14-05-2014

Forbrugerrettighedsdirektivets betydning for dansk ret

Kandidatspeciale

Mia Mølgaard Westerberg

Camilla Lauridsen

Mia Mølgaard Westerberg
Camilla Lauridsen
Aalborg Universitet
Vejleder: Marie Jull Sørensen

Indhold

1. Indledning ... 3
2. Problemformulering ... 5
3. Analyseramme og metode ... 6
   3.1. Metode og afgrænsning ... 6
   3.2. Analyseramme: Dansk ret og EU-ret ... 9
4. Udviklingen i forbrugerbeskyttelse i Danmark og EU ... 11
   4.1. Forbrugerbeskyttelse i Danmark ... 11
   4.2. Forbrugerbeskyttelse i EU ... 15
      4.2.1. Forbrugerbeskyttelse i traktaterne ... 15
      4.2.2. Forbrugerrettighedsdirektivets forgængere ... 18
      4.2.3. Forbrugerrettighedsdirektivet - Processen ... 20
5. Oplysningskrav ... 25
   5.1. Oplysningskravene efter 2004-loven ... 26
      5.1.1. Inden aftalen indgås ... 28
      5.1.2. Selve aftaletidspunktet og efter aftalen indgås ... 29
   5.2. Oplysningskravene efter 2013-loven ... 32
      5.2.1. Inden aftalen indgås ... 34
      5.2.2. Selve aftaletidspunktet og efter aftalen ... 35
      5.2.3. Retsvirkninger og håndhævelse ... 36
6. Fortrydelsesret ... 38
   6.1. Fortrydelsesret efter 2004-loven ... 38
      6.1.1. Fortrydelsesfristen ... 40
      6.1.2. Tilbagebetaling ... 43
      6.1.3. I samme stand og mængde ... 43
   6.2. Fortrydelsesret efter 2013-loven ... 45
      6.2.1. Fortrydelsesfristen ... 46
      6.2.2. Tilbagelevering ... 50
      6.2.3. I samme stand og mængde – hæftelse for værdiforringelse ... 51
7. Er målet med Forbrugerrettighedsdirektivet nået? ... 55
8. Konklusion ... 63
9. Abstract ... 67
10. Litteraturliste ... 68
   10.1. Litteratur og publikationer ... 68

10.2. Domme og klagenævnsafgørelser 68
10.3. Lovgivningsforslag og Betænkninger 69
10.4. Webliste 70

1. Indledning

Forbrugerbeskyttelse er et vigtigt lovområde i EU og er behandlet i flere bestemmelser i Traktaten om den Europæisk Unions Funktionsmåde (TEUF). I TEUF art. 169 angives det bl.a., at målet er:

> ”at fremme forbrugernes interesser og sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau”.

Derudover angives det i TEUF art. 12 at:

> *”Forbrugerbeskyttelseshensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Unionens politikker og –aktiviteter”,*

hvilket også understøttes af Den Europæiske Unions Charter om grundlæggende rettigheder art. 38, hvorefter der skal sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.

Før det med TEUF art. 169 (tidligere art. 153 EF) blev muligt at udstede sekundære retsakter med det direkte formål at forbedre forbrugerbeskyttelsen, blev forbrugerbeskyttelsesregler udstedt med hjemmel i TEUF art. 114 (tidligere art. 95 EF), og i dag vedtages forbrugerbeskyttelsesregler stadig med henvisning til art. 114. Bestemmelsen angiver i stk. 1 og 3:

> *”Europa-Parlamentet og Rådet (…) vedtager de foranstaltninger med henblik på indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser, der vedrører det indre markeds oprettelse og funktion.”*
>
> *”3. Kommissionens forslag i henhold til stk. 1 inden for sundhed, sikkerhed, miljøbeskyttelse og forbrugerbeskyttelse skal bygge på et højt beskyttelsesniveau under hensyntagen til navnlig enhver ny udvikling baseret på videnskabelige kendsgerninger.”*

Bestemmelsen indeholder mulighed for at vedtage foranstaltninger vedr. det indre marked. Argumentet for at anvende art. 114 til at vedtage forbrugerbeskyttelsesregler er bl.a., at hvis man øger forbrugernes tillid til det indre marked, vil de også øge deres grænseoverskridende handel.[1]

EU har vedtaget yderligere forbrugerbeskyttelsesregler i sekundære retskilder, herunder bl.a. omkring urimelig handelspraksis, forbrugerkøb, og ikke mindst dørsalg og fjernsalg.[2] Regelsættet

---

[1]KOM(2008) 614 Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder s.2

[2] Oversigt fra Buch, Holger(2012): Current status of consumer law within European Union. I: *Journal of Economics & Management, volume 9*, s.74-81

er omfangsrigt[3], men komplekst og usammenhængende.[4] Med udsendelse af KOM(2006) 744 *Grønbog om gennemgang af forbrugerlovgivningen* lagde Kommissionen op til en diskussion om fremtidens forbrugerlovgivning i EU for at få forenklet og suppleret den eksisterende forbrugerbeskyttelseslovgivning.[5]

Der blev med det efterfølgende direktivforslag KOM(2008)614 *Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder* lagt op til en samling og supplering af fire direktiver, således at reglerne om urimelig handelspraksis, forbrugerkøb, dørsalg og fjernsalg blev samlet i ét regelsæt.[6] Det endelige resultat blev 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* (Forbrugerrettighedsdirektivet). Der måtte dog indgås kompromisser inden vedtagelsen af det endelige direktiv, hvorfor det endelige resultat ikke var lige så omfangsrigt, som det foreslåede.

Forbrugerrettighedsdirektivet skulle være implementeret i national lovgivning og offentliggjort senest 13. december 2013 med virkning fra 13. juni 2014, jf. direktivets art. 28. I dansk ret er dette primært sket gennem vedtagelsen af Lov nr. 1457 af 17/12/2013 om forbrugeraftaler (2013-loven), der ophæver den tidligere Lov nr. 451 af 09/06/2004 om visse forbrugeraftaler (2004-loven). Begge love har populærbetegnelsen "Forbrugeraftaleloven", men for overskuelighedens skyld, vil lovene blive betegnet 2013-loven og 2004-loven. 2013-loven finder anvendelse på aftaler indgået efter 13. juni 2013, jf. § 35.

I dansk ret findes der bl.a. forbrugerbeskyttelsesregler i Markedsføringsloven[7], Købeloven[8], samt Forbrugeraftaleloven[9], hvor reglerne i Rådets direktiv 85/577/EØF *om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted* (Dørsalgsdirektivet) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF *om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedr. fjernsalg* (Fjernsalgsdirektivet) er implementeret. To vigtige områder, der reguleres gennem loven, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt, samt forbrugerens fortrydelsesret i hhv. lovenes kapitel 3 og 4. Disse regelsæt finder kun anvendelse på aftaler, der er indgået som led i enten dør-

[3] Buch, Holger(2012) s.71.
[4] Buch, Holger(2012) s.83
[5] KOM(2006) 744 Grønbog om gennemgang af forbrugerlovgivningen, s.3
[6] KOM(2008)614 s.4
[7] LBK nr. 1216 af 25. september 2013 om markedsføring med senere ændringer
[8] LBK nr. 140 af 17. februar 2014 om køb
[9] Lov nr. 451 af 09/06/2004 om visse forbrugeraftaler med senere ændringer

salg eller fjernsalg. Købeloven indeholder dog også visse oplysningskrav, således at mangelfulde eller urigtige oplysninger om en vare vil kunne udgøre en mangel ved varen, jf. lovens § 75a og § 76. Med 2013-loven er der bl.a. sket den ændring, at der sammen med oplysningskravene til dørsalg og fjernsalg nu også er indført oplysningskrav til andre aftaler, dvs. også handel i fysiske butikker, ud over de der findes i Købeloven. Dette vil blive behandlet nærmere i afsnit 5.

Det nye direktiv indebærer et skifte fra minimumsharmonisering til totalharmonisering.[10] Den danske forbrugerbeskyttelse efter implementeringen af de tidligere direktiver har været relativt høj[11], hvorfor en totalharmonisering kan risikere at indeholde en forringelse af beskyttelsen for danske forbrugere, hvilket ikke kan tænkes at øge danske forbrugeres tillid i forhold til fjernsalg og aftaler uden for forretningssted, men tværtimod mindske den.

2. Problemformulering

Hvilken betydning får Forbrugerrettighedsdirektivet for dansk ret, og er formålet med direktivet nået?

- Hvordan har udviklingen været i forbrugerbeskyttelse i Danmark og EU?
- Hvilken proces har Forbrugerrettighedsdirektivet gennemgået frem til vedtagelsen?
- Hvilke ændringer har Forbrugerrettighedsdirektivet medført i dansk ret med ændringen af Forbrugeraftaleloven i 2013?
- Hvad er formålet med Forbrugerrettighedsdirektivet, og er målet nået?

[10] Karstoft, Susanne: *Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i Danmark*. Ugeskrift for Retsvæsen. U.2013B.51 afsnit 2
[11] U.2013B.51 afsnit 5

3. Analyseramme og metode

3.1. Metode og afgrænsning

Specialets formål er som sagt at fastslå, hvilke ændringer implementeringen af Forbrugerrettighedsdirektivet har medført i dansk ret, og at vurdere, hvorvidt målet med direktivet er opnået. Hertil vil vi primært anvende 2004- og 2013-loven, samt Forbrugerrettighedsdirektivet. Den retsdogmatiske metode vil blive anvendt til at beskrive, analysere og fortolke[12] gældende ret efter især 2004- og 2013-loven og dermed vise de ændringer, der følger af 2013-loven. Specialet vil desuden behandle visse retspolitiske overvejelser vedr. ændringerne, og udformningen af det endelige Forbrugerrettighedsdirektiv. Specialet vil altså både behandle, *hvad* der er gældende ret, og *hvordan* gældende ret bør være.[13] Implementeringen har dog også medført vedtagelsen af Lov nr. 1460 17/12/2013 *om ændring af købeloven og forskellige andre love*, men dette behandles dog ikke i specialet.

Da specialet som udgangspunkt vil fokusere på Forbrugeraftalelovens regler, herunder især 2013-loven og dennes forarbejder, vil det være dennes definitioner på hhv. en forbruger, en erhvervsdrivende, fjernsalgs- og dørsalgsaftaler, en vare og en tjenesteydelse, som vi vil anvende i specialet. En forbruger og en erhvervsdrivende defineres i forbindelse med forbrugeraftalebegrebet[14], hvorved det fastslås, at en forbrugeraftale forekommer, når den erhvervsdrivende hovedsageligt handler som led i sit erhverv, mens den anden part (forbrugeren) hovedsageligt handler uden for sit erhverv, jf. 2013-lovens § 2, stk. 1.

En fjernsalgsaftale defineres i 2013-loven, som en aftale om en vare eller tjenesteydelse eller løbende leveringer deraf, som er indgået ved fjernkommunikation, uden at de to parter mødes, og ved systematisk fjernsalg drevet af den erhvervsdrivende, jf. lovens § 3, nr. 1. Et eksempel på dette forekommer, hvis forbrugeren vil bestille varer på den erhvervsdrivendes hjemmeside. 'Aftaler uden for forretningssted' omfatter en aftale, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, herunder kan eksempelvis nævnes, når den erhvervsdrivende ønsker at sælge noget til forbrugeren hjemme, også kaldet dørsalg, eller på dennes arbejdsplads. Vi vil i specialet bruge betegnelserne 'aftaler uden for forretningssted' og 'dørsalg' synonymt. Ved en vare forstås et løsørekøb, herunder også vand, elektricitet og varme, hvis det sælges i en afgrænset volumen og en bestemt mængde.[15] Ved tjenesteydelse forstås alle ydelser, der ikke falder ind under løsørekøb,

[12] Munk-Hansen, Carsten(2010): *Rettens grund*. Aalborg Universitetsforlag, s.95
[13] von Eyben, Bo(2008): *Juridisk Ordbog*. 13. udgave, Thomson Reuters, København, s.332
[14] Lovforslag nr. L 39 til Lov om forbrugeraftaler fremsat 9. oktober 2013, afsnit 4.1.3.2.1
[15] L39/2013, afsnit 4.1.3.2.3

herunder kan nævnes leje af løsøre, serviceydelser, undervisning og ydelser fra liberale erhverv, forvaring og transportaftaler.[16]

Da forbrugerbeskyttelsesreglerne findes på to niveauer, hhv. i dansk ret og i EU-retten, vil vi indlede med at skabe en analyseramme for specialet ved at redegøre for forholdet mellem dansk ret og EU-retten, herunder redegøre for retskilderne i systemerne. Efter analyserammen er skabt vil specialet redegøre for den historiske udvikling af forbrugerbeskyttelsen i hhv. Danmark og EU for at give en forståelse af den sammenhæng Forbrugeraftaleloven og Forbrugerrettighedsdirektivet indgår i. Specialet vil i dansk ret som sagt tage udgangspunkt i Forbrugeraftalelovens udvikling igennem tiden, og der vil derudover, i det omfang det anses for at være relevant, blive inddraget bestemmelser fra bl.a. Aftaleloven og Købeloven. I forhold til de EU-retlige regler vil specialet tage udgangspunkt i at redegøre for og analysere den historiske udvikling for forbrugerbeskyttelsen, herunder hvilke ændringer, der er sket fra direktivforslaget frem til det endelige Forbrugerrettighedsdirektiv. Afsnittet vil også undersøge, hvilke hensyn der ligger bag vedtagelsen af Forbrugerrettighedsdirektivet.

Specialet vil blive afsluttet med en diskussion af formålet med og hensynene bag Forbrugerrettighedsdirektivet sammenholdt med direktivets endelige udformning, herunder påvirkningen af dansk ret. Der vil blive fokuseret på processen frem til vedtagelsen af Forbrugerrettighedsdirektivet, argumenterne bag hhv. oplysningskrav og fortrydelsesret og valget af harmoniseringsgrad, og der vil blive inddraget kritiske kilder til at skærpe diskussion og bringe alternative løsningsforslag.

Ved behandlingen af ændringerne, som 2013-loven og dermed Forbrugerrettighedsdirektivet har medført, vil specialet fokusere på to hovedområder, nemlig oplysningskrav og fortrydelsesret i fjernsalgs- og dørsalgsaftaler for varer og tjenesteydelser, som behandles i afsnit 5 og 6. Afsnittene vil indlede med at analysere gældende ret efter 2004-loven, samt inddrage relevante afgørelser fra Forbrugerklagenævnet. Derefter vil 2013-lovens ændringer blive behandlet, og udfaldet af klagenævnsafgørelserne vil blive vurderet i forhold til disse ændringer.

Specialet vil fokusere på de overordnede regler om fjernsalg og dørsalg og vil ikke behandle reglerne om mere specifikke aftaletyper, herunder bl.a. finansielle tjenesteydelser, der bl.a. omfatter aftaler om bank-, kredit- og forsikringsydelser, jf. 2013-loven § 3, stk.1, nr. 4, udlejning af og rettigheder over fast ejendom, aftaler om brugsret til logi på timesharebasis og lign. ferieprodukter,

[16] L39/2013, afsnit 4.1.3.2.6

aftaler indgået ved auktion, samt 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. Dog vil områderne, evt. i et mindre omfang, blive behandlet i forbindelse med gennemgang af den historiske udvikling i forbrugerbeskyttelsen i Danmark og EU. Forbrugeraftalelovens øvrige bestemmelser, bl.a. forbuddet mod uanmodet henvendelse og ret til opsigelse af løbende aftaler, jf. hhv. 2013-lovens § 2-4 og § 28, vil heller ikke blive behandlet i specialet.

I specialet anvendes udelukkende afgørelser fra Forbrugerklagenævnet til illustration af Forbrugerrettighedsdirektivets påvirkning af dansk ret. Dette gør vi, da det er i Forbrugerklagenævnets afgørelser, og ikke i domstolspraksis, der findes mest praksis omkring forbrugerforhold, herunder oplysningskrav og fortrydelsesret. Forbrugersagerne er nemlig ofte så små, at selv omkostningerne, der er forbundet med en retssag efter småsagsprocessen, jf. Retsplejelovens[17] kap. 39, ofte er for høje. Derudover kan forbrugeren vælge, at en retssag skal flyttes til Forbrugerklagenævnet, hvis den er egnet til behandling derved, jf. Forbrugerklagelovens[18] § 3, stk. 2. Det er kun i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke vil følge afgørelsen, at forbrugeren kan blive nødsaget til at indbringe sagen for domstolene. Nævnets afgørelser kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende ved fogedretten, jf. § 4 c. Lovens § 1 angiver, at *"Klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser kan indbringes for et godkendt, privat klage- eller ankenævn eller for Forbrugerklagenævnet".* Specialet vil dog ikke anvende praksis fra private klagenævn, da disse normalt er mere sektorspecifikke, hvor Forbrugerklagenævnet som udgangspunkt behandler sager fra alle sektorer, der ikke er omfattet af et godkendt, privat klagenævn, jf. § 7.

Klagenævnsafgørelserne er dog begrænset af, at der ikke kan fortages en egentlig bevisførelse. En klage er desuden ikke egnet til klagenævnsbehandling, hvis der skal foretages et vanskeligt juridisk skøn.[19] Dermed er afgørelserne også korte, og man kan i visse tilfælde savne lidt flere detaljer omkring afgørelserne. Er dette tilfældet, vil det blive fremhævet og diskuteret i forhold til betydningen for vurderingen af afgørelsens udfald.

I specialet anvendes desuden udelukkende klagenævnsafgørelser, som vedrører fjernsalg. Dette da praksis vedr. dørsalgsaftaler desværre også er sparsom, hvilket kan skyldes, at dørsalgsaftaler ofte bliver indgået for mindre beløb, således at man ikke ønsker at gøre en sag ud af det, og at en

[17] LBK nr. 1139 af 24. september 2014 *om rettens pleje* med senere ændringer
[18] LBK nr. 1095 af 8. september 2010 *om forbrugerklager* med senere ændringer
[19] Kristoffersen, Sonny(2009): *Forbrugerretten III.* Thomson Reuthers Professional, København, s.44

del af de måske hyppigste dørsalgsaftaler er undtaget fra oplysningspligten og fortrydelsesretten, som f.eks. køb af fødevarer til husholdningens løbende forbrug, jf. 2004-lovens § 9, stk. 2, nr. 1. Et lidt ubehjælpeligt søgesystem på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside er desværre heller ikke en hjælp i forhold til søgningen efter klagenævnsafgørelserne.

3.2. Analyseramme: Dansk ret og EU-ret

EU er et særligt retssystem i forhold til de nationale retssystemer[20], selvom der også er visse ligheder. I dansk ret er højeste retskilde Grundloven[21], der efterfølges af almindelige love.[22]

Grundlovens § 20 giver mulighed for i nærmere bestemt omfang at overlade f.eks. lovgivningsmagten til mellemfolkelige myndigheder, altså for at afgive suverænitet. Danmark har afgivet suverænitet til EU, hvilket bl.a. betyder, at der igennem EU kan vedtages regler, som er direkte anvendelige over for danske borgere, uden at de først skal vedtages i Folketinget.[23] Dog er der alligevel behov for at implementere visse typer af EU-lovgivning i dansk lovgivning, hvilket især er tilfældet med direktiver.

Den højeste retskilde og grundlaget for EU er Traktaten om den Europæiske Union (TEU) og Traktaten om den Europæiske Unions Funktionsmåde (TEUF), der angiver, hvilke beføjelser EU er blevet givet af medlemsstaterne. EU's retsakter angives i TEUF art. 288 som bl.a.: Forordninger, direktiver. Forordninger er alment gyldige og gælder umiddelbart i medlemsstaterne. Direktiver forpligter medlemsstaterne og skal implementeres i national ret. Ved anvendelse af et direktiv som lovgivningsform, efterlades medlemsstaterne lidt frihedsgrader i forhold til "form og midler for gennemførslen", jf. art. 288.

EU-retten har forrang for national ret, hvilket er fastslået i EU-Domstolens praksis i bl.a. C-26/62 Van Gend en Loos, samt C-6/64 Costa mod Enel. Princippet er ikke angivet i traktaterne, men er dog nævnt i erklæring 17 til Lissabontraktaten, der angiver, at gyldigheden af princippet ikke berøres af, at det ikke er nævnt i traktaterne.

Forordninger gælder som sagt umiddelbart i medlemsstaterne, hvilket betyder, at det i tilfælde af en uoverensstemmelse mellem en dansk lov og en forordning vil være forordningen, der har forrang frem for den danske lov. Direktiver kan dog også have direkte virkning og dermed gælde umiddelbart i medlemsstaterne, hvis en medlemsstat slet ikke har implementeret et direktiv eller

[20] C-6/64 Costa mod Enel
[21] Lov nr. 169 af 05/06/1953 Danmarks Riges Grundlov
[22] Munk-Hansen(2010) s.124
[23] http://www.eu-oplysningen.dk/dkeu/grundlov/hvornaar/

ikke har implementeret direktivet korrekt, hvilket er fastslået i EU-Domstolens praksis. Direktivet skal dog være præcist og ubetinget, for at have direkte virkning. Der sondres mellem horisontal og vertikal direkte virkning, hvor hovedreglen er, at direktiver har vertikal direkte virkning, men ikke horisontal. Hovedreglen er altså, at private kan påberåbe sig direktivbestemmelser over for det offentlige, men ikke over for andre private.[24]

I forhold til området for forbrugerbeskyttelse er det den horisontale direkte virkning, der er mest relevant, således at forbrugere vil kunne påberåbe sig sine rettigheder efter f.eks. Forbrugerrettighedsdirektivet over for erhvervsdrivende. En forbruger vil dog ikke kunne påberåbe sig rettigheder efter et direktiv, hvis direktivet ikke er gennemført i national ret, og det ikke er muligt at fortolke nationale regler i overensstemmelse med direktivet.[25]

Direktiver skal som sagt implementeres i national ret, hvilket normalt skal ske gennem lovgivning eller administrative forskrifter, f.eks. bekendtgørelser. Forarbejder fungerer i dansk ret som subsidiære retskilder og indeholder fortolkningselementer til lovgivning, men må som udgangspunkt ikke bruges til implementering.[26] Derudover skal gennemførslen af direktivet ske inden en i direktivet fastsat frist. Er direktivet ikke implementeret i en medlemsstat efter denne frist, kan der anlægges en traktatbrudssag mod medlemsstaten, jf. TEUF art. 258 og 259, og direktivet kan som sagt i visse tilfælde have direkte virkning.

I direktiver er det ofte overladt til national ret at regulere retsvirkningerne af manglende overholdelse af direktivets bestemmelser. Selvom dette ikke er reguleret i direktivet, ville der dog stadig være nogle begrænsninger i medlemsstaternes råderum i indførslen af regler derom, jf. f.eks. C-215/08 præmis 43, hvor det angives, at medlemsstaterne skal *"udøve deres kompetence på området under overholdelse af unionsretten og navnlig af de bestemmelser i direktivet, der fortolkes under hensyn til deres formål og således, at deres effektive virkning sikres."*

[24] Neergaard, Ulla; Nielsen, Ruth (2010): *EU ret*, 6. udgave, Thomson Reuters Professional, København s.224-225
[25] Neergaard m.fl.(2010) s.231
[26] Neergaard m.fl.(2010) s.261

4. Udviklingen i forbrugerbeskyttelse i Danmark og EU

Dette afsnit vil tage udgangspunkt i at kortlægge den historiske og politiske udvikling i forbrugerbeskyttelsen i henholdsvis Danmark og i EU, for at give en forståelse af den sammenhæng, som Forbrugerrettighedsdirektivet og 2013-loven indgår i. I afsnit 4.1 fokuseres på udviklingen i Forbrugeraftaleloven og i afsnit 4.2. på udviklingen i traktaterne og Forbrugerrettighedsdirektivets forgængere. I afsnit 4.3 gennemgås behandlingen af forslaget til Forbrugerrettighedsdirektivet og de ændringer, forslaget gennemgik, frem til det endelige direktiv.

