanktionering for overtrædelse af forpligtelsen i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 13.

#### *3.1.5.6 § 8, stk. 1, nr. 15, og § 17, stk. 1, nr. 6, oplysningspligt om garantier*

Det følger af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 15, og § 17, stk. 1, nr. 6, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en forbrugeraftale, på en klar og forståelig måde giver forbrugeren oplysning om bl.a. handelsmæssige garantier.

Bestemmelserne gennemfører artikel 6, stk. 1, litra m, og artikel 5, stk. 1, og har været gældende i dansk ret siden 2014.

Det fremgår af lovbemærkningerne til § 8, stk. 1, nr. 15 (Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 138), og § 17, stk. 1, nr. 6 (Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 147-148), at der 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. Det fremgår endvidere af lovbemærkningerne, at der med den erhvervsdrivendes oplysningspligt ikke er indført en pligt for den erhvervsdrivende til at indestå for garantier afgivet af tredjemand.

Efter forarbejderne og forbrugerrettighedsdirektivets definition af handelsmæssige garantier må det lægges til grund, at oplysningspligten om handelsmæssige garantier også omfatter garantier afgivet af tredjemand.

Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 15, og § 17, stk. 1, nr. 6, er usanktioneret i dansk ret. Efter udvalgets vurdering er Danmark derfor forpligtet til at indføre strafsanktionering af bestemmelsen i overensstemmelse med dens indhold. Da oplysningspligten også omfatter garantier afgivet af tredjemand, er det ikke muligt at begrænse strafsanktioneringen til kun at omfatte garantier afgivet af den erhvervsdrivende selv.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger med hensyn til bestemmelsen, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Udvalget bemærker, at oplysningspligten kan give anledning til problematikker i de tilfælde, hvor en producent yder en garanti, men sælgeren ikke er bekendt med denne – eksempelvis fordi garantien ligger inde i pakken, eller fordi producenten kun oplyser om garantien på producentens hjemmeside. Som eksempel kan nævnes de større elektroniksUPERmarkeder, der har tusindvis af varenumre og dertilhørende garantier, der ofte ændres. I disse tilfælde kan det være vanskeligt for den erhvervsdrivende at oplyse om garantien.

Med hensyn til garantier afgivet af tredjemand henviser udvalget til, at den erhvervsdrivende kun kan straffes, hvis den erhvervsdrivende har handlet forsætligt eller uagtsomt, jf. straffelovens § 19. Dette indebærer bl.a., at hvis den erhvervsdrivende ikke kendte eller burde kende til de faktiske omstændigheder, som begrunder, at der er sket en tilsidesættelse af de strafbelagte forpligtelser i loven, vil den erhvervsdrivende ikke kunne straffes. I det omfang en erhvervsdrivende ikke kendte eller burde kende til garantien udstedt af tredjemand, vil den erhvervsdrivende således ikke kunne straffes.

Udvalget vurderer derfor, at der ikke foreligger afgørende betænkeligheder ved at strafbelægge bestemmelsen.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med EU-Kommissionens og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 15, og § 17, stk. 1, nr. 6.

### *3.1.5.7 § 8, stk. 1, nr. 22, oplysningspligt om fremgangsmåden ved klage*

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikke-finansiell 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, 22) *hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage.*

Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra t, og har været gældende i dansk ret siden 2014.

Det fremgår af lovbemærkningerne (Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 139) til bestemmelsen, at en erhvervsdrivende har 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”.

Ordlyden i forbrugeraftaleloven ”fremgangsmåden ved at klage” afviger fra den danske udgave af direktivet. Efter ordlyden i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra t (som er gennemført i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22), skal der oplyses om ”forudsætningerne” for at klage, hvilken efter en almindelig forståelse dækker over andet end fremgangsmåde.

I betænkningen nr. 1540/2013 om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet ses der ikke at være redegjort nærmere for baggrunden for den nævnte forskel i direktivets og forbrugeraftalens ordlyd. I den engelske udgave af forbrugerrettighedsdirektivet anvendes udtrykket ”the methods for having access to it” (klageadgangen). I den tyske udgave anvendes udtrykket ”die Voraussetzungen für diesen Zugang”.

Hvad der nærmere ligger i de anførte udtryk, er ikke beskrevet i direktivets præambelbetragtninger.

Der er ikke knyttet civile sanktioner til forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22.

Efter § 4 lov om alternativ tvistløsning af forbrugerklager gælder en strafbelagt pligt for den erhvervsdrivende til at oplyse om et eventuelt tvistløsningsorgans hjemmeside og adresse. Bestemmelsen implementerer artikel 13 i direktiv om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet og knytter sig således ikke til forbrugerrettighedsdirektivet. Strafansvaret efter denne bestemmelse kan derfor efter udvalgets opfattelse ikke tillægges væsentlig betydning ved vurderingen af, om Danmark vil overholde sine EU-retlige forpligtelser, hvis strafsanktionering undlades.

Der er derfor udvalgets vurdering, at Danmark er forpligtet til at indføre strafsanktionering af bestemmelsen.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger til bestemmelsen, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Som anført fremgår det af lovbemærkningerne fra 2013 til forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22, at den erhvervsdrivende skal oplyse om klageadgangen til Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagesystemet er efterfølgende blevet ændret, således at forbrugers første indgang til systemet nu hedder Center for Kligeløsning (førhen Forbrugerklagenævnet). Formuleringen i lovtæksten er fortsat korrekt, og loven må forstås sådan, at der nu skal oplyses om, at forbrugeren kan klage til Center for Kligeløsning.

Uanset forskellen mellem ordlyden i direktivet og lovtækst må hovedindholdet i bestemmelsen – i overensstemmelse med de anførte lovbemærkninger – antages at være, at forbrugeren forud for aftaleindgåelsen skal oplyses om, at der er et klageorgan, som forbrugeren kan gå til, hvis der måtte opstå tvister i anledning af aftaleforholdet. Det må endvidere antages, at der ikke gælder et krav om, at den erhvervsdrivende særskilt skal gøre forbrugeren opmærksom på, hvordan klageorganet nærmere behandler klager, klagebetingelser og lignende forhold, hvis den erhvervsdrivende orienterer forbrugeren om, at sådanne oplysninger findes på klageorganets hjemmeside og f.eks. indsætter et link til denne hjemmeside.

Justitsministeriet har endvidere oplyst udvalget om, at ministeriet er opmærksom på forskellen i ordlyden mellem forbrugerftaleloven og direktivet, og at ministeriet på nuværende tidspunkt (juni 2021) er i gang med at samle op på en række elementer i forbrugerftaleloven med henblik på fremsættelse af et lovforslag, der skal følge lovforslaget til nærværende betænkning. Ministeriet undersøger i den forbindelse, om problemstillingen vedrørende den divergerende ordlyd vil kunne indgå heri.

Udvalget har noteret sig det anførte, herunder at et eventuelt forslag til ændring af bestemmelsen vil følge et lovforslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Efter udvalgets opfattelse foreligger der herefter ikke afgørende betæneligheder ved at strafsanktionere bestemmelsen.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med EU-Kommissionen og Justitsministeriets tilkendegivelse – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22.

*3.1.5.8 § 10, stk. 1, 2. pkt., om kravet om at oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog, og § 11, stk. 1, 2. pkt., om kravet om, at oplysningerne, hvis disse gives et varigt medium, skal være letlæselige*

Det følger af forbrugerftalelovens § 10, stk. 1, 2. pkt., at de omfattede oplysninger skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Det fremgår ligeledes af forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, 2. pkt., at hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

Forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, 2. pkt., gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 1, og har været gældende siden 2014.

Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, 2. pkt., gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 1.

Begge bestemmelser er en ordret gengivelse af direktivets ordlyd. Begge bestemmelser er ligeledes usanktionerede i dansk ret.

Der er derfor udvalgets vurdering, at Danmark er forpligtet til at indføre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionering af bestemmelserne.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger med hensyn til bestemmelserne, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Ordlyden i § 10, stk. 1, 2. pkt., og § 11, stk. 1, 2. pkt., kræver som anført, at oplysningerne skal være ”letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog”

Udvalget anerkender, at der kan være vanskeligheder ved at fastlægge det nærmere indhold af bestemmelserne i alle konkrete tilfælde. Det er efter udvalgets opfattelse væsentligt, at bestemmelserne underlægges en fortolkning, som tilpasses den gennemsnitlige forbruger, og at formuleringen kan dække mange forskellige måder at give oplysningerne på.

Kravene i § 10, stk. 1, 2. pkt., og § 11, stk. 1., 2. pkt., adskiller sig ikke væsentligt fra kravet i § 8, stk. 1, om, at oplysningerne skal meddeles på en klar og forståelig måde. Et eventuelt strafansvar må endvidere, jf. de ovenfor omtalte principper, kun antages at komme på tale i forholdsvist klare tilfælde. Der kan derfor efter udvalgets opfattelse ikke peges på afgørende betænkeligheder ved at indføre strafansvar for overtrædelse af bestemmelserne.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med Kommissionens og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 10, stk. 1, 2. pkt., samt § 11, stk. 1, 2. pkt.

*3.1.5.9 § 11, stk. 1, 1. pkt., om kravet om, at oplysningerne skal gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik*

Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, 1. pkt., gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 1, og har været gældende siden 2014.

Bestemmelsen er i det væsentligste en ordret gengivelse af direktivets ordlyd. Bestemmelsen er ikke underlagt sanktionering. Der er derfor udvalgets vurdering, at Danmark er forpligtet til at indføre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionering af bestemmelsen.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger med hensyn til bestemmelsen, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, 1. pkt., at 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.

Udvalget anerkender, at der kan være vanskeligheder forbundet med på forhånd at fastlægge det nærmere indhold af bestemmelsen i alle konkrete tilfælde. Af forarbejderne fremgår nogle generelle retningslinjer og konkrete eksempler på, hvordan den erhvervsdrivende kan opfylde kravet.

Det er udvalgets opfattelse, at der bør udvises forsigtighed med hensyn til at fiksere forståelsen af bestemmelsen til bestemte kommunikationsteknikker eller -midler, idet bestemmelsen skal kunne fortolkes i lyset af samfundets og teknologiens udvikling. Udvalget bemærker i den forbindelse, at det i mange tilfælde må antages at være klart for den erhvervsdrivende, at specifikke oplysningskrav bør tilpasses under hensyntagen til visse mediers tekniske begrænsninger. Indgås en aftale eksempelvis på en mobiltelefon, kan dennes tekniske begrænsninger fordre, at den erhvervsdrivende eftersender standardfortrydelsesformularen via et link til den erhvervsdrivendes hjemmeside, jf. også ovenfor under pkt. 3.1.5.3.

Der kan derfor efter udvalgets opfattelse ikke peges på afgørende betænkeligheder ved at indføre strafansvar for overtrædelse af bestemmelsen.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med EU-Kommissionens og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, 1. pkt.

*3.1.5.10 § 12, pligten til at gentage visse oplysninger umiddelbart inden bestilling afgives*  
Forbrugeraftalelovens § 12 har følgende ordlyd:

”§ 12. Indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre

forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

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

Forbrugeraftalelovens § 12 gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2.

Det fremgår af lovbemærkningerne (Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 141-142), at hensigten med bestemmelsen er at sikre, at forbrugeren er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig betalingsforpligtelsen. Hensigten er også at sikre, at forbrugeren ved aftaler, der indgås via hjemmesider, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før forbrugeren afgiver sin ordre. Det nævnes i den forbindelse, at hvis afgivelse af bestillinger indebærer aktivering af en knap eller tilsvarende funktion, er det et krav, at knappen eller den tilsvarende funktion på en let og læselig måde er mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse for forbrugeren.

Bestemmelsen er civilretligt sanktioneret ved § 12, stk. 2, hvorefter forbrugeren ikke bliver bundet af en indgået aftale, hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt forpligtelserne i § 12, stk. 1. Med § 12, stk. 2, er forbrugeren i dansk ret til dels tildelt en videregående beskyttelse end forbrugerrettighedsdirektivet, jf. Karstoft s. 365, hvor det bl.a. fremgår:

”Forbrugeraftaleloven § 12 er i sin helhed udtryk for en gennemførelse af direktivets artikel 8, stk. 2. Det er formentlig ikke udtryk for en korrekt implementering, når § 12, stk. 2, knytter ugyldighedsvirkninger *både* til tilsidesættelsen af § 12, stk. 1, 1. pkt. (krav om, at forbrugeren er bevidst om, at han påtager sig en betalingsforpligtelse) og til tilsidesættelse af § 12, stk. 1, 2. pkt. (krav om gentagelse af visse § 8, stk. 1-oplysninger, umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling).

Direktivets artikel 8, stk. 2, som er opdelt i *to afsnit*, omhandler den erhvervsdrivendes pligt til at gentage direktivets artikel 6, stk. 1-oplysninger (de oplysninger, som fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18) inden aftaleindgåelsen, mens *2. afsnit* omhandler pligten til at sikre, at forbrugeren, når han afgiver en bestilling, udtrykkeligt bekræfter, at afgivelse af bestillingen medfører en betalingsforpligtelse for ham. Det fremgår af artikel 8, stk. 2, *2. afsnit*, at »[h]vis den erhvervsdrivende ikke overholder *dette afsnit*, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren« (min udhævning). Efter *direktivets ordlyd* er der med andre ord ikke knyttet ugyldighedsvirkning til tilsidesættelse af oplysningskravene i artikel 8, stk. 2, *1. afsnit*.

...

Foruden ordlyden og opbygningen af direktivets artikel 8, stk. 2, taler den omstændighed, at lovens § 9, stk. 3, udtrykkeligt fastlægger retsvirkningerne af mangelfulde prisoplysninger, imod at tillægge tilsidesættelse af § 12, stk. 1, 2. pkt., ugyldighedsvirkning. Dette er da heller ikke gjort i f.eks. svensk og tysk ret.

...

Uanset at forbrugerrettighedsdirektivet principielt er et totalharmoniseringsdirektiv, er der intet til hinder for at lade direktivets bestemmelser finde anvendelse på forhold, der ellers ligger uden for direktivets anvendelsesområdet.

...

Eftersom direktivet ikke er til hinder for at knytte ugyldighedsvirkninger til tilsidesættelse af såvel kravet om fremhævelses af, at forbrugeren ved ordren påtager sig en betalingsforpligtelse (§ 12, stk. 1, 1.pkt.), som kravet om gentagelse af visse oplysninger (12, stk. 1, 2. pkt.), må den utvetydige ordlyd af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, lægges til grund – selv om bestemmelsen ikke i fuldt omfang er udtryk for implementering af direktivet.”

Et flertal i udvalget bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Jacob Linkis, Tina Morell Nielsen, Bo Dalsgaard, Kristian Storgaard, Lars Frollov-Hammer og Susanne Aamann finder, at oplysningspligten efter forbrugeraftalelovens § 12 er udtryk for, at visse oplysninger er anset for så væsentlige for forbrugeren, at de skal gives en ekstra gang til forbrugeren inden afgivelse af bestilling ved fjernsalg. Det er flertallets vurdering, at denne civilretlige retsvirkning, der går videre end forbrugerrettighedsdirektivet, udgør en streng sanktion, idet forbrugeren – i tilfælde af den erhvervsdrivendes tilsidesættelse af pligten - er stillet helt frit i forhold til den aftale, som er indgået med den erhvervsdrivende. Flertallet peger endvidere på, at de oplysninger, der skal gives en ekstra gang inden afgivelse af bestilling ved en fjernsalgsaftale, følger af bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18. Tilsidesættelse af de oplysningspligter, der findes i § 8, stk. 1, nr. 1, 17 og 18, vil allerede med udvalgets lovudkast blive strafsanktioneret, hvis den erhvervsdrivende ikke *forud* for aftalens indgåelse har iagttaget disse pligter. Der vil således reelt være tale om ”dobbel” strafbelægning af disse bestemmelser, hvis bestemmelsen i § 12 strafbelægges. Endvidere foreslås bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, ikke strafbelagt med udvalgets lovudkast, idet der i forvejen er knyttet tilstrækkelige civilretlige sanktioner til tilsidesættelse af forpligtelserne. Såfremt der indføres bødestraf for § 12, stk. 1, vil dette medføre, at der ikke vil kunne straffes med bøde, hvis den erhvervsdrivende ikke *forud* for aftaleindgåelsen iagttager forpligtelserne i § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, mens den erhvervsdrivende vil kunne straffes med bøde, hvis den erhvervsdrivende



ikke iagttager § 12, stk. 1, der omhandler pligten til at give visse oplysninger en ekstra gang. Flertallet i udvalget finder, at denne retstilstand er uhensigtsmæssig og ikke skaber den fornødne klarhed hverken over for forbrugeren eller den erhvervsdrivende. Flertallet vurderer på denne baggrund, at den civile sanktionering er tilstrækkeligt effektiv. Det er flertallets vurdering, at det ikke er nødvendigt at indføre bødestraf for overtrædelse af bestemmelsen.

Et mindretal i udvalget bestående af Rikke Skadhauge Seerup Krogsgård vurderer, at den civile sanktionering ikke er tilstrækkeligt effektiv og foreslår, at der indføres en strafsanktionering for overtrædelse af forpligtelsen i forbrugerftalelovens § 12. Oplysningerne nævnt i § 12, stk. 1, er væsentlige for forbrugeren købsbeslutning, og gør forbrugeren i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, herunder om forbrugeren bliver forpligtet til eksempelvis et abonnement, før forbrugeren afgiver sin ordre.

*3.1.5.11 § 13, stk. 2, om den erhvervsdrivendes udlevering af en kopi af forbrugeren eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at forbrugeren mister sin fortrydelsesret*

Forbrugerftalelovens § 13, stk. 2, fastslår, at ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende udlevere en kopi af forbrugeren eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at forbrugeren mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb.

Forbrugerftalelovens § 13, stk. 2, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 7, litra b.

Bestemmelsen er ikke sanktioneret i dansk ret. Dette gælder også for det tilfælde, at bestemmelsen ændres i forlængelse af Justitsministeriets overvejelser, jf. nedenfor. Det er derfor udvalgets vurdering, at Danmark er forpligtet til at indføre sanktionering af bestemmelsen for at sikre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende håndhævelse.

Udvalget har herefter overvejet, om der knytter sig tvivl eller praktiske problemstillinger med hensyn til bestemmelsen, som det – inden for de EU-retlige rammer – er muligt og hensigtsmæssigt at adressere i tilknytning til et forslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Artikel 8, stk. 7, litra b, pålægger den erhvervsdrivende, når det er relevant, at bekræfte forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m. Det fremgår således ikke af bestemmelsen i direktivet, at den erhvervsdrivende skal udlevere en kopi af forbrugeren samtykke, men blot bekræfte dette.

Aftaler om digitalt indhold indgås normalt elektronisk, hvilket gør det vanskeligt at udlevere en kopi af forbrugeren samtykke, sådan som ordlyden lægger op til, og ordlyden synes umiddelbart at gå videre end det totalharmoniserende direktiv kræver.

Justitsministeriet har oplyst udvalget om, at ministeriet er opmærksom på forskellen i ordlyden mellem forbrugeraftaleloven og direktivet, og at ministeriet på nuværende tidspunkt (juni 2021) er i gang med at samle op på en række elementer i forbrugeraftaleloven med henblik på fremsættelse af et lovforslag, der skal følge lovforslaget til nærværende betænkning. Ministeriet undersøger i den forbindelse, om problemstillingen vedrørende den divergerende ordlyd vil kunne indgå heri.

Udvalget har noteret sig det anførte, herunder at et eventuelt forslag til ændring af bestemmelsen vil følge et lovforslag om strafsanktionering af bestemmelsen.

Der kan herefter ikke peges på afgørende betæneligheder forbundet med at strafbelægge bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2.

På denne baggrund – og i overensstemmelse med Kommissionen og Justitsministeriets tilkendegivelser – foreslår udvalget, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2.

### *3.1.5.12 § 22, stk. 1, om den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt ved tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse*

Det følger af forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1, at ved tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikke-finansiel 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 har modtaget meddelelse om forbrugeres beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 og pålægger den erhvervsdrivende at tilbagebetale modtagne beløb, når forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret.

Bestemmelsen er civilretligt sanktioneret via de almindelige muligheder, der står til rådighed for forbrugere med henblik på at opnå betaling af krav i tilknytning til forbrugeraftaler. Disse muligheder dækker forbrugeres økonomiske krav bredt set, herunder krav på tilbagebetaling af købesummen mv., hvis forbrugeren ophæver et køb som følge af misligholdelse.

Forbrugeren har bl.a. mulighed for at indbringe en betalingstvist for Center for Klageløsning og domstolene. Efter omstændighederne har forbrugeren ret til at få det skyldige beløb forrentet efter rentelovens regler om mora- og procesrente, som kompensation for den manglende betaling.

Det er udvalgets vurdering, at denne almindelige civilretlige sanktion af betalingskrav må anses for tilstrækkelig til at opfylde direktivets krav til effektiv sanktionering.

Det vil endvidere være meget usædvanligt i dansk ret at indføre bødestraf for manglende betaling. En sådan sanktionering vil give anledning til en række principielle overvejelser, herunder om der kan straffes i tilfælde af den erhvervsdrivendes konkurs eller andre tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke må eller har evnen til at betale.

Der ses ikke at være andre eksempler i dansk ret, hvor manglende (rettidig) betaling er strafbelagt. Der henvises i den forbindelse også til markedsføringslovens § 37, stk. 1, 2. pkt., hvorefter det udtrykkeligt undtages fra strafsanktionering at undlade at tilbagebetale en modtaget pengeydelse.

Udvalget foreslår på baggrund af ovenstående, at forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1, ikke strafbelægges.

### **3.1.6 De øvrige bestemmelser**

Udvalget har ikke identificeret forhold vedrørende de øvrige forpligtelser, som giver anledning til mere specifikke overvejelser om strafsanktionering.

Af hensyn til at sikre korrekt gennemførelse af den nye sanktionsbestemmelse foreslår udvalget på denne baggrund, at der indføres strafansvar for erhvervsdrivendes overtrædelse af forpligtelser i overensstemmelse med det ovenfor anførte. Ændringen foreslås gennemført ved, at de omhandlede bestemmelser tilføjes opregningen af strafbelagte bestemmelser i forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 37 (ændring af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1), og bemærkninger hertil.

## **3.2 Aftalelovens kapitel IV (direktivet om urimelige kontraktvilkår)**

Direktivet om urimelige kontraktvilkår forpligter medlemsstaterne til i den nationale lovgivning at fastsætte regler om, at urimelige kontraktvilkår i en aftale, som den erhvervsdrivende har indgået med en forbruger, ikke binder forbrugeren, og at aftalen forbliver bindende for parterne på i øvrigt samme vilkår, hvis den kan opretholdes uden de urimelige kontraktvilkår, jf. artikel 6, stk. 1.<sup>5</sup> Direktivet omhandler alene standardvilkår og ikke individuelt forhandlede vilkår.

---

<sup>5</sup> Det bemærkes i den forbindelse, at EU-Domstolen i sagen C-618/10 har fastslået, at artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår (direktiv 93/13) skal fortolkes således, at de nationale retter er forpligtede til at udelukke anvendelsen af et urimeligt kontraktvilkår, således at det ikke binder forbrugeren, men at de ikke har kompetence til at ændre vilkårets indhold. Denne kontrakt skal nemlig principielt opretholdes uden nogen anden ændring end den, der følger af ophævelsen af urimelige kontraktvilkår, for så vidt som en sådan opretholdelse af kontrakten retligt set er mulig i overensstemmelse med reglerne i national ret. EU-domstolen har afsagt en række domme om emnet, se bl.a. de forenede sager C-70/17 og C-179/17, de forenede sager C-154/15, C-307/15 og C-308/15 og C-421/14. Se også U.2013B.383, om adgangen til at ændre urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Justitsministeriet har oplyst, at dommene vil medføre en ændring af dansk ret. Der henvises til delbetænkning I, hvor samme problemstilling er omtalt.

Efter direktivets artikel 3, stk. 1, anses et kontraktvilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, for urimeligt, hvis det til trods for kravene om god tro bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren. Et kontraktvilkår anses altid for ikke at have været genstand for individuel forhandling, når det er udarbejdet på forhånd, og forbrugeren derved ikke har haft nogen indflydelse på indholdet, navnlig i forbindelse med en standardkontrakt. Den omstændighed, at visse elementer i et kontraktvilkår eller et enkelt kontraktvilkår har været genstand for individuel forhandling, udelukker ikke anvendelse af artikel 3 på resten af en aftale, hvis en samlet vurdering fører til den konklusion, at der alligevel er tale om en standardkontrakt. Hvis en erhvervsdrivende hævder, at et standardiseret kontraktvilkår har været genstand for individuel forhandling, har han bevisbyrden herfor, jf. artikel 3, stk. 2. Direktivet indeholder i et bilag en vejledende og ikke-udtømmende liste over kontraktvilkår, der kan betegnes som urimelige. Listen omtales nedenfor.

Direktivet er udtryk for minimumsharmonisering, og er gennemført i aftalelovens § 38 a-d. Den danske gennemførelse går videre end direktivet, idet bestemmelserne også omfatter individuelt forhandlede vilkår.

Moderniseringsdirektivets artikel 1 indfører en ny sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b, som gælder ved siden af den civilretlige sanktionering i form af tilsidesættelse/ugyldighed af de urimelige aftalevilkår, jf. artikel 6, stk. 1.

Danmark er efter den indsatte sanktionsbestemmelse forpligtet til at gennemføre regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, som gennemfører direktivet om urimelige kontraktvilkår – dvs. aftalelovens § 38 a-d. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.

Den nye sanktionsbestemmelse indeholder to muligheder for at begrænse anvendelsesområdet for de sanktioner, som medlemsstaterne skal gennemføre.

Medlemsstaterne kan for det første begrænse anvendelsesområdet til situationer, hvor kontraktvilkårene er udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret (definitionsmodellen).

For det andet kan medlemsstaterne begrænse anvendelsesområdet til situationer, hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2 (påbudsmodellen).

### **3.2.1 De ordninger, der påtænkes indført i Norge og Sverige**

I Norge foreslår Barne- og familiedepartementet i *Høringsnotatet om gennemføringen av moderniseringsdirektivet i norsk rett* at begrænse adgangen til at pålægge bøde for overtrædelse til de sager, hvor den erhvervsdrivende opererer med aftalevilkår, som tidligere har været anset

som urimelige enten af Forbrukertilsynet, Markedsrådet eller domstolene, eller i en forskrift. Det foreslås endvidere i høringsnotatet, at der indsættes en hjemmel til at fastsætte en nærmere liste over vilkår, som anses for urimelige. Norge er pr. 1. maj 2021 i gang med at følge op på høringen gennem et lovforslag, der indeholder et endeligt forslag til gennemførelse af direktivet. Den foreslåede model svarer i det væsentlige til den, udvalget foreslår indført i dansk ret, jf. pkt. 3.2.4.

I **Sverige** er det vurderet, at man ikke bør begrænse muligheden for at påføre sanktioner til gentagne tilfælde af overtrædelser. Det foreslås at indsætte nye bestemmelser for straf i den svenske forbrugerftalelov (Avtalsvillkor i konsumentförhållanden). Den gældende § 3 i loven indeholder en adgang for domstolene til at udstede et bødeforbud ved den erhvervsdrivendes anvendelse af et urimeligt kontraktvilkår. Der foreslås indsat som ny bestemmelse om, at Patent- og marknadsdomstolen efter anmodning fra Konsumentombudsmannen kan pålægge et gebyr over for den erhvervsdrivende, hvis denne eller en anden, der handler på den erhvervsdrivendes vegne, forsætligt eller uagtsomt har brugt et urimeligt kontraktvilkår i medfør af § 3. Hvis Konsumentombudsmannen beslutter sig for ikke at indbringe sagen for domstolene, skal en sammenslutning af erhvervsdrivende i stedet have mulighed for at gøre det. Det foreslås desuden, at sanktionsniveauet skal være mindst 10.000 svenske kroner og højst 10 procent af den erhvervsdrivendes omsætning i det umiddelbart forudgående regnskabsår. Hvis overtrædelsen har fundet sted i den erhvervsdrivendes første år som erhvervsdrivende, eller hvis oplysninger om dennes årlige omsætning ellers ikke er tilgængelig eller er mangelfulde, kan størrelsen af den årlige omsætning estimeres, og i dette tilfælde kan sanktionsniveauet blive sat til et beløb i svenske kroner, som modsvarer højst 2 millioner euro.

### **3.2.2 Gennemførelse af sanktionsbestemmelsen i dansk ret**

Moderniseringsdirektivets krav til sanktionering af erhvervsdrivendendes anvendelse af urimelige standardvilkår indebærer en væsentlig ændring i den måde, som sådanne forhold hidtil er blevet sanktioneret på i Danmark. Hidtil er anvendelse af urimelige standardvilkår såvel som andre urimelige vilkår alene sanktioneret via de civile retlige regler om ugyldighed, medmindre den erhvervsdrivende konkret har fået påbud om ikke at anvende et specifikt vilkår. I dansk lovgivningspraksis har der ikke hidtil været tradition for at sanktionere anvendelse af urimelige kontraktvilkår med bøde eller lignende pønale sanktionsformer.

Udvalget har overvejet, hvordan den nye sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkår artikel 8 b skal gennemføres i dansk ret, herunder om det er nødvendigt at gennemføre strafsanktionering eller lignende sanktionering af erhvervsdrivendendes anvendelse af urimelige standardvilkår, og om de to undtagelsesmuligheder for at begrænse strafansvaret skal anvendes.

Det er ifølge præambelbetragtningerne i moderniseringsdirektivet et anliggende for medlemsstaterne at vælge, hvilke typer sanktioner der skal indføres og fastsætte de relevante procedurer

for pålæggelse af sanktionerne. Det anførte modificeres dog af artikel 8 b, stk. 4, hvorefter der skal indføres bødestraf for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med en EU-dimension, som defineret i håndhævelsesforordningen. I øvrigt må direktivændringen – bl.a. under hensyn til indholdet af de vejledende kriterier, og at direktivets artikel 6 allerede indeholder en civilretlig sanktion – forstås sådan, at der er krav om anvendelse af strafferetlige eller lignende sanktionstyper.

Udvalget vurderer, at det er nødvendigt for at sikre korrekt direktivimplementering, at der – ud over den allerede gældende civilretlige sanktionering i form af ugyldighed – skal indføres straf-sanktionering eller lignende sanktionering af erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår, som defineret i direktivet om urimelige kontraktvilkår. Sanktioneringen skal fungere som supplement til de civilretlige retsvirkninger om tilsidesættelse/ugyldighed af de urimelige aftalevilkår.

### **3.2.3 Valg af sanktionsform mv.**

Direktivet forpligter som anført Danmark til at indføre bødestraf for de såkaldte udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension. I andre tilfælde, herunder for overtrædelser, der alene finder sted i Danmark, er det muligt i stedet at anvende andre sanktionsformer end bødestraf. Der skal dog være tale om en anden sanktion end den civilretlige sanktion i form af ugyldighed. Af relevante sanktionstyper i den sammenhæng kan f.eks. peges på indførelse af regler om godtgørelse/bod til en forbruger over for hvem, der er forsøgt anvendt et urimeligt standardvilkår. I Sverige er der forslag om at pålægge erhvervsdrivende et gebyr, hvilket dog for den erhvervsdrivende i realiteten er det samme som en bøde.

Udvalget finder, at der ikke bør være forskel på sanktionsformen for overtrædelser, der alene berører danske forbrugere, og overtrædelser, der er udbredt i flere EU-lande. Det strafferetlige værn for danske forbrugere bør således ikke afhænge af, om den erhvervsdrivende også har krænket forbrugerrettigheder i andre EU-lande.

Under hensyn til en ensartet sanktionering af udbredte overtrædelser og andre overtrædelser har udvalget derfor valgt at pege på en samlet model for bødesanktionering, som omfatter både udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension, såvel som andre overtrædelser.

Udvalget vurderer, at det alene er nødvendigt at sanktionere overtrædelse af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, idet de øvrige bestemmelser ikke indeholder forpligtelser mv. for erhvervsdrivende. Der er dermed ikke anledning til at strafsanktionere bestemmelserne.

Ifølge § 38 c, jf. § 36, kan et aftalevilkår tilsidesættes, hvis det vil stride mod hæderlig forretningskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende. Tilsidesættes et aftalevilkår kan forbrugeren kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis det er muligt.

Som § 38 c, jf. § 36, er formuleret, er bestemmelserne ikke umiddelbart egnet til strafsanktionering. Det skyldes, at bestemmelserne er formuleret som en regel om ugyldighed og indeholder ikke et forbud mod, at den erhvervsdrivende anvender – eller forsøger at anvende – urimelige aftalevilkår i en aftale med en forbruger.

Bestemmelserne i aftaleloven omfatter herudover også andre vilkår end standardvilkår. Der er efter udvalgets opfattelse ikke grundlag for at foreslå indførelse af et videregående strafansvar end det, der kræves efter moderniseringsdirektivet. Strafansvaret bør således – uden for de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har fået et konkret påbud eller forbud mod at anvende bestemte vilkår – begrænses til anvendelse af standardvilkår, som defineret i direktivet om urimelige kontraktvilkår.

Da ugyldigbestemmelsen i § 38 c – bl.a. af hensyn til at bevare gældende civilretlige sanktionering af såvel urimelige standardvilkår som andre urimelige vilkår – bør videreføres uændret, er det efter udvalgets opfattelse nødvendigt at indsætte en selvstændig regel om strafansvar i aftaleloven.

Strafsanktionering rejser endvidere spørgsmål om, hvorvidt de for strafansvaret afgørende kriterier om, at der er handlet i strid med ”hæderlig forretningssskik”, og at der er en ”betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren”, har den fornødne klarhed til at kunne danne grundlag for strafansvar.

Udvalget har forelagt dette spørgsmål for Justitsministeriet. Det er Justitsministeriets vurdering, at det er nødvendigt at udnytte direktivets muligheder for at begrænse anvendelsesområdet for strafbestemmelsen for at sikre, at lovens kriterium for strafansvar bliver tilstrækkeligt klart defineret. Gerningsindholdet er ifølge ministeriet ikke tilstrækkeligt klart, hvis et strafansvar af den omhandlede karakter alene baseres på de anførte kriterier.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der i aftaleloven indføres en særskilt bestemmelse om bødestraf, der alene omfatter anvendelse af urimelige standardvilkår, og at direktivets undtagelsesmuligheder med hensyn til at begrænse området for strafsanktionering udnyttes.

Udvalget har herefter overvejet en model, hvor enten én eller begge undtagelsesmuligheder i moderniseringsdirektivet for at begrænse anvendelsesområdet for strafsanktioneringen anvendes.

### **3.2.4 Fordele og ulemper ved påbudsmodellen og definitionsmodellen**

Som anført indeholder den nye sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkår artikel 8 b, stk. 2, to forskellige muligheder for at begrænse anvendelsesområdet for de sanktioner, som medlemsstaterne skal gennemføre for overtrædelse af direktivets bestemmelser.

Medlemsstaterne kan *for det første* begrænse anvendelsesområdet til situationer, hvor kontraktvilkårene er udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret (definitionsmodellen). *For det andet* kan medlemsstaterne begrænse anvendelsesområdet til situationer, hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2 (påbudsmodellen).

Efter påbudsmodellen kan strafansvaret begrænses til situationer, hvor der indledningsvist over for den erhvervsdrivende har været truffet en (civilretlig) afgørelse om et givent vilkårs urimelighed af enten domstolene eller en kompetent administrativ myndighed. Strafansvaret gælder herefter, hvis den erhvervsdrivende på ny gør brug af det konstaterede urimelige vilkår i strid med domstolens eller den administrative myndigheds afgørelse. Strafansvaret vil således være begrænset til fortsat anvendelse af det konstaterede urimelige vilkår, og det vil kun gælde for den eller de erhvervsdrivende, som var part i den sag, hvor vilkåret blev fundet urimeligt. Udvalget har fået denne forståelse af påbudsmodellen bekræftet af EU-Kommissionen, jf. nærmere herom kapitel 7, pkt. 2.3.

Påbudsmodellen vil være nærliggende at anvende, da modellen i det væsentlige allerede gælder i Danmark, jf. de kompetencer, som domstolene og Forbrugerombudsmanden er tillagt efter navnlig markedsføringsloven.

Påbudsmodellen har den fordel, at nedlæggelse af et påbud/forbud gør det klart for den erhvervsdrivende, hvilke konkrete standardvilkår, som ikke må anvendes, og dermed løses den problemstilling om uklarhed, som Justitsministeriet har påpeget ovenfor. Påbudsmodellen indebærer endvidere, at den erhvervsdrivende får mulighed for at rette for sig, inden der skrives ind med straf. Strafansvaret vil dermed alene blive aktualiseret over for de formentligt forholdsvist få erhvervsdrivende, som ikke ønsker at overholde reglerne.

Påbudsmodellen er endvidere et målrettet og fleksibelt håndhævelsesværktøj, idet modellen tager højde for, at et standardvilkår i nogle aftaleforhold vil være urimeligt, mens det samme vilkår i andre aftaleforhold vil være rimeligt. Om et vilkår er urimeligt, afhænger således bl.a. af byrdefordelingen i det konkrete aftaleforhold, jf. udtrykket ”en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren”, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt. Byrdefordelingen mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende varierer betydeligt i forskellige aftaleforhold. Påbudsmodellen sikrer således, at Forbrugerombudsmanden kan skride ind i tilfælde, hvor anvendelsen af standardvilkåret er urimeligt, mens den rimelige anvendelse ikke berøres.

Påbudsmodellen har omvendt den ulempe, at der først kan skrives ind med straf, når Forbrugerombudsmanden er blevet opmærksom på den konkrete erhvervsdrivendes anvendelse af det urimelige standardvilkår og derefter har foranlediget et påbud/forbud nedlagt, hvilket vil tage



tid – navnlig i de tilfælde, hvor påbuddet/forbuddet først bliver nedlagt efter, at der er ført sag herom ved domstolene. Påbuddet/forbuddet gælder endvidere kun for de erhvervsdrivende, som konkret er adressat for påbuddet/forbuddet

Disse andre erhvervsdrivende kan således først straffes for anvendelse af det urimelige standardvilkår, når Forbrugerombudsmanden bliver opmærksom på, at de også anvender vilkåret og får nedlagt et nyt forbud over for dem – eventuelt efter at have ført en ny sag ved domstolene herom. Der kan også være risiko for, at påbuddet/forbuddet søges omgået ved, at der efter meddelelse af påbud/forbud over for en virksomhed oprettes ny virksomhed, hvori anvendelse af det urimelige standardvilkår videreføres, indtil der også nedlægges forbud over den nye virksomhed.

Den praktiske betydning af de nævnte ulemper ved påbudsmodellen afhænger bl.a. af, hvor effektiv Forbrugerombudsmandens markedsovervågning er, og i hvilket omfang de berørte forbrugere selv er opmærksom på, at vilkåret er urimeligt og får det tilsidesat i det konkrete aftaleforhold – eventuelt ved at indbringe sagen for Center for Klageløsning eller domstolene. Hvis mange forbrugere selv fører sag om vilkåret, så vil det – uanset manglende strafansvar – måske afskrække erhvervsdrivende fra at anvende vilkåret. Hvis ingen eller kun få forbrugere gør ugyldighed gældende, kan det omvendt efter omstændighederne måske betale sig for den erhvervsdrivende at blive ved med anvende vilkåret, indtil Forbrugerombudsmanden måtte blive opmærksom på det og får nedlagt påbud/forbud.

Definitionsmodellen indebærer, at strafansvaret begrænses til anvendelse af standardvilkår, som udtrykkeligt er defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret. Modellen kan udformes på flere måder. Det centrale element vil dog være, at der i dansk lovgivning indføres strafansvar for at anvende nærmere definerede standardvilkår, som må anses for urimelige at anvende i forbrugerftaleforhold.

En sådan model har den fordel, at der vil kunne skrides ind med straf over for alle erhvervsdrivende, der anvender sådanne standardvilkår, allerede fra det tidspunkt, hvor anvendelsen finder sted første gang. Det er således ikke nødvendig at afvente, at der bliver nedlagt et forbud/påbud over den enkelte erhvervsdrivende, før der kan skrides ind med bødestraf. Den erhvervsdrivende kan dermed ikke spekulere i at vente til, at forbuddet/påbuddet bliver nedlagt over for denne. Det er heller ikke nødvendigt for Forbrugerombudsmanden at bruge ressourcer på at føre flere sager mod forskellige erhvervsdrivende for at få det samme standardvilkår kendt urimeligt.

Definitionsmodellen er omvendt ufleksibel, idet den ikke omfatter standardvilkår, som i nogle aftaleforhold er urimelige, men rimelige i andre aftaleforhold. En erhvervsdrivende, der vedbliver med at anvende et urimeligt vilkår, vil således ikke være omfattet af strafansvaret, hvis det

er rimeligt at anvende vilkåret i andre forbrugerftaleforhold. Da byrdefordelingen mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende varierer betydeligt i forskellige aftaleforhold, udgør dette en væsentlig begrænsning med hensyn til de standardvilkår, som vil kunne være omfattet af ordningen. Dette vil dog kunne imødegås ved at begrænse strafansvaret for at anvende vilkåret til bestemte typer forbrugerftaler, i det omfang det er muligt.

Samtidig kan der være risiko for, at der skønnes forkert således, at standardvilkår forbydes ved lov eller bekendtgørelse, selvom der er rimeligt i nogle aftaleforhold. Dermed vil der være foretaget et indgreb i aftalefriheden, som går videre end direktivet om urimelige kontraktvilkår tilsigter at beskytte forbrugere imod. Denne risiko afhænger i vidt omfang af, hvordan ordningen nærmere udformes, herunder med hensyn til det grundlag, som skal foreligge for, at standardvilkår bliver omfattet af ordningen.

Definitionsmodellen kan endvidere efter omstændighederne have den ulempe, at der slutes modsætningsvist fra de forbudte vilkår, således at vilkår, som ikke udtrykkeligt er forbudt, betragtes som rimelige at anvende over for forbrugere. Afhængig af udformningen af ordningen vil der også kunne tages højde for denne risiko.

Efter en samlet afvejning af fordele og ulemper ved de to undtagelsesmuligheder foreslår udvalget, at både definitionsmodellen og påbudsmodellen anvendes.

Det har været centralt for udvalgets overvejelser herom, at selvom strafansvaret kan begrænses efter moderniseringsdirektivet, skal sanktioneringen fortsat leve op til direktivets krav om, at sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Det vil sikre den mest effektive håndhævelse at kombinere påbudsmodellen og definitionsmodellen, idet svaghederne ved påbudsmodellen i et vist omfang opvejes af styrkerne med definitionsmodellen og omvendt.

### **3.2.5 Nærmere om påbudsmodellen**

Som anført har det været centralt for udvalgets overvejelser, at sanktioneringen skal leve op til direktivets et krav om, at sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

Udvalget har derfor forespurgt Forbrugerombudsmanden om erfaringerne med påbudsmodellen som håndhævelsesredskab.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at beføjelsen til at udstede administrative påbud sjældent anvendes i praksis. Som årsag hertil har Forbrugerombudsmanden peget på, at klarhedskriteriet væsentligt begrænser anvendelsesområdet for Forbrugerombudsmandens kompetence – navnlig i forhold til nye salgsformer og vilkår, hvor der endnu ikke foreligger praksis fra domstolene.

Den erhvervsdrivende kan endvidere kræve, at Forbrugerombudsmanden inden en uge indbringer et påbud for domstolene, og det indebærer, at det er meget ressourcetungt for Forbrugerombudsmanden at nedlægge disse påbud.

”Klarhedskriteriet” i § 32, stk. 2, skal ikke være opfyldt, hvis Forbrugerombudsmanden vælger at anlægge en forbuds-/påbudssag ved domstolene, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 1, 2. pkt., jf. § 24, stk. 1. I disse tilfælde får forbuddet først virkning efter, at der har været ført en sag ved domstolene, hvor udfaldet blev, at domstolene nedlagde et forbud. Forbrugerombudsmanden har også mulighed for at nedlægge et foreløbigt forbud, jf. markedsføringslovens § 36. Det er en betingelse for at nedlægge et foreløbigt forbud, at der er en øjensynlig fare for, at formålet med at nedlægge et forbud i medfør af § 24 ellers vil forspildes, hvis rettens afgørelse afventes. Forbrugerombudsmanden har påpeget, at den omtalte betingelse begrænser anvendelsen af hjemlen i § 36, og at det foreløbige forbud i øvrigt er meget ressourcetungt, idet forbuddet skal indbringes for en domstol i modsætning til det administrative påbud, der kun skal indbringes, hvis den erhvervsdrivende forlanger det.

Udvalget har i lyset heraf overvejet, om indbringelsesinitiativet og klarhedskriteriet skal ændres for at gøre Forbrugerombudsmandens påbudsmuligheder mere smidige og effektive.

Udvalget foreslår at fastholde, at Forbrugerombudsmanden skal indbringe administrative påbud/forbud for domstolene, når adressaten anmoder om det. Udvalget lægger i den forbindelse vægt på, at administrative påbud/forbud mod anvendelse af standardvilkår kan have indgribende betydning for den erhvervsdrivende. At indbringelsesinitiativet er placeret hos den, der begærer påbuddet/forbuddet, svarer også til det, der gælder på andre lovgivningsområder, herunder det, der gælder ved midlertidige forbud efter retsplejelovens kapitel 40, hvorefter den, der har begæret forbuddet nedlagt, skal anlægge sag, hvis der ikke allerede verserer en sag.

Udvalget vurderer derimod, at klarhedskriteriet kan virke uhensigtsmæssigt og begrænse en effektiv og tidlig håndhævelse – navnlig i forbindelse med nye salgsformer og vilkår, hvor der endnu ikke foreligger retspraksis.

Udvalget foreslår derfor, at klarhedskriteriet fjernes med henblik på at sikre Forbrugerombudsmanden bedre muligheder for at gribe tidligt ind over for anvendelsen af urimelige standardvilkår.

### **3.2.6 Nærmere om definitionsmodellen**

Der findes ikke i dansk ret en generel ordning om et strafsanktioneret forbud mod anvendelse af nærmere angivne standardvilkår i forbrugeraftaler. Udformningen af en sådan ordning har givet anledning til en række overvejelser i udvalget.

Udvalget har for det første overvejet, hvor kompetencen til at bestemme, hvilke vilkår det skal være strafbart at anvende, skal være placeret.

Der er en række steder i lovgivningen fastsat bestemmelser om, at nærmere definerede vilkår er ugyldige og uden retsvirkning. I andre tilfælde følger det af retspraksis, at et specifikt vilkår anses for urimeligt og dermed er ugyldigt efter aftalelovens § 36, jf. § 38 c.

Udvalget foreslår, at de standardvilkår, som skal være omfattet af strafsanktioneringen, fastsættes i en bekendtgørelse, som udstedes af justitsministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden. Udvalget har i den forbindelse lagt vægt på, at det er væsentligt, at der løbende og hurtigt kan ske revision af de omfattede standardvilkår under hensyn til udviklingen i handelsformer, retspraksis, herunder fra EU-Domstolen, mv., så reguleringen til stadighed er tidssvarende og omfatter det relevante. Bekendtgørelsesformen vurderes i nærværende tilfælde derfor mere egnet til at opnå det tilsigtede formål end lovformen.

Det er Forbrugerombudsmanden, der fører tilsynet på området, herunder fører sager ved domstolene om urimelige vilkår. Det er derfor også Forbrugerombudsmanden, som løbende vil have det bedste og opdaterede overblik over, hvilke standardvilkår der er grundlag for at strafsanktionere anvendelsen af. Forbrugerombudsmanden er endvidere uafhængig i sine aktiviteter og ved at kræve, at der skal foreligge en indstilling fra Forbrugerombudsmanden, før ministeren kan strafsanktionere anvendelsen af et givent vilkår, afgrænses ministerens beføjelse. Ministeren vil således ikke kunne strafsanktionere vilkår, som Forbrugerombudsmanden ikke har indstillet til at være omfattet af ordningen. Ministeren vil derimod ikke være forpligtet til at følge indstillingen fra Forbrugerombudsmanden. Ministeren skal således foretage en selvstændig vurdering af grundlaget og behovet for at fastsætte strafansvar for at anvende et givent standardvilkår.

Det forudsættes i den forbindelse, at et udkast til bekendtgørelse – i overensstemmelse med sædvanlig praksis – sendes i høring hos de relevante myndigheder og organisationer mv., som vil blive berørt af reguleringen med henblik på bemærkninger. Ministeren bør tage højde for de indkomne bemærkninger, idet disse er væsentlige for vurderingen af, om vilkårene i bekendtgørelsen er egnede, rimelige og hensigtsmæssige, og hvordan bekendtgørelsen forventes at fungere i praksis.

Udvalget har dernæst overvejet kriterierne for, hvilke standardvilkår der bør være omfattet af ordningen.

Udvalget finder, at ordningen bør være målrettet oplagte tilfælde af anvendelse af urimelige standardvilkår, hvor den civilretlige sanktion i form af ugyldighed ikke vurderes at udgøre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionsform.

