

Udskriftsdato: 19. december 2025

2021/1 LSF 16 (Gældende)

Forslag til Lov om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område (Ændring af reglerne om forbrugeraftaler som følge af implementering af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers (moderniseringsdirektivet) og ændringer af forbrugerbeskyttende regler, der falder uden for implementering af moderniseringsdirektivet)

Ministerium: Justitsministeriet

Journalnummer: Justitsmin., j.nr. 2021-709-0291

Forslag

til

Lov om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område

(Ændring af reglerne om forbrugeraftaler som følge af implementering af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers (moderniseringsdirektivet) og ændringer af forbrugerbeskyttende regler, der falder uden for implementering af moderniseringsdirektivet)

§ 1

I lov om forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1457 af 17. december 2013, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017 og senest ved § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017, foretages følgende ændringer:

1. I *fodnoten* til lovens titel indsættes efter »side 64,«: »som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2019, L 328, side 7,«

2. I § 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3, ændres »nr. 1« til: »nr. 4«.

3. I § 1, stk. 2, nr. 2, ændres »nr. 2« til: »nr. 5«.

4. I § 1, stk. 4, nr. 4, ændres »§§ 12 og 31« til: »§§ 4, 12, 30 og 31«.

5. I § 2, stk. 1, indsættes efter »aftale,«: »herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3,« og efter »erhvervsdrivende« indsættes: », eller en person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne,«.

6. I § 3 indsættes før nr. 1 som nye numre:

- »1) Varer: Løsøregenstande, herunder varer med digitale elementer, og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.
- 2) Aftale om en vare: Aftale om at overdrage ejendomsretten til en vare til forbrugeren, herunder når aftalen også omfatter tjenesteydelser.
- 3) Tjenesteydelsesaftale: Aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og aftale om at levere vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.«

Nr. 1-6 bliver herefter nr. 4-9.

7. I § 3, nr. 1, som bliver nr. 4, indsættes efter »aftalen«: »til og med tidspunktet for dens indgåelse udelukkende«.

8. I § 3 indsættes som *nr. 10-18*:

- »10) Digitalt indhold: Data, der fremstilles og leveres i digital form.
- 11) Vare med digitale elementer: En løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.

- 12) Digital tjeneste: Tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.
- 13) Kompatibilitet: Det digitale indhold eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.
- 14) Funktionalitet: Det digitale indhold eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.
- 15) Interoperabilitet: Det digitale indhold eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.
- 16) Onlinemarkedsplads: En tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.
- 17) Udbyder af en onlinemarkedsplads: Erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere.
- 18) Handelsmæssig garanti: Enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved salgsgenstanden, hvis den ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet for eller før aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed.«

9. I § 6 indsættes som 3. pkt.:

»Manglende reaktion fra forbrugeren efter modtagelsen af varer eller udførelsen af tjenesteydelser uden forudgående anmodning medfører ikke, at forbrugeren forpligtes til at betale vederlag for det leverede.«

10. I § 8, stk. 1, nr. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2, ændres »samt eventuelle telefon- og faxnumre« til: »samt den erhvervsdrivendes telefonnummer«.

11. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 2 som nyt nummer:

»3) hvor det er relevant, andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium,«

Nr. 3-6 bliver herefter nr. 4-7.

12. I § 8, stk. 1, nr. 4, der bliver nr. 5, ændres »nr. 3« til: »nr. 4«.

13. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 6, der bliver nr. 7, som nyt nummer:

»8) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning,«.

Nr. 7-22 bliver herefter nr. 9-24.

14. I § 8, stk. 1, nr. 20, der bliver nr. 22, og § 17, stk. 1, nr. 8, indsættes efter »digitalt indhold,«: »digitale tjenester og varer med digitale elementer,«.

15. I § 8, stk. 1, nr. 21, der bliver nr. 23, og § 17, stk. 1, nr. 9, ændres »det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software« til: »kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer«.

16. I § 8, stk. 1, nr. 22, der bliver nr. 24, ændres »fremgangsmåden ved« til: »forudsætningerne for«.

17. I § 8 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

»Stk. 2. Alle kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, jf. stk. 1, nr. 2 og 3, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.«

Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.

18. I § 8, *stk. 2*, der bliver *stk. 3*, ændres »nr. 2-4« til: »nr. 2-5«.

19. Efter § 8 indsættes:

»§ 8 a. Inden der indgås en aftale om fjernsalg på en onlinemarkedsplads skal udbyderen af onlinemarkedspladsen endvidere på en klar og forståelig måde, der egner sig til fjernkommunikation, give forbrugeren oplysning om

- 1) identiteten og hjemsted på den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen,
- 2) hvorvidt denne tredjemand er erhvervsdrivende,
- 3) når denne tredjemand ikke er erhvervsdrivende, om forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten gælder for aftalen,
- 4) hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem denne tredjemand og udbyderen af onlinemarkedspladsen, og
- 5) generelle oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.

Stk. 2. Oplysning efter stk. 1, nr. 2, kan gives på grundlag af tredjemandens erklæring herom til udbyderen af markedspladsen.

Stk. 3. Oplysninger meddelt efter stk. 1, nr. 4, berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjemand har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

Stk. 4. Oplysninger efter stk. 1, nr. 5, skal gives i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres.«

20. I § 9, *stk. 1, 1. pkt.*, ændres »nr. 9, 12 og 13« til: »nr. 11, 14 og 15«.

21. I § 9, *stk. 3*, ændres »nr. 5 og 6« til: »nr. 6 og 7«, og »nr. 12« ændres til: »nr. 14«.

22. I § 10, *stk. 2, 2. pkt.*, og § 13, *stk. 2, 2. pkt.*, indsættes efter »levering«: »mod betaling«, og »kopi« ændres til: »bekræftelse«.

23. I § 10 indsættes som *stk. 3*:

»Stk. 3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom på et varigt medium, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.«

24. I § 11, *stk. 2, 1. pkt.*, ændres »5, 6, 9 og 17« til »6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen«.

25. I § 11, *stk. 2, 2. pkt.*, indsættes efter »stk. 1,«: »herunder standardfortrydelsesformularen,«.

26. I § 12, *stk. 1, 2. pkt.*, ændres »5, 6, 17 og 18« til: »6, 7, 19 og 20«.

27. I § 12 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

»Stk. 2. Indebærer afgivelsen af en bestilling efter stk. 1 aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal denne på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« eller lignende.«
Stk. 2 bliver herefter stk. 3.

28. I § 12, stk. 2, der bliver stk. 3, indsættes efter »stk. 1«: »og 2«.

29. I § 13 indsættes som stk. 3:

»Stk. 3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.«

30. I § 18, stk. 2, nr. 2, indsættes efter »leveringen af tjenesteydelsen«: »ikke sker mod betaling eller«.

31. § 18, stk. 2, nr. 13, affattes således:

»13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis

- a) leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling eller
- b) udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt.,«.

32. I § 18 indsættes efter stk. 2 som nyt stykke:

»Stk. 3. Kapitlet gælder dog for varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, der leveres i forbindelse med en aftale efter stk. 2, nr. 8, og som ligger ud over, hvad forbrugeren specifikt har anmodet om, eller hvad der er nødvendigt for at udføre vedligeholdelsen eller reparationen.«

Stk. 3 bliver herefter stk. 4.

33. I § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, og § 24, stk. 5, 2. pkt., ændres »nr. 9« til: »nr. 11«.

34. Efter § 22 indsættes:

»§ 22 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende

- 1) opfylde de forpligtelser, der gælder i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2016/679/EU af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesforordningen), og
- 2) afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, undtagen hvis indholdet
 - a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,
 - b) kun vedrører forbrugers aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,
 - c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun kan udskilles med en uforholdsmæssigt stor indsats eller
 - d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal på forbrugers anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre dette indhold er omfattet af stk. 1, nr. 2, litra a-c. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Stk. 3. Den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugerens fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugerens konto inaktiv, uden at det berører forbrugerens rettigheder efter stk. 2.«

35. I § 24, *stk. 2*, ændres »nr. 12« til: »nr. 14«.

36. Efter § 24 indsættes:

»§ 24 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjemand.«

37. I § 25, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter »udløb«: », jf. § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3,«.

38. I § 25, *stk. 1, nr. 2*, ændres »nr. 9 og 13« til: »nr. 11 og 15«.

39. I § 25, *stk. 2*, indsættes som 2. *pkt.*:

»Hvis den samlede pris, der er fastsat i aftalen, er urimelig høj, skal det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, beregnes på grundlag af markedsværdien af det leverede.«

40. I § 27, *stk. 1, 1. pkt.*, ændres »vedrørende« til: »om«.

41. Efter § 28 indsættes:

»§ 28 a. Den erhvervsdrivende skal sikre, at opsigelse af en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser kan ske på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på.«

42. I *overskriften* til kapitel 11 indsættes efter »ufravigelighed«: », tilsyn«.

43. Efter § 33 indsættes:

»§ 33 a. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelsen af loven. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.«

44. I § 34, *stk. 1*, ændres »§ 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3« til: »§ 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, §§ 8 a, 10, 11 og 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, § 22 a og § 28, stk. 3, og opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3«.

45. I § 34 indsættes som *stk. 4*:

»*Stk. 4.* Ved udmåling af bøde for overtrædelser efter stk. 1, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to EU-medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.«

46. I lovens *bilag 1* udgår i tredje afsnit under overskriften »Fortrydelsesret«: », fax«.

47. I lovens *bilag 1* affattes punkt 2 under overskriften »Instrukser med henblik på udfyldelse« således:

»[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.«

48. I lovens *bilag 3* udgår: »og i givet fald faxnummer«.

§ 2

I lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område, jf. lovbekendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016, foretages følgende ændringer:

1. I § 38 c indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

»Stk. 2. Hvis et aftalevilkår, som er omfattet af stk. 1, 2. pkt., ikke har været genstand for individuel forhandling, kan vilkåret dog ikke ændres eller tilsidesættes delvist, men skal tilsidesættes helt.«

Stk. 2 bliver herefter stk. 3.

2. Efter § 38 d indsættes før overskriften før § 39:

»§ 38 e. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af § 38 b, stk. 2. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

§ 38 f. Justitsministeren kan efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, som anvender nærmere angivne standardvilkår, som er klart urimelige at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c, straffes med bøde.

Stk. 2. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om, at bøder efter stk. 1 for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to EU-medlemsstater ud over Danmark, maksimalt kan udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

Stk. 3. Justitsministeren kan desuden fastsætte regler om, at der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.«

§ 3

Loven træder i kraft den 28. maj 2022.

§ 4

Stk. 1. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Stk. 2. Loven kan ved kongelig anordning helt eller delvis sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

Indholdsfortegnelse

1. Indledning

2. Lovforslagets baggrund

3. Lovforslagets hovedpunkter

3.1 Anvendelsesområde og definitioner

.

3.1.1. Gældende ret

3.1.1.1. Forbrugeraftaleloven

3.1.1.1.1. Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde

3.1.1.1.2. Forbrugeraftalebegrebet

3.1.1.1.3. Forbrugeraftalelovens definitioner

3.1.1.1.3.1. Fjernsalgsaftale

3.1.1.1.3.2. Aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

3.1.1.1.3.3. Varer

3.1.1.1.3.4. Købsaftale

3.1.1.1.3.5. Tjenesteydelsesaftale

3.1.1.1.3.6. Digitalt indhold

3.1.1.2. Moderniseringsdirektivets ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets regler om anvendelsesområde og definitioner

3.1.1.2.1. Moderniseringsdirektivet udvider forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde

3.1.1.2.2. Moderniseringsdirektivet foretager ændringer i undtagelserne til forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde

3.1.1.2.3. Moderniseringsdirektivet foretager ændringer i og tilføjelser til forbrugerrettighedsdirektivets definitioner

3.1.1.2.3.1. Ændrede definitioner

3.1.1.2.3.2. Nye definitioner

3.1.2. Udvalgets overvejelser

3.1.2.1. Justering af forbrugeraftalelovens anvendelsesområde som følge af udvidelse i forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde

3.1.2.2. Formidlingsreglen

3.1.2.3. Undtagelser fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde – telefonisk kommunikation og tvangsauktioner

3.1.2.4. Definitioner

3.1.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.2 Oplysningspligter

.

3.2.1. Gældende ret

3.2.1.1. Forbrugeraftaleloven

3.2.1.1.1. Oplysningspligter ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler

3.2.1.1.1.1. Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1 – varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

3.2.1.1.1.1. Særligt om oplysningspligter for udbyderen af en onlinemarkedsplads

1.

3.2.1.1.1.2. Oplysning om fortrydelsesret – standardfortrydelsesformularen og standardfortrydelsesvejledningen

3.2.1.1.2. Formelle krav til oplysninger ved fjernsalg

3.2.1.1.3. Den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler på et varigt medium

3.2.1.1.4. Formkrav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

3.2.1.1.5. Oplysningspligter ved andre aftaler end aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler

3.2.1.1.6. Telefonisk kommunikation

3.2.1.2. Moderniseringsdirektivets ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets regler om oplysningspligt

3.2.1.2.1. Aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

3.2.1.2.1.1. Særligt om nyt oplysningskrav om personaliserede priser

3.2.1.2.2. Oplysning om fortrydelsesret – standardfortrydelsesformularen

3.2.1.2.3. Nye oplysningspligter for udbyderen af en onlinemarkedsplads

3.2.1.2.4. Oplysningspligter for andre aftaler end fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

3.2.2. Udvalgets overvejelser

3.2.2.1. Oplysningspligter ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

3.2.2.1.1. Særligt om nyt oplysningskrav om personaliserede priser

3.2.2.2. Nye, supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser

3.2.2.2.1. Om moderniseringsdirektivets mulighed for at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser

- 3.2.2.3. Oplysning om fortrydelsesretten – standardfortrydelsesformularen
- 3.2.2.4. Oplysningspligter ved andre aftaler end fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

3.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.3 Fortrydelsesret

.

3.3.1. Gældende ret

- 3.3.1.1. Forbrugeraftaleloven
 - 3.3.1.1.1. Fortrydelsesfristens varighed
 - 3.3.1.1.2. Undtagelser til fortrydelsesretten
 - 3.3.1.1.3. Den erhvervsdrivendes forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten
 - 3.3.1.1.4. Forbrugerens forpligtelser når fortrydelsesretten udnyttes
 - 3.3.1.1.5. Forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser
- 3.3.1.2. Moderniseringsdirektivets ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets regler om fortrydelsesret
 - 3.3.1.2.1. Dørsalg samt valgmulighed for udvidelse af fortrydelsesretten og for at fravige visse undtagelser til fortrydelsesretten
 - 3.3.1.2.2. Undtagelsen til fortrydelsesretten om digitalt indhold og de formelle krav til aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted
 - 3.3.1.2.3. Valgmulighed ved fortrydelsesret ved reparationer
 - 3.3.1.2.4. Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten
 - 3.3.1.2.4.1. Den erhvervsdrivendes forpligtelser
 - 3.3.1.2.4.2. Forbrugerens forpligtelser

3.3.2. Udvalgets overvejelser

- 3.3.2.1. Uanmodede personlige henvendelser og kommercielle udflugter
- 3.3.2.2. Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten
- 3.3.2.3. Undtagelsen til fortrydelsesretten om digitalt indhold og de formelle krav til aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted
- 3.3.2.4. Valgmulighed ved fortrydelsesret ved reparationer
 - 3.3.2.4.1. Flertallets udtalelse
 - 3.3.2.4.2. Mindretallets udtalelse

3.3.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.4 Sanktioner

.

3.4.1. Gældende dansk ret

- 3.4.1.1. Forbrugeraftaleloven, aftaleloven og markedsføringsloven
 - 3.4.1.1.1. Forbrugeraftaleloven
 - 3.4.1.1.1.1. Straffebestemmelser i forbrugeraftaleloven
 - 3.4.1.1.1.2. Ugyldighed og andre civilretlige konsekvenser
 - 3.4.1.1.2. Aftaleloven
 - 3.4.1.1.3. Forbrugerombudsmandens påbudskompetence efter markedsføringsloven
 - 3.4.1.2. Moderniseringsdirektivets nye sanktionsbestemmelser
 - 3.4.1.2.1. Fælles, tværgående sanktionsbestemmelse
 - 3.4.1.2.2. Ikke-udtømmende vejledende kriterier
 - 3.4.1.2.3. Maksimumsbøder ved udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension
 - 3.4.1.2.4. Særligt om sanktionsbestemmelsen i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler
- 3.4.2. Udvalgets overvejelser
- 3.4.2.1. Forbrugerrettighedsdirektivet (forbrugerftaleloven)
 - 3.4.2.1.1. Åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen
 - 3.4.2.1.2. Udvidelse af strafansvaret i forbrugerftaleloven
 - 3.4.2.1.2.1. Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11
 - 3.4.2.1.2.1. Mindretallets udtalelse - forslag til yderligere sanktionering
 - 1.
 - 3.4.2.1.2.1. Flertallet udtalelse vedr. mindretallets forslag
 - 2.
 - 3.4.2.1.2.2. Forbrugerftalelovens § 12
 - 3.4.2.1.2.2. Flertallets udtalelse
 - 1.
 - 3.4.2.1.2.2. Mindretallets udtalelse
 - 2.
 - 3.4.2.2. Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler (aftaleloven)
 - 3.4.2.2.1. Gennemførelse af sanktionsbestemmelsen i dansk ret og valg af sanktionsform
 - 3.4.2.2.1.1. Definitionsmodellen og påbudsmodellen – begge undtagelsesmuligheder foreslås udnyttet
 - 3.4.2.2.1.2. Nærmere om påbudsmodellen
 - 3.4.2.2.1.3. Nærmere om definitionsmodellen
 - 3.4.2.3. Sanktionsfastsættelse for overtrædelser af forbrugerrettighedsdirektivet og direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler
 - 3.4.2.3.1. Vejledende kriterier ved pålæggelse af sanktioner

- 3.4.2.3.2. Sanktionsfastsættelse ved udbredte overtrædelser og overtrædelser med EU-dimension
- 3.4.2.3.2.1. Særligt om valgmuligheden for at lægge vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan eller lignende i stedet for omsætningen i de berørte medlemsstater
- 3.4.2.3.2.1. Flertallets udtalelse
 - 1.
- 3.4.2.3.3.1. Mindretallets udtalelse
 - 2.
- 3.4.2.4. Anvendelse af indtægter fra bøder
- 3.4.2.5. Forbrugerombudsmandens tilsynsforpligtelse
- 3.4.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5 Ændringer, der ikke vedrører gennemførelsen af moderniseringsdirektivet

- 3.5.1. Forbrugeraftalelovens anvendelse på aftaler om personbefordring
 - 3.5.1.1. Gældende ret
 - 3.5.1.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning
- 3.5.2. Gennemførelse af dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2 (definitioner)
 - 3.5.2.1. Gældende ret
 - 3.5.2.1.1. Erhvervsdrivende
 - 3.5.2.1.2. Fjernsalgsaftale
 - 3.5.2.1.3. Handelsmæssig garanti
 - 3.5.2.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033
 - 3.5.2.2.1. Erhvervsdrivende
 - 3.5.2.2.2. Fjernsalgsaftale
 - 3.5.2.2.3. Handelsmæssig garanti
 - 3.5.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning
- 3.5.3. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27 (levering uden forudgående anmodning)
 - 3.5.3.1. Gældende ret
 - 3.5.3.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033
 - 3.5.3.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning
- 3.5.4. Oplysning om fremgangsmåden ved klage
 - 3.5.4.1. Gældende ret
 - 3.5.4.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.5. Udl levering af kopi af samtykke til levering af digitalt indhold

3.5.5.1. Gældende ret

3.5.5.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.6. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2 ("ordre med betalingsforpligtelse")

3.5.6.1. Gældende ret

3.5.6.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

3.5.6.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.7. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h (Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret)

3.5.7.1. Gældende ret

3.5.7.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

3.5.7.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.8. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3 (forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten)

3.5.8.1. Gældende ret

3.5.8.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

3.5.8.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.9. Leveringstidspunktet for ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

3.5.9.1. Gældende ret

3.5.9.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.10. Lettere adgang til at opsige aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser

3.5.10.1. Gældende ret

3.5.10.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

3.5.11. Hel eller delvis tilsidesættelse eller ændring af urimelige kontraktvilkår

3.5.11.1. Gældende ret

3.5.11.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

4. Økonomiske konsekvenser og implementeringskonsekvenser for det offentlige

5. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.

6. Administrative konsekvenser for borgerne

7. Klimamæssige- og miljømæssige konsekvenser

8. Forholdet til EU-retten

9. Hørte myndigheder og organisationer m.v.

10. Sammenfattende skema

1. Indledning

Formålet med lovforslaget er at gennemføre visse dele af moderniseringsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse) i dansk ret.

Moderniseringsdirektivet ændrer i en række EU-direktiver om forbrugerbeskyttelse, herunder Rådets direktiv 93/13/EØF (direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF (direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer), 2005/29/EF (direktivet om virksomheders urimelige handelspraksis) og 2011/83/EU (forbrugerrettighedsdirektivet). Lovforslaget vedrører alene gennemførelsen af ændringerne i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og forbrugerrettighedsdirektivet, da disse ændringer skal implementeres i lovgivningen på Justitsministeriets område. Implementeringen af ændringer vedrørende de to øvrige direktiver (direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer og direktivet om virksomheders urimelige handelspraksis) hører under Erhvervsministeriets område.

Formålet med moderniseringsdirektivet er at sikre en bedre håndhævelse og modernisering af de forbrugerbeskyttende regler i EU, således at reglerne bliver tilpasset et indre marked, der på grund af den teknologiske udvikling er under forandring. På Justitsministeriets område indeholder direktivet bl.a. regler om sanktioner for overtrædelse af direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og forbrugerrettighedsdirektivet, supplerende oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, og en udvidet beskyttelse af forbrugere, der indgår aftale om levering af digitale tjenester, uanset om forbrugeren betaler med penge eller stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende for at få adgang til den digitale tjeneste.

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

Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler er et minimumsharmoniseringsdirektiv. Inden for det område, der er omfattet af direktivet, vil det derfor være muligt at vedtage eller bevare strengere bestemmelser for at sikre en mere omfattende beskyttelse af forbrugerne, forudsat at sådanne bestemmelser i øvrigt er i overensstemmelse med EU-retten.

Forbrugerrettighedsdirektivet er som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Der vil derfor som udgangspunkt ikke inden for det område, som direktivet regulerer, kunne indføres eller opretholdes andre

regler end dem, der følger af direktivet. Uden for direktivets område kan medlemsstaterne derimod frit indføre eller opretholde egne regler eller indføre regler svarende til direktivets.

De relevante dele af moderniseringsdirektivet regulerer forhold, der vedrører forbrugeraftaler, og lovforslaget indeholder derfor navnlig forslag til ændring af forbrugeraftalelovens regler og aftalelovens særlige regler om forbrugeraftaler i lovens kapitel IV.

Lovforslaget indeholder følgende hovedelementer:

- Ændrede og nye definitionsbestemmelser
- En justering af anvendelsesområdet for reglerne om forbrugeraftaler med det formål bl.a. at sikre sammenhæng med købelovens regler, således at reglerne udtrykkeligt kommer til at omfatte aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, herunder når forbrugeren afgiver sine personoplysninger.
- Nye bestemmelser om oplysningspligt for erhvervsdrivende ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, herunder bl.a. at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse om, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.
- Nye supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, således at udbyderen af en onlinemarkedsplads forpligtes til at give forbrugeren en række yderligere specifikke oplysninger i tillæg til de oplysninger, der skal gives efter forbrugeraftalelovens § 8.
- Standardfortrydelsesformularen undtages som en af de oplysninger, den erhvervsdrivende som minimum skal give efter forbrugerrettighedsdirektivet, hvis aftalen indgås ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.
- Herudover foretages der nogle justeringer vedrørende oplysningskrav om andre aftaler end aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg.
- Der foretages ændringer af forbrugeren og den erhvervsdrivendes forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Ændringerne vedrører bl.a. nye bestemmelser om den erhvervsdrivendes håndtering af forbrugeren personoplysninger og digitalt indhold, som forbrugeren har afgivet, samt forbrugeren forpligtelser, når forbrugeren træder tilbage fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.
- Sanktionsbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 34 udvides, således at den erhvervsdrivendes tilside-sættelse af flere af forbrugeraftalelovens bestemmelser end tidligere kan straffes med bøde.
- Nye sanktionsbestemmelser indføres i aftalelovens kapitel IV, således at den erhvervsdrivende kan straffes med bøde for at anvende urimelige standardvilkår i en aftale med en forbruger.
- Der indføres nye bestemmelser om maksimumsbøder (bødeloft) for udbredte overtrædelser eller overtrædelser med EU-dimension, således at bøder for denne type overtrædelser maksimalt kan udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning eller 2 mio. euro i de tilfælde, hvor oplysninger om erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige.

De bestemmelser, der er nødvendige for at efterleve direktiverne, skal være vedtaget og offentliggjort senest 28. november 2021 og træde i kraft den 28. maj 2022.

Lovforslaget indeholder desuden en række ændringer af forbrugeraftaleloven og aftaleloven, som ikke

har været en del af udvalgets kommissorium, men som det er fundet hensigtsmæssigt at inddrage i nærværende lovforslag.

Der er tale om følgende ændringer:

- Tilretning af forbrugeraftalelovens anvendelse på aftaler om personbefordring
- Ændrede og nye definitionsbestemmelser
- Justering af forbrugeraftalelovens § 6 om levering uden forudgående anmodning, således at det fremgår, at forbrugerens manglende reaktion ikke udgør et samtykke til leveringen
- Justering af forbrugeraftalelovens oplysningsforpligtelse i § 8 om forbrugerens klageadgang
- Justering af de formelle krav i §§ 10 og 13 til udlevering af forbrugerens samtykke til levering af digitalt indhold
- Justering af forbrugeraftalelovens § 12 om den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser ved fjernsalgsaftaler, som pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse
- Justering af forbrugeraftalelovens § 16 om forbrugerens fortrydelsesret ved aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder
- Justering af forbrugerens forpligtelser efter forbrugeraftalelovens § 25 ved udøvelse af fortrydelsesretten efter forbrugeren har anmodet om levering af en tjenesteydelse
- Tilretning af lovbemærkningerne til forbrugeraftalens § 27 om leveringstidspunktet for ikkefinansielle tjenesteydelser ved aftale om fjernsalg
- Indsættelse af en ny bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 28 a, som skal sikre forbrugeren lettere adgang til at opsigte aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser
- Ændring af aftalelovens § 38 c om tilsidesættelse af urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, da den nuværende bestemmelse ikke er i overensstemmelse med EU-Domstolens retspraksis

2. Lovforslagets baggrund

Justitsministeren nedsatte i foråret 2020 et udvalg, som er sammensat af en bred kreds af interessenter fra forbrugersiden, erhvervslivet, relevante myndigheder, dommerstanden, advokatstanden og en universitetsjurist, med henblik på, at udvalget skulle overveje og komme med anbefalinger til, hvordan bl.a. moderniseringsdirektivet mest hensigtsmæssigt bør gennemføres i dansk ret, herunder hvilke ændringer der er nødvendige for at gennemføre direktivet. Direktivpakken New Deal for Consumers indeholder – ud over moderniseringsdirektivet – Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2020/1828/EU af 25. november 2020 om bl.a. adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF.

Udvalget har derudover haft til opgave at overveje og redegøre for, om – og i givet fald i hvilket omfang – der på specifikke områder, hvor direktiverne overlader det til medlemsstaterne at bestemme, om direktivets ordning skal finde anvendelse, bør indføres regler, som afviger fra direktivet. Udvalget har

i den forbindelse skulle overveje, om – og i givet fald hvordan – den valgfrihed, som direktivet giver mulighed for, kan og bør udnyttes til at understøtte den grønne omstilling.

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

Udvalget afgav den 27. januar 2021 Delbetænkning I (nr. 1576/2021) om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold. Lovforslag L 223 om forslag til lov om ændring af købeloven og lov om markedsføring, som fremsat den 28. april 2021, blev vedtaget den 3. juni 2021.

Udvalget afgav den 12. juli 2021 Delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers (moderniseringsdirektivet), der indeholdt udvalgets udkast til ændring af markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven og aftaleloven. Lovforslaget svarer med enkelte ændringer til udvalgets lovudkast. Delbetænkning II om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers benævnes herefter delbetænkningen.

Lovforslaget indeholder desuden en række ændringer, som ikke har været en del af udvalgets kommissorium.

Ændringerne relaterer sig blandt andet til EU-Kommissionens åbningsskrivelse nr. 2017/2033 af 11. oktober 2017, hvori Kommissionen redegør for en række punkter, hvor forbrugerrettighedsdirektivet vurderes ikke at være korrekt gennemført. Der er hovedsageligt tale om, at dele af direktivets bestemmelser i overensstemmelse med dansk lovgivningstradition er gennemført i lovbemærkningerne til forbrugeraftaleloven i stedet for i selve lovteksten, eller at gennemførelsen af direktivets bestemmelser er sket med en anden ordlyd i forbrugeraftaleloven. Lovgiver har ved disse gennemførelsestiltag ikke haft til hensigt at fravige forbrugerrettighedsdirektivets indhold, og der tages derfor med lovforslaget initiativ til alene i formel henseende at bringe den danske implementering i fuld overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivet og hermed imødekomme Kommissionens bemærkninger.

Herudover indeholder lovforslaget en række ændringer, der har til formål at ændre visse bestemmelser, hvor implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet har været uhensigtsmæssig, samt hvor EU-Domstolens praksis giver anledning til at ændre den nuværende praksis.

Med lovforslaget lægges der endvidere op til at indsætte en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven, hvorefter den erhvervsdrivende skal sikre, at opsigelse af en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser kan ske på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på.

3. Lovforslagets hovedpunkter

3.1. Anvendelsesområde og definitioner

3.1.1. Gældende ret

3.1.1.1. Forbrugeraftaleloven

3.1.1.1.1. Forbrugeraftalelovens anvendelsesområde

Det følger af forbrugerftaleloven § 1, stk. 1, at loven finder anvendelse på forbrugerftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Forbrugerftalelovens § 1, stk. 4, undtager en række specifikke typer af forbrugerftaler fra lovens anvendelsesområde, herunder:

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

3.1.1.1.2. Forbrugerftalebegrebet

Forbrugerftaleloven indeholder ikke nogen udtrykkelig definition af begreberne forbruger og erhvervsdrivende. Loven indeholder i § 2, stk. 1, en definition af forbrugerftale, hvor begreberne forbruger og erhvervsdrivende forudsætningsvis fremgår. En forbrugerftale defineres således som en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part – dvs. forbrugeren – hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Dette svarer til definitionen af et forbrugerkøb i købelovens § 4 a, stk. 1.

Forbrugerftalelovens forbrugerbegreb er bredt og omfatter både fysiske og juridiske personer, såfremt den pågældende hovedsageligt handler uden for sit erhverv i relation til den pågældende aftale.

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

Anvendelsesområdet for forbrugerftalelovens regler omfatter også aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikkeerhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugerftalelovens § 2, stk. 3. For at anse aftalen som en forbrugerftale, skal mellemmanden eller formidleren have optrådt aktivt i forbindelse med aftalens indgåelse som repræsentant for sælgeren eller tjenesteyderen. Dette svarer til formidlingskøbsbegrebet i købelovens § 4 a, stk. 2.