4.1. Forbrugerbeskyttelse i Danmark

I dette afsnit vil vi tage udgangspunkt i de danske lovgivningsmæssige tiltag i forbrugerbeskyttelsen igennem tiden, samt udviklingen i dansk ret for forbrugerbeskyttelsen. Vi vil redegøre for ændringerne i Forbrugeraftaleloven fra vedtagelsen af den første lov og frem til 2013-loven. Anden lovgivning vil dog også blive inddraget i et mindre omfang. Derudover vil vi se på de øvrige initiativer for forbrugerbeskyttelsen, der har været i Danmark igennem tiden, som f.eks. oprettelsen af Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerbeskyttelsen i Danmark rækker mange år tilbage. Udover at have taget en del forbrugerbeskyttelseshensyn igennem lovgivningen, har Danmark oprettet yderligere tiltag for at tage hensyn til forbrugeren, herunder bl.a. Forbrugerrådet, Forbrugerombudsmanden og Forbrugerklagenævnet. Fremkomsten af alle tre, er et udtryk for at forbrugerbeskyttelsen har fået højere prioritet igennem årene.

Allerede i 1947 startede man Forbrugerrådet, som stadig eksisterer i dag, hvor de fungerer som forbrugernes interesseorganisation.[27] Eksistensen af Forbrugerrådet vidner om en bevidsthed hos forbrugerne om at værne om deres rettigheder. Derudover fik Danmark i 1975 Forbrugerombudsmanden, som er en uafhængig myndighed, der fører tilsyn med erhvervsdrivendes overholdelse af Markedsføringsloven[28], Forbrugeraftaleloven og øvrig forbrugerbeskyttende lovgivning. Forbrugerombudsmanden skal tilstræbe et sagligt tilsyn, som både forbrugeren og de erhvervsdrivende kan have tillid til. Man kan som forbruger henvende sig til Forbrugerombudsmanden vedr. f.eks. konflikter med erhvervsdrivende og få hjælp og vejledning. I visse tilfælde vælger Forbrugerombudsmanden at *"tage en klage op til nærmere behandling"*, og han kan vælge at føre en sag ved domstolene.[29] Forbrugerklagenævnet er et uafhængigt klagenævn, nedsat ved Lov nr. 305

[27] http://taenk.dk/Om-os
[28] Nuværende Lov nr. 1389 af 21/12/2005 *om markedsføring* med senere ændringer
[29] http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Om-Forbrugerombudsmanden/introduktion

af 14. juni 1974 *om forbrugerklagenævnet*, da man vurderede, der var behov for at give adgang til en billigere, hurtigere og mere effektiv prøvelse af forbrugertvister.[30] Nævnet behandler klager fra forbrugere over eksempelvis varer eller tjenesteydelser fra erhvervsdrivende, jf. Forbrugerklagelovens § 1.

Forbrugeraftaleloven er blevet ændret mange gange igennem tiden. Hovedloven blev vedtaget ved lov nr. 139 af 29. marts 1978 *om visse forbrugeraftaler* (1978-loven), og den indførte forbud mod uanmodet henvendelse og en uges fortrydelsesret for dørsalgsaftaler og for postordresalg. Lovens regler blev gjort ufravigelige, således at de ikke kunne fraviges til skade for forbrugeren, jf. § 16. Med vedtagelsen af loven har man ønsket at øge forbrugernes beskyttelse ud over den beskyttelse, der fandtes i Købeloven. Fortrydelsesfristen skulle for aftaler indgået ved dørsalg regnes fra aftaleindgåelsestidspunktet, og for postordresalg fra det tidspunkt forbrugeren modtog varen, eller fik det første parti i hænde, jf. lovens § 11, stk. 1. Aftalen var desuden ikke bindende for forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke skriftligt havde givet oplysning om fortrydelsesretten, jf. §§ 7 og 13. Hvis forbrugeren fortrød aftalen, skulle den erhvervsdrivende tilbagebetale det betalte inden rimelig tid, jf. § 9. Forbrugeren skulle dog også tilbagelevere varen i samme stand og mængde, jf. § 8. Både oplysningskrav og fortrydelsesret har altså været reguleret i Forbrugeraftaleloven siden dens vedtagelse i 1978.

I 1987 kom der en ændring af Forbrugeraftaleloven med lov nr. 862 af 23. december 1987 *om ændring af lov om visse forbrugeraftaler*, der blev kaldt Dørsalgsloven(1987-loven). Denne implementerede Dørsalgsdirektivet fra 1985.[31] 1987-loven medførte, at fortrydelsesretten blev udvidet til også at omfatte tilfælde, hvor der indgås aftale om en tjenesteydelse ved dørsalg. Med loven ændrede man ordet "postordresalg" til "fjernsalg", hvilket stadig er den betegnelse, vi bruger i dag. Begrundelsen for ændringen var, at man ønskede at udvide anvendelsesområdet af begrebet og dens fortrydelsesret til også at omfatte tilbud og indgåelse af aftaler ved brug elektroniske hjælpemidler.[32] Efter både 1978- og 1987-loven var aftalen ikke bindende for forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke skriftligt havde oplyst om fortrydelsesretten. Denne konsekvens var ikke specifikt angivet i Dørsalgsdirektivet, hvilket ikke var et problem, da direktivet var et minimumsdirektiv, hvorfor det stod Danmark frit for at have et højere forbrugerbeskyttelsesniveau.

---

[30] Forbrugerkommissionens Betænkning II nr. 681/1973 om markedsføring, forbrugerombudsmand, forbrugerklagenævn afsnit 3.B.1-2

[31] Kristoffersen, Sonny(2009): *Forbrugeraftaleloven – med kommentarer*. 2.udgave, Thomson Reuters Professional, København, s.14

[32] Retsudvalgets betænkning over *Forslag til lov om ændring af visse forbrugeraftaler* d. 10.12.87. Bemærkninger til nr. 5.

Lov nr. 262 af 06/05/1993 *om ændring af lov om visse forbrugeraftaler og lov om forsikringsaftaler* medførte, at bestillingskøb blev undtaget fra fortrydelsesrettens område. Dog var det stadig muligt at lave en skriftlig aftale om at tilpasningen eller fremstillingen skulle påbegyndes på et bestemt tidspunkt, og at fortrydelsesretten skulle benyttes inden dette tidspunkt. Dette betød, at forbrugeren i bestillingskøb, jf. § 6, stk. 5, havde mulighed for at bruge fortrydelsesretten frem det det aftalte tidspunkt.[33] Derudover ændrede man ordlyden af § 7, stk. 1, således at forbrugeren senest skulle have oplysning om fortrydelsesretten ved overgivelsen af varen, eller tidspunktet, hvor forbrugeren fik den første levering i hænde.[34] Som noget nyt indsatte man kap. 4a om fortrydelsesret for forsikringsaftaler, hvilket er et udtryk for en højere dansk forbrugerbeskyttelse, da det ikke var omfattet af Dørsalgsdirektivet. Vi vil dog ikke behandle reglerne vedr. forsikringsaftaler nærmere i specialet.

I 1994 blev Lov nr. 1098 af 21/12/1994 *om ændring af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område og visse andre love* vedtaget. Loven kom som et resultat af Rådets Direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 *om urimelige kontraktvilkår* (Direktivet om urimelig kontraktvilkår). Denne lov betød en del tilføjelser til Aftaleloven. Tilføjelsen medførte en øget hensynstagen i forbrugeraftaler, herunder at urimelige aftalevilkår nu ikke længere var bindende for forbrugeren. Med loven ændrede man lovens § 36 og tilføjede §§ 38a-d, hvilket bl.a. betød, at det blev muligt at tilsidesætte vilkår, der strider mod hæderlig forretningsskik.[35]

I år 2000 vedtog man Lov nr. 442 af 31/05/2000 *om ændring af lov om visse forbrugeraftaler, markedsføringsloven og visse andre love* (2000-loven), som var et resultat af implementeringen af Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 *om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed* (Forbrugerkøbsdirektivet). Med loven indførtes der en generel informationspligt i § 11, hvorefter den erhvervsdrivende bl.a. skulle oplyse sit navn, varens karakter, og om fortrydelsesretten.[36] Disse oplysninger skulle fremgå klart og tydeligt på læsbart papir eller varigt medium i rimelig tiden inden aftaleindgåelsen, eller for varer, senest ved overgivelsen af varen, jf. § 11, stk. 2. Dog blev der i § 10d indført undtagelser til oplysningspligten i forhold køb af levnedsmidler, indkvartering, idræts- og fritidsaktiviteter.[37] Fortrydelsesfristen blev derudover ændret til 14 dage, og man gav dermed en bedre beskyttelse end direktivet kræ-

[33] Lov nr. 262 af 06/05/1993 §1, stk. 3
[34] Lov nr. 262 af 06/05/1993 §1, stk. 4.
[35] Lov nr. 1098 af 21/12/1994 §1, stk. 1 og 2
[36] Lov nr. 442 af 31/05/2000 § 1, stk. 6.
[37] Lov nr. 442 af 31/05/2000 § 1, stk. 6

vede (7 dage).[38] Fortrydelsesfristen blev nu forlænget ved manglende overholdelse af oplysningspligten, dog maksimalt 3 måneder, jf. § 12b.[39] Det blev tilføjet at den erhvervsdrivende ikke kunne kræve betaling for en tjenesteydelse, der uden samtykke var udført inden fristens udløb.[40]

Med 2000-loven tydeliggjorde og ændrede man anvendelsesområdet for fjernsalgskapitlet og definerede, hvad man forstod ved fjernkommunikation. Generelt blev Forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret i fjernsalg gjort mere tydelige, og udfyldende, eksempelvis kan nævnes reglerne om tilbageleveringsomkostninger i § 12c, som blev mere omfangsrige med 2000-loven. Derudover blev der fastsat en konkret frist for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling på 30 dage. Efter § 13 kunne aftalen ikke underlægges et tredjelands lovgivning, medmindre forbrugeren opnåede bedre ret herved.[41]

I 2004 blev Lov nr. 451 af 09/06/2004 *om visse forbrugeraftaler* (2004-loven) vedtaget. Loven var et resultat af implementeringen af 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*.[42] Det indførte, som noget nyt, forbrugerbeskyttelse i forhold til finansielle tjenesteydelser, herunder oplysningspligt og fortrydelsesret. Med loven skete der ikke store ændringer i forhold til dørsalg og fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, men afsnittet har vist en gradvis udstrækning af forbrugerbeskyttelsen. Mellem 2004 og 2013 er der vedtaget ændringer i loven vedr. bl.a. opsigelse af løbende aftaler. Ændringerne har dog ingen betydning for reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret, hvorfor disse ikke uddybes her.

Justitsministeriet nedsatte i marts 2012 en arbejdsgruppe, der skulle udarbejde et forslag til 2013-loven, der skulle implementere Forbrugerrettighedsdirektivet.[43] Arbejdsgruppen fik 3 hovedopgaver, herunder at overveje og redegøre for, hvilke ændringer der var nødvendige i dansk ret, i hvilket omfang bestemmelserne i Forbrugerrettighedsdirektivet burde gælde uden for direktivets anvendelsesområde, samt om der på de specifikke områder inden for direktivets anvendelsesområde burde blive indført regler der afveg fra Forbrugerrettighedsdirektivets ordning.[44] Ar-

[38] Lov nr. 442 af 31/05/2000 § 1, stk. 3 og 4
[39] Lov nr. 442 af 31/05/2000 § 1, stk. 6
[40] Lov nr. 442 af 31/05/2000 § 1, stk. 2
[41] Lov nr. 442 af 31/05/2000 § 1, stk. 6.
[42] Lov nr. 451 af 09/06/2004 (officielle note)
[43] Betænkning nr. 1540/2013 *om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder*, København, 27. juni 2013 afsnit 1.1
[44] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 2.1

bejdsgruppen fremlagde d. 27. juni 2013 Betænkning nr. 1540/2013 *om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder*.

2013-loven implementerer som sagt Forbrugerrettighedsdirektivet. Dette er et totalharmoniserende direktiv, hvilket betyder, at man i modsætning til efter de minimumsharmoniserende direktiver ikke må give forbrugerne en bedre beskyttelse inden for direktivets anvendelsesområde, end det der følger af direktivet. Argumentet fra Kommissionen er bl.a., at medlemsstaternes forskellige regler er en hindring for det indre marked pga. manglede tillid fra forbrugerne og besværet for erhvervsdrivende med at agere i et marked med forskellige regler.

Loven medfører bl.a., at det ikke er muligt at opretholde fortrydelsesret i bestillingskøb, jf. § 18, og danske forbrugeres beskyttelse forringes derfor i bestillingskøb. Derudover indføres der en generel oplysningspligt ved indgåelse af andre aftaler, end dørsalgs- eller fjernsalgsaftaler i lovens kap. 3. Den absolutte fortrydelsesfrist udvides til at være 12 måneder og 14 dage, jf. § 19, hvilket er en af de større udvidelser af forbrugerbeskyttelsen med loven. En af de mere omdiskuterede ændringer, som loven medfører, er at den erhvervsdrivende risikerer at skulle tilbagebetale købesummen, før forbrugeren har sendt varen tilbage til den erhvervsdrivende. Derudover får forbrugeren mulighed for at returnere en vare, som har været brugt, mod at betale for værdiforringelsen, jf. § 24. Ændringer behandles nærmere i afsnit 5 og 6

4.2. Forbrugerbeskyttelse i EU

4.2.1. Forbrugerbeskyttelse i traktaterne

I dette afsnit gennemgås udviklingen i EU-retten gennem ændringer i traktaterne for at vise, hvilken historisk udvikling og hvilke ændringer forbrugerbeskyttelsesreglerne gennemgår.

I 1958 trådte Traktaten om Oprettelse af Det Europæiske Økonomiske Fællesskab (TEØF), også kaldet Rom-Traktaten i kraft. TEØF opstillede nogle generelle målsætninger blandt andet om oprettelse af et Fællesmarked.[45] Dette var det første skridt på vejen til oprettelse af det indre marked, og herunder forbrugerbeskyttelsesreglerne.

Inden man fik den direkte henvisning til forbrugerbeskyttelsen i traktaten, vedtog man forbrugerbeskyttelsesreglerne, herunder Dørsalgsdirektivet, i henhold til TEØF art. 100, som gav Kommissionen ret til med enstemmighed at udstede direktiver, som direkte indvirker på fællesmarkedets oprettelse eller funktion, jf. TEØF art. 100. Selvom Rom-traktaten ikke fra starten gav udtryk for at

[45] Sørensen, Karsten Engsig; Nielsen, Poul Runge (2010): *EU-Retten*, 5. udgave, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København s.26

skulle sikre en vis forbrugerbeskyttelse, havde man allerede forbrugerbeskyttelsen i tankerne, da man arbejdede på at oprette og sikre det indre marked. Dette fremgår også ved, at man f.eks. vedtog *Det europæiske økonomiske fællesskabs første program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og –oplysning*[46], der betød, at man ville tage hensyn til forbrugernes behov ved udviklingen af det europæiske fællesskab. Programmer som dette er dog ikke bindende, men blot et udtryk for medlemsstaternes hensigt til at samarbejde.

EU-Domstolen fastslog desuden ved C-120/78 Cassis de Dijon, at forbrugerbeskyttelse er et legitimt hensyn, som kan retfærdiggøre en kvantitativ handelshindring, eller en foranstaltning med tilsvarende virkning, jf. præmis 8. inden for området for varernes frie bevægelighed.[47]

Da Den Europæiske fælles akt (Fællesakten) trådte i kraft, tilføjede man art. 100A om bl.a. et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i retsakterne om det indre marked. Det blev med tilføjelsen slået fast, at Kommissionen skulle basere lovgivningsforslag vedrørende det indre marked på et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Det var dog først i 1992, da Maastricht-traktaten blev vedtaget, at forbrugerbeskyttelsen fik sin helt egen særskilte bestemmelse med traktatens art. 129A (nu TEUF art.169), hvormed forbrugerpolitikken for alvor blev styrket i EU regi. I bestemmelsen blev der lagt vægt på, at EF skulle være med til at *bidrage* til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, ved at man kunne vedtage foranstaltninger til at nå dette mål, opstille særlige aktioner, der sikrede forbrugerens sundhed, sikkerhed, økonomiske interesser, samt sikrede en passende forbrugeroplysning. Dette var et udtryk for, at forbrugerbeskyttelsesniveauet nu skulle sikres, og det skulle gøres klart, at man var klar til at tage de foranstaltninger der skulle til, for at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Med Maastricht-traktaten skiftede EF navn til EU, og TEØF til Traktaten om de Europæiske Fællesskaber (TEF) og Traktaten om oprettelse af den europæiske union(TEU) trådte i kraft.

I Amsterdam-traktaten fra 1997 blev bestemmelsen om forbrugerbeskyttelse flyttet fra art. 129A til Amsterdam-traktatens art. 153. Derudover blev formuleringen af bestemmelsen ændret, således at Fællesskabet ikke blot skulle bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, men omformuleret til at skulle fremme forbrugernes interesse, og sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Dette skulle opfyldes ved at "beskytte forbrugernes sundhed, sikkerhed, økonomiske interesser", samt at "fremme deres ret til oplysning og uddannelse og til at organisere sig

[46] Celex nr. 31975Y0425(02)
[47] Neergaard m.fl.(2010) s.373

for at beskytte deres interesser", jf. art. 153. Ved Amsterdam-traktaten fik man altså yderligere styrket forbrugerbeskyttelsen i EU.

Forbrugerbeskyttelsen blev yderligere indsat i Den Europæiske Unions Charter om grundlæggende rettigheder, hvori det angives, at "Der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker", jf. art. 38, hvilket viser, at forbrugerbeskyttelse er blevet flyttet op til at være en grundlæggende rettighed, sammen med f.eks. ret til frihed og sikkerhed, jf. art. 6. Med Lissabontraktaten er bestemmelsen om forbrugerbeskyttelsen flyttet fra art. 153 til nu at være i TEUF art. 169. På området for det indre marked og forbrugerbeskyttelse er der delt kompetence mellem EU og medlemsstaterne, jf. TEUF art. 4, stk.2, litra a og f. Forbrugerbeskyttelsesdirektiverne har desuden hidtil primært været minimumsharmoniserende.[48] Der har derfor ikke været noget til hinder for, at medlemsstaterne har kunnet vedtage et højere forbrugerbeskyttelsesniveau både inden og uden for direktivernes anvendelsesområde. Dog skal de national regler overholde og respektere den øvrige EU-ret, herunder traktaterne og de grundlæggende rettigheder.[49]

Kommissionen har som noget af det seneste fremlagt KOM(2012) 255 *En europæisk forbrugerdagsorden – Øget tillid og vækst*, som angiver Kommissionens strategi for forbrugerbeskyttelse frem til 2020.[50] Man vil i 2020-planen styrke forbrugerens stilling yderligere. Dette igennem forskning som skal give en grundig forståelse af forbrugeradfærd, og sørge for at forbrugeren har solide rammer, som sikrer deres sikkerhed, adgang til information og uddannelse, rettigheder, samt klage- og håndhævelsesmuligheder. Det antages i dagsordenen, at forbrugerne vil deltage mere aktivt på det indre marked, hvis man sikrer disse punkter. Det er bl.a. områder som fødevarekæden, energi og transport, digitale og finansielle tjenesteydelser, der vil være fokus på, da det var disse sektorer, der blev anset som værende de mest problematiske, da man udarbejdede 2020-planen for forbrugerbeskyttelse.[51] Den stadig voksende teknologiske udvikling medfører også, at man hele tiden vil støde på nye problemer og udfordringer i forhold til forbrugerbeskyttelsen, hvilket er også et af de områder Kommissionen har på dagsordenen for forbrugerbeskyttelse.

Forbrugerbeskyttelsen i EU sikres som sagt også gennem sekundære retskilder, herunder primært direktiver. I de følgende afsnit vil vi redegøre for de fire direktiver, som var foreslået samlet i Forbrugerrettighedsdirektivet, og processen frem til vedtagelsen af det endelige direktiv.

[48] KOM(2006) 744 s.6
[49] Neergaard m.fl.(2010) s. 37-138
[50] KOM(2012) 225 s.1
[51] KOM(2012) 225 s.1

4.2.2. Forbrugerrettighedsdirektivets forgængere

Kommissionens forslag til forbrugerrettighedsdirektivet i KOM(2008) 614 indeholdt forslag om at samle fire direktiver, indeholdende reglerne om fjernsalg, dørsalg, urimelige kontraktvilkår og forbrugerkøb. De følgende afsnit vil give en kort beskrivelse af de fire direktiver, og deres betydning for forbrugerbeskyttelsen.

Dørsalg

Det ældste af disse fire direktiver er Dørsalgsdirektivet. Direktivet er vedtaget før forbrugerbeskyttelsen blev udtrykkeligt nævnt i traktaterne, og reglerne skulle altså vedtages med en henvisning til det indre markeds opretholdelse eller funktion. Reglerne skulle desuden vedtages med enstemmighed, jf. art. 100 (nu TEUF art. 114). Direktivet angav i præamblen, at forbrugeraftaler, der blev indgået ved dørsalg, var reguleret forskelligt i medlemsstaterne og påvirkede fællesmarkedets funktion.

Reglerne i Dørsalgsdirektivet er minimumsharmoniserende og beskyttelsespræceptive, dvs. de kan ikke fraviges til skade for forbrugeren, jf. hhv. art. 8 og 6. Direktivet medførte en 7 dages fortrydelsesret for dørsalgsaftaler, jf. art. 5, samt krav om at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten, og regulering af hvornår oplysningen skal gives, jf. art. 4.

Retsvirkningerne af både forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten og af manglende oplysning om fortrydelsesretten overlades til regulering i national ret, jf. art. 7, hvilket kunne tyde på, at det ikke var muligt for medlemsstaterne, at opnå enighed om en fælles regulering af dette.

Urimelige kontraktvilkår

Direktivet om urimelige kontraktvilkår blev vedtaget med henvisning til TEØF art. 100 A (TEUF art. 114) om vedtagelse af foranstaltninger vedr. det indre marked, men præamblen henviser dog også til forbrugerbeskyttelseshensyn. Direktivet regulerer kontraktvilkår, som ikke har været individuelt forhandlet, og som "bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren", jf. art. 3. Direktivet medførte desuden krav om at skriftlige kontraktvilkår blev formuleret på en klar og tydelig måde, jf. art. 5.

Et urimeligt kontraktvilkår er ikke bindende mellem parterne, men den øvrige del af aftalen forbliver bindende, hvis den kan opretholdes uden det eller de urimelige vilkår, jf. art. 6. Det overlades til medlemsstaterne at træffe de nødvendige foranstaltninger mod omgåelse ved lovvalg og vedr. håndhævelse, jf. art. 6 og 7. Dog skal der udpeges personer eller organisationer med en legitim interesse i at beskytte forbrugernes interesse ved domstolene eller administrative myndighe-

der, jf. art. 7, stk. 2. Direktivet er minimumsharmoniserende, jf. art. 8, og indeholder en vejledende liste over kontraktvilkår, som kan betegnes som urimelige.

Fjernsalg

Fjernsalgsdirektivet blev vedtaget med henvisning til Traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab (TEF) og især daværende art. 100 A (TEUF art. 114) om det indre markeds opretholdelse eller funktion og altså ikke til TEF art. 129 A om forbrugerbeskyttelse, selvom denne på dette tidspunkt var indsat i traktaten. Der blev dog henvist til forbrugerbeskyttelseshensyn i direktivets præambel, der også i betragtning 3 angiver, at fjernsalg på tværs af grænserne er et vigtigt resultat i forhold til at øge udnyttelsen af det indre marked.