Som kriterier peger udvalget for det første på, at standardvilkåret skal være klart urimeligt at anvende. Kriteriet indebærer, at der skal foreligge et klart retligt grundlag for at anse standardvilkåret for urimeligt, jf. aftalelovens § 38 c. Et sådant klart grundlag vil navnlig foreligge, når det i retspraksis fra danske domstole eller EU-Domstolen er fastslået, at vilkåret eller tilsvarende vilkår er urimelige at anvende. Et klart grundlag vil endvidere foreligge, hvis et standardvilkår er i strid med præceptiv dansk lovgivning eller EU-lovgivning, der tager sigte på at beskytte forbrugere mod urimelige kontaktvilkår. Det kan også være vilkår på den vejledende liste over urimelige kontaktvilkår, som direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder.

For det andet skal standardvilkåret være urimeligt at anvende i forbrugeraftaler under alle omstændigheder. Standardvilkåret må således ikke kun være urimeligt at anvende i nogle situationer, mens det er rimeligt at anvende i andre situationer. Med henblik på at sikre, at denne betingelse er opfyldt, kan strafansvaret begrænses til bestemte typer forbrugeraftaleforhold. Tænkte og ikke-praktisk relevante situationer, hvor et standardvilkår kunne være rimeligt at anvende, er ikke til hinder for, at vilkåret kan være omfattet af ordningen. Dette kriterium vil være opfyldt, hvis vilkåret er i strid med præceptiv dansk lovgivning. Det vil endvidere være opfyldt, hvis urimeligheden efter karakteren og indholdet af vilkåret må anses for at gælde bredt under alle omstændigheder i de forbrugeraftaleforhold, som bliver omfattet af vilkåret.

For det tredje bør ordningen være fakultativ, således at der for hvert vilkår foretages en konkret vurdering af, om det bør være omfattet af ordningen. Denne vurdering skal foretages på baggrund af direktivets krav om, at der skal være en effektiv håndhævelse af erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår.

Udvalget bemærker i forlængelse af de anførte kriterier, at der ved formuleringen af omfattede standardvilkår skal tages højde for, at anvendelse af vilkårene strafsanktioneres. Vilkårene skal derfor være affattet i et så klart og præcist sprog som muligt, jf. de almindelige lovtekniske krav til udformning af strafbestemmelser.

Som eksempler på specifikke vilkår, som vil kunne opfylde ovennævnte kriterier, kan nævnes følgende:

- At udelukke erhvervsdrivendes ansvar i tilfælde af, at forbrugeren dør eller beskadiges legemligt som følge af en handling eller en undladelse fra den erhvervsdrivendes side.
- At udelukke forbrugernes ufravigelige lovbestemte rettigheder over for den erhvervsdrivende eller en anden part i tilfælde af, at den erhvervsdrivende ikke har opfyldt forpligtelserne efter aftalen, eller kun har opfyldt dem delvist eller mangelfuldt.
- At skabe en bindende forpligtelse for forbrugeren, mens den erhvervsdrivendes ydelser er underlagt en betingelse, hvis opfyldelse alene afhænger af hans vilje.

- At den erhvervsdrivende bestemmer i en fjernsalgsaftale eller ved salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at en eventuel tvist med forbrugeren skal afgøres ved den erhvervsdrivendes hjemting.
- At den erhvervsdrivende indsætter en bestemmelse om at kunne kræve konventionalbod, hvis forbrugeren udtaler sig kritisk om den erhvervsdrivendes virksomhed i medierne.

Udvalget understreger, at ovenstående alene er udtryk for eksempler.

Det vil forventeligt kun være et fåtal erhvervsdrivende, som vil anvende standardvilkår, som de anførte. Ordningen vil dermed være målrettet mod de få erhvervsdrivende, som standardmæssigt anvender klart urimelige vilkår og eventuelt spekulerer i at tilsidesætte forbrugerrettighederne. Det er imidlertid også i forhold til sådanne erhvervsdrivende, at behovet er størst for hurtigt at kunne sætte ind med straf.

Udvalget understreger, at det alene er urimelige standardvilkår, som er omfattet af ordningen. Individuelt forhandlede vilkår er dermed ikke omfattet. Hvis en forbruger og en erhvervsdrivende konkret forhandler sig frem til vilkår, som fremgår af bekendtgørelsen, vil det således ikke være strafbelagt. Vilkåret vil dog stadig være omfattet af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, og kan efteromstændighederne kendes civilretligt ugyldigt. Den erhvervsdrivende vil endvidere kunne straffes efter markedsføringslovens regler, hvis Forbrugerombudsmanden har meddelt den erhvervsdrivende påbud om ikke at anvende et givent vilkår, og den erhvervsdrivende uanset påbuddet fortsætter med at anvende vilkåret.

Af direktivet om urimelige kontraktvilkår artikel 6 stk. 1, fremgår, at medlemsstaterne fastsætter bl.a., at urimelige kontraktvilkår i en aftale, som en erhvervsdrivende har indgået med en forbruger, i henhold til deres nationale lovgivning ikke binder forbrugeren. Danmark er således forpligtet til at sanktionere over for en erhvervsdrivende på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende indgår en aftale med en forbruger, hvor et strafbelagt standardvilkår er indeholdt i aftalen.

Udvalget har i lyset heraf overvejet, om der bør kunne straffes for forsøg på anvendelse af de strafbelagte urimelige standardvilkår, eller om fuldbyrdelsestidspunktet bør fremrykkes.

Straf for forsøg er reguleret i straffelovens kapitel 4 (§§ 21-22), som finder anvendelse på alle strafbare forhold, medmindre andet er bestemt.

Af § 21, stk. 1, fremgår det, at handlinger, som sigter til at fremme eller bevirke udførelsen af en forbrydelse, straffes, når denne ikke fuldbyrdes, som forsøg. Det fremgår af § 21, stk. 3, at

for så vidt ikke andet er bestemt, straffes forsøg kun, når der for lovovertrædelsen kan idømmes en straf, der overstiger fængsel i 4 måneder.

Efter straffelovens § 22 straffes forsøg ikke, når gerningspersonen frivilligt og ikke på grund af tilfældige hindringer for gerningens udførelse eller for opnåelsen af det ved denne tilsigtede øjemed afstår fra iværksættelsen eller hindrer fuldbyrdelsen eller foretager handlinger, som ville have hindret fuldbyrdelsen, hvis denne ikke, ham uafvidende, var mislykkedes eller ad anden vej var afværget.

Udvalgets forslag til strafsanktionering indeholder i overensstemmelse med moderniseringsdirektivet alene mulighed for at idømme bødestraf. Der vil således ikke kunne straffes for forsøg, medmindre der indsættes en særskilt hjemmel til dette.

Hvis der ikke indsættes hjemmel til at straffe for forsøg eller fastsættes et fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt, vil der først kunne straffes på det tidspunkt, hvor overtrædelsen er fuldbyrdet – dvs. på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende indgår en aftale med en forbruger, hvor et strafbelagt standardvilkår er indeholdt i aftalen.

Dette vil indebære, at en erhvervsdrivende ikke ville kunne straffes, hvis forbrugeren af en eller anden grund afstår fra at indgå en aftale med den erhvervsdrivende, selvom forbrugeren er blevet tilbudt at indgå en aftale, der indeholder et strafbelagt standardvilkår.

Forbrugerombudsmanden skal således føre bevis for, at der er en eller flere forbrugere, som har indgået en aftale med den erhvervsdrivende indeholdende det omhandlede standardvilkår. Det vil formentlig være forholdsvist enkelt i de tilfælde, hvor Forbrugerombudsmanden reagerer efter en klage fra en forbruger, som har indgået en sådan aftale med den erhvervsdrivende. I det omfang Forbrugerombudsmanden af egen drift eller via henvendelse fra forbrugerorganisation bliver opmærksom på, at en bestemt erhvervsdrivende har strafbelagte standardvilkår, f.eks. på sin hjemmeside, vil det kræve yderligere efterforskning at bevise, at vilkårene også er anvendt i aftaler med en eller flere forbrugere. Der er dog næppe grundlag for at antage, at det vil være forbundet med større vanskeligheder via regnskabsoplysninger, transaktionsspor mv. at føre et sådant bevis.

Alternativt vil fuldbyrdelsestidspunktet kunne fremrykkes. F.eks. kan den erhvervsdrivende anses for at have anvendt vilkåret allerede på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende endeligt har fastsat sine standardvilkår og f.eks. lagt dem på sin hjemmeside. Det vil således være uden betydning, om der er forbrugere, som har indgået en aftale med den erhvervsdrivende. En sådan ordning vil imidlertid indebære, at den erhvervsdrivende afskæres fra at ”træde tilbage fra forsøg”, hvis han af sig selv bliver opmærksom på problemstillingen og ændrer vilkårene, inden

aftalerne med forbrugeren indgås. Det er endvidere vanskeligt at definere fuldbyrdelsestidspunktet nærmere – navnlig hvis den erhvervsdrivendes standardvilkår ikke offentliggøres f.eks. på en hjemmeside.

Direktivet nødvendiggør som anført ikke, at fuldbyrdelsestidspunktet fremrykkes, eller at der skal kunne straffes for forsøg.

Bestemmelsen i straffelovens § 21, stk. 3, er udtryk for et almindeligt retsprincip om, at forsøg ikke er strafværdigt på samme måde som fuldbyrdede forbrydelser. Navnlig i tilfælde som det foreliggende, hvor straffen er bøde, og hvor uagtsomhed tillige straffes, finder udvalget, at det bør fastholdes, at der kun straffes for fuldbyrdede forhold – og dermed at der skal foreligge bevis for, at en eller flere forbrugere har indgået aftaler, hvor de strafbelagte standardvilkår er indeholdt. En ordning med forsøgsstraf vil næppe heller i praksis indebære en væsentlig mere effektiv håndhævelse end en ordning uden forsøgsstraf eller fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt.

Udvalget finder på denne baggrund ikke, at der foreligger det fornødne grundlag for at foreslå forsøgsstraf eller fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt for den foreslåede ordning.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der i en ny bestemmelse i § 38 f i aftaleloven indsættes en bemyndigelse til, at ministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden kan fastsætte regler om strafsanktionering over for erhvervsdrivende, der anvender nærmere opregnede standardvilkår, som må anses for klart urimelige at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c.

Der henvises til lovudkastets § 3, nr. 1, og bemærkninger hertil.

### **3.2.7 Forbrugerombudsmandens tilsynsforpligtelse**

Forbrugerombudsmanden har i medfør af markedsføringslovens § 3 om god markedsførings-skik kompetence til at gribe ind over for overtrædelser af de civilretlige forbrugerbeskyttende regler i aftaleloven og forbrugeraftaleloven. Kompetencen følger af forarbejderne til forbruger-aftaleloven og markedsføringsloven, se oven for pkt. 1.4.

For at sikre korrekt gennemførelse af direktivet foreslår udvalget at indsætte en bestemmelse i forbrugeraftaleloven og aftaleloven om, at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår. Tilsynet skal føres efter markedsføringslovens regler, og Forbrugerombudsmanden skal kunne meddele påbud og forbud efter de samme bestemmelser som i markedsføringsloven. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsynsadsang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsførings-skik, som fast-



slået af Højesteret i UfR 2013.2941H. Forslaget skyldes behovet for at tydeliggøre Forbrugerombudsmandens allerede gældende kompetence i skreven dansk lovgivning af hensyn til at sikre korrekt direktivimplementering.

Forslaget indebærer, at Forbrugerombudsmandens tilsyn er underlagt et forhandlingsprincip (markedsføringslovens § 28), og at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sager om forbud og påbud for retten (markedsføringslovens § 32, stk. 1, jf. § 24, stk. 1), ligesom Forbrugerombudsmanden vil kunne nedlægge foreløbige forbud (markedsføringslovens § 32, stk. 2-5) og meddele administrative påbud (markedsføringslovens § 28, stk. 2). Der vil også være mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede retningslinjer (markedsføringslovens § 29), indhente tilsagn (markedsføringslovens § 28, stk. 2) og afgive forhåndsbesked (markedsføringslovens § 30).

Der henvises i øvrigt til lovudkastets § 3, nr. 1 og bemærkningerne hertil.

### **3.3 Sanktionsfastsættelse**

#### **3.3.1 Vejledende kriterier ved pålæggelse af sanktioner**

Medlemsstaterne skal – hvor det er relevant – sikre, at en række nærmere fastlagte ikke-udtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner. Moderniseringsdirektivets artikel 1 og artikel 4, stk. 13, oplister de vejledende og ikke-udtømmende kriterier, som bl.a. indeholder overtrædelsens art, grovhed, omfang og varighed samt eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugeren har lidt. Se mere om de vejledende kriterier ovenfor i pkt. 2.1.

Udvalget har overvejet, hvordan de vejledende kriterier gennemføres i dansk ret.

Det er udvalgets vurdering, at de fleste af de vejledende kriterier allerede fremgår af straffelovens kapitel 10 om straffastsættelse. Ved straffens fastsættelse skal der efter straffeloven bl.a. tages hensyn til overtrædelsens grovhed og gerningsmandens bevæggrunde til gerningen, jf. straffelovens § 80, stk. 1 og 2. Det indgår i almindelighed som en skærpene omstændighed ved straffens fastsættelse, hvis gerningsmanden tidligere er straffet – normalt for ligeartede strafbare forhold, jf. straffelovens § 81, stk. 1, nr. 1. Det indgår i almindelighed som en formildende omstændighed, at gerningsmanden frivilligt har afværget eller søgt at afværge den fare, der er forvoldt ved den strafbare handling, jf. straffelovens § 82, stk. 1, nr. 8. Det indgår i almindelighed også som en formildende omstændighed, at gerningsmanden har genoprettet eller søgt at genoprette den skade, der er forvoldt ved den strafbare handling, jf. straffelovens § 82, stk. 1, nr. 11.

Det vejledende kriterium om, at det ved pålæggelse af sanktioner kan tages i betragtning, hvilke sanktioner der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, er ifølge moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 13, og

artikel 1 relevant i de tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af håndhævelsesforordningen. Udvalget vurderer, at kriteriet kan rummes inden for straffelovens § 10 b, hvorefter der ved retsforfølgelse mod en person, som uden for den danske stat er pålagt en sanktion for samme handling, skal ske nedsættelse af den danske sanktion i det omfang, den udenlandske sanktion er fuldbyrdet.

Straffelovens regler om straffastsættelse er formuleret generelt og har et bredt anvendelsesområde, jf. straffelovens § 2, idet reglerne finder anvendelse på alle strafbare forhold, medmindre andet er bestemt. Selvom reglerne i straffeloven ikke er en ordret gengivelse af kriterierne i moderniseringsdirektivet, er det udvalgets vurdering, at de vejledende kriterier er dækket af straffelovens almindelige regulering, således at der ikke er behov for udtrykkelig opregning af kriterierne i selve lovteksten.

Udvalget foreslår i stedet, at kriterierne omtales i lovbemærkningerne til en ændring af den gældende sanktionsbestemmelse i forbrugeraftalelovens § 34 og i lovbemærkningerne til indsættelsen af den nye sanktionsbestemmelse i aftalelovens kapitel 4 som et fortolknings supplement til de generelle kriterier i straffeloven.

Udvalget finder ikke grundlag for at foreslå at udnytte muligheden i moderniseringsdirektivet for at fastsætte yderligere vejledende kriterier for sanktionsfastsættelsen.

### **3.3.2 Særligt om sanktionsfastsættelse ved udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension**

Moderniseringsdirektivet indfører minimumsharmonisering af den (straffe)ramme, inden for hvilken bøder skal kunne fastsættes for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension. Bestemmelserne herom er indsat i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b, stk. 4, og forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24, stk. 3, og omfatter dermed den foreslåede udvidelse af strafansvaret i forbrugerftaleloven og indførelse af strafansvar for tilsidesættelse af urimelige aftalevilkår i aftaleloven.

Bestemmelserne medfører, at medlemsstaterne skal indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder på minimum 4 pct. som håndhævelsesforanstaltning. I de tilfælde, hvor oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, skal maksimumbødestørrelsen være *mindst* 2 mio. euro. Der er alene krav om, at reglerne om maksimumsbøder skal gælde for udbredte overtrædelser, herunder med EU-dimension, i overensstemmelse med håndhævelsesforordningen.

Da bestemmelserne udgør minimumsharmonisering, er det muligt for medlemsstaterne at fastsætte et højere maksimum for bøden end det, der følger af direktivet. Det er endvidere muligt at fastsætte, at det skal være den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan – og ikke

alene i de medlemsstater, der er berørt af overtrædelsen – som skal være afgørende for maksimumsbøden. Det er desuden muligt at udvide området for de omsætningsbaserede bøder til overtrædelser, der ikke er udbredt i EU, f.eks. overtrædelser, der alene er udbredt i Danmark.

Udvalget har på den baggrund overvejet, hvordan bestemmelserne om omsætningsbaserede maksimumsbøder skal gennemføres i dansk lovgivning.

Det følger af dansk lovgivningspraksis, at der normalt ikke fastsættes et udtrykkeligt maksimum eller rammer for bødefastsættelsen. I praksis anføres det alene i lovtæksten, at de omfattede lovovertrædelser straffes med bøde, og der kan således i princippet udmåles bøder af enhver størrelse.

I det omfang lovgivningsmagten fremkommer med angivelser vedrørende bødeniveauet, fremgår disse normalt af lovbemærkningerne. Disse angivelser omfatter i praksis strafniveauet i typesituationer eller normaltilfælde. Det anføres herefter i sådanne lovbemærkninger, at fastsættelsen af straffen fortsat vil bero på domstolens konkrete vurdering i det enkelte tilfælde af samtlige omstændigheder i sagen, og at det angivne strafniveau vil kunne fraviges i op- og nedadgående retning, hvis der i den konkrete sag foreligger skærpende eller formildende omstændigheder, jf. herved de almindelige regler om straffens fastsættelse i straffelovens kapitel 10. Denne lovgivningspraksis bygger bl.a. på Straffelovrådets betænkning nr. 1531 om strafudmåling – samspillet mellem lovgiver og domstole.

Den anførte lovgivningspraksis er kun fraveget i få tilfælde. Udvalget henviser i den forbindelse til konkurrencelovens § 23 b, stk. 4 og 5, hvor der udtrykkeligt er fastsat et maksimum for bødefastsættelsen i lovtæksten. Der gælder også et maksimum for bødefastsættelsen ved overtrædelser af databeskyttelsesloven, men det maksimum, der følger af databeskyttelsesforordningen, fremgår alene af lovbemærkningerne og ikke udtrykkeligt af lovtæksten i databeskyttelsesloven.

Straffelovens regler om straffastsættelse indeholder ikke udtrykkelige regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder. Selvom en bestemmelse om, at overtrædelser straffes med bøde svarerende til normal dansk lovgivningspraksis, principielt omfatter en bøde af enhver størrelse – og dermed også et maksimum på mindst 4 pct. af den erhvervsdrivendes omsætning, alternativt mindst 2 mio. euro, er det vurderingen, at en sådan bestemmelse formentlig ikke vil være tilstrækkelig til at implementere direktivbestemmelsen korrekt.

Udvalget vurderer derfor, at det er nødvendigt af hensyn til at sikre korrekt direktivimplementering at indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder ved bødefastsættelse for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension.

Udvalget finder ikke grundlag for at foreslå at udnytte direktivets valgmulighed med hensyn til at fastsætte et højere maksimum end de 4 pct./2 mio. euro, som lever op til direktivets krav til en effektiv sanktionering. Det beror i øvrigt navnlig på en politisk afvejning, om der skal være mulighed for at udmåle højere bøder for de omhandlede overtrædelser, der med enkelte undtagelser ikke hidtil har været strafsanktioneret i Danmark.

Direktivet giver også valgmulighed for medlemsstaterne til, at der i stedet skal lægges vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan eller lignende i stedet for omsætningen i de berørte medlemsstater. Udvalget har hvad angår udnyttelse af direktivets valgmulighed delt sig i et flertal og et mindretal.

Et flertal i udvalget bestående af Thomas Klyver, Louise Black Mogensen, Susanne Karstoft, Søren Seerup, Jacob Linkis, Tina Morell Nielsen, Bo Dalsgaard, Kristian Storgaard, Lars Frolov-Hammer og Susanne Aamann finder ikke, at der er grundlag for at fravige direktivets udgangspunkt om, at det er omsætningen i de berørte medlemsstater, som er afgørende. Med direktivets udgangspunkt får domstolene således mulighed for at idømme ganske betydelige bøder. Det udgør endvidere et rimeligt kriterium, at det er omsætningen i de EU-lande, hvor de berørte forbrugere bor, som er afgørende, og at omsætningen i EU-lande, hvor forbrugerne ikke berøres, holdes udenfor. Det vurderes som usikkert, om en udnyttelse af valgmuligheden i praksis vil føre til højere bøder. Bl.a. er mange erhvervsdrivende med grænseoverskridende aktiviteter organiseret som selvstændige juridiske personer i de respektive lande, og de har derfor ikke omsætning på verdensplan.

Et mindretal bestående af Rikke Skadhauge Seerup Krogsgård finder, at direktivets valgmulighed med hensyn til, at der skal lægges vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan bør udnyttes. Det vil sikre, at bøden er mærkbar for de store virksomheder med en stor omsætning på verdensplan, og derved vil bødestørrelsen være mere lige og mærkbar for både globale og lokale erhvervsdrivende. Derudover vil det være i tråd med, hvordan overtrædelse af GDPR strafsanktioneres, hvor der ligeledes tages udgangspunkt i den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan.

Reglerne om omsætningsbaserede maksimumsbøder kan også udvides til andre overtrædelser. Udvalget finder ikke grundlag for, at reglerne om omsætningsbaserede maksimumsbøder for udbredte overtrædelser skal gælde bødefastsættelsen generelt og dermed også for andre overtrædelser end udbredte overtrædelser og overtrædelser med EU-dimension.

Udvalget foreslår herefter, at der indføres en bestemmelse i markedsføringslovens § 37, stk. 7, forbrugeraftalelovens § 34 og i aftalelovens kapitel 4 om, at bøden for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark,

maksimalt kan udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. I de tilfælde, hvor oplysninger om erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

Udmålingen af bøden vil inden for det foreslåede maksimum bero på domstolenes konkrete vurdering i det enkelte tilfælde under hensyn til de kriterier, som er omtalt i pkt. 2.1 ovenfor. Det er overladt til domstolene at vurdere, om og i givet fald med hvilken vægt den erhvervsdrivendes omsætning skal indgå ved den korrekte udmåling af bøden. Det vil endvidere formentlig kun være ved meget grove overtrædelser af lang varighed og med yderligere skærpende omstændigheder, at en konkret bøde kan tænkes udmålt op imod det angivne maksimum.

Der henvises til lovudkastets § 2, nr. 38, og § 3, nr. 1, og bemærkningerne hertil.

For så vidt angår ændringen af markedsføringsloven § 37, stk. 7, bemærker udvalget, at Erhvervsministeriet vil skulle fremsætte lovforslag om implementering af tilsvarende sanktionsbestemmelser i markedsføringsloven som led i gennemførelsen af bl.a. direktivet om urimelig handelspraksis. Afhængigt af hvordan sanktionsbestemmelserne i dette lovforslag udformes, kan det overvejes lovteknisk at skrive disse bestemmelser sammen med den foreslåede markedsføringslovs § 37, stk. 7.

### **3.3.3 Anvendelse af indtægter fra bøder**

Det følger af præambelbetragtning nr. 15, at medlemsstaterne bør overveje at bruge indtægterne fra bøderne på at øge beskyttelsen af forbrugernes generelle interesser samt andre beskyttede offentlige interesser.

I dansk ret tilfalder bøder statskassen, jf. straffelovens § 50, stk. 1. I dansk ret gælder således et princip om, at indtægter fra bøder ikke er øremærkede. Til gengæld ydes der på de årlige finanslove statsligt tilskud til en lang række formål. Det er et politisk spørgsmål, i hvilket omfang der skal ydes sådanne tilskud.

Udvalget finder herefter ikke anledning til at foreslå denne mulighed udnyttet.

## Kapitel 8 - Lovudkast

### 1. EU-retlige krav til direktivimplementering

Det fremgår af artikel 288 TEUF, at et direktiv er bindende for enhver medlemsstat med hensyn til det tilsigtede mål, men overlader det til de nationale myndigheder at bestemme form og midler for gennemførelsen.

EU-Domstolen har i flere tilfælde præciseret medlemsstaternes forpligtelser i forbindelse med implementering af direktiver i national ret. Medlemsstaterne skal således træffe alle foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre fuld overensstemmelse med direktivets formål. Det betyder, at hvis et direktiv indeholder rettigheder og pligter for borgere og virksomheder, skal det gennemføres ved enten lov eller bekendtgørelse.

Hvis et direktiv gennemføres ved lov, skal rettigheder og pligter fremgå udtrykkeligt af lovteksten. Det er ikke tilstrækkeligt, at de fremgår af forarbejderne. Det skyldes, at præciseringer i lovforarbejder ikke indgår med synderlig vægt i vurderingen af, om et direktiv er gennemført korrekt i national ret. Lovteksten skal være utvetydigt formuleret. Borgere og virksomheder skal være i stand til tilstrækkeligt klart, præcist og tydeligt at kende deres rettigheder og forpligtelser, og domstolene skal kunne håndhæve dem.

Det er som udgangspunkt ikke et krav, at direktivets bestemmelser gengives ordret i loven. Direktiver kan dog indeholde forskrifter, der er så detaljerede, at medlemsstaterne reelt ikke har nogen skønsmargin, men er henvist til at gengive direktivets bestemmelser ordret.

Hvis et direktivs bestemmelser omskrives i forbindelse med implementering i national ret, skal man holde sig så tæt op ad bestemmelserne som overhovedet muligt for at undgå utilsigtet konflikt med EU-retten. Eventuelle uklarheder i den danske oversættelse af direktivet (sammenholdt med øvrige sprogversioner) kan fjernes ved at præcisere direktivets bestemmelser i den danske lov. Direktivets bestemmelser kan omskrives til det lovgivningssprog og den -systematik, der er sædvanlig inden for et område, men terminologien må ikke give læseren et andet indtryk af retstilstanden end det, der fås ved en læsning af direktivet.

Udarbejdelse af lovbemærkninger skal ligeledes ske i overensstemmelse med direktivet. Hvis et direktiv er totalharmoniserende, sætter direktivtekst og præambelbetragtninger således rammerne for, hvad der kan beskrives i bemærkningerne, og hvor uddybende disse kan være. Det betyder, at der må udvises varsomhed med f.eks. at indsætte eksempler i bemærkningerne, der ikke fremgår af direktivet, da det i sidste ende er EU-domstolen, der fortolker EU-retten.

EU-Kommissionen har – hvis de vurderer, at et direktiv ikke er korrekt gennemført i dansk ret – mulighed for at indlede en sag mod Danmark for utilstrækkelig direktivimplementering.

## 2. Udvalgets lovudkast med bemærkninger

### § 1

I lov nr. 426 af 3. maj 2017 om markedsføring, som ændret ved § 20 i lov nr. 309 af 25. april 2018, lov nr. 1309 af 6. december, lov nr. 801 af 9. juni 2020 og lov nr. 1055 af 30. juni 2020, foretages følgende ændringer:

1. I § 32, *stk. 2*, udgår ”klart”.

2. I § 37 indsættes som *stk. 7*:

”*Stk. 7.* Ved udmåling af bøde efter *stk. 1* for tilsidesættelse af forbud eller påbud nedlagt af retten eller af Forbrugerombudsmanden i forbindelse med tilsyn efter aftalelovens § 38 e, hvor tilsidesættelsen kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.”

### § 2

I lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017 og § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017, foretages følgende ændringer:

1. I *fodnoten* til lovens titel indsættes efter ”side 64,”: som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2019, L 328, side 7,”

2. I § 1, *stk. 2, nr. 1*, og *stk. 3*, ændres ”nr. 1” til: ”nr. 4”.

3. I § 1, *stk. 2, nr. 2*, ændres ”nr. 2” til: ”nr. 5”.

4. I § 1, *stk. 4, nr. 4*, indsættes efter ”12”: ”, 30”.

5. I § 2, *stk. 1*, indsættes efter ”aftale,”: ”herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, *stk. 3*,”.

6. I § 3 indsættes før nr. 1 som nye numre:

”1) Varer: Løsøregenstande, herunder varer med digitale elementer, og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

2) Aftale om en vare: Aftale om at overdrage ejendomsretten til en vare til forbrugeren, herunder når aftalen også omfatter tjenesteydelser.

3) Tjenesteydelsesaftale: Aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.”

Nr. 1-6 bliver herefter nr. 4-9.

7. I § 3 indsættes som *nr. 10-17*:

”10) Digitalt indhold: Data, der fremstilles og leveres i digital form.

11) Vare med digitale elementer: En løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.

12) Digital tjeneste: Tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.

13) Kompatibilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

14) Funktionalitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.

15) Interoperabilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

16) Onlinemarkedsplads: En tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

17) Udbyder af en onlinemarkedsplads: Erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere.”

8. I § 8, stk. 1, nr. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2, ændres ”samt eventuelle telefon- og faxnumre” til: ”og den erhvervsdrivendes telefonnummer”.

9. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 2 som nyt nummer:

”3) hvor det er relevant, andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium,”



Nr. 3-6 bliver herefter nr. 4-7.

**10.** I § 8, stk. 1, nr. 4, der bliver nr. 5, ændres ”nr. 3” til: ”nr. 4”.

**11.** I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 6, der bliver nr. 7, som nyt nummer:

”8) hvor det er relevant, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning,”

Nr. 7-22 bliver herefter nr. 9-24.

**12.** I § 8, stk. 1, nr. 20, der bliver nr. 22, indsættes efter ”digitalt indhold,”: ”digitale tjenester og varer med digitale elementer,”.

**13.** I § 8, stk. 1, nr. 21, der bliver nr. 23, ændres ”det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software” til: ”kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer”.

**14.** I § 8 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

”Stk. 2. Alle kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, jf. stk. 1, nr. 2 og 3, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.”

Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.

**15.** I § 8, stk. 2, der bliver stk. 3, ændres ”nr. 2-4” til: ”nr. 2-5”.

**16.** Efter § 8 indsættes som ny paragraf:

”§ 8 a. Inden der indgås en aftale om fjernsalg på en onlinemarkedsplads skal udbyderen af onlinemarkedspladsen endvidere på en klar og forståelig måde, der egner sig til fjernkommunikation, give forbrugeren oplysning om

1) identiteten og hjemsted på den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen,

2) hvorvidt denne tredjemand er erhvervsdrivende,

3) når denne tredjemand ikke er erhvervsdrivende, om forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten gælder for aftalen,

4) hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem denne tredjemand og udbyderen af onlinemarkedspladsen, og

5) generelle oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.

Stk. 2. Oplysning efter stk. 1, nr. 2, kan gives på grundlag af tredjemandens erklæring herom til udbyderen af markedspladsen.

*Stk. 3.* Oplysninger meddelt efter stk. 1, nr. 4, berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjemand har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

*Stk. 4.* Oplysninger efter stk. 1, nr. 5, skal gives i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres.”

**17.** I § 9, *stk. 1, 1. pkt.*, ændres ”nr. 9, 12 og 13” til: ”nr. 11, 14 og 15”.

**18.** I § 9, *stk. 3*, ændres ”nr. 5 og 6” til: ”nr. 6 og 7”, og ”nr. 12” ændres til: ”nr. 14”.

**19.** I § 10, *stk. 2, 2. pkt.*, og § 13, *stk. 2, 2. pkt.*, indsættes efter ”levering”: ”mod betaling”.

**20.** I § 10 indsættes som *stk. 3*:

”*Stk. 3.* Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom på et varigt medium, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.”

**21.** I § 11, *stk. 2, 1. pkt.*, ændres ”5, 6, 9 og 17”: til ”6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen”.

**22.** I § 11, *stk. 2, 2. pkt.*, indsættes efter ”stk. 1,”: ”herunder standardfortrydelsesformularen,”.

**23.** I § 12, *stk. 1, 2. pkt.*, ændres ”5, 6, 17 og 18” til: ”6, 7, 19 og 20”.

**24.** I § 13 indsættes om *stk. 3*:

”*Stk. 3.* Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.”

**25.** I § 17, *stk. 1, nr. 8*, indsættes efter ”digitalt indhold,”: ”digitale tjenester og varer med digitale elementer,”.

**26.** I § 17, *stk. 1, nr. 9*, ændres ”det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software” til: ”kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer”.

27. I § 18, stk. 2, nr. 2, indsættes efter ”leveringen af tjenesteydelsen”: ”ikke sker mod betaling eller”.

28. § 18, stk. 2, nr. 13, affattes således:

”13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis

- a) leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling eller
- b) udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt.,”

29. I § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4 og § 24, stk. 5, 2. pkt., ændres ”nr. 9” til: ”nr. 11”.

30. Efter § 22 indsættes som ny paragraf:

”§ 22 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende

1) for så vidt angår personoplysninger opfylde de forpligtelser, der gælder i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesforordningen), og

2) afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, undtagen hvis indholdet

- a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,
- b) kun vedrører forbrugerens aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,
- c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssigt stor indsats eller
- d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende skal på forbrugerens anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre indholdet er omfattet af stk. 1, nr. 2, litra a-c. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

*Stk. 3.* Den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugerens fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugerens konto inaktiv, uden at det berører forbrugerens rettigheder efter stk. 2.”

31. I § 24, stk. 2, ændres ”nr. 12” til: ”nr. 14”.

**32.** Efter § 24 indsættes som ny paragraf:

”§ 24 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjemand.”

**33.** I § 25, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter ”udløb”: ”, jf. § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3,”.

**34.** I § 25, *stk. 1, nr. 2*, ændres ”nr. 9 og 13” til: ”nr. 11 og 15”.

**35.** I *overskriften* til kapitel 11 indsættes efter ”ufravigelighed”: ”, tilsyn”.

**36.** Efter § 33 indsættes som ny paragraf:

”§ 33 a. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelsen af loven. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.”

**37.** I § 34, *stk. 1*, ændres ”§ 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3” til: ”§ 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, § 8 a, §§ 10 og 11, § 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, § 22 a, og § 28, stk. 3, eller opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3”.

**38.** I § 34 indsættes som *stk. 4*:

”*Stk. 4.* Ved udmåling af bøde for overtrædelser efter stk. 1, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.”

**39.** I lovens *bilag 1* udgår i tredje afsnit under overskriften ”Fortrydelsesret”: ”, fax”.

**40.** I lovens *bilag 1* affattes punkt 2 under overskriften ”Instrukser med henblik på udfyldelse” således:

”[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.”

**41.** I lovens *bilag 3* affattes første led således:

”- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og e-mailadresse af den erhvervsdrivende]:”

### § 3

I lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område, jf. lovbekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016, foretages følgende ændring:

1. Efter § 38 d indsættes i *kapitel 4* som nye paragraffer:

**§ 38 e.** Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af § 38 b, stk. 2. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

**§ 38 f.** Justitsministeren kan efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, som anvender nærmere angivne standardvilkår, som er klart urimelige at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c, straffes med bøde.

*Stk. 2.* Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om, at bøder efter stk. 1 for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, maksimalt kan udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

*Stk. 3.* Justitsministeren kan desuden fastsætte regler om, at der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.”

#### **§ 4**

Lovens §§ 1, 2, 3 træder i kraft den 28. maj 2022.

#### **§ 5**

*Stk. 1.* Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

*Stk. 2.* §§ 2 og 3 kan ved kongelig anordning sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

### 3. Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

#### *Til § 1*

Til nr. 1

Forbrugerombudsmanden kan efter den gældende markedsføringslovs § 32, stk. 2, meddele påbud, hvis en handling klart er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling.

Efter moderniseringsdirektivet er Danmark forpligtet til at leve op til direktivets krav om, at indføre sanktioner, som er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelse og har afskrækkende virkning.

Det foreslås, at kriteriet om, at vilkår skal være ”klart” i strid med loven fjernes i markedsføringslovens § 32, stk. 2.

Ændringen vil indebære, at Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, hvis en handling er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling. Hvis Forbrugerombudsmanden vurderer, at en handling er i strid med loven, og at domstolene må forventes at give Forbrugerombudsmanden medhold heri, kan der nedlægges forbud mod at foretage handlingen.

De øvrige regler om Forbrugerombudsmandens adgang til at nedlægges forbud foreslås ikke ændret. Det vil således fortsat være sådan, at Forbrugerombudsmanden skal indbringe administrative påbud for domstolene, når adressaten anmoder om det, og foreløbige forbud senest næste hverdag.

Til nr. 2

Tilsidesættelse af forbud eller påbud nedlagt af retten eller af Forbrugerombudsmanden straffes efter markedsføringslovens § 37, stk. 1, med bøde. Der er ikke fastsat særlige regler om bødefastsættelsen, som derfor sker efter de almindelige regler i straffelovens kapitel 10.

Det foreslås at indsætte et nyt *stk. 7* i markedsføringslovens § 37, hvorefter der ved udmåling af bøde efter stk. 1 for tilsidesættelse af forbud eller påbud nedlagt af retten eller af Forbrugerombudsmanden i forbindelse med tilsyn efter aftalelovens § 38 e, hvor tilsidesættelsen kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan der pålægges en bøde på maksimalt 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 millioner euro.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at der ved udmåling af bøder for tilsidesættelse af forbud og påbud nedlagt i forbindelse med Forbrugerombudsmandens tilsyn efter aftalelovens §

38 e ved erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår kan pålægges den erhvervsdrivende en bøde på maksimalt 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning, hvis tilsættelsen kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

De omfattede påbud og forbud kan være nedlagt af retten efter anmodning fra Forbrugerombudsmanden eller af Forbrugerombudsmanden selv. Påbuddene og forbuddene skal nedlægges i forbindelse med Forbrugerombudsmandens tilsyn med urimelige standardvilkår efter aftalelovens § 38 e.

Bestemmelsen svarer i øvrigt indholdsmæssigt til den foreslåede § 34, stk. 4, i forbrugerftaleloven (lovforslagets § 2, nr. 38), hvortil der henvises.

Den foreslåede § 37, stk. 7 i markedsføringsloven gennemfører sammen med lovforslagets § 3, nr. 1 (de nye § 38 e og § 38 f i aftaleloven) moderniseringsdirektivets artikel 1.

#### *Til § 2*

Til nr. 1 (fodnote til lovens titel)

Fodnoten til forbrugerftalelovens titel angiver, at loven indeholder bestemmelser, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder) og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne).

Det foreslås at ændre fodnoten til lovens titel, således at der tilføjes en henvisning til moderniseringsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse).

Forslaget indebærer, at det fremover vil fremgå af fodnoten til lovens titel, at loven tillige indeholder bestemmelser, der gennemfører den del af moderniseringsdirektivet, som ændrer forbrugerrettighedsdirektivet.

Forslaget gennemfører bestemmelsen i moderniseringsdirektivets artikel 7, stk. 1, 3. afsnit, hvorefter de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet ved vedtagelsen eller offentliggørelsen, skal indeholde en henvisning til direktivet.

Til nr. 2 (§ 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, fastsætter, at lovens kapitel 4 om fortrydelsesret kun gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 2, og lovens § 1, stk. 3, fastsætter, at lovens kapitel 10 om visse lovvalgsaftaler kun gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1.

Det følger af lovforslagets § 2, nr. 6, at lovens § 3, nr. 1, bliver nr. 4.

I konsekvens heraf foreslås det at ændre henvisningerne i lovens § 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3, til lovens § 3, nr. 1, til henvisninger til lovens § 3, nr. 4.

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 3 (§ 1, stk. 2, nr. 2)

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, fastsætter, at lovens kapitel 4 om fortrydelsesret kun gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 2.

Det følger af lovforslagets § 2, nr. 6, at lovens § 3, nr. 2, bliver nr. 5.

I konsekvens heraf foreslås det at ændre henvisningen i lovens § 1, stk. 2, nr. 2, til lovens § 3, nr. 2, til en henvisning til lovens § 3, nr. 5.

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 4 (§ 1, stk. 4, nr. 4)

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, fastsætter, at loven ikke gælder for aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af § 12 om fjernsalgsaftaler, der indgås ved hjælp af elektroniske midler og pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, og § 31 om yderligere betalinger og gebyrer for anvendelse af betalingsmidler.

Det foreslås, at der i opregningen af undtagelser tilføjes en henvisning til lovens § 30 om telefonisk kommunikation.

Lovens § 30 fastsætter, at 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.

Forslaget indebærer, at lovens § 30 fremover vil gælde for forbrugerftaler om personbefordring.



Den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, gennemfører forbrugerret-tighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra k, som ændret ved moderniseringsdirektivet artikels 4, nr. 2, litra c, nr. i.

Til nr. 5 (§ 2, stk. 1)

Forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, fastsætter, at 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.

Det foreslås efter ”aftale,” at indsætte ”herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3,”.

Købelovens § 4 a, stk. 3, fastsætter, at som forbrugerkøb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i købelovens § 4 a, stk. 1 og 2, jf. dog stk. 4, endvidere aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, når leveringen er forbundet med en modydelse i form af (1) et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi eller (2) personoplysninger, medmindre de udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav.

Forslaget indebærer, at forbrugeraftaleloven fremover vil gælde for aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, hvor modydelsen ikke består i penge, men i et digitalt udtryk for værdi eller i personoplysninger. Hvis modydelsen består i personoplysninger, som udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav, vil aftalen dog ikke være omfattet.

Digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, kan stilles til rådighed for brugeren ved en enkelt levering, ved en række individuelle leveringer eller ved løbende levering over en periode, som ikke behøver at være lang. Tilfælde såsom webstreaming af videoklip anses således som løbende levering over en periode uanset varigheden af den audiovisuelle fil.

Både aftaler om levering af digitalt indhold og aftaler om digitale tjenester kan indebære, at den erhvervsdrivendes levering fortsætter i hele aftaleperioden.

Eksempler på digitale tjenester er video- og lydudlejningstjenester og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputingmiljøet, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer.

Ved levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, ophører fortrydelsesretten, når leveringen eksempelvis i form af download eller streaming begynder, jf. lovens § 18, stk. 2, nr. 13 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 28). Når digitalt indhold leveres mod betaling, er det dog en forudsætning for ophør af fortrydelsesretten, at leveringen af det digitale indhold er begyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af,

at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og at den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med lovens § 10, stk. 2, 2. pkt. (aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted), eller § 13, stk. 2, 2. pkt. (aftaler om fjernsalg).

Ved levering af digitale tjenester ophører fortrydelsesretten som ved andre tjenesteydelser, når leveringen er afsluttet, jf. lovens § 18, stk. 2, nr. 2 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 27). Her er det, når levering sker mod betaling, en forudsætning for ophør af fortrydelsesretten, at leveringen af den digitale tjeneste er begyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når den digitale tjeneste er fuldt udført. Samtidig gælder efter lovens § 25, stk. 1 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 33 og 34), at når forbrugeren udnytter fortrydelsesretten, efter at leveringen af den digitale tjeneste er begyndt, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af den digitale tjeneste, som allerede er leveret, forudsat at leveringen på forbrugerens udtrykkelige anmodning er begyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales.

Er der et tvivl om, hvorvidt aftalen er en aftale om en digital tjeneste eller en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes.

For digitalt indhold, som leveres på et fysisk medium, gælder ligesom i dag fortrydelsesretten for varer, herunder reglen i lovens § 18, stk. 2, nr. 9 (der ikke foreslås ændret, men som bliver nr. 11, jf. lovforslagets § 2, nr. 11), hvorefter fortrydelsesretten ikke gælder for plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på.

Den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1 og 1 a (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 2, litra a og b).

Til nr. 6 (§ 3, nr. 1-3)

Forbrugeraftalelovens § 3 definerer, hvordan en række begreber, som anvendes i lovens bestemmelser, skal forstås.

Det foreslås at indsætte tre nye numre med yderligere definitioner. Med forslaget lovfæstes den gældende forståelse i forbrugeraftaleloven af begreberne varer, aftale om en vare og tjenesteydelsesaftale.

I nr. 1 foreslås det at definere varer som løsøregenstande, herunder varer med digitale elementer, og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

Varer med digitale elementer omfatter tilfælde, hvor digitalt indhold eller digitale tjenester er integreret i eller indbyrdes forbundet med varerne på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre varerne i at opfylde deres funktion, jf. det foreslåede § 3, nr. 11 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Den foreslåede definition af varer er i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 3 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra a), der henviser til definitionen i varedirektivets artikel 2, nr. 5.

Definitionen er endvidere i overensstemmelse med gældende ret, idet varer ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder omfatter fysiske løsøregenstande og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde (jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, side 29), og idet medtagelsen af varer med digitale elementer må anses for en præcisering. Det bemærkes herved, at ved varer med digitale elementer er varerne i sig selv fysiske løsøregenstande, og præciseringen går ud på, at også den del af den samlede aftale, der angår de digitale elementer, som et led i den samlede købsaftale er omfattet af forbrugeraftalelovens regler om aftaler om køb af varer.

I nr. 2 foreslås det at definere en aftale om en vare som en aftale om at overdrage ejendomsretten til en vare til forbrugeren, herunder når aftalen også omfatter tjenesteydelser.

”Vare” er defineret i det foreslåede nr. 1, jf. ovenfor.

Den foreslåede definition af aftale om en vare er i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 5 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra c), der definerer ”købsaftale” på samme måde. Det foreslås at anvende ”aftale om en vare” i det nye nr. 2, fordi dette udtryk – fremfor ”købsaftale” – generelt benyttes i forbrugeraftalelovens bestemmelser (§ 8, stk. 1, § 22, stk. 1, og § 24, stk. 1 og 4)). I lovens bilag benyttes dog ensbetydende hermed ”købsaftale”.

Definitionen er endvidere i overensstemmelse med gældende ret, idet begrebet købsaftale ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder skal forstås på samme måde (jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, side 32).

I nr. 3 foreslås det at definere en tjenesteydelsesaftale som en aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.

Digitale tjenester omfatter tjenester, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion

med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste, jf. det foreslåede § 3, nr. 12 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Den foreslåede definition er bortset fra medtagelsen af vand, gas og elektricitet i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 5 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra c).

Forbrugerrettighedsdirektivet definerer således aftaler om tjenesteydelser på en sådan måde, at aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet ikke er omfattet af begrebet.

Samtidig fastsætter direktivet imidlertid, at dels direktivet som sådan, dels en række bestemmelser i direktivet også gælder for aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme (direktivets artikel 3, stk. 1, 2. pkt., artikel 5, stk. 2, artikel 6, stk. 2, artikel 7, stk. 3, artikel 8, stk. 8, artikel 9, stk. 2, litra c, artikel 14, stk. 4, litra a, artikel 17, stk. 2, og artikel 27).

Selv om selve begrebet tjenesteydelsesaftale defineres forskelligt i det foreslåede nr. 3 og i direktivet, vil forbrugeraftaleloven med det foreslåede nr. 3 således alligevel være i overensstemmelse med direktivet, idet loven og de bestemmelser i loven, der gennemfører de nævnte direktivbestemmelser, i kraft af medtagelsen i det foreslåede nr. 3 af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet vil gælde for de samme aftaler, som direktivet og de nævnte direktivbestemmelser gælder for.

Det foreslåede nr. 3, herunder medtagelsen af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet, er både med hensyn til begrebsanvendelsen og indholdsmæssigt i overensstemmelse med gældende ret, idet tjenesteydelsesaftale ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder skal forstås på samme måde (jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, side 32 og 39-40).

Det er herunder uændret en forudsætning for lovens anvendelse, at leveringen af vand, gas eller elektricitet sker på aftalemæssigt grundlag.

Til nr. 7 (§ 3, nr. 10-17)

Forbrugeraftalelovens § 3 definerer, hvordan en række begreber, som anvendes i lovens bestemmelser, skal forstås.

Det foreslås at indsætte otte nye numre med yderligere definitioner. Med forslaget lovfæstes den gældende forståelse i forbrugeraftaleloven af begrebet digitalt indhold, og der indsættes nye definitioner af begreberne vare med digitale elementer, digital tjeneste, funktionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet, onlinemarkedsplads og udbyder af en onlinemarkedsplads, som ikke anvendes i den gældende forbrugeraftalelov.

I *nr. 10* foreslås det at definere digitalt indhold som data, der fremstilles og leveres i digital form.

Det foreslåede § 3, nr. 10, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 11 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra d), der på sin side henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 1.

Forslaget er i overensstemmelse med gældende ret, idet digitalt indhold ifølge forarbejderne til forbrugeraftaleloven skal forstås på samme måde (jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, side 36).

I *nr. 11* foreslås det at definere en vare med digitale elementer som en løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.

I *nr. 12* foreslås det at definere en digital tjeneste som en tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.

Det foreslåede § 3, nr. 12, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 16 (som tilføjet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e).

I *nr. 13* foreslås det at definere kompatibilitet som det digitale indholds eller den digitale tjene-  
stes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale  
tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale  
indhold eller den digitale tjeneste.

Det foreslåede § 3, nr. 13, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 19 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra e), der henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 10.

I *nr. 14* foreslås det at definere funktionalitet som det digitale indholds eller den digitale tjene-  
stes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.

Det foreslåede § 3, nr. 14, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 20 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra e), der på sin side henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 11.

I nr. 15 foreslås det at definere interoperabilitet som det digitale indhold eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

Det foreslåede § 3, nr. 15, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 21 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra e), der på sin side henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 12.

I nr. 16 foreslås det at definere en onlinemarkedsplads som en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Det foreslåede § 3, nr. 16, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 17 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra e).

I nr. 17 foreslås det at definere en udbyder af en onlinemarkedsplads som en erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere.

De foreslåede begreber onlinemarkedsplads og udbyder af en onlinemarkedsplads benyttes i den foreslåede nye bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 8 a (lovforslagets § 2, nr. 16).