3.1.1.1.3. Forbrugerftalelovens definitioner

Foruden den nævnte definition af forbrugerftalebegrebet, findes der i forbrugerftaleloven en række definitioner af begreber, som også har betydning for lovens anvendelsesområde.

Forbrugerftalelovens § 3 er lovens definitionsbestemmelse og gennemfører forbrugerrettighedsdirekti-

vets artikel 2. Alene visse af definitionerne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2 er gennemført direkte i lovteksten i forbruger aftalelovens § 3. De øvrige definitioner fremgår enten indirekte af forbruger aftalelovens øvrige bestemmelser eller af bemærkningerne til den relevante bestemmelse i forbruger aftaleloven, der anvender begrebet.

Forbruger aftalelovens definitioner i § 3, stk. 1, nr. 1-6, omhandler begreberne ”fjernsalgsaftaler samt fjernkommunikation” (nr. 1), ”aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted” (nr. 2), ”den erhvervsdrivendes forretningssted” (nr. 3), ”finansiel tjenesteydelse” (nr. 4), ”varigt medium” (nr. 5) og ”offentlig auktion” (nr. 6).

Nedenfor gennemgås de begreber, der er relevante ift. de ændringer, moderniseringsdirektivet foretager i forbrugerrettighedsdirektivet.

3.1.1.1.3.1. Fjernsalgsaftale

Begrebet ”fjernsalgsaftale” defineres i forbruger aftalelovens § 3, stk. 1, nr. 1, og dækker over enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået ved brug af fjernkommunikation og som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende. Ved ”fjernkommunikation” forstås enhver fremgangsmåde, der kan bruges til kommunikation, uden at parterne behøver at mødes fysisk. Ved et ”system for fjernsalg” er det afgørende, om den erhvervsdrivende har markedsført en bestemt eller bestemte varer på en sådan måde, at den erhvervsdrivende har opfordret til, at forbrugeren afgiver sin bestilling, uden at parterne mødes. Definitionen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 7.

3.1.1.1.3.2. Aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

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

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

3.1.1.1.3.3. Varer

Varebegrebet er ikke særskilt defineret i forbruger aftaleloven. Det fremgår af bemærkningerne til de tidligere gældende §§ 10-10 b, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953, at begrebet ”vare” er anvendt i betydningen løsøre i lighed med andre steder i lovgivningen. Det må antages, at begrebet ”vare” skal forstås i betydningen fysisk løsøre genstand. Fast ejendom falder således uden for begrebet. Levering

af elektricitet, gas og varme mv. falder som udgangspunkt uden for begrebet. Hvis vand, gas, elektricitet derimod udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, anses disse dog for varer.

3.1.1.1.3.4. Købsaftale

Købsaftalebegrebet er ikke særskilt defineret i forbrugeraftaleloven. Ved implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet var det vurderingen, at direktivets afgrænsning af begrebet købsaftale ikke nødvendiggjorde ændringer af gældende dansk ret.

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

3.1.1.1.3.5. Tjenesteydelsesaftale

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

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke nogen definition af, hvad der skal forstås ved en tjenesteydelse, men begrebet anvendes i den nævnte brede betydning. Omfattet er således bl.a. lejeaftaler, brugsrettigheder, værksleje og andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser, undervisning og ydelser fra liberale erhverv mm., jf. bemærkningerne til de tidligere gældende §§ 10-10 b, jf. Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5954.

3.1.1.1.3.6. Digitalt indhold

Forbrugeraftaleloven indeholder bestemmelser, der gælder specifikt for aftaler om digitalt indhold.

Begrebet "digitalt indhold" er ikke nærmere defineret i forbrugeraftaleloven. I bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 8 fremgår det, at der ved digitalt indhold forstås data, der er produceret og leveret i digital form, bl.a. computerprogrammer og spil, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39, som fremsat, s. 138.

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

3.1.1.2. Moderniseringsdirektivets ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets regler om anvendelsesområde og definitioner

3.1.1.2.1. Moderniseringsdirektivet udvider forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 2, litra a og b, foretager ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, jf. artikel 3, stk. 1.

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

De ændringer, moderniseringsdirektivet foretager i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3 og direktivets definitioner, har bl.a. til formål at sikre sammenhæng mellem forbrugerrettighedsdirektivet, direktivet om digitalt indhold og varedirektivet.

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

Litra b indsætter en ny bestemmelse i artikel 3, stk. 1 a, i forbrugerrettighedsdirektivet, hvorefter forbrugerrettighedsdirektivet finder anvendelse når den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale med personoplysninger som modydelse til den erhvervsdrivende. Direktivet finder dog ikke anvendelse, hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på levering af det digitale indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivet, eller for at give den erhvervsdrivende mulighed for at opfylde de retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 2, litra b. Ifølge præambelbetragtning nr. 35 i moderniseringsdirektivet bør forbrugerrettighedsdirektivet heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata, såsom oplysninger om forbrugers udstyr eller browserhistorik, undtagen hvis denne situation betragtes som en aftale i henhold til national ret. Direktivet bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor forbrugeren, uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende, udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til et digitalt indhold eller en digital tjeneste. For så vidt angår de to sidstnævnte situationer (metadata og reklamer) giver moderniseringsdirektivet mulighed for, at medlemsstaterne frit kan udvide anvendelsen af reglerne i forbrugerrettighedsdirektivet til også

at gælde i sådanne situationer eller regulere sådanne situationer, der ikke falder ind under forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, på anden vis.

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

Baggrunden for ændringen er anført i moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 31, hvoraf det bl.a. fremgår at på grund af lighederne mellem og udskifteligheden af betalte tjenester og digitale tjenester, der udføres til gengæld for personoplysninger, bør de være omfattet af samme regler i forbrugerrettighedsdirektivet. Ændringen skal ligeledes sikre sammenhæng med bl.a. direktivet om digitalt indhold, der gælder for aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, jf. præambelbetragtning nr. 32.

3.1.1.2.2. Moderniseringsdirektivet foretager ændringer i undtagelserne til forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde

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

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

For det andet tilføjes et nyt litra n til opstillingen i artikel 3, stk. 3. Af den nye bestemmelse fremgår, at forbrugerrettighedsdirektivet ikke finder anvendelse på aftaler om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov. Der er tale om en teknisk justering i lyset af den ændrede definition af varebegrebet, hvorved det opretholdes, at forbrugerrettighedsdirektivet ikke finder anvendelse på salg af varer på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, selvom varedefinitionen ændres.

3.1.1.2.3. Moderniseringsdirektivet foretager ændringer i og tilføjelser til forbrugerrettighedsdirektivets definitioner

Med det formål at sikre sammenhæng mellem definitionerne i direktivet om digitalt indhold og varedirektivet, ændrer moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 1, visse af de hidtil gældende definitioner i forbrugerrettighedsdirektivet og tilføjer nye definitioner til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2.

3.1.1.2.3.1. Ændrede definitioner

Moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra a, c og d, foretager ændringer i nogle af de i pkt. 3.1.1.1.3. beskrevne begreber i forbrugerrettighedsdirektivet. Det drejer sig om begreberne ”varer” (artikel 2, nr. 3),

”købsaftale” (artikel 2, nr. 5), ”tjenesteydelsesaftale” (artikel 2, nr. 6) og ”digitalt indhold” (artikel 2, nr. 11).

Begrebet ”varer” i artikel 2, stk. 1, nr. 3, defineres ved henvisning til definitionen i varedirektivets artikel 2, nr. 5. Ændringen indebærer, at løsøregenstande, der er solgt på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, ikke længere er undtaget fra varedefinitionen. Aftaler om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, er i stedet undtaget fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde, jf. den oven for omtalte ændring af artikel 3.

Om begrebet ”varer” i varedirektivet henvises i øvrigt til delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold, s. 72 f.

Begrebet ”købsaftale” i artikel 2, stk. 1, nr. 5, defineres som enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser. Ændringen indebærer, at det udgår af definitionen, at forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen for varen. Dette er i stedet indsat i artikel 3 om direktivets anvendelsesområde.

Begrebet ”tjenesteydelsesaftale” i artikel 2, stk. 1, nr. 6, defineres som enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste til forbrugeren. Ændringen indebærer, at det udgår af definitionen, at forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen for varen. Dette er i stedet indsat i artikel 3 om direktivets anvendelsesområde.

Begrebet ”digitalt indhold” i artikel 2, stk. 1, nr. 11, defineres ved henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 1, i direktivet om digitalt indhold, som data, der fremstilles og leveres i digital form. Der er alene tale om en redaktionel ændring, idet den hidtil gældende definition af digital indhold i forbrugerrettighedsdirektivet har samme indhold som definitionen i direktivet om digitalt indhold.

3.1.1.2.3.2. Nye definitioner

Moderniseringsdirektivet tilføjer nye definitioner til forbrugerrettighedsdirektivet.

Begrebet ”personoplysninger” indsættes i artikel, stk. 1, nr. 4 a, og er defineret som i artikel 4, nr. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen). Begrebet defineres således som enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person (”den registrerede”), hvormed forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres, navnlig ved en identifikation som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en onlineidentifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 4, nr. 1.

Begrebet ”digital tjeneste” indsættes i artikel 2, stk. 1, nr. 16. For så vidt angår dette begreb og begrebet ”digitalt indhold” i artikel 2, stk. 1, nr. 11, bør begreberne ifølge moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 30, tilpasses definitionerne i direktivet om digitalt indhold, hvorfor begge begreber defineres

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

Begrebet "onlinemarkedsplads" indsættes i artikel 2, stk. 1, nr. 17, og defineres som en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere. Den nye definition skal ses i sammenhæng med en række specifikke oplysningskrav, der indsættes i forbrugerrettighedsdirektivet, jf. nedenfor pkt. 3.2.1.2.3. Begrebet svarer til definitionen i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele Unionen, jf. moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 25. Med moderniseringsdirektivet opdateres begrebet dog, således at det bliver gjort mere teknologineutralt med det formål at kunne omfatte nye teknologier. Således henvises der til software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, i overensstemmelse med en "onlinegrænseflade", jf. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (håndhævelsesforordningen) og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kunders nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked.

Begrebet "udbyder af en onlinemarkedsplads" indsættes i artikel 2, stk. 1, nr. 18, og defineres som enhver erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere.

Begrebet "kompatibilitet" indsættes i artikel 2, stk. 1, nr. 19, og defineres som i direktivet om digitalt indhold, jf. moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 36. "Kompatibilitet" defineres således som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. artikel 2, nr. 10, i direktivet om digitalt indhold.

Begrebet "funktionalitet" indsættes i artikel 2, stk. 1, nr. 20, og defineres i forbrugerrettighedsdirektivet igennem en henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 11, i direktivet om digitalt indhold, hvor begrebet defineres som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet hermed.

Begrebet "interoperabilitet" indsættes i artikel 2, stk. 1, nr. 21, og defineres i forbrugerrettighedsdirektivet igennem en henvisning til definitionen i artikel 2, nr. 12 i direktivet om digitalt indhold, hvor begrebet defineres som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme typer normalt anvendes med.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelse af varedirektivet og direktivet

om digitalt indhold, s. 65-67 f. og delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 51-53.

3.1.2. Udvalgets overvejelser

3.1.2.1. Justering af forbrugeraftalelovens anvendelsesområde som følge af udvidelse i forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde

Under henvisning til kravene til direktivimplementering og for at sikre sammenhæng med udvalgets foreslåede ændringer i købeloven (som blev vedtaget ved lov nr. 1173 af 8. juni 2021) finder udvalget, at forbrugeraftalelovens § 2 bør justeres, således at forbrugeraftalelovens anvendelsesområde svarer til den ændrede ordlyd i forbrugerrettighedsdirektivet.

Lovteknisk foreslås ændringen gennemført som en henvisning til købelovens § 4 a, stk. 3, som indsat ved lov nr. 1173 af 8. juni 2021, hvoraf det fremgår, at som forbruger køb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 og 2, jf. dog stk. 4, endvidere aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, når leveringen er forbundet med en modydelse i form af 1) et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi eller 2) personoplysninger, medmindre de udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav.

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

Med henvisning til tilsvarende overvejelser i delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelsen af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold s. 90-91 og under hensyn til, at det samme forbrugeraftalebegreb bør anvendes bredt i den forbrugerbeskyttende lovgivning, finder udvalget, at valgfriheden i moderniseringsdirektivet ikke skal udnyttes.

3.1.2.2. Formidlingsreglen

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

Udvalget havde tilsvarende overvejelser i delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelsen af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold (s. 92-93). Her vurderede udvalget, at selvom formidlingsreglen efter omstændighederne kan være byrdefuld for en ikkeerhvervsdrivende sælger – idet denne bliver forpligtet efter forbruger købsreglerne og ikke de mere lempelige regler om civilkøb, når der benyttes en erhvervsdrivende formidler – fungerer formidlingsreglen hensigtsmæssigt i praksis. De almindelige aftaleretlige regler sikrer endvidere, at formidleren betragtes som forbrugers aftalepart i tilfælde, hvor

forbrugeren ikke tydeligt bliver gjort opmærksom på, at den egentlige sælger er en anden end formidleren.

Under henvisning til de ovennævnte overvejelser og under hensyn til, at det samme forbrugeraftalebegreb bør anvendes bredt i den forbrugerbeskyttende lovgivning, foreslår udvalget, at formidlingsreglen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3, skal opretholdes.

3.1.2.3. Undtagelser fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde – telefonisk kommunikation og tvangsauktioner

Udvalget finder, at det er nødvendigt at implementere moderniseringsdirektivets ændring af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra k, der omhandler, at forbrugere ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende om en indgået aftale om personbefordring igennem den erhvervsdrivendes telefontjeneste, jf. den indsatte henvisning til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 21 om kommunikation pr. telefon. Ændringen er udtryk for en totalharmonisering.

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

Med moderniseringsdirektivets tilføjelse af artikel 3, stk. 3, litra n i forbrugerrettighedsdirektivet undtages varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov, fra forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde. Samme retstilstand fremgår af det gældende forbrugerrettighedsdirektivs definition af varer, jf. artikel 2, nr. 2.

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

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

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

Udvalget havde tilsvarende overvejelser vedr. muligheden for at undtage tvangsauktioner fra købelovens område i delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelsen af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold. Det var udvalgets vurdering, at de gældende regler om køb af brugte varer på offentlige auktioner fungerer hensigtsmæssigt i praksis, og at der derfor efter udvalgets opfattelse ikke var behov for at udnytte varedirektivets mulighed for at undtage køb af brugte varer på offentlige auktioner. Der henvises til delbetænkningens s. 97.

Herefter og under hensyn til at anvende det samme forbrugeraftalebegreb ens på tværs af lovgivningen, foreslår udvalget ikke at undtage tvangsauktioner fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

3.1.2.4. Definitioner

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

Med henblik på at implementere de ændringer og tilføjelser, som moderniseringsdirektivet foretager i forbrugerrettighedsdirektivet, korrekt, foreslår udvalget, at moderniseringsdirektivets ændrede og tilføjede definitioner gennemføres i forbrugeraftalelovens § 3.

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

Det foreslåede definition er, bortset fra medtagelsen af vand, gas og elektricitet, i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 5. Forbrugerrettighedsdirektivet definerer således aftaler om tjenesteydelser på en sådan måde, at aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet ikke er omfattet af begrebet. Direktivet fastsætter imidlertid samtidig, dels at direktivet som sådan, dels at en række bestemmelser i direktivet også gælder for aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme (direktivets artikel 3, stk. 1, 2. pkt., artikel 5, stk. 2, artikel 6, stk. 2, artikel 7, stk. 3, artikel 8, stk. 8, artikel 9, stk. 2, litra c, artikel 14, stk. 4, litra a, artikel 17, stk. 2, og artikel 27).

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

Den foreslåede definition af tjenesteydelsesaftaler, herunder medtagelsen af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet, er både med hensyn til begrebsanvendelsen og indholdsmæssigt i overensstemmelse med gældende ret, idet begrebet tjenesteydelsesaftale ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder skal forstås på samme måde, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 38-39.

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 53-57.

3.1.3 Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i udvalgets overvejelser og forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 1, nr. 4-7, og bemærkningerne hertil. For så vidt angår definitionen af tjenesteydelsesaftaler henvises der særligt til den foreslåede § 3, nr. 3.

Det bemærkes, at lovforslaget også indeholder ændringer af lovens § 1, stk. 4, nr. 4, og § 3, som ikke har været en del af udvalgets arbejde. Der henvises i den forbindelse til lovforslagets § 1, nr. 4, 5, 7 og 8, samt bemærkningerne hertil. Der henvises desuden til henholdsvis pkt. 3.5.1. og pkt. 3.5.2 i de almindelige bemærkninger.

3.2. Oplysningspligter

3.2.1. Gældende ret

3.2.1.1. Forbrugeraftaleloven

3.2.1.1.1. Oplysningspligter ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler

3.2.1.1.1.1. Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1 – varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, skal give forbrugeren oplysning om de informationer, der er oplistet i § 8, stk. 1, nr. 1-22. Oplysningerne skal gives på en klar og forståelig måde. Opregningen er ikke udtømmende. Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1.

Oplysningspligterne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2-4, 14, 15 og 20, er relevante ved gennemførelsen af de ændringer, moderniseringsdirektivet foretager i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2-4, at den erhvervsdrivende skal give en række oplysninger til forbrugeren, herunder kontaktoplysninger, med det formål at sikre, at forbrugeren hurtigt kan få kontakt til den erhvervsdrivende. Det drejer sig om oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. ved angivelse af firmanavn og CVR, og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og adressen på den erhvervsdrivendes forretningssted samt eventuelle telefon- og faxnumre og mailadresse. Endvidere skal den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, oplyse om identiteten og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, og den fysiske adresse på dennes forretningssted, hvis den er forskellig fra den tidligere nævnte adresse. Der skal ligeledes oplyses, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 14, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Bestemmelsen finder kun anvendelse på aftaler om køb af varer, da den gældende købeloven ikke finder anvendelse på tjenesteydelser.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 20, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal give forbrugeren oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold. Der henvises til pkt. 3.1.1.2.3.2. ovenfor.

Det fremgår endelig af § 8, stk. 1, nr. 21, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal give forbrugeren oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software

i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst. Formuleringen ”evne til at fungere sammen med” svarer til forbrugerrettighedsdirektivets begreb ”interoperabilitet” og sigter mod information om hardware- og software, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version mv. og visse hardwarefeatures.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 58-59.

3.2.1.1.1.1. Særligt om oplysningspligter for udbyderen af en onlinemarkedsplads

Oplysningspligterne gælder ikke for udbyderen af en onlinemarkedsplads.

Er udbyderen af en onlinemarkedsplads tillige formidler af en aftale mellem en forbruger og en ikkeerhvervsdrivende sælger, gælder oplysningspligterne dog også for udbyderen af onlinemarkedspladsen, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3.

Er udbyderen ikke formidler, kan udbyderen i stedet være underlagt oplysningspligter efter andre regelsæt end forbrugeraftaleloven.

Udbyderen skal efter markedsføringsloven bl.a. oplyse den erhvervsdrivendes fysiske adresse og navn, jf. § 6, stk. 2, nr. 2, og om den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, hvis denne ikke allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, herunder reklame, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 4. Udbyderens handelspraksis må ikke vildlede ved at undlade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde. Endvidere skal udbyderen overholde regler om identifikation af kommerciel kommunikation, der følger af e-handelslovens § 9, stk. 1.

3.2.1.1.1.2. Oplysning om fortrydelsesret – standardfortrydelsesformularen og standardfortrydelsesvejledningen

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 9, stk. 1, at oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 1. Bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13 vedrører oplysninger om udnyttelse af fortrydelsesretten. Hvis vejledningen benyttes og er udfyldt korrekt, anses den erhvervsdrivende for at have opfyldt oplysningskravene, som nævnt i § 9, stk. 1, 1. pkt., jf. § 9, stk. 1, 2. pkt.

Der er valgfrihed for den erhvervsdrivende ift. at benytte standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1. Derimod er der pligt for den erhvervsdrivende til at udlevere standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 til forbrugeren, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

I tilfælde af fortrydelsesret skal den erhvervsdrivende stille standardfortrydelsesformularen i bilag 3 til rådighed for forbrugeren. Forbrugeren kan imidlertid godt vælge at give meddelelse om fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningens 3. afsnit.

3.2.1.1.2. Formelle krav til oplysninger ved fjernsalg

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, at de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Endvidere fastsætter bestemmelsen, at oplysningerne, hvis de gives på et varigt medium, skal være letlæselige.

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

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, at specifikt for fjernsalgsaftaler indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysninger, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17. De øvrige bestemmelser efter § 8, stk. 1, skal formidles til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med § 11, stk. 1, jf. § 11, stk. 2, 2. pkt. Indgås en aftale f.eks. over internettet ved brug af en mobiltelefon, og sætter telefonen begrænsninger for tid eller plads, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, mens de resterende oplysninger i § 8, stk. 1, stilles til rådighed for forbrugeren ”under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikation”, f.eks. ved at anføre et hyperlink til den erhvervsdrivendes hjemmeside. I det omfang det er muligt, alt afhængig af fjernkommunikationsteknikkens eventuelle plads- og tidsbegrænsninger, skal den erhvervsdrivende også give forbrugeren de øvrige oplysninger, der fremgår af § 8, stk. 1.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 3, at i de situationer, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, ud over de oplysninger der følger af stk. 2, ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen. Begrebet ”telefonisk kontakt” i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 3, anses for at omfatte fastnet-, mobil- og IP-telefoni, men ikke SMS- eller MMS-beskeder, telefax, mails eller lignende elektroniske meddelelser. Også automatiske opkald til telefoner, såkaldt ”cold calling”, anses for omfattet af begrebet.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 60-62.

3.2.1.1.3. Den erhvervsdrivendes forpligtelse til at bekræfte fjernsalgsaftaler på et varigt medium

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, at den erhvervsdrivende ved fjernsalgsaftaler inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes, skal give forbrugeren en bekræftelse på aftalen på et varigt medium. Efter § 13, stk. 2, 1. pkt., skal bekræftelsen indeholde de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne på et varigt medium.

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

3.2.1.1.4. Formkrav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og begrebet "varigt medium"

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

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 3, nr. 5, at begrebet "varigt medium" defineres som ethvert middel, der sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger. Definitionen omfatter bl.a. papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt mail. En SMS/MMS-besked betragtes også som et varigt medium som følge af telefoners store lagringskapacitet.

Det beror på en konkret vurdering, om hjemmesider opfylder betingelserne i definitionen. I udgangspunktet vil hjemmesider ikke kunne anses for et varigt medium i direktivets forstand. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk løbende bliver opdateret og ændret, således at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren kan reproducere de modtagne oplysninger.

EU-Domstolen har i dom af 5. juli 2021, Content Services (sag C-49/11), udtalt sig om den nærmere afgrænsning af begrebet "varigt medium". Domstolen fastslog i sagen, at en hjemmeside, hvor oplysningerne er tilgængelige for forbrugeren via et link, der vises af sælgeren, ikke kan anses for et varigt medium i den forstand, hvori dette udtryk anvendes i det nu ophævede 97/7/EF (det generelle fjernsalgsdirektiv). Domstolen lagde i den forbindelse vægt på, at forbrugeren skal modtage de relevante oplysninger skriftligt eller på et andet varigt medium, og at disse to alternative løsninger må anses for at være funktionelt ligestillede. Et andet medium end papir kan kun opfylde kravet til "varigt medium", såfremt det "alternative" medium gør det muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til ham personligt, således at der ikke kan ske ændringer i deres indhold. Kun hvis dette er tilfældet samtidigt med, at mediet er tilgængeligt i et passende tidsrum, og forbrugeren har mulighed for at kopiere oplysningerne uændret, kan et medium anses for at være varigt i direktivets forstand.

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

På baggrund af ovenstående praksis fra EU-Domstolen kan det således ikke udelukkes, at en hjemmeside vil kunne opfylde kravene til at kunne anses som et varigt medium i direktivets forstand.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2, at den erhvervsdrivende skal udlevere en kopi af den underskrevne aftale eller en bekræftelse heraf på papir eller – hvis forbrugeren samtykker hertil – på et andet varigt medium. § 10, stk. 2, 2. pkt. retter sig mod aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, og fastsætter, at den erhvervsdrivende i disse tilfælde skal udlevere en kopi af forbrugeren eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at forbrugeren mister sin fortrydelsesret, når leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13.

Det er ikke tilstrækkeligt til at opfylde kravet i § 10, stk. 2, hvis den erhvervsdrivende kun midlertidigt udlåner kopien til forbrugeren gennemsyn. Der skal således være tale om en kopi, der er tiltænkt forbrugeren, og som forbrugeren kan beholde.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 62-63.

3.2.1.1.5. Oplysningspligter ved andre aftaler end aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalgsaftaler

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, at en række oplysninger skal gives til forbrugeren, inden en anden aftale end en fjernsalgsaftale eller aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, indgås.

Oplysningspligten gælder dog ikke, i det omfang oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen. Denne vurdering af, hvornår noget tydeligt fremgår af sammenhængen, svarer til vurderingen i relation til markedsføringslovens § 6, stk. 2-3, der omhandler den erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med købsopfordringer. Som eksempel kan nævnes, at oplysninger om varens karakteristika ofte vil være tydelige for forbrugeren blot ved, at varen er udstillet i en forretning og forbrugeren umiddelbare besigtigelse af varen, hvorfor der ikke skal gives yderligere særskilt oplysning om varen, jf. markedsføringslovens § 6, stk. 2, nr. 1.

Oplysningskravene i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 5, 6, 8 og 9, er relevante ved gennemførelse af moderniseringsdirektivet.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 5, at der skal gives oplysninger om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 6, at der, hvor det er relevant, skal gives oplysning om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 8, at der, hvor det er relevant, skal gives oplysning om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold.

Endelig fremgår det af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 9, at der, hvor det er relevant, skal gives oplysning om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

3.2.1.1.6. Telefonisk kommunikation

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 30, at forbrugeren alene er forpligtet til at betale almindelig telefontakst ved brug af en telefontjeneste, som den erhvervsdrivende har med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale. Dette indebærer, at virksomheder, der f.eks. har hotlines, hvor forbrugeren kan kontakte virksomheden med spørgsmål om aftalen, ikke må opkræve mere end basistaksten for telefonopkaldet.

Det er derimod ikke udelukket efter bestemmelsen, at den erhvervsdrivende, hvis den erhvervsdrivende har en tilknyttet serviceaftale, kan opkræve overtaksering, f.eks. i tilfælde hvor den tilknyttede service (til dels) finansieres via overtaksering, forudsat at forbrugeren er gjort udtrykkeligt opmærksom herpå i forbindelse med aftalens indgåelse, og at den ydelse, der leveres ikke er omfattet af de ufravigelige pligter, der påhviler den erhvervsdrivende, herunder den almindelige vejledningspligt. Teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr (trafikafgift) for opkald omfattet af bestemmelsen i overensstemmelse med det abonnement, som forbrugeren har tegnet hos udbyderen, berøres således ikke. Er der i strid med bestemmelsen anvendt en anden og højere takst end basistelefontaksten, vil forbrugeren skulle rette sit eventuelle krav mod sin kontraktpart (dvs. den erhvervsdrivende) og ikke teleudbyderen.

3.2.1.2. Moderniseringsdirektivets ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets regler om oplysningspligt

3.2.1.2.1. Aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 fastsætter oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 8.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, foretager både ordlydsændringer af gældende bestemmelser samt tilføjelse af nye bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1.

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c, fjernes faxnummer fra listen over kommunikationsmidler. Ændringen skal ses i lyset af de teknologiske udviklinger, da fax sjældent anvendes og i høj grad er forældet, jf. præambelbetragtning nr. 46. Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, litra 2, nr. i, affatter herefter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c, således: ”Den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og mailadresse; såfremt den erhvervsdrivende giver adgang til andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunkt for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på varigt medium, omfatter disse oplysninger også oplysninger om sådanne andre midler; alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende; hvis det er relevant, oplyser den erhvervsdrivende også den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler”.

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra l, udvides oplysningspligten om lovbestemte garantier til også at omfatte digitalt indhold og digitale tjenester. Ændringen skal ses i lyset af justeringerne af direktivets anvendelsesområde.

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra r, udvides oplysningspligten om funktionalitet til også at omfatte digitale tjenester. Ændringen skal ses i lyset af justeringerne af direktivets anvendelsesområde.

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra s, udvides oplysningspligten til også at omfatte kompatibilitet. Ændringen indebærer endvidere, at oplysningspligten om kompatibilitet og interoperabilitet også skal gælde for digitale tjenester.

3.2.1.2.1.1. Særligt om nyt oplysningskrav om personaliserede priser

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

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 66-68.

3.2.1.2.2. Oplysning om fortrydelsesret – standardfortrydelsesformularen

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 7, ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 4, om indgåelse af aftale ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 4, oplister en række oplysninger, som den erhvervsdrivende som minimum skal give hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.

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

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 41, at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, stiller krav til den erhvervsdrivende om, forud for indgåelse af aftalen, at

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 69.

3.2.1.2.3. Nye oplysningspligter for udbyderen af en onlinemarkedsplads

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 5, indsætter en ny artikel 6 a i forbrugerrettighedsdirektivets. Bestemmelsen indfører en forpligtelse for udbyderen af en onlinemarkedsplads til at give forbrugeren en række supplerende specifikke oplysninger ved aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser.

Det fremgår af den nye artikel 6 a, litra a-d, at udbyderen af en onlinemarkedsplads skal give forbrugeren følgende oplysninger før forbrugeren bindes af aftalen:

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

En højere rangordning eller fremtrædende placering af kommercielle tilbud i onlinesøgesresultater af udbydere af onlinesøgemaskiner har en betydelig indvirkning på forbrugerne, jf. moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 18. Moderniseringsdirektivet foretager på denne baggrund en række ændringer i bl.a. forbrugerrettighedsdirektivets for at sikre, at forbrugeren bliver oplyst, når en erhvervsdrivende har betalt for en højere rangordning af kommercielle tilbud i et søgeresultat.

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 18, at der ved ”rangordning” forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsdrivendes tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresul-

tater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikeres af udbydere af onlinesøgemaskiner, herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf.

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 24, at når forbrugere tilbydes produkter på onlinemarkedspladser, er både udbyderen af onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren involveret i levering af de oplysninger forud for indgåelsen af aftaler, der kræves ved forbrugerrettighedsdirektivet. Forbrugere, der anvender onlinemarkedspladsen, forstår derfor muligvis ikke fuldt ud, hvem deres aftaleparter er, og hvilken indvirkning dette har på deres rettigheder og forpligtelser. Derfor fastsættes der med moderniseringsdirektivet specifikke oplysningskrav vedrørende onlinemarkedspladser i bl.a. forbrugerrettighedsdirektivet for at oplyse forbrugere, der anvender onlinemarkedspladser, om de vigtigste parametre, der afgør rangordning af tilbud, og hvorvidt de indgår en aftale med en erhvervsdrivende eller en ikkeerhvervsdrivende, såsom en anden forbruger, jf. præambelbetragtning nr. 26. Det nye oplysningskrav, der indføres i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 a, skal således gøre det lettere for forbrugeren at gennemskue, hvem de indgår en aftale med.