Direktivet indførte krav om, at forbrugeren skulle gives en række oplysninger, herunder oplysning om fortrydelsesret, før aftalens indgåelse, jf. art. 4. Derudover blev der indført en 7 dages fortrydelsesret for fjernsalgsaftaler, hvilket allerede var gældende for dørsalgsaftaler, jf. art. 6.

Fjernsalgsdirektivet indeholder desuden regler om opfyldelse, betaling med kort, levering uden forudgående anmodning og begrænsninger i anvendelsen af visse fjernkommunikationsteknikker. Fjernsalgsdirektivet er minimumsharmoniserende og kan ikke fraviges til skade for forbrugeren, jf. hhv. art. 14 og art. 12. Der blev i modsætning til Dørsalgsdirektivet fastsat retsvirkninger af manglende oplysning om fortrydelsesretten, nemlig en forlængelse af fortrydelsesfristen til 3 måneder, samt retsvirkningerne af udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. art. 6. Dog overlades det til national ret at håndtere manglende opfyldes af de øvrige oplysningskrav, jf. art. 11.

Forbrugerkøbsdirektivet

Forbrugerkøbsdirektivet er vedtaget med henvisning til TEF og særligt daværende art. 95 (TEUF art. 114) om det indre marked. Dog henvises i betragtning 1 til at der skal opretholdes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Direktivet kan ikke fraviges til skade for forbrugeren og er minimumsharmoniserende, jf. art. 8 og 7.

Direktivet angiver, at varen skal være i overensstemmelse med aftalen, samt forbrugerens rettigheder, hvis varen ikke er i overensstemmelse med aftalen, jf. hhv. art. 2 og 3. Forbrugeren har f.eks. ret til at hæve købet, hvis der foreligger en væsentlig mangel, jf. art. 3. Direktivet fastsætter altså retsvirkningerne af manglende overensstemmelse, i modsætning til f.eks. Dørsalgsdirektivet. Der indførtes desuden en 2 års reklamationsfrist for mangler, jf. art. 5, samt at garantier er bindende og skal indeholde en henvisning til forbrugerens lovbestemte rettigheder, jf. art. 6. Direkti-

vet tager dog også hensyn til den erhvervsdrivende, da der gives regresret til tidligere led i aftalekæde, hvis en mangel skyldes en handling eller undladelse begået af det tidligere led, jf. art. 4.

4.2.3. Forbrugerrettighedsdirektivet - Processen

Forbrugerrettighedsdirektivet skulle vedtages både i Europa-Parlamentet og i Rådet efter den almindelige lovgivningsprocedure[52], jf. TEUF art. 294, hvorefter et forslag bliver forelagt for Europa-Parlamentet og Rådet af Kommissionen. Derefter skal forslaget igennem 1-3 behandlinger før det vedtages. Hvis der i førstebehandlingen fra både Europa-Parlamentet og Rådet er enighed om forslaget, kan man nemlig allerede der vedtage direktivforslaget, jf. TEUF art. 294, stk. 4.

Forbrugerrettighedsdirektivet har været længe undervejs. Man startede det forberedende arbejde allerede i 2004, hvor man påbegyndt en revision af forbrugerbeskyttelseslovgivningen.[53] Dette resulterede i en Grønbog om forbrugerrettigheder i februar 2006[54], der skulle bruges som et redskab for Kommissionen til at beslutte den fremtidige udformning af forbrugerbeskyttelseslovgivningen. Man gjorde det klart, at formålet med gennemgangen af reglerne var, at man ønskede at forbedre, herunder at forenkle og supplere, den eksisterende lovgivning.[55] Hidtil har nogle erhvervsdrivende nægtet handel på tværs af grænserne, grundet besvær pga. lovforskelle medlemsstaterne imellem, samt en forbrugeren tillid til det indre marked er lav, hvorfor forbrugeren ofte vælger at handle nationalt. Som en følge af ensretningen ville både forbrugerne og de erhvervsdrivende benytte sig mere af handel på tværs af grænserne.[56] Man opstillede to mulige hovedstrategier, en vertikal og en horisontal strategi. Ved den vertikale strategi ville man forny og ændre eksisterende direktiver, mens man efter den horisontale ville samle flere af de generelt relevante bestemmelser i et horisontalt instrument, kombineret med opretholdelse af vertikale instrumenter.[57]

Til udarbejdelsen af Forbrugerrettighedsdirektivet har man lavet analyser af det indre marked og forbrugeradfærd, samt høringer af både forbrugersiden og erhvervsdrivende. Med grundlag i høringerne og analysearbejdet, blev der udarbejdet forslag til mulige politiske løsninger.[58] Man overvejede at blive ved status quo eller at lave ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger.[59] Man havde derudover tre løsninger, der gik på at lave lovgivningsmæssige ændringer af forskelligt om-

[52] Forbrugerrettighedsdirektivets præambel
[53] http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-09-365_da.htm?locale=da
[54] KOM(2006) 744 *Grønbog om gennemgang af forbrugerlovgivningen*
[55] KOM(2006) 744 s. 3.
[56] KOM(2006) 744 s. 7
[57] KOM(2006) 744 s. 8
[58] SEK(2008) 2545 Ledsagedokument til KOM(2008) 614 Resumé af konsekvensanalysen s. 5
[59] SEK(2008) 2545 s.5

fang. En af disse omfattede i alt 20 lovgivningsændringer, herunder at få fastlagt en række fælles definitioner. Derudover ville løsningen fastlægge, hvem der bærer risikoen for tab og forringelse ved udnyttelse af fortrydelsesretten, samt harmonisere og forenkle området for fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, herunder nærmere oplysningskrav og fortrydelsesret.[60] Den sjette løsning består i en klausul for det indre marked kombineret med andre lovændringer, hvor den erhvervsdrivende ville have mulighed for frit at vælge, hvilken lov der skulle finde anvendelse. Valget faldt i sidste ende på den fjerde løsningsmodel, som omhandlede totalharmonisering af bl.a. oplysningskrav og fortrydelsesret på området for fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, og resulterede i Kommissionens forslag til Forbrugerrettighedsdirektivet.[61]

Kommissionen fremlagde efterfølgende forslaget til Forbrugerrettighedsdirektivet i oktober 2008[62], hvorefter det blev sendt til Europa-Parlamentet og Rådet til behandling. Direktivet skulle være en totalharmonisering og samling af oprindeligt 4 direktiver om dørsalg, fjernsalg, urimelige aftalevilkår og forbrugerkøb. Herunder skulle reglerne om fortrydelsesret ensartes, hvormed man undgik forskellig lovgivning medlemsstaterne imellem. Direktivet skulle ifølge forslaget øge forbrugerens tillid til det indre marked og gøre det mindre besværligt og omkostningsfuldt for erhvervsdrivende at handle grænseoverskridende. Tilsammen skulle dette forbedre det indre markeds funktion[63], samtidig med at der opretholdes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.[64] Forslaget indebar bl.a., en fortrydelsesfrist på 14 dage gældende i hele EU.[65]

I forbindelse med behandlingen af direktivforslaget kom der udtalelser om forslaget fra to af EU's rådgivende organer.[66] Regionsudvalget, der består af folkevalgte medlemmer, som er valgt regionalt og lokalt i medlemsstaterne[67], udtalte om forslaget i april 2009[68], at de var imod totalharmonisering, bortset fra vedr. tekniske bestemmelser, hvor medlemsstaternes beføjelser ikke umiddelbart indskrænkes yderligere, og stillede spørgsmålstegn ved, om subsidiaritetsprincippet var overholdt. Man mente ikke at Kommissionen havde argumenteret grundigt nok for nødvendighe-

[60] SEK(2008) 2544 Commission staff working document accompanying the proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights. Impact assessment report s.5
[61] SEK(2008) 2544 s.6
[62] KOM(2008) 614
[63] KOM(2008) 614 s.1
[64] KOM(2008) 614 s.4
[65] KOM(2008) 614 art.12
[66] http://www.eu-oplysningen.dk/spsv/off/alle/hvad_er_eus_regionsudvalg/ og http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/ecosoc/index_da.htm
[67] http://www.eu-oplysningen.dk/spsv/off/alle/hvad_er_EUs_regionsudvalg/
[68] http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/HIS/?qid=1397048063040&uri=CELEX%3A52008PC0614

den af totalharmonisering.[69] Derudover lagde de vægt på, at man ikke mente, at direktivforslaget opfyldte formålet om at forbedre og forenkle regler for forbrugerbeskyttelsen, da det burde have omfattet samtlige forbrugerbeskyttelsesdirektiver,[70] og at det i sin form ikke var egnet til at øge forbrugernes tillid,[71] da man havde vanskeligheder ved håndhævelse på tværs af grænserne, hvilket ikke blev afhjulpet med direktivet.[72]

EØSU består af medlemmer fra interessegrupper og udpeges af medlemsstaternes regeringer. EØSU udtrykte mange af de samme bekymringer i deres udtalelse til direktivforslaget i juli 2009[73] som Regionsudvalget. De påpegede, at direktiverne om urimelige kontraktvilkår og forbrugerkøb ikke var modne til at indgå i fuld harmonisering, og foreslog derfor, at man lod dem udgå af forslaget om Forbrugerrettighedsdirektivet.[74] EØSU påpegede også, at fuld harmonisering tidligere har vist sig at være katastrofal i forhold til forbrugernes rettigheder.[75] EØSU's undersøgelser havde også vist at erhvervssammenslutninger støttede totalharmonisering, hvorimod forbrugerorganisationer var imod, da det kunne medføre en begrænsning af forbrugerens rettigheder.[76] Udvalget lagde desuden vægt på, at det manglende fokus på håndhævelsesmuligheder ikke stemte overens med valget af totalharmonisering.[77]

I december 2009 havde Rådet direktivforslaget til drøftelse. Rådet mente, der var behov for at tydeliggøre teksten i forhold til det fremtidige direktivs anvendelsesområde, samt sammenhængen med anden EU–lovgivning og national ret.[78] Rådet havde efterfølgende igen forslaget til drøftelse i juni 2010, hvor der blev drøftet et forslag om en "button solution". Denne knap, skulle tydeligt og kortfattet kunne angive hvad den samlede pris for varen var, med forsendelse og andre udgifter/ omkostninger, og skulle være med til at modvirke abonnementsfælder.[79] Efter drøftelsen i januar 2011 i Rådet foreslås det, at man i direktivet kun medtager aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.[80]

---

[69] Celex nr.52009AR0009 pkt. 11
[70] Celex nr.52009AR0009 pkt. 4
[71] Celex nr.52009AR0009 s. 1
[72] Celex nr.52009AR0009pkt. 12
[73] Celex nr.52009AE1190
[74] Celex nr.52009AE1190 pkt. 1.2
[75] Celex nr.52009AE1190 pkt. 4.3.1.1
[76] Celex nr.52009AE1190 pkt. 4.1.1–4.1.2
[77] Celex nr.52009AE1190 pkt. 5.2
[78] http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-09-365_da.htm?locale=da
[79] http://www.europarl.europa.eu/oeil/popups/summary.do?id=1114143&t=e&l=en
[80] http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-11-8_da.htm?locale=da

I februar 2011 blev der i Europa-Parlamentet nedsat en komité til at udarbejde et ændringsforslag til Forbrugerettighedsdirektivet, som senere skulle fremlægges i Parlamentet. Komitéen foreslog at fastholde Kommissionens forslag, i den forstand at man ville beholde alle fire direktiver i det endelige direktiv.[81] Man foretrak minimumsharmonisering frem for totalharmonisering og foreslog en stand-still klausul, der betød at mellemstaterne kunne beholde hidtidige lovgivning, vedr. at en aftale ikke måtte opfyldes i en bestemt periode efter aftalens indgåelse.[82] Derudover blev det foreslået, at man forlængede den absolutte fortrydelsesfrist fra de foreslåede 3 måneder, til en frist på 1 år og 14 dage, hvor medlemsstaterne desuden stadig skulle have mulighed for at udvide denne periode.[83] Den erhvervsdrivendes mellemmand skulle ved telefonisk kontakt også kunne blive forpligtet til at oplyse sit navn og det kommercielle formål med opkaldet, allerede ved begyndelsen af opkaldet.[84] Europa-Parlamentet vedtog dette ændringsforslag til yderligere forhandlinger med Rådet.

Det endelige Forbrugerrettighedsdirektiv blev vedtaget af Europa-Parlamentet og Rådet oktober 2011. Man blev her enige om, at direktivet skulle være totalharmoniserende. Dog fjernede man stort set direktiverne om forbrugerkøb og urimelige kontraktvilkår fra Forbrugerrettighedsdirektivet. Der skulle blot foretages ændringer i de to førstnævnte, mens Fjernsalgs- og Dørsalgsdirektiverne ville blive ophævet. Med totalharmoniseringen har medlemsstaterne ikke mulighed for at lave nationale regler inden for direktivets anvendelsesområde, der giver et højere forbrugerbeskyttelsesniveau, hvilket var vigtigt en ændring for at kunne forenkle og ensarte reglerne, samt fjerne de overensstemmelser, der har været i medlemsstaternes lovgivning.[85] Totalharmoniseringen vil ifølge direktivets betragtning 5 *"bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre"*. Direktivet medfører en harmonisering af reglerne om oplysningskrav og fortrydelsesret, hvilket også stemmer overens med den fremadrettede forbrugerdagsorden, der angiver, at *"kompetente og bevidste forbrugere kan løfte den europæiske økonomi"*.[86] Princippet om "button solution" blev vedtaget i den form, at man skulle fremhæve visse oplysninger inden aftalen blev indgået, se afsnit 5.2. Direktivet medførte bl.a. oplysningskrav vedrørende andre aftaler end fjernsalg og dørsalg, fælles oplysningskrav for fjernsalg og dørsalg, en generel fortrydelsesret på 14 dage, en forlængelse af den absolutte

[81] Europa-Parlamentets ændringer af 24. marts 2011 til forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder, A7-0038/2011, Ændring 194, art. 47, stk.1
[82] Ændringsforslag A7-0038/2011 hhv. Ændring 1, Betragtning 2 og Ændring 115, art. 12, stk. 4
[83] Ændringsforslag A7-0038/2011 Ændring 24, betragtning 27, samt Ændring 116, art. 13
[84] Ændringsforslag A7-0038/2011 Ændring 108, artikel 11, stk.2
[85] Forbrugerrettighedsdirektivets betragtning 6
[86] KOM(2012)225 s.1

fortrydelsesfrist. Direktivet har også medført et forbud mod forhåndsafkrydsede felter. Vi vil efterfølgende gå i dybden med hhv. oplysningskrav og fortrydelsesret i afsnit 5 og 6.

5. Oplysningskrav

Der er en grundlæggende ubalance i forholdet mellem en forbruger og en erhvervsdrivende. Det er den erhvervsdrivende, der kender den udbudte vare eller tjenesteydelse, og dermed som udgangspunkt er i besiddelse af alle oplysninger derom. Forbrugeren vil derimod som udgangspunkt kun være i besiddelse af de oplysninger, som den erhvervsdrivende giver ham, hvilket vil gøre det svært for forbrugeren at foretage sin egen vurdering af varen eller tjenesteydelsen. En af måderne, man kan styrke forbrugerens stilling i forholdet til den erhvervsdrivende, er ved at udforme regler, der angiver, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren visse oplysninger, hvornår disse skal gives og i hvilken form.

Ønsket om at stille forbrugeren bedre over for den erhvervsdrivende ses også i Forbrugerrettighedsdirektivets betragtning 39, hvor det angives, at man ønsker at sikre, at forbrugeren er fuldt ud i stand til at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, samt at sikre at forbrugeren er i stand til at afgøre, hvornår denne påtager sig en forpligtelse over for den erhvervsdrivende. Kommissionen har i forbindelse med deres udtalelse om forbrugerdagsordenen fremadrettet udtrykt, at *"kompetente og bevidste forbrugere kan løfte den europæiske økonomi"*.[87] Sammenholdt med citatet må argumentet for oplysningskravene være, at informationerne gerne skulle hjælpe forbrugerne til at blive mere oplyste og kompetente. Et af formålene med Forbrugerrettighedsdirektivet var da også, at øge forbrugernes tillid til det indre marked.[88]

Oplysningskrav findes flere steder i både dansk lovgivning og EU-lovgivning. I EU-regi findes de bl.a. i E-handelsdirektivet[89], Servicedirektivet[90] og nu i Forbrugerrettighedsdirektivet. I dansk ret findes der bl.a. oplysningskrav i E-Handelsloven[91] og Forbrugeraftaleloven. I dette afsnit analyseres 2004-loven og 2013-loven for at fremhæve ændringer i oplysningskravene, som Forbrugerrettighedsdirektivet har medført i dansk ret. Samtidigt vil relevante afgørelser fra Forbrugerklagenævnet, som er behandlet efter de gamle regler, blive inddraget, således at afgørelserne bliver brugt til at eksemplificere ændringerne i oplysningskravene. Afsnittet vil desuden løbende behandle visse retspolitiske overvejelser vedr. ændringerne. Derudover vil afsnit 5.2. blive afsluttet

[87] KOM(2012) 225, s. 1
[88] KOM(2008) 614 s. 2
[89] 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*
[90] Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 *om tjenesteydelser i det indre marked*
[91] Lov nr. 227 af 22. april 2002 *om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel*

med retspolitiske overvejelser vedr. regler om retsvirkninger og håndhævelse i 2013-loven, sammenholdt med Forbrugerettighedsdirektivet.

5.1. Oplysningskravene efter 2004-loven

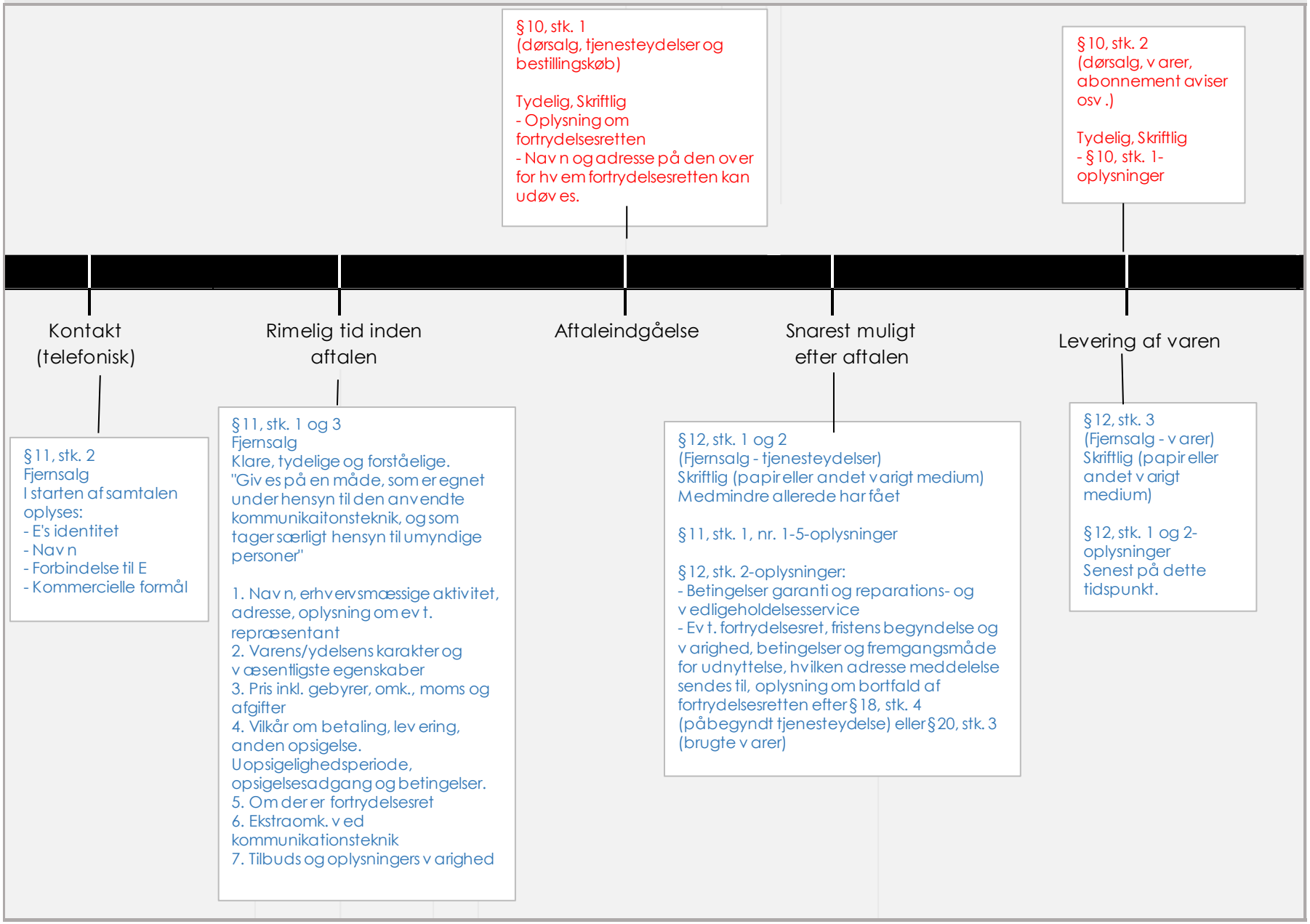
Den historiske udvikling i forhold til Forbrugeraftaleloven er gennemgået i afsnit 4 ovenfor, hvorfor den ikke vil blive gentaget i sin helhed. Afsnittet vil til gengæld som sagt fokusere på oplysningskravene i hhv. 2004-loven og 2013-loven. Nogle af klagenævnsafgørelserne, der anvendes i afsnittet, er afsagt efter en ældre lov[92], end 2004-loven, hvilket dog ikke gør nogen forskel i forhold til indholdet af oplysningskravene.

Oplysningskravenes anvendelsesområde omfatter efter 2004-lovens § 9, stk. 1 som udgangspunkt alle aftaler indgået ved fjernsalg og dørsalg. I henhold til § 9, stk. 2, er der dog en række undtagelser, herunder køb af levnedsmidler, husholdningsmidler, fast ejendom mm., og fjernsalgsaftaler om spil og lotteri fra oplysningskravenes anvendelsesområde. Derudover undtages de tilfælde hvor der er tale om en tjenesteydelse, der er blevet bestilt og opfyldt ved anvendelse af den samme fjernkommunikationsteknik, hvis tjenesteydelsen leveres på samme gang, vederlaget opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, prisen ikke overstiger 75 kr., samt hvis forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten, jf. § 12, stk. 4. I denne situation har forbrugeren ret til at vide, hvilken adresse forbrugeren kan henvende sig til med eventuelle klager, jf. § 12, stk. 5.

I Figur 1 nedenfor har vi illustreret oplysningskravene efter 2004-loven, samt tidspunktet hvor oplysningerne skal gives til forbrugeren. Den røde tekst over linjen er udtryk for oplysningskravene for dørsalg, hvor den blå tekst under tidslinjen er udtryk for oplysningskravene for fjernsalg.