Det foreslåede § 3, nr. 17, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 18 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra e).

De foreslåede § 3, nr. 10, 12, 13, 14, 15, 16 og 17 gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 11, 16, 17, 18, 19, 20 og 21 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra d og e).

Til nr. 8 (§ 8, stk. 1, stk. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Forbrugerftalelovens § 17 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale, der ikke indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, stk. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2, at den erhvervsdrivende bl.a. skal give forbrugeren oplysning om eventuelle telefon- og faxnumre.

Det foreslås at ændre de nævnte bestemmelser, således at eventuelle telefon- og faxnumre ændres til telefonnummer.

Det betyder, at den erhvervsdrivende ikke længere er forpligtet til at oplyse et eventuelt faxnummer, men skal oplyse sit telefonnummer.

Forslaget til ændring af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2, gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. i), idet de øvrige dele af artikel 6, stk. 1, litra c, er gennemført ved forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 3, og stk. 2 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 9 og 14).

I tilknytning hertil foreslås en tilsvarende ændring af forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 2, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra b. Denne direktivbestemmelse stiller ikke krav om oplysning om et eventuelt faxnummer, og kravet herom i det gældende § 17, stk. 1, nr. 2, er således et særligt dansk krav fastsat i overensstemmelse med direktivets artikel 5, nr. 4. I betragtning af den teknologiske udvikling bør der imidlertid ikke længere stilles krav om at oplyse et eventuelt faxnummer.

Til nr. 9 (§ 8, stk. 1, nr. 3)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, *stk. 1, nr. 3*, om, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Det betyder, at når den erhvervsdrivende stiller andre onlinekommunikationsmidler end e-mail til rådighed, som giver forbrugeren mulighed for at opbevare korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium, skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugeren herom.

Varigt medium defineres i forbrugerftalelovens § 3, nr. 5 (der ikke foreslås ændret, men som bliver § 3, nr. 8, jf. lovforslagets § 2, nr. 6), 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.

Forslaget til forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 3, gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra

a, nr. i), idet de øvrige dele af artikel 6, stk. 1, litra c, er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2, og stk. 2 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8 og 14).

Til nr. 10 (§ 8, stk. 1, nr. 5)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 4, der bliver nr. 5 (jf. lovforslagets § 2, nr. 9), til lovens § 8, stk. 1, nr. 3, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 4.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 3, bliver § 8, stk. 1, nr. 4 (jf. lovforslagets § 2, nr. 9).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 11 (§ 8, stk. 1, nr. 8)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, stk. 1, nr. 8, om, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

Erhvervsdrivende kan f.eks. personalisere prisen på deres tilbud til bestemte forbrugere eller bestemte kategorier af forbrugere baseret på automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugernes adfærd, der giver de erhvervsdrivende mulighed for at vurdere forbrugernes købekraft.

Forbrugere bør derfor informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning.

Det foreslåede oplysningskrav gælder ikke teknikker, såsom »dynamiske« priser eller »real-tidspriser«, der involverer en ændring af prisen på en meget fleksibel og hurtig måde som svar på markedsefterspørgslen, når disse teknikker ikke involverer personalisering baseret på automatiseret beslutningstagning.

Det foreslåede oplysningskrav berører ikke databeskyttelsesforordningens artikel 22 om personers ret til ikke at blive udsat for automatiseret individuel beslutningstagning, herunder profilering.



Forslaget til forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra ea (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. iii).

Til nr. 12 (§ 8, stk. 1, nr. 22)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Lovens § 8, stk. 1, nr. 20, fastsætter, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold.

Det følger af lovforslagets § 2, nr. 11, at lovens § 8, stk. 1, nr. 20, bliver § 8, stk. 1, nr. 22.

Det foreslås at ændre § 8, stk. 1, nr. 20, der bliver nr. 22, således at der efter ”digitalt indhold” indsættes: ”digitale tjenester og varer med digitale elementer”.

Funktionalitet defineres som evne til at udføre sin funktion i betragtning af formålet hermed, jf. det foreslåede § 3, nr. 14, som affattet ved forslaget § 2, nr. 7.

Med forslaget om at indsætte digitale tjenester og varer med digitale elementer i § 8, stk. 1, nr. 20 (frem over nr. 22), fastslås det, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om funktionaliteten for digitale tjenester og varer med digitale elementer.

Digitale tjenester og varer med digitale elementer skal forstås som i de foreslåede bestemmelser i § 3, nr. 11 og 12 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 20 (frem over nr. 22), forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra r (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. iv).

Til nr. 13 (§ 8, stk. 1, nr. 23)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Lovens § 8, stk. 1, nr. 21, fastsætter, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren 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.

Det følger af lovforslagets § 2, nr. 11, at lovens § 8, stk. 1, nr. 21, bliver § 8, stk. 1, nr. 23.

Det foreslås at ændre § 8, stk. 1, nr. 21, der bliver nr. 23, således at ”det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software” ændres til ”kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer”

Kompatibilitet defineres i det foreslåede § 3, nr. 13 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7), som evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Interoperabilitet defineres i det foreslåede § 3, nr. 15 (som affattet ved forslaget § 2, nr. 7), som evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

Ud over § 8, stk. 1, nr. 21, der bliver nr. 23, gælder det § 17, stk. 1, nr. 9 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 26).

Herudover uddybes med forslaget om at indsætte ordene kompatibilitet og interoperabilitet, hvad der ligger i kravet om at oplyse om evnen til at fungere sammen med hardware og software.

Med forslaget om at indsætte digitale tjenester og varer med digitale elementer i § 8, stk. 1, nr. 21 (fremover nr. 23), fastslås det samtidig, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om kompatibiliteten og interoperabiliteten for digitale tjenester og varer med digitale elementer.

Digitale tjenester og varer med digitale elementer skal forstås som i de foreslåede § 3, nr. 11 og 12 (lovforslagets § 2, nr. 7).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 21 (frem over nr. 23), forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra s (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. iv).

Til nr. 14 (§ 8, stk. 2)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 2 og 3 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8 og 9), at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om sin identitet og den fysiske adresse, hvor den på-

gældende er etableret, sit telefonnummer, sin e-mailadresse og eventuelle andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, stk. 2, om, at alle kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, jf. stk. 1, nr. 2 og 3, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.

Med forslaget fastslås det, at forbrugeren skal have mulighed for hurtigt at kontakte den erhvervsdrivende og at kommunikere effektivt med vedkommende.

Det foreslåede § 8, stk. 2, gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. i), idet de øvrige dele af artikel 6, stk. 1, litra c, er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2 og 3 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8 og 9).

Til nr. 15 (§ 8, stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 2-4, der bliver nr. 2, 4 og 5 (jf. lovforslagets § 2, nr. 8-10), at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om sin identitet og den fysiske adresse, hvor den pågældende er etableret, sit telefonnummer, sin e-mailadresse (nr. 2), hvor det er relevant, identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af (nr. 3, fremover nr. 4), og den fysiske adresse på sit forretningssted, hvor det er relevant, adressen på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3 (fremover nr. 4), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (nr. 4, fremover nr. 5).

Det fremgår af § 8, stk. 2, at i forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne nævnt i stk. 1, nr. 2-4, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, stk. 1, nr. 3 (lovforslagets § 2, nr. 9), hvorefter den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om eventuelle andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 2, der bliver stk. 3 (jf. lovforslagets § 2, nr. 14), til stk. 1, nr. 2-4, til en henvisning til stk. 1, nr. 2-5.

Forslaget viderefører muligheden for i forbindelse med offentlige auktioner at erstatte oplysningerne efter de gældende § 8, stk. 1, nr. 2-4 (frem over nr. 2, 4 og 5), med de tilsvarende oplysninger om auktionarius. Samtidig udvides muligheden for at erstatte med tilsvarende oplysninger om auktionarius til det foreslåede nye § 8, stk. 1, nr. 3, om eventuelle andre online-kommunikationsmidler.

Offentlig auktion er i lovens § 3, nr. 6 (der bliver nr. 9, jf. lovforslagets § 2, nr. 6), 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 auktionsholder, og hvor tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

Til nr. 16 (§ 8 a)

Det foreslås at indsætte en ny § 8 a om supplerende oplysningspligt i forbindelse med aftaler om fjernsalg, som indgås på en onlinemarkedsplads.

Oplysningspligten efter § 8 a påhviler udbyderen af onlinemarkedspladsen og gælder i tillæg til oplysningspligten efter § 8 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8-15). En erhvervsdrivende tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, skal således stadig før aftalens indgåelse give forbrugeren oplysninger efter § 8. Der er imidlertid ikke noget til hinder for, at den erhvervsdrivende formidler de oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren efter § 8, via onlinemarkedspladsen, så længe oplysningerne meddeles på en klar og forståelig måde og i øvrigt i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens krav.

Ved en onlinemarkedsplads forstås en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere, jf. forslaget til forbrugerftalelovens § 3, nr. 11 (lovforslagets § 2, nr. 7).

Udbyderen af onlinemarkedspladsen er den erhvervsdrivende, der udbyder onlinemarkedspladsen til forbrugere, jf. forslaget til forbrugerftalelovens § 3, nr. 12 (lovforslagets § 2, nr. 7).

Det foreslås i *stk. 1*, at udbyderen af en onlinemarkedsplads, inden der indgås en aftale om fjernsalg på onlinemarkedspladsen, på en klar og forståelig måde, der egner sig til fjernkommunikation, skal give forbrugeren en række oplysninger.

Disse oplysninger skal leveres på en klar og forståelig måde og ikke kun i standardvilkår og -betingelser eller lignende aftaledokumenter.

Det foreslås i stk. 1, *nr. 1*, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen.

Med den foreslåede bestemmelse udnyttes valgmuligheden i moderniseringsdirektivets artikel 6 a, stk. 2, hvorefter medlemsstaterne kan fastsætte regler om yderligere oplysningspligter for udbydere af onlinemarkedspladser. Det er således tale om en selvstændig dansk regel.

Om udvalgets overvejelser om den foreslåede regel henvises til delbetænkning II, kapitel 5, pkt. 3.3.

Ved ”identiteten” forstås navnet eller anden entydig betegnelse på den tredjepart, som tilbyder varen mv. på onlinemarkedspladsen. Hvis der er tale om et firma, kan forpligtelsen opfyldes ved brug af firmanavn eller CVR-nr. eller tilsvarende udenlandsk betegnelse.

Ved ”hjemsted” forstås den fysiske adresse og det land, hvor tredjeparten bor, hvis der er tale om en ikke-erhvervsdrivende fysisk person, eller hvor tredjeparten er etableret, hvis der er tale om en erhvervsdrivende eller en juridisk person.

Der er tale om en selvstændig forpligtelse for udbyderen af en onlinemarkedsplads. Forpligtelsen gælder således, uanset om tredjeparten selv er forpligtet til at meddele forbrugeren oplysningerne i medfør af oplysningsforpligtelserne i forbrugeraftalelovens § 8, nr. 2, 3 og 4, der bliver til nr. 2, 4 og 5.

Det foreslås i stk. 1, *nr. 2*, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om, hvorvidt den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, er erhvervsdrivende.

Som det fremgår af det foreslåede stk. 2, kan oplysningen herom gives på grundlag af en erklæring fra den pågældende tredjemand om dennes status som erhvervsdrivende eller ikke-erhvervsdrivende til udbyderen af onlinemarkedspladsen.

Det foreslås i stk. 1, *nr. 3*, at når den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, ikke er erhvervsdrivende, skal udbyderen af onlinemarkedspladsen oplyse, om forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten gælder for aftalen.

Det betyder, at når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, erklærer sig som en ikke-erhvervsdrivende, jf. de foreslåede stk. 1, nr. 2, og stk. 2, skal

udbyderen af onlinemarkedspladsen oplyse forbrugeren om, at de forbrugerrettigheder, der følger af EU-forbrugerbeskyttelsesretten, gælder for den aftale, som forbrugeren i givet fald indgår med den ikke-erhvervsdrivende.

Selvom der er tale om en ikke-erhvervsdrivende tredjepart, vil forbrugerbeskyttelsesreglerne gælde, hvis onlinemarkedspladsen tillige er formidler, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3, der ikke foreslås ændret. Er onlinemarkedspladsen derimod ikke formidler, vil forbrugerbeskyttelsesreglerne ikke gælde for aftaleforholdet.

Det kræves ikke, at udbyderen af onlinemarkedspladser opregner specifikke forbrugerrettigheder, når udbyderen oplyser forbrugeren om, at disse rettigheder ikke gælder.

Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan efter omstændighederne anses for at være formidler efter forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3. Formidlingsreglen udvider lovens område, således at den også finder anvendelse på aftaler indgået mellem private, hvis aftalen er indgået eller formidlet af en erhvervsdrivende. Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Når udbyderen af onlinemarkedspladsen kan anses for at være formidler, gælder forbrugerrettighederne for aftalen, og udbyderen har pligt til at oplyse herom.

Det foreslås i stk. 1, *nr. 4*, at hvis det er relevant, skal udbyderen af onlinemarkedspladsen oplyse, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, og udbyderen af onlinemarkedspladsen.

De oplysninger, der skal gives vedrørende ansvaret for sikringen af forbrugerrettigheder, vil afhænge af de aftaler, som udbyderen af onlinemarkedspladsen har indgået med de relevante tredjeparterhvervsdrivende. Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan f.eks. angive, at den pågældende tredjemand er eneansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder, eller beskrive udbyderens egne specifikke ansvarsområder, hvis udbyderen har påtaget sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, eksempelvis levering eller udøvelse af fortrydelsesretten.

Endelig foreslås det i stk. 1, *nr. 5*, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal give generelle oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.

Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsdrivendes tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af udbyderen af onlinemarkedspladsen, herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf.

Forslaget indebærer, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse forbrugere om de standardparametre, der afgør rangordningen af de tilbud, der præsenteres for forbrugeren som følge af forbrugers søgning, og deres relative betydning i forhold til andre parametre. Oplysningerne skal være kortfattede, og de skal som foreslået i stk. 5 endvidere være let og direkte tilgængelige. Parametre, der afgør rangordning, omfatter alle generelle kriterier, processer og specifikke signaler, der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- eller degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordningen.

Udbyderen af onlinemarkedspladsen er ikke forpligtet til at offentliggøre de nærmere oplysninger om sin rangordningsmekanismeres funktionalitet, herunder algoritmer. Udbyderen skal derimod levere en generel beskrivelse af de vigtigste parametre, der afgør rangordningen, som forklarer de vigtigste standardparametre, der anvendes af den erhvervsdrivende, og deres relative betydning i forhold til andre parametre. Det kræves ikke, at beskrivelsen er i et brugertilpasset format for hver enkelt søgning.

Det foreslås i *stk. 2*, at oplysning efter det foreslåede stk. 1, nr. 2, om, hvorvidt den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, er erhvervsdrivende, kan gives på grundlag af tredjemandens erklæring herom til udbyderen af markedspladsen.

Det betyder, at udbyderen af onlinemarkedspladsen kan basere sin oplysning om tredjemandens status som erhvervsdrivende eller ikke-erhvervsdrivende på den pågældende tredjemands egen erklæring herom.

Det foreslås i *stk. 3*, at oplysninger meddelt efter det foreslåede stk. 1, nr. 4, om en eventuel fordeling af forpligtelserne i forbindelse med aftalen mellem den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen, og udbyderen af onlinemarkedspladsen ikke berører et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjemand har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

Det betyder eksempelvis, at en sælgers ansvar i forbrugerkøb efter præceptiv lovgivning ikke berøres af oplysninger om, at udbyderen af markedspladsen har påtaget sig forpligtelser i forhold til aftalen, f.eks. fremsendelse af varerne. En forbruger kan således under alle omstændigheder rette krav mod sælgeren, uanset om det er udbyderen af markedspladsen, der ifølge aftale med sælgeren skal sørge for f.eks. fremsendelse af varerne.

Det foreslås i *stk. 4*, at oplysninger efter det foreslåede stk. 1, nr. 5, om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, skal gives i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres.

Det betyder, at der skal linkes direkte fra siden med søgeresultater til afsnittet med oplysninger om parametre for rangordningen af søgeresultaterne, dvs. forbrugeren skal med ét klik kunne gå fra siden med søgeresultater til afsnittet med oplysninger om parametre for rangordningen af søgeresultaterne. Linket skal endvidere være let tilgængeligt på siden med søgeresultater.

Den foreslåede bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 8 a gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6a (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 5).

Til nr. 17 (§ 9, stk. 1)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 9, stk. 1, 1. pkt., til lovens § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, bliver § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15 (jf. lovforslagets § 2, nr. 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 18 (§ 9, stk. 3)

Det foreslås at ændre henvisningerne i forbrugeraftalelovens § 9, stk. 3, til lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 12, til henvisninger til § 8, stk. 1, nr. 6, 7 og 14.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 12, bliver § 8, stk. 1, nr. 6, 7 og 14 (jf. lovforslagets § 2, nr. 9 og 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 19 (§ 10, stk. 2, og § 13, stk. 2)

Forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., fastsætter, at ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende 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. Bestemmelsen i § 10 gælder ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og § 13 gælder ved aftaler indgået ved fjernsalg.

Det foreslås at ændre § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., således at bestemmelserne gælder for aftaler om levering af digitalt indhold mod betaling.

Det betyder, at bestemmelserne ikke vil gælde, når forbrugeren modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.



Forslaget skal ses i sammenhæng med forslaget til ændring af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 13 (lovforslagets § 2, nr. 28), om, at forbrugerens fortrydelsesret under visse nærmere betingelser ikke gælder, når leveringen af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, er begyndt. Den foreslåede ændring af § 18, stk. 2, nr. 13, indebærer, at de gældende betingelser for, at forbrugerens fortrydelsesret mistes i sådanne tilfælde, fremover kun vil gælde, når forbrugerens modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi. De gældende betingelser om forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen begynder, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten derved mistes, vil således fremover ikke gælde, når forbrugerens modydelse er personoplysninger.

Med den foreslåede ændring gennemfører § 10, stk. 2, 2. pkt., § 13, stk. 2, 2. pkt., forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 2, og artikel 8, stk. 7, litra b, hvis ordlyd ikke ændres ved moderniseringsdirektivet, men som henviser til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra m, der ændres ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 12, litra a, nr. ii.

Til nr. 20 (§ 10, stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 10 fastsætter bl.a., at 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.

Det foreslås at indsætte et nyt § 10, stk. 3, om, at hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom på et varigt medium, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

Det foreslåede § 10, stk. 3, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 6).

Denne direktivbestemmelse er ikke særskilt gennemført i den gældende forbrugeraftalelov, men kravet om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at udførelsen af tjenesteydelser begynder inden fortrydelsesfristens udløb, fremgår indirekte af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2.

Af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2, fremgår også indirekte kravet om, at forbrugeren endvidere skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelser er fuldt udført. Dette krav fremgår derimod ikke at det hidtil gældende artikel 7, stk. 3, i forbrugerrettighedsdirektivet, men kravet fremgår efter ændringen heraf ved moderniseringsdirektivet.

Det foreslåede § 10, stk. 3, fastslår som noget nyt, at den erhvervsdrivende skal kræve, at forbrugeren fremsætter anmodningen om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, på et varigt medium.

Varigt medium defineres i forbrugeraftalelovens § 3, nr. 5 (der ikke foreslås ændret, men som bliver § 3, nr. 8, jf. lovforslagets § 2, nr. 6), 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.

Endvidere fremgår af det foreslåede § 10, stk. 3, at bestemmelsen gælder for tjenesteydelser, der leveres mod betaling. Det betyder, at bestemmelsen ikke vil gælde, når forbrugeren modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Forslaget skal ses i sammenhæng med den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2 (lovforslagets § 2, nr. 27), hvor det foreslås, at de gældende betingelser for, at forbrugeren mister retten til at fortryde, når en tjenesteydelse er fuldt udført, fremover kun vil gælde, når forbrugeren modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi. De gældende betingelser om forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen begynder, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført, vil således fremover ikke gælde, når forbrugeren modydelse er personoplysninger.

Til nr. 21 og 22 (§ 11, stk. 2)

Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, fastsætter, at 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.

Lovens § 11, stk. 2, fastsætter, at hvis en aftale indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17. De øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

Det fremgår af lovens § 8, stk. 1, nr. 9, at den erhvervsdrivende, inden der indgås aftale, skal give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven.

Med *nr. 20* foreslås det at ændre § 11, stk. 2, 1. pkt., således at den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst skal give oplysning om sin identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen.

Med *nr. 21* foreslås det at ændre § 11, stk. 2, 2. pkt., således at der efter ”de øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1” tilføjes ”herunder standardfortrydelsesformularen”.

Det betyder, at den erhvervsdrivende fremover ikke forud for aftalens indgåelse skal give forbrugeren oplysning om standardfortrydelsesformularen, hvis en aftale indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne. Standardfortrydelsesformularen vil fremover høre til de øvrige oplysninger, der efter § 11, stk. 2, 2. pkt., jf. stk. 1, skal formidles til forbrugeren på en passende måde. Det er således tilstrækkeligt, hvis den erhvervsdrivende formidler et link til standardfortrydelsesblanketten forud for aftalens indgåelse.

Herudover indebærer forslaget en ændring af henvisningen i § 11, stk. 1, 1. pkt., til § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 9 og 17, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 11 og 19. Ændringen af henvisningen er en konsekvens som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 9 og 17, bliver § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 11 og 19 (jf. lovforslagets § 2, nr. 9 og 11).

Med de foreslåede ændringer gennemfører forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 4 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 7, litra a).

Til nr. 23 (§ 12, stk. 1)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, 2. pkt., til § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 17 og 18, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 19 og 20.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 17 og 18, bliver § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 19 og 20 (jf. lovforslagets § 2, nr. 9 og 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 24 (§ 13, stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 13 fastsætter bl.a., at 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.

Det foreslås at indsætte et nyt § 13, stk. 3, om, at hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

Det foreslåede § 13, stk. 3, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 8 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 7, litra b).

Denne direktivbestemmelse er ikke særskilt gennemført i den gældende forbrugeraftalelov, men kravet om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at udførelsen af tjenesteydelsen begynder inden fortrydelsesfristens udløb, fremgår indirekte af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2.

Af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2, fremgår også indirekte kravet om, at forbrugeren endvidere skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Dette krav fremgår derimod ikke at det hidtil gældende artikel 8, stk. 8, i forbrugerrettighedsdirektivet, men kravet fremgår efter ændringen heraf af moderniseringsdirektivet.

Det foreslåede § 13, stk. 3, gælder for tjenesteydelser, der leveres mod betaling. Det betyder, at bestemmelsen ikke vil gælde, når forbrugeren modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Forslaget skal ses i sammenhæng med den foreslåede ændring af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2 (lovforslagets § 2, nr. 27), hvor det foreslås, at de gældende betingelser for, at forbrugeren fortrydelsesret mistes, når en tjenesteydelse er fuldt udført, fremover kun vil gælde, når forbrugeren modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi. De gældende betingelser om forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen begynder, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført, vil således fremover ikke gælde, når forbrugeren modydelse er personoplysninger.

Til nr. 25 (§ 17, stk. 1, nr. 8)

Forbrugerftalelovens § 17 fastsætter, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen.

Til disse oplysninger hører ifølge § 17, stk. 1, nr. 8, hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold.

Det foreslås at ændre § 17, stk. 1, nr. 8, således at der efter digitalt indhold tilføjes digitale tjenester og varer med digitale elementer.

Med dette forslag fastslås det, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om funktionaliteten for digitale tjenester og varer med digitalt indhold.

Funktionalitet skal forstås som evne til at udføre sin funktion i betragtning af formålet hermed, jf. det foreslåede § 3, nr. 14, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7.

Digitale tjenester og varer med digitalt indhold skal forstås som i det foreslåede § 3, nr. 11 og 12 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 8, forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra g (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 3, litra b).

Til nr. 26 (§ 17, stk. 1, nr. 9)

Forbrugeraftalelovens § 17 fastsætter, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen.

Til disse oplysninger hører ifølge § 17, stk. 1, nr. 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.

Det foreslås at ændre § 17, stk. 1, nr. 9, således at ”det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software” ændres til ”kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer”.

Kompatibilitet skal forstås som evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. det foreslåede § 3, nr. 13 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Interoperabilitet skal forstås som evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med, jf. det foreslåede § 3, nr. 15 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Med forslaget om at indsætte ordene kompatibilitet og interoperabilitet uddybes, hvad der ligger i kravet om at oplyse om evnen til at fungere sammen med hardware og software.

Med forslaget om at indsætte digitale tjenester og varer med digitale elementer fastslås det samtidig, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om kompatibiliteten og interoperabiliteten for digitale tjenester og varer med digitale elementer.

Digitale tjenester og varer med digitale elementer skal forstås som i de foreslåede § 3, nr. 11 og 12 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 7).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 9, forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra h (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 3, litra b).

Til nr. 27 (§ 18, stk. 2, nr. 2)

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, fastslår, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i lovens kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, opregner en række aftaler mv., hvor reglerne i lovens kapitel 4 om forbrugers fortrydelsesret dog ikke gælder.

Det fremgår af § 18, stk. 2, nr. 2, at fortrydelsesretten ikke gælder for udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Det foreslås i § 18, stk. 2, nr. 2, efter "leveringen af tjenesteydelsen" at indsætte "ikke sker mod betaling eller".

Forslaget betyder, at forbrugeren ikke har fortrydelsesret ved udførte ikke-finansielle tjenesteydelser, når forbrugers modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Ved aftaler om levering af ikke-finansielle tjenesteydelser, hvor forbrugers modydelse er personoplysninger, gælder der således ikke noget krav om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at leveringen begynder før fortrydelsesfristens udløb, eller om, at forbrugeren skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Når forbrugers modydelse er personoplysninger, ophører fortrydelsesretten altid, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Det beror på den databeskyttelsesretlige lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen, hvilke rettigheder forbrugeren i givet fald har med hensyn til de afgivne personoplysninger,

herunder en eventuel ret til at kræve, at den erhvervsdrivende ophører med at behandle de afgivne personoplysninger.

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra a (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 12, litra a, nr. i).

Til nr. 28 (§ 18, stk. 2, nr. 13)

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, fastslår, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i lovens kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, opregner en række aftaler mv., hvor reglerne i lovens kapitel 4 om forbrugers fortrydelsesret dog ikke gælder.

Det fremgår af § 18, stk. 2, nr. 13, at fortrydelsesretten ikke gælder for 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.

Det foreslås at ændre § 18, stk. 2, nr. 13, således fortrydelsesretten ikke gælder for digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling (*litra a*), eller hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt. (*litra b*).

Forslaget betyder, at forbrugeren ikke har fortrydelsesret, når levering af digitalt indhold er begyndt i tilfælde, hvor forbrugers modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Ved aftaler om levering af digitalt indhold, hvor forbrugers modydelse er personoplysninger, gælder der således ikke noget krav om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at leveringen begynder før fortrydelsesfristens udløb, eller om, at forbrugeren skal anerkende, at fortrydelsesretten mistes, når leveringen af det digitale indhold begynder. Når forbrugers modydelse er personoplysninger, ophører fortrydelsesretten altid, når levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, begynder.

Det beror på den databeskyttelsesretlige lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen, hvilke rettigheder forbrugeren i givet fald har med hensyn til de afgivne personoplysninger,

herunder en eventuel ret til at kræve, at den erhvervsdrivende ophører med at behandle de afgivne personoplysninger.

Forslaget betyder endvidere, at der i tilfælde, hvor forbrugerens modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi, ud over de gældende krav om forbrugerens udtrykkelige anmodning om, at levering af det digitale indhold begynder før fortrydelsesfristens udløb, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten dermed mistes, udtrykkeligt stilles krav om, at den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt. (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 19).

Når digitalt indhold leveres mod betaling, mistes fortrydelsesretten kun, når alle tre betingelser – udtrykkelig anmodning om levering før fortrydelsesfristens udløb, anerkendelse af, at fortrydelsesretten derved mistes, og den erhvervsdrivendes bekræftelse – er opfyldt.

Det foreslåede § 18, stk. 2, nr. 13, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra m (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 12, litra a, nr. ii).

Til nr. 29 (§ 19, stk. 3 og 4, § 24, stk. 5, og § 34, stk. 1)

Det foreslås at ændre henvisningerne i forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, § 24, stk. 5, 2. pkt., og § 34, stk. 1, til lovens § 8, stk. 1, nr. 9, til henvisninger til § 8, stk. 1, nr. 11.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 9, bliver § 8, stk. 1, nr. 11 (jf. lovforslagets § 2, nr. 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 30 (§ 22 a)

Det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 22 a om den erhvervsdrivendes forpligtelser, når forbrugeren udøver sin fortrydelsesret og træder tilbage fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Den foreslåede bestemmelse supplerer forbrugeraftalelovens § 22 (der ikke foreslås ændret), hvor § 22, stk. 1 og 2, om tilbagebetaling også gælder ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste. § 22, stk. 3 og 4, om leveringsomkostninger og returnering af varer vil derimod generelt ikke være relevante ved aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Den foreslåede bestemmelse svarer til købelovens § 78 d, stk. 1-3, om sælgerens særlige forpligtelser efter ophævelse af et køb vedrørende digitalt indhold eller en digital tjeneste.



Det foreslås i *stk. 1, nr. 1*, at ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende for så vidt angår personoplysninger opfylde de forpligtelser, der gælder i henhold til databeskyttelsesforordningen.

Det betyder eksempelvis, at den erhvervsdrivende er forpligtet til at ophøre med at behandle personoplysninger vedrørende forbrugeren, i det omfang hjemmelsgrundlaget for behandlingen er forbrugerenes samtykke, jf. forordningens artikel 6, stk. 1, litra a.

Som et andet eksempel kan nævnes, at forbrugeren efter de nærmere regler i forordningens artikel 20 kan udøve sin ret til dataportabilitet, dvs. retten til i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format at modtage personoplysninger om sig selv, som vedkommende har givet til den erhvervsdrivende.

Det foreslås i *stk. 1, nr. 2*, at den erhvervsdrivende endvidere skal afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Det betyder, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt skal ophøre med at anvende andet indhold end personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Der foreslås dog fire undtagelser hertil.

Det foreslås således i *stk. 1, nr. 2, litra a*, at forbuddet mod at anvende indhold afgivet eller genereret af forbrugeren ikke gælder indhold, der ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Forbuddet gælder endvidere ikke indhold, der kun vedrører forbrugerenes aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. *litra b*.

Forbuddet gælder endvidere ikke indhold, der er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssigt stor indsats, jf. *litra c*.

Endelig gælder forbuddet ikke indhold, der er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, hvis andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet, jf. *litra d*.

Det foreslås i *stk. 2*, at den erhvervsdrivende på forbrugerenes anmodning skal stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre indholdet er omfattet af *stk. 1, nr. 2, litra a-c*. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Det foreslåede stk. 2 supplerer databeskyttelsesforordningens regler om dataportabilitet med hensyn til personoplysninger, idet det foreslåede stk. 2 angår indhold, der ikke er personoplysninger.

Det foreslåede stk. 2 indebærer, at forbrugeren efter tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste har ret til på anmodning at få stillet indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format. Dette skal ske gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende og inden for en rimelig frist.

Sådant indhold kan f.eks. omfatte digitale billeder, video- og lydfiler og indhold, der er genereret på mobile enheder.

At den erhvervsdrivende på anmodning skal stille sådant indhold til rådighed gratis, betyder, at forbrugeren ikke må afkræves betaling eller påføres særlige udgifter i forbindelse hermed. Det er imidlertid tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende giver forbrugeren fri mulighed for at downloade indholdet via internettet, selv om forbrugeren dermed kun vil kunne få adgang til indholdet, hvis forbrugeren for egen regning har eller får etableret adgang til internettet.

Det foreslås i *stk. 3*, at den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugeren fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugeren konto inaktiv, uden at det berører forbrugeren rettigheder efter *stk. 2*.

Det betyder, at den erhvervsdrivende efter forbrugeren tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste har ret til at forhindre forbrugeren brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Den erhvervsdrivende kan herunder gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller gøre forbrugeren konto inaktiv.

Den erhvervsdrivende skal dog fortsat på forbrugeren anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, jf. det foreslåede *stk. 2*.

Det foreslåede *stk. 3* viger også for databeskyttelsesforordningens bestemmelser, herunder bestemmelser om dataportabilitet.

Det foreslåede § 22 a gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, *stk. 4-8* (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 10).

Til nr. 31 (§ 24, *stk. 2*)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 24, stk. 2, til lovens § 8, stk. 1, nr. 12, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 14.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 12, bliver § 8, stk. 1, nr. 14 (jf. lovforslagets § 2, nr. 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 32 (§ 24 a)

Det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 24 a om forbrugerens forpligtelser, når denne udøver sin fortrydelsesret og træder tilbage fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Den foreslåede bestemmelse svarer til købelovens § 78 d, stk. 4, om køberens særlige forpligtelser efter ophævelse af et køb vedrørende digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Det foreslås, at ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjemand.

Det foreslåede § 24 a gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 2 a (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 11, litra a).

Til nr. 33 (§ 25, stk. 1, nr. 1)

Forbrugerftalelovens § 25, stk. 1, fastsætter, at ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb (nr. 1) og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12 (nr. 2).

Forbrugerftalelovens § 25, stk. 1, angår tilfælde, hvor forbrugeren i medfør af lovens §§ 18-20 udøver sin fortrydelsesret. Bestemmelsen fastslår, i hvilket omfang forbrugeren skal betale for den del af en tjenesteydelse, som allerede er leveret på det tidspunkt, hvor forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

For at forbrugeren skal være forpligtet til at betale, kræves det bl.a., at aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 25, stk. 1, nr. 1.

§ 25, stk. 1, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, litra a, der med hensyn til forbrugerens anmodning om, at leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, henviser til direktivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8. Der er også henvist hertil i forarbejderne til § 25, stk. 1 (jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, side 159).

Der foreslås som noget nyt en særskilt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 6, og nr. 7, litra b), jf. lovforslagets § 2, nr. 20 og 24 (forslag til forbrugeraftalelovens § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3).

I konsekvens heraf foreslås det i § 25, stk. 1, nr. 1, at indsætte en henvisning til de foreslåede nye bestemmelser i § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3.

Forslaget betyder, at det udtrykkeligt vil fremgå af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1, at lovens § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3, indeholder nærmere regler om forbrugerens anmodning om, at levering af en tjenesteydelse begynder inden fortrydelsesfristens udløb.

Til nr. 34 (§ 25, stk. 1, nr. 2)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 2, til lovens § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 11 og 15.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, bliver § 8, stk. 1, nr. 11 og 15 (jf. lovforslagets § 2, nr. 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 35 (overskriften til kapitel 11)

Forbrugeraftalelovens kapitel 11 indeholder en bestemmelse om lovens ufravigelighed (§ 33) og en bestemmelse om straf (§ 34).

Det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i kapitel 11 om Forbrugerombudsmandens tilsyn med overholdelsen af loven (§ 33 a, jf. lovforslagets § 2, nr. 36).

I konsekvens heraf foreslås det at indsætte ”tilsyn” i overskriften til kapitel 11.

Til nr. 36 (§ 33 a)

Det foreslås at indsætte en ny § 33 a om Forbrugerombudsmandens tilsyn med overholdelsen af loven.

Det foreslås, at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelsen af loven, og at tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

Forslaget indebærer, at Forbrugerombudsmandens tilsyn er underlagt et forhandlingsprincip (markedsføringslovens § 28), og at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sager om forbud og påbud for retten (markedsføringslovens § 32, stk. 1, jf. § 24, stk. 1), ligesom Forbrugerombudsmanden vil kunne nedlægge foreløbige forbud (markedsføringslovens § 36) og meddele administrative påbud (markedsføringslovens § 32, stk. 2-5, og § 28, stk. 2). Der vil også være mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede retningslinjer (markedsføringslovens § 29), indhente tilsagn (markedsføringslovens § 28, stk. 2) og afgive forhåndsbesked (markedsføringslovens § 30).

Forbrugerombudsmanden har efter gældende ret hjemmel til at gribe ind over for overtrædelser af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning i medfør af god skik-reglen i markedsføringslovens § 3, jf. Højesterets dom i UfR 2013.2941H. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret, og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsyns adgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsføringsskik, som fastslået af Højesteret.

Til nr. 37 (§ 34, stk. 1)

Forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1, fastsætter, at den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Strafbestemmelsen angår forbuddet mod uanmodet henvendelse (uanmodet telefon- og dørsalg) (§ 4, stk. 1), oplysningspligten om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten (§ 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10) og pligten til at medtage bestemmelse om opsigelsesadgang i standardformularer om løbende levering af varer og tjenesteydelser (§ 28, stk. 3).

Den erhvervsdrivendes overtrædelse af dette forbud eller disse pligter kan således straffes med bøde.

Det foreslås at ændre forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1, således at den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, §§ 10 og 11, § 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, og § 28, stk. 3, eller opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3, straffes med bøde.

Strafbestemmelsen i § 34, stk. 1, omfatter herefter dels den erhvervsdrivendes overtrædelse af en række nærmere opregnede bestemmelser i loven, dels den erhvervsdrivendes opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3.

Med forslaget videreføres strafsanktioneringen af de bestemmelser i loven, der i dag er straf-sanktioneret, dvs. § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, der bliver nr. 11 (jf. lovforslagets § 1, nr. 11), § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3.

Svarende til den hidtidige gældende § 34, stk. 1, videreføres det, at strafsanktioneringen for overtrædelse af pligten efter bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 9 og § 14, stk. 1, nr. 10, kun omfatter pligten til at give oplysning om *eksistensen* af en fortrydelsesret. Overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre denne gældende er således ikke strafsanktioneret efter forbrugeraftalelovens § 34.

Med udvidelsen af strafbestemmelsen vil der også kunne straffes for ikke at oplyse om, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 8, stk. 1, nr. 10 og 11. Forholdet er fuldbyrdet, når en erhvervsdrivende ikke forud for aftaleindgåelsen har oplyst forbrugeren, om der er en fortrydelsesret eller ej. Den erhvervsdrivende kan således ikke undgå strafansvaret for tilsidesættelse af oplysningspligten ved efter aftaleindgåelsen at tilbyde forbrugeren en fortrydelsesret.

Med forslaget udvides strafsanktioneringen endvidere til også at omfatte den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 8, stk. 1, nr. 1-5, 8, 12-13 og 16-24 (hidtidige § 8, stk. 1, nr. 1-4, 7, 8, 10, 11 og 14-22), § 8 a, §§ 10 og 11, § 13, § 17, stk. 1, § 22 a og den erhvervsdrivendes opkrævning af betaling i strid med lovens § 30 og § 31, stk. 1 og 3.

Udvidelsen af strafsanktioneringen angår følgende forhold:

- Oplysningspligten om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber (§ 8, stk. 1, nr. 1), den erhvervsdrivendes identitet og fysiske adresse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 2, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8), andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til (§ 8, stk. 1, nr. 3, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 9), identitet og fysisk adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af (§ 8, stk. 1, nr. 4 (hidtidige nr. 3)), fysisk adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (§ 8, stk. 1, nr. 5 (hidtidige nr. 4), som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 10), i givet fald at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning (§ 8, stk. 1, nr. 8, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 11), eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten (§ 8, stk. 1, nr. 9 (hidtidige nr. 7)), vilkår om betaling, levering og opfyldelse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 10 (hidtidige nr. 8)), hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende (§ 8, stk. 1, nr. 12 (hidtidige nr. 10)), under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret (§ 8, stk. 1, nr. 13 (hidtidige nr. 11)), at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse (§ 8, stk. 1, nr. 16 (hidtidige nr. 14)), eftersalgskundebistand, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (§ 8, stk. 1, nr. 17 (hidtidige nr. 15)), relevante adfærdskodeks (§ 8, stk. 1, nr. 18

(hidtidige nr. 16)), aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 19 (hidtidige nr. 17)), minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 20 (hidtidige nr. 18)), forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille (§ 8, stk. 1, nr. 21 (hidtidige nr. 19)), funktionaliteten for digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 22 (hidtidige nr. 20)), som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 12), kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 23 (hidtidige nr. 21)), som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 13), og klageadgang og fremgangsmåden ved klage (§ 8, stk. 1, nr. 24 (hidtidige nr. 22)).

- Oplysningspligter for onlinemarkedspladser (§ 8 a, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 16).

- Formelle krav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (§ 10, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 19 og 20).

- Formelle krav for aftaler om fjernsalg (§ 11 og § 13, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 21-24).

- Oplysningspligt ved andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (§ 17, stk. 1, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 8, 25 og 26).

- Pligt til i tilfælde af forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten at afholde sig fra at anvende digitalt indhold afgivet af forbrugeren og stille det til rådighed for forbrugeren (§ 22 a, som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 30).

- Opkrævning af betaling i strid med reglen om, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst for at bruge den erhvervsdrivendes telefontjeneste (§ 30), reglen om, at den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke hertil (§ 31, stk. 1), og reglen om, at et gebyr for modtagelse af udenlandske kontanter ikke må overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed (§ 31, stk. 3).

En overtrædelse af strafbestemmelsen om opkrævning af betaling i strid med de nævnte regler er fuldbyrdet, når den erhvervsdrivende eller nogen, der handler på dennes vegne, har anmodet forbrugeren om betaling af et beløb i strid med de nævnte regler. Det er uden betydning, om forbrugeren har betalt det pågældende beløb. Strafbestemmelsen er også overtrådt, hvis den erhvervsdrivende eller nogen, der handler på dennes vegne, uden forudgående anmodning til forbrugeren om betaling har trukket beløbet på et betalingsmiddel, som forbrugeren har oplyst eller anvendt.

Tilregnelserkravet er uændret forsæt eller uagtsomhed, jf. straffelovens § 19, og der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel, jf. forbrugeraftalelovens § 34, stk. 3 (der ikke foreslås ændret).

Strafferammen er uændret bøde. Der gælder ikke nogen øvre grænse for, hvilken bøde der kan idømmes.

Ved udmåling af bøden gælder reglerne i straffelovens 10. kapitel om straffens fastsættelse samt straffelovens § 51, stk. 3, om udmåling af bøde.

Ved udmåling af bøden skal der således bl.a. lægges vægt på lovovertrædelsens grovhed, jf. straffelovens § 80, stk. 1, herunder omfanget og varigheden af overtrædelsen.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en skærpende omstændighed, at gerningsmanden tidligere er straffet af betydning for sagen, jf. straffelovens § 81, nr. 1.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en formildende omstændighed, at gerningsmanden har genoprettet eller søgt at genoprette den skade, der er forvoldt ved den strafbare handling, jf. straffelovens § 82, nr. 11.

Ved fastsættelsen af bøden skal der endvidere inden for de grænser, som lovovertrædelsens beskaffenhed og de i straffelovens § 80 nævnte omstændigheder tilsteder, tages særligt hensyn til den skyldiges betalingsevne og til den opnåede eller tilsigtede fortjeneste eller besparelse, jf. straffelovens § 51, stk. 3.

Er den erhvervsdrivende straffet i udlandet for samme overtrædelse, gælder princippet om *ne bis in idem*, jf. straffelovens § 10 a.

Er den erhvervsdrivende i udlandet pålagt en ikkestrafferetlig sanktion i anledning af samme overtrædelse, kan det tillægges formildende betydning ved straffens udmåling, jf. herved princippet i straffelovens § 82, nr. 12, om andre følger, der kan sidestilles med straf, og straffelovens § 10 b om hensyntagen til sanktioner pålagt i udlandet.

Endvidere gælder de øvrige bestemmelser i straffelovens §§ 81 og 82 om henholdsvis skærpende og formildende omstændigheder. Det bemærkes, at bestemmelserne ikke er udtømmende, og at der afhængig af den konkrete sags omstændigheder kan tages hensyn til andre skærpende eller formildende omstændigheder.

Det bemærkes, at forbrugeraftaleloven ikke er territorielt begrænset. Strafbestemmelsen i lovens § 34, stk. 1, omfatter således f.eks. også handlinger, der begås i udlandet og/eller mod



udenlandske forbrugere, forudsat at handlingen er undergivet dansk straffemyndighed efter straffelovens §§ 6-9 a.

Dansk straffemyndighed omfatter navnlig tilfælde, hvor handlingen er foretaget i den danske stat, jf. straffelovens § 6, nr. 1.

Dansk straffemyndighed omfatter endvidere bl.a. handlinger, som foretages i en fremmed stat af en person, der på tidspunktet for sigtelsen har dansk indfødsret, er bosat i den danske stat eller har lignende fast ophold her i landet, hvis handlingen også er strafbar efter lovgivningen på gerningsstedet (dobbel strafbarhed), jf. straffelovens § 7, stk. 1, nr. 1.

Reglerne om dansk straffemyndighed gælder også for juridiske personer. For så vidt angår juridiske personer anses handlinger for foretaget, hvor den eller de handlinger, som medfører ansvar for den juridiske person, er foretaget, jf. straffelovens § 9, stk. 1, nr. 2. Hvad angår § 7, stk. 1, nr. 1, omfatter denne bestemmelse juridiske personer med hjemsted i Danmark.

Til nr. 38 (§ 34, stk. 4)

Forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1 (som affattet ved lovforslagets § 2, nr. 37), fastsætter straf af bøde for den erhvervsdrivendes overtrædelse af en række af lovens bestemmelser.

Endvidere fastsætter lovens § 34, stk. 2 (der ikke foreslås ændret), straf af bøde for den erhvervsdrivendes grove eller oftere gentagne overtrædelse af visse af lovens bestemmelser.

Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel, jf. lovens § 34, stk. 3 (der ikke foreslås ændret).

Det foreslås at indsætte et nyt § 34, stk. 4, om udmåling af bøde for udbredte overtrædelser, herunder udbredte overtrædelser med EU-dimension.

Det foreslås, at der ved udmåling af bøde for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

Det betyder, at når en erhvervsdrivende under en straffesag i Danmark dømmes for en udbredt overtrædelse, herunder en udbredt overtrædelse med EU-dimension, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (håndhævelsesforordningen), kan der maksimalt pålægges den erhvervsdrivende en bøde på 4

pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Bestemmelsen fastsætter således en bødestrafferamme, der kan gå fra 0-4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning. Er oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater ikke tilgængelige, kan der maksimalt pålægges en bøde på 2 mio. euro.

En udbredt overtrædelse defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 3, som enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade de kollektive interesser for forbrugere med bopæl i mindst to medlemsstater ud over den medlemsstat, hvor handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted, hvor den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for handlingen eller undladelsen, er etableret, eller hvor bevismateriale eller den erhvervsdrivendes aktiver vedrørende handlingen eller undladelsen befinder sig (litra a), eller enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser, og som har fælles træk, herunder samme ulovlige praksis og tilsidesættelse af den samme interesse, og som begås samtidigt af den samme erhvervsdrivende i mindst tre medlemsstater (litra b).

De EU-retlige regler om beskyttelse af forbrugernes interesser, der er tale om, omfatter bl.a. forbrugerrettighedsdirektivet, jf. håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 1, og bilaget til forordningen nr. 20.

En udbredt overtrædelse med EU-dimension defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 4, som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

Bøden skal i øvrigt udmåles efter de kriterier, der er beskrevet i bemærkningerne til lovforslagets § 2, nr. 37 (ændring af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1). Ved udmålingen af bøden skal der således under hensyntagen til ensartethed i retsanvendelsen lægges vægt på overtrædelsens grovhed og varighed og eventuelle skærpende eller formildende omstændigheder. Det betyder, at en bøde kun ved særdeles grove overtrædelser af meget lang varighed og med yderligere skærpende omstændigheder kan forventes udmålt op imod det i loven angivne maksimum. Den nærmere udmåling af bøden inden for den omsætningsbaserede ramme er overladt til domstolene.

Til nr. 39 og 40 (bilag 1)

Forbrugeraftalelovens bilag 1 indeholder en standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Det fremgår af lovens § 9, stk. 1, at oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13 (fremover § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15, jf. lovforslagets § 2, nr. 11), kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1. Det drejer sig om oplysninger om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende (nr. 9, fremover nr. 11), 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 (nr. 12, fremover nr. 14), og 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 (nr. 13, fremover nr. 15).

Med *nr. 39* foreslås det, at ”fax” udgår af de anførte eksempler på, hvordan forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten. Som eksempler nævnes herefter alene postbesørget brev og e-mail.

Med *nr. 40* foreslås det, at ”faxnummer” udgår af anvisningen til den erhvervsdrivende om, hvordan standardvejledningen skal udfyldes. Anvisningen går herefter ud på, at den erhvervsdrivende skal indsætte sit navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

De foreslåede ændringer af lovens bilag 1 gennemfører de ændringer af bilag 1, del A, til forbrugerrettighedsdirektivet, som sker ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 15, litra a.

Til nr. 41 (bilag 3)

Forbrugeraftalelovens bilag 3 indeholder en standardfortrydelsesformular, som forbrugeren kan, men ikke skal, benytte, når forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i medfør af forbrugerftaleloven, jf. lovens § 20.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9 (frem over nr. 11, jf. lovforslagets § 2, nr. 11), at den erhvervsdrivende bl.a. skal oplyse forbrugeren om standardfortrydelsesformularen. Den erhvervsdrivende skal således – hvis der er fortrydelsesret i forhold til den pågældende aftaleindgåelse – i tilfælde af eventuel fortrydelsesret stille den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag 3, til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke anvende en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag 3, men der er imidlertid ikke noget til hinder for, at forbrugeren vælger at give meddelelse om eventuel fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningens 3. afsnit.