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

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

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

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

Det fremgår af den nye bestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 a, stk. 2, at medlemsstaterne (med forbehold af direktivet om elektronisk handel) kan indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser, hvis de står i et rimeligt forhold til formålet, ikke giver anledning til forskelsbehandling og er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Om baggrunden for denne mulighed fremgår det af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 29, at under hensyntagen til den hurtige teknologiske udvikling vedrørende onlinemarkedspladser og behovet for at sikre en høj grad af forbrugerbeskyttelse bør medlemsstaterne have mulighed for at vedtage eller opretholde særlige supplerende foranstaltninger med henblik herpå. Sådanne bestemmelser bør være forholdsmæssige og ikke-diskriminerende og ikke berøre direktivet om elektronisk handel.

3.2.1.2.4. Oplysningspligter for andre aftaler end fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, er der fastsat oplysningskrav vedrørende *andre* aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 4, foretager ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, hvorefter det fremgår, hvornår den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugerne oplysningerne, som er opført i litra a-h.

Der er tale om ordlydsændringer som følge af det nye anvendelsesområde og de nye definitioner i forbrugerrettighedsdirektivet. Ændringerne uddybes eller beskrives ikke yderligere i moderniseringsdirektivets præambelbetragtninger.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra e, affattes således: ”Foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varenes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant”.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra g, affattes således: ”Hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester”.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra h, affattes således: ”Hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst. ”

3.2.2. Udvalgets overvejelser

3.2.2.1. Oplysningspligter ved fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

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

Med moderniseringsdirektivet udgår faxnummeret bl.a. som en oplysning, den erhvervsdrivende skal

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

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

Oplysningspligterne i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra l, r og s tilpasses forbrugerrettighedsdirektivets ændrede anvendelsesområde og definitioner i forhold til bl.a. varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra l, er gennemført i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 14, og med moderniseringsdirektivets ændring tilføjes ”varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed”.

Udvalget vurderer, at det ikke er nødvendigt at ændre forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 14, idet bestemmelsen indeholder en generel henvisning til købelovens mangelsregler, hvorfor den gældende formulering i § 8, stk. 1, nr. 14, også vil omfatte digitalt indhold og digitale tjenester.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra r, er gennemført i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 20. Med moderniseringsdirektivets ændring kommer den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold, også til at gælde for varer med digitale elementer og digitale tjenester. Der foretages en lignende ændring af artikel 6, stk. 1, litra s, som er gennemført i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 21, hvorefter den erhvervsdrivende nu har pligt til at oplyse om både kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester.

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

3.2.2.1.1. Særligt om nyt oplysningskrav om personaliserede priser

Udvalget foreslår, at det nye oplysningskrav, som indsættes i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra ea, indsættes i forbrugeraftalelovens § 8, hvorefter den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse om, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

3.2.2.2. Supplerende specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 5, indsætter nye, supplerende oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser i en ny artikel 6 a i forbrugerrettighedsdirektivet.

Det ligger i ordet ”supplerende”, at forbrugerrettighedsdirektivets øvrige oplysningskrav gælder ud over

de specifikke oplysningspligter for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser. Oplysningerne skal således gives i tillæg til de oplysninger, som skal gives efter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, jf. moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 27. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 knytter sig til den erhvervsdrivende i aftaleforholdet, mens de nye, supplerende oplysningskrav i artikel 6 a knytter sig til udbyderen af onlinemarkedspladsen. Oplysningerne skal gives forud for aftaleindgåelsen.

Ændringerne er udtryk for en totalharmonisering, og Danmark er EU-retligt forpligtet til at implementere bestemmelsen i dansk ret.

Udvalget har overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk ret. Udvalget foreslår, at de specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser gennemføres umiddelbart efter forbruger-aftalelovens § 8 om oplysningskrav ved fjernsalg mv.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 75-76.

3.2.2.2.1. Om moderniseringsdirektivets mulighed for at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser

Moderniseringsdirektivets artikel 6 a, stk. 2, indeholder en mulighed for medlemsstaterne til at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser.

Udvalget overvejede i delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold at indføre en ordning, hvorefter udbydere af onlinemarkedspladser (også kaldet onlineplatforme) skal hæfte som sælger for aftaler indgået via markedspladsen, selvom onlineplatformen ifølge aftalen er tredjepart. Flertallet anbefalede ikke, at sælgerbegrebet skulle udvides til at omfatte onlineplatforme mv., der efter de almindelige aftaleretlige regler ikke anses som forbrugers aftalepart.

Der henvises til delbetænkning I (1576/2021) om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold s. 93-96.

I forlængelse heraf har udvalget overvejet, om der bør indføres yderligere supplerende oplysningskrav for onlinemarkedspladser end dem, der følger af moderniseringsdirektivet.

De nye oplysningspligter, der indsættes i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 a, stiller forbrugeren bedre, idet udbyderen af onlinemarkedspladsen forpligtes til at sikre, at forbrugeren modtager de oplysningskrav. De nye oplysningspligter indeholder endvidere en klarere retstilstand end de skønsmæssige regler i markedsføringsloven, som udbyderen af en onlinemarkedsplads på nuværende tidspunkt er underlagt, medmindre udbyderen ikke tillige er formidler, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3.

Under henvisning til udvalgets tidligere overvejelser i forbindelse med delbetænkning I, er det udvalgets opfattelse, at onlinemarkedspladser findes i mange forskellige varianter, og mange af disse er hjemmehørende i udlandet. Det er udvalgets indtryk, at det både i forhold til danske og udenlandske onlinemarkedspladser kan være vanskeligt for forbrugeren at gennemskue forretningskonceptet, herunder hvem der er aftalepart, ligesom det kan være vanskeligt at håndhæve forbrugers rettigheder.

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

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

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

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

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

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

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

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

Udvalget foreslår på denne baggrund, at muligheden for at tilføje yderligere supplerende oplysningskrav for udbyderen af onlinemarkedspladsen udnyttes, således at der tilføjes et krav om, at udbyderen af

onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjepart, som tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 76-79.

3.2.2.3. Oplysning om fortrydelsesretten – standardfortrydelsesformularen

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

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

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

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

3.2.2.4. Oplysningspligter ved andre aftaler end fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 3, ændrer visse dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5 om oplysningspligter for andre aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

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

Udvalget har derfor overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk ret.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 3, ændrer oplysningspligterne i artikel 5, stk. 1, litra e, g og h, så de tilpasses forbrugerrettighedsdirektivets ændrede anvendelsesområde og definitioner i forhold til bl.a. varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester. Ændringerne svarer i vidt omfang til ændringerne af artikel 6, stk. 1, litra l, r og s.

Med ændringen i moderniseringsdirektivet tilføjes ”det digitale indhold og de digitale tjenesters kontraktmæssighed” til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra e. Artikel 5, stk. 1, litra e, er gennemført i forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 5, mens 2. led er gennemført i nr. 6.

Udvalget vurderer, at det ikke er nødvendigt at ændre forbrugerftalelovens § 17, stk. 2, nr. 5, idet bestemmelsen indeholder en generel henvisning til købelovens mangelsregler. Den nuværende formulering af § 17, stk. 2, nr. 5, vil derfor også omfatte digitalt indhold og digitale tjenester. Det vurderes heller ikke

nødvendigt at ændre forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 6, idet denne bestemmelse gennemfører dele af litra e, som ikke ændres.

Med ændringen i moderniseringsdirektivet tilføjes ”varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester” til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra g. Artikel 5, stk. 1, litra g, er gennemført i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 8.

Med ændringen i moderniseringsdirektivet ændres forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra h, hvorefter den erhvervsdrivende nu har pligt til at oplyse om både kompatibiliteten og interoperabiliteten af ”varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester”. Artikel 5, stk. 1, litra h, er gennemført i forbrugeraftalelovens § 17, stk. 2, nr. 9.

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 74-75.

3.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i udvalgets overvejelser og forslag, og lovforslaget er udarbejdet i overensstemmelse hermed.

Der henvises til lovforslagets § 1, nr. 10, 13, 14, 15, 19, 24, 46, 47 og 48, samt bemærkningerne hertil.

Det bemærkes, at det med nærværende lovforslag også foreslås at ændre § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., således at kravet om, at der udleveres en kopi af samtykket henholdsvis ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted ændres til, at der skal udleveres en bekræftelse af samtykket, jf. lovforslagets § 1, nr. 22. Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.5. i de almindelige bemærkninger.

3.3. Fortrydelsesret

3.3.1. Gældende ret

3.3.1.1. Forbrugeraftaleloven

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

3.3.1.1.1. Fortrydelsesfristens varighed

Forbrugeraftalelovens § 19 indeholder regler om fortrydelsesfristen og dens beregning. Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 9 og 10.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 1, 1. pkt., at forbrugeren som udgangspunkt har en fortrydelsesfrist på 14 dage. Ved aftaler om individuel pensionsordning er fortrydelsesfristen dog på 30 dage. Fristen regnes i kalenderdage.

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

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, fra hvilket tidspunkt, fristen for at udøve fortrydelsesretten skal beregnes for forskellige typer af aftaler. Vedrører aftalen en tjenesteydelse, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor aftalen indgås, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 1. Vedrører aftalen en vare, løber fortrydelsesfristen fra den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse, jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 2. Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, nr. 2, litra a-c, fastsætter dette tidspunkt nærmere i relation til en række forskellige aftaletyper.

Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3, fastsætter som undtagelse til forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2, at fortrydelsesfristen for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger, dvs. om oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre en eventuel fortrydelsesret gældende samt standardfortrydelsesformularen i bilag 3. I den forbindelse forudsættes det, at dette tidspunkt ligger senere end det tidspunkt, hvor en aftale om en tjenesteydelse indgås, eller forbrugeren får varen fysisk i hænde, idet fristen i modsat fald skal regnes fra disse tidspunkter, jf. § 19, stk. 2, nr. 1 og 2. Endvidere fremgår det af § 19, stk. 3, at fortrydelsesfristen først begynder at løbe, når disse oplysninger er modtaget på et varigt medium, jf. herved forbrugeraftalelovens § 13. Denne del af bestemmelsen er begrænset til at vedrøre manglende oplysninger om selve fortrydelsesretten.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 19, stk. 4, at bestemmelsen i tilknytning til forbrugeraftalelovens stk. 1-3, fastsætter en absolut fortrydelsesfrist for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser. Fortrydelsesfristen udløber efter bestemmelsen for aftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser – uanset at de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger ikke er givet til forbrugeren på et varigt medium – senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14-dages periode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren. Bestemmelsen indebærer, at den absolutte frist altid udløber senest 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesret, dvs. 14 dage efter indgåelse af en aftale om en tjenesteydelse eller ved aftaler om varer 14 dage efter, at forbrugeren eller en af forbrugeren angiven tredjemand har fået varen i fysisk besiddelse.

3.3.1.1.2. Undtagelser til fortrydelsesretten

I forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 1-15, er der oplistet en række aftaletyper, som reglerne om fortrydelsesret – med undtagelse af nr. 2 - generelt ikke gælder for.

De oplyste undtagelser er begrundet i hensynet til, at en fortrydelsesret i visse tilfælde vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. for varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom specialfremstillet gardiner, eller ved levering af brændstof i en tank, som det ikke er muligt at adskille fra anden brændstof i tanken efter leveringen. For visse tjenesteydelser er undtagelserne begrundet i, at det vil kunne være uhensigtsmæssigt at give forbrugeren en fortrydelsesret, hvor der ved aftalens indgåelse afsættes kapacitet hos den erhvervsdrivende, som den erhvervsdrivende kunne have vanskeligt ved at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves, f.eks. reservationer på hoteller eller ferieboliger, ved kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.

Den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende, og hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret, jf. § 8, stk. 1, nr. 10 og 11.

Der er særligt undtagelserne i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, 8 og 13, som er relevante ved gennemførelsen af moderniseringsdirektivet.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, at fortrydelsesretten ikke gælder for udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8, at fortrydelsesretten ikke gælder for aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder, som forbrugeren på forhånd udtrykkeligt har anmodet om.

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

3.3.1.1.3. Den erhvervsdrivendes forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 22, hvilke forpligtelser den erhvervsdrivende har i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten.

Ved forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten, skal den erhvervsdrivende bl.a. tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med forbrugerftalelovens § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen (udnytte fortrydelsesretten).

Ved tilbagebetaling skal den erhvervsdrivende anvende samme betalingsmiddel, som forbrugeren har anvendt til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

3.3.1.1.4. Forbrugerens forpligtelser når fortrydelsesretten udnyttes

Det fremgår af forbrugeraftalelovens §§ 24-25 hvilke forpligtelser, forbrugeren er underlagt ved tilbagetræden fra hhv. en aftale om en vare og en aftale om en tjenesteydelse.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 1, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en købsaftale (udnyttelse af fortrydelsesretten) skal afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet meddelelse til den erhvervsdrivende om udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 20.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 2, at forbrugeren skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde omkostninger eller ikke har overholdt pligten efter § 8, stk. 1, nr. 12, til at oplyse forbrugeren om, at vedkommende skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 3, at den erhvervsdrivende (selv) skal afhente varen for egen regning, når følgende betingelser er opfyldt: 1) købsaftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, 2) varen er blevet leveret til forbrugerens hjem ved aftalens indgåelse, og 3) varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 4, 1. pkt., at når en forbruger udnytter fortrydelsesretten i relation til en købsaftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, og hvor den erhvervsdrivende skal hente varen – enten fordi den erhvervsdrivende har tilbudt dette, eller fordi den erhvervsdrivende i medfør af stk. 3, er forpligtet hertil – vil varen vederlagsfrit tilfalde forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke har afhentet varen inden tre måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugerens beslutning om at træde tilbage fra aftalen. Af § 24, stk. 4, 2. pkt., fremgår, at forbrugeren kan holde varen tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales. Bestemmelsen finder anvendelse i de tilfælde, der er opregnet i § 24, stk. 4, 1. pkt., dvs. tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen eller i medfør af § 24, stk. 3, er forpligtet hertil.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5, 1. pkt., at forbrugeren kun hæfter for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes en anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. I tilfælde, hvor forbrugerene har brugt varen mere, hæfter forbrugeren således for eventuel forringelse af varens værdi som følge heraf, men forbrugeren bevarer fortrydelsesretten. Efter forbrugeraftalelovens § 24, stk. 5, 2. pkt., hæfter forbrugeren ikke for en eventuel forringelse af varen i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke i overensstemmelse med § 8, stk. 1, nr. 9, har givet meddelelse om fortrydelsesretten.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, at forbrugeren ved udnyttelse af fortrydelsesretten i relation til en tjenesteydelsesaftale, hvor udførelsen af ydelsen allerede er påbegyndt, kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, såfremt opfyldelse af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb er påbegyndt på forbrugerens udtrykkelige anmodning, jf. § 25, stk. 1, nr. 1, og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1,

nr. 12, er blevet opfyldt om fortrydelsesretten og om det beløb, der i givet fald skal betales ved udnyttelse heraf, jf. § 25, stk. 1, nr. 2.

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

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 3, nr. 1-3, for så vidt angår digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en aftale herom hverken hæfter for hel eller delvis levering, der har fundet sted, hvis en af følgende situationer gør sig gældende:

- hvis forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb,
- hvis forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller
- hvis den erhvervsdrivende har undladt at give forbrugeren en bekræftelse af dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt.

3.3.1.1.5. Forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, at en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale.

Forbrugeraftalelovens § 4, stk. 2, undtager visse uanmodede *telefoniske* henvendelser fra forbuddet. For så vidt angår *personlige henvendelser* (såkaldt dørsalg), er bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, udtryk for et totalforbud. Forbuddet mod uanmodede henvendelser er begrundet dels i hensynet til privatlivets fred, dels i et forbrugerbeskyttelseshensyn.

Bestemmelserne i forbrugeraftalelovens § 4 er en selvstændig dansk regel, og følger således ikke af forbrugerrettighedsdirektivet. Danmark har kunnet opretholde reguleringen af uanmodede henvendelser i forbrugeraftaleloven uanset gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet, idet adgangen til at rette personlig henvendelse til forbrugere ikke er reguleret af forbrugerrettighedsdirektivet. Direktivet tillader medlemsstaterne at opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke er specifikt behandlet i direktivet, jf. forbrugerrettighedsdirektivets præambelbetragtning nr. 13. Forbuddet mod uanmodede henvendelser er af denne årsag forsat en del af forbrugeraftaleloven.

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

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 81-90.

3.3.1.2. Moderniseringsdirektivets ændringer i forbrugerrettighedsdirektivets regler om fortrydelsesret

3.3.1.2.1. Dørsalg samt valgmulighed for udvidelse af fortrydelsesretten og for at fravige visse undtagelser til fortrydelsesretten

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

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

Endvidere fremgår det af præambelbetragtning nr. 54 i moderniseringsdirektivet, at direktivet om urimelig handelspraksis ikke berører medlemsstaternes frihed til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugernes legitime interesser mod urimelig handelspraksis i forbindelse med dørsalg, eller udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne bestemmelser er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 55, at alle sådanne bestemmelser bør stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og ikke forbyde disse salgskanaler som sådan. Direktivet overlader råderum til at vedtage bestemmelser, som eksempelvis fastsætter det tidspunkt på dagen, hvor besøg i forbrugernes hjem uden deres udtrykkelige anmodning ikke er tilladt, eller forbyde sådanne besøg, når forbrugeren synligt har tilkendegivet, at disse besøg ikke er acceptable, eller foreskrive betalingsproceduren. Direktivet overlader også råderum til at fastsætte bestemmelser, som er mere beskyttende på de områder, som ikke er harmoniseret ved forbrugerrettighedsdirektivet.

Moderniseringsdirektivet indsætter endvidere i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 om fortrydelsesret en mulighed for medlemsstaterne til at begrænse antallet af undtagelser til fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller udflugter med henblik på at beskytte forbrugernes

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 90-97.

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

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 omhandler undtagelser til fortrydelsesretten.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra a, ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra a og m, der oplister nogle aftaletyper, hvor medlemsstaterne ikke må give mulighed for at udøve fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Ændringerne skal ses i sammenhæng med de justeringer, der foretages i forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde. Det fremgår således af præambelbetragtning nr. 30 i moderniseringsdirektivet, at den fortsatte involvering af udbyderen af tjenester berettiger anvendelsen af de regler vedrørende fortrydelsesretten, der er fastsat i forbrugerrettighedsdirektivet, og som på effektiv vis giver forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesten og, i løbet af 14 dage fra indgåelsen af aftalen, træffe beslutning om at beholde den eller ej. Mange aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er karakteriseret ved en enkelt levering af et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, såsom musik- eller videofiler. Aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er forsat underlagt undtagelsen fra fortrydelsesretten fastsat i artikel 16, stk. 1, litra m, i forbrugerrettighedsdirektivet, hvoraf det fremgår, at forbrugeren mister fortrydelsesretten, når udførelsen af aftalen er påbegyndt, såsom ved downloading eller streaming af indhold, med forbehold af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristen og anerkendelse af, at vedkommende derved har mistet sin fortrydelsesret. Hvor der er tvivl om, hvorvidt aftalen er en tjenesteydelsesaftale eller en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes.

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

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

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

I moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 44 fremgår det, at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 4, foreskriver de betingelser, på hvilke forbrugeren, i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ikke hæfter for omkostningerne ved udførelse af tjenesteydelser, levering af offentlige forsyninger og levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Hvis nogle af disse betingelser er opfyldt, skal forbrugeren ikke betale prisen for tjenesteydelser, offentlige forsyninger eller digitalt indhold, der er modtaget før udøvelsen af fortrydelsesretten. For så vidt angår digitalt indhold, er opfyldelsen af en af disse ikke-kumulative betingelser nemlig i henhold til artikel 14, stk. 4, litra b, nr. iii, ensbetydende med manglende bekræftelse af aftalen, som omfatter bekræftelse af forbrugeren udtrykkelige samtykke til, at udførelsen af aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Denne betingelse er imidlertid ikke blandt betingelserne for tabet af fortrydelsesretten i nævnte direktivs artikel 16, stk. 1, litra m, hvilket skaber usikkerhed med hensyn til forbrugernes mulighed for at anvende artikel 14, stk. 4, litra b, nr. iii, når de to øvrige betingelser i artikel 14, stk. 4, litra b, er opfyldt, og fortrydelsesretten som følge heraf er tabt i henhold til artikel 16, stk. 1, litra m. Betingelsen i artikel 14, stk. 4, litra b, nr. iii, bør derfor føjes til artikel 16, stk. 1, litra m, så forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, når denne betingelse ikke er opfyldt, og følgelig gøre krav på rettighederne i artikel 14, stk. 4.

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

Med det formål at sikre sammenhæng mellem disse bestemmelser er det nødvendigt at tilføje en forpligtelse i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, om, at den erhvervsdrivende også skal opnå forbrugeren anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet, hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale. Derudover bør formuleringen af artikel 16, stk. 1, litra a, ændres for at tage hensyn til ændringerne i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende

om at opnå forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.

3.3.1.2.3. Valgmulighed ved fortrydelsesret ved reparationer

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, tilføjer en ny bestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16. Det følger af tilføjelsen, at i tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke.

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

3.3.1.2.4. Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten

3.3.1.2.4.1. Den erhvervsdrivendes forpligtelser

Moderniseringsdirektivet artikel 4, stk. 10, tilføjer stk. 4, 5, 6, 7 og 8 til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, som regulerer den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten. Ændringerne skal bl.a. ses i lyset af udvidelsen af direktivets anvendelsesområde.

Tilføjelsen af artikel 13, stk. 4, omhandler, at den erhvervsdrivende forpligtes til at overholde reglerne i databeskyttelsesforordningen for så vidt angår forbrugerens personoplysninger.

Tilføjelsen af artikel 13, stk. 5, omhandler, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt skal afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, undtagen hvis indholdet falder under en af undtagelserne i artikel 13, stk. 5, litra a-d.

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

Tilføjelsen af artikel 13, stk. 6, omhandler, at den erhvervsdrivende, med undtagelse af situationer, der er omhandlet i stk. 5, litra a-d, skal stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, den erhvervsdrivende har leveret, til rådighed for forbrugeren. Forbrugeren skal anmode herom.

Tilføjelsen af artikel 13, stk. 7, omhandler, at forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale

indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Tilføjelsen af artikel 13, stk. 8, omhandler, at hvis fortrydelsesretten udnyttes, kan den erhvervsdrivende forhindre forbrugerens fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig(t) for forbrugeren eller ved at gøre forbrugerens brugerkonto inaktiv, uden at dette berører stk. 6.

3.3.1.2.4.2. Forbrugerens forpligtelser

Moderniseringsdirektivet artikel 4, stk. 11, tilføjer et nyt stk. 2 a til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, der regulerer forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten. Samtidig ændres ordlyden af artikel 14, stk. 4, litra b, nr. i.

Med ændringerne forpligtes forbrugeren til at afstå fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det til rådighed for tredjeparter efter aftalens ophør. Det nye stk. 2 a i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, supplerer artikel 13, stk. 8.

3.3.2. Udvalgets overvejelser

3.3.2.1. Uanmodede personlige henvendelser og kommercielle udflugter

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

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

Spørgsmålet blev bl.a. berørt i lovforslaget til ændring af den danske markedsføringslov i forbindelse med implementeringen af direktivet om urimelig handelspraksis, jf. Folketingstidende 2006-07, tillæg A, s. 14. Det blev bl.a. lagt til grund, at hensynet til privatlivets fred må anses for at indgå med en sådan vægt, at direktivet om urimelig handelspraksis ikke kan antages at have betydning for det strafsanktionerede forbud i dansk ret mod uanmodet henvendelse. Direktivet om urimelig handelspraksis nødvendiggjorde derfor ikke en ændring af forbrugeraftalelovens regler herom. Se også herom Karstoft i ”Forbrugeraftaleloven med kommentarer” (1. udgave, 2018), s. 168 ff.

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 8, litra a, indsætter et nyt stk. 1 a i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 9. Medlemsstaterne har herefter mulighed for at forlænge fortrydelsesfristen på 14 dage til 30 dage for aftaler, der er indgået i forbindelse med dørsalg eller kommercielle udflugter, og for at afvige visse undtagelser til fortrydelsesretten i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 for aftaler indgået i forbindelse med dørsalg eller kommercielle udflugter.

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 55, at direktivet om urimelig handelspraksis ikke berører medlemsstaternes frihed til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugeren, men direktivet forhindrer medlemsstaterne i at forbyde dørsalg eller udflugter som sådan. Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 54 at begrænsninger, som

medlemsstaterne vedtager, falder inden for anvendelsesområdet af direktivet om urimelig handelspraksis, hvis begrænsningerne skyldes forbrugerhensyn. Hvis begrænsningerne derimod skyldes andre hensyn som eksempelvis den offentlige interesse eller respekten for privatlivets fred (der er beskyttet ved artikel 7 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder), falder begrænsningerne uden for anvendelsesområdet af direktivet om urimelig handelspraksis.

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

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

Udvalget har dernæst overvejet om dørsalgsforbuddet bør opretholdes.

Udvalget finder, at væsentlige hensyn til privatlivets fred fortsat tilsiger, at det skal være forbudt for erhvervsdrivende uanmodet at opsøge forbrugere på dennes bopæl, hvilket der også hidtil har været bred politisk opbakning til.

Udvalget foreslår derfor, at forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser i forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, opretholdes i sin nuværende form.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 5, at aftaler, der indgås i strid med dørsalgsforbuddet i § 4, stk. 1, er ugyldige. Udvalget har herefter ikke fundet anledning til at overveje at udnytte muligheden for at forlænge forbrugeraftalelovens fortrydelsesret til 30 dage og for at begrænse visse af undtagelserne til fortrydelsesretten i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 for aftaler indgået ved dørsalg.

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

Kommercielle udflugter er omfattet af definitionen af en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 3, nr. 2, litra d. Begrebet ”udflugter” omfatter udflugter i snæver forstand samt sammenkomster, forestillinger, homeparties, mv., som er arrangeret af den erhvervsdrivende, jf. betænkning 1540/2013, s. 102 og 378 samt Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 34-35.

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 98-101.

3.3.2.2. Forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 10 og 11, ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 og 14 om den erhvervsdrivendes og forbrugers forpligtelser ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Ændringerne relaterer sig til forpligtelser ved aftaler om digitalt indhold. Ændringerne er udtryk for totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning.

Direktivet om digitalt indhold indeholder tilsvarende ”digitale forpligtelser” for den erhvervsdrivende og forbrugeren ved ophævelse af en købsaftale.

Udvalget foreslår, at forbrugerftalelovens §§ 22, 24 og 25 ændres i overensstemmelse med ændringerne af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13 og 14. Ændringerne svarer til § 78 d i købeloven, der blev indsat ved lov nr. 1173 af 8. juni 2021 om ændring af købeloven og lov om markedsføring.

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

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

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

Herudover tilføjes der et krav i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, der indeholder formelle krav for aftaler indgået hhv. uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg, om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når aftalen er fuldstændig opfyldt.

Ændringerne er udtryk for en totalharmonisering og skal gennemføres i dansk lovgivning. Udvalget har overvejet, hvordan ændringerne gennemføres i dansk lovgivning.

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

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

Udvalget vurderer, at det særligt er betingelsen i forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1, om at opfyldelsen af aftalen er påbegyndt på forbrugerens udtrykkelige anmodning, som knytter sig til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8.

For at sikre korrekt direktivimplementering vurderer udvalget, at det er nødvendigt at indsætte betingelsen i forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1.

3.3.2.4. Valgmuligheden ved fortrydelsesret ved reparationer

Moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, indeholder en mulighed for at indføre en lempelse af kravene til, hvornår fortrydelsesretten ophører før tid i forbindelse med reparationer, som er påbegyndt med forbrugerens udtrykkelige samtykke, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra a. Medlemsstaterne kan således – i tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbruger en forpligtelse til at betale, hvis forbruger specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer – fastsætte, at forbruger mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke.

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

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

I forbindelse med udvalgets overvejelser vedrørende udnyttelse af moderniseringsdirektivets mulighed,

har udvalget indhentet en udtalelse fra SMV Danmark og DI Dansk Byggeri. Både SMV Danmark og DI Dansk Byggeri støtter en udnyttelse af muligheden. Der henvises i den forbindelse til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 105.

Udvalget har overvejet både fordele og ulemper ved at udnytte moderniseringsdirektivets mulighed.

Fordelen ved at fjerne kravet om anerkendelse er efter udvalgets opfattelse, at det vil lette den erhvervsdrivendes arbejdsgang, idet den erhvervsdrivende ikke vil skulle indhente den skriftlige udtrykkelige anerkendelse fra forbrugeren. Kravet kan også være upraktisk for den erhvervsdrivende, da aftalerne som oftest indgås mundtligt – enten via telefonen eller evt. senere på forbrugers bopæl – og ikke på en hjemmeside, hvor det er muligt at lave en teknisk løsning, der gør det nemmere at opfylde kravet. Derudover anerkender udvalget, at kravet kan være byrdefuldt for den erhvervsdrivende, når det drejer sig om reparationer, idet den erhvervsdrivendes ydelse ikke kan tilbagegives. Det kan medføre tab for den erhvervsdrivende og en ugrundet berigelse for forbrugeren. De omstændigheder ved aftaleindgåelsen, som normalt begrundes, at der er en fortrydelsesret for forbrugeren, foreligger ikke i samme omfang ved aftaler om reparationer hos forbrugeren som ved andre typer af aftaler omfattet af fortrydelsesretten. Endelig bemærkes det, at forskellen i kravene for ikke-hastende reparationer (forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2) og hastende reparationer (forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8) gør det uklart for både erhvervsdrivende og forbrugere, hvornår fortrydelsesretten ophører ved reparationsarbejder.

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

3.3.2.4.1. Flertallets udtalelse

Et flertal af udvalgets medlemmer (10) finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at muligheden i moderniseringsdirektivets artikel 4, stk. 12, litra b, 2. afsnit, udnyttes. Flertallet har i den forbindelse lagt vægt på, at anerkendelseskravet bidrager til at sikre, at forbrugeren får understreget, at forbrugeren ikke kan fortryde arbejdet, når reparationen er fuldt udført. Efter flertallets opfattelse bør der ikke foreslås ændringer i en sådan gældende forbrugerbeskyttende regel, hvis det ikke vil løse en væsentlig praktisk problemstilling. Det, som de hørte organisationer har peget på som de praktiske problemer, angår selve fortrydelsesretten og oplysningspligten om denne. Valgmuligheden efter direktivet er begrænset, og udnyttelse af valgmuligheden løser ikke umiddelbart de udfordringer, som de hørte organisationer peger på, idet der fortsat vil gælde en fortrydelsesret, indtil arbejdet er fuldt udført, og den erhvervsdrivende fortsat skal opnå forbrugers udtrykkelige samtykke til, at arbejdet påbegyndes. Flertallet foreslår på denne baggrund, at opretholde kravet i forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, om, at den erhvervsdrivende skal opnå forbrugers anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

3.3.2.4.2. Mindretallets udtalelse

Et mindretal af udvalgets medlemmer (3) finder, at moderniseringsdirektivets mulighed bør udnyttes. Mindretallet lægger vægt på alle de grunde, som det samlede udvalg nævner som uhensigtsmæssige ved den nuværende retstilstand vedrørende fortrydelsesret for udførte reparationer, herunder at den kan medføre tab for den erhvervsdrivende og ugrundet berigelse for forbrugeren, at kravene til de erhvervsdrivende er upraktiske og vanskelige at opfylde, og at retstilstanden generelt må karakteriseres som byrdefuld. Mindretallet finder det helt urimeligt, at forbrugere kan anmode en håndværker om at udføre en reparation, og derefter, når reparationen er udført, fortryde købet. Selvom direktivet ikke giver mulighed for at løse alle praktiske udfordringer ved fortrydelsesret i relation til udførte reparationer, åbner valgmuligheden op for en mere balanceret retsstilling for ikke-hastende reparationer. Mindretallet bemærker, at beskyttelseshensynet til forbrugerne allerede er varetaget ved kravet om, at den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at udførelsen af reparationen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke.