[92] LBK nr. 886 af 23. december 1987 *om visse forbrugeraftaler,* som ændret senest ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 *om ændring af lov om visse forbrugeraftaler, markedsføringsloven og visse andre love*

Figur 1 - 2004-lovens oplysningskrav



5.1.1. Inden aftalen indgås

For fjernsalg starter Figur 1 med et punkt, som viser tilfælde, hvor der er tale om telefonisk kontakt, forstået som telefonopkald og ikke f.eks. sms.[93] Ved starten af en enhver samtale, skal forbrugeren have visse oplysninger, herunder det kommercielle formål med opkaldet, jf. § 11, stk. 2. I rimelig tid inden aftaleindgåelsen skal der i alle fjernsalgsaftaler gives klare, tydelige og forståelige oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes identitet og adresse, den samlede pris, og om der er fortrydelsesret, jf. § 11, stk. 1 og stk. 3, f.eks. tidligt i en bestillingsproces på internettet. Det skal fremgå klart, at de gives med henblik på at indgå en aftale, og de skal gives på en måde, så der tages hensyn til den anvendte kommunikationsteknik. I forarbejderne[94] til 2004-loven angives ingen fortolkningsbidrag vedr. forståelsen af "klare, tydelige eller forståelige" eller "at tage hensyn til den anvendte kommunikationsteknik", men der henvises til Fjernsalgsdirektivets art. 4, som blot nævner princippet om redelig forretningspraksis. I præamblen til Forbrugerrettighedsdirektivet angives dog, at forbrugeren f.eks. ved et tidsbegrænset tv-spot ville forbrugeren f.eks. ikke have mulighed for at nå læse alle oplysningerne, hvorfor det vil være bedre, kun at give de vigtigste og derudover henvise til f.eks. en hjemmeside, hvor det er muligt at få de øvrige oplysninger.[95] Sidstnævnte må forudsættes også at være anvendelig for 2004-lovens bestemmelser, da forarbejderne til 2013-loven angiver, at bestemmelsen er videreført.[96]

I klagenævnsafgørelsen "Sextjeneste"[97], ses et eksempel på manglende opfyldelse af oplysningspligten i fjernsalg. Afgørelsen omhandlede en forbruger, der var blevet tilmeldt et månedsabonnement ved få sekunders opkald til sexlinje. Forbrugeren afviste at betale 900 kr., han blev opkrævet for abonnementet. I afgørelsen blev der lagt vægt på, at det ikke var godtgjort, at indklagede havde opfyldt sin oplysningspligt efter § 11 a (2004-lovens § 11), samt at forbrugeren slet ikke vidste, at han havde lavet en bestilling. Nævnet fandt det derfor ikke godtgjort, at der var indgået en bindende aftale. Afgørelsen fastslår ikke, hvilke oplysninger forbrugeren manglede at modtage, men da forbrugeren ikke var klar over, der var indgået nogen aftale, må man kunne antage, at ingen af oplysningerne efter § 11 var givet på varigt medium.

Klagenævnsafgørelsen "Domænenavnet"[98] er et andet eksempel på, at den erhvervsdrivende ikke havde overholdt sin oplysningspligt i § 11, stk. 3. Forbrugeren havde reserveret et Domænenavn

[93] L39/2013 bemærkningerne til § 11
[94] Lovforslag nr. L220 til Lov om visse forbrugeraftaler fremsat 31. marts 2004
[95] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.2.2.3
[96] L39/2013 bemærkningerne til § 14, stk. 4
[97] 2001-4055/7-1702 (Sextjeneste omfattet af oplysningspligten)
[98] 2002-4052/7-681(Oplysningspligt ved fjernsalg)

på internettet. Ud fra tilbudsmaterialet havde forbrugeren forstået, at en reservation var gratis, men den erhvervsdrivende havde senere sendt en regning på 2257 kr. for oprettelse af domænenavn og vederlag for reservation. Den erhvervsdrivende forklarede, at en reservation kun var gratis ved bestilling af web-hotel, hvilket stod i materialet, som forbrugeren havde fået tilsendt med bestillingen. Nævnet lagde vægt på, at både oprettelsen og vedligeholdelsen af den bestilte reservation ifølge prislisten var gratis, og det fremgik både på den elektroniske opsummering efter bestilling, og på den efterfølgende bekræftelse, at reservationen var gratis. Klagenævnet fandt, at forbrugeren måtte gå ud fra, at reservationen var gratis, og at der ikke skulle betales noget til den erhvervsdrivende for reservationen. Afgørelsen viser altså, at den erhvervsdrivende ikke har overholdt sin oplysningspligt efter § 11, stk. 1 nr. 3 til klart og tydeligt at oplyse om pris inden aftalens indgåelse. Samtidig fremgik det af den efterfølgende fremsendte bekræftelse, at bestillingen var en oprettelse af et domænenavn, modsat forbrugerens kopi af selve bestillingen, der angav, at der blot var tale om en reservation. Dermed havde den erhvervsdrivende heller ikke oplyst forbrugeren om tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber, jf. § 11, stk. 1, nr. 2.

5.1.2. Selve aftaletidspunktet og efter aftalen indgås

I Figur 1 ses, at den erhvervsdrivende ved dørsalg, når aftalen indgås, skal give tydelig og skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og navn og adresse på den person eller virksomhed, som fortrydelsesretten kan udøves overfor, når der er tale om aftaler om tjenesteydelser og bestillingskøb, jf. 2004-lovens § 10, stk. 1.

Ved en fjernsalgsaftale om en vare, eller en tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende snarest muligt efter aftalen give oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes identitet, samlet pris og information om fortrydelsesret, som vist i Figur 1. Oplysningerne skal gives skriftligt på papir eller andet varigt medium, medmindre forbrugeren allerede har modtaget disse oplysninger skriftligt, jf. § 12, stk. 1 og 2. Hvis der er tale om køb af varer, skal oplysningerne gives senest ved overlevering af varen, jf. stk. 3. I dørsalgsaftaler om køb af varer, som ikke er bestillingskøb, eller tegning af abonnementer på bl.a. aviser skal oplysningerne efter §10, stk. 1 gives tydeligt og skriftligt ved overgivelsen af varen, eller ved den første levering til forbrugeren, jf. § 10, stk.2.

Om begrebet varigt medium udtaler Forbrugerklagenævnet i afgørelsen "SMS-chat"[99], at det skal være *"muligt for forbrugeren at opbevare (lagre) de oplysninger, som han modtager direkte med det*

[99] 2003-4054/7-383 (Ukorrekte prisoplysninger gav nedslag på telefonregningen)

pågældende medium, på en sådan måde, at oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproduceres uændret"[100], før der kan være tale om et varigt medium.

Afgørelsen omhandler en forbruger, som havde tilmeldt sig tjenesten "Chat Quick" via sin mobiltelefon. Forbrugeren reklamerede over, at han på et sent tidspunkt havde fået oplysning om prisen, samt at han ikke var blevet oplyst om, at han skulle betale 3 kr. både pr. sendte og modtagne sms. Den erhvervsdrivende havde sendt to enslydende sms'er til forbrugeren ved dennes to tilmeldinger til tjenesten med ordlyden: *"Du er nu logget på X-chatten. For at chatte skal du sende: CHAT T til 1231. Husk kr. 3,00 pr. sms"*.[101] Forbrugeren havde desuden afsendt en besked efter han havde modtaget den anden sms fra den erhvervsdrivende, der viste, at han havde læst den erhvervsdrivendes sms. Klagenævnet konstaterede som sagt, at en sms ikke er et varigt medium, samt at det ikke er normalt, at man betaler for at modtage sms. Derfor skulle dette være gjort klart, tydeligt og forståeligt for forbrugere, hvilket nævnet ikke mente var sket med den citerede sms. Det kan udledes, at den erhvervsdrivende ikke havde opfyldt sin oplysningspligt efter §11, stk. 1, nr. 3, hvorefter oplysning om pris skal gives inden aftalens indgåelse, netop fordi forbrugeren ikke vidste, at han skulle betale for modtagne beskeder. Nævnet besluttede, at forbrugeren var forpligtet til at betale for afsendte sms'er, selvom prisoplysningen ikke var modtaget på varigt medium, da han som sagt havde sendt en besked, der viste, at han havde læst sms nr. 2 fra den erhvervsdrivende.

At klagenævnet i denne afgørelse ikke anerkendte en sms som værende et varigt medium, kan man undre sig over. I forarbejderne til 2013-loven angives det, at man mener, at kriterierne til at fastslå, hvorvidt der er tale om et varigt medium, er ens efter Fjernsalgsdirektivet, det Finansielle Fjernsalgsdirektiv[102] og Forbrugerrettighedsdirektivet. Ved gennemførslen af det Finansielle fjernsalgsdirektiv med 2004-loven anførte man, at grundet den teknologiske udvikling, ville flere anordninger kunne opfylde betingelserne for at kunne anses for at være et varigt medium, herunder at opfylde betingelserne for "lagring og reproduktion i en rimelig periode".[103] Forbrugerrettighedsdirektivets betragtning 23 angiver desuden, ikke udtømmende, varige medier som bl.a. papir, USB-nøgler, dvd'er osv.[104] I forarbejderne til 2013-loven angives det, at det, på baggrund af

[100] 2003-4054/7-383 (Ukorrekte prisoplysninger gav nedslag på telefonregningen)
[101] 2003-4054/7-383 (Ukorrekte prisoplysninger gav nedslag på telefonregningen)
[102] 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
[103] L39/2013 afsnit 4.1.3.2.9
[104] L39/2013 afsnit 4.1.3.2.9

oplysninger fra TDC om mobiltelefoners lagringskapacitet af sms'er, vurderes, at sms'er efter en konkret vurdering kan betragtes som et varigt medium i dag. [105]

I afgørelsen og forarbejderne til 2013-loven lægges der vægt på, om man kan lagre og reproducere en sms uændret. I 2001 havde man ligeledes på mobiltelefoner mulighed for at gemme en sms, og vælge at videresende den uændret, som man kan i dag. Dog er der mulighed for at ændre sms'en, når man videresender, og man kan overveje, hvorvidt dette kan betegnes som at kunne "reproducere uændret". Der er dog ikke tvivl om, at lagringskapaciteten i den grad er udviklet. Man har ligeledes, såvel førhen som nu, mulighed for at vælge, om man vil gemme eller slette en sms, hvorfor en sms altså også i 2001 har kunne opbevares i en rimelig periode. Forskellen mellem dengang og nu kan dog ligge i muligheden for at kunne lagre et andet sted end udelukkende på mobilen, f.eks. via icloud o.lign. Forbrugerombudsmanden giver på sin hjemmeside i april 2013 udtryk for, at oplysningerne i aftaler om varer eller tjenesteydelser kan gives i en sms, hvis telefonen kan rumme og gemme de omfattende oplysninger i en længere periode.[106] Samlet set må man altså antage at sms'er i hvert fald i dag kan betragtes som varigt medium efter en konkret vurdering, og at dette også har været gældende før vedtagelsen af 2013-loven.

Hjemmesider vil ifølge forarbejderne til 2013-loven derimod som udgangspunkt ikke kunne betragtes som et varigt medium, da de opdateres løbende, men det afhænger dog af en konkret vurdering.[107] I præmis 47-50 i sagen C-49/11, som er afsagt efter Fjernsalgsdirektivet, havde den erhvervsdrivende argumenteret for, at der findes både simple og sofistikerede hjemmesider, hvor sidstnævnte vil kunne opfylde kravene mht. lagring mm. Domstolen angav, at man ikke tog stilling til argumentet, og nøjedes med at konstatere at det i hvert fald var ubestridt, at den erhvervsdrivende i sagen ikke anvendte en sådan hjemmeside.

Retsvirkningerne af den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af oplysningspligten, herunder hvis oplysningerne ikke gives på varigt medium, vises ikke i Figur 1. Den manglende overholdelse af oplysningspligten vil kunne straffes med bøde, jf. § 29, og kan også få aftaleretlige konsekvenser[108], hvilket blev vist i klagenævnsafgørelserne ovenfor. Har forbrugeren f.eks. ikke fået oplyst en samlet pris, vil forbrugeren kun skulle betale hvad der findes rimeligt, jf. Købelovens §

[105] L39/2013 afsnit 4.1.3.2.9
[106] http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Nettjek/Salget/Oplysningskrav-naar-kunden-har-koebt
[107] L39/2013 afsnit 4.1.3.2.9
[108] Kristoffersen, Sonny(2009): *Forbrugeraftaleloven - med kommentarer*, 2. Udgave, Thomson Reuters, København, s.117

72. Manglende eller forkerte oplysninger vil derudover også kunne udgøre en mangel i henhold til Købelovens §§ 75a og 76.

5.2. Oplysningskravene efter 2013-loven

I dette afsnit vil ændringerne i oplysningskravene, der følger af implementeringen af Forbrugerrettighedsdirektivet med 2013-loven blive fremhævet. Anvendelsesområdet for oplysningskravene i 2013-lovens kap. 3 er angivet i § 8, hvorefter alle aftaler indgået ved fjernsalg og dørsalg som udgangspunkt er omfattet, hvilket også var tilfældet efter 2004-loven. I henhold til § 7, stk. 2 er der dog en række undtagelser, tilsvarende 2004-lovens, herunder bl.a. forbrugeraftaler om levering af fødevarer, om stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom, om opførelse af bygning, om timeshare, om spil med pengeindsats. Anvendelsesområdet er bl.a. ændret, i forhold til aftaler, hvor varen købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale uden for forretningssted, er undtaget, hvis ikke købesummen overstiger 350 kr. Ændringerne i anvendelsesområdet vil dog ikke blive behandlet nærmere.

Som noget nyt er der i Forbrugerrettighedsdirektivet tilføjet en oplysningspligt for "andre aftaler" end aftaler om fjernsalg og dørsalg, dvs. f.eks. køb af varer på den erhvervsdrivendes forretningssted. Dette er blevet implementeret i 2013-loven med tilføjelsen af § 17. Indgås der en aftale, som er omfattet af bestemmelsen, skal den erhvervsdrivende give oplysning om varens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, navn og forretningssted, vilkår for betaling og levering, samlet pris, at Købelovens mangelsregler finder anvendelse mm. Oplysningskravene for andre aftaler er en vigtig udvidelse i forhold til tidligere direktiver, da det er med til at samle og ensarte reglerne for de forskellige aftaletyper under forbrugeraftaler og i én retsakt. Oplysningskravene i forbrugeraftaler er dog ikke generelt set samlet i Forbrugerrettighedsdirektivet, da kravene heri supplerer dem, der findes i Servicedirektivet[109] og E-handelsdirektivet[110], jf. Forbrugerrettighedsdirektivet betragtning 12.

I Figur 2 er udarbejdet en illustration af 2013-lovens oplysningskrav, samt tidspunktet for hvornår de skal gives. Med 2013-loven er oplysningskravene ændret, således at kravene i et stort omfang er ens for både dørsalg og fjernsalg. Ligesom i Figur 1 er reglerne for dørsalg og fjernsalg skrevet med hhv. rød og blå tekst. De fælles oplysningskrav i 2013-lovens § 8 er skrevet med lilla.

[109] Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 *om tjenesteydelser i det indre marked*
[110] 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*

Figur 2 - 2013-lovens oplysningskrav

§10, stk. 1. Dørsalg: Papir eller andet varigt medium. Letlæselige, klart og forståelig.
§11, stk. 1. Fjernsalg: Anvendelse af midler tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Hvis varigt medium: Letlæseligt.

§8, stk. 1 og 3 Fjernsalg og dørsalg.
Klar og forståelig måde
På dansk hvis markedsført dansk
1. Varens/ydelsens vigtigste egenskaber
2. E's identitet, adresse, evt. telefon, fax og e-mail
3. Identitet og adresse på E, som der handles på vegne af

Kontakt (telefonisk)

§11, stk. 3
Fjernsalg
I starten af samtalen oplyses:
- E's identitet
- Navn
- Kommercielle formål

Bestillingsprocessens påbegyndelse

§11, stk. 4 (hjemmesider, elektronisk handel)
Klart og læseligt
- Leveringsbegrænsninger
- Mulige betalingsmidler

Inden aftalen

4. Adresse E's forretningssted og adresse E, der handles på vegne af, hvortil F kan indgive klager.
5. Den samlede pris inkl. alle afgifter og omk. eller måden prisen kan udregnes
6. Udgifter pr. afregningsperiode v/ tidsudbestemte/ abonnementsaftaler
7. Ekstraomk. ved kommunikationsteknik, når højere end grundsat
8. Vilkår om betaling, levering, opfyldelse leveringstidspunkt, evt. praksis for klagebehandling
9. Om der er fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for udnyttelse
10. §18, stk. 2 eller 3-situation: At der ikke er fortrydelsesret
11. Evt. hvordan fortrydelsesretten mistes
12. Evt. at F betaler tilbagelevering ved fortrydelse
13. F skal betale rimelige omkostninger ved fortrydelse af påbegyndt tjenesteydelse (ved udtrykkelig anmodning om påbegyndelse)
14. "At købelovens mangelsregler kan finde anvendelse"
15. Evt, eftersalgskundebistand og betingelser, eftersalgsservice og garantier.
16. Evt. relevante adfærdskodeks
17. Evt. aftalens varighed og betingelser for opsigelse ved tidsubestemte
18. Evt. minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser
19. Evt. forskud eller andre garantier, forbrugeren skal betale/stille
20. Evt. funktionalitet for digitalt indhold
21. Evt. interoperabilitet for digitalt indhold
22. Evt. mulighed for klageadgang og fremgangsmåde

Aftaleindgåelse

§12
Aftale ved elektroniske midler.
Skal gives på det sted, hvor bestillingen afgives.
Tydeligt og fremhæve et §8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18-oplysninger:

Levering af varen/påbegyndelse af levering af ydelse

§13
Bekræftelse på aftalen på varigt medium.
- Oplysninger i §8, stk. 1.

5.2.1. Inden aftalen indgås

I Figur 2 ser man som sagt, at 2013-loven har et mere fælles udgangspunkt for fjernsalg og dørsalg. Figuren starter, ligesom Figur 1, med at vise de tilfælde hvor en fjernsalgsaftale starter med telefonisk kontakt. Her skal den erhvervsdrivende, i henhold til 2013-lovens § 11, stk. 3, oplyse forbrugeren om den erhvervsdrivendes identitet, navn og det kommercielle formål med opkaldet. Til forskel fra 2004-loven skal den, der foretager opkaldet, ikke længere oplyse om sin forbindelse til den erhvervsdrivende, jf. § 11, stk. 3. Ændringen nævnes ikke i forarbejderne til loven. Man må dog antage, at denne ændring er sket, fordi man ikke mener, at det er relevant at nævne samtalepartens forbindelse til den erhvervsdrivende, samt at oplysningen vil være underforstået, dvs. når man oplyser både eget navn, den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle formål, er det underforstået, at personen i et eller andet omfang er hyret af den erhvervsdrivende.

Det næste punkt på figuren viser tilfælde, hvor der er tale om fjernsalg ved elektronisk handel, f.eks. via hjemmesider. Ved bestillingsprocessens begyndelse skal forbrugeren klart og læseligt have oplyst leveringsbegrænsninger og mulige betalingsmidler, jf. § 11, stk. 4. Der er tale om en af de større ændringer med 2013-loven, da forbrugeren skal have oplysninger på et meget tidligt tidspunkt i bestillingsprocessen. Ændringen må antages at skyldes et hensyn til forbrugeren, således at forbrugeren tidligt i bestillingsprocessen er klar over, hvorvidt varen kan leveres inden for hans personlige tidsfrist, og hvorvidt det er muligt at betale med hans betalingskort.

Figur 2 viser desuden, at de oplysninger, der skal gives inden aftalen, er fælles for både fjernsalg og dørsalg, hvilket må siges at være en forenkling af reglerne. Her skal bl.a. gives klare og letlæselige oplysninger om varens eller ydelsens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet og forretningssted, samlede pris, ekstra omkostninger, fortrydelsesret, jf. § 8, stk. 1 og stk. 3. Ensretningen af reglerne for dørsalg og fjernsalg må siges at være til fordel for både den erhvervsdrivende og forbrugeren, da det for begge parter er med til at skabe overblik over hvad man skal have oplyst i både fjernsalgs- og dørsalgsaftaler. Der er dog forskel på den måde oplysningerne skal gives på. I dørsalg er der i henhold til § 10, stk. 1 krav om, at oplysningerne skal gives på et klart og forståeligt sprog på papir eller varigt medium. Til gengæld er der for fjernsalg kun krav om, at den erhvervsdrivende giver det på en måde, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, jf. § 11. Dette betyder altså, at hvis der er tale om bestilling via en hjemmeside, kan oplysningerne f.eks. gives via et link på hjemmesiden, der henviser til den erhvervsdrivendes salgsbetingelser, der indeholder oplysningerne, der skal gives efter loven. Hvis man vælger at give oplysningerne skriftligt, skal oplysningerne være letlæselige, jf. § 11, stk. 1.

At oplysningerne skal være letlæselige, kan være et ud fra et grafisk eller et forståelsesmæssigt udgangspunkt. I § 10 bruges "letlæselige" i sammenhæng med "klart og forståeligt sprog". Ingen af begreberne er uddybet i lovens forarbejder, men man må antage, at begreberne ikke står for det samme. "Klart og forståeligt" henviser ifølge ordlyden af § 10 til selve sproget, hvorfor "letlæseligt" således må være ud fra et grafisk synspunkt, f.eks. vil det ikke være letlæseligt, hvis oplysningerne fremgår med lysegrå tekst på hvid baggrund. Det vil i stedet være letlæseligt, hvis f.eks. oplysningerne fremgår med tydelig sort tekst på hvid baggrund.[111]

Som noget nyt kan erhvervsdrivende vælge at anvende en standardfortrydelsesvejledning til oplysning om fortrydelsesret, tilbageleveringsomkostninger og rimelige omkostninger ved tilbagetræden fra en aftale om en påbegyndt tjenesteydelse. Er vejledningen benyttet og udfyldt korrekt har den erhvervsdrivende opfyldt oplysningskravene for disse oplysninger, jf. § 9.

5.2.2. Selve aftaletidspunktet og efter aftalen

Ved tidpunktet for aftaleindgåelse ved fjernsalg ved hjælp af elektroniske midler, f.eks. hjemmesider, skal der gives oplysninger om varens vigtigste egenskaber, den samlede pris, udgifter pr. afregningsperiode, samt aftalens varighed og betingelser for opsigelse, samt minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser, jf. § 12, jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18. Selvom disse oplysninger er givet inden aftaleindgåelsen, skal oplysningerne altså fremhæves igen på tidspunktet for aftaleindgåelse. Derudover skal det angives, at forbrugeren påtager sig en betalingsforpligtelse, jf. § 12, stk. 1, 1. pkt. Ved levering af varen skal forbrugeren i fjernsalgsaftaler have en bekræftelse af aftalen på varigt medium. På denne bekræftelse skal der fremgå de oplysninger, der er oplistet i § 8, stk. 1, jf. § 13.

Definitionen af et varigt medium blev i afsnit 5.1. behandlet i forbindelse med klagenævnsafgørelsen "SMS-chat"[112], hvor der blev stillet spørgsmålstegn ved klagenævnets konklusion ang. at en sms ikke var et varigt medium. Diskussionen deraf blev afsluttet med konklusionen, at en sms i hvert fald i dag, vil kunne betegnes som et varigt medium pga. den teknologiske udvikling, som forarbejderne til loven også lagde vægt på.[113]

Hvis sms'en i afgørelsen kan anses for et varigt medium, vil afgørelsen falde en smule anderledes ud. I henhold til § 9, stk. 3, jf. § 8, stk. 1, nr. 5, skal den erhvervsdrivende oplyse om den samlede

[111] http://e-handelsjura.dk/e-handelsjura/fortrydelsesret/fortrydelsesret-ved-salg-af-ydelser/saelgers-oplysningspligt/
[112] 2003-4054/7-383 (Ukorrekte prisoplysninger gav nedslag på telefonregningen)
[113] L39/2013 afsnit 4.1.3.2.9

pris for at forpligte forbrugeren til betaling deraf. Overordnet set ville den erhvervsdrivende stadig ikke kunne kræve betaling for modtagne SMS, da dette ikke var eller er normalt at tage betaling for, og da dette i så fald skulle fremgå klart og tydeligt. Kunne sms'en betegnes som et varigt medium, ville den erhvervsdrivende dog være berettiget til at kræve 3 kr. pr. afsendt sms, allerede efter forbrugeren havde modtaget den første sms om *"Husk kr. 3,- pr. sms."*, forudsat at sms'en var klar og tydelig. Ud fra en naturlig sprogforståelse, kan man godt læse, at prisen er 3 kr. pr. afsendte sms, da det er normalt praksis at betale for afsendte sms'er.