Det foreslås at ændre *bilag 3*, således at anvisningen om, at den erhvervsdrivende i givet fald skal indsætte sit faxnummer i standardfortrydelsesformularen udgår. Anvisningen går herefter ud på, at den erhvervsdrivende skal indsætte sit navn, fysiske adresse og e-mailadresse.

Den foreslåede ændring af lovens bilag 3 gennemfører den ændring af bilag 1, del B, til forbrugerrettighedsdirektivet, som sker ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 15, litra b.

### Til § 3

Til nr. 1

Aftalelovens kapitel IV indeholder særlige regler om forbrugeraftaler, herunder om urimelige aftalevilkår.

Det foreslås at indsætte § 38 e og § 38 f som nye paragraffer i aftalelovens kapitel IV.

Det foreslås at indsætte en ny § 38 e om Forbrugerombudsmandens tilsyn med overholdelsen af reglerne i kapitel IV.

Forbrugerombudsmanden har efter gældende ret hjemmel til at gribe ind over for overtrædelser af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning i medfør af god skik-reglen i markedsføringslovens § 3, jf. Højesterets dom i UfR 2013.2941H. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsyns-adgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsførings-skik, som fastslået af Højesteret.

Det foreslås i 1. pkt., at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af aftalelovens § 38 b, stk. 2 (der ikke foreslås ændret).

Et aftalevilkår er urimeligt, når det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre aftalevilkåret gældende, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt. (der ikke foreslås ændret).

Aftalelovens § 38 b, stk. 2, fastsætter, at en skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, af den erhvervsdrivende skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Forbrugerombudsmandens tilsyn efter den foreslåede bestemmelse omfatter for det første, om erhvervsdrivende i aftaler med forbrugere, herunder i tilbud om at indgå en aftale med en forbruger, anvender urimelige aftalevilkår.

Forbrugerombudsmandens tilsyn omfatter for det andet, at skriftlige aftaler, som erhvervsdrivende tilbyder en forbruger, er udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Det foreslås i 2. pkt., at tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

Forslaget i 2. pkt. indebærer, at Forbrugerombudsmandens tilsyn er underlagt et forhandlings-princip (markedsføringslovens § 28), og at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sager om forbud og påbud for retten (markedsføringslovens § 32, stk. 1, jf. § 24, stk. 1),

ligesom Forbrugerombudsmanden vil kunne nedlægge foreløbige forbud (markedsføringslovens § 36) og meddele administrative påbud (markedsføringslovens § 32, stk. 2-5 og § 28, stk. 2). Der vil også være mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede retningslinjer (markedsføringslovens § 29), indhente tilsagn (markedsføringslovens § 28, stk. 2) og afgive forhåndsbesked (markedsføringslovens § 30).

Forbrugerombudsmanden har efter gældende ret hjemmel til at gribe ind over for overtrædelser af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning i medfør af god skik-reglen i markedsføringslovens § 3, jf. Højesterets dom i UfR 2013.2941H. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsyns-adgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsføringsskik, som fastslået af Højesteret.

Den foreslåede § 38 e i aftaleloven gennemfører sammen med lovforslagets § 1, nr. 2, (den nye § 37, stk. 7, i markedsføringsloven) og § 3, nr. 1, (den nye § 38 f i aftaleloven) moderniserings-direktivets artikel 1.

Det foreslås endvidere at indsætte en ny § 38 f, hvorefter justitsministeren i bestemmelsens *stk. 1* bemyndiges til efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden at fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, som anvender nærmere angivne standardvilkår, som er klart urimelige anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c, straffes med bøde.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at justitsministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden kan fastsætte, at nærmere angivne standardvilkår i forbrugeraftaler er klart urimelige, og at anvendelsen af disse vilkår straffes med bøde.

For at anvendelsen af et standardvilkår kan strafsanktioneres efter den foreslåede bestemmelse, skal standardvilkåret være klart urimeligt at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c.

Ifølge § 38 c kan et aftalevilkår tilsidesættes som urimeligt, hvis det vil stride mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende.

Den foreslåede bestemmelse omfatter således standardvilkår, som allerede er ugyldige at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c. Forbrugeraftaleforhold er defineret i aftalelovens § 38 a, som ikke foreslås ændret.

Den foreslåedes ordning omfatter kun standardvilkår, dvs. vilkår, som ikke har været genstand for individuel forhandling, som defineret i Rådets direktiv 93/13EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Efter direktivets artikel 3, stk. 2, anses et kontraktvilkår

altid for ikke at have været genstand for individuel forhandling, når det er udarbejdet på forhånd, og forbrugeren derved ikke har haft nogen indflydelse på indholdet, navnlig i forbindelse med en standardkontrakt. Den omstændighed, at visse elementer i et kontraktvilkår eller et enkelt kontraktvilkår har været genstand for individuel forhandling, udelukker ikke anvendelse på resten af en aftale, hvis en samlet vurdering fører til den konklusion, at der alligevel er tale om en standardkontrakt. Hvis en erhvervsdrivende hævder, at et standardiseret kontraktvilkår har været genstand for individuel forhandling, har han bevisbyrden herfor.

Individuelt forhandlede vilkår er således ikke omfattet af den foreslåede ordning. Dette betyder, at hvis en forbruger og erhvervsdrivende konkret forhandler sig frem til vilkår, som fremgår af bekendtgørelsen, vil det ikke være strafbelagt. Vilkåret vil dog stadig være omfattet af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, og kan efter omstændighederne kendes civilretligt ugyldigt. Den erhvervsdrivende vil endvidere kunne straffes efter markedsføringslovens regler, hvis Forbrugerombudsmanden har meddelt den erhvervsdrivende påbud om ikke at anvende et givent vilkår, og den erhvervsdrivende uanset påbuddet fortsætter med at anvende vilkåret.

Det foreslås, at ordningen skal være målrettet oplagte tilfælde af anvendelse af urimelige kontraktvilkår, og hvor den civilretlige sanktion i form af ugyldighed vurderes ikke at udgøre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionsform.

I reglerne udstedt i medfør af det foreslåede stk. 1 vil de standardvilkår, som er omfattet af strafansvaret, skulle opregnes i listeform. De omfattede standardvilkår fastsættes af justitsministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden og efter de betingelser og kriterier, som omtales i det følgende.

For at et standardvilkår kan optages på listen over strafsanktionerede vilkår, skal standardvilkåret *for det første* være klart urimeligt at anvende. Der skal således foreligge klart grundlag for, at standardvilkåret er urimeligt at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c. En sådant klart grundlag vil navnlig foreligge, når det i retspraksis fra danske domstole eller EU-Domstolen er fastslået, at vilkåret eller tilsvarende vilkår er urimelige at anvende. Dette vil også være tilfældet, hvis et standardvilkår er i strid med præceptiv lovgivning, der tager sigte på at beskytte forbrugere mod urimelige kontraktvilkår. Endelig kan et sådant vilkår være klart urimeligt, hvis det findes på den vejledende liste over urimelige kontraktvilkår, som direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder. Der henvises til bilaget i Rådets direktiv 93/13EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

*For det andet* skal standardvilkåret være urimeligt at anvende i forbrugeraftaler under alle omstændigheder. Standardvilkåret må således ikke kun være urimeligt at anvende i nogle situationer, mens det er rimeligt at anvende i andre situationer. Med henblik på at sikre at denne betingelse er opfyldt, kan strafansvaret begrænses til bestemte typer forbrugeraftaleforhold. Tænkte

og ikke-praktisk relevante situationer, hvor et standardvilkår kunne være rimeligt anvende, er dog ikke til hinder for, at vilkåret kan være omfattet af ordningen.

Betingelsen vil være opfyldt, hvis vilkåret er i strid med præceptiv dansk lovgivning. Betingelsen vil endvidere være opfyldt, hvis urimeligheden efter karakteren og indholdet af vilkåret må anses for at gælde bredt under alle omstændigheder i de forbrugeraftaleforhold, som bliver omfattet.

*For det tredje* er ordningen fakultativ, således at der for hvert vilkår skal foretages en konkret vurdering af, om vilkåret bør være omfattet af ordningen. Denne vurdering skal foretages på baggrund af direktivets krav om, at der skal være en effektiv håndhævelse af erhvervsdrivendes anvendelse af urimelige standardvilkår.

Det foreslås, at de standardvilkår, som er omfattet af bestemmelsen, skal fastsættes efter indstilling af Forbrugerombudsmanden, der er uafhængig i sine aktiviteter. Dette indebærer, at ministerens beføjelse er afgrænset, således at ministeren ikke kan fastsætte strafsanktionering for standardvilkår, som Forbrugerombudsmanden ikke har indstillet, skal være omfattet af ordningen. Baggrunden for dette er bl.a., at Forbrugerombudsmanden, som har tilsynsforpligtelsen på området, har det bedste og mest opdaterede overblik over, hvilke standardvilkår der er grundlag for at strafsanktionere.

Ministeren vil ikke være forpligtet til følge indstillingen fra Forbrugerombudsmanden. Ministeren skal således foretage en selvstændig vurdering af grundlaget og behovet for at fastsætte strafansvar for at anvende et givent standardvilkår.

Det forudsættes i den forbindelse, at et udkast til bekendtgørelse – i overensstemmelse med sædvanlig praksis – sendes i høring hos de relevante myndigheder og organisationer mv., som vil blive berørt af reguleringen med henblik på bemærkninger. Ministeren skal tage de indkomne bemærkninger i betragtning, idet disse er væsentlige for vurderingen af, hvorvidt vilkårene i bekendtgørelsen er egnede, rimelige og hensigtsmæssige, og hvordan bekendtgørelsen forventes at fungere i praksis.

Det foreslås, at anvendelse af de opregnede standardvilkår straffes med bøde. I de regler, som justitsministeren fastsætter i medfør af bemyndigelsen, vil der således skulle fastsættes regler om, at anvendelse af omfattede standardvilkår straffes med bøde.

Det er den erhvervsdrivende eller nogen, der handler på den erhvervsdrivendes vegne, der vil kunne straffes for at overtræde reglerne fastsat i § 38 f.

Tilregnelserkravet er forsæt eller uagtsomhed, jf. straffelovens § 19.

Fuldbyrdelsestidspunktet indtræffer, når den erhvervsdrivende med en forbruger har indgået en aftale, hvori et urimeligt aftalevilkår er indeholdt.

Der kan ikke straffes for forsøg, da bestemmelsen alene hjemler bødestraf, jf. straffelovens § 21, stk. 3.

Strafferammen er bøde.

Ved udmåling af bøden gælder reglerne i straffelovens 10. kapitel om straffens fastsættelse samt straffelovens § 51, stk. 3, om udmåling af bøde.

Ved udmåling af bøden skal der således bl.a. lægges vægt på lovovertrædelsens grovhed, jf. straffelovens § 80, stk. 1, herunder omfanget og varigheden af overtrædelsen.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en skærpende omstændighed, at gerningsmanden tidligere er straffet af betydning for sagen, jf. straffelovens § 81, nr. 1.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en formildende omstændighed, at gerningsmanden har genoprettet eller søgt at genoprette den skade, der er forvoldt ved den strafbare handling, jf. straffelovens § 82, nr. 11.

Ved fastsættelsen af bøden skal der endvidere inden for de grænser, som lovovertrædelsens beskaffenhed og de i straffelovens § 80 nævnte omstændigheder tilsteder, tages særligt hensyn til den skyldiges betalingssevne og til den opnåede eller tilsigtede fortjeneste eller besparelse, jf. straffelovens § 51, stk. 3.

Er den erhvervsdrivende straffet i udlandet for samme overtrædelse, gælder princippet om *ne bis in idem*, jf. straffelovens § 10 a.

Er den erhvervsdrivende i udlandet pålagt en ikkestrafferetlig sanktion i anledning af samme overtrædelse, kan det tillægges formildende betydning ved straffens udmåling, jf. herved princippet i straffelovens § 82, nr. 12, om andre følger, der kan sidestilles med straf, og straffelovens § 10 b om hensyntagen til sanktioner pålagt i udlandet.

Endvidere gælder de øvrige bestemmelser i straffelovens §§ 81 og 82 om henholdsvis skærpende og formildende omstændigheder. Det bemærkes, at bestemmelserne ikke er udtømmende, og at der afhængig af den konkrete sags omstændigheder kan tages hensyn til andre skærpende eller formildende omstændigheder.

Det bemærkes, at aftaleloven er territorielt begrænset få så vidt angår aftalelovens §§ 1-9, der ikke finder anvendelse på aftaler om løsøre køb, der er omfattet af den internationale købelov,



jf. aftalelovens § 9 a. Den foreslåede ændring i aftalelovens kapitel 4 er modsætningsvist ikke territorielt begrænset. Bestemmelsen omfatter således f.eks. også handlinger, der begås i udlandet og/eller mod udenlandske forbrugere, forudsat at handlingen er undergivet dansk straffemyndighed efter straffelovens §§ 6-9 a.

Dansk straffemyndighed omfatter navnlig tilfælde, hvor handlingen er foretaget i den danske stat, jf. straffelovens § 6, nr. 1.

Dansk straffemyndighed omfatter endvidere bl.a. handlinger, som foretages i en fremmed stat af en person, der på tidspunktet for sigtelsen har dansk indfødsret, er bosat i den danske stat eller har lignende fast ophold her i landet, hvis handlingen også er strafbar efter lovgivningen på gerningsstedet (dobbel strafbarhed), jf. straffelovens § 7, stk. 1, nr. 1.

Reglerne om dansk straffemyndighed gælder også for juridiske personer. For så vidt angår juridiske personer anses handlinger for foretaget, hvor den eller de handlinger, som medfører ansvar for den juridiske person, er foretaget, jf. straffelovens § 9, stk. 1, nr. 2. Hvad angår § 7, stk. 1, nr. 1, omfatter denne bestemmelse juridiske personer med hjemsted i Danmark.

Det foreslås at indsætte en bestemmelse i *stk. 2*, hvorefter justitsministeren bemyndiges til at fastsætte regler om, at der ved udmåling af bøde for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, maksimalt kan pålægges en bøde på 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis der ikke foreligger oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning i de pågældende medlemsstater, bør bøden ikke udmåles til mere end 2 mio. kr.

Det betyder, at når en erhvervsdrivende under en straffesag i Danmark dømmes for en udbredt overtrædelse, herunder en udbredt overtrædelse med EU-dimension, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (håndhævelsesforordningen), kan der maksimalt pålægges den erhvervsdrivende en bøde på 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Bestemmelsen fastsætter således en bødestrafferamme, der kan gå fra 0-4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning. Er oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke tilgængelige, kan der maksimalt pålægges en bøde på 2 mio. euro.

En udbredt overtrædelse defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 3, som enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade de kollektive interesser for forbrugere med bopæl i mindst to medlemsstater ud over den medlemsstat, hvor handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted, hvor den erhvervsdrivende, der er

ansvarlig for handlingen eller undladelsen, er etableret, eller hvor bevismateriale eller den erhvervsdrivendes aktiver vedrørende handlingen eller undladelsen befinder sig (litra a), eller enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser, og som har fælles træk, herunder samme ulovlige praksis og tilsidesættelse af den samme interesse, og som begås samtidigt af den samme erhvervsdrivende i mindst tre medlemsstater (litra b).

De EU-retlige regler om beskyttelse af forbrugernes interesser, der er tale om, omfatter bl.a. direktivet om urimelige kontraktvilkår, jf. håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 1, og bilaget til forordningen nr. 1.

En udbredt overtrædelse med EU-dimension defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 4, som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

Bøden skal i øvrigt udmåles efter de kriterier, der er beskrevet i bemærkningerne til lovforslagets § 2, nr. 37 (ændring af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1). Ved udmålingen af bøden skal der således under hensyntagen til ensartethed i retsanvendelsen lægges vægt på overtrædelsens grovhed og varighed og eventuelle skærpende eller formildende omstændigheder. Det betyder, at en bøde kun ved særdeles grove overtrædelser af meget lang varighed og med yderligere skærpende omstændigheder kan forventes udmålt op imod det angivne maksimum. Det er overladt til domstolene at vurdere, om og i givet fald med hvilken vægt den erhvervsdrivendes omsætning skal indgå ved den korrekte udmåling af bøden.

Det foreslås at indsætte en bestemmelse i *stk. 3*, hvorefter justitsministeren kan fastsættes regler om, at der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Den foreslåede § 38 f i aftaleloven gennemfører sammen med lovforslagets § 1, nr. 2, (den nye § 37, stk. 7, i markedsføringsloven) og § 3, nr. 1, (den nye § 38 e i aftaleloven) moderniseringsdirektivets artikel 1.

#### *Til § 4*

Det foreslås, at lovens §§ 1, 2 og 3 om ændring af forbrugeraftaleloven og lovens § 3 om ændring af aftaleloven træder i kraft den 28. maj 2022.

Den foreslåede ikrafttrædelsesdato skyldes, at moderniseringsdirektivets artikel 7, stk. 1, 2. afsnit, fastsætter, at de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, skal anvendes fra den 28. maj 2022.

*Til § 5*

Bestemmelsen angår lovens territoriale gyldighed.

Det foreslås i *stk. 1*, at loven ikke gælder for Færøerne og Grønland.

Det foreslås i *stk. 2*, at lovens § 2 om ændringer i forbrugeraftaleloven og lovens § 3 om ændringer i aftaleloven ved kongelig anordning kan sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

## 4. Udvalgets lovudkast sammenholdt med gældende ret

*Gældende formulering*

*Lovforslaget*

### § 32 ---

*Stk. 2.*

Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, hvis en handling klart er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling

### § 37 ---

*Stk. 2-6 ---*

### § 1

I lov nr. 426 af 3. maj 2017 om markedsføring, som ændret ved § 20 i lov nr. 309 af 25. april 2018, lov nr. 1309 af 6. december, lov nr. 801 af 9. juni 2020 og lov nr. 1055 af 30. juni 2020, foretages følgende ændringer:

1. I § 32, *stk. 2*, udgår ”klart”.

2. I § 37 indsættes som *stk. 7*:

”*Stk. 7.* Ved udmåling af bøde efter *stk. 1* for tilsidesættelse af forbud eller påbud nedlagt af retten eller af Forbrugerombudsmanden i forbindelse med tilsyn efter aftalelovens § 38 e, hvor tilsidesættelsen kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.”

### § 2

I lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017 og § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017, foretages følgende ændringer:

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

## § 1 ---

### *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

1-3) ---

- 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. 2-3. ---*

1. I *fodnoten* til lovens titel indsættes efter ”side 64,”: som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2019, L 328, side 7.”

2. I § 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3, ændres ”nr. 1” til: ”nr. 4”.

3. I § 1, stk. 2, nr. 2, ændres ”nr. 2” til: ”nr. 5”.

4. I § 1, stk. 4, nr. 4, indsættes efter ”12”: ”, 30”.

5. I § 2, stk. 1, indsættes efter ”aftale,”: ”herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3,”.

### § 3

I denne lov forstås ved:

1-6) ---

6. I § 3 indsættes før nr. 1 som nye numre:

”1) Varer: Løsøregenstande, herunder varer med digitale elementer, og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

2) Aftale om en vare: Aftale om at overdrage ejendomsretten til en vare til forbrugeren, herunder når aftalen også omfatter tjenesteydelser.

3) Tjenesteydelsesaftale: Aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.”

Nr. 1-6 bliver herefter nr. 4-9.

7. I § 3 indsættes som *nr. 10-17*:

”10) Digitalt indhold: Data, der fremstilles og leveres i digital form.

11) Vare med digitale elementer: En løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.

12) Digital tjeneste: Tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.

13) Kompatibilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

14) Funktionalitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.

15) Interoperabilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

## § 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) ---
  - 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse,
  - 3) ---
  - 4) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted og, hvor det er relevant, adressen på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager, 5-19
- 5-19) ---
- 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, og
  - 21) hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage.

16) Onlinemarkedsplads: En tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

17) Udbyder af en onlinemarkedsplads: Erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere.”

**8. I § 8, stk. 1, nr. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2, ændres ”samt eventuelle telefon- og faxnumre” til: ”og den erhvervsdrivendes telefonnummer”.**

**9. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 2 som nyt nummer:**

”3) hvor det er relevant, andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium,”

Nr. 3-6 bliver herefter nr. 4-7.

**10. I § 8, stk. 1, nr. 4, der bliver nr. 5, ændres ”nr. 3” til: ”nr. 4”.**

**11. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 6, der bliver nr. 7, som nyt nummer:**

”8) hvor det er relevant, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning,”

Nr. 7-22 bliver herefter nr. 9-24.

**12. I § 8, stk. 1, nr. 20, der bliver nr. 22, indsættes efter ”digitalt indhold,”: ”digitale tjenester og varer med digitale elementer.”.**

*Stk. 2.*

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

*Stk. 3.*---

**13.** I § 8, *stk. 1, nr. 21*, der bliver nr. 23, ændres ”det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software” til: ”kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer.”

**14.** I § 8 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

”*Stk. 2.* Alle kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, jf. stk. 1, nr. 2 og 3, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.”

Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.

**15.** I § 8, *stk. 2*, der bliver stk. 3, ændres ”nr. 2-4” til: ”nr. 2-5”.

**16.** Efter § 8 indsættes som ny paragraf:

”§ 8 a. Inden der indgås en aftale om fjernsalg på en onlinemarkedsplads skal udbyderen af onlinemarkedspladsen endvidere på en klar og forståelig måde, der egner sig til fjernkommunikation, give forbrugeren oplysning om

1) identiteten og hjemsted på den tredjemand, der tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold på onlinemarkedspladsen,

2) hvorvidt denne tredjemand er erhvervsdrivende,

3) når denne tredjemand ikke er erhvervsdrivende, om forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten gælder for aftalen,

4) hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem denne tredjemand og udbyderen af onlinemarkedspladsen, og

5) generelle oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.

*Stk. 2.* Oplysning efter stk. 1, nr. 2, kan gives på grundlag af tredjemandens erklæring herom til udbyderen af markedspladsen.

*Stk. 3.* Oplysninger meddelt efter stk. 1, nr. 4, berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyde-



## § 9

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

*Stk. 2. ---*

*Stk. 3.*

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

## § 10 ---

*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 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.

ren af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjemand har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

*Stk. 4.* Oplysninger efter stk. 1, nr. 5, skal gives i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres.”

17. I § 9, stk. 1, 1. pkt., ændres ”nr. 9, 12 og 13” til: ”nr. 11, 14 og 15”.

18. I § 9, stk. 3, ændres ”nr. 5 og 6” til: ”nr. 6 og 7”, og ”nr. 12” ændres til: ”nr. 14”.

19. I § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., indsættes efter ”levering”: ”mod betaling”.

20. I § 10 indsættes som *stk. 3*:

”*Stk. 3.* Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom på et varigt medium, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.”

## § 11 ---

### Stk. 2.

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

## § 12

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

## § 13 ---

### Stk. 2. ---

## § 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

21. I § 11, stk. 2, 1. pkt., ændres ”5, 6, 9 og 17” til ”6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen”.

22. I § 11, stk. 2, 2. pkt., indsættes efter ”stk. 1, ”: ”herunder standardfortrydelsesformularen, ”.

23. I § 12, stk. 1, 2. pkt., ændres ”5, 6, 17 og 18” til: ”6, 7, 19 og 20”.

24. I § 13 indsættes om stk. 3:

”Stk. 3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.”

- 8) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold, og
- 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.

## § 18 ---

### Stk. 2.

Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) --
- 2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,

3-12) ---

- 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,

14-15) ---

### Stk. 3. ---

## § 19 ---

### Stk. 2. ---

### 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 ikkefinansiel tjenesteydelse, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger på et varigt medium, jf. dog stk. 4. Er der tale om en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, løber fortrydelsesperioden først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5.

**25.** I § 17, stk. 1, nr. 8, indsættes efter ”digitalt indhold,”: ”digitale tjenester og varer med digitale elementer.”.

**26.** I § 17, stk. 1, nr. 9, ændres ”det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software” til: ”kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer”.

**27.** I § 18, stk. 2, nr. 2, indsættes efter ”leveringen af tjenesteydelsen”: ”ikke sker mod betaling eller”.

**28.** § 18, stk. 2, nr. 13, affattes således:

”13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis

a) leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling eller

b) udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt.,”

**29.** I § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4 og § 24, stk. 5, 2. pkt., ændres ”nr. 9” til: ”nr. 11”.

*Stk. 4.*

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

*Stk. 5-6. ---*

**30.** Efter § 22 indsættes som ny paragraf:

**”§ 22 a.** Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende

1) for så vidt angår personoplysninger opfylde de forpligtelser, der gælder i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (dataskyddsforordningen), og

2) afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, undtagen hvis indholdet

a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,

b) kun vedrører forbrugeren aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,

c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssigt stor indsats eller

d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende skal på forbrugeren anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre indholdet er omfattet af stk. 1, nr. 2, litra a-c. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold

gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

*Stk. 3.* Den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugers fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugers konto inaktiv, uden at det berører forbrugers rettigheder efter stk. 2.”

## § 24 ---

*Stk. 2.*

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

*Stk. 3-5. ---*

**31.** I § 24, *stk. 2*, ændres ”nr. 12” til: ”nr. 14”.

**32.** Efter § 24 indsættes som ny paragraf:

”§ 24 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjemand.”

## § 25

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

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

*Stk. 2-4. ---*

**33.** I § 25, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter ”udløb”:  
”, jf. § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3.”

**34.** I § 25, *stk. 1, nr. 2*, ændres ”nr. 9 og 13” til:  
”nr. 11 og 15”.

## Kapitel 11. Bestemmelser om lovens ufravigelighed og straf

**35.** I *overskriften* til kapitel 11 indsættes efter ”ufravigelighed”:  
”, tilsyn”.

**36.** Efter § 33 indsættes som ny paragraf:

## § 34

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

*Stk. 2-3. ---*

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

---

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

---

*Instrukser med henblik på udfyldelse:*

---

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

”§ 33 a. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelsen af loven. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.”

37. I § 34, stk. 1, ændres ”§ 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3” til: ”§ 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, § 8 a, §§ 10 og 11, § 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, § 22 a, og § 28, stk. 3, eller opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3”.

38. I § 34 indsættes som *stk. 4*:

”*Stk. 4.* Ved udmåling af bøde for overtrædelser efter stk. 1, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.”

39. I lovens *bilag 1* udgår i tredje afsnit under overskriften ”Fortrydelsesret”: ”, fax”.

40. I lovens *bilag 1* affattes punkt 2 under overskriften ”Instrukser med henblik på udfyldelse” således:

---

**Bilag 3. Standardfortrydelsesformular  
(denne formular udfyldes og returneres kun,  
hvis fortrydelsesretten gøres gældende)**

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:

---

”[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.”

**41.** I lovens *bilag 3* affattes første led således:

”- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og e-mailadresse af den erhvervsdrivende]:”

### § 3

I lov om aftaler og andre retshandler på formue-rettens område, jf. lovbekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016, foretages følgende ændringer:

1. Efter § 38 d indsættes i *kapitel 4* som nye paragraffer:

**§ 38 e.** Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af § 38 b, stk. 2. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

**§ 38 f.** Justitsministeren kan efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, som anvender nærmere angivne standardvilkår, som er klart urimelige anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c, straffes med bøde.

*Stk. 2.* Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om, at der ved udmåling af bøde efter stk. 1 for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to andre medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

*Stk. 3.* Justitsministeren kan desuden fastsætte regler om, at der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

### § 4

Lovens §§ 1, 2 og 3 træder i kraft den 28. maj 2022.

## § 5

*Stk. 1.* Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

*Stk. 2.* §§ 2 og 3 kan ved kongelig anordning sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.



## Bilag til betænkningen

### Bilag 1: Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler (forbrugeraftaleloven)

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

VI MARGRETHE DEN ANDEN, af Guds Nåde Danmarks Dronning, gør vitterligt:

Folketinget har vedtaget og Vi ved Vort samtykke stadfæstet følgende lov:

### 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 benyttelse 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 tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

**§ 3.** I denne lov forstås ved:

- 1) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen
  - a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og
  - b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.
- 2) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: Enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren,
  - a) som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugeren's samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
  - b) hvor forbrugeren har afgivet tilbud 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 ikkeflytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
  - b) ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.
- 4) Finansiell tjenesteydelse: Enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.
- 5) Varigt medium: Ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.
- 6) Offentlig auktion: En salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

## Kapitel 2

### *Forbud mod uanmodet henvendelse 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 om redningstjeneste eller sygetransport.

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

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

## Kapitel 3

### *Oplysningspligt*

#### *Oplysningspligtens område*

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

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

- 1) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter,
- 2) om stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller af fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom,
- 3) om opførelse af bygning,
- 4) som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugerftaler om brugsret til logi på timeshare-basis, 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 samtidig med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende skal udlevere en kopi af den underskrevne aftale eller en bekræftelse heraf på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere kopi af 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**§ 14.** Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel 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, og, 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 takst end grundtaksten,

4) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at yde tjenesteydelsen, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,

5) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,

6) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugeren forpligtelser i henhold til aftalen,

7) den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse og, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,

8) cvr-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, eller det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,

9) hvorvidt der er klageadgang, og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,

10) hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,

11) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,

12) det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 25, stk. 1,

13) en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,

14) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden,

15) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning, og

16) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

*Stk. 2.* Ved indgåelse af en 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 stk. 1, nr. 2-4, 10-12, 15 og 16. For så vidt angår oplysningskravet i stk. 1, nr. 2, skal der alene gives oplysning 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 og elektroniske penge anvendelse.

*Stk. 3.* Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugeren samtykke nøjes med at give de i stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, og om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 15.

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

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

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

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

*Stk. 3.* Indgås aftalen på 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. 5, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1-3 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

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

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

**§ 17.** Inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

- 1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,
- 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre 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, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
- 5) at købelovens mangelsregler finder anvendelse,

- 6) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier,
  - 7) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
  - 8) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold, og
  - 9) hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software, i henhold til hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.
- Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.*

## Kapitel 4

### *Fortrydelsesret*

#### *Fortrydelsesrettens område*

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

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

- 1) aftaler omfattet af § 7, stk. 2,
- 2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,
- 3) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg,
- 4) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt,
- 5) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
- 6) levering af varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
- 7) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på,
- 8) aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om,
- 9) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på,
- 10) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer,
- 11) aftaler, der indgås på en offentlig auktion,
- 12) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres,
- 13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,
- 14) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v. og



15) aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

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

#### *Fortrydelsesfristen og dens beregning m.v.*

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

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

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

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

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

*Stk. 5.* Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter 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. 1. pkt. finder tilsvarende anvendelse for fristerne nævnt i § 22, stk. 1, § 23, § 24, stk. 1 og 4, § 25, stk. 4, og § 28, stk. 1 og 4.

#### *Udøvelse af fortrydelsesretten*

§ 20. Ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse herom. Forbrugeren kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3.

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

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

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

#### *Retsvirkningerne af udøvelse af fortrydelsesretten*

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

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

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

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

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

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

§ 23. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, 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. 12.

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

*Stk. 4.* Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, og 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 forbrugerens 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 varen, 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 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

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

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

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

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

## Kapitel 5

### *Tilknyttede aftaler*

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

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

## Kapitel 6

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

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

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

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

## Kapitel 7

### *Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser 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 opsig aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter aftalens indgåelse.

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

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

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

## Kapitel 8

### *Telefonisk kommunikation*

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

## Kapitel 9

### *Yderligere betalinger*

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

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

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

## Kapitel 10

### *Visse lovvalgsaftaler*

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

## Kapitel 11

### *Bestemmelser om lovens ufravigelighed og straf*

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

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

*Stk. 2.* Med bøde straffes endvidere den erhvervsdrivende, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af § 14, stk. 1, nr. 11, § 14, stk. 2, jf. § 14, stk. 1, nr. 11, og § 15, stk. 1, jf. § 14, stk. 1, nr. 11.

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

## Kapitel 12

### *Ikrafttræden m.v.*

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

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

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

§ 36. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

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

*Givet på Christiansborg Slot, den 17. december 2013*

Under Vor Kongelige Hånd og Segl

MARGRETHE R.

/ Karen Hækkerup

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

Fortrydelsesret

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

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, [1]

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

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

Følger af fortrydelse

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

[4]

[5]

[6]

Instrukser med henblik på udfyldelse:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) indføj:

- »Vi henter varerne.« eller

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

b) indføj:

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

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

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

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

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

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

---

## Bilag 2

### Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler

#### Fortrydelsesfristen

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

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

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

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

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

#### Hvordan fortryder De?

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

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



Navn:

Adresse:

### Bilag 3

#### Standardfortrydelsesformular

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

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:

- Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/levering af følgende tjenesteydelser (\*)

- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

(\*) Det ikke relevante udstreges

#### Officielle noter

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

## **Bilag 2: Bekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016 af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område (aftaleloven)**

### **Bekendtgørelse af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område**

Herved bekendtgøres lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område, jf. lov-bekendtgørelse nr. 781 af 26. august 1996, med de ændringer, der følger af § 2 i lov nr. 1376 af 28. december 2011 og § 15 i lov nr. 1565 af 15. december 2015.

#### **I. Om afslutning af aftaler**

**§ 1.** Tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren. Reglerne i §§ 2-9 kommer til anvendelse, for så vidt ikke andet følger af tilbudet eller svaret eller af handelsbrug eller anden sæd-vane.

**§ 2.** Har tilbudsgiveren fastsat en frist for antagelse af tilbudet, må antagende svar være kommet frem til ham inden fristens udløb.

*Stk. 2.* Fristen regnes, hvis tilbudet er gjort i brev, fra den dag, brevet er dateret, og hvis det er gjort i telegram fra den tid på dagen, da telegrammet er indleveret til afsendelsesstedets telegrafstation.

**§ 3.** Gøres tilbud i brev eller telegram, uden at der fastsættes nogen frist for antagelse, må antagende svar være kommet frem til tilbudsgiveren inden udløbet af det tidsrum, som ved tilbudets afgivelse af ham kunne påregnes at ville medgå. Ved beregningen af dette tidsrum forudsættes, når ikke andet følger af omstændighederne, at tilbudet kommer frem i rette tid, samt at svaret afsendes uden ophold, efter at den, til hvem tilbudet er rettet, har haft rimelig betænkningstid, og at det ikke forsinkes undervejs. Er tilbudet gjort i telegram, skal antagelsen sendes telegrafisk, hvis den ikke på anden måde kommer lige så tidligt frem.

*Stk. 2.* Tilbud, som fremsættes mundtlig uden at give frist for antagelse, må antages straks.

**§ 4.** Kommer antagende svar for sent frem, anses det som nyt tilbud.

*Stk. 2.* Dette gælder dog ikke, hvis afsenderen af svaret går ud fra, at det er kommet frem i rette tid, og tilbudsgiveren må indse dette. I så fald skal denne, hvis han ikke vil godkende svaret, uden ugrundet ophold give afsenderen meddelelse derom. Undlader han dette, anses aftale for sluttet.

**§ 5.** Afslås tilbud, er det bortfaldet, selv om fristen for svar endnu ikke er udløbet.

**§ 6.** Svar, som går ud på, at tilbud antages, men som på grund af tillæg, indskrænkninger eller forbehold ikke stemmer med tilbudet, anses som afslag i forbindelse med nyt tilbud.

*Stk. 2.* Dette gælder dog ikke, når afsenderen af svaret går ud fra, at det er overensstemmende med tilbudet, og tilbudsgiveren må indse dette. I så fald skal denne, hvis han ikke vil godkende svaret, uden ugrundet ophold give meddelelse derom. Undlader han dette, anses aftale for sluttet med det indhold, svaret har.

**§ 7.** Tilbud eller svar, som tilbagekaldes, er bortfaldet, såfremt tilbagekaldelsen kommer frem til den anden part forinden eller samtidigt med, at tilbudet eller svaret kommer til hans kundskab.

§ 8. Har tilbudsgiveren erklæret, at han vil anse den anden parts tavshed for antagelse af tilbudet, eller fremgår det i øvrigt af forholdet, at han ikke venter udtrykkeligt svar, er den anden part alligevel pligtig til, såfremt han vil antage tilbudet, på forespørgsel at afgive erklæring derom. Undlader han dette er tilbudet bortfaldet.

§ 9. Har nogen i henvendelse, som ellers ville være at anse som tilbud, anvendt ordene »uden forbindtighed«, »uden obligo« eller lignende udtryk, anses henvendelsen alene som opfordring til at gøre tilbud i overensstemmelse med dens indhold. Fremkommer sådant tilbud inden rimelig tid fra nogen, som henvendelsen er rettet til, og må modtageren gå ud fra, at det er fremkaldt ved henvendelsen, skal han uden ugrundet ophold give tilbudsgiveren meddelelse, hvis han ikke vil antage det. Undlader han dette, anses tilbudet for antaget.

§ 9 a. §§ 1-9 finder ikke anvendelse på afslutning af aftaler om løsørekøb, der er omfattet af den internationale købelov.

## II. Om fuldmagt

§ 10. Den, som har givet en anden fuldmagt til at foretage en retshandel, bliver umiddelbart berettiget og forpligtet overfor tredjemand ved retshandel, som fuldmægtigen foretager i fuldmagtsgiverens navn og indenfor fuldmagtens grænser.

*Stk. 2.* Indtager nogen ifølge aftale med en anden en stilling, som efter lov eller sædvane medfører beføjelse for ham til indenfor visse grænser at handle på den andens vegne, anses han befuldmægtiget til at foretage retshandler, som falder indenfor disse grænser.

§ 11. Har fuldmægtigen ved retshandelens foretagelse handlet i strid med fuldmagtsgiverens forskrifter, er retshandelen ikke bindende for denne, såfremt tredjemand indså eller burde indse, at fuldmægtigen således overskred sin beføjelse.

*Stk. 2.* Er fuldmagten en sådan som omtalt i § 18, og har fuldmægtigen ved foretagelsen af retshandelen overskredet sin beføjelse, er retshandelen ikke bindende for fuldmagtsgiveren, selv om tredjemand var i god tro.

§ 12. Vil fuldmagtsgiveren tilbagekalde en sådan fuldmagt som omtalt i §§ 13-16, har han, selv om han har underrettet fuldmægtigen om, at fuldmagten ikke længere skal gælde, at foretage, hvad der i de nævnte paragraffer for hvert enkelt tilfælde er foreskrevet; er flere af disse forskrifter anvendelige på samme fuldmagt, bliver de alle at iagttage.

*Stk. 2.* Den tredjemand, overfor hvem en fuldmagt er tilbagekaldt på den i § 13 omtalte måde, kan ikke påberåbe sig, at tilbagekaldelsen ikke er sket på anden måde.

§ 13. En fuldmagt, som er bragt til tredjemands kundskab ved en til ham særskilt rettet erklæring fra fuldmagtsgiveren, er tilbagekaldt, når særskilt erklæring om, at fuldmagten ikke længere skal gælde, er kommet frem til tredjemand.

§ 14. En fuldmagt, som af fuldmagtsgiveren er offentlig bekendtgjort i bladene eller på anden måde, tilbagekaldes ved en erklæring, som bekendtgøres på samme måde.

*Stk. 2.* Er dette ikke muligt, skal tilbagekaldelsen tilkendegives på anden ligeså virksom måde. Fuldmagtsgiveren kan forlange, at den i § 17 omtalte myndighed skal afgøre, hvad han i så henseende har at foretage.

*Stk. 3.* Fuldmagten anses ikke som offentlig bekendtgjort, fordi den er tinglæst.

§ 15. En sådan fuldmagt, som omtales i § 10, 2det stykke, tilbagekaldes derved, at fuldmægtigen fjernes fra stillingen.

§ 16. En skriftlig fuldmagt, som er overgivet fuldmægtigen, og som må anses bestemt til at være i hans besiddelse og at forevises for tredjemand, tilbagekaldes derved, at den på fuldmagtsgiverens forlangende tilbagegives ham eller tilintetgøres.

*Stk. 2.* Fuldmægtigen er pligtig til på forlangende at give fuldmagten tilbage til fuldmagtsgiveren.

§ 17. Gør fuldmagtsgiveren det antageligt, at en sådan fuldmagt som i § 16 omtalt er forkommet eller af anden grund ikke kan erholdes tilbage inden rimelig tid, kan den erklæres for uvirksom.

*Stk. 2.* Begæring herom indgives til den almindelige underret på det sted, hvor fuldmagtsgiveren bor eller sidst havde bopæl. Finder retten, at begæringen bør bevilges, udfærdiger den en erklæring om, at fuldmagten skal være uvirksom, når erklæringen een gang er optaget i Statstidende, og der efter optagelsen er gået en fastsat tid, som ikke må være længere end 14 dage. Retten kan i erklæringen bestemme, at den også skal bekendtgøres på anden måde forinden optagelsen i Statstidende. Når bekendtgørelse på foreskreven måde har fundet sted og den af retten fastsatte tid er udløbet, er fuldmagten uden retsvirkning overfor fuldmagtsgiveren; herom kan fuldmagtsgiveren forlange attest fra retten.

*Stk. 3.* Rettens afgørelse efter denne paragraf er upåankelig. Består retten af flere medlemmer, er det formanden, som træffer afgørelsen.

§ 18. En fuldmagt, der alene hviler på fuldmagtsgiverens erklæring til fuldmægtigen, er tilbagekaldt, når erklæringen om, at fuldmagten ikke længere skal gælde, er kommet frem til fuldmægtigen.

§ 19. Har fuldmagtsgiveren særlig grund til at formode, at fuldmægtigen, uagtet fuldmagten er tilbagekaldt eller erklæret uvirksom, på hans vegne vil foretage en retshandel overfor en bestemt tredjemand, skal han, hvis han må antage, at denne er ubekendt med, at fuldmagten ikke længere gælder, så vidt muligt give ham meddelelse herom. Undlader han dette, bliver retshandelen bindende for ham, såfremt tredjemand var i god tro.

§ 20. Er fuldmagten ikke tilbagekaldt eller erklæret for uvirksom, men har fuldmagtsgiveren forbudt fuldmægtigen at gøre brug af den eller på anden måde tilkendegivet, at den ikke længere skal gælde, er en retshandel, som foretages i henhold til fuldmagten, ikke bindende for fuldmagtsgiveren, såfremt tredjemand havde eller burde have kundskab om forholdet.

§ 21. Dør fuldmagtsgiveren, er fuldmagten alligevel gældende, forsåvidt det ikke følger af særlige omstændigheder, at den skal bortfalde. Selv om sådanne omstændigheder foreligger, er dog en på fuldmagten støttet retshandel gældende overfor dødsboet, såfremt tredjemand hverken havde eller burde have kundskab om dødsfaldet og dets betydning for fuldmægtigens beøjelse til at foretage retshandelen; er fuldmagten en sådan som omtalt i § 18, udkræves det til retshandelens gyldighed, at heller ikke fuldmægtigen havde eller burde have sådan kundskab, da han foretog retshandelen.

*Stk. 2.* Fuldmagten ophører fra udløbet af det døgn, hvor bekendtgørelse i Statstidende af indkaldelse til fordringshaverne finder sted. Betaler fuldmægtigen gæld efter dødsfaldet, og er boet insolvent, kan dette dog altid fordre, at den stedfundne betaling går tilbage.

§ 22. Kommer fuldmagtsgiveren under værgemål med fratagelse af den retlige handleevne, jf. værgemålslovens § 6, erhverver tredjemand ikke ved en retshandel med fuldmægtigen anden retsstilling over for den, der er under værgemål, end tredjemand ville have erhvervet, hvis retshandelen var foretaget med denne selv. I de tilfælde, hvor tredjemand ville være afskåret fra at påberåbe sig retshandelen over for den, der er under værgemål, hvis tredjemand havde kendt eller burde have kendt værgemålet, kan tredjemand, når retshandelen er foretaget i henhold til

en sådan fuldmagt, som er omtalt i § 18, heller ikke påberåbe sig den, såfremt fuldmægtigen, da retshandelen blev foretaget, havde eller burde have sådan kundskab.

§ 23. Kommer fuldmagtsgiveren under konkurs, erhverver tredjemand ikke ved retshandel med fuldmægtigen anden retsstilling overfor konkursboet, end han ville have erhvervet, hvis retshandelen var foretaget af fuldmagtsgiveren selv. Er retshandelen foretaget i henhold til en sådan fuldmagt som omtalt i § 18, kan tredjemand ikke påberåbe sig retshandelen overfor boet, såfremt fuldmægtigen, da han foretog den, kendte eller burde kende konkursen.

§ 24. Er fuldmagtsgiveren død, kommet under værgemål med fratagelse af den retlige handleevne, jf. værgemålslovens § 6, eller kommet under konkurs, kan fuldmægtigen, indtil de fornødne foranstaltninger kan træffes af boet eller værgeren, i kraft af fuldmagten foretage de retshandler, som er nødvendige for at beskytte boet eller den, der er kommet under værgemål, mod tab.

§ 25. Den, der optræder som fuldmægtig for en anden, indestår for, at han har fornøden fuldmagt. Oplyser han ikke, at han havde sådan, eller at hans retshandel er godkendt af den opgivne fuldmagtsgiver eller af andre grunde er bindende for denne, skal han erstatte den skade, tredjemand lider ved, at retshandelen ikke kan gøres gældende mod den opgivne fuldmagtsgiver.

*Stk. 2.* Denne bestemmelse kommer ikke til anvendelse, når tredjemand vidste eller burde vide, at den, som foretog retshandelen, ikke havde fornøden fuldmagt. Ej heller kommer den til anvendelse, når den, som foretog retshandelen, handlede i henhold til en fuldmagt, der var ugyldig eller uvirksom af grunde, som han var uvidende om, og som tredjemand ikke kunne påregne, at han vidste besked om.

§ 26. Hvad ovenfor i dette kapitel er fastsat om fuldmagt til at foretage retshandler, finder tilsvarende anvendelse på fuldmagt til at optræde for fuldmagtsgiveren ved retshandler, som foretages overfor ham.

§ 27. Hvad der i den gældende lovgivning særligt er fastsat for enkelte fuldmagtsforhold, forandres ikke ved denne lov.

*Stk. 2.* Med hensyn til tilbagekaldelsen af prokura, som er anmeldt til handelsregisteret, gælder således fremdeles, hvad der er fastsat i lov nr. 23 om handelsregistre, firma og prokura af 1. marts 1889 §§ 7 og 32. Når tilbagekaldelsen er indført i handelsregisteret og lovlig kundgjort, påhviler det ikke prokuragiveren at tilbagekalde fuldmagten på anden måde.

### III. Om ugyldige viljeserklæringer

§ 28. Er en viljeserklæring retsstridigt fremkaldt ved personlig vold eller ved trussel om øjeblikkelig anvendelse af sådan, er den ikke bindende for den tvungne.

*Stk. 2.* Er tvangen udøvet af tredjemand, og var den, til hvem erklæringen er afgivet, i god tro, må den tvungne, hvis han overfor ham vil påberåbe sig tvangen, give ham meddelelse derom uden ugrundet ophold, efter at tvangen er ophørt. Unnlader han det, er han bundet ved erklæringen.

§ 29. Er en viljeserklæring retsstridigt fremkaldt ved anden tvang end i § 28 omtalt, er den ikke bindende for den tvungne, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet selv har udøvet tvangen eller har indset eller burdet indse, at erklæringen retsstridigt var fremkaldt ved tvang fra tredjemands side.

§ 30. En viljeserklæring er ikke bindende for afgiveren, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, har fremkaldt den ved svig eller har indset eller burdet indse, at den var fremkaldt ved svig fra tredjemands side.

*Stk. 2.* Har den, til hvem erklæringen er afgivet, svigagtigt givet urigtige oplysninger om omstændigheder, som kan antages at være af betydning for erklæringen, eller gjort sig skyldig i svigagtig fortællelse af sådanne omstændigheder, anses erklæringen for at være fremkaldt ved den således udviste svig, medmindre det gøres antageligt, at denne ikke har indvirket på erklæringen.

**§ 31.** Har nogen udnyttet en andens betydelige økonomiske eller personlige vanskeligheder, manglende indsigt, letsind eller et bestående afhængighedsforhold til at opnå eller betinge en ydelse, der står i væsentligt misforhold til modydelsen, eller som der ikke skal ydes vederlag for, er den, der således er udnyttet, ikke bundet ved den af ham afgivne viljeserklæring.

*Stk. 2.* Det samme gælder, hvis tredjemand har gjort sig skyldig i et sådant forhold som omtalt i stk. 1 og den, til hvem viljeserklæringen er afgivet, indså eller burde indse dette.

**§ 32.** Den, der har afgivet en viljeserklæring, som ved fejlskrift eller anden fejltagelse fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, er ikke bundet ved erklæringens indhold, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse.

*Stk. 2.* Bliver en afgiven viljeserklæring, som befordres ved telegraf eller mundtlig fremføres ved bud, forvansket ved fejl fra telegrafvæsenets side eller ved urigtig gengivelse af budet, er afgiveren ikke bundet ved erklæringen i den skikkelse, hvori den kom frem, selv om den, til hvem erklæringen er afgivet, var i god tro. Vil afgiveren gøre gældende, at erklæringen er uforbindende, har han dog at give meddelelse derom uden ugrundet ophold, efter at forvanskningen er kommet til hans kundskab. Undlader han det, er han bundet ved erklæringen i den skikkelse, hvori den kom frem, såfremt den, til hvem erklæringen er afgivet, var i god tro.