3.3.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i udvalgets overvejelser og forslag, og lovforslaget er med enkelte sproglige ændringer udarbejdet i overensstemmelse hermed. Hvor der ikke har været enighed i udvalget, er lovforslaget udarbejdet på baggrund af flertallets forslag.

Der henvises til lovforslagets § 1, nr. 23, 29, 30-31, 34 og 36-37, og bemærkningerne hertil.

3.4. Sanktioner

3.4.1. Gældende dansk ret

3.4.1.1. Forbrugeraftaleloven, aftaleloven og markedsføringsloven

3.4.1.1.1. Forbrugeraftaleloven

3.4.1.1.1.1. Straffebestemmelser i forbrugeraftaleloven

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1, at overtrædelse af forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser (dørsalg) og telefoniske henvendelser, jf. forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, overtrædelse af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, jf. forbrugeraftalelovens § 28, stk. 3, samt overtrædelse af pligten til efter bestemmelserne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10, at oplyse om eksistensen af en fortrydelsesret, straffes med bøde. For så vidt angår de to sidstnævnte bestemmelser omfatter strafbestemmelsen alene pligten til at oplyse om *eksistensen* af en fortrydelsesret, hvorimod overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende ikke er strafsanktioneret efter § 34, stk. 1.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 2, at den erhvervsdrivende kan idømmes bøde, hvis den erhvervsdrivende gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af pligten til at give oplysninger om fortrydelsesretten eller oplysningspligten efter § 14, stk. 1, nr. 11, § 14, stk. 2, jf. § 14, stk. 1, nr. 11, og § 15, stk. 1, jf. § 14, stk. 1, nr. 11. Bestemmelsen omfatter overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv., herunder at give forbrugeren denne oplysning i forbindelse med telefonisk indgåede aftaler og til at levere oplysningen på papir eller et andet varigt medium inden indgåelse af aftalen.

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

3.4.1.1.2. Ugyldighed og andre civilretlige konsekvenser

I forbrugeraftaleloven findes bestemmelser om ugyldighed og andre civilretlige retsvirkninger ved overtrædelse af visse bestemmelser i loven. Som eksempler herpå kan nævnes følgende bestemmelser:

- Forbrugeraftalelovens § 5, hvoraf fremgår, at et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 4 (forbuddet mod uanmodede henvendelser) ikke er bindende.
- Forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, hvoraf det bl.a. fremgår, at den erhvervsdrivende ved fjernsalgsaftaler på et klart og tydeligt sted skal oplyse forbrugeren, at aftalen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse. Overholdes denne forpligtelse ikke, er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2.
- Forbrugeraftalelovens § 19, stk. 3 og 4, hvoraf fremgår, at overtrædelse af pligten til at oplyse forbrugeren om en fortrydelsesret medfører, at fortrydelsesretten ikke begynder at løbe før, forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium.

Det må i øvrigt efter almindelige aftaleretlige principper antages, at en erhvervsdrivendes manglende oplysning om et aftalevilkår til en forbruger indebærer, at vilkåret ikke kan anses for aftalt mellem parterne og dermed ikke finder anvendelse. Som eksempel kan nævnes, at manglende oplysning om et gebyr vil betyde, at den erhvervsdrivende ikke kan kræve, at forbrugeren skal betale gebyret.

3.4.1.1.2. Aftaleloven

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

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

Efter aftalelovens § 38 c, stk. 2, gælder aftalelovens § 36, stk. 2, ved forbrugeraftaler. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

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

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

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

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

3.4.1.1.3. Forbrugerombudsmandens påbudskompetence efter markedsføringsloven

Det fremgår af markedsføringslovens regler, at Forbrugerombudsmanden bl.a. har kompetence til at meddele påbud og forbud.

Markedsføringslovens § 28, stk. 1, indeholder et forhandlingsprincip, hvorefter Forbrugerombudsmanden skal søge at påvirke erhvervsdrivende til at handle i overensstemmelse med principperne for god markedsføringsskik og til at overholde loven i øvrigt. Overtræder den erhvervsdrivende et tilsagn, han har givet under forhandlingerne med Forbrugerombudsmanden, kan Forbrugerombudsmanden meddele de påbud, som er nødvendige for, at tilsagnet overholdes, jf. markedsføringslovens § 28, stk. 2.

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

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

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

Overtrædelse af visse forbud eller påbud nedlagt af retten eller meddelt af Forbrugerombudsmanden kan

straffes med bøde eller fængsel, jf. markedsføringslovens § 37. I den forbindelse kan Forbrugerombudsmanden udstede administrative bødeforelæg, i det erhvervs- og vækstministeren og justitsministeren efter forhandling har fastsat regler herom, jf. markedsføringslovens § 38, hvorved sagen kan afgøres uden retssag. Det er en betingelse, at den, der har begået overtrædelsen, erklærer sig skyldig i overtrædelsen og erklærer sig rede til inden en nærmere angiven frist at betale bøden, som er angivet i bødeforelægget, jf. markedsføringslovens § 38. For nuværende er der fastsat regler om, at Forbrugerombudsmanden kan udstede administrative bødeforelæg ved overtrædelse af markedsføringslovens § 10, stk. 1, om uanmodede henvendelser (dvs. spam), jf. bekendtgørelse nr. 761 af 19. juni 2017 om anvendelse af administrative bødeforelæg ved overtrædelse af markedsføringslovens § 10, stk. 1.

Markedsføringsloven § 3 indeholder regler om god skik, hvorefter Forbrugerombudsmandens kompetence rækker ind i aftalelovens regler om urimelige kontraktvilkår og i den øvrige civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, jf. de specielle bemærkninger til § 3, jf. Folketingstidende 2016-17, A, L 40 som fremsat, s. 47. Kompetencen er endvidere beskrevet i forarbejderne til forbrugeraftaleloven, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 118.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 110-113.

3.4.1.2. Moderniseringsdirektivets nye sanktionsbestemmelser

3.4.1.2.1. Fælles, tværgående sanktionsbestemmelse

Moderniseringsdirektivet indfører en fælles, tværgående sanktionsbestemmelse for de fire direktiver, der ændres med direktivpakken. For så vidt angår de to direktiver, der har været behandlet i udvalget, er der tale om indsættelse af en ny artikel 8 b i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og nyaffattelse af artikel 24 i forbrugerrettighedsdirektivet.

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

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

3.4.1.2.2. Ikke-udtømmende vejledende kriterier

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

Kriterierne omfatter:

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

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 7 i moderniseringsdirektivet, at gentagen overtrædelse begået af samme ophavsmand er udtryk for en tilbøjelighed til at begå sådanne overtrædelser, og derfor er en betydelig indikation for adfærdens grovhed og herigennem for behovet for at øge sanktionsniveauet til at opnå en effektiv afskrækkende virkning. Opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen bør tages i betragtning, hvis der foreligger relevante data. Andre skærpende eller formidlende faktorer ved sagens omstændigheder kan også tages i betragtning. Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 8, at de ikke-udtømmende, vejledende kriterier ikke nødvendigvis er relevante for alle overtrædelser – navnlig ikke mindre alvorlige overtrædelser, og at medlemsstaterne også skal tage hensyn til andre generelle retsprincipper, som for eksempel princippet om, at man ikke kan retsforfølge to gange for den samme forbrydelse.

3.4.1.2.3. Maksimumsbøder ved udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension

Moderniseringsdirektivet indfører minimumsharmonisering af den (straffe)ramme, inden for hvilken bøder skal kunne fastsættes for visse typer overtrædelser. Bestemmelserne herom er indsat i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b, stk. 4, og forbrugerrettighedsdirektivets artikel 24, stk. 3.

Efter bestemmelserne skal medlemsstaterne indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder på minimum 4 pct. som håndhævelsesforanstaltning. Der er alene krav om, at reglerne om maksimumsbøder skal gælde for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension i overensstemmelse med håndhævelsesforordningen.

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

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

Det fremgår af håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 4, at en ”udbredt overtrædelse med EU-dimension” defineres som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 10, at for at sikre en effektiv håndhævelse, og at bøderne for udbredte overtrædelser har en afskrækkende virkning, bør medlemsstaterne fastsætte maksimumsstørrelsen for bøder for sådanne overtrædelser til *mindst* 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de pågældende medlemsstater.

Det fremgår endvidere af præambelbetragtning nr. 12, at det bør være muligt for den kompetente myndighed at pålægge en bøde på *mindst* 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i alle medlemsstater, der er berørt af det koordinerede håndhævelsestiltag. Dette medfører, at der nationalt bør indføres en *minimumsstrafferamme* på 0-4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de pågældende medlemsstater. I de tilfælde, hvor oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, skal maksimumbødestørrelsen fastsættes på *mindst* 2 mio. euro.

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

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

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

3.4.1.2.4. Særligt om sanktionsbestemmelsen i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler

De to sanktionsbestemmelser, der indføres i både direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og i forbrugerrettighedsdirektivet, er næsten identiske. Bestemmelserne adskiller sig imidlertid fra hinanden på ét punkt.

Det fremgår således af artikel 8 b, stk. 2, i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, at sanktionsområdet kan begrænses til situationer, hvor kontraktvilkårene udtrykkeligt er defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, eller situationer, hvor en sælger eller leverandør forsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2.

EU-Kommissionen har over for udvalgets sekretariat oplyst, at muligheden i artikel 8 b, stk. 2, skal forstås således, at artikel 7 stk. 2 og 3, i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, henviser til afgørelser, der omhandler forbrugernes kollektive interesser med det formål at forhindre forsat brug af urimelige kontraktvilkår fra individuelle sælgere eller leverandører eller grupper af økonomiske sektor. Følgelig vedrører termen ”en endelig beslutning”, som defineret i artikel 8 b, stk. 2, primært den specifikke erhvervsdrivende eller en gruppe af erhvervsdrivende i samme økonomiske sektor eller sammenslutning, som påbuddet i medfør af artikel 7 er rettet mod.

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 14, at de administrative myndigheder eller nationale domstole kan pålægge sanktioner ved fastsættelsen af den urimelige karakter af kontraktvilkår, herunder på grundlag af en retssag anlagt af en administrativ myndighed. Sanktionerne kan også pålægges af administrative myndigheder eller nationale domstole, når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige ved en endelig bindende afgørelse. Medlemsstaterne kan beslutte, at de administrative myndigheder eller nationale domstole også kan pålægge en sanktion gennem den samme afgørelse, hvori det fastslås, at der er tale om urimelige kontraktvilkår. Medlemsstaterne kan fastlægge de nødvendige koordineringsmekanismer for foranstaltninger på nationalt plan vedrørende individuel adgang til retsmidler og sanktioner.

3.4.2. Udvalgets overvejelser

3.4.2.1. Forbrugerrettighedsdirektivet (forbrugeraftaleloven)

Forbrugerrettighedsdirektivets sanktionsbestemmelse i artikel 24 er implementeret i forbrugeraftalelovens § 34.

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

3.4.2.1.1. Åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen

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

opfattelse bør sanktioneres i forbrugeraftaleloven. Det drejer sig om følgende artikler i forbrugerrettighedsdirektivet:

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

Justitsministeriet har endvidere oplyst, at det i svaret på åbningsskrivelsen blev tilkendegivet, at Danmark er indstillet på at indføre bødestraf som sanktion for de fleste af de oplistede artikler. Justitsministeriet afviste i sin besvarelse at indføre bødestraf for overtrædelse af artikel 6, stk. 1, litra e (forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 5 og 6 (oplysning om varens samlede pris)), litra h (forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9 (betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende)) og litra i (forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 12 (når forbrugeren skal betale for tilbagelevering)), samt artikel 9 og artikel 18 (forbrugerftalelovens §§ 19 og 27). Justitsministeriet henviste som begrundelse for afvisningen af strafsanktionering overordnet til, at sanktionsmulighederne i dansk ret ved den erhvervsdrivendes overtrædelse af de anførte bestemmelser er effektive, og at sanktionsmulighederne i øvrigt står i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed.

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

EU-Kommissionen har i øvrigt oplyst Justitsministeriet, at sanktionsproblematikken i vidt omfang vil blive adresseret med moderniseringsdirektivet, og at sanktionsproblematikken kan løses ved gennemførelse af moderniseringsdirektivet.

Udvalget har indhentet oplysninger om de ordninger, de påtænkes indført i Norge og Sverige. Der henvises i den forbindelse til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 87.

3.4.2.1.2. Udvidelse af strafansvaret i forbrugerftaleloven

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

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

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

- tilføjelse af et nyt oplysningskrav i artikel 6, stk. 1, litra ea (oplysning om personaliserede priser), jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 4, litra a, nr. ii.
- tilføjelse af supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser i artikel 6 a, jf. artikel 4, nr. 5.
- tilføjelse af yderligere forpligtelser i artikel 13 for den erhvervsdrivendes udnyttelse af fortrydelsesretten, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 10.

Udvalget finder det nærliggende at overveje - særligt i lyset af Justitsministeriets besvarelse til EU-Kommissionen - om disse forpligtelser også bør være omfattet af en eventuel udvidelse af området for strafsanktionering.

Indførelse af strafansvar i det anførte omfang vil indebære en markant udvidelse af området for strafsanktionering i forbrugeraftaleloven i forhold til det, der gælder i dag. De nævnte forpligtelser i forbrugeraftaleloven har hidtil primært været civilretligt sanktioneret, og strafansvar for tilsidesættelse af f.eks. oplysningsforpligtelserne har været begrænset til de for forbrugeren mest væsentlige oplysninger, jf. betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet, særligt s. 329-332. I de tidligere overvejelser om sanktionsspørgsmålet er der også lagt vægt på, at markedsføringsloven indeholder sanktionsmuligheder, herunder strafsanktionering, som dækker bredt, herunder på forbrugeraftalelovens område.

Udvides strafansvaret i forbrugeraftaleloven vil dette forventeligt have en øget afskrækkende virkning og skabe øget opmærksomhed hos de erhvervsdrivende om de forpligtelser, som de er pålagt – i hvert fald en periode efter indførelsen. Myndighedernes håndhævelse af overtrædelserne har dog også betydning for virkningen på længere sigt. Der er næppe grund til at antage, at selvom der foretages en udvidelse af strafansvaret, at Forbrugerombudsmanden og politi- og anklagemyndighed vil have ressourcer til at forfølge mindre grove overtrædelser, der kun har betydning for en enkelt eller få borgere.

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

Den hidtidige tilgang til strafsanktionering har imidlertid indebåret, at en række oplysningspligter i forbrugeraftaleloven ikke har været sanktioneret direkte i loven. Ligeledes er der – navnlig i forhold

til den erhvervsdrivendes oplysningspligter forud for aftaleindgåelsen – ofte ikke relevante civile sanktioner, hvis den erhvervsdrivende tilsidesætter sine forpligtelser.

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 5, at der er sket en skærpelse af sanktionsbestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivet bl.a. med henvisning til, at ikke alle medlemsstater har sikret, at erhvervsdrivende kan pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning. Udvalget forstår i øvrigt direktivændringen – bl.a. under hensyn til indholdet af de vejledende kriterier – således, at der er krav om anvendelse af strafferetlige eller lignende sanktionstyper i væsentligt videre omfang end det er tilfældet i den gældende forbrugeraftaleloven. Dette gælder navnlig for så vidt angår de forpligtelser for den erhvervsdrivende, hvor der ikke er relevante civile sanktioner, som det f.eks. ofte er tilfældet ved tilsidesættelse af oplysningspligter forud for aftaleindgåelse.

Udvalget vurderer på den baggrund, at Danmark er forpligtet til at indføre markant yderligere strafsanktionering eller lignende som håndhævelsesforanstaltning for de rettigheder, som forbrugerne er tillagt efter forbrugeraftaleloven.

Udvalgets overvejelser har på denne baggrund omhandlet indførelse af strafansvar for tilsidesættelse af følgende forpligtelser for den erhvervsdrivende (*der er henvist både til de gældende bestemmelser og de bestemmelser, der fremgår af lovforslaget, og de nye forpligtelser er anført i kursiv*).

- Oplysning om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber (forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1)
- Oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og fysiske adresse (§ 8, stk. 1, nr. 2, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 10)
- *Oplysning om andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til (§ 8, stk. 1, nr. 3, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 11)*
- Oplysning om identitet og fysisk adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af (§ 8, stk. 1, nr. 4 (hidtidige nr. 3))
- Oplysning om den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (§ 8, stk. 1, nr. 5 (hidtidige nr. 4), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 12)
- *Såfremt det er relevant, oplysning om at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning (§ 8, stk. 1, nr. 8, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 13)*
- Oplysninger om eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten (§ 8, stk. 1, nr. 9 (hidtidige nr. 7))
- Oplysning om vilkår om betaling, levering og opfyldelse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 10 (hidtidige nr. 8)),
- Hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse oplysning om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende (§ 8, stk. 1, nr. 13 (hidtidige 11)),
- Oplysning om, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige samtykke er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger (§ 8, stk. 1, nr. 15 (hidtidige nr. 13))

- Oplysning om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse (§ 8, stk. 1, nr. 16 (hittidige nr. 14))
- Oplysning om eftersalgskundebistand, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (§ 8, stk. 1, nr. 17 (hittidige nr. 15))
- Oplysning om relevante adfærdskodeks (§ 8, stk. 1, nr. 18 (hittidige nr. 16)),
- Oplysning om aftalens varighed eller for tidsubestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 19 (hittidige nr. 17))
- Oplysning om minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 20 (hittidige nr. 18))
- Oplysning om forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille (§ 8, stk. 1, nr. 21 (hittidige nr. 19))
- Oplysning om funktionaliteten for digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 22 (hittidige nr. 20)), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 14)
- Oplysning om kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 23 (hittidige nr. 21)), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 15)
- Oplysning om klageadgang og fremgangsmåden ved klage (§ 8, stk. 1, nr. 24 (hittidige nr. 22)), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 16)
- *Supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser i artikel 6 a, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 5 (forbrugeraftalelovens § 8 a, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 19)*
- Formelle krav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (forbrugeraftalelovens § 10, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 22 og 23)
- Formelle krav for aftaler om fjernsalg (forbrugeraftalelovens § 11, § 12, stk. 1, og § 13, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 24-29)
- Oplysningspligt ved andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 10, 14 og 15)
- Pligt til tilbagebetaling efter forbrugers tilbagetræden fra aftalen (forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1)
- *Pligt for den erhvervsdrivende til ved udnyttelse af fortrydelsesretten bl.a. at afholde sig fra at anvende digitalt indhold afgivet af forbrugeren og stille det til rådighed for forbrugeren, når forbrugeren har udnyttet fortrydelsesretten, jf. moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 10 (§ 22 a, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 34)*
- Opkrævning af betaling i strid med regler om, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefonsamtale for at bruge den erhvervsdrivendes telefonservice (§ 30), reglen om, at den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke (§ 31, stk. 1), og reglen om, at et gebyr for modtagelse af udenlandske kontanter ikke må overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed (§ 31, stk. 3).

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

Udvalget bemærker, at de forpligtelser, som er nævnt i Justitsministeriets tilkendegivelse, vedrører eksisterende forpligtelser for de erhvervsdrivende, som har været gældende, siden forbrugerrettighedsdirektivet blev implementeret i 2014. Moderniseringsdirektivet indfører nye forpligtelser for de erhvervsdrivende, som også skal gennemføres i dansk lovgivning. Som følge af kravene til direktivimplementering er der ikke adgang til at ændre indholdet af de nævnte forpligtelser. Dette gælder også, selvom den nærmere rækkevidde af forpligtelserne på visse punkter kan være forbundet med uklarhed.

I dansk lovgivningspraksis er det normalt, at ordlyden af lovbestemmelser søges præciseret i lovbemærkningerne. Ved implementering af et EU-direktiv skal lovbemærkningerne udformes i overensstemmelse med direktivet. Hvis et direktiv er totalharmoniserende – som forbrugerrettighedsdirektivet er – sætter direktivtekst og præambelbetragtninger rammerne for, hvad der kan beskrives i bemærkningerne, og hvor uddybende disse kan være. Der skal således udvises varsomhed med f.eks. at indsætte eksempler i bemærkningerne, der ikke fremgår af direktivet, idet det i sidste ende er EU-Domstolen, der fortolker EU-retten. Danmarks råderum for at præcisere eventuelle uklarheder mv. i direktiverne er således begrænset.

Endvidere bemærker udvalget, at der efter strafferetten gælder en række betingelser for strafansvar, som har betydning for vurderingen af strafsanktionering af ovennævnte bestemmelser.

Der gælder et skærpet hjemmelskrav for pålæggelse af straf, jf. princippet i straffelovens § 1, hvorefter der alene kan straffes for et forhold, hvis strafbarhed er hjemlet ved lov, eller som ganske må sidestilles med et sådant. Der skal således foreligge en vis klarhed med hensyn til, at den foretagne handling er omfattet af den strafbelagte bestemmelse, før den konkrete handling kan straffes. Foreligger der væsentlig tvivl med hensyn til om en handling, som den erhvervsdrivende har foretaget, er i strid med de forpligtelser, der følger af loven, vil der således ikke kunne straffes.

Endvidere vil den erhvervsdrivende kun kunne straffes, hvis den erhvervsdrivende har handlet forsætligt eller uagtsomt, jf. straffelovens § 19. Dette indebærer, at den erhvervsdrivende alene vil kunne straffes, hvis den erhvervsdrivende kendte eller burde kende til de faktiske omstændigheder, som begrunder, at der er sket en tilsidesættelse af de strafbelagte forpligtelser i loven.

Endelig er der tale om regulering af erhvervmæssig virksomhed, og der er alene tale om bødestraf. De konkrete bøder vil – i det omfang, der er grundlag for at pålægge straf – skulle udmåles under hensyn til de almindelige kriterier for straffastsættelse og de yderligere kriterier, som direktivet fastsætter. Det vil kunne udgøre en formidlende omstændighed, som efter omstændighederne også kan medføre strafbortfald, hvis den erhvervsdrivende var i undskyldelig uvidenhed om eller undskyldelig misforståelse af retsregler, der forbyder eller påbyder handlingsforetagelse, jf. straffelovens §§ 82 og 83.

Udvalget foreslår på den baggrund at strafsanktionere en lang række bestemmelser i forbrugeraftaleloven med få afvigelser fra det, Justitsministeriet har tilkendegivet over for Kommissionen. Hvor udvalget har afvejet fra Justitsministeriets tilkendegivelse, skyldes dette, at udvalget vurderer, at disse forpligtelser er tilstrækkeligt civilretligt sanktioneret. Afvigelserne omfatter bestemmelserne i forbrugeraftalelovens § 8,

stk. 1, nr. 13, § 12 og § 22, stk. 1, som udvalget ikke forslår omfattet af udvidelsen af strafsanktioneringen.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at sanktionsområdet i forbrugeraftalelovens § 34 udvides til at omfatte følgende bestemmelser (der henvises til de bestemmelser, der fremgår af lovforslaget): § 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, § 8 a, §§ 10 og 11, § 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, § 22 a og § 28, stk. 3, eller opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og stk. 3.

Med forslaget videreføres således strafsanktioneringen af de bestemmelser i loven, der i dag er strafsanktioneret, dvs. § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, der bliver nr. 11 (jf. lovforslagets § 1, nr. 13), § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3.

Svarende til den hidtidige gældende § 34, stk. 1, videreføres det, at strafsanktioneringen for overtrædelse af pligten efter bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 9 og § 14, stk. 1, nr. 10, kun omfatter pligten til at give oplysning om *eksistensen* af en fortrydelsesret. Overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre denne gældende er således ikke strafsanktioneret efter forbrugeraftalelovens § 34.

Med udvidelsen af strafbestemmelsen vil der også kunne straffes for ikke at oplyse om, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 8, stk. 1, nr. 10 og 11. Forholdet er fuldbyrdet, når en erhvervsdrivende ikke forud for aftaleindgåelsen har oplyst forbrugeren, om der er en fortrydelsesret eller ej. Den erhvervsdrivende kan således ikke undgå strafansvaret for tilsidesættelse af oplysningspligten ved efter aftaleindgåelsen at tilbyde forbrugeren en fortrydelsesret.

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

3.4.2.1.2.1. Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, at inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om, 10) *hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 18, stk. 2 og 3, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende og 11) hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret.*

Det samlede udvalg vurderer, at bestemmelsen ikke på nuværende tidspunkt er sanktioneret på en måde, der lever op til sanktionsbestemmelsen i moderniseringsdirektivet.

Det samlede udvalg foreslår derfor, at der indføres strafsanktionering for den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af sin forpligtelse efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og 11.

3.4.2.1.2.1.1. Mindretallets udtalelse - forslag til yderligere sanktionering

Et mindretal i udvalget (1) foreslår, at en overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10 og

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

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

3.4.2.1.2.1.2. Flertallet udtalelse vedr. mindretallets forslag

Et flertal i udvalget (10) finder ikke grundlag for at foreslå, at der indføres en civilretlig sanktion ud over den foreslåede strafsanktionering af bestemmelsen. Efter flertallets opfattelse udgør bødestraf en tilstrækkelig effektiv sanktionering af bestemmelserne. Risikoen for bødestraf må alt andet lige give den erhvervsdrivende større incitament til at give forbrugeren de lovpligtige oplysninger, end at den erhvervsdrivende potentielt kan blive ramt af et senere krav fra forbrugeren om at fortryde. Det er derfor også flertallets opfattelse, at det vil give en uhensigtsmæssig retstilstand, hvis manglende oplysninger om, at der er fortrydelsesret, strafsanktioneres, mens manglende oplysning om, at der ikke er fortrydelsesret, sanktioneres med både bøde, og at forbrugeren tildeles en fortrydelsesret. Det peges i den forbindelse bl.a. på, at hvis den erhvervsdrivende ikke overholder sin forpligtelse efter § 8, stk. 1, nr. 10 og 11, har den erhvervsdrivende ikke oplyst forbrugeren om, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse. Forbrugeren vil allerede af denne grund ikke være gjort bekendt med, at forbrugeren har en fortrydelsesret, hvilket kan gøre det vanskeligt for forbrugeren at påberåbe sig retten til at fortryde inden 14 dages fristen.

3.4.2.1.2.2. Forbrugeraftalelovens § 12

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, at indgås der en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

Det fremgår af § 12, stk. 2 (som bliver stk. 3, jf. lovforslagets § 1, nr. 27), at forbrugeren alene er bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 er overholdet.

Forbrugeraftalelovens § 12 gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2.

3.4.2.1.2.2.1. Flertallets udtalelse

Et flertal i udvalget (10) finder, at oplysningspligten efter forbrugeraftalelovens § 12 er udtryk for, at visse oplysninger er anset for så væsentlige for forbrugeren, at de skal gives en ekstra gang til forbrugeren inden afgivelse af bestilling ved fjernsalg. Det er flertallets vurdering, at denne civilretlige retsvirkning, der går videre end forbrugerrettighedsdirektivet, udgør en streng sanktion, idet forbrugeren – i tilfælde af

den erhvervsdrivendes tilsidesættelse af pligten – er stillet helt frit i forhold til den aftale, som er indgået med den erhvervsdrivende. Flertallet peger endvidere på, at de oplysninger, der skal gives en ekstra gang inden afgivelse af bestilling ved en fjernsalgsaftale, følger af bestemmelserne i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18. Tilsidesættelse af de oplysningspligter, der findes i § 8, stk. 1, nr. 1, 17 og 18, vil allerede med udvalgets lovudkast blive strafsanktioneret, hvis den erhvervsdrivende ikke *forud* for aftalens indgåelse har iagttaget disse pligter. Der vil således reelt være tale om ”dobbelt” strafbelægning af disse bestemmelser, hvis bestemmelsen i § 12 strafbelægges. Endvidere foreslås bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 5 og 6 ikke strafbelagt med udvalgets lovudkast, idet der i forvejen er knyttet tilstrækkelige civilretlige sanktioner til tilsidesættelse af forpligtelserne. Såfremt der indføres bødestraf for § 12, stk. 1, vil dette medføre, at der ikke vil kunne straffes med bøde, hvis den erhvervsdrivende ikke *forud* for aftaleindgåelsen iagttager forpligtelserne i § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, mens den erhvervsdrivende vil kunne straffes med bøde, hvis den erhvervsdrivende ikke iagttager § 12, stk. 1, der omhandler pligten til at give visse oplysninger en ekstra gang. Flertallet i udvalget finder, at denne retstilstand er uhensigtsmæssig og ikke skaber den fornødne klarhed hverken over for forbrugeren eller den erhvervsdrivende. Flertallet vurderer på denne baggrund, at den civilretlige sanktionering er tilstrækkelig effektiv. Det er flertallets vurdering, at det ikke er nødvendigt at indføre bødestraf for overtrædelse af bestemmelsen.

3.4.2.1.2.2. Mindretallets udtalelse

Et mindretal i udvalget (1) vurderer, at den civilretlige sanktionering ikke er tilstrækkelig effektiv og foreslår, at der indføres en strafsanktionering for overtrædelse af forpligtelsen i forbrugerftalelovens § 12. Oplysningerne nævnt i § 12, stk. 1, er væsentlige for forbrugerenes købsbeslutning, og gør forbrugeren i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, herunder om forbrugeren bliver forpligtet til eksempelvis et abonnement, før forbrugeren afgiver sin ordre.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 117-144.

3.4.2.2. Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler (aftaleloven)

Direktivet om urimelige kontraktvilkår forpligter medlemsstaterne til i den nationale lovgivning at fastsætte regler om, at urimelige kontraktvilkår i en aftale, som den erhvervsdrivende har indgået med en forbruger, ikke binder forbrugeren, og at aftalen forbliver bindende for parterne på i øvrigt samme vilkår, hvis den kan opretholdes uden de urimelige kontraktvilkår, jf. artikel 6, stk. 1.

Efter direktivets artikel 3, stk. 1, anses et kontraktvilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, for urimeligt, hvis det til trods for kravene om god tro bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren. Et kontrakt vilkår anses altid for ikke at have været genstand for individuel forhandling, når det er udarbejdet på forhånd, og forbrugeren derved ikke har haft nogen indflydelse på indholdet, navnlig i forbindelse med en standardkontrakt. Den omstændighed, at visse elementer i et kontraktvilkår eller et enkelt standardvilkår har været genstand for individuel forhandling, udelukker ikke anvendelse af artikel 3 på resten af en aftale, hvis en samlet vurdering fører til den konklusion, at der alligevel er tale om en standardkontrakt. Hvis en erhvervsdrivende hævder, at et standardiseret kontraktvilkår har været genstand for individuel forhandling, har han bevisbyrden herfor, jf. artikel 3, stk. 2. Direktivet indeholder i et bilag en vejledende og ikke-udtømmende liste over kontraktvilkår, der kan betegnes som urimelige.

Direktivet er udtryk for minimumsharmonisering, og er gennemført i aftalelovens §§ 38 a-d. Den danske gennemførelse går videre end direktivet, idet bestemmelserne også omfatter individuelt forhandlede vilkår.

Moderniseringsdirektivets artikel 1 indfører en ny sanktionsbestemmelse i direktivet om urimelige kontraktvilkårs artikel 8 b. Bestemmelsen gælder ved siden af den civilretlige sanktionering i form af tilsidesættelse/ugyldighed af de urimelige aftalevilkår, jf. artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår.