Klagenævnsafgørelserne "Sextjeneste"[114] og "Domænenavnet"[115] som er nævnt under afsnit 5.1, forventes dog at have samme udfald, hvis de blev afgjort efter 2013-loven. Alle afgørelserne, nævnt i afsnit 5.1, gav da også forbrugeren helt eller delvist medhold, og et ændret udfald som følge af 2013-loven ville dermed betyde, at forbrugerens retsstilling var blevet forringet. I klagenævnsafgørelsen "Domænenavnet"[116] var der tale om et fjernsalg via internettet. I denne afgørelse ville den erhvervsdrivende klart i forhold til kravet om fremhævede oplysninger efter § 12 have misligholdt sin oplysningspligt, da den samlede pris fremgik som værende 0 kr. på hjemmesiden, da forbrugeren trykkede 'køb'. Forbrugeren vidste altså ikke, hvad han reelt havde bestilt, og det viste sig at være dyrere end beregnet. Problemet i begge sager kan sammenlignes med det, vi fra medierne kender som "abonnementsfælder". Dette omtales dog mest vedr. internethandel. Et eksempel på en situation, som ville have et anderledes udfald kunne være følgende;

Forbrugeren er ved at bestille på den erhvervsdrivendes hjemmeside. Tidligt i bestillingsprocessen oplyses den samlede pris, dvs. varens pris og forsendelsesomkostninger. I den øvrige bestillingsproces, herunder på siden hvor forbrugeren trykker 'køb', vises kun selve varens pris og ikke de øvrige forsendelsesomkostninger. Den erhvervsdrivende vil som udgangspunkt have opfyldt sin oplysningspligt efter 2004-loven, da der kun er krav om, at man giver oplysning om samlet pris i rimelig tid inden aftalens indgåelse. Efter 2013-loven skal oplysningen om samlet pris, herunder oplysninger om forsendelsesomkostninger, dog angives klart og tydeligt lige inden man trykker 'køb', hvorfor den erhvervsdrivende i eksemplet ikke har opfyldt sin oplysningspligt.

5.2.3. Retsvirkninger og håndhævelse

Efter Forbrugerrettighedsdirektivets art. 23 og 24 er det som udgangspunkt overladt til medlemsstaterne at udarbejde regler om håndhævelse og sanktioner for manglende overholdelse af oplys-

[114] 2001-4055/7-1702 (Sextjeneste omfattet af oplysningspligten)
[115] 2002-4052/7-681(Oplysningspligt ved fjernsalg)
[116] 2002-4052/7-681(Oplysningspligt ved fjernsalg)

ningskravene. Direktivet fastsætter dog retsvirkningerne af manglende oplysning om fortrydelsesretten og om samlede pris, hvilket er gennemført med hhv. 2013-lovens § 19, stk. 4 og § 9, stk. 3. Manglende oplysning om fortrydelsesretten medfører en forlængelse af fortrydelsesfristen med op til 12 måneder efter 14-dages fristen, og manglende oplysning om yderligere omkostninger og øvrige udgifter medfører at den erhvervsdrivende ikke kan kræves disse betalt. Derudover vil en erhvervsdrivendes manglende overholdelse af oplysningspligten vil kunne straffes med bøde, jf. § 34. Forbrugeren har desuden ofte mulighed for at klage til Forbrugerklagenævnet eller evt. private klagenævn, hvilket den erhvervsdrivende efter oplysningskravet i direktivets art. 23 og forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22 skal oplyse om muligheden for. Mulighederne for håndhævelse findes desuden også i anden forbrugerbeskyttelseslovgivning.

Forbrugerombudsmanden nævner bl.a. de ovenfor omtalte abonnementsfælderne på sin hjemmeside med henvisning til en sag, hvor en virksomhed blev idømt en bøde for vildledende markedsføring, da de i reklamemails lovede forbrugere et valgfrit margueritsmykke, mod at forbrugeren betalte 12 kr. i forsendelse. Samtidigt blev forbrugeren dog tilmeldt et abonnement til smykkeklubben for 179 kr. pr. måned, hvilket ikke fremgik klart og tydeligt.[117] Sagen er et eksempel på, at der som sagt også er andre muligheder for at standse abonnementsfælderne, end blot gennem reglerne i Forbrugeraftaleloven.

[117] http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Nyheder-fra-FO/Pressemeddelelser/Boede-paa-15000-kroner-for-abonnementsfaelde-paa-nettet?tc=042E76920BD94367AD5EEE9E06C8A24F

6. Fortrydelsesret

I aftaler indgået ved fjernsalg og dørsalg har forbrugeren ikke mulighed for, f.eks. at undersøge varen på samme måde, som hvis aftalen var indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted. I forhold til dørsalgsaftaler har forbrugeren heller ikke samme mulighed for at overveje sin beslutning om at indgå en aftale, da der ofte vil være et overraskelseselement i den erhvervsdrivendes fremsættelse af tilbud og et evt. psykisk pres i situationen.[118] Forbrugeren kan dermed risikere at træffe uovervejede beslutninger, som han under normale omstændigheder ikke havde truffet.

Hovedreglen i dansk aftaleret er, at aftaler er bindende, jf. Aftalelovens § 1. For at beskytte forbrugeren i forhold til de særlige vilkår, som fjernsalgs- og dørsalgsaftaler indgås under, har man valgt at give forbrugeren en fortrydelsesret som en undtagelse til hovedreglen.

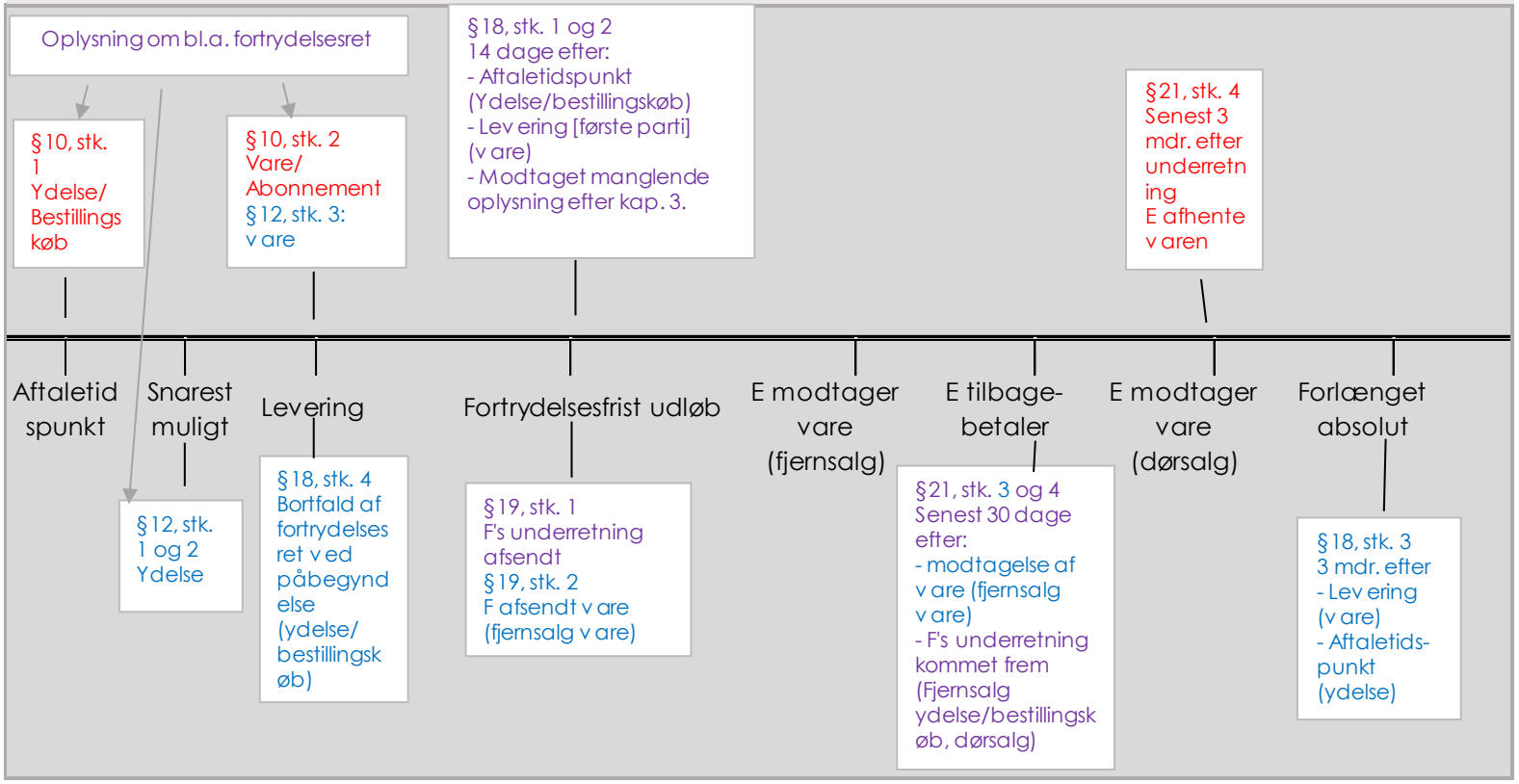
I dette afsnit vil 2004- og 2013-lovens regler om fortrydelsesret blive behandlet. Afsnittet vil indledningsvist analysere 2004-lovens regler om fortrydelsesret, samt afgørelser fra Forbrugerklagenævnet som er afgjort efter 2004-loven eller bestemmelser, der er tilsvarende 2004-lovens. Derefter analyseres 2013-lovens regler om fortrydelsesret med fokus på ændringerne, som følger af implementeringen af Forbrugerrettighedsdirektivet. Samtidigt behandles klagenævnsafgørelserne efter 2013-lovens regler for at eksemplificere direktivets påvirkning af dansk ret. Der vil i afsnittet desuden løbende blive behandlet visse retspolitiske overvejelser vedr. reglerne om fortrydelsesret i EU og Danmark.

6.1. Fortrydelsesret efter 2004-loven

I dansk ret var der efter 2004-loven en 14-dages fortrydelsesfrist for aftaler indgået ved fjernsalg eller dørsalg, jf. § 18. Denne lå væsentligt over fristerne efter Fjernsalgsdirektivet og Dørsalgsdirektivet på minimum skulle være 7 dage. Forløbet vedr. fortrydelsesretten efter 2004-loven er illustreret i Figur 3 nedenfor.

[118] Forbrugerrettighedsdirektivets betragtning 21

Figur 3 - 2004-loven fortrydelsesret



Fortrydelsesrettens anvendelsesområde er efter 2004-lovens § 17 som udgangspunkt alle aftaler indgået ved fjernsalg og dørsalg. Ifølge § 17, stk. 2 undtages dog bl.a. aftaler, som også er undtaget for oplysningspligten efter § 9, stk. 2, herunder køb af levnedsmidler, husholdningsmidler, fast ejendom mm., og fjernsalgsaftaler om spil og lotteri fra fortrydelsesrettens anvendelsesområde. Efter 2004-lovens § 18, stk. 4 bortfalder fortrydelsesretten ved den erhvervsdrivendes påbegyndelse af arbejdet med enten tjenesteydelsen eller fremstilling af varen i bestillingskøb, hvilket ses i Figur 3. Bortfald af fortrydelsesretten forudsætter dog, at forbrugeren har givet forudgående samtykke til at arbejdet kunne påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, og at forbrugeren også samtykkede til at fortrydelsesretten bortfaldt.[119]

6.1.1. Fortrydelsesfristen

Figuren er indledt med en gentagelse fra Figur 1, vedr. hvornår oplysning om fortrydelsesretten skal gives. Oplysningskravene vil dog ikke blive gentaget i dette afsnit. Danske forbrugere har som sagt 14 dages fortrydelsesret efter 2004-loven. Hvornår fortrydelsesfristen skal regnes fra, afhænger bl.a. af, hvorvidt der er tale om køb af en vare eller en tjenesteydelse, jf. § 18, stk. 2, nr. 1. I disse tilfælde regnes fristen fra hhv. leveringstidspunktet og aftaletidspunktet. I tilfælde af flere leveringer af varer, regnes fristen fra første levering.

Derudover afhænger fortrydelsesfristen også af, hvorvidt den erhvervsdrivende har overholdt sin oplysningspligt efter lovens kap. 3, jf. § 18, stk. 2, nr. 2. Mangler forbrugerne oplysninger, vil fortrydelsesfristen løbe fra *"den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium".* Fortrydelsesfristen begynder altså som udgangspunkt ikke at løbe, før den erhvervsdrivende har givet forbrugerne alle oplysningerne på varigt medium.[120] Bestemmelsen henviser til alle oplysningskravene i lovens kap. 3, således at fortrydelsesfristen principielt skal forlænges, selvom forbrugeren har modtaget oplysning om fortrydelsesretten, men stadig mangler en eller flere af de øvrige oplysninger, f.eks. betingelser for garanti og reparations- og vedligeholdelsesservice, der skal gives efter § 12, stk. 2.

Loyalitetspligten i kontraktforhold må dog antages at medføre, at fortrydelsesfristen ikke udskydes, hvis forbrugeren har modtaget oplysning om fortrydelsesretten og mange af de øvrige oplysninger efter Forbrugeraftaleloven, men den erhvervsdrivende har glemt at give en enkelt eller

[119] Kristoffersen(2009): *Forbrugeraftaleloven – med kommentarer,* s.171
[120] Betænkning nr. 1540/2013, afsnit 6.2.2.4.2

nogle få af oplysningerne.[121] I forarbejderne til 2013-loven angives det endda blot om gældende ret efter 2004-loven, at fortrydelsesfristen løber fra *"2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysning om fortrydelsesretten"*[122], og der stilles dermed ikke spørgsmålstegn ved, at det kun er manglende oplysning om fortrydelsesretten, der udskyder fortrydelsesfristen.

For fjernsalgsaftaler viser Figur 3, at 2004-loven dog indeholder en absolut fortrydelsesfrist på 3 måneder, der løber fra hhv. leveringstidspunktet og aftaletidspunktet for aftaler om hhv. varer og ydelser, jf. § 18, stk. 3. For dørsalgsaftaler indeholder 2004-loven ingen absolut frist, da der efter Dørsalgsdirektivet ikke er hjemmel til at fastsætte en sådan.[123] Fortrydelsesfristen vil altså som udgangspunkt kunne forlænges uendeligt.

Underretning om, at forbrugeren vil træde tilbage fra aftalen, skal være afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 19, stk. 1, hvilket gælder for både fjernsalg og dørsalg. Forbrugeren skal desuden i tilfælde af fjernsalg af varer have afsendt varen til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb, jf. stk. 2. Udgangspunktet for salg af varer ved dørsalg er derimod, at den erhvervsdrivende skal afhente varen hos forbrugeren inden 3 måneder, jf. § 21, stk. 4. For både fjernsalg og dørsalg vil en undladelse af at modtage varen, f.eks. ved at undlade af afhente den på posthuset, være en tilstrækkelig underretning om anvendelse af fortrydelsesretten, jf. § 19, stk. 3.

Forbrugeren havde i klagenævnsafgørelsen "Computeren"[124] forsøgt at fortryde aftalen rettidigt. I afgørelsen havde en forbruger købt en computer på internettet, dvs. gennem fjernsalg. Forbrugeren havde reklameret over computeren flere gange – første gang få uger efter leveringen, men den erhvervsdrivende havde nægtet forbrugeren mulighed for at hæve. Afgørelsen er dog afsagt med udgangspunkt i fortrydelsesretten, hvilket må skyldes, at nævnet har vurderet at forbrugeren i hvert fald kunne fortryde og derfor undlod at vurdere, hvorvidt forbrugeren kunne hæve. Den erhvervsdrivende havde givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten via sine 4 siders tætskrevne salgsbetingelser, som kunne findes på den erhvervsdrivendes hjemmeside, og hvor fortrydelsesretten først blev nævnt på side 4. Den erhvervsdrivende skulle give forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten på papir eller varigt medium senest ved leveringstidspunktet, jf. § 12, stk. 1-3, og som angivet i afsnit 5, men nævnets flertal, som bestod af tre medlemmer og formanden, mente ikke, at dette var opfyldt med angivelsen i den erhvervsdrivendes salgsbetingelser på hjemmesiden. Derfor fastlog flertallet, at fortrydelsesfristen var forlænget til tre måneder efter

[121] Kristoffersen(2009): *Forbrugeraftaleloven – med kommentarer,* s.169
[122] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 4.1.4.1
[123] Kristoffersen(2009): *Forbrugeraftaleloven – med kommentarer*, s.169
[124] 2004-4031/7-964 (Utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret)

leveringen af varen, jf. § 18, stk. 2, nr. 2 og stk. 3. Mindretallet, som bestod af ét nævnsmedlem, mente, at "indklagedes almindelige salgs- og servicebetingelser har indeholdt tilstrækkeligt klare og tydelige oplysninger om fortrydelsesretten"[125], hvorfor fortrydelsesfristen ikke skulle forlænges.

Afgørelsen angiver ikke yderligere omkring mindretallets holdning, og det fremgår altså ikke klart, hvad der ligger til grund for nævnsmedlemmets vurdering. Man kan bl.a. overveje, om nævnsmedlemmet mener, at hjemmesiden kan betegnes som varigt medium, eller om det er et passivitets- og loyalitetssynspunkt, der spiller ind, således at man vurderer, at fortrydelsesfristen ikke skal forlænges, hvis forbrugeren har modtaget og forstået oplysningerne om fortrydelsesretten. Sidstnævnte stemmer i et omfang overens med antagelsen nævnt ovenfor om, at manglende oplysning om f.eks. betingelser om garanti og reparations- og vedligeholdelsesservice ikke vil medføre en forlængelse af fortrydelsesfristen, hvis forbrugeren har modtaget oplysning om fortrydelsesretten.[126] Flertallets afgørelse stemmer dog bedst overens med lovens ordlyd, der angiver, at fortrydelsesfristen forlænges, hvis oplysningerne i kap. 3 ikke gives til forbrugeren på varigt medium.

En lignende situation fandtes også i afgørelsen "Køleskabet"[127], hvor en forbruger havde købt et køleskab af en erhvervsdrivende ved fjernsalg. Den erhvervsdrivende havde nægtet forbrugeren at fortryde aftalen, da køleskabet var taget i brug, og da den erhvervsdrivende havde angivet på sin hjemmeside, at ibrugtagning medførte, at varen ikke kunne tilbageleveres i samme stand. Forbrugeren fortsatte desuden brugen af køleskabet frem til afgørelsen af klagesagen. Problematikken om tilbagelevering og brug af varen behandles nedenfor i forbindelse med redegørelsen for § 20. I lighed med "Computeren" var oplysningen efter kap. 3 kun tilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside. Dermed var oplysningen ikke givet til forbrugeren på varigt medium, hvorfor fortrydelsesfristen var blevet forlænget til 3 måneder, jf. § 18, stk. 2 og 3. Afgørelsen er altså i overensstemmelse med flertallets afgørelse i "Computeren". Forlængelsen af fortrydelsesfristen havde dog ingen betydning i den konkrete sag, da forbrugeren havde givet sin underretning inden for den almindelige fortrydelsesfrist på 14 dage.

[125] 2004-4031/7-964 (Utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret)
[126] Kristoffersen(2009): *Forbrugeraftaleloven – med kommentarer*, s. 169
[127] 2006-4111/7-150 (Fortsat brug af køleskab efter købet blev fortrudt)

6.1.2. Tilbagebetaling

Figur 3 viser, at tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen er afgjort af, hvilken type aftale der er tale om. I tilfælde af fjernsalg af varer skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne senest 30 dage efter, at *"den erhvervsdrivende har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den"*, jf. § 21, stk. 3. Ved alle dørsalgsaftaler samt fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser og bestillingskøb, skal det modtagne tilbagebetales senest 30 dage efter forbrugerens underretning om fortrydelsen, jf. stk. 4. Derudover skal tilbagebetalingen ske snarest muligt og inden 30 dage, jf. stk. 3 og 4, men dette vil dog ikke blive behandlet nærmere. I tilfælde af dørsalg af varer kan den erhvervsdrivende altså ende med at skulle tilbagebetale købesummen, inden varen er modtaget retur fra forbrugeren. Den erhvervsdrivende skal dog selv afhente varen hos forbrugeren og er derfor ansvarlig for, om varen bliver afhentet før eller efter fristen for tilbagebetaling.

6.1.3. I samme stand og mængde

En betingelse for forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten er, at *"det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde"*, jf. § 20, stk. 1. Den erhvervsdrivende skal dog gøre forbrugeren udtrykkeligt opmærksom på, at bl.a. ibrugtagning af varen vil medføre, at varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand, jf. § 20, stk. 3, dvs. at forbrugeren mister sin fortrydelsesret ved at tage varen i brug, hvis dette skal kunne gøres gældende over for forbrugeren. De udvalgte klagenævnsafgørelser, der gennemgås nedenfor, har især fokus på, hvornår varen kan siges at være i væsentlig samme stand.

Bliver varen beskadiget, eller på anden måde forringet, i perioden fra den bliver leveret til forbrugeren, til den erhvervsdrivende modtager varen tilbage, er det som udgangspunkt den erhvervsdrivende, der bærer risikoen, medmindre varens beskadigelse kan bebrejdes forbrugeren, jf. § 20, stk. 2.

Den erhvervsdrivende nægtede at lade forbrugeren fortryde aftalen i afgørelsen "Køleskabet"[128], da varen var taget i brug. Den erhvervsdrivende havde på sin hjemmeside angivet, at ibrugtagning afskar fortrydelsesretten. Klagenævnet påpegede, at brug af varen ikke nødvendigvis medførte, at varen ikke kunne tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde, men at dette krævede, at den erhvervsdrivende gjorde udtrykkeligt opmærksom på, at ibrugtagning ville medføre en værdiforringelse, jf. § 20, stk. 3. Da den erhvervsdrivende blot havde angivet betingelsen om ibrugtag-

[128] 2006-4111/7-150 (Fortsat brug af køleskab efter købet blev fortrudt)

ning på sin hjemmeside under generelle betingelser, mente nævnet ikke, at forbrugeren var blevet gjort udtrykkeligt opmærksom derpå, og oplysningen var som sagt heller ikke givet til forbrugeren på varigt medium. Forbrugeren kunne derfor som udgangspunkt fortryde købet, selvom køleskabet var taget i brug. Forbrugeren fortsatte brugen af køleskabet efter underretningen om fortrydelse til den erhvervsdrivende, hvorfor nævnet fandt, at forbrugeren alligevel ikke kunne fortryde købet. Begrundelsen fremgår ikke helt klart. Det kan skyldes, at forbrugeren i hvert fald på tidspunktet, hvor han forsøgte at fortryde aftalen over for den erhvervsdrivende, blev gjort opmærksom på betingelsen om, at brug af varen medførte, at aftalen ikke kunne fortrydes. Er dette tilfældet, har nævnet valgt at se bort fra kravet om, at oplysningen skal gives på varigt medium, og således fokuseret på, at forbrugeren er blevet klar over og har forstået betingelsen om brug af varen. En anden mulighed er, at varen under ingen omstændigheder må bruges efter forbrugerens erklæring til den erhvervsdrivende, om at ville fortryde aftalen, dvs. at dette også et gældende, selvom den erhvervsdrivende har nægtet forbrugeren at fortryde aftalen.

Afgørelsen viser at brugen af en vare som udgangspunkt ikke afskærer fortrydelsesretten. Afgørelsen viser dog samtidigt en streng anvendelse af reglen i § 20 om tilbagelevering i væsentligt samme stand, da det var den erhvervsdrivende, der nægtede at lade forbrugeren fortryde købet. Dermed blev forbrugeren efterladt med et køleskab, som han ikke vidste, hvorvidt han kunne tilbagelevere til den erhvervsdrivende, og i en situation, hvor han måske ikke har haft mulighed at anskaffe sig et nyt køleskab uden tilbagebetalingen af købesummen fra den erhvervsdrivende. Sidst men ikke mindst har forbrugeren måske heller ikke haft mulighed for opbevare 2 køleskabe i den tid, det tog at løse tvisten med den erhvervsdrivende.