**§ 33.** Selv om en viljeserklæring ellers måtte anses for gyldig, kan den, til hvem erklæringen er afgivet, dog ikke påberåbe sig den, når det på grund af omstændigheder, som forelå, da erklæringen kom til hans kundskab, og hvorom han må antages at have været vidende, ville stride imod almindelig hæderlighed, om han gjorde den gældende.

**§ 34.** Er en skriftlig viljeserklæring oprettet på skrømt, og har den, til hvem erklæringen er afgivet, overdraget en ret ifølge samme til en godtroende tredjemand, kan det ikke overfor denne gøres gældende, at erklæringen var afgivet på skrømt.

**§ 35.** Er kvittering for et pengebeløb frakommet fordringshaveren uden hans vilje, bliver skyldneren desuagtet frigjort ved betaling, som han efter forfaldstid i god tro erlægger mod kvitteringens udlevering.

**§ 36.** En aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandler.

*Stk. 2.* Ved afgørelsen efter stk. 1 tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.

**§ 37.** (Ophævet)

**§ 38.** (Ophævet)

#### IV. Særlige regler om forbrugeraftaler

**§ 38 a.** Bestemmelserne i dette kapitel finder anvendelse på forbrugeraftaler, herunder vilkår i forbrugeraftaler.

*Stk. 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. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale.

*Stk. 3.* Som forbrugeraftale anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 2 endvidere en aftale, som er indgået eller formidlet for den ene part af en erhvervsdrivende.

**§ 38 b.** Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, fortolkes vilkåret på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at et aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling.

*Stk. 2.* En skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, skal af den erhvervsdrivende være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

**§ 38 c.** Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

*Stk. 2.* Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 2, med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale, kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.

**§ 38 d.** Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, gælder en sådan bestemmelse ikke i spørgsmål om regler om urimelige aftalevilkår. Dette gælder dog kun, hvis det uden bestemmelsen ville være lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, der gjaldt for aftalen, og hvis denne lovgivning giver forbrugeren en bedre beskyttelse mod urimelige aftalevilkår.

## V. Almindelige bestemmelser

**§ 39.** Når en viljeserklærings forbindende kraft ifølge denne lov er afhængig af, at den, til hvem erklæringen er afgivet, ikke havde eller burde have kundskab om et vist forhold eller i øvrigt var i god tro, bliver hensyn at tage til, hvad han indså eller burde indse på det tidspunkt, da viljeserklæringen blev ham bekendt. Dog kan der under særlige omstændigheder også tages hensyn til den kundskab, han har fået eller burde have fået efter det nævnte tidspunkt, men forinden viljeserklæringen har virket bestemmende på hans handlemåde.

**§ 40.** Når nogen, som efter denne lov skal »give meddelelse« har indleveret meddelelsen til befordring med telegraf eller post eller, hvor andet forsvarligt befordringsmiddel benyttes, har afgivet den til befordring dermed, går det ikke ud over ham, at meddelelsen forsinkes eller ikke kommer frem.

**§ 41.** Ved nærværende lov ophæves Christian den Femtes danske lov, for Færøernes vedkommende samme konges norske lov 5-1-4 og 5-1-5.

Lov nr. 1376 af 28. december 2011 (Gennemførelse i dansk ret af del II om aftalens indgåelse i FN-konventionen om aftaler om internationale køb)<sup>1)</sup> indeholder følgende ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser:

*Stk. 1.* Justitsministeren fastsætter tidspunktet for lovens ikrafttræden.<sup>2)</sup>

*Stk. 2.* For aftaler, der er indgået før lovens ikrafttræden, finder de hidtil gældende regler anvendelse. Det samme gælder for aftaler, hvor forslaget om at indgå aftalen er stillet før lovens ikrafttræden.

#### § 4

Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kongelig anordning sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Lov nr. 1565 af 15. december 2015 om ansættelsesklausuler<sup>3)</sup> indeholder følgende ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser:

**§ 12.** Loven træder i kraft den 1. januar 2016.

*Stk. 2.* Loven har virkning for aftaler om ansættelsesklausuler, der indgås den 1. januar 2016 eller senere.

*Stk. 3-4.* (Udelades)

*Stk. 5.* Loven finder ikke anvendelse på aftaler om konkurrence- og kundeklausuler indgået før den 1. januar 2016. For sådanne aftaler finder de hidtil gældende regler anvendelse.

**§ 13-15.** (Udelades)

**§ 16.** Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, jf. dog stk. 2.

*Stk. 2.* § 15 kan ved kongelig anordning sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

*Justitsministeriet, den 2. marts 2016*

Søren Pind

/ Mette Johansen

#### Officielle noter

<sup>1)</sup> Lovændringen vedrører § 9 a.

<sup>2)</sup> Ved bekendtgørelse nr. 973 af 24. september 2012 er det bestemt, at loven træder i kraft den 1. februar 2013.

<sup>3)</sup> Lovændringen vedrører § 38.



## Bilag 3: Lov nr. 426 af 3. maj 2017 om markedsføring (markedsføringsloven)

### Lov om markedsføring<sup>1)</sup>

VI MARGRETHE DEN ANDEN, af Guds Nåde Danmarks Dronning, gør vitterligt:

Folketinget har vedtaget og Vi ved Vort samtykke stadfæstet følgende lov:

#### Kapitel 1

##### *Indledende bestemmelser*

##### *Lovens anvendelsesområde*

§ 1. Loven finder anvendelse på privat erhvervsvirksomhed samt på offentlig virksomhed, i det omfang der udbydes produkter på markedet.

*Stk. 2.* §§ 3, 4, 9 og 14 finder ikke anvendelse på finansielle virksomheder, i det omfang erhvervs- og vækstministeren har udstedt regler på det pågældende område.

*Stk. 3.* §§ 15 og 16 finder ikke anvendelse på finansielle virksomheder.

##### *Definitioner*

§ 2. I loven forstås ved:

- 1) Forbruger: En fysisk eller juridisk person, der hovedsagelig handler uden for sit erhverv.
- 2) Erhvervsdrivende: En fysisk eller juridisk person, der udøver virksomhed som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv, og enhver, der handler i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne.
- 3) Produkt: En vare eller tjenesteydelse, herunder fast ejendom, rettigheder og pligter.
- 4) Handelspraksis: En handling, udeladelse, adfærd, fremstilling eller kommerciel kommunikation, herunder reklame og markedsføring, foretaget af en erhvervsdrivende med direkte relation til promovning, salg eller udbud af et produkt til forbrugerne.
- 5) Transaktionsbeslutning: En beslutning, der træffes af en forbruger, om, hvorvidt, hvordan og på hvilke betingelser forbrugeren vil købe, foretage fuld eller delvis betaling for, beholde eller afhænde et produkt eller udøve en aftalemæssig rettighed i forbindelse med produktet, uanset om forbrugeren beslutter at foretage en transaktion eller at undlade dette.
- 6) Væsentlig forvriddning af forbrugernes økonomiske adfærd: Anvendelse af en handelspraksis, som mærkbart indskrænker forbrugerenes evne til at træffe en informeret beslutning, hvorved forbrugeren træffer en transaktionsbeslutning, som vedkommende ellers ikke ville have truffet.
- 7) Adfærdskodeks: En aftale eller et regelsæt, der ikke følger af love eller administrative bestemmelser, hvorigennem den erhvervsdrivendes adfærd fastlægges, og ifølge hvilken denne forpligtes til at overholde kodeksen i forbindelse med en eller flere former for handelspraksis eller inden for en eller flere erhvervssektorer.
- 8) Kodeksindehaver: Et organ, herunder en erhvervsdrivende eller gruppe af erhvervsdrivende, som er ansvarlig for udformningen og opdateringen af en adfærdskodeks eller for at overvåge, at kodeksen overholdes af de parter, som har forpligtet sig i henhold til denne.
- 9) God erhvervsskik: Standarden for de særlige færdigheder og den omhu, som en erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at udvise over for forbrugerne, og som står i rimeligt forhold til hæderlig handelspraksis eller det generelle princip om god tro inden for den erhvervsdrivendes virkefelt. Begrebet dækker det samme som begrebet »erhvervsmæssig diligenspligt«, der benyttes i direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis.

10) Købsopfordring: En kommerciel kommunikation, hvori produktets karakteristika og pris er oplyst på en måde, som er passende i forhold til det anvendte kommercielle kommunikationsmiddel, og hvorved forbrugeren sættes i stand til at foretage et køb.

11) Utilbørlig påvirkning: Udnyttelse af magtposition i forhold til forbrugeren til at udøve pres selv uden anvendelse eller trusler om anvendelse af vold på en måde, som væsentligt begrænser forbrugers evne til at træffe en informeret beslutning.

12) Lovreguleret erhverv: En eller flere former for erhvervsmæssig virksomhed, når der enten direkte eller indirekte ifølge love eller administrative bestemmelser kræves bestemte erhvervsmæssige kvalifikationer for at optage eller udøve denne virksomhed eller en form heraf.

13) Gebyr: En betaling for en særlig tjeneste, funktion eller ydelse, som knytter sig til købet af et produkt, og som ikke har karakter af betaling for en selvstændig ydelse.

14) Samtykke: Enhver frivillig, specifik og informeret viljetilkendegivelse.

15) Elektronisk post: Enhver meddelelse i form af tekst, stemmegengivelse, lyd eller billede, som sendes via et offentligt kommunikationsnet, og som kan lagres på nettet eller på modtagerens terminaludstyr, indtil meddelelsen hentes af modtageren.

### *God markedsføringsskik*

**§ 3.** Erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser, jf. dog stk. 3.

*Stk. 2.* Handelspraksis rettet mod børn og unge, eller hvor børn og unge er særligt sårbare over for den pågældende handelspraksis, skal være udformet med særlig hensyntagen til børns og unges naturlige godtroenhed og manglende erfaring og kritiske sans, som bevirker, at de er lettere at påvirke og nemmere at præge, jf. dog stk. 3.

*Stk. 3.* Hvis den pågældende handelspraksis påvirker forbrugers økonomiske interesser, finder kapitel 2 anvendelse i stedet for stk. 1 og 2. Såfremt den pågældende handelspraksis samtidig strider mod hensyn, der ikke tilsigter at varetage forbrugernes økonomiske interesser, herunder hensyn til smag og anstændighed, sikkerhed og sundhed eller andre hensyn, eller såfremt den pågældende handelspraksis er reguleret af aftaleretten, finder stk. 1 og 2 anvendelse ved siden af kapitel 2.

## Kapitel 2

### *Handelspraksis over for forbrugerne*

#### *God erhvervsskik*

**§ 4.** En erhvervsdrivende skal i sin handelspraksis over for forbrugerne udvise god erhvervsskik.

#### *Vildledende handlinger*

**§ 5.** En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte.

*Stk. 2.* Vildledning efter stk. 1 kan relatere sig til et eller flere af følgende elementer:

- 1) Produktets eksistens eller art,
- 2) de væsentligste egenskaber ved produktet,
- 3) omfanget af den erhvervsdrivendes forpligtelser, begrundelsen for den pågældende handelspraksis og karakteren af den anvendte salgsproces,

- 4) erklæringer eller symboler med direkte eller indirekte støtte eller godkendelse af den erhvervsdrivende eller dennes produkter,
- 5) prisen, den måde, prisen beregnes på, eller en særlig prismæssig fordel,
- 6) behov for eftersyn, reservedele, udskiftning eller reparation,
- 7) den erhvervsdrivendes eller dennes agents egenskaber og rettigheder,
- 8) forbrugerens rettigheder,
- 9) den erhvervsdrivendes overholdelse af adfærdskodeks, som denne oplyser at være bundet af, eller
- 10) forveksling med en konkurrents produkt, varemærke eller forretningskendetegn.

*Vildledende udeladelser, herunder købsopfordringer og skjult reklame*

§ 6. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

*Stk. 2.* Ved købsopfordringer betragtes følgende oplysninger som væsentlige:

- 1) Produktets væsentligste karakteristika i et omfang, der svarer til mediet og produktet,
- 2) den erhvervsdrivendes fysiske adresse og navn og, hvis en anden erhvervsdrivende handler på dennes vegne, den fysiske adresse og navnet på denne erhvervsdrivende,
- 3) forhold vedrørende betaling, levering og gennemførelse af aftalen, i det omfang disse forhold afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen,
- 4) den erhvervsdrivendes fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling, i det omfang den afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen,
- 5) fortrydelsesret, afbestillingsret eller returret, hvis forbrugeren har en sådan ret,
- 6) prisen inklusive moms og afgifter og
- 7) yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto, i det omfang sådanne omkostninger pålægges.

*Stk. 3.* Når produktets art medfører, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, skal den erhvervsdrivende oplyse, hvordan prisen beregnes. Når omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, skal det oplyses, at disse omkostninger kan forekomme.

*Stk. 4.* En erhvervsdrivende skal klart oplyse den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, herunder reklame. § 8 finder tilsvarende anvendelse.

*Stk. 5.* Ved vurderingen af, om oplysninger er blevet udeladt efter stk. 1 og 4, skal der tages hensyn til, om den erhvervsdrivende anvender et medie, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, og hvilke foranstaltninger den erhvervsdrivende i givet fald har truffet for at gøre oplysningerne tilgængelige for forbrugerne på anden måde.

*Aggressiv handelspraksis*

§ 7. En erhvervsdrivende må i sin handelspraksis ikke benytte chikane, ulovlig tvang, vold eller utilbørlig påvirkning, der er egnet til væsentligt at indskrænke forbrugerens valgfrihed i forbindelse med et produkt.

*Væsentlig forvridding af den økonomiske adfærd*

§ 8. Det er en betingelse for, at der er handlet i strid med §§ 4-7, at den pågældende handelspraksis væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren eller, hvis den pågældende handelspraksis rettes mod en særlig gruppe af forbrugere, hos et gennemsnitligt medlem af denne gruppe.

*Stk. 2.* En handelspraksis, som den erhvervsdrivende med rimelighed må formode kun forvrider den økonomiske adfærd væsentligt hos en klart identificerbar gruppe af forbrugere, der er særlig sårbare over for denne praksis eller det omhandlede produkt, herunder på grund af mentale eller fysiske handicap, alder eller godtroenhed, vurderes med udgangspunkt i et gennemsnitligt medlem af denne gruppe.

*Former for handelspraksis, som altid anses for vildledende eller aggressive*

**§ 9.** Uanset at der ikke er handlet i strid med §§ 5-7, må en erhvervsdrivende ikke anvende de former for handelspraksis, der er opregnet i bilag 1.

### Kapitel 3

#### *Særlige markedsføringsformer*

##### *Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere*

**§ 10.** En erhvervsdrivende må ikke rette henvendelse til nogen ved brug af elektronisk post, et automatisk opkaldssystem eller telefax med henblik på direkte markedsføring, medmindre den pågældende har givet sit forudgående samtykke hertil. Den erhvervsdrivende skal give mulighed for let og gebyrfrit at tilbagekalde samtykket.

*Stk. 2.* En erhvervsdrivende, der fra en kunde har modtaget dennes elektroniske adresse i forbindelse med salg af produkter, kan uanset stk. 1 markedsføre egne tilsvarende produkter til kunden via elektronisk post. Det forudsætter dog, at den erhvervsdrivende giver kunden klar og utvetydig mulighed for let og gebyrfrit at frabede sig dette både i forbindelse med afgivelsen af adressen til den erhvervsdrivende og ved hver efterfølgende henvendelse.

*Stk. 3.* Retter en erhvervsdrivende henvendelse til nogen ved brug af elektronisk post med henblik på direkte markedsføring, skal følgende betingelser være opfyldt:

- 1) Markedsføringen skal klart kunne identificeres som sådan,
- 2) betingelser for salgsfremmende foranstaltninger skal være let tilgængelige og fremlægges klart og utvetydigt,
- 3) det skal fremgå, på hvis vegne markedsføringen udsendes, på en måde, der ikke er tilsløret eller holdes skjult,
- 4) modtageren må ikke opfordres til at besøge websteder, hvor den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for webstedet, ikke opfylder kravene i nr. 1-3, og
- 5) der skal være en adresse, som modtageren kan henvende sig til for at få standset sådanne henvendelser.

*Stk. 4.* En erhvervsdrivende må ikke rette henvendelse til en bestemt fysisk person ved brug af andre midler til fjernkommunikation end nævnt i stk. 1 med henblik på direkte markedsføring, hvis

- 1) den pågældende over for den erhvervsdrivende har frabedt sig dette,
- 2) det fremgår af en fortegnelse, som udarbejdes af Det Centrale Personregister (CPR) hvert kvartal, at den pågældende har frabedt sig direkte markedsføring, eller
- 3) den erhvervsdrivende ved undersøgelse i CPR er blevet bekendt med, at den pågældende har frabedt sig direkte markedsføring.

*Stk. 5.* Stk. 4, nr. 2 og 3, gælder ikke, hvis den pågældende person forudgående har anmodet om henvendelsen fra den erhvervsdrivende.

*Stk. 6.* Første gang en erhvervsdrivende retter henvendelse til en bestemt fysisk person ved brug af andre midler til fjernkommunikation end nævnt i stk. 1, skal den erhvervsdrivende klart og utvetydigt oplyse om retten til at frabede sig direkte markedsføring fra den erhvervsdrivende.

Den erhvervsdrivende skal endvidere altid give mulighed for let og gebyrfrit at frabede sig sådanne henvendelser.

*Stk. 7.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om den erhvervsdrivendes informationspligt efter stk. 6 og om pligten til at give adgang til at frabede sig henvendelser til en bestemt fysisk person ved brug af andre midler til fjernkommunikation end nævnt i stk. 1.

#### *Handelspraksis rettet mod børn og unge*

**§ 11.** Handelspraksis rettet mod børn og unge under 18 år må ikke direkte eller indirekte opfordre til vold eller anden farlig eller hensynsløs adfærd eller på utilbørlig måde benytte sig af vold, frygt eller overtro som virkemidler.

*Stk. 2* Handelspraksis rettet mod børn og unge under 18 år må ikke indeholde omtale af billeder af eller henvisninger til rusmidler, herunder alkohol.

#### *Mærkning og emballering*

**§ 12.** Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med repræsentanter for forbrugerne og relevante erhvervsorganisationer fastsætte bestemmelser om, at bestemte varebetegnelser eller symboler er forbeholdt eller skal benyttes for varer, der opfylder visse nærmere angivne betingelser, og at bestemte varer kun må sælges eller udbydes til salg, såfremt varerne eller deres indpakning oplyser om varernes indhold og sammensætning, holdbarhed, behandlingsmåde og egenskaber i øvrigt.

### Kapitel 4

#### *Oplysningsforpligtelser*

##### *Dokumentation af faktiske forhold*

**§ 13.** Den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere rigtigheden af oplysninger om faktiske forhold.

##### *Oplysningsforpligtelser vedrørende priser m.v.*

**§ 14.** En erhvervsdrivende, der udbyder produkter til forbrugere, skal i sin handelspraksis klart og tydeligt oplyse om produkternes pris efter de nærmere regler fastsat af erhvervsministeren efter stk. 2.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med vedkommende minister samt repræsentanter for forbrugerne og de relevante erhvervsorganisationer fastsætte de nærmere regler om oplysningsforpligtelsen i stk. 1, herunder

- 1) regler om fremgangsmåden ved meddelelse af prisoplysninger og om begrænsningen i mængden af oplysninger, der gives,
- 2) regler om, at der skal oplyses om varens pris pr. måleenhed og om anvendelse af måleenhed for de enkelte varegrupper,
- 3) regler om, at færdigpakkede detailsalgsvareer skal forsynes med oplysninger om pakningens nettomængde, og
- 4) regler med henblik på at opfylde de bestemmelser i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om tjenesteydelser i det indre marked, som vedrører tjenesteyderes pligt til at give prisoplysninger m.v. til tjenestemodtagere.

##### *Faktureringspligt for regningsarbejde*

§ 15. Når en tjenesteydelse er udført efter regning, skal forbrugeren modtage en specificeret regning, der sætter denne i stand til at kontrollere prisen for de produkter, der indgår i ydelsen. Forbrugeren skal have oplysninger om timepris, timeforbrug og materialeforbrug, hvor det har betydning for prisen på tjenesteydelsen.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende kan helt eller delvis erstatte oplysningerne nævnt i stk. 1 med andre oplysninger, hvis dette sker efter aftale med forbrugeren, eller hvis det følger af branchesædvane inden for det pågældende område.

*Stk. 3.* Den erhvervsdrivende skal på forbrugers anmodning give yderligere oplysninger, som sætter forbrugeren i stand til at kontrollere prisen for de produkter, der indgår i ydelsen. Anmodningen skal fremsættes inden for rimelig tid.

*Stk. 4.* Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med vedkommende fagminister samt repræsentanter for forbrugerne og de relevante erhvervsorganisationer fastsætte særregler om undtagelser fra stk. 1-3, herunder regler om oplysninger i forbindelse med ydelse af kredit.

### *Gebyrer*

§ 16. Størrelsen eller opkrævningen af et gebyr, jf. § 2, stk. 1, nr. 13, der ikke er reguleret ved lov, i et løbende kontraktforhold kan alene ændres til ugunst for forbrugeren, hvis betingelserne herfor er klart fremhævet i kontrakten.

*Stk. 2.* Ændring af gebyrer eller opkrævning af nye gebyrer i løbende kontraktforhold skal varsles med rimelig frist, inden de får virkning for forbrugeren.

*Stk. 3.* Er gebyrændringen væsentlig, eller opkræves et nyt gebyr, skal varslingen ske til forbrugeren ved individuel kommunikation, inden ændringen får virkning. Har forbrugeren har ret til at opsige aftalen, skal dette fremgå af varslingen, ligesom det skal fremgå, under hvilke betingelser forbrugeren kan opsige aftalen.

### *Garanti*

§ 17. En erhvervsdrivende, der markedsfører en garanti el.lign., skal på let forståelig måde informere forbrugeren om

- 1) garantiens indhold, herunder eventuelle begrænsninger og forpligtelser indeholdt i garantien,
- 2) de oplysninger, der er nødvendige for at gøre garantien gældende, og
- 3) at forbrugers ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien.

*Stk. 2.* Vilkårene for garantien skal være affattet på dansk, såfremt markedsføringen er sket på dansk.

### *Markedsføring af kreditaftaler*

§ 18. Enhver markedsføring af kreditaftaler over for forbrugere, som ikke er omfattet af § 19, og som oplyser en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med forbrugerkredit, skal indeholde følgende standardoplysninger:

- 1) Debitorrenten, herunder om den er fast eller variabel eller begge, og oplysninger om omkostninger, der indgår i forbrugers samlede omkostninger i forbindelse med kreditten.
- 2) Det samlede kreditbeløb.
- 3) De årlige omkostninger i procent (ÅOP) som beregnet efter lov om kreditaftaler.
- 4) Kreditaftalens løbetid.
- 5) Kontantprisen og størrelsen af en eventuel forudbetaling ved kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse.
- 6) Det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, og ydelsens størrelse.

*Stk. 2.* Standardoplysningerne, jf. stk. 1, skal oplyses klart, kort og på en fremtrædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel.

*Stk. 3.* Hvis indgåelsen af en aftale om en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med kreditaftalen, herunder en forsikring, er obligatorisk for at opnå kreditten eller for at opnå kreditten på de annoncerede vilkår og betingelser og en sådan aftales omkostninger ikke kan beregnes på forhånd, skal forpligtelsen til at indgå denne aftale også være oplyst klart, kort og på en fremtrædende måde sammen med de årlige omkostninger i procent (ÅOP).

*Stk. 4.* En kreditformidler skal i markedsføring og i dokumentation henvendt til forbrugere gøre opmærksom på omfanget af sine beføjelser, herunder om vedkommende udelukkende samarbejder med en eller flere kreditgivere eller optræder som selvstændig mægler.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren fastsætter regler om risikooplysninger for kreditaftaler.

### *Markedsføring af boligkreditaftaler*

**§ 19.** Enhver markedsføring af boligkreditaftaler, der oplyser en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med boligkreditten, skal indeholde følgende standardoplysninger:

- 1) Boligkreditgivers eller boligkreditformidlers identitet.
- 2) Det pant eller anden sikkerhed, som ligger til grund for boligkreditaftalen.
- 3) Debitorrenten, og hvorvidt den er fast eller variabel eller begge dele, tillige med oplysninger om de gebyrer, der indgår i omkostningerne i forbindelse med boligkreditaftalen.
- 4) Det samlede kreditbeløb.
- 5) De årlige omkostninger i procent (ÅOP), som skal have en mindst lige så fremtrædende placering i markedsføringen som enhver renteangivelse for boligkreditten.
- 6) Boligkreditaftalens løbetid.
- 7) Ydelsernes størrelse.
- 8) Det samlede beløb og antallet af ydelser, der skal betales af forbrugeren.
- 9) Advarsel om, at eventuelle udsving i valutakursen kan påvirke det beløb, der skal betales, hvis der markedsføres lån i Danmark i en anden valuta end danske kroner.

*Stk. 2.* Standardoplysningerne, jf. stk. 1, skal oplyses klart, kort og på en fremtrædende måde. Standardoplysningerne, jf. stk. 1, nr. 3-8, skal vises ved hjælp af et repræsentativt eksempel med anvendelse af de af erhvervs- og vækstministeren fastsatte standardforudsætninger. Udbydes boligkreditten kun under andre forudsætninger end de af erhvervs- og vækstministeren fastsatte standardforudsætninger, skal de almindeligt anvendte forudsætninger for den markedsførte boligkredit anvendes ved angivelsen af det repræsentative eksempel.

*Stk. 3.* Forpligtelsen til at indgå denne aftale skal være angivet klart, præcist og på en fremtrædende plads sammen med de årlige omkostninger i procent (ÅOP), hvis indgåelsen af en aftale om en accessorisk tjenesteydelse, navnlig en forsikring, er obligatorisk for at opnå boligkreditten eller for at opnå boligkreditten på de oplyste vilkår og betingelser og omkostningerne ved en sådan aftale ikke kan beregnes på forhånd.

*Stk. 4.* Oplysningerne i stk. 1 og 3 skal være let læselige eller kunne høres tydeligt afhængigt af det medie, der anvendes til markedsføring.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler for, hvad der må anses at være et repræsentativt eksempel ved markedsføring af boligkreditter.

## Kapitel 5

### *Forhold mellem erhvervsdrivende*

#### *Vildledende og utilbørlig handelspraksis mellem erhvervsdrivende*

§ 20. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke være egnet til at vildlede, således at dette kan antages at påvirke andre erhvervsdrivendes økonomiske adfærd eller skade en konkurrent.

Stk. 2. Ved vurderingen af, om en erhvervsdrivendes handelspraksis er vildledende efter stk. 1, skal der tages hensyn til den pågældende handelspraksis som helhed, herunder oplysninger om følgende forhold:

- 1) Egenskaberne ved produktet,
- 2) prisen eller den måde, prisen beregnes på, og betingelserne for levering af produkterne og
- 3) annoncørens status, egenskaber og rettigheder.

Stk. 3. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke være aggressiv eller utilbørlig over for andre erhvervsdrivende.

#### *Sammenlignende reklame*

§ 21. Sammenlignende reklame omfatter enhver reklame, som direkte eller indirekte henviser til en konkurrent eller til produkter, som udbydes af en konkurrent.

Stk. 2. Sammenlignende reklame, jf. stk. 1, er tilladt efter loven, når sammenligningen

- 1) ikke er vildledende,
- 2) angår produkter, der opfylder samme behov eller tjener samme formål,
- 3) er objektiv og sammenligner en eller flere konkrete og relevante egenskaber, der kan dokumenteres, og som er repræsentative for disse produkter, herunder prisen,
- 4) ikke skaber forveksling på markedet mellem annoncøren og en konkurrent eller mellem annoncørens og en konkurrents varemærker, firmanavne, andre karakteristiske kendetegn eller produkter,
- 5) ikke miskrediterer eller nedvurderer en konkurrents varemærker, firmanavne, andre karakteristiske kendetegn, produkter, aktiviteter eller øvrige forhold,
- 6) for produkter med oprindelsesbetegnelse i hvert enkelt tilfælde vedrører produkter med samme betegnelse,
- 7) ikke drager utilbørlig fordel af den anseelse, der er knyttet til en konkurrents varemærke, firmanavn eller andre karakteristiske kendetegn, eller af konkurrerende produkters oprindelsesbetegnelser og
- 8) ikke fremstiller produkter som en imitation eller en kopi af produkter, der er dækket af et beskyttet varemærke eller firmanavn.

#### *Forretningskendetegn*

§ 22. Erhvervsdrivende må ikke benytte forretningskendetegn og lign., der ikke tilkommer dem, eller benytte egne kendetegn på en måde, der er egnet til at fremkalde forveksling med andre.

#### *Erhvervshemmeligheder og tekniske tegninger m.v.*

§ 23. Den, der er i tjeneste- eller samarbejdsforhold til en erhvervsdrivende eller udfører et hverv for denne, må ikke på utilbørlig måde skaffe sig kendskab til eller rådighed over den erhvervsdrivendes erhvervshemmeligheder.

Stk. 2. Har den pågældende fået kendskab til eller fået rådighed over den erhvervsdrivendes erhvervshemmeligheder på retmæssig måde, må den pågældende ikke ubeføjet viderebringe eller benytte sådanne hemmeligheder. Forbuddet gælder i 3 år efter tjenesteforholdets, samarbejdsforholdets eller hvervets ophør.

Stk. 3. Stk. 1 og 2 finder tilsvarende anvendelse på andre personer, der har lovlig adgang til den erhvervsdrivendes virksomhed.



*Stk. 4.* Den, der i anledning af udførelsen af arbejde eller i øvrigt i erhvervsøjemed er blevet betroet tekniske tegninger, beskrivelser, opskrifter, modeller el.lign., må ikke ubeføjet benytte sådant materiale eller sætte andre i stand hertil.

*Stk. 5.* Erhvervsdrivende må ikke benytte oplysninger eller tegninger m.v., såfremt kendskab til eller rådighed over dem er opnået i strid med stk. 1-4.

## Kapitel 6

### *Retsmidler*

**§ 24.** Handlinger i strid med loven kan forbydes ved dom. I forbindelse hermed eller senere kan der ved dom gives sådanne påbud, som må anses nødvendige for at sikre

1) forbuddets overholdelse, herunder ved bestemmelse om, at aftaler, som indgås i strid med et forbud, er ugyldige, og

2) genoprettelse af den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand, herunder om tilintetgørelse eller tilbagekaldelse af produkter og om udsendelse af oplysninger eller berigtigelse af angivelser.

*Stk. 2.* Handlinger i strid med loven er erstatningsansvarspådragende i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

*Stk. 3.* Den, der forsætligt eller uagtsomt krænker eller uberettiget udnytter en andens ret i strid med loven, skal betale et rimeligt vederlag herfor.

*Stk. 4.* Foreligger der hverken forsæt eller uagtsomhed, skal den, der har krænket eller udnyttet en ret i strid med loven, betale et vederlag efter stk. 3, i det omfang det skønnes rimeligt.

## Kapitel 7

### *Forbrugerombudsmandens virksomhed*

#### *Forbrugerombudsmanden*

**§ 25.** Forbrugerombudsmanden fører navnlig ud fra hensynet til forbrugerne tilsyn med, at loven og regler udstedt i medfør af loven overholdes.

*Stk. 2.* Forbrugerombudsmanden kan fra enhver kræve alle oplysninger, som skønnes nødvendige for Forbrugerombudsmandens virksomhed, herunder til afgørelse af, om et forhold falder ind under lovens bestemmelser. Forbrugerombudsmanden kan kræve oplysningerne meddelt inden for en kort frist, når det gælder sammenlignende reklame, eller når det efter omstændighederne skønnes påkrævet.

*Stk. 3.* Forbrugerombudsmanden udnævnes af erhvervs- og vækstministeren for et tidsrum på op til 6 år med mulighed for forlængelse med op til i alt 3 år. Genudnævnelse som forbrugerombudsmand efter udløb af den fastsatte periode kan kun ske efter fornyet opslag. Ved genudnævnelse finder 1. pkt. tilsvarende anvendelse. Forbrugerombudsmanden kan kun afskediges uden ansøgning, såfremt afskeden er begrundet i helbredsmæssige årsager, eller såfremt den pågældende som følge af strafbart forhold, tjenesteforseelse eller mislighed er uegnet til at forblive i stillingen. Ansættelsen ophører automatisk ved udgangen af den måned, hvori den pågældende fylder 70 år. Forbrugerombudsmanden skal opfylde de almindelige betingelser for at blive dommer.

*Stk. 4.* Forbrugerombudsmandens afgørelser efter loven kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler om Forbrugerombudsmandens virksomhed.

§ 26. En digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for adressaten for meddelelsen.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerombudsmanden om forhold, som er omfattet af loven eller af regler udstedt i medfør af loven, skal foregå digitalt.

*Stk. 3.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om digital kommunikation, herunder om anvendelse af bestemte it-systemer, særlige digitale formater og digital signatur el.lign.

*Stk. 4.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at Forbrugerombudsmanden kan udstede afgørelser og andre dokumenter efter loven eller efter regler udstedt i medfør af loven uden underskrift, med maskinelt eller på tilsvarende måde gengivet underskrift eller under anvendelse af en teknik, der sikrer entydig identifikation af den, som har udstedt afgørelsen eller dokumentet. Sådanne afgørelser og dokumenter sidestilles med afgørelser og dokumenter med personlig underskrift.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at afgørelser og andre dokumenter, der udelukkende er truffet eller udstedt på grundlag af elektronisk databehandling, kan træffes eller udstedes alene med angivelse af Forbrugerombudsmanden som afsender.

#### *Kontrolundersøgelser på stedet*

§ 27. Forbrugerombudsmanden kan foretage kontrolundersøgelser til brug for behandling af klager, der er oversendt fra håndhævelsesmyndigheder i andre EU-lande i medfør af forordning 2006/2004/EF om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, og som vedrører overtrædelser af direktiver, for hvilke Forbrugerombudsmanden er udpeget som kompetent myndighed.

*Stk. 2.* Forbrugerombudsmandens kontrolundersøgelser, jf. stk. 1, kan kun finde sted efter indhentet retskendelse.

*Stk. 3.* Adgangen til kontrolundersøgelser indebærer, at Forbrugerombudsmanden får adgang til en virksomheds eller sammenslutnings lokaler og transportmidler med henblik på dér at gøre sig bekendt med og tage kopi af enhver oplysning, herunder markedsføringsmateriale, regnskaber, regnskabsmaterialer, bøger og andre forretningspapirer, uanset informationsmedium. I forbindelse med en kontrolundersøgelse kan Forbrugerombudsmanden forlange mundtlige forklaringer. Forbrugerombudsmanden kan ikke kræve mundtlige forklaringer i tilfælde, hvor Forbrugerombudsmanden har en sådan konkret mistanke om et strafbart forhold, at der er grundlag for at rejse sigtelse. Forbrugerombudsmanden kan desuden forlange, at personer, der er omfattet af kontrolundersøgelsen, viser indholdet af deres lommer, tasker og lign., med henblik på at Forbrugerombudsmanden kan gøre sig bekendt med og eventuelt tage kopi af dette.

*Stk. 4.* Opbevares en virksomheds eller sammenslutnings oplysninger hos, eller behandles de af en ekstern databehandler, kan Forbrugerombudsmanden få adgang til den eksterne databehandlers lokaler med henblik på dér at gøre sig bekendt med og tage kopi af oplysningerne, jf. stk. 3. Adgangen forudsætter, at det ikke er muligt for Forbrugerombudsmanden at få adgang til de pågældende oplysninger direkte fra den virksomhed eller sammenslutning, som er genstand for kontrolundersøgelsen.

*Stk. 5.* Forbrugerombudsmanden kan indsamle en kopi af dataindholdet fra elektroniske medier, der er omfattet af kontrolundersøgelsen, med henblik på efterfølgende at gennemgå kopien. De indsamlede data skal forsegles eller på anden måde sikres mod læsning, inden kontrolundersøgelsen afsluttes. Den, der er genstand for kontrolundersøgelsen, kan kræve, at denne selv eller en af denne udpeget repræsentant overværer, at de indsamlede data gøres tilgængelige for læsning, og at Forbrugerombudsmanden gennemgår det indsamlede materiale. Forbrugerombudsmanden har pligt til senest 40 hverdage efter kontrolundersøgelsens afslutning at give en kopi af de oplysninger, som Forbrugerombudsmanden måtte have taget fra de indsamlede data, til den, der er genstand for kontrolundersøgelsen. Når gennemgangen af de indsamlede

data er gennemført, skal dataene sikres mod læsning. De indsamlede data skal slettes, hvis Forbrugerombudsmanden vurderer, at materialet ikke indeholder beviser for en overtrædelse af de i stk. 1 nævnte regler. Beslutter Forbrugerombudsmanden at gå videre med sagen, skal de indsamlede data slettes, når sagen er endeligt afgjort.

*Stk. 6.* Medfører en virksomheds eller sammenslutnings forhold, at det ikke er muligt for Forbrugerombudsmanden samme dag, som kontrolundersøgelsen foretages, at få adgang til eller tage kopi af oplysningerne, jf. stk. 3-5, kan Forbrugerombudsmanden forsegle de relevante forretningslokaler og oplysninger i op til 3 hverdage herefter.

*Stk. 7.* Under samme betingelser som i stk. 6 kan Forbrugerombudsmanden medtage de oplysninger eller det medium, hvorpå oplysningerne befinder sig, med henblik på kopiering. Det materiale, som Forbrugerombudsmanden har taget med, skal sammen med et sæt kopier af de oplysninger, som Forbrugerombudsmanden har taget til brug for en nærmere gennemgang, tilbageleveres til virksomheden eller sammenslutningen senest 3 hverdage efter kontrolundersøgelsen.

*Stk. 8.* Fristerne i stk. 5, 6 og 7 kan i særlige tilfælde forlænges.

*Stk. 9.* Politiet yder bistand ved udøvelsen af beføjelserne efter stk. 1 og 3-7. Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte nærmere regler herom.

### *Forhandlingsprincippet*

**§ 28.** Forbrugerombudsmanden skal ved forhandling søge at påvirke de erhvervsdrivende til at handle i overensstemmelse med principperne for god skik og til at overholde loven i øvrigt.

*Stk. 2.* Tilsidesætter en erhvervsdrivende et tilsagn, der er afgivet over for Forbrugerombudsmanden efter forhandling i henhold til stk. 1, kan Forbrugerombudsmanden meddele den erhvervsdrivende sådanne påbud, som må anses nødvendige for at sikre tilsagnets overholdelse.

### *Retningslinjer*

**§ 29.** Forbrugerombudsmanden søger efter forhandling med repræsentanter for forbrugerne og de relevante erhvervsorganisationer at påvirke de erhvervsdrivendes adfærd gennem udarbejdelse og offentliggørelse af retningslinjer for markedsføring på nærmere angivne områder, der må anses for væsentlige, navnlig ud fra hensynet til forbrugerne.

*Stk. 2.* Forbrugerombudsmanden kan uanset stk. 1 ikke udstede retningslinjer, der alene retter sig mod virksomheder omfattet af lov om finansiel virksomhed.

### *Forhåndsbesked*

**§ 30.** Forbrugerombudsmanden kan på anmodning fra en erhvervsdrivende afgive udtalelse om sin vurdering af lovligheden af påtænkte markedsføringsforanstaltninger, medmindre en stillingtagen giver anledning til særlig tvivl, eller der i øvrigt foreligger særlige omstændigheder. En forhåndsbesked indebærer ikke en bindende stillingtagen til lovligheden af vedkommende foranstaltning.

*Stk. 2.* Når Forbrugerombudsmanden har afgivet en forhåndsbesked til en erhvervsdrivende om, at en påtænkt foranstaltning efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vil være lovlig, kan Forbrugerombudsmanden ikke på eget initiativ over for den erhvervsdrivende gribe ind i anledning af en foranstaltning, som er dækket af forhåndsbeskeden og iværksat inden rimelig tid efter dennes afgivelse.

*Stk. 3.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om gebyr for forhåndsbesked.

## *Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed*

§ 31. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan gennemføre og offentliggøre sammenlignende undersøgelser af produkter.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i forbindelse med undersøgelser som nævnt i stk. 1 anvende anonym informationsindsamling.

## Kapitel 9

### *Retsforfølgning og håndhævelsesforanstaltninger*

#### *Retsforfølgning*

§ 32. Enhver med en retlig interesse deri kan anlægge sag om forbud, påbud, erstatning og vederlag efter § 24. Forbrugerombudsmanden kan anlægge sag om forbud og påbud efter § 24, stk. 1, og på begæring anlægge sag om erstatning og vederlag.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, hvis en handling klart er i strid med loven og ikke kan ændres ved forhandling.

Stk. 3. Et påbud kan af den, påbuddet retter sig mod, forlanges indbragt for domstolene. Anmodning herom skal fremsættes skriftligt over for Forbrugerombudsmanden, inden 4 uger efter at påbuddet er meddelt den pågældende. Forbrugerombudsmanden skal inden 1 uge efter modtagelse af anmodningen indbringe sagen for retten i den borgerlige retsplejes former.

Stk. 4. Anmodning efter stk. 3 har ikke opsættende virkning, men retten kan ved kendelse bestemme, at den pågældende under sagens behandling kan fortsætte den handling, påbuddet angår.

Stk. 5. Ankes en dom, hvorved et påbud ikke findes lovligt, kan den ret, der har afsagt dommen, eller den ret, hvortil sagen er indbragt, bestemme, at den pågældende ikke under ankesagen må udøve den handling, påbuddet angår.

Stk. 6. Rejses tiltale for overtrædelse af loven, overlades udførelsen af tiltalen til Forbrugerombudsmanden, såfremt denne begærer dette.

#### *Informationspligt om forældelse*

§ 33. Forbrugerombudsmanden kan, hvis det skønnes nødvendigt for at beskytte forbrugere mod retstab, efter forhandling med den erhvervsdrivende meddele påbud om at informere relevante kunder om retsstillingen i relation til forældelse.

#### *Erstatningssøgsmål*

§ 34. Har en flerhed af forbrugere i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i loven ensartede krav på erstatning, kan Forbrugerombudsmanden på begæring indbringe kravene under et.

#### *Gruppesøgsmål*

§ 35. Forbrugerombudsmanden kan udpeges som grupperepræsentant i et gruppesøgsmål, jf. retsplejelovens kapitel 23 a.

#### *Foreløbigt forbud*

§ 36. Forbrugerombudsmanden kan, når der øjensynligt er fare for, at formålet med et forbud som nævnt i § 24, stk. 1, vil forspildes, hvis rettens afgørelse skal afventes, nedlægge foreløbigt

forbud. Sag til stadfæstelse af forbuddet skal anlægges senest næste hverdag. Reglerne i retsplejelovens § 413, nr. 2, § 414, § 430 og § 641, stk. 1-3 og 5, finder tilsvarende anvendelse, og reglerne i § 636, § 638 og § 422, stk. 3, finder anvendelse med de fornødne lempelser.

*Stk. 2.* Kan en sag til stadfæstelse af et forbud efter stk. 1 ikke afgøres ved dom senest 5 hverdage efter sagens anlæg, kan retten under sagens forberedelse inden udløbet af den nævnte frist ved kendelse bestemme, at forbuddet fortsat skal stå ved magt. Retten giver, forinden sådan afgørelse træffes, så vidt muligt parterne adgang til at udtale sig. Stadfæstes forbuddet ikke inden fristens udløb, er det bortfaldet.

### *Straf og påtale*

**§ 37.** Tilsidesættelse af et forbud eller påbud nedlagt af retten eller et påbud, som Forbrugerombudsmanden har meddelt i henhold til § 28, stk. 2, § 32, stk. 2, eller § 33, straffes med bøde eller fængsel i op til 4 måneder. Tilsidesættelse af et påbud om at tilbagebetale en modtaget pengeydelse straffes dog ikke.

*Stk. 2.* Den, som undlader at meddele oplysninger, der afkræves efter § 25, stk. 2, eller § 27, stk. 3, 2. pkt., eller som i forhold, der omfattes af loven, meddeler Forbrugerombudsmanden urigtige eller vildledende oplysninger, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning.

*Stk. 3.* Overtrædelse af bestemmelserne i § 5, stk. 1, § 6, stk. 1, 3 og 4, §§ 7 og 9-11, § 14, stk. 1, § 15, § 16, stk. 3, § 18 og § 19, § 20, stk. 1, og § 21 og forsætlig overtrædelse af § 22 straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning.

*Stk. 4.* Overtrædelse af § 20, stk. 1, § 21 og § 22 er undergivet privat påtale.

*Stk. 5.* Overtrædelse af § 23 straffes med bøde eller fængsel i indtil 1 år og 6 måneder, medmindre højere straf er forskyldt efter straffelovens § 299 a. Påtale finder kun sted efter den forerettedes begæring.

*Stk. 6.* I regler, der udstedes i medfør af loven, kan der fastsættes straf af bøde for overtrædelse af bestemmelser i reglerne.

*Stk. 7.* Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

### *Bødeforelæg*

**§ 38.** Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte regler om, at Forbrugerombudsmanden i nærmere angivne sager om overtrædelse af loven eller regler udstedt i medfør heraf i et bødeforelæg kan tilkendegive, at sagen kan afgøres uden retsag. Det er en betingelse, at den, der har begået overtrædelsen, erklærer sig skyldig i overtrædelsen og erklærer sig rede til inden en nærmere angivet frist at betale bøden, som er angivet i bødeforelægget. Fristen kan efter anmodning forlænges af Forbrugerombudsmanden.

*Stk. 2.* Reglerne i retsplejelovens § 834, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2, om krav til indholdet af et anklageskrift og om, at en sigtet ikke er forpligtet til at udtale sig, finder tilsvarende anvendelse på bødeforelæg.

*Stk. 3.* Vedtages bødeforelægget, bortfalder videre forfølgning. Vedtagelsen har samme virkning som en dom.

## Kapitel 10

### *Henlæggelsesbeføjelser*

**§ 39.** Erhvervs- og vækstministeren kan henlægge sine beføjelser efter loven til en myndighed under ministeriet. Dette gælder ikke for beføjelser i henhold til § 25, stk. 5. Henlægger

ministeren sine beføjelser til en myndighed under ministeriet, kan ministeren fastsætte regler om klageadgangen, herunder at klager ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.

## Kapitel 11

### *Ikrafttræden m.v.*

#### *Ikrafttræden*

**§ 40.** Loven træder i kraft den 1. juli 2017.

*Stk. 2.* Den 1. juli 2017 ophæves lov om markedsføring, jf. lovbekendtgørelse nr. 1216 af 25. september 2013.

*Stk. 3.* Regler fastsat i medfør af lov om markedsføring, jf. lovbekendtgørelse nr. 1216 af 25. september 2013, forbliver i kraft, indtil de ophæves eller afløses af forskrifter udstedt i medfør af denne lov. Overtrædelser af forskrifterne straffes med bøde efter de hidtil gældende regler.

### *Færøerne og Grønland*

**§ 41.** Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

## Kapitel 12

### *Ændring af anden lovgivning*

**§ 42.** I retsplejeloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1257 af 13. oktober 2016, som ændret senest ved § 1 i lov nr. 203 af 28. februar 2017, foretages følgende ændring:

1. I § 653, *stk. 2, nr. 14*, ændres »markedsføringslovens § 1« til: »markedsføringslovens §§ 3 og 4«.

**§ 43.** I straffeloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1052 af 4. juli 2016, som ændret ved lov nr. 1723 af 27. december 2016, § 1 i lov nr. 1728 af 27. december 2016 og § 3 i lov nr. 189 af 27. februar 2017, foretages følgende ændring:

1. I § 299 *a* ændres »markedsføringslovens § 19« til: »markedsføringslovens § 23«.

**§ 44.** I lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger, som ændret bl.a. ved § 2 i lov nr. 519 af 6. juni 2007 og senest ved § 1 i lov nr. 639 af 12. juni 2012, foretages følgende ændringer:

1. I § 6, *stk. 2, 2. pkt.*, ændres »markedsføringslovens § 6« til: »markedsføringslovens § 10«.

2. I § 12, *stk. 1, nr. 3, 2. pkt.*, ændres »markedsføringslovens § 6« til: »markedsføringslovens § 10«.

3. I § 36, *stk. 3*, ændres »markedsføringslovens § 6« til: »markedsføringslovens § 10«, og »markedsføringslovens § 6, *stk. 7*« til: »markedsføringslovens § 10, *stk. 7*«.

**§ 45.** I lov om finansiel virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 174 af 31. januar 2017, som ændret senest ved § 1 i lov nr. 1549 af 13. december 2016, foretages følgende ændringer:

1. I § 348, *stk. 1, 3. pkt.*, ændres »Markedsføringslovens § 20, § 22, *stk. 2*, § 23, *stk. 1*, § 27, *stk. 1*, og § 28« til: »Markedsføringslovens § 24, § 25, *stk. 2*, § 28, *stk. 1*, § 32, *stk. 1*, og § 34«.

2. I § 395 ændres »markedsføringslovens § 17« til: »markedsføringslovens § 29«.

§ 46. I lov om investeringsforeninger, jf. lovbekendtgørelse nr. 1051 af 25. august 2015, som ændret senest ved § 2 i lov nr. 1541 af 13. december 2016, foretages følgende ændring:

1. I § 170, stk. 1, 2. pkt., ændres »Markedsføringslovens § 20, § 22, stk. 2, § 23, stk. 1, § 27, stk. 1, og § 28« til: »Markedsføringslovens § 24, § 25, stk. 2, § 28, stk. 1, § 32, stk. 1, og § 34«.