Danmark er herefter forpligtet til at gennemføre regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, som gennemfører direktivet om urimelige kontraktvilkår. Aftalelovens § 38 a-d gennemfører direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

Den nye sanktionsbestemmelse indeholder to muligheder for at begrænse anvendelsesområdet for de sanktioner, som medlemsstaterne skal gennemføre.

Medlemsstaterne kan for det første begrænse anvendelsesområdet til situationer, hvor kontraktvilkårene er udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret (definitionsmodellen), eller for det andet til situationer, hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2 (påbudsmodellen)

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

Udvalget har indhentet oplysninger om de ordninger, de påtænkes indført i Norge og Sverige. Der henvises i den forbindelse til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 146-147.

3.4.2.2.1. Gennemførelse af sanktionsbestemmelsen i dansk ret og valg af sanktionsform

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

Det fremgår af moderniseringsdirektivets præambelbetragtning nr. 6, at det er et anliggende for medlemsstaterne at vælge, hvilke typer sanktioner der skal indføres og fastsætte de relevante procedurer for pålæggelse af sanktionerne. Dette modificeres dog af moderniseringsdirektivets artikel 8 b, stk. 4, hvorefter der skal indføres bødestraf for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med en EU-dimension, som defineret i håndhævelsesforordningen. I øvrigt må direktivændringen – bl.a. under hensyn til indholdet

af de vejledende kriterier, og at direktivets artikel 6 allerede indeholder en civilretlig sanktion – forstås sådan, at der er krav om anvendelse af strafferetlige eller lignende sanktioner.

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

Udvalget finder, at der ikke bør være forskel på sanktionsformen for overtrædelser, der alene berører danske forbrugere, og overtrædelser, der er udbredt i flere EU-lande (såkaldte udbredte overtrædelser). Det strafferetlige værn for danske forbrugere bør således ikke afhænge af, om den erhvervsdrivende også har krænket forbrugerrettighederne i andre EU-lande.

Udvalget har derfor valgt at pege på en samlet model for bødesanktionering, som omfatter både udbredte overtrædelser, herunder med en EU-dimension, såvel som andre overtrædelser.

Udvalget vurderer, at det alene er nødvendigt at sanktionere overtrædelse af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, idet de øvrige bestemmelser ikke indeholder forpligtelser mv. for erhvervsdrivende, hvorfor der ikke er anledning til at strafsanktionere disse.

Bestemmelserne i aftaleloven omfatter også andre vilkår end standardvilkår. Der er efter udvalgets opfattelse ikke grundlag for at foreslå indførelse af et videregående strafansvar end det, der kræves efter moderniseringsdirektivet. Strafansvar bør således – uden for de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har fået et konkret påbud eller forbud mod at anvende bestemte vilkår – begrænses til anvendelse af standardvilkår, som defineret i direktivet om urimelige kontraktvilkår.

Efter udvalgets opfattelse er det nødvendigt, at indsætte en selvstændig regel om strafansvar i aftaleloven, idet ugyldighedsbestemmelsen i § 38 c - og dermed også den civilretlige sanktionering af såvel urimelige standardvilkår som andre urimelige vilkår - bør videreføres uændret.

Udvalget har forelagt spørgsmålet om, hvorvidt de for strafansvaret afgørende kriterier om, at der er handlet i strid med ”hæderlig forretningsskik”, og at der er en ”betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren”, har den fornødne klarhed til at kunne danne grundlag for strafansvar for Justitsministeriet.

Justitsministeriet vurderer, at det er nødvendigt at udnytte direktivets muligheder for at begrænse anvendelsesområdet for strafbestemmelsen for at sikre, at lovens kriterium for strafansvar bliver tilstrækkeligt klart defineret. Gerningsindholdet er ifølge ministeriet ikke tilstrækkeligt klart, hvis et strafansvar af den omhandlede karakter alene baseres på de anførte kriterier.

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

3.4.2.2.1.1. Definitionsmodellen og påbudsmodellen – begge undtagelsesmuligheder foreslås udnyttet

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

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

Det har været centralt for udvalgets overvejelser herom, at selvom strafansvaret kan begrænses efter moderniseringsdirektivet, skal sanktioneringen forsat leve op til direktivets krav om, at sanktioner skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Det vil sikre den mest effektive håndhævelse at kombinere påbudsmodellen og definitionsmodellen, idet svaghederne ved påbudsmodellen i et vist omfang opvejes af styrkerne ved definitionsmodellen og omvendt.

3.4.2.2.1.2. Nærmere om påbudsmodellen

Udvalget har forespurgt Forbrugerombudsmanden om erfaringer med påbudsmodellen som håndhævelsesredskab.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at beføjelsen til at udstede administrative påbud sjældent anvendes i praksis. Forbrugerombudsmanden har som årsag hertil peget på, at klarhedskriteriet i markedsføringslovens § 32, stk. 2, væsentligt begrænser anvendelsesområdet for Forbrugerombudsmandens kompetence – navnlig i forhold til nye salgsformer og vilkår, hvor der endnu ikke foreligger praksis fra domstolene. Endvidere indebærer reglerne om, at den erhvervsdrivende kan kræve, at Forbrugerombudsmanden inden en uge indbringer et påbud for domstolene, at det er meget ressourcetungt for Forbrugerombudsmanden at nedlægge disse påbud.

Forbrugerombudsmanden har også mulighed for at nedlægge et foreløbigt forbud, jf. markedsføringslovens § 36. Det er en betingelse for at nedlægge et foreløbigt forbud, at der er en øjensynlig fare for, at formålet med at nedlægge forbud i medfør af § 24 ellers vil forspildes, hvis rettens afgørelse afventes. Forbrugerombudsmanden har peget på, at den omtalte betingelse begrænser anvendelsen af hjemlen i § 36, og at det foreløbige forbud i øvrigt er meget ressourcetungt, idet forbuddet skal indbringes for en domstol i modsætning til det administrative påbud, der kun skal indbringes, hvis den erhvervsdrivende forlanger det.

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

Udvalget foreslår at fastholde, at Forbrugerombudsmanden skal indbringe administrative påbud/forbud for domstolene, når adressaten anmoder om det.

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

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

3.4.2.2.1.3. Nærmere om definitionsmodellen

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

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

Ministerens beføjelse afgrænses ved at kræve, at Forbrugerombudsmanden skal indstille de vilkår, der skal strafsanktioneres. Ministeren vil således ikke kunne strafsanktionere vilkår, som Forbrugerombudsmanden ikke har indstillet. Ministeren vil dog ikke være forpligtet til at følge indstillingen fra Forbrugerombudsmanden. Ministeren skal således selv foretage en selvstændig vurdering af grundlaget og behovet for at fastsætte strafansvar for at anvende et givent standardvilkår.

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

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

Udvalget har for det første peget på, at standardvilkåret skal være klart urimeligt at anvende. Kriteriet indebærer, at der skal foreligge et klart retligt grundlag for at anse standardvilkår for urimelige, jf. aftalelovens § 38 c. Et sådant klart retligt grundlag vil navnlig foreligge, når det i retspraksis fra danske domstole eller EU-Domstolen er fastslået, at vilkåret eller tilsvarende vilkår er urimelige at anvende, f.eks. hvis et standardvilkår er i strid med præceptiv dansk lovgivning eller EU-lovgivning, der tager sigte på at beskytte forbrugere mod urimelige kontraktvilkår. Det kan også være vilkår på den vejledende liste over urimelige kontraktvilkår, som direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder.

For det andet har udvalget peget på, at standardvilkåret skal være urimeligt at anvende i forbrugeraftaler under alle omstændigheder.

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

Ordningen vil være målrettet mod de få erhvervsdrivende, som standardmæssigt anvender klart urimelige vilkår og eventuelt spekulerer i at tilsidesætte forbrugerrettighederne.

Det er alene urimelige standardvilkår, som er omfattet af ordningen. Individuelt forhandlede vilkår er dermed ikke omfattet. Hvis en forbruger og en erhvervsdrivende konkret forhandler sig frem til vilkår, som

fremgår af bekendtgørelsen, vil det således ikke være strafbelagt. Vilkåret vil dog stadig være omfattet af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, og kan efter omstændighederne kendes civilretligt ugyldigt. Den erhvervsdrivende vil endvidere kunne straffes efter markedsføringslovens regler, hvis Forbrugerombudsmanden har meddelt den erhvervsdrivende påbud om ikke at anvende et givent vilkår, og den erhvervsdrivende uanset påbuddet fortsætter med at anvende vilkåret.

Det fremgår af artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler, at medlemsstaterne bl.a. fastsætter, at urimelige kontraktvilkår i en aftale, som en erhvervsdrivende har indgået med en forbruger, i henhold til deres nationale lovgivning ikke binder forbrugeren. Danmark er således forpligtet til at sanktionere over for en erhvervsdrivende på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende indgår en aftale med en forbruger, hvor et strafbelagt standardvilkår er indeholdt i aftalen.

Dette har givet anledning til overvejelser i udvalget om, der bør kunne straffes for forsøg på anvendelse af de strafbelagte urimelige standardvilkår, eller om fuldbyrdelsestidspunktet bør fremrykkes.

Det fremgår af straffelovens § 21, stk. 1, at handlinger, som sigter til at fremme eller bevirke udførelsen af en forbrydelse, straffes, når denne ikke fuldbyrdes, som forsøg. Det fremgår af § 21, stk. 3, at for så vidt ikke andet er bestemt, straffes forsøg kun, når der for lovovertrædelsen kan idømmes en straf, der overstiger fængsel i 4 måneder. Bestemmelsen i § 21, stk. 3, er udtryk for et almindeligt retsprincip om, at forsøg ikke er strafværdigt på samme måde som fuldbyrdede forbrydelser.

Det fremgår endvidere af straffelovens § 22, at forsøg ikke straffes, når gerningspersonen frivilligt og ikke på grund af tilfældige hindringer for gerningens udførelse eller for opnåelsen af det ved denne tilsigtede øjemed afstår fra iværksættelsen eller hindrer fuldbyrdelsen eller foretager handlinger, som ville have hindret fuldbyrdelsen, hvis denne ikke, ham uafvidende, var mislykkedes eller ad anden vej var afværget.

I overensstemmelse med moderniseringsdirektivet indeholder udvalgets forslag alene mulighed for at idømme bødestraf. Der vil således ikke kunne straffes for forsøg, medmindre der indsættes en særskilt hjemmel til dette. Indsættes der ikke hjemmel hertil eller fastsættes der ikke et fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt, vil der først kunne straffes på det tidspunkt, hvor overtrædelsen er fuldbyrdet – dvs. på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende indgår en aftale med en forbruger, hvor et strafbelagt standardvilkår er indeholdt i aftalen.

Den erhvervsdrivende vil således ikke kunne straffes, hvis forbrugeren af eller anden grund afstår fra at indgå en aftale med den erhvervsdrivende, selvom forbrugeren er blevet tilbudt at indgå en aftale, der indeholder et strafbelagt standardvilkår. Forbrugerombudsmanden vil derfor skulle føre bevis for, at der er en eller flere forbrugere, som har indgået en aftale med den erhvervsdrivende indeholdende det omhandlede standardvilkår.

Fuldbyrdelsestidspunkt vil alternativt kunne fremrykkes, f.eks. således at den erhvervsdrivende vil kunne anses for at have anvendt vilkåret allerede på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende endeligt har fastsat sine standardvilkår og f.eks. lagt dem på sin hjemmeside. Det vil dermed være uden betydning, om der er forbrugere, som har indgået en aftale med den erhvervsdrivende. Fremrykkes fuldbyrdelsestidspunktet som anført vil dette imidlertid indebære, at den erhvervsdrivende afskæres fra at ”træde tilbage fra forsøg”, hvis den erhvervsdrivende af sig selv bliver opmærksom på problemstillingen og ændrer vilkårene,

inden aftalerne med forbrugeren indgås. Det er endvidere vanskeligt at definere fuldbyrdelsestidspunktet nærmere – navnlig hvis den erhvervsdrivendes standardvilkår ikke offentliggøres, f.eks. på en hjemmeside.

Under henvisning til princippet i straffelovens § 21, stk. 3, og at straffen i det foreliggende tilfælde er bøde, og hvor uagtsomhed tillige straffes, finder udvalget, at det bør fastholdes, at der kun straffes for fuldbyrdede forhold – og dermed at der skal foreligge bevis for, at en eller flere forbrugere har indgået aftaler, hvor de strafbelagte standardvilkår er indeholdt. En ordning med forsøgsstraf vil næppe heller i praksis indebære en væsentlig mere effektiv håndhævelse end en ordning uden forsøgsstraf eller fremrykket fuldbyrdelsestidspunkt.

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

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

For at sikre korrekt gennemførelse af moderniseringsdirektivet foreslår udvalget endvidere at indsætte en bestemmelse i aftaleloven om, at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår. Der henvises i øvrigt herom til pkt. 3.4.2.5.

3.4.2.3. Sanktionsfastsættelse for overtrædelser af forbrugerrettighedsdirektivet og direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler

3.4.2.3.1. Vejledende kriterier ved pålæggelse af sanktioner

Moderniseringsdirektivets artikel 1 og artikel 4, stk. 13, oplister de vejledende og ikke-udtømmende kriterier, som skal tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner.

Det er udvalgets vurdering, at de fleste af de vejledende kriterier allerede fremgår af straffelovens kapitel 10 om straffastsættelse. Straffelovens regler om straffastsættelse er formuleret generelt, og har et bredt anvendelsesområde, jf. straffelovens § 2, idet reglerne finder anvendelse på alle strafbare forhold, medmindre andet er bestemt. Selvom reglerne i straffeloven ikke er en ordret gengivelse af kriterierne i moderniseringsdirektivet, er det udvalgets vurdering, at de vejledende kriterier er dækket af straffelovens almindelige regulering, således at der ikke er behov for udtrykkelig opregning af kriterierne i selve lovteksten.

For så vidt angår det vejledende kriterium om, at det ved pålæggelse af sanktioner kan tages i betragtning, hvilke sanktioner der pålægges den erhvervsdrivende for samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, er ifølge moderniseringsdirektivet artikel 1 og artikel 4, stk. 13, relevant i de tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af håndhævelsesforordningen. Udvalget vurderer, at kriteriet kan rummes inden for straffelovens § 10 b, hvorefter der ved retsforfølgelse mod en person, som uden for den danske stat er pålagt en

sanktion for samme handling, skal ske nedsættelse af den danske sanktion i det omfang, den udenlandske sanktion er fuldbyrdet.

På baggrund af ovenstående finder udvalget ikke grundlag for at foreslå at udnytte muligheden i moderniseringsdirektivet for at fastsætte yderligere vejledende kriterier for sanktionsfastsættelsen.

3.4.2.3.2. Sanktionsfastsættelse ved udbredte overtrædelser og overtrædelser med EU-dimension

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

Indførelsen medfører, at medlemsstaterne skal indføre regler om omsætningsbaserede maksimumsbøder på minimum 4 pct. som håndhævelsesforanstaltning. I de tilfælde, hvor oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, skal maksimumbødestørrelsen være mindst 2 mio. euro.

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

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

Den anførte lovgivningspraksis er kun fraveget i få tilfælde. Udvalget henviser til konkurrencelovens § 23 b, stk. 4 og 5, hvor der udtrykkeligt er fastsat et maksimum for bødefastsættelsen i lovteksten. Der gælder også et maksimum ved bødefastsættelsen ved overtrædelser af databeskyttelsesloven, men det maksimum, der følger af databeskyttelsesforordningen, fremgår alene af lovbemærkningerne og ikke udtrykkeligt af lovteksten i databeskyttelsesloven.

Det er udvalgets vurdering, at selvom en bestemmelse om, at overtrædelser straffes med bøde svarende til almindelig dansk lovgivningspraksis, principielt omfatter en bøde af enhver størrelse – og dermed også et maksimum på mindst 4 pct. af den erhvervsdrivendes omsætning mv. – vil en sådan bestemmelse formentlig ikke være tilstrækkelig til at implementere direktivbestemmelsen korrekt.

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

Udvalget finder ikke grundlag for at foreslå at udnytte direktivets valgmulighed med hensyn til at

fastsætte et højere maksimum end de 4 pct./2 mio. euro, som lever op til direktivets krav til en effektiv sanktionering.

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

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

Inden for det foreslåede maksimum vil udmålingen af bøden bero på domstolenes konkrete vurdering i de enkelte tilfælde under hensyn til de kriterier, der er omtalt ovenfor. Vurderingen af, om og i givet fald med hvilken vægt den erhvervsdrivendes omsætning skal indgå ved udmålingen af bøden, overlades til domstolene. Det vil endvidere formentlig kun være ved meget grove overtrædelser af lang varighed og med yderligere skærpende omstændigheder, at en konkret bøde kan tænkes udmålt op imod det angivne maksimum.

3.4.2.3.2.1. Særligt om valgmuligheden for at lægge vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan eller lignende i stedet for omsætningen i de berørte medlemsstater

Moderniseringsdirektivet giver også valgmulighed til at lægge vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan eller lignende i stedet for omsætningen i de berørte medlemsstater. Udvalget har delt sig hvad angår udnyttelse af denne valgmulighed.

3.4.2.3.2.1.1. Flertallets udtalelse

Et flertal i udvalget (10) finder ikke grundlag for at fravige direktivets udgangspunkt om, at det er omsætningen i de berørte medlemsstater, som er afgørende. Med direktivets udgangspunkt får domstolene således mulighed for at idømme ganske betydelige bøder. Det udgør endvidere et rimeligt kriterium, at det er omsætningen i de EU-lande, hvor de berørte forbrugere bor, som er afgørende, og at omsætningen i de EU-lande, hvor forbrugerne ikke berøres, holdes udenfor. Det vurderes som usikkert, om en udnyttelse af valgmuligheden i praksis vil føre til højere bøder. Bl.a. er mange erhvervsdrivende med grænseoverskridende aktiviteter organiseret som selvstændige juridiske personer i de respektive lande, og de har derfor ikke omsætning på verdensplan.

3.4.2.3.2.1.2. Mindretallets udtalelse

Et mindretal i udvalget (1) finder, at direktivets valgmulighed med hensyn til, at der skal lægges vægt på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan bør udnyttes. Det vil sikre, at bøden er mærkbar for de store virksomheder med en stor omsætning på verdensplan, og derved vil bødestørrelsen være mere lige og mærkbar for både globale og lokale erhvervsdrivende. Derudover vil det være i tråd med, hvordan overtrædelse af GDPR strafsanktioneres, hvor der ligeledes tages udgangspunkt i den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan.

3.4.2.4. Anvendelse af indtægter fra bøder

Det fremgår af præambelbetragtning nr. 15 i moderniseringsdirektivet, at medlemsstaterne bør overveje at bruge indtægterne fra bøderne på at øge beskyttelsen af forbrugernes generelle interesser samt andre beskyttede offentlige interesser.

I dansk ret tilfalder bøder statskassen, jf. straffelovens § 50, stk. 1, og der gælder således et princip om, at indtægter fra bøder ikke er øremærkede.

Udvalget finder herefter ikke anledning til at foreslå denne mulighed udnyttet.

Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 145-163.

3.4.2.5. Forbrugerombudsmandens tilsynsforpligtelse

I medfør af markedsføringslovens § 3 om god markedsføringsskik har Forbrugerombudsmanden kompetence til at gribe ind over for overtrædelser af de civilretlige forbrugerbeskyttende regler i aftaleloven og forbrugeraftaleloven.

Med det formål at sikre en korrekt gennemførelse af direktivet foreslår udvalget at indsætte en bestemmelse i forbrugeraftaleloven og aftaleloven om, at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende overholder de civilretlige forbrugerbeskyttende regler i aftaleloven og forbrugeraftaleloven. Tilsynet skal føres efter markedsføringslovens regler, og Forbrugerombudsmanden skal kunne meddele påbud og forbud efter de samme bestemmelser som i markedsføringsloven. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsyns adgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende overholder kravet om god markedsføringsskik, som fastslået af Højesteret i UfR 2013.2941 H. Forslaget skyldes behovet for at tydeliggøre Forbrugerombudsmandens allerede gældende kompetence i skreven dansk lovgiven af hensyn til at sikre korrekt direktivimplementering.

Forslaget indebærer, at Forbrugerombudsmandens tilsyn er underlagt et forhandlingsprincip (markedsføringslovens § 28), og at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sagen om forbud og påbud for retten (markedsføringslovens § 32, stk. 1, jf. § 24, stk. 1), ligesom Forbrugerombudsmanden vil kunne nedlægge foreløbige forbud (markedsføringslovens § 32, stk. 2-5) og meddele administrative påbud (markedsføringslovens § 28, stk. 2). Der vil også være mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede retningslinjer (markedsføringslovens § 29), indhente tilsagn (markedsføringslovens § 28, stk. 2) og afgive forhåndsbeskeder (markedsføringslovens § 30).

3.4.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i udvalgets overvejelser og forslag, og lovforslaget er med få sproglige ændringer udarbejdet i overensstemmelse hermed. Hvor der ikke har været enighed i udvalget, er lovforslaget udarbejdet på baggrund af flertallets forslag.

Der henvises til lovforslagets § 1, nr. 42-45 og § 2, nr. 2, samt bemærkningerne hertil.

Justitsministeriet bemærker, at indholdet af begrebet ”maksimumbøde” er tilsvarende begrebet ”bødeloft”, som oftere anvendes i dansk ret.

For så vidt angår udvalgets overvejelser om at indføre selvstændigt strafansvar i aftaleloven, idet ugyldighedsbestemmelsen i § 38 c – og dermed også den civilretlige sanktionering af såvel urimelige standardvilkår som andre urimelige vilkår – bør videreføres uændret, bemærker Justitsministeriet, at der med nærværende lovforslag vil blive foretaget ændringer i § 38 c med det formål at bringe bestemmelsen i overensstemmelse med EU-retspraksis. Ændringen berører imidlertid ikke den af udvalget foreslåede ordning for at indføre selvstændigt strafansvar for overtrædelse af bestemmelsen.

Justitsministeriet bemærker, at udvalgets forslag om ændring af markedsføringslovens § 32, stk. 2, og indsættelse af markedsføringslovens § 37, stk. 7, forventes gennemført af Erhvervsministeriet ved lovforslag om ændring af markedsføringsloven, som forventes fremsat i Okt. I.

3.5. Ændringer, der ikke vedrører gennemførelsen af moderniseringsdirektivet

3.5.1. Forbrugeraftalelovens anvendelse på aftaler om personbefordring

3.5.1.1. Gældende ret

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, undtager aftaler om personbefordring fra lovens anvendelsesområde. Undtagelsen gælder dog ikke i forhold til lovens § 12 vedrørende krav til oplysning om betalingsforpligtelser ved aftaler, der indgås ved elektroniske midler, eller lovens § 31 vedrørende forbrugerens samtykke til betalinger, der ligger ud over hovedydelsen. Disse bestemmelser finder derfor anvendelse på aftaler om personbefordring, jf. også pkt. 3.1.1.1.2. ovenfor.

Det følger af bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, at bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra k, der generelt undtager aftaler om personbefordring fra direktivets anvendelsesområde, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, afsnit 45 f. Efter direktivets artikel 3, stk. 3, litra k, gælder undtagelsen ikke med hensyn til direktivets regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt om betalingsforpligtelser ved elektronisk indgåelse af fjernsalgsaftaler (artikel 8, stk. 2), om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19) og om yderligere betalinger (artikel 22). Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, skal fortolkes i overensstemmelse hermed.

Forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, fastslår, at erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Efter stk. 2 gælder forbuddet i stk. 1 dog ikke for telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, tegning af abonnementer på aviser, ugeblade, og tidsskrifter, formidling af forsikringsaftaler og tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport. Det følger af bestemmelsens forarbejder, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 132, at begreberne i stk. 2 skal fortolkes indskrænkende, idet der er tale om en undtagelsesbestemmelse.

3.5.1.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, som undtager aftaler om personbefordring fra lovens anvendelsesområde indeholder ikke en henvisning til forbuddet mod uanmodede henvendelser i forbrugerftalelovens § 4. Den manglende henvisning til forbrugerftalelovens § 4 kan give det indtryk, at det er tilladt for erhvervsdrivende at rette uanmodede henvendelser til forbrugere med henblik på at indgå en aftale om personbefordring.

Forbrugerftalelovens § 4 indeholder et totalforbud mod uanmodede personlige henvendelser på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvor der ikke er almindelig adgang, med henblik på at indgå en aftale. Bestemmelsen forbyder herudover i vidt omfang uanmodede telefoniske henvendelser, idet der er fastsat fire undtagelser til forbuddet. Disse undtagelser skal fortolkes indskrænkende. Aftaler om personbefordring kan ikke indeholdes i nogle af undtagelserne til forbuddet mod telefoniske uanmodede henvendelser.

Det har formentlig ikke været intentionen, at erhvervsdrivende skal have mulighed for at rette uanmodede henvendelser til forbrugere – hverken personligt eller telefonisk – med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale om personbefordring. Såfremt aftaler om personbefordring ikke er omfattet af forbuddet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser, vil flyselskaber, taxaselskaber, busselskaber og lignende selskaber frit kunne ringe til forbrugere, der ikke er registreret på Robinsonlisten. Dette er ikke en hensigtsmæssig retsstilling. Særligt set i lyset af at forbuddet mod uanmodede personlige henvendelser ellers er absolut, samt at der kun er få, begrænsede undtagelser til forbuddet mod telefoniske henvendelser, må det antages at være en fejl, at forbrugerftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, ikke indeholder en henvisning til forbrugerftalelovens § 4.

Den foreslåede ændring af forbrugerftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, vil medføre, at erhvervsdrivende, som ønsker at indgå en aftale om personbefordring med en forbruger, eksplicit omfattes af forbuddet mod uanmodede henvendelser.

Der henvises til lovforslagets § 1, nr. 4, og bemærkningerne hertil. Der foretages i samme bestemmelse ændringer, der gennemfører moderniseringsdirektivet, jf. pkt. 3.1.3.

3.5.2. Gennemførelse af dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2 (definitioner)

3.5.2.1. Gældende ret

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2 indeholder en række definitioner, som gør det muligt at afgrænse direktivets anvendelsesområde og fastsætte betingelserne for dets anvendelse. Definitionerne er på forskellig vis implementeret direkte eller indirekte i forbrugerftaleloven.

3.5.2.1.1. Erhvervsdrivende

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 2, har følgende ordlyd: *”’erhvervsdrivende’: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler”*.

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke en tilsvarende definition af ”erhvervsdrivende”. I stedet indeholder dansk lovgivning en definition af begrebet ”forbrugeraftale”, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, hvoraf begreberne ”erhvervsdrivende” og ”forbruger” forudsætningsvis fremgår. Forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, har følgende ordlyd: *”Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.”*

Aftalelovens § 10 indeholder grundlæggende regler om fuldmagter. Det følger af stk. 1, at den, som har givet en anden fuldmagt til at foretage en retshandel, bliver umiddelbart berettiget og forpligtet over for tredjemand ved en retshandel, som fuldmægtigen foretager i fuldmagt giverens navn og inden for fuldmagtens grænser. Det følger af stk. 2, at hvis nogen ifølge aftale med en anden indtager en stilling, som efter lov eller sædvane medfører beføjelser for ham til inden for visse grænser at handle på den andens vegne, anses han for befuldmægtiget til at foretage retshandler, som falder inden for disse grænser.

3.5.2.1.2. Fjernsalgsaftale

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 7, har følgende ordlyd: *”’aftale om fjernsalg’: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker”.*

Forbrugeraftalelovens § 3, nr. 1, har følgende ordlyd:

”1) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen

a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og

b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.”

Det følger af forbrugerrettighedsdirektivets definition af en aftale om fjernsalg, at en fjernsalgsaftale er en aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren ikke mødes fysisk, samt at der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse alene er anvendt fjernkommunikationsteknikker.

Forbrugeraftalelovens definition af fjernsalgsaftale indeholder ikke på tilsvarende vis et krav om, at der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende er anvendt fjernkommunikationsteknikker.

3.5.2.1.3. Handelsmæssig garanti

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 14, har følgende ordlyd: *”’handelsmæssig garanti’: enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (»garantigiveren«) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante*

reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed”.

Forbruger aftaleloven indeholder ikke en tilsvarende definition af begrebet ”handelsmæssig garanti”. Forbruger aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 15 fastsætter imidlertid regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt i relation til eventuelle garantier. Den erhvervsdrivende skal således i forbindelse med indgåelse af en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse bl.a. oplyse om betingelserne for at udnytte en eventuel garanti, dvs. en indeståelse for visse egenskaber, holdbarhed mv. af den erhvervsdrivende selv eller af en tredjemand, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 38.

Derudover fremgår forbrugerrettighedsdirektivets definition af ”handelsmæssig garanti” i bemærkningerne til forbruger aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 15, som anvender begrebet, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 138.

Bestemmelsen suppleres af markedsføringsloven, hvorefter den erhvervsdrivende, hvis der ydes garanti, på en letforståelig måde skal informere forbrugeren om indholdet af garantien og give de oplysninger, der er nødvendige for at gøre denne gældende, jf. markedsføringslovens § 17, stk. 1, nr. 1 og 2. Endvidere skal den erhvervsdrivende på en klar og tydelig måde oplyse, at forbrugeren ufravigelige rettigheder efter lovgivningen ikke berøres af garantien, jf. markedsføringslovens § 17, stk. 1, nr. 3.

Det fremgår af forarbejderne til markedsføringslovens § 17, at der ved en garanti skal forstås en frivillig forpligtelse, som den erhvervsdrivende påtager sig ved salg af produkter, hvor forbrugeren gives yderligere rettigheder, end de rettigheder, som forbrugeren har efter lovgivningen, jf. Folketingstidende 2016-17, A, L 40 som fremsat, s. 69.

3.5.2.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

3.5.2.2.1. Erhvervsdrivende

Kommissionen har i åbningsskrivelsen anført, at den danske definition af ”erhvervsdrivende” er mangelfuld, idet det ikke er klart, at en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, er omfattet af begrebet. Det er desuden Kommissionens opfattelse, at det er et væsentligt element i definitionen, og at det derfor bør nævnes udtrykkeligt i den danske gennemførelse af definitionen af ”erhvervsdrivende”. Det er ikke tilstrækkeligt, at det følger af de almindelige danske regler om fuldmagter, da også forbrugere og erhvervsdrivende, der ikke er fortrolige med de danske regler om fuldmagter, skal kende til deres rettigheder og forpligtelser.

3.5.2.2.2. Fjernsalgsaftale

Kommissionen har i åbningsskrivelsen bemærket, at der i den danske definition af ”fjernsalgsaftale” ikke stilles krav om, at der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker. Derved udelades et centralt element i definitionen, som gør det muligt at adskille aftaler om fjernsalg fra andre aftaler. På den baggrund finder Kommissionen, at definitionen af ”aftale om fjernsalg” ikke er gennemført korrekt i dansk ret.

3.5.2.2.3. Handelsmæssig garanti

Kommissionen har i åbningsskrivelsen anført, at definitionen af ”handelsmæssig garanti” ikke er korrekt gennemført i dansk ret. Kommissionen finder, at den manglende gennemførelse kan føre til en usikker retstilstand med hensyn til rækkevidden og anvendelsen af direktivet.

3.5.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i, at bestemmelser, som skaber rettigheder og forpligtelser for borgerne, skal gennemføres ved regler, der gør de pågældende personer i stand til på en tilstrækkelig klar og tydelig måde at kende deres rettigheder og forpligtelser.