Det er forbrugeren, der har bevisbyrden for, at beskadigelsen ikke kan bebrejdes ham, hvilket bl.a. fremgår af klagenævnsafgørelsen "Mobiltelefon 1".[129] I afgørelsen havde en forbruger købt en mobiltelefon ved en fjernsalgsaftale, som han rettidigt forsøgte at fortryde. Den erhvervsdrivende nægtede dog at lade forbrugeren fortryde aftalen, da telefonen var taget i brug, bl.a. ved at sende sms, samt ved at fjerne beskyttelsesfolien fra displayet. Klagenævnet gjorde igen opmærksom på, at det, at varen var taget i brug, ikke i sig selv afskar forbrugeren fra at fortryde købet. Elektroniske spor på telefonen ville også kunne slettes, således at telefonen ville fremstå som ny, og den kunne dermed som udgangspunkt tilbageleveres i væsentligt samme stand, jf. 2004-lovens § 20, stk. 1. Sagen blev dog genoptaget, da den erhvervsdrivende ved modtagelsen af telefonen fra forbrugeren konstaterede ridser flere steder på telefonen. Forbrugeren udtalte, at ridserne var op-

[129] 2005-4051/7-998 (Ridser afskar forbrugeren fra at fortryde køb af telefon)

stået under opbevaringen af telefonen efter den erhvervsdrivende i første omgang havde nægtet at tage telefonen tilbage. Nævnet udtalte, at forbrugeren ifølge § 20, stk. 2 bevarede sin fortrydelsesret, hvis varen blev beskadiget eller forringet og dette *"ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugerens side"*.[130] Nævnet henviste til lovens forarbejder og angav, at det var forbrugeren selv, der efter almindelige bevisbyrderegler skulle godtgøre, at ridserne ikke kunne bebrejdes ham. Da dette ikke var godtgjort, var forbrugeren derfor ikke berettiget til at fortryde aftalen. Der var altså igen tale om en situation, hvor varen kun var i forbrugerens besiddelse, da værdiforringelsen skete, fordi den erhvervsdrivende uretmæssigt havde nægtet forbrugerens sin ret til at fortryde aftalen. Afgørelsen kan ligesom den tidligere afgørelse betegnes som en streng anvendelse af § 20.

I modsætning til "Køleskabet" og "Mobiltelefon 1" kunne forbrugeren godt fortryde aftalen i klagenævnsafgørelsen "Mobiltelefon 2"[131], selvom telefonen var brugt og havde fået ridser. I afgørelsen havde forbrugeren ved en fjernsalgsaftale købt en mobiltelefon af en erhvervsdrivende, og da forbrugeren rettidigt forsøgte at fortryde aftalen, blev han afvist. Telefonen havde desuden været taget i brug, hvilket ikke i sig selv afskar fortrydelsesretten, og heller ikke det, at der var kommet små ridser i telefonen, medførte at telefonen ikke kunne tilbageleveres i samme stand.

Afgørelserne "Mobiltelefon 1" og "Mobiltelefon 2" er begge afgørelser om telefoner, som havde fået ridser, der betød, at den erhvervsdrivende ikke mente, at den kunne tilbageleveres i samme stand, jf. § 20, stk. 1. Afgørelserne ender dog med modsatrettede resultater, hvor forbrugeren i "Mobiltelefon 1" ifølge Forbrugerklagenævnet ikke kan fortryde købet, men forbrugeren i "Mobiltelefon 2" godt kan, hvorfor det må antages, at ridserne på telefonen i "Mobiltelefon 1" har været mere markante end på telefonen i "Mobiltelefon 2", der beskrives som små ridser. Sagerne viser dog, at klagenævnspraksis vedr. ibrugtagning af varer ikke er så streng, som først antaget, således at det rent faktisk er muligt at fortryde en aftale, selvom varen er taget i brug, og dette også i et omfang kan ses på varen.

6.2. Fortrydelsesret efter 2013-loven

Implementeringen af Forbrugerrettighedsdirektivet i dansk ret med 2013-loven medførte ændringer i reglerne om fortrydelsesret. Afsnittet vil fokusere på udvalgte ændringer fra 2004-loven til 2013-loven og vil behandle de nævnte klagenævnsafgørelser fra afsnit 6.1 for at vise ændringernes indflydelse på afgørelsernes udfald og dermed deres betydning for dansk ret.

[130] 2005-4051/7-998 (Ridser afskar forbrugeren fra at fortryde køb af telefon)
[131] 12/08725 (Fortrydelse af køb via internettet)

Anvendelsesområdet for 2013-lovens kap. 4 om fortrydelsesretten er angivet i § 18. En vigtig ændring er, at bestillingskøb, der efter 2004-loven var omfattet af fortrydelsesretten, indtil fremstillingen af varen var påbegyndt, nu er helt undtaget derfra.[132] Dette må betegnes som en forringelse af forbrugerens retsstilling, og det kan diskuteres om forringelsen kan begrundes i et hensyn til den erhvervsdrivende. Undtagelsen af bestillingskøb forklares med, at fortrydelsesret i denne type aftale er uhensigtsmæssig, jf. betragtning 49. Det ville da også være problematisk, hvis den erhvervsdrivende blev efterladt med en vare, der var svær at afsætte til anden side, men dette var dog som udgangspunkt heller ikke tilfældet efter 2004-loven, da påbegyndelse af fremstillingen medførte, at fortrydelsesretten ophørte. I forarbejderne til loven angives det, at undtagelsen ikke vil indebære væsentlige ændringer i forhold til gældende ret efter 2004-loven, da erhvervsdrivende normalt ville sikre sig samtykke til at påbegynde fremstillingen af varen inden fortrydelsesfristens udløb. Derudover fremhæves det, at bestillingskøb ikke er hyppigt forekommende.[133]

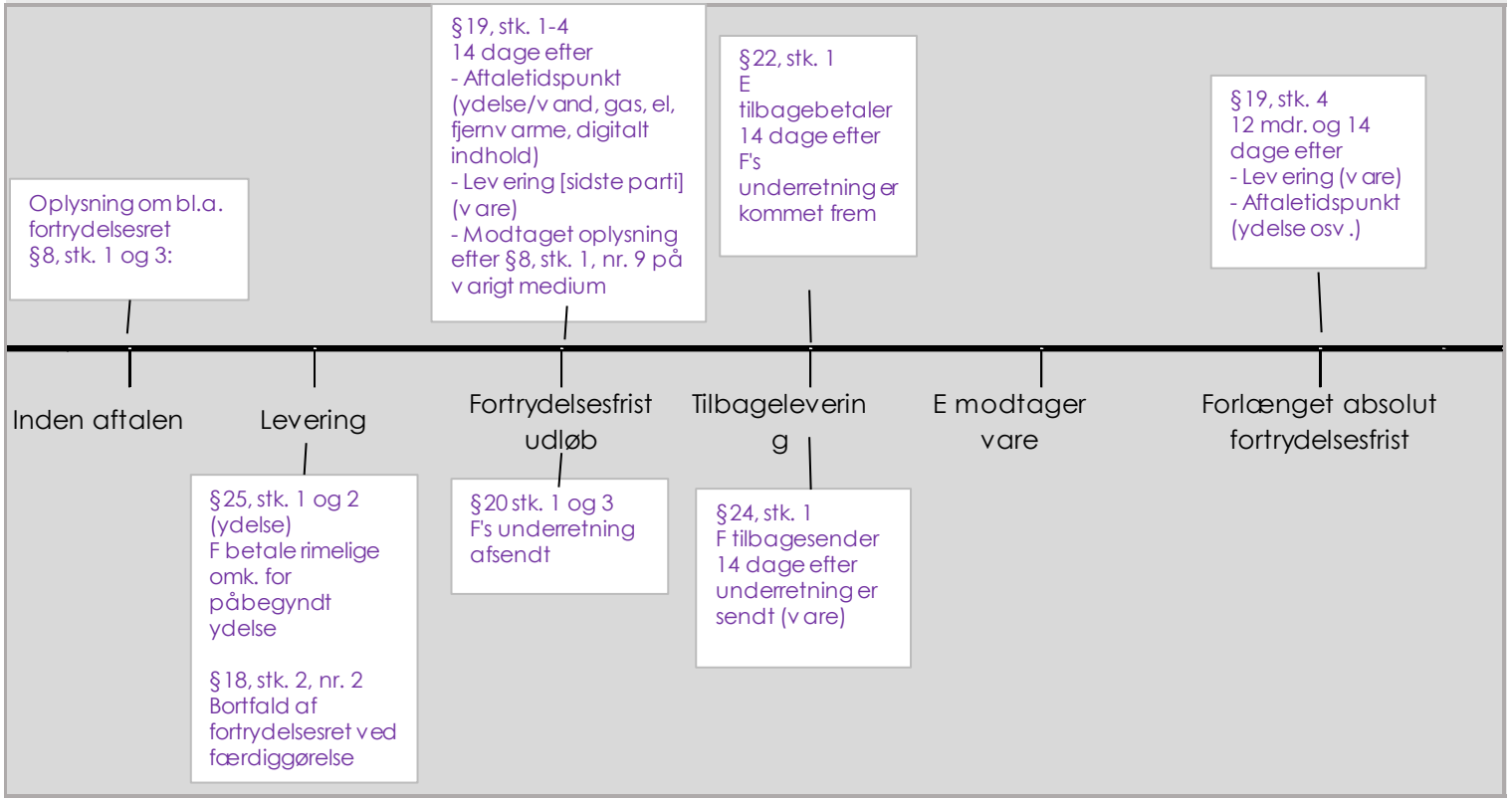
6.2.1. Fortrydelsesfristen

I Figur 4 nedenfor er forløbet vedr. fortrydelsesretten illustreret efter 2013-loven. Det er angivet i figuren, hvornår forbrugeren skal have oplysning om fortrydelsesretten, men reglerne derom er behandlet mere dybdegående i afsnit 5.2 om oplysningskravene efter 2013-loven.

Som det ses i Figur 4 afhænger fortrydelsesfristen på 14 dage af, hvorvidt der er tale om en aftale vedr. en tjenesteydelse eller en vare, og af om forbrugeren har modtaget oplysning om fortrydelsesretten, jf. § 19. Dette er altså det samme, som var tilfældet efter 2004-lovens § 18. Dog skelnes der i 2013-loven mellem, hvordan leveringen af flere forskellige varer, flere dele eller partier af en vare behandles.[134] Medmindre der er tale om en aftale om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, vil fortrydelsesfristen først løbe fra leveringen af den eller det sidste vare, parti eller del, jf. § 19, stk. 2. Ændringen må siges at være i forbrugerens favør, da der reelt er tale om en forlængelse af fortrydelsesfristen, der efter 2004-loven løb fra leveringen af det første parti.

[132] Betænkning nr. 1540/2013 bemærkningerne til § 18
[133] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.3.8.5
[134] Betænkning nr. 1540/2013 bemærkningerne til § 19

Figur 4 - 2013-loven fortrydelsesret



Endnu en ændring med 2013-loven er, at fortrydelsesfristen kun forlænges ved manglende oplysning om fortrydelsesretten på varigt medium, jf. § 19, stk. 3, og ikke som efter 2004-loven ved enhver manglende oplysning efter kap. 3.[135] Efter 2013-loven forlænges fortrydelsesfristen altså ikke, hvis forbrugeren har modtaget fyldestgørende oplysning om fortrydelsesretten på varigt medium, men f.eks. mangler oplysning om relevante adfærdskodeks, jf. § 8, stk. 1, nr. 16. Ændringen er muligvis ikke så stor, da man som sagt ud fra et loyalitet- og passivitetssynspunkt i praksis antager, at det alligevel ikke var enhver mangel på oplysninger efter kap. 3, der ville forlænge fortrydelsesfristen, hvis forbrugeren havde modtaget fyldestgørende oplysninger om fortrydelsesretten.[136]

Hvorvidt loyalitetspligten også finder anvendelse i forhold til 2013-lovens § 19, stk. 3 fremgår ikke helt klart af lovforslaget til 2013-loven.[137] I bemærkningerne til bestemmelsen angives, at det fremgår af bestemmelsen, at fortrydelsesfristen først begynder at løbe, når oplysningerne er givet på varigt medium. I lovforslagets almindelige bemærkninger angives det, at det antages, at loyalitetspligten medfører, *"at hvis den erhvervsdrivende har overset en enkelt eller nogle få oplysninger, således at fortrydelsesretten ikke er begyndt at løbe, men forbrugeren* ***har fået en lang række oplysninger og er bekendt med fortrydelsesretten***[138]*, vil det efter omstændighederne kunne anses for illoyalt, hvis forbrugeren afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves."*[139] Det fremgår ikke helt klart, hvorvidt det har betydning, at de øvrige oplysningskrav er opfyldt, selvom disse ikke efter 2013-lovens § 19, stk. 3 har indflydelse på fortrydelsesfristen. Med formuleringen *"og er bekendt med fortrydelsesretten"* kan man læse, at selvom forbrugeren ikke nødvendigvis har modtaget oplysningerne om fortrydelsesretten på varigt medium, men dog har modtaget og er bekendt med dem, kan forbrugeren miste muligheden for at gøre sin fortrydelsesret gældende. Dette stemmer også overens med klagenævnsafgørelsen "Sms-chat"[140] nævnt under afsnit 5 om oplysningspligten, hvor forbrugeren skulle betale for afsendte sms'er, selvom prisoplysningen ikke var givet på varigt medium, da det fandtes bevist, at forbrugeren havde læst prisoplysningen og dermed var klar over, at prisen var 3 kr. pr. afsendt sms.

Det må altså antages, at det er muligt, at forbrugeren ikke vil kunne påberåbe sig den forlængede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren er bekendt med oplysningerne om fortrydelsesretten, selvom

[135] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.3.7.1
[136] Kristoffersen(2009): *Forbrugeraftaleloven – med kommentarer,* s.169
[137] L39/2013
[138] Fremhævet her
[139] L39/2013 pkt. 4.6.3
[140] 2003-4054/7-383 (Ukorrekte prisoplysninger gav nedslag på telefonregningen)

disse ikke er givet på varigt medium. Dette er muligt, selvom direktivet er totalharmoniserende, da principper som f.eks. loyalitetspligten ikke er reguleret EU-retligt. Medlemsstaterne har dog en pligt til loyalt at implementere EU-lovgivning, hvorfor det kan antages, at det ikke vil være enhver national skreven eller uskreven regel, som ville kunne opretholdes. I dette tilfælde vil forbrugeren være i ond tro og dermed ikke have samme beskyttelsesinteresse, som en forbruger i god tro, hvorfor brugen af loyalitetspligten som udgangspunkt ikke vil stride mod forbrugerbeskyttelses-hensynet.

Figur 4 viser, at den absolutte fortrydelsesfrist nu omfatter dørsalgsaftaler og er blevet forlænget til at udløbe 12 måneder og 14 dage efter hhv. leveringstidspunktet og aftaletidspunktet for varer og ydelser, jf. § 19, stk. 4, hvilket er en stor ændring i forhold til 2004-lovens 3 måneder. I forhold til sidstnævnte kan den absolutte frist siges at være en fordel for den erhvervsdrivende, selvom den er lang, da udgangspunktet var, at fortrydelsesfristen kunne løbe uendeligt. Til gengæld må forlængelsen af fristen for fjernsalgsaftaler siges at være en ren fordel for forbrugeren. Forlænge-lsen af fristen kan måske betegnes som en afbalancering i forhold til, at det nu kun er manglende oplysning om fortrydelsesretten, der medfører forlængelse af fortrydelsesfristen. Som udgangs-punkt vil det kunne betegnes som en ulempe for forbrugeren, at det nu kun er ét af oplysnings-kravene, der sanktioneres med en forlængelse af fristen, men sidstnævnte ændring er reelt ikke så stor, eftersom det antages, at det alligevel ikke er enhver manglende opfyldelse af oplysningskra-vene, der efter 2004-loven gav forbrugeren mulighed for at udnytte den forlængede fortrydelses-ret.

I afgørelserne "Computeren"[141] og "Køleskabet"[142], hvor forbrugeren ikke havde fået oplysning om fortrydelsesretten i overensstemmelse med 2000- eller 2004-lovens krav, ville fortrydelsesfristen også efter 2013-loven blive forlænget pga. manglende oplysninger. Dette da oplysninger, angivet på den erhvervsdrivendes hjemmeside, heller ikke efter 2013-loven kan anses, som værende givet på varigt medium, jf. afsnit 5. Efter 2013-lovens § 19, stk. 3 og 4 ville den absolutte frist dog være på 12 måneder og 14 dage, i stedet for 3 måneder. Dette ville dog ikke have betydning for udfaldet af "Computeren" eller "Køleskabet", da forbrugeren havde fortrudt rettidigt i forhold til hhv. den forlængede frist og den almindelige fortrydelsesfrist.

Ønsker forbrugeren at udnytte sin fortrydelsesret, viser Figur 4, at forbrugeren ligesom efter 2004-loven inden fristens udløb skal give den erhvervsdrivende besked om dette, jf. 2013-lovens

[141] 2004-4031/7-964 (Utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret)
[142] 2006-4111/7-150 (Fortsat brug af køleskab efter købet blev fortrudt)

§ 20, stk. 1 og 3. Forbrugeren har bevisbyrden for, at dette er sket rettidigt og ved en utvetydig erklæring, jf. § 20, stk. 1 og 4. At forbrugeren efter § 20, stk. 4 bærer bevisbyrden er en tilføjelse i forhold til 2004-loven. I praksis er der dog ikke sket nogen ændring, da det efter almindelige bevisbyrderegler normalt ville være forbrugeren, der havde bevisbyrden for at have udnyttet fortrydelsesretten.[143] Derudover er 2004-lovens § 19, stk. 3, hvorefter forbrugeren kan udnytte fortrydelsesretten ved at undlade at modtage varen fra den erhvervsdrivende, ikke videreført, hvilket medfører, at forbrugeren f.eks. ikke længere blot kan undlade at afhente en vare på posthuset, hvis han ønsker at fortryde aftalen.[144] Med 2013-loven er der tilføjet en standardfortrydelsesformular, som forbrugeren kan vælge at anvende som sin utvetydige erklæring til den erhvervsdrivende, jf. § 20. Dette må siges at gøre det nemmere for forbrugeren at udnytte sin fortrydelsesret.

6.2.2. Tilbagelevering

Som det ses i Figur 4, behøver forbrugeren ikke længere tilbagesende varen til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb.[145] Varen skal derimod være afsendt til den erhvervsdrivende uden unødig forsinkelse og senest 14 dage efter forbrugeren *"har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten"*, jf. 2013-lovens § 24, stk. 1. Afsnittet vil dog kun fokusere på 14-dages fristen og dermed bl.a. ikke på, hvad det vil sige, at varen skal afsendes uden unødig forsinkelse.

Forbrugeren kan dermed være i besiddelse af varen i op til 28 dage, før den skal sendes tilbage til den erhvervsdrivende. Dette er en fordobling i forhold til efter 2004-loven, hvorefter forbrugeren skulle afsende varer købt ved fjernsalg inden fortrydelsesfristens udløb. Denne ændring må siges udelukkende at tilgodese forbrugeren, da den erhvervsdrivende ikke har mulighed for at videresælge varen i perioden, hvor forbrugeren er i besiddelse af varen, og da risikoen for varens hændelige undergang påhviler den erhvervsdrivende, jf. § 24, stk.5. Udgangspunktet er, at det er forbrugeren, der skal sørge for varens aflevering eller afsendelse til den erhvervsdrivende, jf. 2013-lovens § 24, stk. 1. Dette udgangspunkt gælder, i modsætning til efter 2004-loven, for både fjernsalg og dørsalg, dog med undtagelse af varer købt ved en dørsalgsaftale, som efter sin art ikke egner sig til returnering via post, hvor det stadig er den erhvervsdrivendes pligt at afhente varen, jf. stk. 3.[146]

[143] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.4.7.6
[144] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.4.7.3
[145] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.4.10.1
[146] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.4.10.1

Tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen er også blevet ændret. Efter 2013-lovens § 22, stk. 1, skal den erhvervsdrivende nu *"tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren uden unødig forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugerens beslutning om at træde tilbage fra aftalen."* Afsnittet vil som sagt ikke fokusere på begrebet "uden unødig forsinkelse", men blot 14-dages fristen. Som udgangspunkt vil den erhvervsdrivende altså skulle tilbagebetale beløbet samtidigt med, at forbrugeren skal tilbagesende varen efter § 24. Dette giver som udgangspunkt en vis tidsmæssig balance mellem parterne i udvekslingen af ydelser, således at de sendes samtidigt, forudsat at 14-dages fristen for tilbageleveringerne beregnes fra samme dag. Hvorvidt fristen beregnes fra samme dag, afhænger bl.a. af om forbrugerens erklæring f.eks. sendes pr. post eller pr. e-mail, da der ved afsendelse pr. post vil være forskel på dagen for hhv. afsendelse og modtagelsen, jf. hhv. § 24 og § 22. Ændringen vil dog blive behandlet nærmere nedenfor.

6.2.3. I samme stand og mængde – hæftelse for værdiforringelse

Den erhvervsdrivende modtager ikke varen samtidigt med tilbagebetalingen, hvis forbrugeren vælger at tilbagelevere varen pr. post, hvilket er problematisk i forhold en anden ændring, nemlig ophævelsen af 2004-lovens § 20. Efter bestemmelsen var det som sagt en betingelse for udnyttelse af fortrydelsesretten, at varen kunne tilbageleveres i væsentligt samme stand og mængde. Ændringen medfører, at det er muligt for forbrugerne at fortryde aftalen, selvom varen ikke er i væsentlig samme stand og mængde som ved leveringen fra den erhvervsdrivende.[147] Dog angiver 2013-lovens § 24, stk. 5, at forbrugeren hæfter for værdiforringelsen *"som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på"*, medmindre den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten. Bliver fortrydelsesfristen forlænget som følge af de manglende oplysninger, hæfter forbrugeren altså ikke for en evt. værdiforringelse, selvom denne kan bebrejdes forbrugeren, f.eks. pga. at varen er blevet brugt.

Den primære problemstilling i "Køleskabet"[148] og begge afgørelser om mobiltelefoner[149] var, hvorvidt varen kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand. Varen i "Køleskabet" og "Mobiltelefon 1" havde begge oplevet værdiforringelser efter forbrugeren havde ønsket at fortryde, men den

[147] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.4.10.2
[148] 2006-4111/7-150 (Fortsat brug af et køleskab efter købet blev fortrudt)
[149] 2005-4051/7-998 (Ridser afskar forbrugeren fra at fortryde køb af telefon) og 12/08725 (Fortrydelse af køb via internettet)

erhvervsdrivene havde nægtet dette, og Forbrugerklagenævnet nægtede i begge afgørelser at lade forbrugeren fortryde aftalen, da varen ikke kunne tilbageleveres i samme stand. Da det efter 2013-loven er muligt at udnytte fortrydelsesretten, selvom varen har været udsat for værdiforringelse, vil begge afgørelser have et andet udfald end efter 2004-loven. For "Mobiltelefon 1" ville det betyde, at forbrugeren ville bevare sin fortrydelsesret, men dog ikke ville få hele købesummen tilbagebetalt, da det må antages, at det forsat ikke vil gøre en forskel, om værdiforringelsen er opstået før eller efter, at forbrugeren har fortrudt købet over for den erhvervsdrivende. Afgørelsen "Mobiltelefon 2" ville dog ikke falde anderledes ud efter 2013-loven, da forbrugeren bevarede sin fortrydelsesret, og man vurderede, at varen kunne leveres tilbage i væsentlig samme stand. Man kan dog overveje om ikke en lignende aftale omfattet af 2013-loven ville medføre en tvist mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, hvor den erhvervsdrivende kun ville tilbagebetale en del af, men ikke hele, købesummen pga. ridserne. Som udgangspunkt må det dog antages, at når det efter 2004-loven blev fastslået, at varen kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand, så vil det også være muligt for forbrugeren at få tilbagebetalt hele købesummen efter 2013-loven. Dette selvom, at selv små ridser på en telefon må antages medføre en mindre værdiforringelse.