§ 47. I lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, jf. lovbekendtgørelse nr. 1079 af 5. juli 2016, som ændret ved § 5 i lov nr. 1549 af 13. december 2016, foretages følgende ændring:

1. I § 11, stk. 5, ændres »Markedsføringslovens § 20, § 22, stk. 2, § 23, stk. 1, § 27, stk. 1, og § 28« til: »Markedsføringslovens § 24, § 25, stk. 2, § 28, stk. 1, § 32, stk. 1, og § 34«.

§ 48. I lov om ejendomskreditselskaber, jf. lovbekendtgørelse nr. 1078 af 5. juli 2016, som ændret ved § 9 i lov nr. 1549 af 13. december 2016, foretages følgende ændring:

1. I § 12, stk. 2, 3. pkt., ændres »Markedsføringslovens § 20, § 22, stk. 2, § 23, stk. 1, § 27, stk. 1, og § 28« til: »Markedsføringslovens § 24, § 25, stk. 2, § 28, stk. 1, § 32, stk. 1, og § 34«.

§ 49. I lov nr. 375 af 27. april 2016 om betalingskonti foretages følgende ændring:

1. I § 15, 2. pkt., ændres »§ 20, § 22, stk. 2, § 23, stk. 1, § 27, stk. 1, og § 28« til: »§ 24, § 25, stk. 2, § 28, stk. 1, § 32, stk. 1, og § 34«.

§ 50. I lov om værdipapirhandel, jf. lovbekendtgørelse nr. 251 af 21. marts 2017, foretages følgende ændring:

1. I § 3, stk. 3, 2. pkt., ændres »Markedsføringslovens § 20, § 22, stk. 2, § 23, stk. 1, § 27, stk. 1, og § 28« til: »Markedsføringslovens § 24, § 25, stk. 2, § 28, stk. 1, § 32, stk. 1, og § 34«.

*Givet på Amalienborg, den 3. maj 2017*

Under Vor Kongelige Hånd og Segl

MARGRETHE R.

/ Brian Mikkelsen

---

## Bilag 1

### Specifikke former for handelspraksis, som altid anses for vildledende eller aggressive

#### *Vildledende handelspraksis*

- 1) Den erhvervsdrivende hævder at have underskrevet en adfærdskodeks, selvom det ikke er tilfældet.
- 2) Den erhvervsdrivende fremviser kvalitetscertificering, kvalitetsmærke eller tilsvarende uden at have opnået den nødvendige tilladelse.
- 3) Den erhvervsdrivende hævder, at en adfærdskodeks er godkendt af en offentlig myndighed eller anden myndighed, selvom det ikke er tilfældet.
- 4) Den erhvervsdrivende hævder, at en erhvervsdrivende (herunder dennes handelspraksis) eller et produkt er blevet godkendt eller tilladt af en offentlig eller privat instans, selvom det

ikke er tilfældet, eller fremsætter en sådan påstand uden at opfylde betingelserne for godkendelse eller tilladelse.

5) Den erhvervsdrivende opfordrer til at købe produkter til en bestemt pris uden at gøre opmærksom på, at der kan være rimelige grunde til at antage, at han ikke vil være i stand til at levere eller få en anden erhvervsdrivende til at levere de pågældende eller tilsvarende produkter til den pågældende pris inden for en periode og i en mængde, som er rimelig i forhold til produktet, omfanget af den reklame, der er gjort for produktet, og den opgivne pris (bait advertising).

6) Den erhvervsdrivende opfordrer til køb af produkter til en bestemt pris, men nægter at vise det averterede produkt for forbrugerne, eller nægter at tage imod bestilling af det eller levere det inden for et rimeligt tidsrum, eller fremviser en defekt udgave af det, fordi han agter at promovere et andet produkt (bait and switch).

7) Det angives i modstrid med sandheden, at produktet kun vil være tilgængeligt i meget begrænset tid, eller at det kun vil være tilgængeligt på visse betingelser i meget begrænset tid, for at fremkalde en umiddelbar afgørelse og fratage forbrugerne tilstrækkelig mulighed for eller tid til at træffe en informeret beslutning.

8) Den erhvervsdrivende påtager sig at yde eftersalgsservice til en forbruger, med hvem han har kommunikeret forud for transaktionen på et sprog, som ikke er et officielt sprog i den medlemsstat, hvor den erhvervsdrivende er etableret, men yder kun en sådan service på et andet sprog uden tydeligt at have tilkendegivet dette over for forbrugeren, før denne forpligtede sig i forhold til transaktionen.

9) Det angives, eller der gives på anden måde indtryk af, at et produkt kan sælges lovligt, selvom dette ikke er tilfældet.

10) Rettigheder, som forbrugeren har efter loven, fremstilles som et særligt kendetegn ved den erhvervsdrivendes tilbud.

11) Der anvendes redaktionelt indhold i medierne til at promovere produktet, 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. Dette berører ikke direktiv 89/552/EØF som kodificeret ved direktiv 2010/13/EU.

12) Der fremsættes en faktuel ukorrekt påstand vedrørende arten og omfanget af risikoen for forbrugers eller dennes families personlige sikkerhed, hvis forbrugeren ikke køber produktet.

13) Der promoveres et produkt, der ligner et andet produkt fremstillet af en bestemt producent, på en sådan måde, at forbrugeren med overlæg forledes til at tro, at produktet er fremstillet af samme producent, uden at dette er tilfældet.

14) Etablering, drift eller promovering af en salgsfremmende pyramideordning, hvor forbrugeren erlægges et vederlag og til gengæld stilles kompensation i udsigt, som hovedsageligt er afhængig af, om han har introduceret andre for ordningen og i mindre grad af salg eller forbrug af produkter.

15) Det hævdes, at lukning af den erhvervsdrivendes virksomhed eller flytning til andre lokaler er forestående, selvom det ikke er tilfældet.

16) Det hævdes, at produkter kan gøre det lettere at vinde i hasardspil.

17) Det hævdes i modstrid med sandheden, at et produkt kan helbrede sygdomme, funktionsforstyrrelser eller misdannelser.

18) Der gives faktuel ukorrekte oplysninger om markedsvilkår eller om muligheden for at finde produktet med henblik på at få forbrugeren til at erhverve produktet på ringere vilkår end de normale markedsvilkår.

19) Det hævdes som led i handelspraksis, at der afholdes en konkurrence eller et salgsfremstød med præmier, men uden de omtalte præmier eller andre rimelige tilsvarende uddeles.



- 20) Et produkt omtales som »gratis«, »vederlagsfrit«, »uden betaling« eller lignende, selvom forbrugeren skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.
- 21) I markedsføringsmaterialet indgår en faktura eller et lignende dokument, der opfordrer til betaling, og som giver forbrugeren indtryk af, at han allerede har bestilt det produkt, der markedsføres, selvom det ikke er tilfældet.
- 22) Den erhvervsdrivende i modstrid med sandheden hævder eller giver indtryk af, at han ikke handler som led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession, eller han, i modstrid med sandheden udgiver sig for at være forbruger.
- 23) Der skabes det fejlagtige indtryk, at eftersalgsservicen i forbindelse med produktet er tilgængelig i en anden medlemsstat end den, hvor produktet sælges.

#### *Aggressiv handelspraksis*

- 24) Forbrugeren bringes til at tro, at han ikke kan forlade lokalerne, før en kontrakt er indgået.
- 25) Der aflægges personlige besøg på forbrugers bopæl, uden at forbrugers ønske om, at den erhvervsdrivende skal forlade stedet eller blive væk, respekteres, idet der dog gælder en undtagelse for besøg med henblik på at håndhæve en kontraktlig forpligtelse under omstændigheder og i et omfang, der er berettiget i henhold til national lovgivning.
- 26) Der foretages vedholdende og uønskede henvendelser pr. telefon, der ikke er omfattet af forbuddet i forbrugeraftalelovens § 4, eller pr. telefax, e-mail eller andre fjernkommunikationsmedier, idet der dog gælder en undtagelse for henvendelser med henblik på at håndhæve en kontraktlig forpligtelse under omstændigheder og i et omfang, der er berettiget i henhold til national lovgivning.
- 27) Den erhvervsdrivende kræver, at en forbruger, som ønsker at anmelde en fordring i henhold til en forsikringspolice, skal fremlægge dokumenter, som ikke med rimelighed kan anses for at være relevante i forhold til fordringens gyldighed, eller han systematisk undlader at svare på korrespondance vedrørende sagen, i den hensigt at afholde forbrugeren fra at udøve sine kontraktlige rettigheder.
- 28) En reklame opfordrer direkte børn til at købe eller til at overtale deres forældre eller andre voksne til at købe de produkter til dem, som reklamen vedrører. Denne bestemmelse berører ikke artikel 9, stk. 1, litra g, i direktiv 2010/13/EU om audiovisuelle medietjenester.
- 29) Der afkræves omgående eller senere betaling for eller returnering eller oplagring af produkter, som den erhvervsdrivende har leveret, selvom forbrugeren ikke har anmodet herom, idet der dog gælder en undtagelse for erstatningsprodukter, der leveres i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, i direktiv 97/7/EF (levering uden forudgående anmodning).
- 30) Det meddeles udtrykkeligt forbrugeren, at hvis han ikke køber produktet eller tjenesteydelsen, vil den erhvervsdrivendes job eller levebrød være truet.
- 31) Der skabes det fejlagtige indtryk, at forbrugeren allerede har vundet, vil vinde eller ved udførelse af en bestemt handling vil vinde en præmie eller et andet tilsvarende gode, selvom faktum er, at der enten ikke findes nogen præmie eller et andet tilsvarende gode, eller at den handling, som skal udføres for at indløse præmien eller et andet tilsvarende gode indebærer, at forbrugeren skal betale et pengebeløb eller på anden måde påtage sig udgifter.

#### **Officielle noter**

<sup>1)</sup> Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1998/6/EF af 16. februar 1998 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med afgivelse af priser på forbrugsvarer, EF-Tidende 1998, nr. L 80, side 27, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed, EF-Tidende 1999, nr. L 171, side 12, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF

af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor, EF-Tidende 2002, nr. L 201, side 37, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004, EU-Tidende 2005, nr. L 149, side 22, dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/114/EF af 12. december 2006 om vildledende og sammenlignende reklame, EU-Tidende 2006, nr. L 376, side 21, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked, EU-Tidende 2006, nr. L 376 af 27. december 2006, side 36, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF, EU-Tidende 2008, nr. L 133, side 66, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/136/EF af 25. november 2009 om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, direktiv 2002/58/EF om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor og forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2009, nr. L 337, side 11, og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010, EU-Tidende 2014, nr. L 60, side 34. Lovforslaget indeholder endvidere en bestemmelse, der fastsætter rammerne for Forbrugerombudsmandens kontrolbesøg i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004/EF af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2004, nr. L 364, side 1.

**Bilag 4: Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (moderniseringsdirektivet)**

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/2161**

**af 27. november 2019**

**om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse**

**(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —  
under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,  
under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,  
efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,  
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg <sup>(1)</sup>,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure <sup>(2)</sup>, og  
ud fra følgende betragtninger:

- (1) I henhold til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som vedtages i henhold til artikel 114 i TEUF. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder («chartret») skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.
- (2) Forbrugerbeskyttelsesretten bør anvendes effektivt i hele Unionen. Dog blev det i den omfattende kvalitetskontrol af forbruger- og markedsføringsretten, som Kommissionen i 2016 og 2017 gennemførte i forbindelse med programmet for målrettet og effektiv regulering (Re-fitprogrammet), konkluderet, at effektiviteten af EU-forbrugerbeskyttelsesretten svækkes af en manglende bevidsthed blandt både erhvervsdrivende og forbrugere, og at den eksisterende adgang til retsmidler kunne udnyttes oftere.
- (3) Unionen har allerede truffet et antal foranstaltninger for at skabe større bevidsthed blandt forbrugere, erhvervsdrivende og aktører inden for retsvæsenet om forbrugerrettigheder og for at forbedre håndhævelsen af forbrugerrettigheder og forbrugernes adgang til retsmidler. Dog er der fortsat huller i national ret, hvad angår reelt effektive og forholdsmæssige sanktioner, der kan afskrække fra og straffe overtrædelser inden for Unionen, utilstrækkelige individuelle retsmidler for forbrugere, der lider skade ved overtrædelser af national lovgivning, hvorved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF <sup>(3)</sup> gennemføres, samt mangler for så vidt angår proceduren for søgsmål med påstand om forbud i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF <sup>(4)</sup>. Proceduren for søgsmål med påstand om forbud bør revideres ved hjælp af en særskilt retsakt, der ændrer og erstatter direktiv 2009/22/EF.

- (4) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF <sup>(5)</sup>, 2005/29/EF og 2011/83/EU <sup>(6)</sup> indeholder krav til medlemsstaterne om at sørge for sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning, med det formål at tackle overtrædelser af nationale bestemmelser til gennemførelse af disse direktiver. Endvidere stilles der ved artikel 21 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 <sup>(7)</sup> krav til medlemsstaterne om at træffe håndhævelsesforanstaltninger, herunder pålæggelse af sanktioner, på en effektiv, virksomhedsfuld og koordineret måde for at bringe udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension til ophør eller forbyde dem.
- (5) De nuværende nationale regler for sanktioner varierer betydeligt rundt omkring i Unionen. Navnlig sikrer ikke alle medlemsstater, at erhvervsdrivende, der er ansvarlige for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension, kan pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning. Derfor bør de gældende regler vedrørende sanktioner i direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU forbedres, og samtidig bør der indføres nye regler vedrørende sanktioner i Rådets direktiv 93/13/EØF <sup>(8)</sup>.
- (6) Det bør fortsat være et anliggende for medlemsstaterne at vælge, hvilke typer sanktion der skal indføres, og fastsætte de relevante procedurer for pålæggelse af sanktioner i tilfælde af overtrædelse af direktiv 93/13/EØF, 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv, i deres nationale ret.
- (7) For at gøre det lettere at anvende sanktioner på mere sammenhængende vis, navnlig i tilfælde af overtrædelser inden for Unionen, udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, jf. forordning (EU) 2017/2394, bør der indføres fælles ikkeudtømmende og vejledende kriterier for anvendelse af sanktioner i direktiv 93/13/EØF, 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU. Disse kriterier bør omfatte f.eks. spørgsmålet om overtrædelsens art, grovhed, omfang og varighed samt enhver genopretning, som den erhvervsdrivende har givet forbrugerne for den påførte skade. Gentagen overtrædelse begået af samme ophavsmand er udtryk for en tilbøjelighed til at begå sådanne overtrædelser og er derfor en betydelig indikation for adfærdens grovhed og herigennem for behovet for at øge sanktionsniveauet for at opnå en effektiv afskrækkende virkning. Opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen bør tages i betragtning, hvis der foreligger relevante data. Andre skærpende eller formildende faktorer ved sagens omstændigheder kan også tages i betragtning.
- (8) Disse fælles ikkeudtømmende og vejledende kriterier for anvendelsen af sanktioner er muligvis ikke relevante for fastsættelse af sanktioner for enhver overtrædelse, navnlig ikke mindre alvorlige overtrædelser. Medlemsstaterne bør også tage hensyn til andre generelle retsprincipper for pålæggelse af sanktioner, som for eksempel *ne bis in idem*-princippet.
- (9) I overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394 skal de kompetente myndigheder i medlemsstaterne, der er berørt af det koordinerede tiltag, over for den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension, inden for deres jurisdiktion træffe alle de håndhævelsesforanstaltninger, der er nødvendige for at bringe denne overtrædelse til ophør eller forbyde den. Når det er relevant, skal de pålægge den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension, sanktioner såsom bøder eller tvangsbøder. Håndhævelsesforanstaltninger skal træffes på en effektiv, virksomhedsfuld og koordineret måde for at bringe den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension til ophør eller forbyde den. De kompetente myndigheder, der er berørt af det koordinerede tiltag, skal tilstræbe at træffe håndhævelsesforanstaltninger samtidigt i de medlemsstater, der er berørt af overtrædelsen.

- (10) For at sikre, at medlemsstaternes myndigheder kan pålægge sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning, for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, der er genstand for koordinerede undersøgelses- og håndhævelsesforanstaltninger, jf. forordning (EU) 2017/2394, bør der indføres bøder som et element af sanktioner for sådanne overtrædelser. For at sikre, at bøderne har en afskrækkende virkning, bør medlemsstaterne i deres nationale ret fastsætte maksimumsbøden for sådanne overtrædelser til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de pågældende medlemsstater. I visse tilfælde kan en erhvervsdrivende også være en gruppe af selskaber.
- (11) Som fastlagt i artikel 9 og 10 i forordning (EU) 2017/2394 skal der ved pålæggelse af sanktioner, alt efter hvad der er relevant, tages behørigt hensyn til karakteren, grovheden og varigheden af den pågældende overtrædelse. Pålæggelsen af sanktioner skal være forholdsmæssig og i overensstemmelse med EU-retten og national ret, herunder med gældende retssikkerhedsgarantier og principperne i chartret. Endelig skal de sanktioner, der pålægges, være egnede i forhold til karakteren og den samlede faktiske eller potentielle skade af overtrædelsen af EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser. Beføjelsen til at pålægge sanktioner skal udøves enten direkte af de kompetente myndigheder under deres egen myndighed eller, hvor det er relevant, med bistand fra andre kompetente myndigheder eller andre offentlige myndigheder eller ved at give instruks til udpegede organer, hvis det er relevant, eller ved indbringelse for en domstol, der er kompetent til at træffe den nødvendige afgørelse, herunder, hvor det er relevant, ved appel, såfremt der ikke gives medhold i begæringen om at træffe den nødvendige afgørelse.
- (12) Hvis en enkelt kompetent myndighed som et resultat af et koordineret tiltag i henhold til forordning (EU) 2017/2394 og i den i nævnte forordning omhandlede betydning pålægger en erhvervsdrivende, der er ansvarlig for en udbredt overtrædelse eller en udbredt overtrædelse med EU-dimension, en bøde, bør den være i stand til at pålægge en bøde på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i alle medlemsstater, der er berørt af det koordinerede håndhævels tiltag.
- (13) Medlemsstaterne bør ikke forhindres i at bevare eller indføre højere omsætningsbaserede maksimumsbøder for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension. Det bør også være muligt for medlemsstaterne at basere sådanne bøder på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan eller udvide reglerne om bøder til andre overtrædelser, som ikke er omfattet af bestemmelserne i dette direktiv i relation til artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394. Kravet om at fastsætte bøden til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning bør ikke gælde for eventuelle supplerende medlemsstatsregler for tvangsbøder, såsom dagbøder, for manglende overholdelse af en afgørelse, kendelse, foreløbig foranstaltning, tilsagn fra en erhvervsdrivende eller anden foranstaltning med det formål at bringe overtrædelsen til ophør.
- (14) Regler om sanktioner bør inkluderes i direktiv 93/13/EØF med henblik på at styrke dets afskrækkende virkning. Medlemsstaterne kan frit træffe beslutning om den administrative eller retslige procedure for anvendelse af sanktioner for overtrædelser af nævnte direktiv. Navnlig kan de administrative myndigheder eller nationale domstole pålægge sanktioner ved fastsættelsen af den urimelige karakter af kontraktvilkår, herunder på grundlag af en retssag anlagt af en administrativ myndighed. Sanktionerne kan også pålægges af administrative myndigheder eller nationale domstole, når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der udtrykkeligt er defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, og når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige ved en endelig bindende afgørelse. Medlemsstaterne kan beslutte, at

de administrative myndigheder også har ret til at fastslå den urimelige karakter af kontraktvilkår. Administrative myndigheder eller nationale domstole kan også pålægge en sanktion gennem den samme afgørelse, hvori det fastslås, at der er tale om urimelige kontraktvilkår. Medlemsstaterne kan fastlægge de nødvendige koordineringsmekanismer for foranstaltninger på nationalt plan vedrørende individuel adgang til retsmidler og sanktioner.

- (15) Når medlemsstaterne fordeler indtægterne fra bøder, bør de overveje at øge beskyttelsen af forbrugernes generelle interesser samt andre beskyttede offentlige interesser.
- (16) Medlemsstaterne bør sikre, at der er retsmidler til rådighed for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, for at fjerne alle virkninger af sådan urimelig praksis. En klar ramme for individuelle retsmidler ville gøre det lettere at udøve privat håndhævelse. Forbrugeren bør have adgang til skadeserstatning og, hvor det er relevant, et afslag i købesummen eller ophævelse af kontrakten, på en forholdsmæssig og effektiv måde. Medlemsstaterne bør ikke forhindre i at bevare eller indføre rettigheder til andre supplerende retsmidler, såsom afhjælpning eller ombytning, for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, for fuldt ud at fjerne virkningerne af sådan praksis. Medlemsstaterne bør ikke forhindre i at fastlægge betingelserne for anvendelse og effekten af retsmidler for forbrugerne. Ved anvendelse af retsmidlerne kan der, hvor det er relevant, tages hensyn til grovheden og arten af den urimelige handelspraksis, skade lidt af forbrugeren og andre relevante omstændigheder såsom den erhvervsdrivendes forseelse eller overtrædelse af kontrakten.
- (17) I kvalitetskontrollen af forbruger- og markedsføringsretten og den sideløbende evaluering af direktiv 2011/83/EU blev der også identificeret et antal områder, hvor de gældende EU-regler om forbrugerbeskyttelse bør moderniseres. På baggrund af den løbende udvikling af digitale værktøjer er det nødvendigt at tilpasse EU-forbrugerbeskyttelsesretten.
- (18) Højere rangordning eller fremtrædende placering af kommercielle tilbud i onlinesøgeresultater af udbydere af onlinesøgemaskiner har en betydelig indvirkning på forbrugerne.
- (19) Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsdrivendes tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af udbydere af onlinesøgemaskiner, herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf.
- (20) I denne forbindelse bør bilag I til direktiv 2005/29/EF ændres for at gøre det klart, at praksis, hvor en erhvervsdrivende giver oplysninger til en forbruger i form af søgeresultater som svar på forbrugers onlinesøgning uden tydelig oplysning om enhver form for betalt reklame eller betaling specifikt for at opnå en højere rangordning af produkter i søgeresultaterne, bør forbydes. Når en erhvervsdrivende direkte eller indirekte har betalt udbyderen af onlinesøgemaskinen for en højere rangordning af et produkt i søgeresultaterne, bør udbyderen af onlinesøgemaskinen informere forbrugerne om dette forhold på en kortfattet, let tilgængelig og forståelig måde. Indirekte betaling kan være i form af en erhvervsdrivendes accept af yderligere forpligtelser over for udbyderen af onlinesøgemaskinen af enhver art, der har en højere rangordning som specifik virkning. Den indirekte betaling kan bestå af øget provision pr. transaktion samt forskellige kompensationsordninger, der specifikt fører til højere rangordning. Betalinger for generelle tjenester, såsom gebyrer for optagelse i vareresortimentet eller medlemskontingenter, som dækker en bred vifte af funktioner, der tilbydes af udbyderen af onlinesøgemaskinen til den erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som betaling for specifikt at opnå højere rangordning af produkter, forudsat at en sådan

betaling ikke foretages netop med henblik på at opnå en højere rangordning. Onlinesøgefunktioner kan udbydes af forskellige typer af onlineforhandlere, herunder formidlere, såsom onlinemarkedspladser, søgemaskiner og sammenligningswebsteder.

- (21) Krav om gennemsigtighed med hensyn til de vigtigste parametre, der afgør rangordning er også reguleret af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 <sup>(9)</sup>. Kravene om gennemsigtighed i henhold til nævnte forordning dækker en bred vifte af onlineformidlere, herunder onlinemarkedspladser, men de gælder kun mellem handlende og onlineformidlere. Der bør derfor indføres tilsvarende gennemsigtighedskrav i direktiv 2005/29/EF for at sikre tilstrækkelig åbenhed over for forbrugerne, undtagen i tilfælde hvor der er tale om udbydere af onlinesøgemaskiner, som i henhold til nævnte forordning allerede skal opgive de vigtigste parametre, som individuelt eller kollektivt har størst betydning for afgørelsen af rangordningen, og den relative betydning af disse vigtigste parametre ved at levere en let og offentligt tilgængelig beskrivelse af deres onlinesøgemaskiner i et almindeligt og forståeligt sprog.
- (22) Erhvervsdrivende, der gør det muligt for forbrugerne at søge efter varer og tjenester, såsom rejser, indkvartering og fritidsaktiviteter, der tilbydes af forskellige forhandlere eller af forbrugere, bør informere forbrugerne om de standardparametre, der afgør rangordningen af de tilbud, som præsenteres for forbrugeren som følge af søgningen, og deres relative betydning i forhold til andre parametre. Disse oplysninger bør være kortfattede og være let, synligt og direkte tilgængelige. Parametre, der afgør rangordning, er alle generelle kriterier, processer, specifikke signaler der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- eller degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordningen.
- (23) Kravet om oplysninger om de vigtigste parametre, der afgør rangordning berører ikke Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943 <sup>(10)</sup>. Erhvervsdrivende bør ikke være forpligtede til at offentliggøre de nærmere oplysninger om deres rangordningsmekanismers funktionalitet, herunder algoritmer. Erhvervsdrivende bør levere en generel beskrivelse af de vigtigste parametre, der afgør rangordningen, som forklarer de vigtigste standardparametre, der anvendes af den erhvervsdrivende, og deres relative betydning i forhold til andre parametre, men denne beskrivelse skal ikke nødvendigvis være i et brugertilpasset format for hver enkelt søgning.
- (24) Når forbrugere tilbydes produkter på onlinemarkedspladser, er både udbyderen af onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren involveret i levering af de oplysninger forud for indgåelsen af aftaler, der kræves ved direktiv 2011/83/EU. Forbrugere, der anvender onlinemarkedspladsen, forstår derfor muligvis ikke fuldt ud, hvem deres aftalepartnere er, og hvilken indvirkning dette har på deres rettigheder og forpligtelser.
- (25) Onlinemarkedspladser bør defineres med henblik på direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU på lignende vis som i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 <sup>(11)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 <sup>(12)</sup>. Dog bør definitionen af »onlinemarkedspladser« opdateres og gøres mere teknologisk neutral for at kunne omfatte nye teknologier. Der bør derfor, i stedet for til et »websted«, henvises til software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, i overensstemmelse med en »onlinegrænseflade«, jf. forordning (EU) 2017/2394 og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 <sup>(13)</sup>.
- (26) Der bør derfor fastsættes specifikke oplysningskrav vedrørende onlinemarkedspladser i direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU for at oplyse forbrugere, der anvender onlinemarkedspladser, om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen af tilbud, og hvorvidt de indgår en aftale med en erhvervsdrivende eller en ikkeerhvervsdrivende, såsom en anden forbruger.

- (27) Udbydere af onlinemarkedspladser bør informere forbrugerne om, hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende, på grundlag af den erklæring, der afgives til dem af tredjeparten. Når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, erklærer sig som en ikkeerhvervsdrivende, bør udbydere af onlinemarkedspladser levere en kort erklæring om, at de forbrugerrettigheder, der følger af EU-forbrugerbeskyttelsesretten, ikke gælder for den indgåede aftale. Endvidere bør forbrugerne informeres om, hvordan forpligtelser i forbindelse med kontrakten deles mellem tredjeparter, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbydere af onlinemarkedspladser. Disse oplysninger bør leveres på en klar og forståelig måde og ikke kun i standardvilkår og -betingelser eller lignende aftaledokumenter. Oplysningskravene til udbydere af onlinemarkedspladser skal være forholdsmæssige. Disse krav skal sikre en balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og udbydere af onlinemarkedspladsernes konkurrencedygtighed. Der bør ikke stilles krav til udbydere af onlinemarkedspladser om at opregne specifikke forbrugerrettigheder, når de oplyser forbrugerne om, hvorvidt disse rettigheder ikke gælder. Dette berører ikke kravene om forbrugeroplysninger, der er fastsat i direktiv 2011/83/EU, og navnlig i artikel 6, stk. 1, deri. De oplysninger, der skal gives vedrørende ansvaret for sikringen af forbrugerrettigheder, afhænger af de aftaler, som udbydere af onlinemarkedspladser har indgået med de relevante tredjeparterhvervsdrivende. Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan angive, at en tredjeparterhvervsdrivende er eneansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder eller beskrive sine egne specifikke ansvarsområder, hvis denne udbyder påtager sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, for eksempel levering eller udøvelse af fortrydelsesretten.
- (28) I overensstemmelse med artikel 15, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF <sup>(14)</sup> bør der ikke stilles krav til udbydere af onlinemarkedspladser om at kontrollere tredjepartleverandørers retlige status. Udbydere af onlinemarkedspladser bør i stedet stille krav til tredjepartleverandører på onlinemarkedspladsen om at angive deres status som erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende med henblik på forbrugerbeskyttelsesretten og formidle disse oplysninger til udbyderen af onlinemarkedspladsen.
- (29) Under hensyntagen til den hurtige teknologiske udvikling vedrørende onlinemarkedspladser og behovet for at sikre en høj grad af forbrugerbeskyttelse bør medlemsstaterne have mulighed for at vedtage eller opretholde særlige supplerende foranstaltninger med henblik herpå. Sådanne bestemmelser bør være forholdsmæssige og ikkediskriminerende og ikke berøre direktiv 2000/31/EF.
- (30) Definitionerne af digitalt indhold og digitale tjenester i direktiv 2011/83/EU bør tilpasses definitionerne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 <sup>(15)</sup>. Digitalt indhold omfattet af direktiv (EU) 2019/770 dækker en enkelt levering, en række individuelle leveringer eller løbende levering over en tidsperiode. Elementet af løbende levering bør ikke nødvendigvis kræve langsigtet levering. Tilfælde såsom webstreaming af videoklip bør betragtes som løbende levering over en periode, uanset den reelle varighed af den audiovisuelle fil. Det kan derfor være vanskeligt at skelne mellem visse typer af digitalt indhold og digitale tjenester, da begge kan indebære, at den erhvervsdrivendes levering fortsætter i hele aftaleperioden. Eksempler på digitale tjenester er video- og lydudlejningstjenester og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer. Den fortsatte involvering af udbyderen af tjenester berettiger anvendelsen af de regler vedrørende fortrydelsesretten, der er fastsat i direktiv 2011/83/EU, og som på effektiv vis giver forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesten og, i løbet af 14 dage fra indgåelsen af aftalen, træffe beslutning om at beholde den eller ej. Mange aftaler om levering af digitalt indhold, der



ikke leveres på et fysisk medium, er karakteriseret ved en enkelt levering af et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, såsom musik- eller videofiler. Aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er fortsat underlagt undtagelsen fra fortrydelsesretten fastsat i artikel 16, stk. 1, litra m), i direktiv 2011/83/EU, hvoraf det fremgår, at forbrugeren mister fortrydelsesretten, når udførelsen af aftalen er påbegyndt, såsom ved downloading eller streaming af indhold, med forbehold af forbrugersens forudgående udtrykkelige samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristen og anerkendelse af, at vedkommende derved har mistet sin fortrydelsesret. Hvor der er tvivl om, hvorvidt aftalen er en tjenesteydelsesaftale eller en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes.

- (31) Digitalt indhold og digitale tjenester leveres ofte online i henhold til aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren ikke betaler en pris, men afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende. Direktiv 2011/83/EU gælder allerede for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium (dvs. levering af digitalt onlineindhold), uanset om forbrugeren betaler en pris med penge eller afgiver personoplysninger. Nævnte direktiv gælder dog kun for tjenesteydelsesaftaler, herunder aftaler om levering af digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris. Nævnte direktiv gælder derfor ikke for aftaler om digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende uden at betale en pris. På grund af lighederne mellem og udskifteligheden af betalte digitale tjenester og digitale tjenester, der udføres til gengæld for personoplysninger, bør de være omfattet af samme regler i henhold til nævnte direktiv.
- (32) Der bør sikres sammenhæng mellem anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU og direktiv (EU) 2019/770, der gælder for aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende.
- (33) Anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU bør derfor udvides til også at omfatte aftaler, i henhold til hvilke den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger. Ligesom for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør nævnte direktiv finde anvendelse, når som helst forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, undtagen hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål. Enhver behandling af oplysninger bør være i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 <sup>(16)</sup>.
- (34) For at sikre fuld overensstemmelse med direktiv (EU) 2019/770 bør direktiv 2011/83/EU — såfremt digitalt indhold eller digitale tjenester ikke leveres til gengæld for en pris — heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende indsamler personoplysninger med det ene formål at overholde retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt. Sådanne situationer kan for eksempel omfatte tilfælde, hvor det af sikkerheds- og identifikationshensyn er påkrævet at registrere forbrugeren i henhold til gældende ret.
- (35) Direktiv 2011/83/EU bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata, såsom oplysninger om forbrugersens udstyr eller browserhistorik, undtagen hvis denne situation betragtes som en aftale i henhold til national ret. Det bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor forbrugeren, uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende, udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til et digitalt indhold eller en digital tjeneste. Dog bør det stå medlemsstaterne frit for at udvide

anvendelsen af reglerne i nævnte direktiv til også at gælde i sådanne situationer eller regulere sådanne situationer, der ikke falder ind under nævnte direktivs anvendelsesområde, på anden vis.

- (36) Begrebet »funktionalitet« bør forstås som en henvisning til de måder, hvorpå digitalt indhold eller digitale tjenester kan bruges. For eksempel kan fraværet eller tilstedeværelsen af tekniske begrænsninger, såsom beskyttelse ved hjælp af Digital Rights Management (DRM) eller områdekodning, have en indvirkning på muligheden for, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste kan udføre alle sine funktioner i betragtning af dets/dens formål. Begrebet »interoperabilitet« vedrører, hvorvidt og i hvilket omfang digitalt indhold eller en digital tjeneste er i stand til at fungere sammen med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt bruges med. Tilfredsstillende funktionsevne vil f.eks. omfatte det digitale indholds eller den digitale tjenes evne til at udveksle oplysninger med en sådan anden software eller hardware og til at anvende de udvekslede oplysninger. Begrebet »kompatibilitet« er defineret i direktiv (EU) 2019/770.
- (37) I henhold til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktiv 2011/83/EU skal erhvervsdrivende i forbindelse med henholdsvis aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg kræve, at forbrugeren giver forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber. Der er i nævnte direktivs artikel 14, stk. 4, litra a), fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i situationer, hvor dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for de udførte tjenesteydelser. Kravet om at opnå forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke er derfor kun relevant for tjenesteydelser, herunder digitale tjenester, der udføres mod betaling af prisen. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.
- (38) Der gives ved artikel 16, stk. 1, litra m), i direktiv 2011/83/EU mulighed for en undtagelse fra fortrydelsesretten med hensyn til digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Der er i nævnte direktivs artikel 14, stk. 4, litra b), fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i situationer, hvor dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for det forbrugte digitale indhold. Kravet om at opnå forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse er derfor kun relevant for digitalt indhold, der leveres mod betaling af prisen. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 16, stk. 1, litra m), således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse kun gælder for aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.
- (39) Der er i artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF fastsat oplysningskrav vedrørende »opfordring til køb« af et produkt til en specifik pris. Disse oplysningskrav gælder allerede i markedsføringsfasen, mens der ved direktiv 2011/83/EU indføres samme og andre — mere detaljerede — oplysningskrav i den senere fase forud for indgåelsen af aftalen (dvs. umiddelbart før forbrugeren indgår en aftale). Erhvervsdrivende kan derfor være nødsaget til at give de samme oplysninger i markedsføringsfasen (f.eks. i en onlinereklame på et mediewebsted) og i fasen forud for indgåelsen af aftalen (f.eks. på siderne i deres onlineinternetbutikker).

- (40) De oplysningskrav, der er fastsat i artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF, omfatter, at forbrugeren oplyses om den erhvervsdrivendes klagebehandlingspolitik. Resultaterne af kvalitetskontrollen af forbruger- og markedsføringsretten viser, at disse oplysninger er mest relevante i fasen forud for indgåelsen af aftalen, der reguleres ved direktiv 2011/83/EU. Kravet om at give disse oplysninger i opfordringer til køb i markedsføringsfasen, jf. direktiv 2005/29/EF, bør derfor udgå.
- (41) Ved artikel 6, stk. 1, litra h), i direktiv 2011/83/EU stilles der krav til erhvervsdrivende om, forud for indgåelse af aftalen, at give forbrugerne oplysninger om fortrydelsesretten, herunder om standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(B) til nævnte direktiv. Der er i artikel 8, stk. 4, i nævnte direktiv fastsat enklere krav til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler til brug i tilfælde af, at aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, såsom pr. telefon, via stemmestyret indkøbsassistent eller SMS. De obligatoriske oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftaler i forbindelse med eller gennem en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, omfatter oplysninger vedrørende fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra h). De omfatter derfor også udlevering af standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) til nævnte direktiv. Dog er det umuligt at udlevere fortrydelsesformularen, hvis aftalen for eksempel indgås pr. telefon eller stemmestyret indkøbsassistent, og det kan være teknisk umuligt at udlevere den på en brugervenlig måde ved hjælp af andre fjernkommunikationsmidler, der er omfattet af artikel 8, stk. 4. Udlevering af standardfortrydelsesformularen bør derfor udgå af de oplysninger, som de erhvervsdrivende i alle tilfælde skal give i forbindelse med eller gennem en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, der anvendes til indgåelse af aftaler, jf. artikel 8, stk. 4.
- (42) Der gives ved artikel 16, stk. 1, litra a), i direktiv 2011/83/EU mulighed for at fastsætte en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler, der er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende. Derimod stilles der ved artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i nævnte direktiv, der vedrører den erhvervsdrivendes forpligtelser i situationer, hvor udførelsen af aftalen er påbegyndt, inden fortrydelsesfristen udløber, kun krav til de erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke, og ikke vedkommendes anerkendelse af, at fortrydelsesretten går tabt, når udførelsen er afsluttet. For at sikre sammenhæng mellem disse bestemmelser er det nødvendigt at tilføje en forpligtelse i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, om, at den erhvervsdrivende også skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet, hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale. Derudover bør formuleringen af artikel 16, stk. 1, litra a), ændres for at tage hensyn til ændringerne i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale. Imidlertid bør medlemsstaterne have mulighed for ikke at anvende kravet om at opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet i kontrakter, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer. I artikel 16, stk. 1, litra c), i nævnte direktiv fastsættes en undtagelse fra fortrydelsesretten for aftaler om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg. Denne undtagelse omfatter f.eks. fremstilling og installation af specialfremstillede møbler i forbrugers hjem, når de leveres i henhold til en enkelt købsaftale.

- (43) Undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra b), i direktiv 2011/83/EU bør også anses for at gælde for aftaler om individuelle leverancer af ikkernetværksenergi, da prisen er afhængig af udsving på råvaremarkederne eller energimarkederne, hvilket ikke kan kontrolleres af den erhvervsdrivende og kan forekomme inden fortrydelsesfristen.
- (44) I artikel 14, stk. 4, i direktiv 2011/83/EU foreskrives de betingelser, på hvilke forbrugeren, i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ikke hæfter for omkostningerne ved udførelse af tjenesteydelser, levering af offentlige forsyninger og levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Hvis nogen af disse betingelser er opfyldt, skal forbrugeren ikke betale prisen for tjenesteydelser, offentlige forsyninger eller digitalt indhold, der er modtaget før udøvelsen af fortrydelsesretten. For så vidt angår digitalt indhold er opfyldelsen af en af disse ikkekumulative betingelser, nemlig i henhold til artikel 14, stk. 4, litra b), nr. iii), ensbetydende med manglende bekræftelse af aftalen, som omfatter bekræftelse af forbrugers udtrykkelige samtykke til, at udførelsen af aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Denne betingelse er imidlertid ikke blandt betingelserne for tabet af fortrydelsesretten i nævnte direktivs artikel 16, stk. 1, litra m), hvilket skaber usikkerhed med hensyn til forbrugernes mulighed for at anvende artikel 14, stk. 4, litra b), nr. iii), når de to øvrige betingelser i artikel 14, stk. 4, litra b), er opfyldt, og fortrydelsesretten som følge heraf er tabt i henhold til artikel 16, stk. 1, litra m). Betingelsen i artikel 14, stk. 4, litra b), nr. iii), bør derfor føjes til artikel 16, stk. 1, litra m), så forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, når denne betingelse ikke er opfyldt, og følgelig gøre krav på rettighederne i artikel 14, stk. 4.
- (45) Erhvervsdrivende kan personalisere prisen på deres tilbud til bestemte forbrugere eller bestemte kategorier af forbrugere baseret på automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugernes adfærd, der giver de erhvervsdrivende mulighed for at vurdere forbrugers købekraft. Forbrugere bør derfor informeres tydeligt, når den pris, der tilbydes, er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning. Der bør derfor føjes et specifikt oplysningskrav til direktiv 2011/83/EU om, at forbrugeren skal informeres, når prisen er personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning. Dette oplysningskrav bør ikke gælde teknikker, såsom »dynamiske« priser eller »realtidpriser«, der involverer en ændring af prisen på en meget fleksibel og hurtig måde som svar på markedsefterspørgslen, når disse teknikker ikke involverer personalisering baseret på automatiseret beslutningstagning. Dette oplysningskrav berører ikke forordning (EU) 2016/679, som bl.a. indeholder bestemmelser om personers ret til ikke at blive udsat for automatiseret individuel beslutningstagning, herunder profilering.
- (46) I betragtning af de teknologiske udviklinger er det nødvendigt at fjerne henvisningen til faxnummer fra listen over kommunikationsmidler i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83/EU, da fax sjældent anvendes nu og i høj grad er forældet.
- (47) Forbrugere forlader sig i stigende grad på anmeldelser og anprisninger fra andre forbrugere, når de træffer købsbeslutninger. Når de erhvervsdrivende derfor giver adgang til forbrugeranmeldelser af produkter, bør de oplyse forbrugere om, hvorvidt der er indført procedurer eller procedurer for at sikre, at de offentliggjorte anmeldelser stammer fra forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produkterne. Hvis der er indført sådanne procedurer eller procedurer, bør de give oplysninger til forbrugere om, hvordan kontrollerne foretages, og klare oplysninger om, hvordan anmeldelser behandles, f.eks. om alle anmeldelser, uanset om de er positive eller negative, offentliggøres, eller om disse anmeldelser er blevet sponsoreret eller påvirket af et kontraktforhold med en erhvervsdrivende. Desuden bør det derfor betragtes som en urimelig handelspraksis at vildlede forbrugere ved at angive, at

anmeldelser af et produkt er indsendt af forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produktet, når der ikke er truffet rimelige og forholdsmæssige foranstaltninger til at sikre, at de stammer fra sådanne forbrugere. Sådanne skridt kan omfatte tekniske midler til at kontrollere pålideligheden af den person, der poster en anmeldelse, for eksempel ved at anmode om oplysninger for at kontrollere, at forbrugeren faktisk har anvendt eller købt brugt produktet.

- (48) Bestemmelserne i dette direktiv om forbrugeranmeldelser og anprisninger berører ikke den almindelige og legale reklamepraksis, der består i at fremsætte overdrevne udtalelser eller udtalelser, som ikke er beregnet til at blive opfattet bogstaveligt.
- (49) Erhvervsdrivende bør også forbydes at indsende falske forbrugeranmeldelser og fremsætte anprisninger såsom »likes« på sociale medier eller få andre til det for at fremme deres produkter samt at manipulere med forbrugeranmeldelser og anprisninger såsom offentliggørelse af udelukkende positive anmeldelser og sletning af de negative. En sådan praksis kan også forekomme gennem ekstrapolering af sociale anprisninger, når en brugers positive interaktion med visse former for onlineindhold linkes eller overføres til andet, men relateret indhold, hvilket giver det indtryk, at den pågældende bruger også har en positiv holdning til det relaterede indhold.
- (50) Erhvervsdrivende bør forbydes at videresælge billetter til forbrugere til kultur- og idrætsarrangementer, som de har erhvervet ved hjælp af software som »robotter«, der sætter dem i stand til at købe et antal billetter, der overstiger de tekniske begrænsninger, som den primære billet sælger har fastsat, eller omgå alle andre tekniske midler indført af den primære sælger for at sikre, at billetterne er tilgængelige for alle personer. Dette forbud berører ikke andre nationale foranstaltninger, som medlemsstaterne kan træffe for at beskytte forbrugernes legitime interesser og for at sikre kulturpolitik og bred adgang for alle personer til kultur- og idrætsarrangementer, såsom regulering af videresalgsprisen for billetterne.
- (51) Artikel 16 i chartret garanterer friheden til at drive virksomhed i overensstemmelse med EU-retten og national ret og praksis. Dog kan markedsføring på tværs af medlemsstaterne af varer som værende identiske, mens de med hensyn til sammensætning og karakteristika reelt frembyder betydelige forskelle, vildlede forbrugere og foranledige dem til at træffe en transaktionsbeslutning, som de ellers ikke ville have truffet.
- (52) En sådan praksis kan derfor betragtes som værende i strid med direktiv 2005/29/EF på grundlag af en vurdering fra sag til sag af relevante elementer. Med henblik på at lette anvendelsen af den gældende EU-ret for medlemsstaternes forbruger- og fødevarermyndigheder blev der i Kommissionens meddelelse af 29. september 2017 »om anvendelse af EU's fødevarer- og forbrugerbeskyttelseslovgivning i spørgsmål om to forskellige kvaliteter af produkter — specifikt i forbindelse med fødevarer« ydet vejledning om anvendelsen af de nuværende EU-regler i situationer med to forskellige kvaliteter af fødevarer. I den sammenhæng har Kommissionens Fælles Forskningscenter den 25. april 2018 præsenteret en »ramme for udvælgelse og testning af fødevarer til vurdering af kvalitetsrelaterede egenskaber: EU-harmoniseret testmetode«.
- (53) I mangel af en udtrykkelig bestemmelse har erfaringerne med håndhævelsen dog vist, at det kan være uklart for forbrugere, erhvervsdrivende og nationale kompetente myndigheder, hvilke former for handelspraksis der kan være i strid med direktiv 2005/29/EF. Nævnte direktiv bør derfor ændres for at sikre retssikkerheden for både erhvervsdrivende og håndhævelsesmyndighederne ved udtrykkeligt at adressere markedsføringen af en vare som værende identisk med en vare, som markedsføres i andre medlemsstater, men hvor den pågældende vare med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle. De kompetente myndigheder bør fra sag til sag vurdere og håndtere sådanne former

for praksis i overensstemmelse med direktiv 2005/29/EF, som ændret ved nærværende direktiv. Den kompetente myndighed bør i sin vurdering tage hensyn til, hvorvidt en sådan differentiering let kan identificeres af forbrugerne, den erhvervsdrivendes ret til at tilpasse varer af samme mærke til forskellige geografiske markeder ud fra legitime og objektive faktorer såsom national ret, tilgængelighed eller sæsonbestemthed af råvarer eller frivillige strategier med det formål at forbedre adgangen til sund og næringsrig mad samt den erhvervsdrivendes ret til at tilbyde varer af samme mærke i pakninger med forskellig vægt eller volumen på forskellige geografiske markeder. De kompetente myndigheder bør vurdere, om en sådan differentiering let kan identificeres af forbrugerne ved at se på tilgængeligheden og tilstrækkeligheden af oplysningerne. Det er vigtigt, at forbrugerne bliver informeret om differentiering af varer ud fra legitime og objektive faktorer. Erhvervsdrivende bør frit kunne give sådanne oplysninger på forskellige måder, der giver forbrugerne mulighed for at få adgang til de nødvendige oplysninger. Generelt bør de erhvervsdrivende vælge andre måder end vareetiketten til formidling af disse oplysninger. De relevante sektorbestemte EU-regler og reglerne om fri bevægelighed for varer bør respekteres.

(54) Selv om salg uden for fast forretningssted — ligesom salg på den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalg — er en legitim og veletableret salgskanal, kan en række former for særlig aggressiv eller vildledende markedsføring eller særligt aggressive eller vildledende salgsmetoder i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg i forbrugerens hjem eller udflugter som omhandlet i artikel 2, stk. 8, i direktiv 2011/83/EU lægge pres på forbrugerne for at få dem til at købe varer eller tjenester, som de ellers ikke ville købe, eller varer til overpris, ofte til øjeblikkelig betaling. Sådanne former for praksis er ofte målrettet ældre eller andre sårbare forbrugere. En række medlemsstater betragter dem som uønskede og anser det for nødvendigt at begrænse særlige former for eller aspekter af salg uden for fast forretningssted i den i direktiv 2011/83/EU omhandlede betydning, såsom aggressiv og vildledende markedsføring eller salg af et produkt i forbindelse med besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter. Hvis der vedtages sådanne begrænsninger ud fra andre hensyn end forbrugerbeskyttelse, såsom den offentlige interesse eller respekten for privatlivet, der er beskyttet ved artikel 7 i chartret, falder de uden for anvendelsesområdet for direktiv 2005/29/EF.