Justitsministeriet er endvidere enig i, at definitionsbestemmelserne er af væsentlig betydning, idet de er nødvendige for forståelsen af forbrugerrettighedsdirektivets øvrige bestemmelser.

Ud fra hensynet til at sikre tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, samt under hensyntagen til, at bestemmelserne som anført er nødvendige for forståelsen af forbrugerrettighedsdirektivets øvrige bestemmelser, foreslår Justitsministeriet, at definitionerne af ”erhvervsdrivende” og ”fjernsalgsaftale” tilrettes, samt at definition af ”handelsmæssig garanti” indsættes i forbrugeraftaleloven.

Det bemærkes, at der med lovforslaget også indsættes en række definitioner i forbindelse med gennemførelsen af moderniseringsdirektivet, jf. også lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 3.1.2.4.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 5, 7 og 8, og bemærkningerne hertil.

3.5.3. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27 (levering uden forudgående anmodning)

3.5.3.1. Gældende ret

Ifølge forbrugerrettighedsdirektivet er forbrugeren ikke forpligtet til at levere sin modydelse, hvis den erhvervsdrivende uden forudgående anmodning leverer varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udfører en tjenesteydelse, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, 1. pkt.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at manglende respons fra forbrugers side efter en levering eller udførelse ikke er ensbetydende med samtykke, jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, 2. pkt.

Af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis, artikel 5, stk. 5, fremgår det, at de former for handelspraksis, der er opregnet i direktivets bilag I under alle omstændigheder skal betragtes som urimelige. Bilag I til direktivet om urimelig handelspraksis omfatter en række former for handelspraksis, der betegnes som ”aggressiv handelspraksis”, herunder tilfælde, hvor der opkræves omgående eller senere betaling for eller returnering eller oplagring af produkter, som den erhvervsdrivende har leveret, selv om forbrugeren ikke har anmodet herom – bortset fra såkaldte erstatningsprodukter, jf. bilagets pkt. 29.

Efter forbrugeraftaleloven kan en forbruger, hvis en erhvervsdrivende fremsender eller afleverer en vare til vedkommende uden dennes forudgående anmodning, beholde varen vederlagsfrit, medmindre leveringen skyldes en fejl, jf. § 6, 1. pkt.

Bestemmelsen fastsætter endvidere, at en forbruger ikke bliver forpligtet til at betale vederlag, hvis en erhvervsdrivende udfører en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, jf. § 6, 2. pkt.

Det følger af en almindelig sproglig fortolkning af forbrugeraftalelovens § 6, at forbrugeren ikke kan anses for at have samtykket til leveringen, hvis forbrugeren ikke har reageret på leveringen.

Bestemmelsen i forbrugeraftaleloven er i det væsentligste en videreførelse af bestemmelsen i den oprindelige forbrugeraftalelov fra 1978 vedrørende uanmodet levering af varer, men blev i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv (direktiv 97/7/EF) udvidet til også at omfatte tjenesteydelser, jf. Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A, s. 5942.

3.5.3.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

Kommissionen har bemærket, at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27 er en vigtig bestemmelse, som beskytter forbrugerne i tilfælde af levering af varer mv. uden forudgående anmodning. Det er præciseret i bestemmelsen, at manglende respons fra forbrugeren ved levering ikke er ensbetydende med samtykke. Kommissionen har anført, at denne del af bestemmelsen ikke er korrekt gennemført i forbrugeraftalelovens § 6.

Det er Kommissionens holdning, at det ikke er tilstrækkeligt, at denne del af bestemmelsen følger af en almindelig sproglig fortolkning. Navnlig for en gennemsnitsforbruger, som får leveret varer eller tjenesteydelser uden en forudgående anmodning herom, er det vigtigt at vide, at vedkommende ikke er forpligtet til at protestere mod leveringen for at undgå at blive bundet af en aftale.

3.5.3.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ud fra hensynet til at sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27, foreslår Justitsministeriet, at forbrugeraftalelovens § 6 ændres. Den foreslåede ændring vil medføre, at det eksplicit fremgår af forbrugeraftaleloven, at en forbruger ikke er forpligtet til at protestere mod en levering, som er leveret uden forudgående anmodning, for at undgå at blive bundet af leveringen.

Der lægges ikke op til ændringer i anvendelsen af forbrugeraftalelovens § 6, idet en almindelig sproglig fortolkning af bestemmelsen hidtil har ført til samme resultat.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 9, og bemærkningerne hertil.

3.5.4. Oplysning om fremgangsmåden ved klage

3.5.4.1. Gældende ret

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter oplysningsforpligtelser for den erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, som er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.1.1.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger vedrørende gennemførelse af moderniseringsdirektivet og forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1.

Efter forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22, skal forbrugeren have oplysning om, hvorvidt den pågældende har mulighed for klageadgang og, hvis dette er tilfældet, fremgangsmåden ved klage.

Efter bestemmelsen har en erhvervsdrivende pligt til at oplyse om adgangen til at klage til Center for Klageløsning (førhen Forbrugerklagenævnet) eller et privat anke- eller klagenævn, såsom Ankenævnet for Forsikring eller det finansielle ankenævn. Bestemmelsen indeholder ikke krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse, hvis der ikke er en klageadgang, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 143.

Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 22, implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra t. Af denne bestemmelse fremgår, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse om muligheden for adgang til en udenretlig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

3.5.4.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

I den danske udgave (i forbrugerftaleloven) af bestemmelsen er ”forudsætning”, som er anvendt i forbrugerrettighedsdirektivet, udmøntet med ordet ”fremgangsmåde”.

Af den engelske sprogversion af forbrugerrettighedsdirektivet fremgår følgende formulering: *”the methods for having access to [complaint and redress mechanism]”*. Desuden fremgår følgende formulering af den tyske sprogversion: *”und die Voraussetzungen für diesen Zugang.”*

Henset til, at bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 8 med implementeringen af moderniseringsdirektivet vil blive strafbelagt, samt til, at det bør sikres, at indholdet af bestemmelsen er klart, og at forpligtelserne efter bestemmelsen er gennemskuelige for den erhvervsdrivende, foreslås bestemmelsen justeret. Der henvises til pkt. 3.4.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger vedrørende udvidelse af strafansvaret i forbrugerftaleloven som led i gennemførelse af moderniseringsdirektivet. Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 136-138.

Det er Justitsministeriets vurdering, at ”forudsætningerne for” klage udgør en mere afgrænset og klar forpligtelse for den erhvervsdrivende end ”fremgangsmåden ved” klage.

Det er desuden Justitsministeriets vurdering, at den foreslåede formulering vil stemme bedre overens med både den engelske, tyske og danske ordlyd af forbrugerrettighedsdirektivet.

I udvalgets betænkning er det angivet, at hovedindholdet i bestemmelsen – uanset ordlydsforskellen mellem forbrugerrettighedsdirektivet og forbrugerftaleloven – må antages at være, at forbrugeren forud for aftaleindgåelsen skal oplyses om, at der er et klageorgan, som forbrugeren kan gå til, hvis der måtte opstå tvister i anledning af aftaleforholdet. Det må endvidere antages, at der ikke gælder et krav om, at den erhvervsdrivende særskilt skal gøre forbrugeren opmærksom på, hvordan klageorganet nærmere behandler klager, klagebetingelser og lignende forhold, hvis den erhvervsdrivende orienterer forbrugeren om, at sådanne oplysninger findes på klageorganets hjemmeside og f.eks. indsætter et link til denne

hjemmeside, jf. Delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers, s. 138.

Justitsministeriet er enig i udvalgets overvejelser angående oplysningsforpligtelsens omfang.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 16, og bemærkningerne hertil.

3.5.5. Udlevering af kopi af samtykke til levering af digitalt indhold

3.5.5.1. Gældende ret

Forbruger aftalelovens § 10 indeholder formelle krav til udleveringen af de oplysninger, der skal gives til forbrugeren efter forbruger aftalelovens § 8, stk. 1, når den erhvervsdrivende indgår en aftale med forbrugeren uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Det følger af bestemmelsens stk. 2, 2. pkt., at ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende udlevere en kopi af forbrugers udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb. Bestemmelsen implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 2, 2. led.

Det følger af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 2, at den erhvervsdrivende, når det er relevant, skal udlevere en bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om afkald på fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold).

Forbruger aftalelovens § 13 indeholder formelle krav til udleveringen af de oplysninger, der skal gives til forbrugeren, når den erhvervsdrivende indgår en aftale med forbrugeren ved fjernsalg. Det følger af bestemmelsens stk. 2, 2. pkt., at ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende udlevere en kopi af forbrugers udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb. Bestemmelsen implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 7, litra b.

Det følger af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 7, litra b, at den erhvervsdrivende, når det er relevant, skal udlevere bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m (om afkald på fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold).

Forbruger aftalelovens § 25, stk. 3, fastslår, at forbrugeren ikke hæfter for hel eller delvis levering af en aftale om levering af digitalt indhold ved forbrugers tilbagetræden fra aftalen, hvis

- 1) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at aftalens opfyldelse er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb,
- 2) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke, eller
- 3) den erhvervsdrivende har undladt at give forbrugeren en bekræftelse af dennes forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt.

Bestemmelsen implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 4, litra b.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.1.3., pkt. 3.2.1.1.4. og pkt. 3.3.1.1.4.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger om gennemførelse af moderniseringsdirektivet.

3.5.5.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ifølge den danske udgave (i forbrugeraftaleloven) af bestemmelserne skal den erhvervsdrivende udlevere en ”kopi” af det forudgående samtykke, frem for en ”bekræftelse” af samtykket, som forbrugerrettighedsdirektivet stiller krav om, jf. forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt.

Bestemmelserne anvender desuden forskellig terminologi, idet der efter § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., skal udleveres en kopi, hvorimod der alene skal udleveres en bekræftelse efter § 25, stk. 3, nr. 3.

Det er Justitsministeriets vurdering, at det er hensigtsmæssigt at ændre ordlyden af forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., således at kravet er det samme efter disse bestemmelser som efter forbrugeraftalelovens § 25, stk. 3, nr. 3. Hertil kommer, at det kan give anledning til tvivl, hvad det indebærer, at der skal gives en ”kopi” af samtykket.

Det er Justitsministeriets vurdering, at man ved et krav om, at der fortsat skal udleveres en bekræftelse af forbrugerens samtykke, rammer den rette balance mellem hensynet til forbrugerbeskyttelse og hensynet til den erhvervsdrivende.

Ændringerne skal ses i sammenhæng med, at bestemmelserne strafbelægges som følge af gennemførelse af moderniseringsdirektivet, jf. pkt. 3.4.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger (udvidelse af strafansvaret i forbrugeraftaleloven). Der henvises i øvrigt til delbetænkning II (1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers s. 143-144, hvor ordlydsproblematikken i relation til forbrugeraftalelovens § 13, stk. 2 og forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 7, litra b, nævnes.

Der henvises til forslaget § 1, nr. 22, og bemærkningerne hertil.

3.5.6. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2 (”ordre med betalingsforpligtelse”)

3.5.6.1. Gældende ret

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2, 2. led, fastsætter, at den erhvervsdrivende ved en fjernsalgsaftale skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin ordre, udtrykkeligt erkender, at vedkommende er opmærksom på, at ordren medfører en betalingsforpligtelse. Såfremt afgivelse af en ordre indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde være mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende. Hvis den erhvervsdrivende ikke overholder dette, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren. Bestemmelsen er implementeret i dansk ret ved forbrugeraftalelovens § 12.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, at hvis en fjernsalgsaftale indgås ved hjælp af elektroniske midler, og aftalen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt

på det sted, hvor bestillingen afgives. Det fremgår af bestemmelsens stk. 2, at forbrugeren alene er bundet af aftalen, hvis stk. 1, er overholdt.

Det følger af bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 12, at bestemmelsen bl.a. indebærer, at det i forbindelse med bestillinger, hvis afgivelse indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, er et krav, at knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde er mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse til den erhvervsdrivende, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 141.

3.5.6.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

Kommissionen har bemærket, at den danske implementering af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2, 2. led, i forbrugeraftaleloven ikke indeholder krav om, at en knap eller tilsvarende funktion, der medfører afgivelse af en ordre, skal være mærket med ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en anden utvetydig formulering. Kommissionen finder derfor, at bestemmelsen ikke er korrekt implementeret i dansk ret.

3.5.6.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ud fra hensynet til at sikre en tydelig gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2, 2. led, foreslår Justitsministeriet, at der indsættes et nyt stk. 2 i forbrugeraftalelovens § 12. Den foreslåede ændring vil medføre, at den erhvervsdrivende skal sikre sig, at en knap eller tilsvarende funktion, der medfører afgivelse af en ordre, skal være mærket med ”ordre med betalingsforpligtelse” eller en anden utvetydig formulering.

Det foreslås desuden, at forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, der bliver stk. 3, tilrettes, således at forbrugeren alene er bundet af aftalen eller bestillingen, hvis forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1 og 2, er overholdt.

Det bemærkes, at det ikke er tilsigtet, at ændringen vil føre til ændringer i anvendelsen af bestemmelsen, da indholdet af det nye stk. 2 hidtil har fremgået af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 142.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 27 og 28, og bemærkningerne hertil.

3.5.7. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h (Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret)

3.5.7.1. Gældende ret

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 9 fastsætter en fortrydelsesfrist på 14 dage ved aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 fastsætter en række undtagelser til fortrydelsesretten. Disse undtagelser er implementeret i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h, undtager aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations-

eller vedligeholdelsesarbejde, fra fortrydelsesretten. Dette gælder dog ikke, hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen. Fortrydelsesretten finder anvendelse på sådanne salg.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h, er implementeret ved forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8. Det følger af denne bestemmelse, at fortrydelsesretten ikke gælder for aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om.

Det følger af bemærkningerne til bestemmelsen, at bestemmelsen alene omfatter aftaler, som forbrugeren kan siges udtrykkeligt og på forhånd at have anmodet om. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, finder fortrydelsesretten anvendelse på disse yderligere tjenesteydelser eller varer, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 150.

3.5.7.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

Kommissionen har bemærket, at undtagelserne til fortrydelsesretten er udtømmende. Medlemsstater kan ikke tilføje eller udelade aftaler fra listen. Det er Kommissionens opfattelse, at den danske liste afviger fra forbrugerrettighedsdirektivet, idet det ikke fremgår udtrykkeligt, at forbrugeren i tilfælde af hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde stadig har fortrydelsesret for så vidt angår yderligere tjenesteydelser eller varer, der leveres af den erhvervsdrivende.

Kommissionen har anført, at fortrydelsesretten er en grundlæggende forbrugerrettighed, hvorfor undtagelser fra denne centrale rettighed skal defineres så klart som muligt. Derfor mener Kommissionen, at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h, ikke er fuldt implementeret i dansk ret.

3.5.7.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i, at bestemmelser, som skaber rettigheder og forpligtelser for borgerne, skal gennemføres ved regler, der gør de pågældende personer i stand til på en tilstrækkelig klar og tydelig måde at kende deres rettigheder og forpligtelser.

Justitsministeriet er endvidere enig i, at fortrydelsesretten er en grundlæggende rettighed, og at undtagelserne til fortrydelsesretten derfor skal defineres så klart som muligt.

Ud fra hensynet til at sikre en tydelig gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h, foreslås det, at der indsættes et nyt stk. 3, i forbrugeraftalelovens § 18, som vil præcisere, at forbrugers fortrydelsesret omfatter tjenesteydelser og varer ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om.

Det bemærkes, at der med den foreslåede ændring ikke lægges op til ændringer i anvendelsen af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 8.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 32, og bemærkningerne hertil.

3.5.8. Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3 (forbrugerens forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten)

3.5.8.1. Gældende ret

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14 indeholder regler om forbrugerens forpligtelser, når fortrydelsesretten udnyttes. Det følger af bestemmelsens stk. 3, at en forbruger, der udnytter sin fortrydelsesret efter at have anmodet om at få tjenesteydelsen leveret inden fortrydelsesfristens udløb i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, skal betale den erhvervsdrivende et beløb, der står i rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugerens har givet den erhvervsdrivende besked om, at fortrydelsesretten gøres gældende. Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugerens skal betale til den erhvervsdrivende, skal ske på grundlag af den samlede pris, der er fastsat i aftalen. Er den samlede pris urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3, er implementeret i forbrugerftalelovens § 25, stk. 2. Det fremgår heraf, at det beløb, som forbrugerens kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Det følger af bemærkningerne til bestemmelsen, at hvis den samlede pris er urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 159.

3.5.8.2. EU-Kommissionens bemærkninger i åbningsskrivelse nr. 2017/2033

Kommissionen har bemærket, at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3, bidrager til klarhed i forhold til det beløb, forbrugerens kan pålægges at skulle betale ved hel eller delvis levering efter forbrugerens anmodning. Kommissionen har bemærket, at den danske implementering af bestemmelsen ikke fastslår, at der skal beregnes et forholdsmæssigt beløb på grundlag af markedsværdien, såfremt den samlede pris er urimeligt høj, hvilket efter Kommissionens opfattelse kan føre til usikkerhed omkring det beløb, forbrugerens kan pålægges at betale.

3.5.8.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er enig i, at bestemmelser, som skaber rettigheder og forpligtelser for borgerne, skal gennemføres ved regler, der gør de pågældende personer i stand til på en tilstrækkelig klar og tydelig måde at kende deres rettigheder og forpligtelser.

Ud fra hensynet til at sikre en tydelig gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3, foreslås det, at der tilføjes et 2. pkt. i forbrugerftalelovens § 25, stk. 2. Ændringen vil præcisere, at det beløb, som forbrugerens skal betale til den erhvervsdrivende, skal beregnes på grundlag af markedsværdien af det leverede, hvis den samlede pris, der er fastsat i aftalen, er urimelig høj.

Det bemærkes, at der med den foreslåede ændring ikke lægges op til ændringer i anvendelsen af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 2.

Der henvises til forslaget § 1, nr. 39, og bemærkningerne hertil.

3.5.9. Leveringstidspunktet for ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

3.5.9.1. Gældende ret

Forbrugeraftalelovens kapitel 6 omhandler den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 27, stk. 1, at medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg levere ydelsen uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Såfremt ydelsen ikke leveres i rette tid, og dette ikke skyldes forbrugeren eller en omstændighed, som forbrugeren bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse. Bestemmelsen blev ændret i forbindelse med implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 18, som regulerer leveringstidspunktet for varer.

Den tidligere § 24 i forbrugeraftaleloven regulerede leveringstidspunktet for både varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Ved implementeringen af artikel 18 blev der indsat en bestemmelse i købeloven, der i vidt omfang svarede til bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 24. Det følger således af købelovens § 74, stk. 1, at medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal sælgeren levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Det følger af lovens forarbejder, at bestemmelsen i købeloven skulle finde anvendelse for alle aftaler, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for forretningssted, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L40 som fremsat, s. 17.

Da bestemmelsen i købeloven alene regulerede leveringstidspunktet for varer, blev der indsat en tilsvarende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 27 for så vidt angår tjenesteydelser. Det følger af bemærkningerne til § 27, at bestemmelsen skulle finde anvendelse for alle aftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 161.

Af udvalgets betænkning (nr. 1540/ 2013) til gennemførelsen af forbrugerrettighedsdirektivet fremgår det, at udvalget foreslog, at bestemmelserne i købeloven til gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 18 med de fornødne tilpasninger også skulle finde anvendelse på aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, jf. betænkning nr. 1540, s. 315. Af den årsag foreslog man den nuværende affattelse af forbrugeraftalelovens § 27.

3.5.9.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet er blevet opmærksom på, at der ikke er overensstemmelse mellem det anvendelsesområde, som fremgår af bestemmelsens ordlyd, og det anvendelsesområde, som fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen. Det fremgår således af bestemmelsens ordlyd, at forbrugeraftalelovens § 27 finder

anvendelse på aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår det imidlertid, at forbrugeraftalelovens § 27 finder anvendelse for alle aftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det synes at have være tilsigtet, at forbrugeraftalelovens § 27 alene skulle omfatte aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, og at det derfor er en fejl, når det i bemærkningerne anføres, at forbrugeraftalelovens § 27 gælder for alle ikkefinansielle tjenesteydelsesaftaler. Det er sandsynligt, at man har ladet sig inspirere af bemærkningerne til ændringen af købeloven, som implementerede artikel 18 for så vidt angår køb af varer. Ved denne bestemmelse sondrede man ikke mellem aftaler om køb af varer indgået ved fjernsalg og andre aftaler.

Det foreslås derfor at ændre et ord i bestemmelsen med henblik på at ændre bemærkningerne til bestemmelsen for at sikre, at anvendelsesområdet for forbrugeraftalelovens § 27 ikke giver anledning til tvivl.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 40, og bemærkningerne hertil.

3.5.10. Lettere adgang til at opsige aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser

3.5.10.1. Gældende ret

Forbrugeraftalelovens kapitel 7 regulerer forbrugers ret til opsigelse af aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser

Forbrugeraftalelovens § 28 fastslår, at en forbruger kan opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse, jf. dog stk. 2 og 4.

I stk. 2 fastsættes der undtagelser fra de foreslåede bestemmelser om opsigelsesvarsel i stk. 1 og 4, idet disse bestemmelser ikke finder anvendelse, dels hvis opsigelsesvarsel eller bindingsperiode er reguleret i anden lovgivning, dels for visse nærmere afgrænsede aftaler, for hvilke bl.a. gælder, at den samlede pris ikke overstiger 2.000 kr.

Af stk. 3 følger endvidere, at aftaler omfattet af stk. 1 eller 4, som indgås ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren.

Efter stk. 4 kan forbrugeren dog først opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter aftalens indgåelse, hvis der er tale om en aftale, hvor den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen overstiger 20.000 kr. årligt, og hvor påbegyndelsen af leveringen enten kræver, at den erhvervsdrivende afholder engangsomkostninger, der overstiger den gennemsnitlige pris efter aftalen for 6 måneders løbende levering, eller medfører en værdiforringelse af tilsvarende størrelse for den erhvervsdrivende.

Stk. 5 fastslår udtrykkeligt, at der ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end det i stk. 1 nævnte.

Forbrugerftalelovens § 29 fastslår, at et vederlag, som forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen af aftalen har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, straks skal tilbagebetales.

Af stk. 2 fremgår, at der ved beregningen af det beløb, som forbrugeren skal have tilbage efter stk. 1, kan tages hensyn til sæsonmæssige udsving i værdien af den løbende ydelse.

Forbrugerftalelovens kapitel 7 indeholder ikke nærmere regler om, hvordan forbrugeren kan opsig en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser.

3.5.10.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Den nuværende affattelse af forbrugerftalelovens kapitel 7 blev indført ved lov nr. 492 af 12. juni 2009. Implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet ændrede nummereringen men ikke indholdet af bestemmelserne.

Formålet med lovforslaget var at forbedre forbrugerbeskyttelsen ved løbende kontraktforhold således, at forbrugeren ikke bliver bundet af langvarige kontrakter, som det på tidspunktet for indgåelsen af aftalen er vanskeligt at overskue konsekvenserne af, jf. Folketingstidende 2008-09, tillæg A, s. 2956.

Det er Justitsministeriets vurdering, at hensynet til at styrke forbrugerbeskyttelsen, tilsiger, at der indføres visse formelle krav i forhold til opsigelse. Ved mange aftaler om løbende kontraktforhold kan det være nemt for forbrugere at indgå aftalen, hvorimod det kan være en udfordring for forbrugere efterfølgende at opsig aftalen. Styrkeforholdet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, hvor forbrugeren ofte vil være den svage part i en aftale, tilsiger, at den erhvervsdrivende bør forpligtes til at skulle sikre, at det ikke er mere besværligt for forbrugeren at opsig en løbende aftale, end det er at indgå en sådan aftale. En nem adgang til at opsig en løbende aftale kan desuden bidrage til, at forbrugere har færre passive aftaler om løbende levering af tjenesteydelser og varer, dvs. produkter, som forbrugeren ikke anvender, men fortsat betaler for.

Det foreslås derfor, at forbrugeren skal kunne opsig en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på. Den foreslåede bestemmelse vil sikre, at forbrugeren har en nem og overskuelig adgang til at opsig et løbende abonnement og vil dermed bidrage til et højt niveau af forbrugerbeskyttelse.

Der henvises til forslagets § 1, nr. 41, og bemærkningerne hertil.

3.5.11. Hel eller delvis tilsidesættelse eller ændring af urimelige kontraktvilkår

3.5.11.1. Gældende ret

Det følger af aftalelovens § 36, at en aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Domstolenes adgang til at ændre en urimelig aftale blev indsat ved lov nr. 1098 af 21. december 1994. Ved samme lov blev der

indsat et nyt kapitel 4 i aftaleloven med henblik på gennemførelsen af de civilretlige regler i direktiv nr. 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Aftalelovens kapitel 4 indeholder særlige regler om forbrugeraftaler, herunder kapitlets hovedbestemmelse, § 38 c, som fastslår, at aftalelovens § 36 finder anvendelse ved forbrugeraftaler. Aftalelovens § 38 c indeholder desuden to tilføjelser, som følger af direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og som ikke findes i § 36, stk. 1. Tilføjelserne er mere forbrugerbeskyttende end § 36 stk. 1, og omhandler at, 1) ved anvendelsen af generalklausulen skal der ikke tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren, hvis dette medfører, at et aftalevilkår ikke kan ændres eller tilsidesættes, og 2) forbrugeren skal kunne kræve, at en aftale, som indeholder vilkår, der strider mod hæderlig forretningsskik og bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, i øvrigt skal opretholdes uden ændringer, hvis dette kan lade sig gøre.

Aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., implementerer artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, hvoraf følger, at medlemsstaterne skal fastsætte, at urimelige kontraktvilkår i en aftale, som en erhvervsdrivende har indgået med en forbruger, i henhold til deres nationale lovgivning ikke binder forbrugeren, og at aftalen forbliver bindende for parterne på i øvrigt samme vilkår, hvis den kan opretholdes uden de urimelige kontraktvilkår.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår finder alene anvendelse for kontraktvilkår i forbrugeraftaler, der ikke er blevet individuelt forhandlet. Aftalelovens § 38 c finder dog anvendelse for alle kontraktvilkår i forbrugeraftaler, uanset om et vilkår er blevet individuelt forhandlet eller ej.

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen, at domstolenes adgang til at ændre aftaler i aftalelovens § 36 blev indført, under henvisning til at hel eller delvis tilsidesættelse af en aftale i nogle tilfælde vil være uhensigtsmæssig. Det kan føre til, at ellers fordelagtige aftaler må tilsidesættes, idet de ikke kan opretholdes uden det urimelige vilkår. Det kan særligt være tilfældet i langvarige kontrakter. Det var opfattelsen, at domstolene hidtil havde anvendt bestemmelsen med fuld forståelse for, at udgangspunktet er, at aftaler skal opretholdes, og at der skal udvises varsomhed med at foretage rimelighedsvurderinger i forretningsforhold. Der var derfor næppe grund til at frygte, at ændringen ville få uoverskuelige konsekvenser for erhvervslivet eller forbrugerne. Det var derfor vurderingen, at bestemmelsen blot ville bidrage til en øget fleksibilitet, hvilket måtte være til fordel for både forbrugere og erhvervsdrivende. Ændringen førte desuden til en mere ensartet regulering i Norden, da reguleringen i Sverige, Finland og Norge ligeledes giver mulighed for at ændre en aftale, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 331-332.

Det følger af artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, at medlemsstaterne skal fastsætte regler, der sikrer, at urimelige kontraktvilkår ikke binder forbrugeren, samt at aftalen forbliver bindende på i øvrigt samme vilkår, hvis aftalen kan opretholdes uden det urimelige vilkår. Ved gennemførelsen af direktivet, vurderede Justitsministeriet, at bestemmelsens ordlyd, hvorefter medlemsstaterne skal fastsætte, at et urimeligt vilkår "ikke binder" forbrugeren, både kan forstås på den måde, at et urimeligt vilkår altid skal tilsidesættes, og på den måde, at et urimeligt vilkår ikke skal gælde over for forbrugeren, dvs. at vilkåret skal ændres eller tidsidesættes. Omvendt fremgår det af direktivet, at aftalen skal gælde uændret, hvis den kan opretholdes uden de urimelige vilkår, hvilket synes at støtte den forståelse, at urimelige vilkår altid skal tilsidesættes, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 336-337.

Henset til at formålet med direktivet er at beskytte forbrugere mod urimelige vilkår, samt at det ikke altid er til forbrugernes fordel helt at tilsidesætte vilkår, da det kan medføre, at en ellers fordelagtig aftale må

tilsidesættes helt, var det vurderingen, at direktivet ikke er til hinder for en dansk bestemmelse, hvorefter urimelige vilkår kan ændres. Det fremgår af bemærkningerne, at man blandt de nordiske lande var enige om denne forståelse af direktivets artikel 6, stk. 1, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 336-337.

Der henvises i øvrigt til gennemgangen i pkt. 3.4.1.1.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger vedrørende gennemførelse af moderniseringsdirektivet.

3.5.11.2. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

EU-Domstolen har i en række sager fortolket artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler således, at udgangspunktet er, at de nationale domstole er forpligtede til at tilsidesætte urimelige kontraktvilkår i deres helhed.

EU-Domstolen har bl.a. udtalt at ” [...] artikel 6, stk. 1, i direktiv 93/13 skal fortolkes således, at et kontraktvilkår, der er erklæret urimeligt, i princippet skal anses for aldrig at have eksisteret, hvorfor det ikke kan have nogen virkning over for forbrugeren. En retslig konstatering af, at et sådant vilkår er urimeligt, skal følgelig principielt have den virkning, at den retlige situation og de faktiske forhold, som forbrugeren ville have befundet sig i uden det nævnte vilkår, genoprettes”, jf. de forenede sager C-154/15, C-307/15 og C-308/15, præmis 61.

Efter EU-Domstolens praksis er det udgangspunktet, at urimelige kontraktvilkår skal ophæves og ikke kan ændres. EU-Domstolen har udtalt, at ”den nationale ret kun er forpligtet til at undlade at anvende et urimeligt kontraktvilkår, således at det ikke binder forbrugeren, men at den ikke har kompetence til at ændre vilkårets indhold. Denne kontrakt skal nemlig principielt opretholdes uden nogen anden ændring end den, der følger af ophævelsen af urimelige kontraktvilkår, for så vidt en sådan opretholdelse af kontrakten retligt set er muligt i overensstemmelse med reglerne i national ret”, jf. C-421/14, præmis 71.

EU-Domstolen har ligeledes udtalt følgende: ”Endvidere skal artikel 6, stk. 1, i direktiv 93/13 ifølge Domstolens praksis fortolkes således, at den er til hinder for en national bestemmelse, som gør det muligt for den nationale ret, når denne erklærer et vilkår i en aftale, som er indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, ugyldigt, at tilpasse den nævnte kontrakt ved at ændre dette vilkårs indhold”, jf. de forenede sager C-70/17 og C-179/17, præmis 53.

EU-Domstolen har desuden udtalt, at delvis tilsidesættelse af et vilkår kan svare til, at man ændrer vilkåret, hvorfor det heller ikke er muligt, jf. de forenede sager C-70/17 og C-179/17, præmis 55.