I afgørelsen "Køleskabet" var der som sagt både tale om, at forbrugeren manglede at få oplysning om fortrydelsesretten på varigt medium, og at køleskabet ikke kunne tilbageleveres i samme stand, hvorfor afgørelsen muligvis ville falde anderledes ud. Efter 2013-lovens § 24, stk. 5 hæfter forbrugeren ikke for varens forringelse, hvis han ikke har modtaget oplysning om fortrydelsesretten, jf. § 8, stk. 1, nr. 9. § 8 angiver dog ikke, hvilken form oplysningerne skal gives i. I bemærkningerne til bestemmelsen angives, *"at forbrugeren i disse situationer ikke hæfter for en eventuel forringelse af varen i perioden indtil fortrydelsesfristen udløber, jf. herved lovforslagets § 19 med dertilhørende bemærkninger."*[150] Med henvisningen til § 19, kan det altså fastslås, at oplysning om fortrydelses skal gives på varigt medium, jf. § 19, stk. 3. Ifølge bemærkningerne hæfter forbrugeren dog for værdiforringelsen, hvis han er i ond tro i medfør af loyalitetspligten, dvs. i visse tilfælde vil forbrugeren kunne hæfte for værdiforringelsen, selvom oplysningerne f.eks. ikke er givet på varigt medium. Derfor må det antages, at har forbrugeren modtaget oplysning om fortrydelsesretten i overensstemmelse med § 11, f.eks. via den erhvervsdrivendes hjemmeside, vil forbrugeren i visse tilfælde hæfte for en eventuel værdiforringelse, selvom oplysningen ikke er modtaget på varigt medium. I forhold til "Køleskabet" lagde nævnet vægt på, at forbrugeren ikke var blevet gjort udtrykkeligt opmærksom på betingelsen vedr. fortrydelsesretten. Det er dog heller ikke et krav efter

[150] L39/2013 bemærkningerne til § 24, stk. 5

2013-loven, at forbrugeren skal gøres udtrykkeligt opmærksom på betingelser vedr. fortrydelsesretten, hvorfor det kan overvejes om forbrugeren kunne anses at være i ond tro ved modtagelsen af oplysningen på hjemmesiden. Efter § 8 skal oplysningerne dog gives på klar og forståelig måde. Dette må altså som minimum skulle være opfyldt, før man kan anse forbrugeren for at være i ond tro.

Er den erhvervsdrivende ikke i besiddelse af varen på tidspunktet, hvor han skal tilbagebetale købesummen efter § 22, stk. 1, vil han ikke have mulighed for at undersøge varen og vurdere, hvorvidt den har været underlagt en værdiforringelse. Den erhvervsdrivende vil dog have tilbageholdsret, indtil varen er modtaget retur, eller der er modtaget dokumentation for, at forbrugeren har afsendt varen, jf. § 22, stk. 4. Det forudsættes, at det er tilstrækkeligt, at forbrugeren kan dokumentere at have afsendt en pakke, og at det altså ikke er et krav, at forbrugeren skal dokumentere indholdet af den afsendte pakke.[151] Den erhvervsdrivende kan ifølge lovens forarbejder ved mistanke til den fremsendte dokumentation vælge at vente med tilbagebetaling, indtil varen er modtaget retur, men det risikeres, at forbrugeren vil have ret til forrentning af beløbet i perioden, hvor den erhvervsdrivende har tilbageholdt købesummen.[152] Direktivet angiver ikke nærmere, hvilken dokumentation forbrugeren skal fremlægge, og indeholder heller ikke denne mulighed for at den erhvervsdrivende ved mistanke kan udøve tilbageholdsret.

Ændringen er blevet kraftigt kritiseret af erhvervsdrivende, herunder Foreningen for Dansk Internethandel (FDIH). FDIH mener, at der er blevet åbnet en stor mulighed for svindel, således at varen reelt ikke sendes retur eller beskadigede varer sendes retur, hvor den erhvervsdrivende er nødt til at udbetale den fulde købesum på baggrund af dokumentationen fra forbrugeren, og først efterfølgende vil være i stand til at opdage svindlen, hvorefter det kan være svært at inddrive pengene fra forbrugeren igen. Den erhvervsdrivende vil i øvrigt ofte ikke have mulighed for at afsætte varen efterfølgende[153], hvorfor den erhvervsdrivende evt. vil lide et tab. Situationen må som udgangspunkt siges at være i forbrugerens favør, da risikoen er lagt helt over på den erhvervsdrivende, i modsætning til tidligere hvor forbrugeren skulle tilbagelevere inden 14 dage og den erhvervsdrivende inden 30 dage, og risikoen dermed lå på forbrugeren, som kunne tilbagesende varen og risikere, at den erhvervsdrivende ikke tilbagebetalte købesummen. Som udgangspunkt er forbrugeren den svage part i aftalen, og den erhvervsdrivende den stærke, hvorfor en risikoforskydning kan hjælpe til at forbedre balancen mellem parterne.

[151] Betænkning nr. 1540/2013 bemærkningerne til § 22
[152] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.4.9.3
[153] http://www.fdih.dk/nyheder/2013/jul/eu-sender-forbrugerbeskyttelse-paa-vildspor/

Derudover kritiseres § 24, stk. 5 ud fra bestemmelsens meget generelle karakter. Bestemmelsen giver ikke nogen retningslinjer i forhold til vurderingen af værdiforringelsen, andet end at der skal være tale om en anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at vurdere varen. I direktivets betragtning 47 findes et fortolkningsbidrag, hvorefter forbrugeren må behandle varen, som man ville have haft lov til i en forretning. En tøjgenstand må altså prøves, men ikke bruges i længere tid.[154] I forhold til vurderingen af selve størrelsen af værdiforringelsen, som også kan tænkes at medføre mange tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, angiver forarbejderne til loven, at der skal lægges vægt på *"varens generelle handelsmæssige værdi"*, dvs. den *"pris, som erhvervsdrivende almindeligvis vil kunne opnå"*[155]. Der efterlades altså stadig en meget konkret vurdering, hvor forbrugeren og den erhvervsdrivende kan være uenige om, hvad der er nødvendigt, hvad der medfører værdiforringelse, og hvor stor en evt. værdiforringelse er. FDIH fremfører, at der forventes nye stridigheder mellem forbrugere og erhvervsdrivende pga. den nye lovgivning.[156] Dette kan vise sig at være en ulempe for forbrugeren, da det kan være svært at modbevise den erhvervsdrivendes påstand om værdiforringelse, som typisk vil være den af parterne som har sagkundskaben, og da det vil være den erhvervsdrivende, der efter tilbageleveringen er i besiddelse af varen.

Som det ses i Figur 4, bortfalder fortrydelsesretten ikke længere, blot fordi den erhvervsdrivende har påbegyndt leveringen af en tjenesteydelse. Til gengæld kan forbrugeren pålægges at betale den erhvervsdrivende rimelige omkostninger for den del af ydelsen, som den erhvervsdrivende har leveret, inden forbrugeren valgte at fortryde aftalen, jf. § 25, stk. 1 og 2.[157] Fortrydelsesretten kan dog ikke anvendes, hvis tjenesteydelsen er udført, jf. § 18, stk. 2, nr. 2. Det er ligesom efter 2004-loven en betingelse, at forbrugeren har givet forudgående samtykke til påbegyndelsen, men 2013-loven skærper bestemmelsen ved at kræve forudgående **udtrykkeligt** samtykke. Derudover skal forbrugeren ifølge bestemmelsen have modtaget oplysning om fortrydelsesretten, og om at der skal betales rimelige omkostninger, hvis den udnyttes. Ligesom § 24, stk. 5 er der med § 25 tale om en konkret vurdering, der kan risikere at medføre mange tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, i forhold til fastlæggelsen af hvad der kan betegnes som rimelige omkostninger.

[154] Betænkning nr. 1540/2013 s. 287
[155] Betænkning nr. 1540/2013 s. 289
[156] http://www.fdih.dk/nyheder/2013/jul/eu-sender-forbrugerbeskyttelse-paa-vildspor/ set d. 01.03.2014
[157] L39/2013 s. 118

7. Er målet med Forbrugerrettighedsdirektivet nået?

Det indre marked har været i fokus siden EU blev oprettet og er blevet udbygget løbende henover årene. Potentialet for både fjernsalg og dørsalg over grænserne anvendes ikke fuldt ud, selvom muligheden for fjernsalg på tværs af grænserne bør være en af de mere håndgribelige resultater af det indre marked, jf. direktivets betragtning 5. I betragtningen påpeges det, at medlemsstaternes forskellige lovgivning om forbrugerbeskyttelse afholder forbrugere og erhvervsdrivende fra at udnytte det indre marked. Forbrugere og erhvervsdrivende udnytter derimod i stigende grad handel på internettet og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted på nationalt plan. Derfor argumenteres der i præamblen for, at totalharmonisering af visse dele af oplysningskrav og fortrydelsesret vil forbedre funktionen af det indre marked og bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.[158]

Der var to formål med vedtagelsen af Forbrugerrettighedsdirektivet; at øge forbrugernes tillid til det indre marked, og gør det mindre omkostningsfuldt og besværligt for erhvervsdrivende at gøre handel på tværs af grænserne.[159] Opnåede man disse to mål, ville man dermed forbedre det indre markeds funktion. Formålene nås ved at ensarte lovgivning på tværs af medlemsstaterne, og derudover at *"sikre forbrugerne et højt forbrugerbeskyttelsesniveau"*.[160] Derudover skal forbrugeren gives tilstrækkelige oplysninger. Argumentet bag at have oplysningskravene er, at det bidrager til at øge forbrugernes tillid til det indre marked ved at give forbrugerene viden om *"hvilke rettigheder de har og hvordan de kan gøre dem gældende"*.[161] Kommissionen udtaler i Grønbogen fra 2006 at resultatet af gennemgangen af forbrugerlovgivningen skulle være, at *"Uanset hvor du er i EU og uanset hvad du køber, gør det ingen forskel: dine væsentligste rettigheder er de samme"*[162].

I Forbrugerrettighedsdirektivets betragtning 6 angives det, at det forventes at mindre opsplitning imellem medlemsstaternes lovgivning vil øge forbrugernes tillid. Man kan dog stille spørgsmålstegn ved, om det er tilstrækkeligt, at man ændrer på materiel lovgivning, f.eks. ved at totalharmonisere oplysningskrav og fortrydelsesret, hvis man ønsker at øge forbrugernes tillid til handel på det indre marked. Regionsudvalget stillede da også i forbindelse med behandlingen af direktivfor-

[158] Forbrugerrettighedsdirektivets betragtning 5
[159] KOM(2008) 614 s. 1
[160] KOM(2008) 614 s.2
[161] KOM(2008) 614 s.2
[162] KOM(2006) 744 s. 3

slaget spørgsmålstegn ved dette og anførte, om det ikke var usikkerheder og vanskeligheder med at håndhæve sin ret ved grænseoverskridende handler, som var det reelle problem.[163]

Thomas Wilhelmsson er ligeledes kritisk over for valget af totalharmonisering. I sin artikel *"The Abuse of the 'Confident Consumer' as a Justification for EC Consumer Law"* forholder han sig til argumentet om at øge forbrugerens tillid i forhold til hhv. minimums- og totalharmonisering.[164] Han påpeger, at der er mere end bare lovgivningsmæssige forskelle, som er skyld i forbrugerens manglende grænseoverskridende internethandel, men at disse andre grunde ikke bliver berørt i den EU-retlige lovgivning.[165] Han nævner for eksempel forbrugeres ønske om at handle i en vis nærhed af dem selv. Dette skyldes bl.a. problemer med at bytte og reparere en vare. Han påpeger, at de fleste problemer løses ved direkte kontakt mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, og at kun få problemer i forbrugeraftaler løses juridisk eller ved alternativ tvistløsning.[166] Derudover påpeger han, at tilliden bl.a. afhænger af geografi og alder, hvorfor man heller ikke kan lægge alt for stor vægt på forskelle i lovgivningen.[167] Totalharmoniseringen kan også risikere at sænke beskyttelsesniveauet i visse medlemsstater, hvilket ikke kan forventes at øge forbrugernes tillid i disse medlemsstater.[168] Forbrugerne har desuden ofte heller ikke kendskab til lovgivningen i deres egen medlemsstat, hvorfor deres manglende grænseoverskridende handel snarere skyldes, hvad de tror om lovgivningsforskelle og ikke hvad de ved.[169]

Der kan stilles spørgsmålstegn ved Wilhemssons kritik af, at totalharmonisering af materiel lovgivning ikke i et eller andet omfang vil øge forbrugernes tillid. Man må antage, at hvis forbrugerne bliver bevidste om, at reglerne i alle medlemsstaterne er ens, vil de være mere trygge ved at handle på tværs af grænserne. Dette på trods af, at forbrugeren ikke nødvendigvis er klar over reglernes indhold. Wilhelmsson påpeger dog, at totalharmonisering ikke gør en forskel, da mange andre faktorer spiller ind i forhold til forbrugernes manglende grænseoverskridende handel[170], og disse andre faktorer bliver ikke håndteret med direktivet, hvorfor en ensretning af reglerne højst kan forventes at have en mindre effekt.

---

[163] Celex nr.52009AR0009, pkt. 12
[164] Wilhelmsson, Thomas, "*The Abuse of the 'Confident Consumer' as a Justification for EC Consumer Law"*, Journal of Consumer Policy 27: p. 317-334, 2004
[165] Wilhelmsson(2004) s. 317
[166] Wilhelmsson(2004) s.329
[167] Wilhelmsson(2004) s.327
[168] Wilhelmsson(2004) s.328
[169] Wilhelmsson(2004) s.326
[170] Wilhelmsson(2004) s.326

Som følge af at Forbrugerrettighedsdirektivet er totalharmoniserende er fortrydelsesret ved bestillingskøb taget ud af Forbrugeraftaleloven. Dette må siges, at være en forringelse af forbrugerbeskyttelsen, hvilket som udgangspunkt ikke kan forventes at have en positiv indvirkning på forbrugernes tillid. I forarbejderne til loven anføres det dog, at det ikke vil medføre væsentlige ændringer i forhold til tidligere[171], som angivet i afsnit 6.2. Forbrugerbeskyttelsen i dansk ret har historisk set været højere, end efter EU-retten. Muligheden for dette er nu begrænset, som følge af at direktivet er totalharmoniserende. Ønsker man nationalt at vedtage en højere forbrugerbeskyttelse inden for direktivets anvendelsesområde er dette ikke muligt, men skal gå gennem EU.

I Forbrugerrettighedsdirektivet er det overladt til medlemsstaterne, at sikre *"tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen"*, dog med den tilføjelse at der skal være mulighed for, at et offentligt organ, en forbrugerorganisation eller erhvervsorganisation kan indbringe en sag vedr. manglende overholdelse for domstolene, jf. art. 23 og 24. Derudover sanktioneres manglende oplysning om fortrydelsesretten med en forlængelse af fortrydelsesfristen, jf. art. 10 og 2013-lovens § 19, stk. 3, og at forbrugeren ikke hæfter for varens værdiforringelse, jf. art. 14, stk. 2 og 2013-lovens § 24, stk. 5. Manglende oplysning om yderligere omkostninger og øvrige udgifter, eller udgifter til returnering af varen til den erhvervsdrivende medfører, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale disse, jf. art. 6, stk. 6 og 2013-lovens § 9, stk. 3. Retsvirkningerne af f.eks. manglende overholdelse af de øvrige oplysningskrav er derimod ikke reguleret i direktivet, men af national ret, hvor dette f.eks. kan have aftaleretlige konsekvenser. Håndhævelsesproblematikken håndteres i direktivet ved, at den erhvervsdrivende nu skal oplyse om: *"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"*, jf. art. 6, stk. 1, litra t, dvs. f.eks. oplysning om Forbrugerklagenævnet.[172] Det ændrer dog ikke ved, at en dansker, der har handlet på en tysk hjemmeside, kan risikere at skulle henvende sig til et tysk klagenævn eller lign., hvilket stadig kan medføre en manglende tillid til det indre marked, og en besværliggørelse i forhold en national handel.

Fra gennemgangen af forbrugerbeskyttelseslovgivningen til vedtagelsen af det endelige direktiv er man gået fra at ville samle eller ensrette 8 direktiver, til ved det endelige direktiv kun at ville samle og ensrette 2, Fjernsalgs- og Dørsalgsdirektivet. I direktiverne om urimelige kontraktvilkår og forbrugerkøb er der i stedet lavet en enkelt tilføjelse i form af en overvågningsbestemmelse,

[171] Betænkning nr. 1540/2013 afsnit 6.3.8.5
[172] L39/2013 afsnit 4.3.3.2.11.1

hvor medlemsstaterne skal give Kommissionen besked, hvis der vedtages strengere regler, end det der følger af de to direktiver. Derudover er det problematisk, at direktivet f.eks. ikke regulerer aftaleretlige forhold, herunder ikke tager stilling til hvornår en aftale er indgået. Aftaletidspunktet er vigtigt, i forhold til hvornår fortrydelsesfristen løber fra for aftaler om tjenesteydelser i både fjernsalg og dørsalg.[173] Derudover var det som sagt Kommissionens ønske, at resultatet af gennemgangen af forbrugerlovgivningen ville være, at *"Uanset hvor du er i EU og uanset hvad du køber, gør det ingen forskel: dine væsentligste rettigheder er de samme"*.[174] Direktivet indeholder visse væsentlige rettigheder for forbrugeren, herunder oplysningskrav og fortrydelsesret, men der findes fortsat de 6 andre minimumsdirektiver på området, herunder Forbrugerkøbsdirektivet, som bl.a. indeholder mangelsreglerne og -beføjelserne, der må betegnes som væsentlige rettigheder, hvorfor målet i ovenstående citat ikke kan anses for opfyldt. Dog indeholder Forbrugerrettighedsdirektivet nu også oplysningskrav for andre aftaler, end blot fjernsalgs- og dørsalgsaftaler, og anvendelsesområdet for direktivet er altså lidt bredere end for de to ophævede direktiver.

Forbrugerrettighedsdirektivets præambel angiver, at forskellene i lovgivningen var en hindring for det indre marked, hvilket understøttes af en undersøgelse fra 2008, som direktivets forarbejder henviser til, der viste at 60% af erhvervsdrivende anså den forskellige lovgivning som en vigtig hindring for grænseoverskridende handel.[175] Derfor er det problematisk, at man kun har valgt at behandle to direktiver ud af otte. Problematikken, omkring at lovgivningen er komplekst og usammenhængende[176], bliver heller ikke synderligt forbedret med direktivet. Man kan i hvert fald argumentere for, at det er en kortsigtet løsning. Dette støttes op af Hans Schulte-Nölke, som i bogen *European Union Private Law* forholder sig kritisk til EU's forbrugerlovgivning, og hvad han ser som Kommissionens strategi fremadrettet.[177] Han mente, at forslaget til direktivet kun kunne være første skridt på vejen mod en mere grundig reform af EU's forbrugerbeskyttelseslovgivning. Kritikken var rettet mod selve direktivforslaget, hvor det endelige direktiv som sagt kun omfatter 2 af de 4 direktiver, hvorfor man må mene, at kritikken må stå endnu skarpere i forhold til det endelige resultat.

---

[173] U2013B.51 afsnit 2.
[174] KOM(2006) 744 s. 3
[175] SEK(2008) 2545 s.4
[176] Buch(2012) s.83
[177] Schulte-Nölke, Hans (2010): *The way forward in European consumer contract law: optional instrument insted of further deconstruction of national private laws*. I: Twigg-Flesner, Christian (2010): *European Union Private Law*. Cambridge University Press, Cambridge.

Schulte-Nölke ser seks hovedvalgmuligheder for EU's fremtidige forbrugerbeskyttelseslovgivning. Af de valgmuligheder han fremlægger, skal deraf kun nævnes de to, som han finder anvendelige i forhold til at forbedre kvaliteten og ensarte EU's forbrugerbeskyttelseslovgivningen. Den første mulighed er *"A general framework directive on (consumer?) contract law"*[178], dvs. et generelt rammedirektiv for enten forbrugeraftaler eller generel aftaleret i EU. Rammedirektivet skulle indeholde definitioner, f.eks. af en forbruger, en erhvervsdrivende og en forbrugeraftale, og generelle regler, f.eks. om oplysningspligt. Rammedirektivet skulle ikke stå alene, men sektorspecifikke direktiver vil skulle henvise dertil.[179] Som det er nu gentages f.eks. definitionen af en forbruger i de forskellige direktiver på området, hvorfor man risikerer, at definitionerne ikke er ens. Derudover findes oplysningspligt i flere forskellige direktiver, herunder Forbrugerrettighedsdirektivet, hvilket betyder, at det er svært for forbrugere og erhvervsdrivende at danne sig et overblik over reglerne.

Den anden mulighed, som Schulte-Nölke ser, er *"An optional instrument for consumer contracts or 'blue button'"*[180]. Dette kan f.eks. være i form af en blå knap på en hjemmeside, hvor forbrugeren kan vælge om aftalen skal være underlagt f.eks. dansk ret eller reglerne i det valgfrie instrument. Instrumentet skulle indeholde 95% af de nødvendige regler i forhold til en forbrugeraftale.[181] Man kan sammenligne instrumentet med CISG, som kan anvendes i handels og civilkøb[182], men hvor parterne aftaler at anvende regler i CISG frem for national ret. Det giver parterne mulighed for at anvende et sæt internationale regler, frem for at den ene part vil blive underlagt lovgivning i den anden parts land, med den ulempe at den ene kender lovgivningen bedre end den anden. For både erhvervsdrivende og forbrugerne, som indgår aftaler i flere forskellige lande, vil man med anvendelse af et valgfrit instrument have mulighed for kun at skulle forholde sig til et sæt regler for sine grænseoverskridende transaktioner.

"Blue button" instrumentet virker som en bedre løsning for forbrugeren, end f.eks. Kommissionens ene forslag om en klausul for det indre marked, som nævnt i afsnit 4, hvor den erhvervsdrivende har mulighed for at vælge, hvilken lov der skal finde anvendelse på aftalen. Med det valgfri instrument vil det i stedet være forbrugeren, der har valgmuligheden. Hvis forbrugeren vælger denne løsning vil han kun have behov for kendskab til 2 sæt regler, sin egen nationale lovgivning, samt til den EU-retlige valgfrie lovgivning, frem for alle medlemsstaternes, for at kunne handle i

[178] Schulte-Nölke(2010) s. 140
[179] Schulte-Nölke(2010) s. 141
[180] Schulte-Nölke(2010) s. 142
[181] Schulte-Nölke(2010) s. 142
[182] http://startvaekst.dk/cisg, set d. 04.05.14

hele EU.[183] I behandlingen af direktivet udtalte Regionsudvalget som sagt, at man mente, at valget af totalharmonisering var i strid med subsidiaritetsprincippet, da Kommissionen ikke havde argumenteret grundigt nok for valget af totalharmonisering. Dertil kan man med forslaget om en valgfri tilvalgsmodel, overveje om en valgfri model ikke ville være mindre indgribende for medlemsstaterne end totalharmonisering.