(55) I overensstemmelse med nærhedsprincippet og med henblik på at lette håndhævelsen bør det præciseres, at direktiv 2005/29/EF ikke berører medlemsstaternes frihed til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugernes legitime interesser mod urimelig handelspraksis i forbindelse med besøg uden forudgående anmodning i deres private hjem af erhvervsdrivende, der ønsker at tilbyde eller sælge produkter, eller for så vidt angår udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne bestemmelser er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Alle sådanne bestemmelser bør stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og ikke forbyde disse salgskanaler som sådan. Nationale bestemmelser, der vedtages af medlemsstaterne, kan for eksempel fastsætte det tidspunkt på dagen, hvor besøg i forbrugernes hjem uden deres udtrykkelige anmodning ikke er tilladt, eller forbyde sådanne besøg, når forbrugeren synligt har tilkendegivet, at disse besøg ikke er acceptable, eller foreskrive betalingsproceduren. Endvidere kan sådanne bestemmelser fastsætte mere beskyttende regler på de områder, som er harmoniseret ved direktiv 2011/83/EU. Direktiv 2011/83/EU bør derfor ændres for at gøre det muligt for medlemsstaterne at vedtage nationale foranstaltninger, der sikrer en længere fortrydelsesfrist, og fravige særlige undtagelser fra fortrydelsesretten. Der bør stilles krav til medlemsstaterne om at meddele alle nationale bestemmelser, der vedtages i den hen-

seende, til Kommissionen, således at Kommissionen kan gøre disse oplysninger tilgængelige for alle interesserede parter og overvåge, at foranstaltningerne står i et rimeligt forhold til formålet og er lovlige.

- (56) For så vidt angår aggressiv og vildledende praksis i forbindelse med arrangementer, der afholdes andre steder end den erhvervsdrivendes forretningssted, berører direktiv 2005/29/EF ikke eventuelle betingelser for etablering eller godkendelsesordninger, som medlemsstaterne kan pålægge erhvervsdrivende. Nævnte direktiv berører endvidere ikke national aftaleret og navnlig ikke bestemmelserne om kontraktens gyldighed, indgåelse og virkning. Aggressiv og vildledende praksis i forbindelse med arrangementer, der afholdes andre steder end den erhvervsdrivendes forretningssted, kan forbydes på grundlag af en individuel vurdering i henhold til artikel 5 til 9 i nævnte direktiv. Hertil kommer, at bilag I til nævnte direktiv indeholder et generelt forbud mod praksis, hvor den erhvervsdrivende skaber det indtryk, at den erhvervsdrivende ikke handler som led i sit erhverv, og praksis, der skaber det indtryk, at forbrugeren ikke kan forlade lokalerne, før en aftale er indgået. Kommissionen bør vurdere, om de gældende regler giver et tilstrækkeligt forbrugerbeskyttelsesniveau og tilstrækkelige værktøjer til medlemsstaterne, så de effektivt kan gribe ind over for en sådan praksis.
- (57) Dette direktiv bør ikke berøre aspekter af national aftaleret, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national aftaleret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed, såsom i tilfælde af manglende samtykke eller ulovlig kommerciel aktivitet.
- (58) For at sikre at borgerne har adgang til ajourførte oplysninger om deres forbrugerrettigheder og om udenretlig tvistbilæggelse, bør den onlineindgang, som skal udvikles af Kommissionen, så vidt muligt være brugervenlig, mobilvenlig, let tilgængelig og anvendelig for alle, herunder personer med handicap (»design for alle«).
- (59) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter <sup>(17)</sup> har medlemsstaterne forpligtet sig til i tilfælde, hvor det er berettiget, at lade meddelelsen af gennemførelsesforanstaltninger ledsage af et eller flere dokumenter, der forklarer forholdet mellem et direktivs bestanddele og de tilsvarende dele i de nationale gennemførelsesforskrifter. I forbindelse med dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget.
- (60) Målene for dette direktiv, nemlig bedre håndhævelse og modernisering af forbrugerbeskyttelsesretten, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan på grund af problemets EU-dækkende karakter bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

#### *Artikel 1*

#### **Ændring af direktiv 93/13/EØF**

I direktiv 93/13/EØF foretages følgende ændringer:

Følgende artikel indsættes:

*»Artikel 8b*

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne kan begrænse sådanne sanktioner til situationer, hvor kontraktvilkårene er udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, eller hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2.
3. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:
  - a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne
  - b) eventuelle foranstaltninger, som sælgeren eller leverandøren har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
  - c) sælgerens eller leverandørens eventuelle tidligere overtrædelser
  - d) sælgerens eller leverandørens opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelserne, hvis de relevante data er tilgængelige
  - e) sanktioner, der pålægges sælgeren eller leverandøren for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 <sup>(1)</sup>
  - f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.
4. Uden at dette berører denne artikels stk. 2, sikrer medlemsstaterne, at når der pålægges sanktioner i overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394, omfatter de muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder, eller begge dele, af en maksimumsstørrelse for sådanne bøder på mindst 4 % af sælgerens eller leverandørens årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.
5. For de tilfælde, hvor en bøde skal pålægges i overensstemmelse med stk. 4, men oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, indfører medlemsstaterne muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst 2 mio. EUR.
6. Medlemsstaterne giver senest den 28. november 2021 Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

## *Artikel 2*

### **Ændring af direktiv 98/6/EF**

I direktiv 98/6/EF foretages følgende ændringer:

1) Følgende artikel indsættes:

#### *»Artikel 6a*

1. Enhver meddelelse om prisnedsættelse skal angive den pris, som den erhvervsdrivende tidligere har anvendt i en bestemt periode forud for prisnedsættelsen.



2. Den tidligere pris er den laveste pris, som den erhvervsdrivende har anvendt i løbet af en periode, der ikke er kortere end 30 dage, før prisnedsættelsen.
  3. Medlemsstaterne kan fastsætte andre regler for varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.
  4. Hvis produktet har været på markedet i mindre end 30 dage, kan medlemsstaterne også fastsætte en kortere periode end den, der er angivet i stk. 2.
  5. Medlemsstaterne kan bestemme, at når prisnedsættelsen øges progressivt, er den tidligere pris prisen uden prisnedsættelse før den første prisnedsættelse.«
- 2) Artikel 8 affattes således:

#### *»Artikel 8*

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:
  - a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne
  - b) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
  - c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
  - d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelserne, hvis de relevante data er tilgængelige
  - e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394<sup>(\*)</sup>
  - f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.
3. Medlemsstaterne giver senest den 28. november 2021 Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

<sup>(\*)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).«

#### *Artikel 3*

### **Ændring af direktiv 2005/29/EF**

I direktiv 2005/29/EF foretages følgende ændringer:

1) I artikel 2, stk. 1, foretages følgende ændringer:

a) litra c) affattes således:

»c) »produkt«: en vare eller tjenesteydelse, herunder fast ejendom, digitale tjenester og digitalt indhold samt rettigheder og pligter«

b)følgende litraer tilføjes:

»m)»rangordning«: den relative betydning, der tillægges produkter, som de præsenteres, opstilles eller kommunikeres af den erhvervsdrivende, uanset de teknologiske midler, der anvendes til en sådan præsentation, opstilling eller kommunikation

n)»onlinemarkedsplads«: en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.«

2)Artikel 3, stk. 5 og 6, affattes således:

»5. Dette direktiv forhindrer ikke medlemsstaterne i at vedtage bestemmelser med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller for så vidt angår udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

6. Medlemsstaterne underretter straks Kommissionen om vedtagelse af nationale bestemmelser på grundlag af stk. 5 samt om eventuelle senere ændringer. Kommissionen gør disse oplysninger let tilgængelige for forbrugere og erhvervsdrivende på et dertil indrettet websted.«

3)I artikel 6, stk. 2, tilføjes følgende litra:

»c)enhver markedsføring af en vare i en medlemsstat som værende identisk med en vare, som markedsføres i andre medlemsstater, men hvor den pågældende vare med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle, medmindre det er begrundet i legitime og objektive faktorer.«

4)I artikel 7 foretages følgende ændringer:

a)i stk. 4 foretages følgende ændringer:

i)litra d) affattes således:

»d)forhold vedrørende betaling, levering og udførelse, hvis disse afviger fra kravene i forbindelse med erhvervsmæssig diligenspligt«.

ii)følgende litra tilføjes:

»f)for produkter, der tilbydes på onlinemarkedspladser, hvorvidt den tredjepart, der tilbyder produkterne, er erhvervsdrivende eller ej, på grundlag af den pågældende tredjeparts erklæring til udbyderen af onlinemarkedspladsen.«

b)følgende stykke indsættes:

»4a. Når forbrugerne gives mulighed for at søge efter produkter, der tilbydes af forskellige erhvervsdrivende eller af forbrugere på grundlag af en søgning i form af et nøgleord, en sætning eller et andet input, uanset hvor transaktionerne i sidste ende gennemføres, anses generelle oplysninger, som stilles til rådighed i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængelig fra den side, hvor søgeresultatet præsenteres, om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen af de produkter, der præsenteres for forbrugeren som følge af søgningen og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre para-

metre, for at være væsentlige. Dette finder ikke anvendelse på udbydere af onlinesøgemaskiner som defineret i artikel 2, nr. 6), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150.<sup>(\*)</sup>

<sup>(\*)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester (EUT L 186 af 11.7.2019, s. 57).«

c) følgende stykke tilføjes:

»6. Når en erhvervsdrivende giver adgang til forbrugeranmeldelser af produkter, anses oplysninger om, hvorvidt og hvordan den erhvervsdrivende sikrer, at de offentliggjorte anmeldelser stammer fra forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produkterne, for at være væsentlige.«

5) Følgende artikel indsættes:

#### *»Artikel 11a*

#### **Adgang til retsmidler**

1. Forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, skal have adgang til forholdsmæssige og effektive retsmidler, herunder skadeserstatning og, hvor det er relevant, et afslag i købesummen eller ophævelse af kontrakten. Medlemsstaterne kan fastsætte betingelserne for anvendelsen og virkningerne af disse retsmidler. Medlemsstaterne kan, hvor det er relevant, tage hensyn til grovheden og arten af den urimelige handelspraksis, skaden lidt af forbrugeren og andre relevante omstændigheder.

2. Disse retsmidler berører ikke anvendelsen af andre retsmidler, som er til rådighed for forbrugerne i henhold til EU-retten eller national ret.«

6) Artikel 13 affattes således:

#### *»Artikel 13*

#### **Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:

a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne

b) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt

c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser

d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelserne, hvis de relevante data er tilgængelige

e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394.<sup>(\*)</sup>

f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

3. Medlemsstaterne sikrer, at når der pålægges sanktioner i overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394, omfatter de muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder, eller begge dele, af en maksimumsstørrelse for sådanne bøder på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater. Uden at dette berører den pågældende forordning, kan medlemsstaterne af nationale forfatningsmæssige grunde begrænse pålæggelsen af bøder til:

a) overtrædelse af artikel 6, 7, 8, 9 og af bilag I til nærværende direktiv, og

b) en erhvervsdrivendes fortsatte anvendelse af handelspraksis, der er blevet anset for at være urimelig af den kompetente nationale myndighed eller domstol, når den pågældende handelspraksis ikke er en overtrædelse omhandlet i litra a).

4. For de tilfælde, hvor en bøde skal pålægges i overensstemmelse med stk. 3, men oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige, indfører medlemsstaterne muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst EUR 2 mio.

5. Medlemsstaterne giver senest den 28. november 2021 Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

(<sup>4</sup>) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).«

7) I bilag I foretages følgende ændringer:

a) følgende nummer indsættes:

»11 a. Levering af søgeresultater som svar på en forbrugers onlinesøgning uden tydelig oplysning om enhver form for betalt reklame eller betaling specifikt for at opnå højere rangordning af produkter i søgeresultaterne.«

b) følgende numre indsættes:

»23a. Videresalg til forbrugerne af billetter til arrangementer, hvis den erhvervsdrivende har erhvervet dem ved hjælp af automatiske midler til at omgå eventuelle pålagte begrænsninger for antallet af billetter, som en person kan købe, eller andre regler for køb af billetter.

23b. Angivelse af, at anmeldelser af et produkt er indsendt af forbrugere, som faktisk har anvendt eller købt produktet, uden at træffe rimelige og forholdsmæssige foranstaltninger til at sikre, at anmeldelsen stammer fra sådanne forbrugere.

23c. Indsendelse eller rekvirering fra anden juridisk eller fysisk person af falske forbrugeranmeldelser eller anprisninger eller forkert fremstilling af forbrugeranmeldelser eller sociale anprisninger for at fremme produkter.«

#### *Artikel 4*

#### **Ændring af direktiv 2011/83/EU**

I direktiv 2011/83/EU foretages følgende ændringer:

1) I artikel 2, stk. 1, foretages følgende ændringer:

a) nr. 3) affattes således:

»3)»varer«: varer som defineret i artikel 2, nr. 5), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771<sup>(\*)</sup>.

(\*) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 28).«

b)følgende nummer indsættes:

4a)»personoplysninger«: personoplysninger som defineret i artikel 4, nr. 1), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679<sup>(\*)</sup>

(\*) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).«

c)nr. 5) og 6) affattes således:

»5)»købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser

6)»tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, til forbrugeren«

d)nr. 11) affattes således:

»11)»digitalt indhold«: digitalt indhold som defineret i artikel 2, nr. 1), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770<sup>(\*)</sup>

(\*) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).«

e)følgende numre tilføjes:

»16)»digital tjeneste«: en digital tjenesteydelse som defineret i artikel 2, nr. 2), i direktiv (EU) 2019/770

17)»onlinemarkedsplads«: en tjenesteydelse der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere

18)»udbyder af en onlinemarkedsplads«: enhver erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere

19)»kompatibilitet«: kompatibilitet som defineret i artikel 2, nr. 10), i direktiv (EU) 2019/770

20)»funktionalitet«: funktionalitet som defineret i artikel 2, nr. 11), i direktiv (EU) 2019/770

21)»interoperabilitet«: interoperabilitet som defineret i artikel 2, nr. 12), i direktiv (EU) 2019/770.«

2)I artikel 3 foretages følgende ændringer:

a)stk. 1 affattes således:

»1. Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Det finder anvendelse på

aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis.«

b) følgende stykke indsættes:

»1 a. Dette direktiv finder også anvendelse, når den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, medmindre de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på levering af det digitale indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv, eller for at give den erhvervsdrivende mulighed for at opfylde de retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål.«

c) i stk. 3 foretages følgende ændringer:

i) litra k) affattes således:

»k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19, 21 og 22«

ii) følgende litra tilføjes:

»n) om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov.«

3) I artikel 5, stk. 1, foretages følgende ændringer:

a) litra e) affattes således:

»e) foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant«

b) litra g) og h) affattes således:

»g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester

h) hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst«

4) I artikel 6 foretages følgende ændringer:

a) i stk. 1 foretages følgende ændringer:

i) litra c) affattes således:

»c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse; såfremt den erhvervsdrivende giver adgang til andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium, omfatter disse oplysninger også oplysninger om sådanne andre midler; alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende; hvis det er relevant, oplyser den erhvervsdrivende også den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.«

ii) følgende litra indsættes:

»ea) hvor det er relevant, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning«

iii) litra l) affattes således:

»l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed«

iv) litra r) og s) affattes således:

»r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester

s) hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst«

b) stk. 4 affattes således:

»4. De i denne artikels stk. 1, litra h), i), og j), omhandlede oplysninger kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene fastlagt i denne artikels stk. 1, litra h), i) og j), hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt. Henvisningerne til fortrydelsesfristen på 14 dage i standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(A) erstattes af henvisninger til en fortrydelsesfrist på 30 dage i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a.«

5) Følgende artikel indsættes:

#### *»Artikel 6a*

### **Supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser**

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden fjernsalgsaftale eller et tilsvarende tilbud på en onlinemarkedsplads, giver udbyderen af onlinemarkedspladsen, uden at det berører direktiv 2005/29/EF, forbrugeren følgende oplysninger på en klar og forståelig måde og på en måde, der egner sig til fjernkommunikation:

a) generelle oplysninger i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres, om de vigtigste parametre for rangordning, som defineret i artikel 2, stk. 1, litra m), i direktiv 2005/29/EF, af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af søgningen og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre

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 udbyderen af onlinemarkedspladsen

c) hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten ikke gælder for aftalen, når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, ikke er erhvervsdrivende

d) hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbyderen af onlinemarkedspladsen; sådanne oplysninger berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjepart har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

2. Med forbehold af direktiv 2000/31/EF forhindrer denne artikel ikke medlemsstaterne i at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser. Sådanne bestemmelser skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.«

6) Artikel 7, stk. 3, affattes således:

»3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, og forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium, og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.«

7) I artikel 8 foretages følgende ændringer:

a) stk. 4 affattes således:

»4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af eller gennem nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. henholdsvis artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o), med undtagelse af den i litra h) omhandlede standardfortrydelsesformular fastsat i bilag I(B). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, herunder standardfortrydelsesformularen, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med nærværende artikels stk. 1.«

b) stk. 8 affattes således:

»8. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, og forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning, og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.«

8) I artikel 9 foretages følgende ændringer:

a) følgende stykke indsættes:

»1a. Medlemsstaterne kan vedtage regler, i overensstemmelse med hvilke fortrydelsesfristen på 14 dage, jf. stk. 1, forlænges til 30 dage for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.«

b) indledningen i stk. 2 affattes således:



»2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 omhandlede fortrydelsesfrist efter 14 dage eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med denne artikels stk. 1a, 30 dage fra:«

9) Artikel 10, stk. 2, affattes således:

»2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til denne artikels stk. 1 senest 12 måneder fra den dato, der er omhandlet i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a, 30 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager disse oplysninger.«

10) I artikel 13 tilføjes følgende stykker:

»4. For så vidt angår forbrugeren personoplysninger overholder den erhvervsdrivende de gældende forpligtelser i henhold til forordning (EU) 2016/679.

5. Den erhvervsdrivende afholder sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, undtagen hvis indholdet:

a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende

b) kun vedrører forbrugeren aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende

c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssig stor indsats, eller

d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

6. Med undtagelse af de situationer, der er omhandlet i stk. 5, litra a), b) eller c), stiller den erhvervsdrivende på forbrugeren anmodning ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, den erhvervsdrivende har leveret, til rådighed for forbrugeren.

7. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

8. Hvis fortrydelsesretten udnyttes, kan den erhvervsdrivende forhindre forbrugeren fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig(t) for forbrugeren eller ved at gøre forbrugeren brugerkonto inaktiv, uden at det berører stk. 6.«

11) I artikel 14 foretages følgende ændringer:

a) følgende stykke indsættes:

»2a. Hvis forbrugeren gør brug af fortrydelsesretten, afstår vedkommende fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det/den til rådighed for tredjeparter.«

b) stk. 4, litra b), nr. i), affattes således:

»i) forbrugeren ikke har givet sit forudgående udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14- eller 30-dages frist, der er omhandlet i artikel 9«

12)I artikel 16 foretages følgende ændringer:

a)i stk. 1 foretages følgende ændringer:

i)litra a) affattes således:

»a)tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, men, hvis aftalen forpligter forbrugeren til at betale, kun hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende«

ii)litra m) affattes således:

»m)aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt, og hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, hvis:

i)forbrugeren har givet forudgående udtrykkeligt samtykke til, at udførelsen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber

ii)forbrugeren har anerkendt, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og

iii)den erhvervsdrivende har givet bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.«

b)følgende stykker tilføjes:

»Medlemsstaterne kan afvige fra undtagelserne til fortrydelsesretten fastsat i stk. 1, litra a), b), c) og e), for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

I tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke.«

13)Artikel 24 affattes således:

#### *»Artikel 24*

#### **Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:

a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne

b)eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt

- c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelser, hvis de relevante data er tilgængelige
- e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394<sup>(\*)</sup>
- f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

3. Medlemsstaterne sikrer, at når der pålægges sanktioner i overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394, omfatter de muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder, eller begge dele, af en maksimumsstørrelse for sådanne bøder på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.

4. For de tilfælde, hvor en bøde skal pålægges i overensstemmelse med stk. 3, men oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige, indfører medlemsstaterne muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst 2 mio. EUR.

5. Medlemsstaterne giver senest den 28. november 2021 Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

<sup>(\*)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).«

14) Artikel 29, stk. 1, affattes således:

»1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omhandlet i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7, artikel 6, stk. 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6, artikel 9, stk. 1a, artikel 9, stk. 3, og artikel 16, stk. 2 og 3, underretter den Kommissionen herom senest den 28. november 2021 samt om alle senere ændringer«

15) Bilag I ændres således:

a) i del A foretages følgende ændringer:

i) tredje afsnit under »Fortrydelsesret« affattes således:

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

ii) andet afsnit, under »Instrukser med henblik på udfyldelse«, affattes således:

»[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.«

b) Del B, første led, affattes således:

»Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og e-mailadresse af den erhvervsdrivende]:«

## *Artikel 5*

### **Oplysninger om forbrugerrettigheder**

Kommissionen sikrer, at borgere, der søger oplysninger om deres forbrugerrettigheder eller om udenretlig tvistbilæggelse, kan benytte en onlineindgang gennem den fælles digitale portal oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724 <sup>(18)</sup>, som gør dem i stand til at:

- a) tilgå ajourførte oplysninger om deres EU-forbrugerrettigheder på en klar, forståelig og lettilgængelig måde, og
- b) indgive en klage gennem platformen til onlinetvistbilæggelse oprettet ved forordning (EU) nr. 524/2013 og til det kompetente center i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, afhængigt af de involverede parter.

#### *Artikel 6*

##### **Kommissionens rapportering samt evaluering**

Kommissionen forelægger senest den 28. maj 2024 en rapport om direktivets anvendelse for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal navnlig omfatte en vurdering af dette direktivs bestemmelser om:

- a) arrangementer, der afholdes andre steder end i den erhvervsdrivendes lokaler, og
- b) de tilfælde, hvor varer markedsføres som identiske, men frembyder betydelige forskelligheder med hensyn til sammensætning eller karakteristika, herunder hvorvidt disse tilfælde bør være underlagt strengere krav, herunder forbuddet i bilag I til direktiv 2005/29/EF, og hvorvidt der er behov for mere detaljerede bestemmelser om oplysninger om differentiering af varer.

Denne rapport ledsages om nødvendigt af et lovgivningsforslag.

#### *Artikel 7*

##### **Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 28. november 2021 de bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De underretter straks Kommissionen herom. De anvender disse bestemmelser fra den 28. maj 2022.

Disse bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. Medlemsstaterne fastsætter de nærmere regler for henvisningen.

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

#### *Artikel 8*

##### **Ikrafttræden**

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

#### *Artikel 9*

##### **Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 27. november 2019.

*På Europa-Parlamentets vegne*

D. M. SASSOLI

*Formand*

*På Rådets vegne*

T. TUPPURAINEN

*Formand*

---

<sup>(1)</sup> EUT C 440 af 6.12.2018, s. 66.

<sup>(2)</sup> Europa-Parlamentets holdning af 17.4.2019 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 8.11.2019.

<sup>(3)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiver 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

<sup>(4)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30).

<sup>(5)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF af 16. februar 1998 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (EFT L 80 af 18.3.1998, s. 27).

<sup>(6)</sup> 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 (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

<sup>(7)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).

<sup>(8)</sup> Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

<sup>(9)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester (EUT L 186 af 11.7.2019, s. 57).

<sup>(10)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943 af 8. juni 2016 om beskyttelse af fortrolig knowhow og fortrolige forretningsoplysninger (forretningshemmeligheder) mod ulovlig erhvervelse, brug og videregivelse (EUT L 157 af 15.6.2016, s. 1).

<sup>(11)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

<sup>(12)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 af 6. juli 2016 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele Unionen (EUT L 194 af 19.7.2016, s. 1).

<sup>(13)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 af 28. februar 2018 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kundernes nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og (EU) 2017/2394 og af direktiv 2009/22/EF (EUT L 60 I af 2.3.2018, s. 1).

<sup>(14)</sup> 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») (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

<sup>(15)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).

<sup>(16)</sup> Europa-Parlamentets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

<sup>(17)</sup> EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.

<sup>(18)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 1).

**Bilag 5: Europa-Parlamentets og Rådets direktivet 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**

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU**

**af 25. oktober 2011**

**om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF**

**(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —  
under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,  
under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,  
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>(1)</sup>,  
under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget<sup>(2)</sup>,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure<sup>(3)</sup>, og  
ud fra følgende betragtninger:

- (1) Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted<sup>(4)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg<sup>(5)</sup> omhandler en række aftalemæssige rettigheder for forbrugere.
- (2) De pågældende direktiver er gennemgået i lyset af erfaringer med henblik på at forenkle og opdatere de gældende bestemmelser, fjerne uoverensstemmelser og lukke uønskede huller i bestemmelserne. Gennemgangen har vist, at det er hensigtsmæssigt at erstatte de pågældende to direktiver med et enkelt direktiv. Dette direktiv bør derfor fastlægge standardbestemmelser for de fælles aspekter af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted ved at bevæge sig bort fra tilgangen med minimumsharmonisering i de tidligere direktiver, samtidig med at medlemsstaterne får lov til at beholde eller vedtage nationale bestemmelser i forbindelse med visse aspekter.
- (3) Efter artikel 169, stk. 1, og stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som det vedtages i henhold til artikel 114.
- (4) I overensstemmelse med artikel 26, stk. 2, i TEUF skal det indre marked udgøre et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser samt etableringsfrihed. For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugere 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 forbrugerftaler om fjernsalg og forbrugerftaler indgået uden for fast forretningssted.

- (5) Det potentiale, der ligger i fjernsalg på tværs af grænser, og som burde være et af de mest håndgribelige resultater af det indre marked, udnyttes ikke fuldt ud. Sammenlignet med den betydelige vækst i fjernsalg på hjemmemarkedet i de seneste par år har væksten i fjernsalg på tværs af grænser været begrænset. Forskellen er særlig markant i forbindelse med salg over internettet, hvor der er et stort vækstpotentiale. Det vækstpotentiale for handel på tværs af grænserne, der ligger i aftaler indgået uden for fast forretningssted (direkte salg), begrænses af en række faktorer, herunder de forskellige nationale bestemmelser om forbrugerbeskyttelse, som erhvervslivet skal overholde. Sammenlignet med væksten i direkte salg på hjemmemarkedet i de seneste par år, navnlig inden for servicesektoren f.eks. forsyningsvirksomhed, er antallet af forbrugere, som benytter denne kanal til at gøre indkøb på tværs af grænser, forblevet konstant. Med stadig flere forretningsmuligheder i mange medlemsstater burde små og mellemstore virksomheder (herunder selvstændige erhvervsdrivende) eller mellemmand for virksomheder med direkte salg i højere grad være tilbøjelige til at lede efter forretningsmuligheder i andre medlemsstater, navnlig i grænseområder. Derfor vil fuld harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
- (6) Visse forskelle skaber væsentlige hindringer på det indre marked og påvirker de erhvervsdrivende og forbrugerne. Disse forskelle øger de omkostninger, de erhvervsdrivende har, fordi de skal overholde forskellige bestemmelser, når de ønsker at sælge varer eller udføre tjenesteydelser på tværs af grænser. Den uforholdsmæssige opsplitning underminerer også forbrugernes tillid til det indre marked.
- (7) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør for begge parter vedkommende kunne henholde sig til en enkelt reguleringsmæssig ramme baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter af aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Unionen. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på dette område afsluttet. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på EU-niveau. Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
- (8) De lovgivningsmæssige aspekter, der harmoniseres, bør kun vedrøre aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national lovgivning om aftaler vedrørende beskæftigelse, aftaler vedrørende arverettigheder, aftaler vedrørende familieret og aftaler vedrørende virksomheders stiftelse og organisation eller partnerskabsaftaler.
- (9) I dette direktiv fastsættes bestemmelser vedrørende oplysninger, som skal gives i forbindelse med aftaler om fjernsalg, aftaler indgået uden for fast forretningssted og andre aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Dette direktiv regulerer ligeledes fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted og harmoniserer visse bestemmelser vedrørende opfyldelse og andre aspekter af aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere.
- (10) Dette direktiv bør ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) <sup>(6)</sup>.
- (11) Dette direktiv bør ikke berøre EU-bestemmelser vedrørende specifikke sektorer, som f.eks. humanmedicinske lægemidler, medicinsk udstyr, beskyttelse af privatlivets fred inden for

elektronisk kommunikation, patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser, fødevareremærkning og det indre marked for elektricitet og naturgas.

- (12) De oplysningskrav, der er fastsat i dette direktiv, bør supplere oplysningskravene i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked <sup>(7)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (»Direktivet om elektronisk handel«) <sup>(8)</sup>. Medlemsstaterne bør bevare muligheden for at pålægge yderligere oplysningskrav for tjenesteydere, der er etableret på deres område.
- (13) Medlemsstaterne bør fortsat i overensstemmelse med EU-lovgivningen have kompetence til at anvende bestemmelserne i dette direktiv på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre national lovgivning, der svarer til bestemmelserne eller visse bestemmelser i dette direktiv, for så vidt angår aftaler, der falder uden for dette direktivs anvendelsesområde. F.eks. kan medlemsstaterne beslutte at udvide anvendelsen af reglerne i dette direktiv til fysiske eller juridiske personer, der ikke er forbrugere i dette direktivs forstand, såsom ikke-statslige organisationer, nyetablerede virksomheder eller små og mellemstore virksomheder. Tilsvarende kan medlemsstaterne anvende bestemmelserne i dette direktiv på aftaler, der ikke i dette direktivs forstand er aftaler om fjernsalg, f.eks. fordi de ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser. Ydermere kan medlemsstaterne også opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i dette direktiv, som f.eks. supplerende regler vedrørende købsaftaler, herunder i forbindelse med levering af varer eller oplysningskrav under en aftales levetid.
- (14) Dette direktiv bør ikke berøre de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national ret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed (såsom i tilfælde af manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre national ret vedrørende de generelle aftaleretlige retsmidler, reglerne om offentlig økonomisk orden, f.eks. regler om urimeligt høje priser eller ågerpriser, eller reglerne om uetiske retshandler.
- (15) Dette direktiv bør ikke harmonisere de sprogkrav, der stilles til forbrugerftaler. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger og aftalevilkår i deres nationale lovgivning.
- (16) Dette direktiv bør ikke berøre national lovgivning om juridisk repræsentation, som f.eks. regler vedrørende den person, der handler i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne (som f.eks. en agent eller en administrator). Medlemsstaterne bør forblive kompetente på dette område. Dette direktiv bør finde anvendelse på alle erhvervsdrivende, såvel offentlige som private.
- (17) Definitionen af forbruger bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. I tilfælde af aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen indgås dels som led i og dels ikke som led i den pågældende persons erhverv, og det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, bør den pågældende person imidlertid ligeledes betragtes som en forbruger.
- (18) Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes frihed til i overensstemmelse med EU-retten at definere, hvad der anses som tjenesteydelser af almen økonomisk interesse, hvordan disse tjenesteydelser bør organiseres og finansieres i overensstemmelse med statsstøtteregler, og hvilke specifikke forpligtelser de bør være underlagt.



- (19) Digitalt indhold betyder data, der er produceret og leveret i digital form, såsom computerprogrammer, applikationer, spil, musik, videoer eller tekster, uanset om der opnås adgang hertil via downloading eller streaming, fra et fysisk medium eller på nogen anden måde. Aftaler vedrørende levering af digitalt indhold bør være omfattet af dette direktiv. Hvis digitalt indhold leveres via et fysisk medium såsom en cd eller en dvd, bør det betragtes som varer i henhold til dette direktiv. Ligesom for aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme bør aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, i relation til dette direktiv hverken klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler. I forbindelse med sådanne aftaler bør forbrugeren have en fortrydelsesret, medmindre forbrugeren har givet sit samtykke til, at leveringen i medfør af aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, og har anerkendt, at vedkommende dermed vil miste sin fortrydelsesret. Ud over de generelle oplysningskrav bør den erhvervsdrivende informere forbrugeren om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet. Begrebet funktionalitet bør referere til de måder, hvorpå digitalt indhold kan anvendes, f.eks. til sporing af forbrugeres adfærdsmønstre; begrebet bør ligeledes referere til, hvorvidt der findes eller ikke findes nogen form for tekniske begrænsninger, f.eks. via forvaltning af digitale rettigheder eller regionskodning. Det er hensigten, at begrebet relevant interoperabilitet skal beskrive informationen vedrørende det standard hardware- og software-miljø, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version og visse hardware features. Kommissionen bør undersøge, om der er behov for yderligere harmonisering af bestemmelser med hensyn til digitalt indhold, og om nødvendigt fremlægge et lovgivningsmæssigt forslag til behandling af dette spørgsmål.
- (20) Definitionen af aftaler om fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor en aftale indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, udelukkende ved brug af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax) til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Denne definition bør også dække situationer, hvor forbrugeren alene besøger det faste forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. I modsætning hertil bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Tilsvarende bør en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Ligeledes bør begrebet aftale om fjernsalg ikke omfatte reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, som f.eks. i det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør. Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en onlineplatform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfælde, hvor websider udelukkende tilbyder information om den erhvervsdrivende, vedkommendes varer og/eller tjenesteydelser og kontaktoplysninger.
- (21) Aftaler indgået uden for fast forretningssted bør defineres som aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og 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 faste forretningssted eller ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør ikke dække situationer, hvor den erhvervsdrivende først kommer til 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.

- (22) Et fast forretningssted bør omfatte alle forretningssteder, uanset form (f.eks. forretninger, boder eller varevogne), der fungerer som den erhvervsdrivendes faste eller sædvanlige forretningssted. Markedsboder og messestande bør behandles som faste forretningssteder, hvis de opfylder denne betingelse. Detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende driver forretning på sæsonbasis, f.eks. i turistsæsonen på et vintersportssted eller badested, bør betragtes som faste forretningssteder, eftersom den erhvervsdrivende på disse steder udøver sin virksomhed på sædvanligt grundlag. Steder, der er offentligt tilgængelige, som f.eks. gader, indkøbscentre, strande, sportsfaciliteter og offentlige transportmidler, som den erhvervsdrivende undtagelsesvis anvender til sine forretningsaktiviteter, samt private hjem og arbejdspladser, bør ikke betragtes som faste forretningssteder. De faste forretningssteder for en person, der optræder i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne som defineret i dette direktiv, bør betragtes som faste forretningssteder i dette direktivs forstand.
- (23) Varige medier bør sætte forbrugeren i stand til at lagre oplysninger så længe, som det er nødvendigt for forbrugeren at beskytte sine interesser som følge af vedkommendes forhold til den erhvervsdrivende. Sådanne medier bør navnlig omfatte papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail.
- (24) En offentlig auktion indebærer, at erhvervsdrivende og forbrugere personligt er til stede eller får mulighed for personligt at være til stede under auktionen. Varerne eller tjenesteydelserne tilbydes af den erhvervsdrivende til forbrugerne gennem en budprocedure, som ved udbud af varer eller tjenesteydelser i nogle medlemsstater kræver tilladelse. Den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne. Anvendelsen af onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som offentlige auktioner i dette direktivs forstand.
- (25) Aftaler vedrørende fjernvarme bør omfattes af dette direktiv, ligesom det er tilfældet med aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet. Fjernvarme refererer til varmeforsyning, f.eks. i form af damp eller opvarmet vand, fra en central produktionskilde gennem et transmissions- og distributionssystem til flere bygninger med henblik på opvarmning.
- (26) Aftaler vedrørende overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom eller stiftelse eller erhvervelse af sådan fast ejendom eller sådanne rettigheder, aftaler om opførelse af nye ejendomme, om omfattende ombygning af eksisterende ejendomme samt aftaler om leje af ejendomme til boligformål er allerede underlagt en række specifikke krav i national lovgivning. Disse aftaler omfatter f.eks. projektsalg af fast ejendom og leje med køberet. Dette direktivs bestemmelser er ikke hensigtsmæssige i relation til disse aftaler, som derfor bør udelukkes fra dets anvendelsesområde. En omfattende ombygning er en ombygning, der kan sammenlignes med opførelsen af en ny ejendom, f.eks. når kun facaden på en gammel bygning bevares. Aftaler om tjenesteydelser, især vedrørende opførelse af tilbygninger til ejendomme (f.eks. en garage eller en veranda) og reparation og renovering

af ejendomme, der ikke udgør en omfattende ombygning, bør være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv i lighed med aftaler i forbindelse med ejendomsmæglervirksomhed og aftaler vedrørende leje af ejendomme til andre formål end boligformål.

- (27) Transportydelser omfatter passagertransport og godstransport. Passagertransport bør ikke være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv, da den allerede er underlagt anden EU-lovgivning eller, for så vidt angår offentlige transportmidler og taxaer, er underlagt nationale regler. Imidlertid bør de bestemmelser i dette direktiv, der beskytter forbrugere mod for store gebyrer for anvendelse af betalingsmidler eller mod skjulte omkostninger, også gælde for aftaler om passagertransport. I forbindelse med godstransport og biludlejning, som er tjenesteydelser, bør forbrugerne være omfattet af beskyttelsen i henhold til dette direktiv, dog med undtagelse af fortrydelsesretten.
- (28) For at undgå en administrativ byrde for de erhvervsdrivende kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende dette direktiv i tilfælde, hvor varer eller tjenesteydelser til en lav værdi sælges uden for fast forretningssted. Beløbsgrænsen bør fastsættes så tilstrækkeligt lavt, at kun køb af ringe betydning udelukkes. Medlemsstaterne bør kunne fastsætte denne værdi i deres nationale lovgivning, forudsat at den ikke overstiger 50 EUR. Hvis to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidig af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af denne grænse.
- (29) Sociale tjenesteydelser har grundlæggende karakteristiske træk, der afspejles i sektorspecifik lovgivning, dels på EU-plan og dels på nationalt plan. Sociale tjenesteydelser omfatter på den ene side såvel tjenesteydelser for særligt dårligt stillede personer eller personer med lav indkomst som tjenesteydelser for personer og familier, der har brug for hjælp til at klare rutinemæssige, dagligdags opgaver, og på den anden side tjenesteydelser til alle de mennesker, der har særligt brug for hjælp, støtte, beskyttelse eller opmuntring på et bestemt tidspunkt i livet. Sociale tjenesteydelser omfatter bl.a. tjenesteydelser for børn og unge, hjælpetjenesteydelser for familier, enlige forældre og ældre, samt tjenesteydelser for migranter. Sociale tjenesteydelser dækker såvel korttids- som langtidsplejeydelser, f.eks. tjenesteydelser, der leveres af hjemmeplejetjenester eller i beskyttede boligkomplekser og i plejehjem eller andre ældreinstitutioner. Sociale tjenesteydelser omfatter ikke kun dem, der leveres af staten på nationalt, regionalt eller lokalt plan af tjenesteydere med opdrag fra staten eller af statsanerkendte velgørende organisationer, men også dem, der leveres af private virksomheder. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i relation til sociale tjenesteydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.
- (30) Sundhedsydelser kræver særlig regulering på grund af deres tekniske kompleksitet, deres betydning som tjenesteydelser af almen interesse samt omfattende offentlige finansiering. Sundhedsydelser er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser <sup>(9)</sup> som »sundhedsydelser, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinerings, 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 erhvervs-mæssige kvalifikationer <sup>(10)</sup>, eller en anden, der udøver en form for erhvervs-mæssig virksomhed i sundhedssektoren, der er begrænset til et lovreguleret erhverv, jf. artikel 3, stk. 1, litra a), i direktiv 2005/36/EF, eller en person, der betragtes som sundhedsprofessionel i henhold til lovgivningen i behandlingsmedlemsstaten. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i forbindelse med sundhedsydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.

- (31) Hasardspil bør ikke være omfattet af dette direktivs anvendelsesområde. Hasardspil er de aktiviteter, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål. Medlemsstaterne bør have mulighed for at indføre andre og strengere forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger i relation til sådanne aktiviteter.
- (32) Gældende EU-lovgivning bl.a. vedrørende finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, pakkerijser 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.
- (33) Den erhvervsdrivende bør være forpligtet til på forhånd at oplyse forbrugeren om eventuelle ordninger, som indebærer, at forbrugeren betaler et forskud til den erhvervsdrivende, herunder ordninger om, at et beløb blokeres på forbrugers kredit- eller hævekort.
- (34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. I forbindelse med at den erhvervsdrivende giver disse oplysninger, bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse.
- (35) De oplysninger, der skal gives til forbrugeren af den erhvervsdrivende, bør være obligatoriske og bør ikke ændres. Imidlertid bør de kontraherende parter udtrykkelig kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.
- (36) I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvisne forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger. For så vidt angår kravet om at informere forbrugeren om udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varer, der i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, anses kravet for at være opfyldt, f.eks. hvis den erhvervsdrivende angiver én befragter (f.eks. den, den erhvervsdrivende har overdraget leverancen af varen til) og én pris vedrørende udgifterne til tilbagelevering af varerne. Hvis den erhvervsdrivende ikke med rimelighed kan beregne udgifterne til tilbagelevering af varerne på forhånd, f.eks. fordi den erhvervsdrivende ikke tilbyder selv at forestå tilbageleveringen af varerne, bør den erhvervsdrivende tilvejebringe en erklæring om, at en sådan udgift skal betales, og at den kan blive stor, sammen med en rimelig vurdering af den maksimale udgift, der vil kunne baseres på udgiften til levering til forbrugeren.
- (37) Da forbrugeren i forbindelse med fjernsalg ikke kan se varerne, inden aftalen indgås, bør forbrugeren have en fortrydelsesret. Af samme grund bør forbrugeren have lov til at afprøve og besigtige de varer, vedkommende har købt, i nødvendigt omfang til at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I forbindelse med aftaler indgået uden for fast

forretningssted bør forbrugeren have fortrydelsesret på grund af det potentielle overraskelsesmoment og/eller psykiske pres. Hvis fortrydelsesretten gøres gældende, bør dette indebære, at de kontraherende parter forpligtelse til at opfylde aftalen ophører.

- (38) Websteder med elektronisk handel bør senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.
- (39) Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugeren opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.
- (40) Den nuværende forskel på fortrydelsesfristens længde både i medlemsstaterne og mellem aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted skaber retsikkerhed og giver anledning til omkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser. Fortrydelsesfristen bør være den samme for alle aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Ved tjenesteydelsesaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter indgåelsen af aftalen. Ved købsaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand, dog ikke befragteren, har taget varerne i fysisk besiddelse. Desuden bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, inden varerne er taget i fysisk besiddelse. Har forbrugeren bestilt flere varer i en ordre, og disse varer leveres særskilt, bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget den sidste vare i fysisk besiddelse. 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.
- (41) For at skabe retsikkerhed bør fristerne i dette direktiv beregnes i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter<sup>(1)</sup>. Derfor bør alle frister i dette direktiv opfattes som udtrykt i kalenderdage. Såfremt en frist, der er udtrykt i dage, skal regnes fra det tidspunkt, hvor en begivenhed indtræffer, eller en handling foretages, bør den dag, hvor begivenheden indtræffer, eller handlingen foretages, ikke medregnes ved beregningen af fristen.
- (42) Bestemmelserne vedrørende fortrydelsesretten bør ikke berøre medlemsstaternes love og forskrifter om ophævelse eller opsigelse eller om, at en aftale kan anfægtes, eller om forbrugeren ret til at opfylde sine aftalemæssige forpligtelser inden den frist, som er fastsat i aftalen.
- (43) Hvis den erhvervsdrivende ikke har informeret forbrugeren tilstrækkeligt forud for indgåelse af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, bør fortrydelsesfristen forlænges. Med henblik på retssikkerheden vedrørende fortrydelsesfristens længde bør der dog indføres en 12-månedersfrist.
- (44) Fortrydelsesretten gøres gældende på forskellig måde i medlemsstaterne, og det har medført omkostninger for erhvervsdrivende, som sælger på tværs af grænser. Indførelse af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, som forbrugeren kan anvende, burde kunne forenkle fortrydelsesprocessen og skabe retsikkerhed. Derfor bør medlemsstaterne undlade at indføre yderligere krav til udformningen af EU-standardformularen, f.eks. at den

skal udfyldes med en særlig skriftstørrelse. Forbrugeren bør imidlertid fortsat have mulighed for at gøre sin fortrydelsesret gældende med egne ord, forudsat at vedkommendes erklæring om at have besluttet at anvende aftalens fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende er utvetydig. Et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav, men det bør være forbrugeren, der har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten inden for de i direktivet fastsatte frister. Derfor er det i forbrugers interesse at anvende et varigt medium, når forbrugeren giver den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende ønsker at udøve sin fortrydelsesret.

- (45) Erfaringerne viser, at mange forbrugere og erhvervsdrivende foretrækker at kommunikere med hinanden via den erhvervsdrivendes websted, og derfor bør den erhvervsdrivende kunne give forbrugeren mulighed for at udfylde en webbaseret fortrydelsesformular. I så fald bør den erhvervsdrivende omgående kvittere for modtagelse, f.eks. pr. e-mail.
- (46) I tilfælde af at forbrugeren udøver fortrydelsesretten, bør den erhvervsdrivende godtgøre alle de betalinger, vedkommende har modtaget fra forbrugeren, herunder dem, der omfatter den erhvervsdrivendes udgifter i forbindelse med varens levering til forbrugeren. Godtgørelsen bør ikke ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren har anvendt tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret dette. Hvis forbrugeren udtrykkeligt vælger en bestemt form for levering (f.eks. 24-timers ekspreslevering), selv om den erhvervsdrivende havde tilbudt en almindelig og generelt accepteret leveringsform, som ville have medført lavere leveringsomkostninger, bør forbrugeren betale udgiftsforskellen mellem disse to former for levering.
- (47) Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I sådanne tilfælde bør forbrugeren ikke miste sin fortrydelsesret, men bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi. For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb. Forbrugers forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse bør ikke afskrække forbrugeren fra at udøve sin fortrydelsesret.
- (48) Forbrugeren bør være forpligtet til at sende varerne tilbage senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende har besluttet at gøre aftalens fortrydelsesret gældende. I situationer, hvor den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke opfylder betingelserne vedrørende udøvelsen af fortrydelsesretten, bør såvel de sanktioner, der er fastsat i national lovgivning i overensstemmelse med dette direktiv, som de aftaleretlige bestemmelser finde anvendelse.
- (49) Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. i forbindelse med vin, som leveres længe efter en aftales indgåelse, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne («vin en primeur»). Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, eller for f.eks. levering af brændstof, der er en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer. Giver forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville

f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.

- (50) På den ene side bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen. På den anden side bør den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, have sikkerhed for at få en rimelig betaling for den tjenesteydelse, vedkommende har leveret. Beregningen af det forholdsmæssige beløb bør baseres på den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren påviser, at den samlede pris i sig selv er uforholdsmæssig, i hvilket tilfælde det beløb, der skal betales, beregnes på grundlag af markedsværdien af den leverede tjenesteydelse. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse. Forbrugeren bør derfor anmode om levering af tjenesteydelserne inden udløbet af fortrydelsesfristen i form af en udtrykkelig anmodning herom og, i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, på et varigt medium. Ligeledes bør den erhvervsdrivende på et varigt medium oplyse forbrugeren om eventuelle forpligtelser til at betale de forholdsmæssige omkostninger for de allerede leverede tjenesteydelser. For aftaler, der både omfatter varer og tjenesteydelser, bør reglerne i dette direktiv om tilbagelevering af varer finde anvendelse på aspekter vedrørende varer, og godtgørelsesordningen for tjenesteydelser bør finde anvendelse på aspekter vedrørende tjenesteydelser.
- (51) Forbrugernes største vanskeligheder og en af de vigtigste kilder til tvister med erhvervsdrivende vedrører levering af varer, herunder varer, som går tabt eller bliver beskadiget under transporten, og forsinket eller delvis levering. Derfor er det hensigtsmæssigt at præcisere og harmonisere de nationale bestemmelser om, hvornår leveringen bør finde sted. Leveringssted og -vilkår og bestemmelserne om fastlæggelse af vilkårene og tidspunktet for overgangen af ejendomsretten til varerne er fortsat underlagt national ret og bør derfor ikke berøres af dette direktiv. Dette direktivs regler om levering bør omfatte muligheden for, at forbrugeren lader en tredjemand tage varerne i fysisk besiddelse eller få kontrol med varerne på 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).
- (52) I forbindelse med købsaftaler kan vareleveringen finde sted på forskellig måde enten omgående eller på et senere tidspunkt. Hvis parterne ikke har aftalt en bestemt leveringsdato, skal den erhvervsdrivende levere varerne så hurtigt som muligt, men under alle omstændigheder ikke senere end 30 dage fra datoen for indgåelsen af aftalen. Bestemmelserne om forsinket levering bør også tage hensyn til varer, som først skal tilvirkes eller indkøbes specielt til forbrugeren, og som den erhvervsdrivende ikke kan genbruge uden et betydeligt tab. Der bør derfor i dette direktiv medtages en bestemmelse, der giver den erhvervsdrivende en yderligere rimelig frist under visse omstændigheder. Hvis den erhvervsdrivende ikke har leveret varerne inden for den periode, der er aftalt med forbrugeren, bør forbrugeren, inden forbrugeren kan ophæve aftalen, opfordre den erhvervsdrivende til at foretage levering inden for en rimelig yderligere frist og være berettiget til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for den yderligere frist. Denne bestemmelse bør dog ikke finde anvendelse, hvis den erhvervsdrivende i en utvetydig erklæring har nægtet at levere varerne. Den bør heller ikke finde anvendelse under visse omstændigheder, hvor leveringsfristen er afgørende, f.eks. for en bryllupskjole, der skulle leveres før brylluppet. Den bør heller ikke finde anvendelse under omstændigheder, hvor forbrugeren oplyser den erhvervsdrivende om, at det er væsentligt, at leveringen finder sted på en nærmere angivet dato. Forbrugerne kan til dette formål anvende den erhvervsdrivendes kon-

taktoplysninger, der er givet i overensstemmelse med dette direktiv. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne til tiden i sådanne specifikke tilfælde, bør forbrugeren være berettiget til at ophæve aftalen straks efter udløbet af den leveringsfrist, der oprindeligt var aftalt. Dette direktiv bør ikke berøre nationale bestemmelser om måden, hvorpå forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin ophævelse af aftalen.