Om hensynet bag forbuddet mod at ændre urimelige kontraktvilkår har EU-Domstolen udtalt følgende: ”Hvis det stod en national retsinstans frit for at ændre indholdet af urimelige kontraktvilkår, ville en sådan adgang derfor kunne skade gennemførelsen af det langsigtede mål, der er nævnt i artikel 7 i direktiv 93/13. En sådan adgang kunne nemlig bidrage til at ophæve den afskrækkende virkning over for erhvervsdrivende, der opstår ved helt og holdent at undlade at anvende sådanne urimelige vilkår over for forbrugerne, for så vidt som de erhvervsdrivende fortsat ville være fristede til at anvende disse vilkår velvidende, at aftalen, selv hvis disse vilkår skulle blive erklæret ugyldige, ikke desto mindre ville kunne tilpasses i nødvendigt omfang af den nationale ret, således at deres interesse på denne måde blev sikret [...]”, jf. de forenede sager C-482/13, C-484/13, C-485/13 og C-487/13, præmis 31. Det bemærkes, at artikel 7 i direktiv 93/13 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler fastsætter, at medlemsstaterne skal

sikre, at der findes egnede og effektive midler til at bringe anvendelsen af urimelige kontraktvilkår, der indgås mellem forbrugere og erhvervsdrivende, til ophør.

Efter EU-Domstolens praksis, synes delvis tilsidesættelse eller ændringer af vilkår således ikke at være mulige alternativer til fuld tilsidesættelse af et vilkår, som tilfældet er nu efter dansk ret.

Det er Justitsministeriets vurdering, at der er behov for at ændre § 38 c, for at sikre, at dansk ret er i overensstemmelse med EU-Domstolens praksis. Da direktivet om urimelige kontraktvilkår alene finder anvendelse ved kontraktvilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, vurderes en ændring af § 38 c at kunne begrænses hertil. Justitsministeriet vurderer, at det er hensigtsmæssigt at begrænse anvendelsesområdet på en sådan måde, henset til at adgangen til at ændre eller tilsidesætte vilkår delvist sikrer en høj grad af fleksibilitet, som i sidste ende er til gavn for forbrugeren. Det er dog muligt, at indskrænkningen af bestemmelsens anvendelse i praksis vil have en mindre betydning, dels fordi mange vilkår i forbrugeraftaler ikke vil have været genstand for individuel forhandling, dels fordi det kan have formodningen imod sig, at et vilkår, der er blevet forhandlet individuelt, vil være urimeligt.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, der ikke har været genstand for individuel forhandling, ikke længere vil kunne ændres eller tilsidesættes delvist. Ændringen vil bringe den danske retsstilling i overensstemmelse med EU-Domstolens praksis på området.

Der henvises til forslagets § 2, nr. 1, og bemærkningerne hertil.

Der henvises i øvrigt til de foreslåede § 38 e og § 38 f i aftaleloven, som indfører strafansvar for den erhvervsdrivendes brug af urimelige aftalevilkår, jf. forslagets § 2, nr. 2, og bemærkningerne hertil.

4. Økonomiske konsekvenser og implementeringskonsekvenser for det offentlige

Lovforslaget forventes at medføre begrænsede merudgifter på Justitsministeriets område, herunder for politiet, anklagemyndigheden og domstolene, som afholdes inden for den eksisterende ramme.

Lovforslaget forventes endvidere at medføre merudgifter på Erhvervsministeriets område, herunder for Forbrugerombudsmanden. Som følge af Forbrugerombudsmandens prioriteringsadgang, afholdes merudgifterne inden for den eksisterende ramme.

Lovforslaget skønnes ikke at medføre implementeringskonsekvenser for det offentlige.

Principperne for digitaliseringsklar lovgivning er ikke relevante for lovforslaget.

5. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet mv.

Lovforslaget vil medføre følgende administrative omstillingsomkostninger for de omfattede virksomheder.

- Krav om oplysning af faxnummer af erhvervsdrivende til forbruger udgår jf. lovforslagets § 1, nr. 10.

- Der stilles krav til, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysninger om brug af onlinekommunikationsmidler, hvor det er relevant, jf. lovforslagets § 1, nr. 11.
- Der stilles krav til, at alle erhvervsdrivende, som har personaliseret pris på baggrund af automatiseret beslutningstagning, skal oplyse forbrugeren om dette, jf. lovforslagets § 1, nr. 13.
- Der stilles krav om, at den erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, som er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, fremover skal oplyse om forudsætningerne for klage fremfor, som i dag, at oplyse om fremgangsmåden ved klage, jf. lovforslagets § 1, nr. 16.
- Der stilles krav til, at udbydere af onlinemarkedspladser skal oplyse forbrugeren om de vigtigste parametre for rangordning af tilbud, hvorvidt forbrugerbeskyttelsens regler gælder, hvis der er foretaget en aftale med tredjepart som ikke er erhvervsdrivende, og hvorledes ansvaret fordeles mellem tredjepart og onlinepladsen, jf. lovforslagets § 1, nr. 19.
- Der stilles krav om, at den erhvervsdrivende fremover skal udlevere en bekræftelse af forbrugers samtykke ved levering af digitale tjeneste før fortrydelsesfristens udløb ved hhv. aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted og ved fjernsalgsaftaler fremfor, som i dag, at udlevere en kopi af samtykket, jf. lovforslagets § 1, nr. 22.
- Der stilles krav til, at den erhvervsdrivende skal kræve, at en forbrugers anmodning om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes inden for fortrydelsesfristens udløb, fremsættes på et varigt medium, jf. delbetænkningens lovudkast § 1, nr. 23
- Kravet om, at den erhvervsdrivende altid skal give standardfortrydelsesformular til forbrugeren på særlige begrænsede enheder (såsom telefoner) udgår, jf. delbetænkningens lovudkast § 1, nr. 24 og 25.
- Der stilles krav om, at den erhvervsdrivende skal sikre sig, at en knap eller tilsvarende funktion, der medfører afgivelse af en ordre, skal være mærket med "ordre med betalingsforpligtelse" eller en anden utvetydig formulering, jf. lovforslagets § 1, nr. 27 og 28. Der er tale om en præcisering af den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, der pålægger den erhvervsdrivende at angive, klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives, at aftalen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, ligesom indholdet af det nye § 12, stk. 2, allerede fremgår af bemærkningerne til lovens § 12. Det er på den baggrund vurderingen, at langt de fleste erhvervsdrivende – hvis ikke alle – allerede vil leve op til den foreslåede præcisering. Dog kan det omvendt ikke udelukkes, at nogle erhvervsdrivende vil skulle omstille deres webshops m.v. for at efterleve reguleringen korrekt.
- Der stilles krav om, at den erhvervsdrivende som noget nyt skal sikre, at en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser kan ske på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på, jf. lovforslagets § 1, nr. 41. Omstillingsomkostningerne herved kan dog på det foreliggende grundlag ikke vurderes nærmere, da det ikke vides hvor mange virksomheder, der ikke allerede giver mulighed herfor, og som derfor i praksis skal omstille sig til det nye krav.

Det er vurderingen, at lovforslaget medfører administrative konsekvenser for erhvervslivet. Disse konsekvenser vurderes at være under 4 mio. kr., hvorfor de ikke kvantificeres nærmere.

Lovforslaget er i overensstemmelse med principperne for agil erhvervsrettet lovgivning, idet de foreslåede regler er teknologineutrale og ikke gør det vanskeligt for virksomhederne at anvende nye teknologier og forretningsmodeller. Bestemmelserne er desuden, i det omfang det er muligt, enkle og formålsbestemte.

6. Administrative konsekvenser for borgerne

Lovforslaget har ikke administrative konsekvenser for borgerne.

7. Klima- og miljømæssige konsekvenser

Lovforslaget har ikke klima- og miljømæssige konsekvenser.

8. Forholdet til EU-retten

Lovforslaget gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (moderniseringsdirektivet). De relevante direktiver, der ændres med direktiv 2019/2161/EU er på Justitsministeriets område direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og 2011/83/EU 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).

Moderniseringsdirektivet skal være gennemført i national lovgivning senest den 28. november 2021 og træde i kraft den 28. maj 2022.

Moderniseringsdirektivet indeholder ikke bestemmelser om direktivets harmoniseringsniveau. Harmoniseringsniveauet følger derfor af de direktiver, der ændres i, jf. nedenfor. Moderniseringsdirektivet giver dog medlemsstaterne valgfrihed i forbindelse med implementering på en række områder.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler er et minimumsharmoniseringsdirektiv.

Forbrugerrettighedsdirektivet er som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv.

Lovforslaget er som udgangspunkt udtryk for en direktivnær implementering, og de fleste af direktivets valgmuligheder udnyttes ikke.

I det omfang direktivet giver mulighed for det, viderefører lovforslaget imidlertid det gældende forbrugerbeskyttelsesniveau med hensyn til forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

Endvidere udnyttes muligheden for at fastsætte yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser med det formål at sikre mere gennemskuelige aftalemodeller i forhold til at forbrugeren ved, hvem vedkommende indgår aftale med, og hvilket land aftaleparten kommer fra. Oplysningskravet understøtter dermed de civilretlige virkninger af manglende tydelighed om udpegelse af aftaleparten, hvorefter en onlinemarkedsplads bliver bundet af en aftale med en forbruger og dermed aftalepart, hvis det ikke fremgår tydeligt ved aftaleindgåelsen, at det er en anden end platformen, der er forbrugeren aftalepart.

Lovforslaget har desuden blandt andet som formål at imødekomme en åbningsskrivelse fra Kommissio-

nen om den danske implementering af forbrugerrettighedsdirektivet, samt at tilpasse den danske retsstilling til EU-Domstolens praksis.

9. Hørte myndigheder og organisationer mv.

Delbetænkning II (nr. 1577/2021) om gennemførelse af visse dele af direktivpakken New Deal for Consumers inkl. lovudkast samt et supplerende udkast til lovforslag har i perioden fra den 12. juli 2021 til den 23. august 2021 været sendt i høring hos følgende myndigheder og organisationer m.v.:

Østre Landsret, Vestre Landsret, Sø- og Handelsretten, samtlige byretter, samtlige ministerier, Aalborg Universitet, Juridisk Institut, Aarhus Retshjælp, Aarhus Universitet, Juridisk Institut, Advokatrådet, Advokatsamfundet, Andelsboligforeningens fællesrepræsentation (ABF), APPLiA Danmark, AutoBranchen Danmark, Autobranchens Handels- og Industriforening (AUTIG), Boxer TV ApS, Business Danmark, Canal Digital Danmark A/S, Civilstyrelsen, Coop A/S, Copenhagen Business School, Juridisk Institut, Dagrofa, Danmarks Domstole, Danmarks Teaterforening, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Boldspil-Union, Dansk Byggeri, Dansk Detail, Dansk Energi, Dansk Erhverv, Dansk Fitness & Helse Organisation (DFHO), Dansk Fjernvarme, Dansk Folkeoplysnings Samråd, Dansk Industri, Dansk Inkassobranche-forening, Dansk Internet Forum, Dansk IT, Dansk Kennel Klub, Dansk Kredit Råd, Dansk Markedsføring, Dansk Teater, Danske Advokater, Danske Annoncører og Markedsførere, Danske Forlag, Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI), Danske Mediedistributører, Danske Medier, Danske Regioner, Danske Zoologiske Haver og Akvarier, Datatilsynet, De Danske Bilimportører, De Frie Energiselskaber, De Samvirkende Købmænd, Den Danske Dommerforening, Den Danske Dyrlegeforening, Den Sociale Retshjælps Fond, Det finansielle ankenævn, Digitaliseringsstyrelsen, Discovery Network Danmark, Dommerfuldmægtigforeningen, Domstolsstyrelsen, Dyrenes beskyttelse, Dyreværnet, Erhvervsstyrelsen, Evida, Experian A/S Danmark, Falck A/S, Finans Danmark, Finans og Leasing, Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Forenede Danske Antenneanlæg, Forenede Danske Motorejere (FDM), Foreningen for Platformsøkonomi i Danmark (FPD), Forsikring og Pension, Forsynings-tilsynet, Franchise Danmark, FSR – danske revisorer, HK Landsklubben, IT-Branchen, Kommunernes Landsforening (KL), Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Kreativitet & Kommunikation, Københavns Retshjælp, Københavns Universitet, Det Juridiske Fakultet, Landbrug og Fødevarer, Nordic Entertainment Group, Optikerforeningen, PostNord Danmark, Radius Elnet, Retspolitisk Forening, Rigsadvokaten, Rigsombudsmanden i Grønland, Rigsombudsmanden på Færøerne, Salling Group, SEGES Heste, SikkerhedsBranchen, SMVDanmark, Stofa, Syddansk Universitet, Juridisk Institut, TDC Group, TEKNIQ Installatørernes Organisation, Teleindustrien, Telenor A/S, Telia, TV2 Danmark A/S, Viasat, Wao og Ørsted.

10. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/mindreudgifter (hvis ja, angiv omfang/Hvis nej, anfør »Ingen«)	Negative konsekvenser/merudgifter (hvis ja, angiv omfang/Hvis nej, anfør »Ingen«)
Økonomiske konsekvenser	Ingen.	Lovforslaget forventes at medføre begrænsede merudgifter på Justitsmini-

for stat, kommuner og regioner		steriets område, herunder for politiet, anklagemyndigheden og domstolene, som afholdes inden for den eksisterende ramme. Lovforslaget forventes endvidere at medføre merudgifter på Erhvervsministeriets område, herunder for Forbrugerombudsmanden. Som følge af Forbrugerombudsmandens prioriteringsadgang, afholdes merudgifterne inden for den eksisterende ramme.
Implementeringskonsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen.	Ingen af betydning.
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	Ingen.	Begrænsede.
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Begrænsede.	Det er vurderingen, at lovforslaget medfører administrative konsekvenser for erhvervslivet. Disse konsekvenser vurderes at være under 4 mio. kr., hvorfor de ikke kvantificeres nærmere.
Administrative konsekvenser for borgerne	Ingen.	Ingen.
Miljømæssige konsekvenser	Ingen.	Ingen.
Forholdet til EU-retten	Lovforslaget gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse. Lovforslaget har desuden blandt andet til formål at imødekomme en åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen om den danske implementering af forbrugerrettighedsdirektivet, samt at tilpasse den danske retsstilling efter EU-Domstolens praksis.	
Er i strid med de fem principper for implementering af erhvervsrettet EU-regulering/Overimplementering af EU-retlige minimumsforpligtelser	JA X	NEJ

Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Til § 1

Til nr. 1 (fodnote til lovens titel)

Fodnoten til forbrugeraftalelovens titel angiver, at loven indeholder bestemmelser, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder) og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere).

Det foreslås at ændre *fodnoten* til lovens titel, således at der tilføjes en henvisning til moderniseringsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse).

Forslaget indebærer, at det fremover vil fremgå af fodnoten til lovens titel, at loven tillige indeholder bestemmelser, der gennemfører den del af moderniseringsdirektivet, som ændrer forbrugerrettighedsdirektivet.

Forslaget gennemfører bestemmelsen i moderniseringsdirektivets artikel 7, stk. 1, 3. afsnit, hvorefter de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, ved vedtagelsen eller offentliggørelsen skal indeholde en henvisning til direktivet.

Til nr. 2 (§ 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, fastsætter, at lovens kapitel 4 om fortrydelsesret kun gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 2, og lovens § 1, stk. 3, fastsætter, at lovens kapitel 10 om visse lovvalgsaftaler kun gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1.

Det foreslås at ændre henvisningerne i lovens § 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3, til lovens § 3, nr. 1, til henvisninger til lovens § 3, nr. 4.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 3, nr. 1, bliver § 3, nr. 4 (jf. lovforslagets § 1, nr. 6)

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 3 (§ 1, stk. 2, nr. 2)

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, fastsætter, at lovens kapitel 4 om fortrydelsesret kun gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 2.

Det foreslås at ændre henvisningen i lovens § 1, stk. 2, nr. 2, til lovens § 3, nr. 2, til en henvisning til lovens § 3, nr. 5.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 3, nr. 2, bliver § 3, nr. 5 (jf. lovforslagets § 1, nr. 6)

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 4 (§ 1, stk. 4, nr. 4)

Forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, fastsætter, at loven ikke gælder for aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af § 12 om fjernsalgsaftaler, der indgås ved hjælp af elektroniske midler og pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, og § 31 om yderligere betalinger og gebyrer for anvendelse af betalingsmidler.

Forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, fastslår, at erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Efter stk. 2 gælder forbuddet i stk. 1 dog ikke for telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, tegning af abonnementer på aviser, ugeblade, og tidsskrifter, formidling af forsikringsaftaler og tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport. Det følger af bestemmelsens forarbejder, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 132, at begreberne i stk. 2 skal fortolkes indskrænkende, idet der er tale om en undtagelsesbestemmelse.

Lovens § 30 fastsætter, at hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale, er forbrugeren ved sådanne telefoniske opkald ikke forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst.

Det foreslås at ændre § 1, stk. 4, nr. 4, således at der tilføjes henvisninger til lovens §§ 4 og 30.

Ændringen vil *for det første* tilføje en henvisning til lovens § 4 om uanmodede henvendelser i opregningen af undtagelser. Med den nuværende retsstilling er det ikke klart, om aftaler om personbefordring er undtaget forbuddet om uanmodede henvendelser, idet forbrugeraftalelovens § 1, stk. 1, nr. 4, ikke indeholder en henvisning til forbuddet mod uanmodede henvendelser i forbrugeraftalelovens § 4. Med ændringen vil der ikke længere være tvivl herom.

Ændringen vil *for det andet* tilføje en henvisning til lovens § 30 om telefonisk kommunikation i opregningen af undtagelser.

Den foreslåede ændring indebærer, at lovens § 30 fremover vil gælde for forbrugeraftaler om personbefordring.

Den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 4, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 3, litra k, som ændret ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 2, litra c, nr. i.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.1.2.3. og 3.5.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 5 (§ 2, stk. 1)

Forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, fastsætter, at ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Købelovens § 4 a, stk. 3, fastsætter, at som forbruger køb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i købelovens § 4 a, stk. 1 og 2, jf. dog stk. 4, endvidere aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, når leveringen er forbundet med en modydelse i form af (1) et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi eller (2) personoplysninger, medmindre de udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav.

Det foreslås at ændre § 2, stk. 1, således at der efter ”aftale” indsættes ”herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3,” og således at der efter ”erhvervsdrivende” indsættes ””, eller en person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne.

Det foreslås *for det første* indsætte ”herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3,” som en del af definitionen af en aftale.

Den foreslåede ændring af § 2, stk. 1, indebærer, at forbrugeraftaleloven fremover vil gælde for aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, hvor modydelsen ikke består i penge, men i et digitalt udtryk for værdi eller i personoplysninger. Hvis modydelsen består i personoplysninger, som udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav, vil aftalen dog ikke være omfattet.

Digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, kan stilles til rådighed for brugeren ved en enkelt levering, ved en række individuelle leveringer eller ved løbende levering over en periode, som ikke behøver at være lang. Tilfælde såsom webstreaming af videoklip anses således som løbende levering over en periode uanset varigheden af den audiovisuelle fil.

Både aftaler om levering af digitalt indhold og aftaler om digitale tjenester kan indebære, at den erhvervsdrivendes levering fortsætter i hele aftaleperioden.

Eksempler på digitale tjenester er video- og lyddelingstjenester og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputingmiljøet, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer.

Ved levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, ophører fortrydelsesretten, når leveringen eksempelvis i form af download eller streaming begynder, jf. lovens § 18, stk. 2, nr. 13 (som affattet ved lovforslagets § 1, nr. 31). Når digitalt indhold leveres mod betaling, er det dog en forudsætning for ophør af fortrydelsesretten, at leveringen af det digitale indhold er begyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og at den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med lovens § 10, stk. 2, 2. pkt. (aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted), eller § 13, stk. 2, 2. pkt. (aftaler om fjernsalg).

Ved levering af digitale tjenester ophører fortrydelsesretten som ved andre tjenesteydelser, når leveringen er afsluttet, jf. lovens § 18, stk. 2, nr. 2 (som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 30). Her er det, når levering sker mod betaling, en forudsætning for ophør af fortrydelsesretten, at leveringen af den digitale tjeneste er begyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når den digitale tjeneste er fuldt udført. Samtidig gælder efter lovens § 25, stk. 1 (som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 37 og 38), at når forbrugeren udnytter fortrydelsesretten, efter at leveringen af den digitale tjeneste er begyndt, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af den digitale tjeneste, som allerede er leveret, forudsat at leveringen på forbrugerens udtrykkelige anmodning er begyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales.

Er der er tvivl om, hvorvidt aftalen er en aftale om en digital tjeneste eller en aftale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes.

For digitalt indhold, som leveres på et fysisk medium, gælder ligesom i dag fortrydelsesretten for varer, herunder reglen i lovens § 18, stk. 2, nr. 9 (der ikke foreslås ændret, men som bliver nr. 11, jf. lovforslagets § 1, nr. 11), hvorefter fortrydelsesretten ikke gælder for plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på.

Den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1 og 1 a (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 2, litra a og b).

Det foreslås *for det andet* efter ”erhvervsdrivende”, at indsætte ”, eller en person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne,”

Med den foreslåede ændring af § 2, stk. 1, præciseres det, at der ved en forbrugeraftale skal forstås en aftale, som en erhvervsdrivende eller en person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Det vil dermed følge direkte af bestemmelsen, at en aftale, som en person, der optræder i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne, indgår, fortsat vil være en forbrugeraftale. Det tydeliggør, at aftaler, som indgås af en befuldmægtiget, også vil falde inden for forbrugeraftalelovens anvendelsesområde.

Den foreslåede ændring vil ikke medføre materielle ændringer, da de almindelige danske fuldmagtsregler fører til samme retsstilling.

Den foreslåede ændring vil sikre en korrekt og tydelig implementering af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 2.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.1.2.1. og 3.5.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 6 (§ 3, nr. 1-3)

Forbrugeraftalelovens § 3 definerer, hvordan en række begreber, som anvendes i lovens bestemmelser, skal forstås.

Det foreslås at indsætte tre nye numre med yderligere definitioner. Med forslaget lovfæstes den gældende forståelse i forbrugeraftaleloven af begreberne varer, aftale om en vare og tjenesteydelsesaftale.

I *nr. 1* foreslås det at definere varer som løsøregenstande, herunder varer med digitale elementer, og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

Varer med digitale elementer omfatter tilfælde, hvor digitalt indhold eller digitale tjenester er integreret i eller indbyrdes forbundet med varerne på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre varerne i at opfylde deres funktion, jf. det foreslåede § 3, nr. 11 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 8).

Den foreslåede definition af varer er i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 3 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra a), der henviser til definitionen i varedirektivets artikel 2, nr. 5.

Definitionen er endvidere i overensstemmelse med gældende ret, idet varer ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder omfatter fysiske løsøregenstande og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 29, og idet medtagelsen af varer med digitale elementer må anses for en præcisering. Det bemærkes herved, at ved varer med digitale elementer er varerne i sig selv fysiske løsøregenstande, og præciseringen går ud på, at også den del af den samlede aftale, der angår de digitale elementer, som et led i den samlede købsaftale er omfattet af forbrugeraftalelovens regler om aftaler om køb af varer.

I *nr. 2* foreslås det at definere en aftale om en vare som en aftale om at overdrage ejendomsretten til en vare til forbrugeren, herunder når aftalen også omfatter tjenesteydelser.

”Vare” er defineret i det foreslåede nr. 1, jf. ovenfor.

Den foreslåede definition af aftale om en vare er i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 5 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 1, litra c), der definerer ”købsaftale” på samme måde. Det foreslås at anvende ”aftale om en vare” i det nye nr. 2, fordi dette udtryk – fremfor ”købsaftale” – generelt benyttes i forbrugeraftalelovens bestemmelser (§ 8, stk. 1, § 22, stk. 1, og § 24, stk. 1 og 4). I lovens bilag benyttes dog ensbetydende hermed ”købsaftale”.

Definitionen er endvidere i overensstemmelse med gældende ret, idet begrebet købsaftale ifølge forbru-

geraftalelovens forarbejder skal forstås på samme måde, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 32.

I nr. 3 foreslås det at definere en tjenesteydelsesaftale som en aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og aftale om at levere vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.

Digitale tjenester omfatter tjenester, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste, jf. det foreslåede § 3, nr. 12 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 8).

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

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

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

Selv om selve begrebet tjenesteydelsesaftale defineres forskelligt i det foreslåede nr. 3 og i direktivet, vil forbrugeraftaleloven med det foreslåede nr. 3 således alligevel være i overensstemmelse med direktivet, idet loven og de bestemmelser i loven, der gennemfører de nævnte direktivbestemmelser, i kraft af medtagelsen i det foreslåede nr. 3 af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet vil gælde for de samme aftaler, som direktivet og de nævnte direktivbestemmelser gælder for.

Det foreslåede nr. 3, herunder medtagelsen af aftaler om løbende levering af vand, gas og elektricitet, er både med hensyn til begrebsanvendelsen og indholdsmæssigt i overensstemmelse med gældende ret, idet tjenesteydelsesaftale ifølge forbrugeraftalelovens forarbejder skal forstås på samme måde, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 32 og 39-40.

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

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.1.2.4. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 7 (§ 3, nr. 4)

Forbrugeraftalelovens § 3, nr. 1 (som bliver nr. 4, jf. lovforslagets § 1, nr. 7), definerer fjernsalgsaftaler. Det følger heraf, at enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjene-

steydelser, som indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende, er en fjernsalgsaftale. Definitionen implementerer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 7.

Vedrørende det gældende fjernsalgsbegreb, der opretholdes med lovforslaget, henvises der til Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 129, Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953, samt Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7586 f., hvoraf det bl.a. fremgår, at der skal være tale om en aftale, der udbydes, forhandles og indgås på afstand. Der er således ikke tale om fjernsalg, hvis parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.

Fjernsalgsbegrebet indebærer, at der f.eks. vil være tale om fjernsalg i tilfælde, hvor forbrugeren alene besøger den erhvervsdrivendes forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelsen, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation.

Derimod er hverken aftaler, der forhandles på den erhvervsdrivendes forretningssted, men indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation eller reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, f.eks. bestilling af tid hos frisør eller tandlæge, omfattet. Endvidere er reservationer af varer, som sker ved fjernsalg med henblik på, at forbrugeren kan undersøge varen nærmere på den erhvervsdrivendes forretningssted, ikke omfattet, hvis forhandlingerne og aftaleindgåelsen efterfølgende sker ved parternes samtidige fysiske tilstedeværelse på den erhvervsdrivendes forretningssted.

Den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 3, *nr. 1*, som bliver nr. 4, præciserer, at der ved indgåelsen af en aftale, for at den er omfattet af definitionen på en fjernsalgsaftale, udelukkende må være anvendt fjernkommunikationsteknikker.

Lovændringen vil sikre, at det eksplicit fremgår af bestemmelsen, at aftaler, der forhandles på den erhvervsdrivendes forretningssted, men indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke er omfattet af definitionen af en fjernsalgsaftale.

Den foreslåede ændring har hidtil fremgået af forarbejderne til bestemmelsen. Der er derfor med den foreslåede ikke tiltænkt en ændring af gældende ret.

Den foreslåede ændring vil sikre en korrekt og tydelig implementering af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 7.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 8 (§ 3, nr. 10-18)

Forbrugeraftalelovens § 3 definerer, hvordan en række begreber, som anvendes i lovens bestemmelser, skal forstås.

Det foreslås at indsætte ni nye numre med yderligere definitioner. Med forslaget lovfæstes den gælden-

de forståelse i forbrugeraftaleloven af begrebet digitalt indhold, og der indsættes nye definitioner af begreberne vare med digitale elementer, digital tjeneste, funktionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet, onlinemarkedsplads, udbyder af en onlinemarkedsplads og handelsmæssig garanti.

I *nr. 10* foreslås det at definere digitalt indhold som data, der fremstilles og leveres i digital form.

Det foreslåede § 3, nr. 10, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 11 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra d), der på sin side henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 1.

Forslaget er i overensstemmelse med gældende ret, idet digitalt indhold ifølge forarbejderne til forbrugeraftaleloven skal forstås på samme måde, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 36.

I *nr. 11* foreslås det at definere en vare med digitale elementer som en løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.

Den foreslåede § 3, nr. 11, foreslås indsat, da definitionen af varer (som indsættes ved lovforslagets § 1, nr. 6), inkluderer varer med digitale elementer. Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 6, samt bemærkningerne hertil.

I *nr. 12* foreslås det at definere en digital tjeneste som en tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.

Det foreslåede § 3, nr. 12, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 16 (som tilføjet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e).

I *nr. 13* foreslås det at definere kompatibilitet som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Det foreslåede § 3, nr. 13, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 19 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e), der henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 10.

I *nr. 14* foreslås det at definere funktionalitet som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.

Det foreslåede § 3, nr. 14, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 20 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e), der på sin side henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 11.

I *nr. 15* foreslås det at definere interoperabilitet som det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne

til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

Det foreslåede § 3, nr. 15, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 21 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e), der på sin side henviser til direktivet om digitalt indhold artikel 2, nr. 12.

I *nr. 16* foreslås det at definere en onlinemarkedsplads som en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Det foreslåede § 3, nr. 16, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 17 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e).

I *nr. 17* foreslås det at definere en udbyder af en onlinemarkedsplads som en erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere. De foreslåede begreber ”onlinemarkedsplads” og ”udbyder af en onlinemarkedsplads” benyttes i den foreslåede nye bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 8 a (lovforslagets § 1, nr. 19).

Det foreslåede § 3, nr. 17, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 18 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra e).

De foreslåede § 3, nr. 10, 12, 13, 14, 15, 16 og 17 gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 11, 16, 17, 18, 19, 20 og 21 (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 1, litra d og e).

I *nr. 18* foreslås det at definere en handelsmæssig garanti som enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der er tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed.

Ved handelsmæssige garantier forstås eventuelle øvrige fordele, som på frivilligt grundlag tilbydes af producenten, sælgeren af varen eller af enhver anden person, der indgår i distributionsleddet for dette produkt. Virkningerne og betingelserne for opfyldelsen af en handelsmæssig garanti kan fastsættes frit af den person, der tilbyder garantien. Handelsmæssige garantier står i modsætning til lovbestemte garantier. Ved lovbestemte garantier forstås den traditionelle beskyttelse, som findes i alle nationale lovgivninger, ifølge hvilke sælgeren hæfter over for køberen for mangler ved de solgte varer, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 63.

Ændringen vil sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 14.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.1.1.2.3.1., 3.1.1.2.3.2., 3.1.2.4. og 3.5.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 9 (§ 6, 3. pkt.)

Forbrugeraftalelovens § 6 angår fremsendelse af varer til en forbruger uden dennes forudgående anmodning.

Det følger af bestemmelsens 1. pkt., at hvis en erhvervsdrivende fremsender eller afleverer en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og det ikke skyldes en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Bestemmelsen hindrer såkaldt negativ aftaleindgåelse ved salg af varer, dvs. fremsendelse af varer til forbrugeren uden forudgående aftale herom og med opfordring til at betale for varen. Bestemmelsen medfører ikke, at forbrugeren altid kan beholde en vare, vedkommende ikke har bestilt, uden at betale for den, idet bestemmelsen finder anvendelse, såfremt forsendelsen eller afleveringen ikke skyldes en fejltagelse. Det kan fremgå af et vedlagt salgstilbud, at der ikke er tale om en fejltagelse. I andre tilfælde kan forbrugeren i almindelighed gå ud fra, at der foreligger en fejl, hvorfor vedkommende bør rette henvendelse til afsenderen herom, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 133, og Folketingstidende 1977-78, tillæg A, spalte 750 f.