Havde man med Forbrugerrettighedsdirektivet valgt en mere omfattende løsning, f.eks. med en samling af flere direktiver eller eksempelvis "blue button" løsningen, havde man også haft mulighed for at håndtere håndhævelsesproblematikken bedre. Et eksempel på en generel løsning kunne være et fælles EU-forbrugerklagenævn, der kan håndtere klager over aftaler, som er underlagt eksempelvis det valgfrie instrument, som Schulte-Nölke henviser til. Det ville være nødvendigt med harmonisering af aftaleretten i EU's medlemsstater, eller f.eks. en vedtagelse af det valgfrie instrument for, at EU-forbrugerklagenævnet ville være anvendeligt. Et EU-klagenævn ville umiddelbart få processen til at virke mindre besværlig for forbrugeren og den erhvervsdrivende, da det for begge parter ville kunne virke overvældende at få behandlet en klage ved et klagenævn i en anden medlemsstat. Da direktivet har et mere snævert udgangspunkt, vil det ikke være muligt at lave en så generel ordning som et EU-klagenævn, som ville kunne gælde for alle forbrugeraftaler.

Med KOM(2011) 635 Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning *om en fælles EU-købelov* er der set tegn på et sådant valgfrit instrument. Ifølge forslaget skal EU-købeloven fungere som *"alternativ aftaleretlig ordning i national ret"*, hvor resterende spørgsmål, som ikke er reguleret af EU-købeloven, reguleres af gældende nationale regler.[184] EU-købeloven vil ifølge forslaget regulere bl.a. oplysningskrav, fortrydelsesret og mangelsbeføjelser mm.[185] Forslaget er dog endnu ikke vedtaget.

Man har forsøgt andre steder i den EU-retlige lovgivning, og med andre initiativer, at imødekomme problematikken med håndhævelse, herunder bl.a. Forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde[186] og Forbruger Europa Netværket. Forordningen fastsætter betingelserne for samarbejde mellem de myndigheder, medlemsstaterne har udpeget til at håndhæve forbrugerbeskyttelseslovgivningen, jf. art. 1. Forbruger Europa Netværket skal medvirke til effektiv konfliktløsning i EU (og Norge og Island). Netværket har centre i alle medlemsstaterne og kan hjælpe forbrugeren i

[183] se også Schulte-Nölke(2010) s.142
[184] KOM(2011) 635 s.5
[185] KOM(2011) 635 s.30
[186] 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

forbindelse en klage over en erhvervsdrivende i en anden medlemsstat. Forbruger Europa træffer ikke en afgørelse i sagen, men rådgiver forbrugeren og hjælper evt. med at indsende en klage til den relevante klageinstans.[187] Der blev i 2012 behandlet ca. 72.000[188] henvendelser ved Forbruger Europa Netværket i hele EU. 72.000 henvendelser ud af alle EU's borgere virker dog ikke umiddelbart som ret mange henvendelser, hvorfor man som udgangspunkt må sige, at muligheden ikke anvendes i særlig høj grad.

Som sagt er formålet med Forbrugerrettighedsdirektivet at øge forbrugernes tillid til handel på det indre marked, og gøre det nemmere og mindre omkostningsfuldt for de erhvervsdrivende at tilbyde deres varer og ydelser på tværs af grænserne. Men vil Forbrugerrettighedsdirektivet egentlig medføre, at forbrugere og erhvervsdrivende vil være mere villige til at handle på tværs af grænserne inden for EU? For de erhvervsdrivende vil det klart være en fordel, at der med Forbrugerrettighedsdirektivet er valgt en totalharmonisering, således at reglerne i alle medlemsstaterne på direktivets anvendelsesområde er ens. Dette vil gøre det mindre omkostningsfuldt[189] og mere overskueligt for den erhvervsdrivende, hvorfor man må kunne forvente at flere erhvervsdrivende vil vælge at handle med forbrugere på tværs af grænserne. De erhvervsdrivende bliver ganske vist pålagt en engangsudgift for at tilpasse sig de nye regler[190], men denne står i modsætning til, at en erhvervsdrivende ville blive pålagt omstillingsomkostninger for hver af de 27 medlemsstater, han vælger at handle i.

I forhold til forbrugeren er det mere tvivlsomt om Forbrugerrettighedsdirektivet vil medføre en øget brug af det indre marked. Der kan bl.a. stilles spørgsmålstegn ved, om direktivet og selve valget af totalharmonisering vil øge forbrugerens tillid. Som udgangspunkt er det en fordel for forbrugerne, da man nu vil være underlagt de samme regler, uanset hvilken medlemsstat den erhvervsdrivende befinder sig i, men dette øger ikke nødvendigvis forbrugernes tillid, hvis ikke de er klar over, at reglerne findes. Som Thomas Wilhelmsson påpeger kender de fleste forbrugere knap til deres egen lovgivning, hvorfor man kan overveje, hvilken betydning det vil have, at man laver ens regler medlemsstaterne imellem. Håndhævelse og afstanden til den erhvervsdrivende, f.eks. i forhold til reparationer af varen, er som sagt også områder, som er problematiske i forhold til omfanget af forbrugernes grænseoverskridende handel, men disse er ikke i fokus i Forbruger-

---

[187] Kristoffersen, Sonny (2009): *Forbrugerretten III – Retshåndhævelse ved forbrugerklager*. Thomson Reuters Professional, København, s.441-442
[188] http://ec.europa.eu/consumers/ecc/ecc_annual_reports_en.htm
[189] SEK(2008) 2545 s.8
[190] SEK(2008) 2545 s.8

rettighedsdirektivet, hvorfor der er grænser for, hvor meget direktivet kan øge forbrugernes brug af det indre marked.

Direktivet har dog primært medført forbedringer af forbrugerbeskyttelsen, herunder er der som en af de største ændringer sket en risikoforskydning mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende ved ændringen af fristen for forbrugerens tilbagelevering af varen og erhvervsdrivendes tilbagebetaling af købesummen. Dog er fortrydelsesret i bestillingskøb ophørt, hvilket må betegnes som en forringelse af forbrugerbeskyttelsen. Direktivet har også medført fordele for erhvervsdrivende. Udgangspunktet for dørsalgsaftaler er bl.a. ændret, således at det er forbrugeren, der skal tilbagelevere varen til den erhvervsdrivende, og ikke den erhvervsdrivende, der skal afhente varen hos forbrugeren. Visse ændringer vil desuden være problematiske for både forbrugere og erhvervsdrivende. Det må antages, at der efter 2013-lovens regler vil opstå nogle konflikter mellem forbrugere og erhvervsdrivende omkring værdiforringelse og betaling af rimelige omkostninger, hvorfor ændringer, der som udgangspunkt er en fordel for forbrugerne, kan ende med at være en ulempe. Det må også antages, at erhvervsdrivende vil have problemer med at afsætte de brugte varer, som forbrugerne nu kan tilbagelevere. Kan varerne ikke videresælges, må de afskrives som et tab og skal dermed formentligt dækkes ind gennem fortjeneste på forbrugeren.

8. Konklusion

Specialet har behandlet forbrugerbeskyttelsesreglerne i Danmark og EU, herunder Forbrugeraftaleloven og Forbrugerrettighedsdirektivet. Specialet har vist, at forbrugerbeskyttelsen med Forbrugeraftaleloven startede allerede i 1978, og at hensynet til forbrugeren i EU-retten blev varetaget inden forbrugerbeskyttelsen blev specifikt nævnt i traktaterne. Den danske forbrugerbeskyttelse har historisk set været højere end efter de minimumsharmoniserende direktiver, der fandtes i EU-retten. I både Danmark og EU er der i løbet af årene sket forbedringer i forbrugerbeskyttelsen, herunder har forbrugeren bl.a. fået krav på flere oplysninger fra den erhvervsdrivende og fået 14 dages fortrydelsesret.

Det blev vist, at den oprindelige hensigt med gennemgangen af forbrugerbeskyttelseslovgivningen, som startede i 2004, var, at forbrugerens væsentligste rettigheder skulle samles ét sted, og forslaget til Forbrugerrettighedsdirektivet, der kom i 2008, lagde da også op til at samle fire direktiver, og at forenkle og supplere den eksisterende lovgivning. Direktivforslaget blev forhandlet i perioden fra 2008 frem til vedtagelsen af direktivet i 2011. I perioden udtalte både Rådet, Europa-Parlamentet, Regionsudvalget og EØSU sig derom. Der var kritik af, at Kommissionen havde valgt, at direktivet skulle være totalharmoniserende, bl.a. da dette kunne forringe forbrugernes rettigheder, og da man ikke mente, at alle de foreslåede områder var modne til at indgå i totalharmonisering, samt at direktivet ikke regulerede håndhævelsen af direktivets bestemmelser. Der blev bragt forskellige ændringsforslag, herunder om at lade direktivet være minimumsharmoniserende eller til blot at omfatte fjernsalgs- og dørsalgsaftaler. Det endelige direktiv blev vedtaget i 2011 som et totalharmoniserende direktiv og samlede kun to direktiver, herunder blev Forbrugerkøbsdirektivet udeladt, hvorfor det kan diskuteres om forbrugerens væsentligste rettigheder er blevet samlet, når f.eks. mangelsbeføjelserne ikke er omfattet af Forbrugerrettighedsdirektivet. Fra forslaget til det endelige direktiv blev forbrugerbeskyttelsen i direktivet øget ved, at man udvidede den absolutte fortrydelsesfrist til 1 år og 14 dage efter forslag fra Europa-Parlamentet.

Specialet viser, at formålet med Forbrugerrettighedsdirektivet var at øge forbrugerens tillid til det indre marked og gøre det mindre besværligt og omkostningsfuldt, og dermed mere attraktivt, for erhvervsdrivende at handle på det indre marked. Forbedringer på disse to punkter skulle dermed forbedre det indre markeds funktion, samtidigt med at det bygger på et høj forbrugerbeskyttelsesniveau.

Forbrugerrettighedsdirektivet er som sagt totalharmoniserende, hvilket er en fordel for erhvervsdrivende, og som udgangspunkt har opfyldt formålet om, at gøre handel på det indre mar-

ked mindre besværligt og mindre omkostningsfuldt for den erhvervsdrivende. Formålet kan dog ikke siges helt at være opnået, da der fortsat findes mange forskellige direktiver med forbrugerbeskyttende regler, og regelsættet altså ikke er blevet forenklet i særlig grad. De lovændringer, som direktivet medførte, må som sagt siges at være til fordel for forbrugeren. Specialet stillede dog spørgsmålstegn ved, om ændringen af materielle regler ville øge forbrugerens tillid til det indre marked. Wilhelmsson påpegede, at ændringen af de materielle regler ikke ville hjælpe, da det reelle problem bl.a. var den fysiske afstand til den erhvervsdrivende, samt at forbrugerne ofte ikke har kendskab til lovgivningen i deres egen medlemsstat, hvorfor den manglende grænseoverskridende handel snarere skyldes, hvad de tror om lovforskelle, og ikke hvad de ved, samt at materiel lovgivning ikke i alle tilfælde var skyld i en lav forbrugertillid, men at andre ting spillede ind, såsom nationalitet. Man kunne altså stille spørgsmålstegn ved, om direktivet vil øge forbrugerens tillid til det indre marked.

Alternative forslag fra Schulte-Nölke blev fremlagt, herunder forslaget om et generelt rammedirektiv for forbrugerbeskyttelse eller en "blue button" løsning, sidstnævnte i form af et valgfrit instrument. Rammedirektivet ville bl.a. sikre at definitionerne ville være samlet, i stedet for at fremgå af hvert enkelt direktiv. "Blue button" løsningen ville samle 95% af de nødvendige regler i forhold til en forbrugeraftale. Med anvendelsen af det valgfrie instrument ville man have mulighed for kun at skulle forholde sig til ét sæt regler for sine grænseoverskridende transaktioner. Man ville også have mulighed for, f.eks. at oprette et EU-forbrugerklagenævn, som ville kunne imødekomme håndhævelsesproblemerne. Man har bl.a. set tegn på et sådant valgfrit instrument med forslaget til en fælles EU-købelov med KOM(2011) 635, der dog endnu ikke er vedtaget.

I medfør af implementeringen af Forbrugerrettighedsdirektivet ændrede 2013-loven bl.a. reglerne for oplysningskrav og fortrydelsesret. Specialet viste, at også andre aftaler end fjernsalgs- og dørsalgsaftaler blev underlagt oplysningskrav, hvormed direktivets anvendelsesområde blev lidt bredere, end området for de to ophævede direktiver. Der er indført fælles oplysningskrav for fjernsalg og dørsalg, hvilket må siges at være en forenkling af reglerne efter de tidligere direktiver, og forbrugeren er blevet sikret flere oplysninger, herunder oplysning om mulighed for klageadgang, f.eks. ved Forbrugerklagenævnet, samt oplysning om leveringsbegrænsninger. Ved f.eks. internethandel skal visse oplysninger desuden gives allerede ved bestillingsprocessens påbegyndelse, hvilket er tidligere, end der før har skullet gives oplysninger, og visse oplysninger, herunder aftalens samlede pris, skal fremhæves lige inden aftalen indgås. Sidstnævnte ændring kan forventes at hjælpe forbrugeren til at undgå en situation, hvor denne kunne blive fanget i en af de såkald-

te abonnementsfælder. Specialet diskuterede, hvorvidt en sms og en hjemmeside kan betegnes som et varigt medium efter 2004-loven og 2013-loven. Direktivet har ikke medført nogen ændring i forhold til definitionen deraf, men den teknologiske udvikling har medført at en sms i hvert fald efter 2013-loven vil kunne betegnes som et varigt medium, mens en hjemmeside som udgangspunkt ikke kan.

Reglerne for fortrydelsesret er som sagt også blevet ændret. Efter direktivet gælder nu en 14 dages fortrydelsesret i hele EU. Dette har dog ikke medført en ændring i dansk ret. Derudover blev den absolutte fortrydelsesfrist som sagt forlænget, og dette sker nu ikke ved enhver overtrædelse af oplysningskraven, men kun ved manglende oplysning om fortrydelsesretten på varigt medium. Specialet diskuterede bl.a. hensynsafvejningen mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende i forhold til ændringerne i reglerne om tidspunktet for tilbagelevering af parternes ydelser, hvor risikoen for tab nu i høj grad er pålagt den erhvervsdrivende. Derudover diskuterede specialet også ændringerne, der medfører, at forbrugeren nu kan tilbagelevere en brugt vare og fortryde en påbegyndt tjenesteydelse. Forbrugeren hæfter i disse tilfælde for hhv. værdiforringelse og rimelige omkostninger, hvilket risikerer at give mange tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Specialet viste, at ændringerne som følger af implementeringen af direktivet altså primært har været til fordel for forbrugeren og ikke den erhvervsdrivende. Direktivet har dog også medført en forringelse af forbrugerbeskyttelsen, bl.a. da bestillingskøb ikke længere er omfattet af fortrydelsesretten.

Det kan altså konkluderes, at formålet ikke er nået, da man kun har formået at samle to direktiver, hvorfor forbrugerbeskyttelseslovgivningen stadig er meget spredt og primært stadig bygger på minimumsharmonisering, hvorfor det stadig kan være besværligt og omkostningsfuldt for erhvervsdrivende at handle på tværs af grænserne. Den historiske gennemgang viste, at forbrugerbeskyttelsen i dansk ret generelt set har været højere, end efter minimumsdirektiverne. Derfor er det problematisk, at Forbrugerrettighedsdirektivet er totalharmoniserende, da den danske forbrugerbeskyttelse i visse tilfælde forringes, og da den danske forbrugerbeskyttelse dermed ikke kan udvikle sig selvstændigt af EU. Samlet set har specialet vist, at Forbrugerrettighedsdirektivet har medført mange ændringer i Forbrugeraftaleloven. Ændringerne kan primært siges at være til fordel for forbrugeren, men visse af dem vil også kunne betegnes som en ulempe, da de kan risikere at give flere tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Samtidigt er der ikke taget hånd om de egentlige grunde til den manglende grænseoverskridende handel, og det bør overvejes, om f.eks. "blue button" løsningen er et bedre alternativ. Forbrugerrettighedsdirektivet kan derfor kun

opfattes som et første skridt på vejen mod en mere sammenhængende og enkel forbrugerbeskyttelse i EU.

9. Abstract

The purpose of this master thesis is to examine the impact of the Consumer Rights Directive on Danish law, more specifically the Danish Consumer Contracts Act and to discuss whether the Directive have fulfilled its purpose. The thesis will begin by examining the development of consumer protection rules in Denmark and the EU to show the historic context for the Directive and the Act. The examination shows a growing protection of consumers in both Denmark and the EU, and that the Danish consumer protection has been higher than that of the EU's minimum harmonization directives. It will also examine the purpose of the Directive and the process that it went through before it was adopted. The purpose of the directive is to improve the function of the Single Market by increasing consumer trust and confidence, and by reducing compliance costs of traders, and the Directive has been reduced in size and scope between the first proposal and the final directive. The thesis will then follow to analyze the rules on information requirements and the right to withdrawal of the 2013 Consumer Contracts Act to show and comment on some of the changes that have followed from the implementation of the Directive in Danish Law. The thesis will end with a discussion of whether the purpose of the Consumer Rights Directive has been fulfilled, and it will conclude that it can only be considered as the first step towards a more coherent and simple consumer protection in the EU.

10. Litteraturliste

10.1. Litteratur og publikationer

Buch, Holger(2012): Current status of consumer law within European Union. I: *Journal of Economics & Management, volume 9*

Karstoft, Susanne: *Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i Danmark"*. I: Ugeskrift for Retsvæsen. U2013B.51

KOM(2006) 744 *Grønbog om gennemgang af forbrugerlovgivningen*.

KOM(2012) 225 *Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Sociale og Økonomiske Udvalg og Regionsudvalget – En europæiske forbrugerdagsorden – Øget tillid og vækst.*

Kristoffersen, Sonny, (2009): *Forbrugeraftaleloven med kommentarer,* 2. udgave, Thomson Reuters Professional, København

Kristoffersen, Sonny (2009): *Forbrugerretten III – Retshåndhævelse ved forbrugerklager*. Thomson Reuters Professional, København

Munk-Hansen, Carsten (2010): *Rettens grund*, Aalborg Universitetsforlag

Neergaard, Ulla; Nielsen, Ruth (2010): *EU ret*, 6. udgave, Thomson Reuters Professional, København

Schulte-Nôlke, Hans (2010): The way forward in European consumer contract law: optional instrument insted of further deconstruction of national private laws. I: Twigg-Flesner, Christian (2010): *European Union Private Law*. Cambridge University Press, Cambridge.

Sørensen, Karsten Engsig: Nielsen, Poul Runge (2010): *EU-Retten*, 5. udgave, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København

von Eyben, Bo (2008): *Juridisk ordbog*, 13.udgave, Thomson Reuters

Wilhelmsson, Thomas (2004):*"The Abuse of the 'Confident Consumer' as a Justification for EC Consumer Law"*. I: Journal of Consumer Policy 27: p. 317-334

10.2. Domme og klagenævnsafgørelser

EU domme

C-6/64 Costa mod Enel

C-120/78 Casis de Dijon

C-215/08 E. Friz GmbH mod Carsten von der Heyden

C-49/11 Content Services Ltd mod Bundesarbejdskammer

Klagenævnsafgørelser

2001-4055/7-1702 (Sextjeneste omfattet af oplysningspligten)

2002-4052/7-681(Oplysningspligt ved fjernsalg)

2003-4054/7-383 (Ukorrekte prisoplysninger gav nedslag på telefonregningen)

2004-4031/7-964 (Utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret)

2005-4051/7-998 (Ridser afskar forbrugeren fra at fortryde køb af telefon)

2006-4111/7-150 (Fortsat brug af køleskab efter købet blev fortrudt)

12/08725 (Fortrydelse af køb via internettet)

10.3. Lovgivningsforslag og Betænkninger

Lovgivningsforslag

Det europæiske økonomiske fællesskabs første program for en politik vedrørerende forbrugerbeskyttelse og –oplysning. Celex nr. 31975Y0425(02)

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder. Celex nr. 52009AE1190

Europa-Parlamentets ændringer af 24. marts 2011 til forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerrettigheder, A7-0038/2011

KOM(2008) 614 Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv om forbrugerrettigheder

KOM(2011) 635 Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om en fælles EU-købelov

Lovforslag nr. L 39 til Lov om forbrugeraftaler fremsat 9. oktober 2013.

Lovforslag nr. L220 til Lov om visse forbrugeraftaler fremsat 31. marts 2004

Regionsudvalgets udtalelse »forbrugerrettigheder«. Celex nr. 52009AR0009

SEK (2008) 2544 Commission staff working document accompanying the proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights. Impact assessment report

SEK(2008) 2545 Arbejdsdokument fra kommissionens tjenestegrene. Ledsagedokument til Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv om forbrugerrettigheder. Resumé af konsekvensanalysen

Betænkninger

Betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder København, 27. juni 2013

Forbrugerkommissionens Betænkning II nr. 681/1973 om markedsføring, forbrugerombudsmand, forbrugerklagenævn

Retsudvalgets betænkning over Forslag til lov om ændring af lov om visse forbrugeraftaler, 10. juni 1987

10.4. Webliste

Bøde på 15.000 kr. for abonnementsfælde på nettet. Forbrugerombudsmanden. D.07.04.14 *http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Nyheder-fra-FO/Pressemeddelelser/Boede-paa-15000-kroner-for-abonnementsfaelde-paa-nettet?tc=042E76920BD94367AD5EEE9E06C8A24F, set 01.05.14*

CISG: Den internationale købelov. Jacob Schmidt, Erhvervsstyrelsen. D.20.03.12 *http://startvaekst.dk/cisg, set d. 04.05.14*

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg. Europa.eu http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/ecosoc/index_da.htm set d.21.04.14.

ECC-Net Annual Reports. European Consumers Centres Network. D.19.03.13 http://ec.europa.eu/consumers/ecc/ecc_annual_reports_en.htm, set d. 04.05.14

EF-pakken. EU-oplysningen. Folketingets hjemmeside. D.04.01.07 http://www.euo.dk/leksikon/alle/publ026/ set d. 09.04.14

EU sender forbrugerbeskyttelse på vildspor. Foreningen for Dansk Internet Handel (FDIH). D.03.07.13 http://www.fdih.dk/nyheder/2013/jul/eu-sender-forbrugerbeskyttelse-paa-vildspor/, set 04.05.14

Hvad er EU's Regionsudvalg? EU-oplysningen. Folketingets hjemmeside. D.06.10.11 http://www.eu-oplysningen.dk/spsv/off/alle/hvad_er_eus_regionsudvalg/ set d.21.04.14.

Hvad er suverænitet og hvornår afgiver vi suverænitet? EU-oplysningen. Folketingets hjemmeside. D.22.06.10 http://www.eu-oplysningen.dk/dkeu/grundlov/hvornaar/ set d. 19.03.14

Hvem er vi? Forbrugerombudsmanden. D.14.02.12 http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Om-Forbrugerombudsmanden/introduktion, set d. 26.03.14

Om os. Forbrugerrådet Tænk http://taenk.dk/Om-os , set d. 02.04.14.

Oplysningskrav når kunden har købt. Forbrugerombudsmanden. D.29.04.13 http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Nettjek/Salget/Oplysningskrav-naar-kunden-har-koebt set d.02.05.14

Procedure 2008/0196/COD. EUR-LEX http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/HIS/?qid=1397048063040&uri=CELEX%3A52008PC0614 , set d.21.04.14

Rådets Pressemeddelelse Bruxelles, den 3.-4. december 2009 http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-09-365_da.htm?locale=da , set d. 22.04.14

Rådets Pressemeddelelse Bruxelles, den 24. januar 2011
http://europa.eu/rapid/press-release_PRES-11-8_da.htm?locale=da, set d. 16.04.14.

Sælgers oplysningspligt. Peter Fogh Knudsen, e-handelsjura.dk
http://e-handelsjura.dk/e-handelsjura/fortrydelsesret/fortrydelsesret-ved-salg-af-ydelser/saelgers-oplysningspligt/, set d. 01.05.14

2008/0196(COD) - 07/06/2010 Debate in Council. European Parliament.
http://www.europarl.europa.eu/oeil/popups/summary.do?id=1114143&t=e&l=en set d.30.04.14