- (53) Ud over 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.
- (54) Medlemsstaterne bør i overensstemmelse med artikel 52, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked <sup>(12)</sup> kunne 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 forbrugere gebyrer, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af visse betalingsmidler.
- (55) Når den erhvervsdrivende sender varerne til forbrugeren, kan tidspunktet for risikoens overgang give anledning til tvister, hvis varerne går tabt eller bliver beskadiget. Det bør derfor i dette direktiv fastsættes, at forbrugeren beskyttes mod enhver risiko for tab eller beskadigelse af varerne, der forekommer, før vedkommende har taget varerne i fysisk besiddelse. Forbrugeren bør beskyttes i forbindelse med transport arrangeret eller foretaget af den erhvervsdrivende, selv når forbrugeren har valgt en særlig leveringsmetode fra en række muligheder, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Dog bør denne bestemmelse ikke finde anvendelse på aftaler, hvor det er op til forbrugeren selv at afhente varerne eller få en fragter til at afhente varerne. For så vidt angår tidspunktet for risikoens overgang bør en forbruger anses for at have taget varerne i fysisk besiddelse, når vedkommende har modtaget dem.
- (56) Personer eller organisationer, der i henhold til national ret anses for at have en legitim interesse i at beskytte forbrugernes aftalemæssige rettigheder, bør have ret til at indbringe sager enten for en domstol eller en administrativ myndighed, der er kompetent til at træffe afgørelse om klager eller indlede passende retsskridt.
- (57) Det er nødvendigt, at medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af dette direktiv, og sikrer, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelseernes grovhed og have afskrækkende virkning.
- (58) Forbrugeren bør ikke berøves den beskyttelse, der tilkommer vedkommende i medfør af dette direktiv. Er den lov, der finder anvendelse på aftalen, loven i et tredjeland, bør forordning (EF) nr. 593/2008 anvendes til at fastlægge, om forbrugeren bevarer den beskyttelse, der tilkommer vedkommende i medfør af dette direktiv.
- (59) Kommissionen bør efter høring af medlemsstaterne og de interesserede parter tage skridt til at finde den mest hensigtsmæssige måde til at sikre, at alle forbrugere gøres bekendt med deres rettigheder på salgsstedet.
- (60) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere på det indre marked («Direktivet om urimelig handelspraksis») <sup>(13)</sup> indeholder et forbud mod levering uden forudgående anmodning, dvs. levering af varer eller tjenesteydelser til forbrugere uden anmodning, men fastsætter



ikke bestemmelser om aftalemæssige beføjelser i den forbindelse, og derfor er det nødvendigt at indføre bestemmelser om aftalemæssige beføjelser i dette direktiv, der fritager forbrugeren for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af sådan levering uden forudgående anmodning.

- (61) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) <sup>(14)</sup> regulerer allerede uanmodet kommunikation og sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. De tilsvarende bestemmelser om samme emne i direktiv 97/7/EF er derfor ikke nødvendige.
- (62) Det er hensigtsmæssigt, at Kommissionen tager dette direktiv op til revision, hvis der konstateres hindringer på det indre marked. I sin revision bør Kommissionen sætte særlig fokus på de muligheder, medlemsstaterne har for at opretholde eller indføre specifikke nationale bestemmelser, herunder på visse områder i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler <sup>(15)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed <sup>(16)</sup>. Denne revision vil kunne føre til et forslag fra Kommissionen om ændring af dette direktiv; dette forslag kan omfatte ændringer af anden forbrugerbeskyttelseslovgivning som udtryk for Kommissionens tilsagn i strategien for forbrugerpolitikken om at tage gældende EU-ret op til revision for at sikre et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (63) Direktiv 93/13/EØF og direktiv 1999/44/EF bør ændres, således at det pålægges medlemsstaterne at informere Kommissionen om vedtagelse af specifikke nationale bestemmelser på bestemte områder.
- (64) Direktiv 85/577/EØF og 97/7/EF bør ophæves.
- (65) Målet for dette direktiv, nemlig ved opnåelse af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (66) I dette direktiv overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som anerkendes i navnlig Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.
- (67) I overensstemmelse med punkt 34 i den interinstitutionelle aftale om bedre lovgivning <sup>(17)</sup> opfordres medlemsstaterne til, både i egen og i Unionens interesse, at udarbejde og offentliggøre deres egne oversigter, der så vidt muligt viser overensstemmelsen mellem dette direktiv og gennemførelsesforanstaltningerne —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

## KAPITEL I GENSTAND, DEFINITIONER OG ANVENDELSESOMRÅDE

### *Artikel 1*

#### **Genstand**

Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

## Artikel 2

### Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

- 1) »forbruger«: enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv
- 2) »erhvervsdrivende«: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler
- 3) »vare«: enhver løsøregenstand undtagen genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov; vand, gas og elektricitet betragtes som varer i henhold til dette direktiv, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde
- 4) »vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer«: enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning
- 5) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser
- 6) »tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor
- 7) »aftale om fjernsalg«: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker
- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
- 9) »fast forretningssted«:
  - a) ethvert ubevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
  - b) ethvert bevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag
- 10) »varigt medium«: ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger
- 11) »digitalt indhold«: data, der er produceret og leveret i digital form
- 12) »finansiel tjenesteydelse«: enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger

13) »offentlig auktion«: en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne

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

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

### Artikel 3

#### Anvendelsesområde

1. Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Det finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis.

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

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

a) om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, som har permanent eller midlertidigt behov herfor, herunder langtidspleje

b) om sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i direktiv 2011/24/EU, uanset om de ydes via sundhedsfaciliteter eller ej

c) om hasardspil, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål

d) om finansielle tjenesteydelser

e) om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom

f) om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål

g) som er omfattet af Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure <sup>(18)</sup>

h) som er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/122/EF af 14. januar 2009 om beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler <sup>(19)</sup>

- i) som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde
  - j) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugeren hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter
  - k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19 og 22
  - l) indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
  - m) indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger.
4. Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette direktiv eller ikke at opretholde eller indføre tilsvarende nationale bestemmelser om aftaler indgået uden fast forretningssted, for hvilke prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 EUR. Medlemsstaterne kan fastsætte en lavere værdi i national lovgivning.
5. Dette direktiv berører ikke den nationale lovgivnings almindelige aftaleret såsom bestemmelserne om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning, eftersom almindelige aftaleretlige aspekter ikke reguleres i dette direktiv.
6. Dette direktiv er ikke til hinder for, at erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugere aftalemæssige ordninger, som er mere vidtgående end den beskyttelse, der gives i dette direktiv.

#### *Artikel 4*

### **Harmoniseringsniveau**

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

## **KAPITEL II**

### **FORBRUGEROPLYSNING VEDRØRENDE ANDRE AFTALER END AFTALER OM FJERNALG ELLER AFTALER INDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED**

#### *Artikel 5*

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

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, orientere forbrugeren på klar og forståelig vis om følgende:
- a) varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne
  - b) den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer

- c) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller 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 eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger
  - d) hvor det er relevant, forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling
  - e) foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant
  - f) aftalens gyldighedsperiode, hvor det er relevant, eller for tidsbestemte aftaler, eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen
  - g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
  - h) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.
2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.
  3. Der stilles ikke krav til medlemsstaterne om at anvende stk. 1 på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.
  4. Medlemsstaterne kan vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen i forbindelse med aftaler, for hvilke denne artikel finder anvendelse.

### **KAPITEL III**

#### **FORBRUGEROPLYSNING OG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED AFTALER OM FJERNALG OG AFTALER INDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED**

##### *Artikel 6*

#### **Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted**

1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:
  - a) varernes eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne
  - b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn
- c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

- d) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- e) den samlede pris for varerne eller 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 og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. I forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal den samlede pris omfatte de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Hvis sådanne aftaler betales med et fast beløb, skal den samlede pris også forstås som de samlede månedlige udgifter. Hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplyses hvordan prisen skal udregnes
- f) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen
- g) forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling
- h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)
- i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne
- j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3
- k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret
- l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed
- m) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier
- n) relevante adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF og oplysninger om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes, hvor det er relevant
- o) hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen
- p) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugeren forpligtelser i henhold til aftalen
- q) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor
- r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
- s) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst

t) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne i stk. 1, litra b), c), og d), udskiftes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

4. Oplysningerne i stk. 1, litra h), i), og j) kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, litra h), i) og j), hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

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

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

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

8. De i dette direktiv fastsatte oplysningskrav supplerer oplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og i direktiv 2000/31/EF og er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver.

Hvis en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, er i modstrid med det foreliggende direktiv, har bestemmelserne i dette direktiv forrang uanset første afsnit.

9. Bevisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.

## *Artikel 7*

### **Formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted**

1. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Disse oplysninger skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

2. Den erhvervsdrivende giver forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium, herunder, hvor det er relevant, bekræftelsen af forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).

3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den

erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium.

4. Med hensyn til aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes tjenesteydelser med henblik på at udføre reparationer eller vedligeholdelse, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke må overstige 200 EUR:

a) giver den erhvervsdrivende forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra b) og c), samt oplysninger om prisen eller den måde, som prisen skal beregnes på, tillige med en vurdering af den samlede pris, på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Den erhvervsdrivende skal give de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a), h) og k), men kan vælge ikke at give dem på papir eller et andet varigt medium, hvis forbrugeren udtrykkeligt giver sit samtykke

b) skal den bekræftelse af aftalen, der gives i henhold til stk. 2 i denne artikel, indeholde de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette stykke.

5. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

#### *Artikel 8*

#### **Formelle krav for aftaler om fjernsalg**

1. For så vidt angår aftaler om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde. For så vidt disse oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

2. Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, gør den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og direkte før forbrugeren afgiver sin ordre, denne opmærksom på de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a), e), o) og p).

Den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin ordre, udtrykkeligt erkender, at vedkommende er opmærksom på, at ordren medfører en betalingsforpligtelse. Hvis afgivelse af en ordre indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende. Hvis den erhvervsdrivende ikke overholder dette afsnit, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren.

3. Websteder med elektronisk handel skal senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med stk. 1 i denne artikel.



5. Hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen med forbrugeren opgive sit navn og eventuelt navnet på den person på hvis vegne vedkommende foretager opkaldet og opkaldets kommercielle sigte, jf. dog stk. 4.
6. Hvis en aftale om fjernsalg skal indgås pr. telefon, kan medlemsstaterne bestemme, at den erhvervsdrivende skal bekræfte tilbuddet til forbrugeren, der først er forpligtet, når vedkommende har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke. Medlemsstaterne kan også bestemme, at sådanne bekræftelser skal foretages på et varigt medium.
7. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren bekræftelsen af den indgåede aftale på et varigt medium inden for rimelig tid efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder. Bekræftelsen skal indeholde:
  - a) alle de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne til forbrugeren på et varigt medium forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg
  - b) når det er relevant, bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).
8. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning.
9. Denne artikel berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-order i artikel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.
10. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

#### *Artikel 9*

#### **Fortrydelsesret**

1. Medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, har forbrugeren en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14.
2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 nævnte fortrydelsesfrist 14 dage fra:
  - a) dagen for aftalens indgåelse, når det drejer sig om tjenesteydelsesaftaler
  - b) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse, når det drejer sig om købsaftaler, eller
    - i) den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
    - ii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om levering af en vare, der består af flere partier eller dele

- iii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode
- c) dagen for indgåelse af aftalen, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.
3. Medlemsstaterne må ikke forbyde de kontraherende parter at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser, inden fortrydelsesfristen udløber. Ikke desto mindre kan medlemsstaterne for aftaler indgået uden for fast forretningssted opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

#### *Artikel 10*

### **Manglende oplysning om fortrydelsesretten**

1. I det tilfælde hvor den erhvervsdrivende, i strid med artikel 6, stk. 1, litra h), ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten, udløber fortrydelsesfristen 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2.
2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til stk. 1 i nærværende artikel inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne.

#### *Artikel 11*

### **Udøvelse af fortrydelsesretten**

1. Forbrugeren skal forud for fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan til dette formål enten:
  - a) benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller
  - b) afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.Medlemsstaterne må ikke indføre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen ud over de i bilag I(B) anførte.
2. Forbrugeren har gjort fortrydelsesretten gældende inden for den i artikel 9, stk. 2, og artikel 10 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
3. Den erhvervsdrivende kan i tillæg til de i stk. 1 omhandlede muligheder også give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.
4. Forbrugeren har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med denne artikel.

#### *Artikel 12*

### **Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten**

Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til:

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

### *Artikel 13*

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

1. Den erhvervsdrivende refunderer alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugeres beslutning om at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11.

Den erhvervsdrivende foretager den i første afsnit nævnte tilbagebetaling under anvendelse af det samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

2. Uanset stk. 1 skal den erhvervsdrivende ikke refundere ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

3. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varerne selv, kan den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer tilbageholde beløbet, indtil vedkommende har modtaget varerne, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

### *Artikel 14*

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

1. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at hente varerne, returnerer forbrugeren varerne eller afleverer dem til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varerne, uden unødigt forsinkelse og under ingen omstændigheder senere end 14 dage efter den dato, hvor vedkommende i overensstemmelse med artikel 11 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af sin fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis forbrugeren returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.

Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, medmindre den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde disse, eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse.

I tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugeres hjem ved aftalens indgåelse, henter den erhvervsdrivende varerne for egen regning, hvis varerne i kraft af deres art normalt ikke kan returneres med post.

2. Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Forbrugeren hæfter under ingen omstændigheder for eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten i henhold artikel 6, stk. 1, litra h).

3. Udøver en forbruger sin fortrydelsesret efter at have fremsat en anmodning herom i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, betaler forbrugeren den erhvervsdrivende et beløb, der står i et rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten, sammenlignet med

fuld opfyldelse af aftalen. Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, sker på grundlag af den samlede pris, der er fastsat i aftalen. Er den samlede pris urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

4. Forbrugeren hæfter ikke for:

a) udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, helt eller delvist, inden fortrydelsesfristen udløber, såfremt:

i) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h) eller j), eller

ii) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, eller

b) hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, såfremt:

i) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9

ii) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke; eller

iii) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

5. Forbrugeren pådrager sig intet ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af artikel 13, stk. 2, og i nærværende artikel.

#### *Artikel 15*

##### **Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler**

1. Udøver forbrugeren sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 9-14 i dette direktiv, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, medmindre andet er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14 i dette direktiv, jf. dog artikel 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler<sup>(20)</sup>.

2. Medlemsstaterne fastlægger de nærmere bestemmelser om sådanne aftalers ophør.

#### *Artikel 16*

##### **Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret**

Medlemsstaterne må ikke give mulighed for at udøve fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 9-15 i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted for så vidt angår følgende:

a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugernes forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende

b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb

- c) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- d) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt
- e) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter levering
- f) levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer
- g) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
- h) aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer
- i) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på
- j) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer
- k) aftaler, der indgås på en offentlig auktion
- l) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum
- m) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

## **KAPITEL IV ANDRE FORBRUGERRETTIGHEDER**

### *Artikel 17*

#### **Anvendelsesområde**

1. Artikel 18 og 20 finder anvendelse på købsaftaler. Disse artikler finder ikke anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.
2. Artikel 19, 21 og 22 finder anvendelse på købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold.

### *Artikel 18*

#### **Levering**

1. Medmindre parterne har aftalt andet vedrørende leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, men ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse.
  2. Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.
- Første afsnit finder ikke anvendelse på købsaftaler, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændighederne er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, har forbrugeren i så fald ret til at ophæve aftalen straks.
3. Ved ophævelse af aftalen skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.
  4. Ud over ophævelse af aftalen, jf. stk. 2, kan forbrugeren benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

#### *Artikel 19*

### **Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler**

Medlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

#### *Artikel 20*

### **Risikoens overgang**

I aftaler, hvor den erhvervsdrivende afsender varerne til forbrugeren, overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varer til forbrugeren, når denne eller den af forbrugeren angivne tredje- mand, dog ikke befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse. Risikoen overgår dog til forbrugeren, når varen overdrages til befragteren, hvis forbrugeren har anmodet befragteren om at foretage transporten, og den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende, uden at dette berører forbrugers rettigheder i forhold til befragteren.

#### *Artikel 21*

### **Kommunikation pr. telefon**

Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet per telefon i forbindelse med den indgåede aftale, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

Første afsnit berører ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.

#### *Artikel 22*

## **Yderligere betalinger**

Inden forbrugeren er bundet af aftalen eller tilbuddet, anmoder den erhvervsdrivende om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

## **KAPITEL V GENERELLE BESTEMMELSER**

### *Artikel 23*

#### **Håndhævelse**

1. Medlemsstaterne sørger for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af bestemmelserne i dette direktiv.
2. De i stk. 1 nævnte midler omfatter bestemmelser, i henhold til hvilke et eller flere af nedenævnte organer efter national ret kan indbringe en sag for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder med henblik på at sikre anvendelsen af de nationale gennemførelsesbestemmelser til dette direktiv:
  - a) offentlige organer eller deres repræsentanter
  - b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugere
  - c) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sådan sag.

### *Artikel 24*

#### **Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne giver senest 13. december 2013 Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser og meddeler omgående senere ændringer af betydning for bestemmelserne.

### *Artikel 25*

#### **Direktivets ufravigelige karakter**

Hvis det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i forbindelse med nationale foranstaltninger til dette direktivs gennemførelse.

Aftalevilkår, der direkte eller indirekte giver afkald på eller begrænser de rettigheder, som følger af dette direktiv, er ikke bindende for forbrugeren.

### *Artikel 26*

#### **Information**

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugere og erhvervsdrivende om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsdrivende og kodeksindehavere, jf. artikel 2, litra g), i direktiv 2005/29/EF, til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

#### *Artikel 27*

### **Levering uden forudgående anmodning**

Forbrugeren fritages for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udførelse af tjenesteydelser uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF. I sådanne tilfælde er manglende respons fra forbrugeren efter en sådan levering eller udførelse uden forudgående anmodning ikke ensbetydende med samtykke.

#### *Artikel 28*

### **Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 13. december 2013 de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De tilsender straks Kommissionen disse foranstaltninger i form af dokumenter. Kommissionen anvender disse dokumenter med henblik på den i artikel 30 nævnte rapport.

De anvender disse foranstaltninger fra den 13. juni 2014.

Foranstaltningerne skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Direktivets bestemmelser finder anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.

#### *Artikel 29*

### **Indberetningskrav**

1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omtalt i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7, artikel 6, stk. 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6 og artikel 9, stk. 3, underretter den Kommissionen herom senest den 13. december 2013 samt om alle eventuelle senere ændringer.

2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.

#### *Artikel 30*

### **Kommissionens rapportering samt evaluering**

Senest den 13. december 2016 forelægger Kommissionen en rapport om anvendelsen af dette direktiv for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal navnlig omfatte en evaluering af dette direktivs bestemmelser om digitalt indhold, herunder fortrydelsesret. Denne rapport ledsages om nødvendigt af lovgivningsmæssige forslag med henblik på at tilpasse direktivet til udviklingen på forbrugerretsområdet.



## KAPITEL VI AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

### *Artikel 31*

#### **Ophævelser**

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne<sup>(21)</sup> og ved direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, ophæves med virkning fra den 13. juni 2014.

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

### *Artikel 32*

#### **Ændring af direktiv 93/13/EØF**

I direktiv 93/13/EØF indsættes følgende artikel:

#### *»Artikel 8a*

1. Hvis en medlemsstat vedtager bestemmelser i overensstemmelse med artikel 8, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer, navnlig hvis disse bestemmelser:

- udvider vurderingen på grundlag af kriterierne for urimelige kontraktvilkår til også at gælde for individuelt forhandlede kontraktvilkår eller for prisens eller betalingens tilstrækkelighed
- indeholder fortegnelser om kontraktvilkår, der betragtes som urimelige.

2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

### *Artikel 33*

#### **Ændring af direktiv 1999/44/EF**

I direktiv 1999/44/EF indsættes følgende artikel:

#### *»Artikel 8a*

#### **Indberetningskrav**

1. Vedtager en medlemsstat i overensstemmelse med artikel 8, stk. 2, strengere bestemmelser om forbrugerbeskyttelse end dem, der fremgår af artikel 5, stk. 1–3, og artikel 7, stk. 1, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer.

2. Kommissionen gør de i stk. 1 nævnte oplysninger let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

## Artikel 34

### **Ikrafttrædelse**

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

## Artikel 35

### **Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 25. oktober 2011.

*På Europa Parlamentets vegne*

J. BUZEK

*Formand*

*På Rådets vegne*

M. DOWGIELEWICZ

*Formand*

---

(1) EUT C 317 af 23.12.2009, s. 54.

(2) EUT C 200 af 25.8.2009, s. 76.

(3) Europa-Parlamentets holdning af 23.6.2011 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 10.10.2011.

(4) EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31.

(5) EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19.

(6) EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

(7) EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36.

(8) EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

(9) EUT L 88 af 4.4.2011, s. 45.

(10) EUT L 255 af 30.9.2005, s. 22.

(11) EFT L 124 af 8.6.1971, s. 1.

(12) EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1.

(13) EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

(14) EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

(15) EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.

(16) EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12.

(17) EUT C 321 af 31.12.2003, s. 1.

(18) EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

(19) EUT L 33 af 3.2.2009, s. 10.

(20) EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66.

(21) EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

---

## **BILAG I**

### **Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten**

#### **A. Standardvejledning om fortrydelsesret**

##### **Fortrydelsesret**

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

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag,

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

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.

Instrukser med henblik udfyldelse:

Indføj en af følgende tekster i anførselstegn:

- a) »hvor aftalen blev indgået«, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i en begrænset mængde eller i en bestemt mængde, fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium
- b) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om købsaftaler
- c) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
- d) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele
- e) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

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

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

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.«

Hvis forbrugeren har modtaget varer i forbindelse med aftalen:

a) indføj:

— »Vi henter varerne.« eller

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

b) indføj:

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

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

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

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

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

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

## B. Standardfortrydelsesformular

— Til lher indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selva:

— Jeg/vi <sup>(1)</sup> meddeler herved, at jeg/vi <sup>(1)</sup> ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores <sup>(1)</sup> købsaftale om følgende varer <sup>(1)</sup>/levering af følgende tjenesteydelser <sup>(1)</sup>

— Bestilt den <sup>(1)</sup>/modtaget den <sup>(1)</sup>

— Forbrugers navn (Forbrugernes navne)

— Forbrugers adresse (Forbrugernes adresse)

— Forbrugers underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato

(1) Det ikke-relevante udstreges.

**BILAG II**  
**Sammenligningstabel**

<b>Direktiv 85/577/EØF</b>	<b>Direktiv 97/7/EF</b>	<b>Dette direktiv</b>
Artikel 1		Artikel 3 sammenholdt med artikel 2, nr. 8) og 9), og artikel 16, litra h)
	Artikel 1	Artikel 1 sammenholdt med artikel 2, nr. 7)
Artikel 2		Artikel 2, nr. 1) og 2)
	Artikel 2, nr. 1)	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 2)	Artikel 2, nr. 1)
	Artikel 2, nr. 3)	Artikel 2, nr. 2)
	Artikel 2, nr. 4), første punktum	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 4), andet punktum	—
	Artikel 2, nr. 5)	—

Artikel 3, stk. 1		Artikel 3, stk. 4
Artikel 3, stk. 2, litra a)		Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
Artikel 3, stk. 2, litra b)		Artikel 3, stk. 3, litra j)
Artikel 3, stk. 2, litra c)		
Artikel 3, stk. 2, litra d)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 2, litra e)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 3		—
	Artikel 3, stk. 1, første led	Artikel 3, stk. 3, litra d)
	Artikel 3, stk. 1, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra l)
	Artikel 3, stk. 1, tredje led	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 3, stk. 1, fjerde led	Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
	Artikel 3, stk. 1, femte led	Artikel 6, stk. 3, og artikel 16, litra k), sammenholdt med artikel 2, nr. 13)
	Artikel 3, stk. 2, første led	Artikel 3, stk. 3, litra j)
	Artikel 3, stk. 2, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra f) (for leje af ejendomme til boligformål),

		litra g) (for pakerejser), litra h) (for timeshareaftaler), litra k) (for personbefordring med visse undtagelser) og artikel 16, litra l) (undtagelser fra fortrydelsesretten)
Artikel 4, første punktum		Artikel 6, stk. 1, litra b), c) og h), og artikel 7, stk. 1 og 2
Artikel 4, andet punktum		Artikel 6, stk. 1, litra a), og artikel 7, stk. 1
Artikel 4, tredje punktum		Artikel 6, stk. 1
Artikel 4, fjerde punktum		Artikel 10
	Artikel 4, stk. 1, litra a)	Artikel 6, stk. 1, litra b) og c)
	Artikel 4, stk. 1, litra b)	Artikel 6, stk. 1, litra a)
	Artikel 4, stk. 1, litra c)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra d)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra e)	Artikel 6, stk. 1, litra g)
	Artikel 4, stk. 1, litra f)	Artikel 6, stk. 1, litra h)

	Artikel 4, stk. 1, litra g)	Artikel 6, stk. 1, litra f)
	Artikel 4, stk. 1, litra h)	—
	Artikel 4, stk. 1, litra i)	Artikel 6, stk. 1, litra o) og p)
	Artikel 4, stk. 2	Artikel 6, stk. 1, sammenholdt med artikel 8, stk. 1, 2 og 4
	Artikel 4, stk. 3	Artikel 8, stk. 5
	Artikel 5, stk. 1	Artikel 8, stk. 7
	Artikel 5, stk. 2	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 6, stk. 1	Artikel 9, stk. 1 og 2, artikel 10, artikel 13, stk. 2, og artikel 14
	Artikel 6, stk. 2	Artikel 13 og artikel 14, stk. 1, andet og tredje afsnit
	Artikel 6, stk. 3, først led	Artikel 16, litra a)
	Artikel 6, stk. 3, andet led	Artikel 16, litra b)
	Artikel 6, stk. 3, tredje led	Artikel 16, litra c) og d)



	Artikel 6, stk. 3, fjerde led	Artikel 16, litra i)
	Artikel 6, stk. 3, femte led	Artikel 16, litra j)
	Artikel 6, stk. 3, sjette led	Artikel 3, stk. 3, litra c)
	Artikel 6, stk. 4	Artikel 15
	Artikel 7, stk. 1	Artikel 18, stk. 1, (for købsaftaler)
	Artikel 7, stk. 2	Artikel 18, stk. 2, 3 og 4
	Artikel 7, stk. 3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se dog artikel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikel 11, stk. 1	Artikel 23, stk. 1
	Artikel 11, stk. 2	Artikel 23, stk. 2
	Artikel 11, stk. 3, litra a)	Artikel 6, stk. 9, for bevisbyrden vedrørende oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen; for resten: —

	Artikel 11, stk. 3, litra b)	Artikel 24, stk. 1
	Artikel 11, stk. 4	—
	Artikel 12, stk. 1	Artikel 25
	Artikel 12, stk. 2	—
	Artikel 13	Artikel 3, stk. 2
	Artikel 14	Artikel 4
	Artikel 15, stk. 1	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 2	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 3	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5, stk. 1		Artikel 9 og 11
Artikel 5, stk. 2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artikel 13, 14 og 15

Artikel 8		Artikel 4
-----------	--	-----------

<b>Bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (»forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde«) <sup>(1)</sup></b>	<b>Forstås som en henvisning til</b>
Punkt 2 og 11	Dette direktiv

## **Bilag 6: Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler**

### **Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler**

*EF-Tidende nr. L 095 af 21/04/1993 s. 0029 - 0034*  
*den finske specialudgave: kapitel 15 bind 12 s. 0169*  
*den svenske specialudgave: kapitel 15 bind 12 s. 0169*

RAADETS DIREKTIV 93/13/EOEF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkaar i forbrugeraftaler

RAADET FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER HAR -

under henvisning til Traktaten om Oprettelse af Det Europæiske OEkonomiske Fællesskab, særlig artikel 100 A,

under henvisning til forslag fra Kommissionen (1),

i samarbejde med Europa-Parlamentet (2),

under henvisning til udtalelse fra Det OEkonomiske og Sociale Udvalg (3), og

ud fra foelgende betragtninger:

Det er noedvendigt at vedtage foranstaltninger med henblik paa gradvis oprettelse af det indre marked i loebet af perioden indtil den 31. december 1992; det indre marked indebaerer et omraade uden indre graenser med fri bevaegelighed for varer, personer, tjenesteydelser og kapital;

medlemsstaternes love om vilkaarene i aftaler mellem saelgere af varer eller leverandoerer af tjenesteydelser paa den ene side og forbrugere paa den anden side er meget forskellige, hvilket bevirker, at de nationale markeder for varer og tjenesteydelser frembyder forskelle for forbrugere, og at der kan opstaa fordrejning af konkurrencevilkaarene blandt saelgere og leverandoererne af tjenesteydelser, navnlig naar de saelger og leverer i andre medlemsstater;

navnlig medlemsstaterne lovgivning om urimelige kontraktvilkaar i forbrugeraftaler afviger staerkt fra hinanden;

det paahviler medlemsstaterne at soerge for, at der ikke fastsaettes urimelige kontraktvilkaar i forbrugeraftaler;

forbrugere kender normalt ikke de andre medlemsstaters lovgivning om aftaler om salg af varer eller levering af tjenesteydelser; dette manglende kendskab kan afholde dem fra at erhverve varer eller tjenesteydelser direkte i en anden medlemsstat;

for at lette etableringen af det indre marked og beskytte borgerne i deres egenskab af forbrugere ved erhvervelse af varer og tjenesteydelser gennem aftaler, der er omfattet af andre medlemsstaters love, er det vigtigt at fjerne urimelige kontraktvilkaar fra disse aftaler;

dette vil lette arbejdet for saelgere af varer og leverandoerer af tjenesteydelser, baade i deres hjemland og paa hele det indre marked; konkurrencen bliver dermed stimuleret, hvilket vil give EF-borgerne stoerre valgmuligheder som forbrugere;

det blev i Faellesskabets to programmer for en politik vedroerende forbrugerbeskyttelse og -oplysning (4) understreget, at det er vigtigt at beskytte forbrugerne mod urimelige kontraktvilkaar; denne beskyttelse skal sikres ved love og andre forskrifter, der enten skal harmoniseres paa faellesskabsplan eller vedtages direkte paa dette plan;

i overensstemmelse med princippet under afsnittet om »beskyttelse af forbrugernes oekonomiske interesser« i de to programmer skal forbrugere, der erhverver varer eller tjenesteydelser, beskyttes mod misbrug af saelgers staerkere stilling herunder isaer mod standardkontrakter og udelukkelse af vaesentlige rettigheder i kontrakterne;

forbrugeren kan sikres en bedre beskyttelse gennem vedtagelse af ensartede bestemmelser vedroerende urimelige vilkaar; disse bestemmelser skal finde anvendelse paa alle aftaler, som indgaas mellem erhvervsdrivende og forbrugere; dette direktiv finder derfor ikke anvendelse paa bl.a. arbejdskontrakter, aftaler vedroerende arveret og familieret samt aftaler om oprettelse af selskaber og om disses vedtaegter;

forbrugeren skal nyde samme beskyttelse ved en mundtlig aftale som ved en skriftlig, og i sidstnaevnte tilfaelde uafhaengigt af, om vilkaarene er indeholdt i et eller flere dokumenter;

de nationale lovgivninger giver imidlertid paa nuvaerende tidspunkt kun mulighed for en delvis harmonisering; kun kontraktvilkaar, der ikke er blevet individuelt forhandlet, er omfattet af dette direktiv; det er vigtigt at give medlemsstaterne mulighed for under overholdelse af Traktaten at sikre forbrugeren et hoejere beskyttelsesniveau ved at fastsaette strengere nationale bestemmelser end bestemmelserne i dette direktiv;

det antages, at de love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne, som direkte eller indirekte fastsaetter vilkaarene for forbrugeraftaler, ikke indeholder urimelige kontraktvilkaar; det forekommer derfor ikke noedvendigt at lade kontraktvilkaar, der afspejler love eller bindende administrative bestemmelser samt bestemmelser i internationale konventioner, som medlemsstaterne eller Faellesskabet er part i, vaere underlagt bestemmelserne i dette direktiv; udtrykket »love og bindende administrative bestemmelser« omfatter ligeledes de regler, som ifolge lovgivningen gaelder mellem de kontraherende parter, naar der ikke er aftalt anden ordning;

medlemsstaterne boer dog soerge for, at der ikke forekommer urimelige kontraktvilkaar deri, isaer fordi dette direktiv ligeledes omfatter erhvervsvirksomhed af offentlig karakter;

det er noedvendigt at fastsaette generelle kriterier til vurdering af, om kontraktvilkaar er urimelige;

vurderingen efter faste generelle kriterier af, om vilkaar er urimelige, navnlig i forbindelse med erhvervsvirksomhed af offentlig karakter i form af levering af kollektive tjenesteydelser baseret paa solidaritet mellem brugerne, skal suppleres med en samlet vurdering af de forskellige beroeerte interesser; heri ligger hensynet til, at der er handlet i god tro; ved vurderingen af begrebet god tro skal der isaer tages hensyn til styrkeforholdet i parternes forhandlingspositioner, til, om forbrugeren paa den ene eller den anden maade er blevet tilskyndet til at give sin tilslutning til kontraktvilkaaret, og til, om varerne eller tjenesteydelserne er solgt eller leveret paa forbrugers saerlige bestilling; den erhvervsdrivende kan opfylde kravet om god tro ved at handle loyalt og rimeligt med den anden part, hvis legitime interesser han skal tage hensyn til;

listen over kontraktvilkaar i bilaget kan kun betragtes som vejledende, og, da der i oevrigt er tale om et minimumsdirektiv, kan medlemsstaterne gennem deres lovgivning foretage tilfoejelser eller udforme mere restriktive bestemmelser, navnlig hvad angaar kontraktvilkaarenes raekkevidde;

varernes eller tjenesteydelsens karakter boer have indflydelse paa vurderingen af, om kontraktvilkaarene er urimelige;

ved anvendelsen af dette direktiv boer vurderingen af, om et vilkaar er urimeligt, ikke omfatte vilkaar, der omhandler aftalens hovedgenstand eller forholdet mellem leverancens eller ydelsens kvalitet og pris; der kan imidlertid tages hensyn til aftalens hovedgenstand og forholdet mellem kvalitet og pris ved vurderingen af, om andre kontraktvilkaar er urimelige, bl.a. i forbindelse med forsikringsaftaler indgaar de bestemmelser, hvori den forsikrede risiko og forsikrernes forpligtelse er defineret eller klart afgraenset, saaledes ikke i en saadan vurdering, naar der tages hensyn til disse afgraensninger ved beregningen af den praemie, som forbrugeren betaler;

kontrakterne skal vaere formuleret paa en klar og forstaaelig maade, og forbrugeren skal have en reel mulighed for at goere sig bekendt med alle vilkaarene, og i tvivlstilfaelde gaelder den fortolkning, der er mest fordelagtig for forbrugeren;

medlemsstaterne skal traeffe de noedvendige foranstaltninger til at hindre, at der fastsaettes urimelige kontraktvilkaar i aftaler, der indgaas mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og til at sikre, at de, hvis de alligevel findes, ikke binder forbrugeren, og at aftalen fortsat er bindende for parterne paa samme vilkaar, hvis den kan videreføres uden de urimelige vilkaar;

i visse tilfaelde er der risiko for, at forbrugeren beroeves den beskyttelse, der gives i medfoer af dette direktiv, ved at kontrakten undergives et tredjelandets ret; der boer derfor i dette direktiv fastsaettes regler, der tager sigte paa at hindre denne risiko;

personer eller organisationer, der i henhold til en medlemsstats lovgivning anses for at have en legitim interesse i forbrugerbeskyttelse, skal have mulighed for at indbringe sager vedroerende kontraktvilkaar, der er udarbejdet med henblik paa en generel anvendelse i forbrugeraftaler, isaer urimelige kontraktvilkaar, enten for en retsmyndighed eller et administrativt organ, der er kompetent til at traeffe afgoerelse om klager eller indlede retsprocedurer; denne mulighed indbebaerer dog ikke en forudgaaende kontrol af de generelle betingelser inden for en given oekonomisk sektor;

medlemsstaternes retsmyndigheder og administrative organer skal raade over tilstraekkelige og effektive midler til at bringe anvendelsen af urimelige vilkaar i forbrugeraftaler til ophoer -

#### UDSTEDT FOELGENDE DIREKTIV:

##### Artikel 1

1. Formaalet med dette direktiv er indbyrdes tilnaermelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om urimelige kontraktvilkaar i aftaler, der indgaas mellem erhvervsdrivende og forbrugere.
2. Kontraktvilkaar, som afspejler love eller bindende administrative bestemmelser samt bestemmelser eller principper i internationale konventioner, som medlemsstaterne eller Faelllesskabet er part i, bl.a. paa transportomraadet, er ikke underlagt dette direktivs bestemmelser.

##### Artikel 2

I dette direktiv forstaaes ved

- a) »urimelige vilkaar«: kontraktvilkaar som defineret i artikel 3
- b) »forbruger«: en fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv

c) »erhvervsdrivende«: en fysisk eller juridisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler handler som led i sit erhverv, hvad enten det er offentligt eller privat.

### Artikel 3

1. Et kontraktvilkaar, der ikke har vaeret genstand for individuel forhandling, anses for urimeligt, hvis det til trods for kravene om god tro bevirker en betydelig skaevhed i parternes retligheder og forpligtelser ifoelge aftalen til skade for forbrugeren.

2. Et kontraktvilkaar anses altid for ikke at have vaeret genstand for individuel forhandling, naar det er udarbejdet paa forhaand, og forbrugeren derved ikke har haft nogen indflydelse paa indholdet, navnlig i forbindelse med en standardkontrakt.

Den omstaendighed, at visse elementer i et kontraktvilkaar eller et enkelt kontraktvilkaar har vaeret genstand for individuel forhandling, udelukker ikke anvendelse af denne artikel paa resten af en aftale, hvis en samlet vurdering foerer til den konklusion, at der alligevel er tale om en standardkontrakt.

Hvis en erhvervsdrivende haevder, at et standardiseret kontraktvilkaar har vaeret genstand for individuel forhandling, har han bevisbyrden.

3. Bilaget indeholder en vejledende og ikke-udtoemmende liste over de kontraktvilkaar, der kan betegnes som urimelige.

### Artikel 4

1. Det vurderes, om et kontraktvilkaar er urimeligt, under hensyn til hvilken type varer eller tjenesteydelser aftalen omfatter, og ved paa tidspunktet for aftalens indgaaelse at tage hensyn til alle omstaendighederne i forbindelse med dens indgaaelse samt til alle andre vilkaar i aftalen eller i en anden aftale, som haenger sammen med denne, jf. dog artikel 7.

2. Vurderingen af, om kontraktvilkaarene er urimelige, omfatter hverken definitionen af aftalens hovedgenstand eller overensstemmelsen mellem pris og varer eller mellem tjenesteydelser og betalingen herfor, for saa vidt disse vilkaar er affattet klart og forstaaeligt.

### Artikel 5

I de aftaler, hvor alle eller nogle af de vilkaar, der tilbydes forbrugeren, er i skriftlig form, skal disse vilkaar altid vaere udarbejdet paa en klar og forstaaelig maade. Hvis der opstaar tvivl om et kontraktvilkaars betydning, gaelder den fortolkning, som er mest gunstig for forbrugeren. Denne fortolkningsregel gaelder ikke i forbindelse med de procedurer, der er fastsat i artikel 7, stk. 2.

### Artikel 6

1. Medlemsstaterne fastsaetter, at urimelige kontraktvilkaar i en aftale, som en erhvervsdrivende har indgaaet med en forbruger, i henhold til deres nationale lovgivning ikke binder forbrugeren, og at aftalen forbliver bindende for parterne paa i oevrigt samme vilkaar, hvis den kan opretholdes uden de urimelige kontraktvilkaar.

2. Medlemsstaterne traeffter de noedvendige foranstaltninger til at sikre, at forbrugeren ikke beroeves den beskyttelse, som dette direktiv giver, saafremt et tredjelandts lovgivning vaelges som gaeldende lov for aftalen, naar denne aftale har naer tilknytning til EF-medlemsstaternes omraade.

### Artikel 7

1. Medlemsstaterne sikrer, at der i forbrugernes og konkurrenternes interesse findes egnede og effektive midler til at bringe anvendelsen af urimelige kontraktvilkår i aftaler, der indgås mellem forbrugere og en erhvervsdrivende, til ophør.

2. De i stk. 1 nævnte midler skal omfatte bestemmelser, i henhold til hvilke personer eller organisationer, der ifølge national lov har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne, efter national ret kan indbringe en sag for retsmyndighederne eller de kompetente administrative myndigheder, for at disse kan afgøre, om kontraktvilkår, der er udarbejdet med henblik paa generel anvendelse, er af urimelig karakter, og anvende egnede og effektive midler til at bringe anvendelsen af saadanne kontraktvilkår til ophør.

3. Sager som omhandlet i stk. 2 kan under overholdelse af den nationale lovgivning indbringes mod hver enkelt erhvervsdrivende eller samlet mod flere erhvervsdrivende inden for samme erhvervssektor eller sammenslutninger heraf, der anvender eller opfordrer til anvendelse af de samme generelle kontraktvilkår eller lignende vilkår.

#### Artikel 8

Medlemsstaterne kan inden for det omraade, der omfattes af dette direktiv, vedtage eller bevare strengere bestemmelser, der er forenelige med Traktaten, for at sikre en mere omfattende beskyttelse af forbrugerne.

#### Artikel 9

Senest fem aar efter den i artikel 10, stk. 1, nævnte dato forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Raadet en rapport om dette direktivs anvendelse.

#### Artikel 10

1. Medlemsstaterne sætter de noedvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den 31. december 1994. De underretter straks Kommissionen herom.

Disse bestemmelser finder anvendelse paa alle aftaler, der indgås efter den 31. december 1994.

2. Naar medlemsstaterne vedtager disse love og bestemmelser, skal de indeholde en henvisning til dette direktiv, eller de skal ved offentliggørelsen ledsages af en saadan henvisning. De naermere regler for denne henvisning fastsaettes af medlemsstaterne.

3. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de nationale retsfor skrifter, som de udsteder paa det omraade, der er omfattet af dette direktiv.

#### Artikel 11

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udferdiget i Luxembourg, den 5. april 1993.

Paa Raadets vegne

N. HELVEG PETERSEN

Formand

(1) EFT nr. C 73 af 24. 3. 1992, s. 7.

(2) EFT nr. C 326 af 16. 12. 1991, s. 108, og EFT nr. C 21 af 25. 1. 1993.

(3) EFT nr. C 159 af 17. 6. 1991, s. 34.



(4) EFT nr. C 92 af 25. 4. 1975, s. 1, og EFT nr. C 133 af 3. 6. 1981, s. 1.

EFT nr. C 133 af 3. 6. 1981, s. 1.

## BILAG

KONTRAKTVILKAAR SOM OMHANDLET I ARTIKEL 3, STK. 3 1. Kontraktvilkaar, hvis formaal eller virkning er folgende:

a) at udelukke eller begraense den erhvervsdrivendes lovbestemte ansvar i tilfaelde af, at forbrugeren doer eller beskadiges legemligt som foelge af en handling eller en udeladelse fra den erhvervsdrivendes side

b) at udelukke eller paa uhensigtsmaessig vis at begraense forbrugeren lovbestemte rettigheder over for den erhvervsdrivende eller en anden part i tilfaelde af, at den erhvervsdrivende ikke har opfyldt forpligtelserne efter aftalen, eller kun har opfyldt dem delvis eller mangelfuldt, herunder muligheden for at udligne en gaeld til den erhvervsdrivende med et tilgodehavende hos denne

c) at skabe en bindende forpligtelse for forbrugeren, mens den erhvervsdrivendes ydelser er underlagt en betingelse, hvis opfyldelse alene afhaenger af hans vilje

d) at tillade den erhvervsdrivende at beholde et af forbrugeren indbetalt beloeb, naar denne ikke oensker at indgaa eller gennemfoere aftale, uden at forbrugeren har ret til en godtgoerelse af tilsvarende stoerrelse fra den erhvervsdrivende, hvis det er den erhvervsdrivende selv, der opgiver aftalen

e) at paalaege en forbruger, som ikke opfylder sine forpligtelser, en uforholdsmaessigt stor godtgoerelse

f) at tillade den erhvervsdrivende at opsigte aftalen efter forgodtbefindende, medmindre der gives forbrugeren samme mulighed, som at tillade den erhvervsdrivende at beholde et af forbrugeren indbetalt beloeb for tjenesteydelser, som den erhvervsdrivende endnu ikke har leveret, hvis det er den erhvervsdrivende selv, der opsiger aftalen

g) at tillade den erhvervsdrivende uden rimeligt varsel at bringe en aftale indgaaet paa bestemt tid til ophoer, medmindre der er alvorlige grunde hertil

h) automatisk at forlaenge en aftale med begraenset varighed, hvis forbrugeren ikke har givet udtryk for oenske om det modsatte, naar den dato, der er fastsat som sidste frist for forbrugeren til at give udtryk for sit oenske om, at aftalen ikke skal forlaenges, ligger urimeligt langt fra datoen for aftalens udloeb

i) bindende for forbrugeren at fastslaa, at denne har accepteret vilkaar, som han rent faktisk ikke har haft mulighed for at stifte bekendtskab med inden aftalens indgaaelse

j) at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at aendre kontraktvilkaarene uden gyldig og i aftalen anfoert grund

k) at tillade den erhvervsdrivende ensidigt uden gyldig grund at aendre egenskaberne ved det produkt eller den tjenesteydelse, der skal leveres

l) at bestemme, at vareprisen skal afgoeres paa leveringstidspunktet, eller at tillade saelgeren af en vare eller leverandoeren af tjenesteydelser at saette prisen op, uden at forbrugeren i begge tilfaelde har en tilsvarende ret til at annullere kontrakten, hvis den endelige pris er for hoej i forhold til den pris, der blev aftalt ved kontraktens indgaaelse

m) at give den erhvervsdrivende ret til at afgoere, om den leverede vare eller tjenesteydelse opfylder kontraktvilkaaene, eller at give denne en ensidig ret til at fortolke det enkelte kontraktvilkkaar

n) at begrænse den erhvervsdrivendes pligt til at respektere de forpligtelser, som dennes befuldmaegtigede har indgaaet, eller at goere den erhvervsdrivendes forpligtelser betinget af, at en saerlig formalitet overholdes

o) at paalaege forbrugeren pligt til at opfylde sine forpligtelser, selv om den erhvervsdrivende ikke opfylder sine

p) at give den erhvervsdrivende mulighed for uden forbrugeren samtykke at overdrage aftalen, naar dette kan foere til en forringelse af forbrugeren garanti

q) at ophaeve eller indskraenke forbrugeren adgang til at rejse soegsmaal eller benytte andre retsmidler, navnlig ved at paalaege forbrugeren et krav om udelukkende at lade evt. tvister afgoere ved voldgift, der ikke er omfattet af retlige bestemmelser, ved uretmaessigt at begrænse de bevismuligheder, som forbrugeren har til raadighed, eller ved at paalaege denne en bevisbyrde, der ifoelge gaeldende ret ligger hos en anden aftalepart.

## 2. Raekkevidden af litra g), j) og l)

a) Litra g) forhindrer ikke, at en leverandoer af finansielle tjenesteydelser ensidigt og, hvis der foreligger gyldig grund, uden varsel kan bringe en aftale, der er indgaaet paa ubestemt tid, til ophoer, forudsat at den erhvervsdrivende forpligtes til omgaaende at give den anden eller de andre aftaleparter meddelelse herom.

b) Litra j) forhindrer ikke, at en leverandoer af finansielle tjenesteydelser kan forbeholde sig ret til, hvis der foreligger gyldig grund, uden varsel at aendre den rentesats, som forbrugeren skal betale, eller beloebet for andre udgifter i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, forudsat at den erhvervsdrivende forpligtes til snaest muligt at give den anden eller de andre aftaleparter meddelelse herom, og at den anden eller de andre aftaleparter omgaaende kan opsigte aftalen.

Litra j) forhindrer heller ikke, at en erhvervsdrivende kan forbeholde sig ret til ensidigt at aendre vilkkaarne i en aftale, der er indgaaet paa ubestemt tid, forudsat at han forpligtes til at underrette forbrugeren med et rimeligt varsel, og at denne kan opsigte aftalen.

c) Litra g), j) og l) gaelder ikke for:

- forretninger i forbindelse med vaerdipapirer, finansielle instrumenter og andre varer eller tjenesteydelser, hvis pris er bundet til svingninger i en kurs, et boersindeks eller en finansmarkedsrente, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse paa

- aftaler om koeb eller salg af fremmed valuta, rejsechecks eller internationale postanvisninger, der lyder paa en fremmed valuta.

d) Litra l) er ikke til hinder for lovformelige prisreguleringsklausuler, saafremt retningslinjerne for prissvingningerne er udfoerligt beskrevet i kontrakten