Det følger af bestemmelsens 2. pkt., at hvis en tjenesteydelse er udført af den erhvervsdrivende for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag for tjenesteydelsen. Det fremgår af lovens motiver, at forbrugeren efter omstændighederne må tillade, at den erhvervsdrivende tager sin ydelse tilbage mod at sørge for reetablering, hvis tjenesteydelsen er blevet udført ved en fejl. Bestemmelsen regulerer desuden ikke de særlige tilfælde, hvor en erhvervsdrivende udfører arbejde, som ikke er omfattet af forbrugers bestilling, men hvor dette beror på en undskyldelig fejltagelse, eller hvor arbejdet er udført i forbrugers interesse, efter at den erhvervsdrivende forgæves har forsøgt at kontakte forbrugeren. I sådanne tilfælde må det antages, at den erhvervsdrivende efter omstændighederne vil kunne tilkendes et vederlag, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 133.

Med den foreslåede § 6, 3. pkt., præciseres det, at manglende reaktion fra forbrugeren efter modtagelsen af varer eller udførelsen af tjenesteydelser uden forudgående anmodning ikke medfører, at forbrugeren forpligtes til at betale vederlag for det leverede.

Det er ikke tilsigtet, at den foreslåede ændring vil medføre ændringer i anvendelsen af bestemmelsen, idet det allerede følger af en almindelig sproglig fortolkning af forbrugerftalelovens § 6, at forbrugeren ikke kan anses for at have samtykket til leveringen, hvis forbrugeren ikke har reageret på leveringen.

Ændringen vil sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 10 (§ 8, stk. 1, nr. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Forbrugeraftalelovens § 17 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale, der ikke indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2, at den erhvervsdrivende bl.a. skal give forbrugeren oplysning om eventuelle telefon- og faxnumre.

Det foreslås at ændre § 8, stk. 1, nr. 2 og § 17, stk. 1, nr. 2, således at eventuelle telefon- og faxnumre ændres til telefonnummer.

Det betyder, at den erhvervsdrivende ikke længere er forpligtet til at oplyse et eventuelt faxnummer, men skal oplyse sit telefonnummer.

Forslaget til ændring af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2, gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c (som affattet ved moderniseringsdirektivets artikel 4, nr. 4, litra a, nr. i), idet de øvrige dele af artikel 6, stk. 1, litra c, er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 3, og stk. 2 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 11 og 17).

I tilknytning hertil foreslås en tilsvarende ændring af forbrugeraftalelovens § 17, stk. 1, nr. 2, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra b. Denne direktivbestemmelse stiller ikke krav om oplysning om et eventuelt faxnummer, og kravet herom i det gældende § 17, stk. 1, nr. 2, er således et særligt dansk krav fastsat i overensstemmelse med direktivets artikel 5, nr. 4. I betragtning af den teknologiske udvikling bør der imidlertid ikke længere stilles krav om at oplyse et eventuelt faxnummer.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.2.1. og 3.2.2.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 11 (§ 8, stk. 1, nr. 3)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, stk. 1, nr. 3, om, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Det betyder, at når den erhvervsdrivende stiller andre onlinekommunikationsmidler end e-mail til rådighed, som giver forbrugeren mulighed for at opbevare korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium, skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugeren herom.

Varigt medium defineres i forbrugeraftalelovens § 3, nr. 5 (der ikke foreslås ændret, men som bliver § 3, nr. 8, jf. lovforslagets § 1, nr. 6), som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse

i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

Forslaget til forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 3, gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. i), idet de øvrige dele af artikel 6, stk. 1, litra c, er gennemført ved forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2, og stk. 2 (som henholdsvis ændret og indsat ved lovforslagets § 1, nr. 10 og 17).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.2.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 12 (§ 8, stk. 1, nr. 5)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugerftalelovens § 8, *stk. 1, nr. 4*, der bliver nr. 5 (jf. lovforslagets § 1, nr. 11), til lovens § 8, stk. 1, nr. 3, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 4.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 3, bliver § 8, stk. 1, nr. 4 (jf. lovforslagets § 1, nr. 11).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 13 (§ 8, stk. 1, nr. 8)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, *stk. 1, nr. 8*, om, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

Erhvervsdrivende kan f.eks. personalisere prisen på deres tilbud til bestemte forbrugere eller bestemte kategorier af forbrugere baseret på automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugernes adfærd, der giver de erhvervsdrivende mulighed for at vurdere forbrugers købekraft.

Forbrugere bør derfor informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning.

Det foreslåede oplysningskrav gælder ikke teknikker, såsom »dynamiske« priser eller »realtidspriser«, der involverer en ændring af prisen på en meget fleksibel og hurtig måde som svar på markedsefterspørgslen, når disse teknikker ikke involverer personalisering baseret på automatiseret beslutningstagning.

Det foreslåede oplysningskrav berører ikke databeskyttelsesforordningens artikel 22 om personers ret til ikke at blive udsat for automatiseret individuel beslutningstagning, herunder profilering.

Forslaget til forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra ea (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. iii).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.2.1.1. og 3.2.2.1.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 14 (§ 8, stk. 1, nr. 22 og § 17, stk. 1, nr. 8)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Forbrugerftalelovens § 17 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale, der ikke indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 20, og § 17, stk. 1, nr. 8, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold.

Det foreslås at ændre § 8, *stk. 1, nr. 20*, der bliver nr. 22, og § 17, *stk. 1, nr. 8*, således at der efter ”digitalt indhold” indsættes: ”digitale tjenester og varer med digitale elementer”.

Funktionalitet defineres som evne til at udføre sin funktion i betragtning af formålet hermed, jf. det foreslåede § 3, nr. 14 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 8).

Med forslaget om at indsætte digitale tjenester og varer med digitale elementer i § 8, stk. 1, nr. 20 (fremover nr. 22), og § 17, stk. 1, nr. 8, fastslås det, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om funktionaliteten for digitale tjenester og varer med digitale elementer.

Digitale tjenester og varer med digitale elementer skal forstås som i de foreslåede bestemmelser i § 3, nr. 11 og 12 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 8).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 20 (fremover nr. 22), forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra r (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. iv).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 8, desuden forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra g (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 3, litra b).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.2.4. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 15 (§ 8, stk. 1, nr. 23 og § 17, stk. 1, nr. 9)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Forbrugerftalelovens § 17 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale, der ikke indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 21, og § 17, stk. 1, nr. 9, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse forbrugeren om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software, i henhold til hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

Det foreslås at ændre § 8, stk. 1, nr. 21, der bliver nr. 23, og § 17, stk. 1, nr. 9, således at "det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software" ændres til "kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer"

Kompatibilitet skal forstås som evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. det foreslåede § 3, nr. 13 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 8).

Interoperabilitet skal forstås som evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med, jf. det foreslåede § 3, nr. 15 (som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 8).

Med forslaget om at indsatte ordene kompatibilitet og interoperabilitet uddybes, hvad der ligger i kravet om at oplyse om evnen til at fungere sammen med hardware og software.

Med forslaget om at indsatte digitale tjenester og varer med digitale elementer fastslås det samtidig, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om kompatibiliteten og interoperabiliteten for digitale tjenester og varer med digitale elementer.

Digitale tjenester og varer med digitale elementer skal forstås som i de foreslåede § 3, nr. 11 og 12 (lovforslagets § 1, nr. 8).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 21 (fremover nr. 23), forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra s (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. iv).

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugerftalelovens § 17, stk. 1, nr. 9, desuden forbrugerrettighedsdirektivets artikel 5, stk. 1, litra h (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 3, litra b).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.2.4. og 3.2.2.4. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 16 (§ 8, stk. 1, nr. 24)

Forbrugerftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Lovens § 8, stk. 1, nr. 22, fastsætter, at hvor det er relevant, skal der gives oplysning om mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage. Efter bestemmelsen har en erhvervsdrivende pligt til at oplyse om adgangen til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn, mens pligten ikke gælder, hvis der ikke består en sådan klageadgang, jf. formuleringen ”hvor det er relevant, mulighed for”, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 139.

Det foreslås at ændre § 8, stk. 1, nr. 22, som bliver nr. 24, således at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal oplyse om muligheden for klageadgang, samt om forudsætningerne for at klage, frem for fremgangsmåden ved klager.

Ændringen vil medføre, at den erhvervsdrivende skal oplyse om forudsætningerne for, at forbrugeren kan klage. Det kan være oplysninger om eventuelle formelle krav, der skal opfyldes, for at forbrugeren har adgang til at klage, såsom klagefrister og lignende.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.4. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 17 (§ 8, stk. 2)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det foreslås at indsætte et nyt § 8, stk. 2, om, at alle kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, jf. stk. 1, nr. 2 og 3, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 2 og 3 (som henholdsvis ændret og indsat ved lovforslagets § 1, nr. 10 og 11), at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om sin identitet og den fysiske adresse, hvor den pågældende er etableret, sit telefonnummer, sin e-mailadresse og eventuelle andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Med forslaget fastslås det, at forbrugeren skal have mulighed for hurtigt at kontakte den erhvervsdrivende og at kommunikere effektivt med vedkommende.

Det foreslåede § 8, stk. 2, gennemfører dele af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra c (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 4, litra a, nr. i), idet de øvrige dele af artikel 6, stk. 1, litra c, er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2 og 3 (som henholdsvis ændret og indsat ved lovforslagets § 1, nr. 10 og 11).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.2.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 18 (§ 8, stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 8 fastsætter regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for indgåelsen af en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, når aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Det fremgår af § 8, stk. 1, nr. 2-4, der bliver nr. 2, 4 og 5 (jf. lovforslagets § 1, nr. 10-12), at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om sin identitet og den fysiske adresse, hvor den pågældende er etableret, sit telefonnummer, sin e-mailadresse (nr. 2), hvor det er relevant, identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af (nr. 3), og den fysiske adresse på sit forretningssted og, hvor det er relevant, adressen på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (nr. 4).

Det fremgår af § 8, stk. 2, at i forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne nævnt i stk. 1, nr. 2-4, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

Offentlig auktion er i lovens § 3, nr. 6, defineret som en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 8, *stk. 2*, der bliver *stk. 3* (jf. lovforslagets § 1, nr. 14), til *stk. 1*, nr. 2-4, til en henvisning til *stk. 1*, nr. 2-5.

Forslaget viderefører muligheden for i forbindelse med offentlige auktioner at erstatte oplysningerne efter de gældende § 8, stk. 1, nr. 2-4 (fremover nr. 2, 4 og 5), med de tilsvarende oplysninger om auktionarius. Samtidig udvides muligheden for at erstatte med tilsvarende oplysninger om auktionarius til det foreslåede nye § 8, stk. 1, nr. 3, om eventuelle andre onlinekommunikationsmidler.

Til nr. 19 (§ 8 a)

Det foreslås at indsætte en ny § 8 a om supplerende oplysningspligt i forbindelse med aftaler om fjernsalg, som indgås på en onlinemarkedsplads.

Oplysningspligten efter § 8 a påhviler udbyderen af onlinemarkedspladsen og gælder i tillæg til oplysningspligten efter § 8 (som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 10-18). En erhvervsdrivende tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen, skal således stadig før aftalens indgåelse give forbrugeren oplysninger efter § 8. Der er imidlertid ikke noget til hinder for, at den erhvervsdrivende formidler de oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren efter § 8, via onlinemarkedspladsen, så længe oplysningerne meddeles på en klar og forståelig måde og i øvrigt i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens krav.

Ved en onlinemarkedsplads forstås en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere, jf. forslaget til forbrugeraftalelovens § 3, nr. 16 (lovforslagets § 1, nr. 8).

Udbyderen af onlinemarkedspladsen er den erhvervsdrivende, der udbyder onlinemarkedspladsen til forbrugere, jf. forslaget til forbrugerftalelovens § 3, nr. 17 (lovforslagets § 1, nr. 8).

Det foreslås i *stk. 1*, at udbyderen af en onlinemarkedsplads, inden der indgås en aftale om fjernsalg på onlinemarkedspladsen, på en klar og forståelig måde, der egner sig til fjernkommunikation, skal give forbrugeren en række oplysninger.

Disse oplysninger skal leveres på en klar og forståelig måde og ikke kun i standardvilkår og -betingelser eller lignende aftaledokumenter.

Det foreslås i *stk. 1, nr. 1*, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om identiteten og hjemsted på den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen.

Med den foreslåede bestemmelse udnyttes valgmuligheden i moderniseringsdirektivets artikel 6 a, stk. 2, hvorefter medlemsstaterne kan fastsætte regler om yderligere oplysningspligter for udbydere af onlinemarkedspladser. Det er således tale om en selvstændig dansk regel.

Om udvalgets overvejelser om den foreslåede regel henvises til lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 3.2.2.2. og 3.2.2.2.1.

Ved "identiteten" forstås navnet eller anden entydig betegnelse på den tredjepart, som tilbyder varen mv. på onlinemarkedspladsen. Hvis der er tale om et firma, kan forpligtelsen opfyldes ved brug af firmanavn eller CVR-nr. eller tilsvarende udenlandsk betegnelse.

Ved "hjemsted" forstås den fysiske adresse og det land, hvor tredjeparten bor, hvis der er tale om en ikkeerhvervsdrivende fysisk person, eller hvor tredjeparten er etableret, hvis der er tale om en erhvervsdrivende eller en juridisk person.

Der er tale om en selvstændig forpligtelse for udbyderen af en onlinemarkedsplads. Forpligtelsen gælder således, uanset om tredjeparten selv er forpligtet til at meddele forbrugeren oplysningerne i medfør af oplysningsforpligtelserne i forbrugerftalelovens § 8, nr. 2, 3 og 4, der bliver til nr. 2, 4 og 5.

Det foreslås i *stk. 1, nr. 2*, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse om, hvorvidt den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen, er erhvervsdrivende.

Som det fremgår af det foreslåede *stk. 2*, kan oplysningen herom gives på grundlag af en erklæring fra den pågældende tredjemand om dennes status som erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende til udbyderen af onlinemarkedspladsen.

Det foreslås i *stk. 1, nr. 3*, at når den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen, ikke er erhvervsdrivende, skal udbyderen af onlinemarkedspladsen oplyse, om forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten gælder for aftalen.

Det betyder, at når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold,

erklærer sig som en ikkeerhvervsdrivende, jf. de foreslåede stk. 1, nr. 2, og stk. 2, skal udbyderen af onlinemarkedspladsen oplyse forbrugeren om, at de forbrugerrettigheder, der følger af EU-forbrugerbeskyttelsesretten, gælder for den aftale, som forbrugeren i givet fald indgår med den ikkeerhvervsdrivende.

Selvom der er tale om en ikkeerhvervsdrivende tredjepart, vil forbrugerbeskyttelsesreglerne gælde, hvis onlinemarkedspladsen tillige er formidler, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3, der ikke foreslås ændret. Er onlinemarkedspladsen derimod ikke formidler, vil forbrugerbeskyttelsesreglerne ikke gælde for aftaleforholdet.

Det kræves ikke, at udbyderen af onlinemarkedspladser opregner specifikke forbrugerrettigheder, når udbyderen oplyser forbrugeren om, at disse rettigheder ikke gælder.

Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan efter omstændighederne anses for at være formidler efter forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3. Formidlingsreglen udvider lovens område, således at den også finder anvendelse på aftaler indgået mellem private, hvis aftalen er indgået eller formidlet af en erhvervsdrivende. Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse. Når udbyderen af onlinemarkedspladsen kan anses for at være formidler, gælder forbrugerrettighederne for aftalen, og udbyderen har pligt til at oplyse herom.

Det foreslås i stk. 1, *nr. 4*, at hvis det er relevant, skal udbyderen af onlinemarkedspladsen oplyse, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen, og udbyderen af onlinemarkedspladsen.

De oplysninger, der skal gives vedrørende ansvaret for sikringen af forbrugerrettigheder, vil afhænge af de aftaler, som udbyderen af onlinemarkedspladsen har indgået med de relevante tredjeparterhvervsdrivende. Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan f.eks. angive, at den pågældende tredjemand er enansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder, eller beskrive udbyderens egne specifikke ansvarsområder, hvis udbyderen har påtaget sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, eksempelvis levering eller udøvelse af fortrydelsesretten.

Endelig foreslås det i stk. 1, *nr. 5*, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal give generelle oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.

Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsdrivendes tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikeres af udbyderen af onlinemarkedspladsen, herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævnninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf.

Forslaget indebærer, at udbyderen af onlinemarkedspladsen skal oplyse forbrugere om de standardparametre, der afgør rangordningen af de tilbud, der præsenteres for forbrugeren som følge af forbrugerens søgning, og deres relative betydning i forhold til andre parametre. Oplysningerne skal være kortfattede, og de skal som foreslået i stk. 5 endvidere være let og direkte tilgængelige. Parametre, der afgør rangordning, omfatter alle generelle kriterier, processer og specifikke signaler, der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- eller degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordningen.

Udbyderen af onlinemarkedspladsen er ikke forpligtet til at offentliggøre de nærmere oplysninger om sin rangordningsmekanismers funktionalitet, herunder algoritmer. Udbyderen skal derimod levere en generel beskrivelse af de vigtigste parametre, der afgør rangordningen, som forklarer de vigtigste standardparametre, der anvendes af den erhvervsdrivende, og deres relative betydning i forhold til andre parametre. Det kræves ikke, at beskrivelsen er i et brugertilpasset format for hver enkelt søgning.

Det foreslås i *stk. 2*, at oplysning efter det foreslåede stk. 1, nr. 2, om, hvorvidt den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen, er erhvervsdrivende, kan gives på grundlag af tredjemandens erklæring herom til udbyderen af markedspladsen.

Det betyder, at udbyderen af onlinemarkedspladsen kan basere sin oplysning om tredjemandens status som erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende på den pågældende tredjemands egen erklæring herom.

Det foreslås i *stk. 3*, at oplysninger meddelt efter det foreslåede stk. 1, nr. 4, om en eventuel fordeling af forpligtelserne i forbindelse med aftalen mellem den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på onlinemarkedspladsen, og udbyderen af onlinemarkedspladsen ikke berører et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjemand har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

Det betyder eksempelvis, at en sælgers ansvar i forbruger køb efter præceptiv lovgivning ikke berøres af oplysninger om, at udbyderen af markedspladsen har påtaget sig forpligtelser i forhold til aftalen, f.eks. fremsendelse af varerne. En forbruger kan således under alle omstændigheder rette krav mod sælgeren, uanset om det er udbyderen af markedspladsen, der ifølge aftale med sælgeren skal sørge for f.eks. fremsendelse af varerne.

Det foreslås i *stk. 4*, at oplysninger efter det foreslåede stk. 1, nr. 5, om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, skal gives i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres.

Det betyder, at der skal linkes direkte fra siden med søgeresultater til afsnittet med oplysninger om parametre for rangordningen af søgeresultaterne, dvs. forbrugeren skal med ét klik kunne gå fra siden med søgeresultater til afsnittet med oplysninger om parametre for rangordningen af søgeresultaterne. Linket skal endvidere være let tilgængeligt på siden med søgeresultater.

Den foreslåede bestemmelse i forbruger aftalelovens § 8 a gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6 a (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 5).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.1.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 20 (§ 9, stk. 1)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbruger aftalelovens § 9, *stk. 1, 1. pkt.*, til lovens § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, bliver § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15 (jf. lovforslagets § 1, nr. 13).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 21 (§ 9, stk. 3)

Det foreslås at ændre henvisningerne i forbrugeraftalelovens § 9, stk. 3, til lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 12, til henvisninger til § 8, stk. 1, nr. 6, 7 og 14.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og 12, bliver § 8, stk. 1, nr. 6, 7 og 14 (jf. lovforslagets § 1, nr. 11 og 13).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 22 (§ 10, stk. 2, og § 13, stk. 2)

Forbrugerftalelovens § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., fastsætter, at ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende udlevere kopi af forbrugerens eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13. Bestemmelsen i § 10 gælder ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og § 13 gælder ved aftaler indgået ved fjernsalg.

Det foreslås at ændre § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., således at bestemmelserne gælder for aftaler om levering af digitalt indhold mod betaling, samt således at den erhvervsdrivende skal udlevere en bekræftelse af forbrugerens udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret.

Ændringen betyder *for det første*, at bestemmelserne ikke vil gælde, når forbrugerens modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Forslaget skal ses i sammenhæng med forslaget til ændring af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 13 (lovforslagets § 1, nr. 31), om, at forbrugerens fortrydelsesret under visse nærmere betingelser ikke gælder, når leveringen af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, er begyndt. Den foreslåede ændring af § 18, stk. 2, nr. 13, indebærer, at de gældende betingelser for, at forbrugerens fortrydelsesret mistes i sådanne tilfælde, fremover kun vil gælde, når forbrugerens modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi. De gældende betingelser om forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen begynder, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten derved mistes, vil således fremover ikke gælde, når forbrugerens modydelse er personoplysninger.

Med den foreslåede ændring gennemfører § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 2, og artikel 8, stk. 7, litra b, hvis ordlyd ikke ændres ved moderniseringsdirektivet, men som henviser til forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra m, der ændres ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 12, litra a, nr. ii.

Ændringen betyder *for det andet*, at den erhvervsdrivende fremover skal udlevere en bekræftelse af forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret. Efter gældende ret skal den erhvervsdrivende udlevere en kopi af samtykket.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.2.3. og 3.5.5. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 23 (§ 10, stk. 3)

Forbrugeraftalelovens § 10 fastsætter bl.a., at ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium.

Det foreslås at indsætte et nyt § 10, stk. 3, om, at hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom på et varigt medium, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

Det foreslåede § 10, stk. 3, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 6).

Denne direktivbestemmelse er ikke særskilt gennemført i den gældende forbrugerftalelov, men kravet om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at udførelsen af tjenesteydelsen begynder inden fortrydelsesfristens udløb, fremgår indirekte af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2.

Af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2, fremgår også indirekte kravet om, at forbrugeren endvidere skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Dette krav fremgår derimod ikke at det hidtil gældende artikel 7, stk. 3, i forbrugerrettighedsdirektivet, men kravet fremgår efter ændringen heraf ved moderniseringsdirektivet.

Det foreslåede § 10, stk. 3, fastslår som noget nyt, at den erhvervsdrivende skal kræve, at forbrugeren fremsætter anmodningen om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, på et varigt medium.

Varigt medium defineres i forbrugerftalelovens § 3, nr. 5 (der ikke foreslås ændret, men som bliver § 3, nr. 8, jf. lovforslagets § 1, nr. 6), som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

Endvidere fremgår af det foreslåede § 10, stk. 3, at bestemmelsen gælder for tjenesteydelser, der leveres mod betaling. Det betyder, at bestemmelsen ikke vil gælde, når forbrugers modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Forslaget skal ses i sammenhæng med den foreslåede ændring af forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2

(lovforslagets § 1, nr. 30), hvor det foreslås, at de gældende betingelser for, at forbrugerens fortrydelsesret mistes, når en tjenesteydelse er fuldt udført, fremover kun vil gælde, når forbrugerens modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi. De gældende betingelser om forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen begynder, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført, vil således fremover ikke gælde, når forbrugerens modydelse er personoplysninger.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 24 og 25 (§ 11, stk. 2)

Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, fastsætter, at ved aftaler indgået ved fjernsalg, skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik.

Lovens § 11, stk. 2, fastsætter, at hvis en aftale indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17. De øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

Det fremgår af lovens § 8, stk. 1, nr. 9, at den erhvervsdrivende, inden der indgås aftale, skal give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven.

Med nr. 24 foreslås det at ændre § 11, stk. 2, 1. pkt., således at den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst skal give oplysning om sin identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen.

Med nr. 25 foreslås det at ændre § 11, stk. 2, 2. pkt., således at der efter ”de øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1” tilføjes ”herunder standardfortrydelsesformularen”.

Det betyder, at den erhvervsdrivende fremover ikke forud for aftalens indgåelse skal give forbrugeren oplysning om standardfortrydelsesformularen, hvis en aftale indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne. Standardfortrydelsesformularen vil fremover høre til de øvrige oplysninger, der efter § 11, stk. 2, 2. pkt., jf. stk. 1, skal formidles til forbrugeren på en passende måde. Det er således tilstrækkeligt, hvis den erhvervsdrivende formidler et link til standardfortrydelsesblanketten forud for aftalens indgåelse.

Herudover indebærer forslaget en ændring af henvisningen i § 11, stk. 1, 1. pkt., til § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 9 og 17, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 11 og 19. Ændringen af henvisningen er en konsekvens som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 9 og 17, bliver § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 11 og 19 (jf. lovforslagets § 1, nr. 11 og 13).

Med de foreslåede ændringer gennemfører forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 4 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 7, litra a).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 26 (§ 12, stk. 1)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 12, *stk. 1, 2. pkt.*, til § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 17 og 18, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 19 og 20.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 5, 6, 17 og 18, bliver § 8, stk. 1, nr. 6, 7, 19 og 20 (jf. lovforslagets § 1, nr. 11 og 13).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 27 (§ 12, stk. 2)

Forbrugeraftalelovens § 12 fastsætter formkrav til aftaler, der indgås ved elektroniske midler. Af stk. 1 fremgår det, at hvis en aftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Den erhvervsdrivende skal desuden tydeligt, i fremhævet form og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin ordre, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18 (som bliver nr. 1, 6, 7, 19 og 20, jf. lovforslagets § 1, nr. 26).

Formålet med bestemmelsen er at sikre, at forbrugeren er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig en betalingsforpligtelse. Dette kan for eksempel være uklart i situationer, hvor forbrugers bekræftelse af aftalen eller en bestilling sker tidligt i bestillingsprocessen, f.eks. inden øvrige sædvanlige bestillingstrin, herunder angivelse af leverings- og fakturaadresse, er gennemført.

Det foreslås at indsætte et nyt § 12, *stk. 2*, som præciserer, at hvis afgivelsen af en bestilling efter stk. 1 indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal denne på let læselig måde være mærket ”ordre med betalingsforpligtelse” eller lignende.

Det nye stk. 2 skal sikre, at det står helt tydeligt for forbrugeren, hvis afgivelsen af en ordre medfører en betalingsforpligtelse for forbrugeren, samt hvornår i bestillingsprocessen, forbrugeren samtykker hertil.

Det er ikke tilsigtet, at tilpasningen vil medføre ændringer i anvendelsen af bestemmelsen, da indholdet af det nye stk. 2 hidtil har fremgået af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 141. Det er således hensigten, at bestemmelsen skal fortolkes som hidtil.

Bestemmelsen vil sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2, 2. afsnit.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.6. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 28 (§ 12, stk. 3)

Forbruger aftalelovens § 12, stk. 2, der bliver stk. 3, fastsætter at forbrugeren alene er bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 (om formkrav til aftaler, der indgås ved elektroniske midler) er overholdt. Bestemmelsen fastsætter en civilretlig sanktion rettet mod de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder bestemmelsen i stk. 1.

Med den foreslåede § 12, stk. 3, udvides den civilretlige sanktion til de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder det foreslåede nye stk. 2 (om aktivering af en knap eller tilsvarende funktion med betalingsforpligtelse). Den foreslåede ændring vil medføre, at forbrugeren alene er bundet af en bestilling, der er afgivet ved en knap eller lignende funktion, såfremt denne på letlæselig måde er markeret med ”ordre med betalingsforpligtelse” eller lignende.

Bestemmelsen vil sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2, 2. afsnit, sidste pkt.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.6. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 29 (§ 13, stk. 3)

Forbruger aftalelovens § 13 fastsætter bl.a., at ved aftaler indgået ved fjernsalg skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes, give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium.

Det foreslås at indsætte et nyt § 13, stk. 3, om, at hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

Det foreslåede § 13, stk. 3, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 8 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 7, litra b).

Denne direktivbestemmelse er ikke særskilt gennemført i den gældende forbruger aftalelov, men kravet om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at udførelsen af tjenesteydelsen begynder inden fortrydelsesfristens udløb, fremgår indirekte af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2.

Af den gældende bestemmelse i lovens § 18, stk. 2, nr. 2, fremgår også indirekte kravet om, at forbrugeren endvidere skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Dette krav fremgår derimod ikke af det hidtil gældende artikel 8, stk. 8, i forbrugerrettighedsdirektivet, men kravet fremgår efter ændringen heraf af moderniseringsdirektivet.

Det foreslåede § 13, stk. 3, gælder for tjenesteydelser, der leveres mod betaling. Det betyder, at bestemmelsen ikke vil gælde, når forbrugeren modtager en modydelse, der ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Forslaget skal ses i sammenhæng med den foreslåede ændring af forbruger aftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2

(lovforslagets § 1, nr. 30), hvor det foreslås, at de gældende betingelser for, at forbrugerens fortrydelsesret mistes, når en tjenesteydelse er fuldt udført, fremover kun vil gælde, når forbrugerens modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi. De gældende betingelser om forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen begynder, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført, vil således fremover ikke gælde, når forbrugerens modydelse er personoplysninger.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 30 (§ 18, stk. 2, nr. 2)

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, fastslår, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i lovens kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, opregner en række aftaler mv., hvor reglerne i lovens kapitel 4 om forbrugerens fortrydelsesret dog ikke gælder.

Det fremgår af § 18, stk. 2, nr. 2, at fortrydelsesretten ikke gælder for udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Det foreslås i § 18, stk. 2, nr. 2, efter ”leveringen af tjenesteydelsen” at indsætte ”ikke sker mod betaling eller”.

Forslaget betyder, at forbrugeren ikke har fortrydelsesret ved udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, når forbrugerens modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Ved aftaler om levering af ikkefinansielle tjenesteydelser, hvor forbrugerens modydelse er personoplysninger, gælder der således ikke noget krav om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at leveringen begynder før fortrydelsesfristens udløb, eller om, at forbrugeren skal anerkende, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført. Når forbrugerens modydelse er personoplysninger, ophører fortrydelsesretten altid, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Det beror på den databeskyttelsesretlige lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen, hvilke rettigheder forbrugeren i givet fald har med hensyn til de afgivne personoplysninger, herunder en eventuel ret til at kræve, at den erhvervsdrivende ophører med at behandle de afgivne personoplysninger.

Med den foreslåede ændring gennemfører forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2, forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra a (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 12, litra a, nr. i).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 31 (§ 18, stk. 2, nr. 13)

Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, fastslår, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i

overensstemmelse med reglerne i lovens kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Forbruger aftalelovens § 18, stk. 2, opregner en række aftaler mv., hvor reglerne i lovens kapitel 4 om forbrugerens fortrydelsesret dog ikke gælder.

Det fremgår af § 18, stk. 2, nr. 13, at fortrydelsesretten ikke gælder for levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Det foreslås at ændre § 18, stk. 2, nr. 13, således at fortrydelsesretten ikke gælder for digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling (litra a), eller hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt. (litra b).

Forslaget betyder, at forbrugeren ikke har fortrydelsesret, når levering af digitalt indhold er begyndt i tilfælde, hvor forbrugerens modydelse ikke er penge eller et digitalt udtryk for værdi, men personoplysninger.

Ved aftaler om levering af digitalt indhold, hvor forbrugerens modydelse er personoplysninger, gælder der således ikke noget krav om, at forbrugeren udtrykkeligt skal anmode om, at leveringen begynder før fortrydelsesfristens udløb, eller om, at forbrugeren skal anerkende, at fortrydelsesretten mistes, når leveringen af det digitale indhold begynder. Når forbrugerens modydelse er personoplysninger, ophører fortrydelsesretten altid, når levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, begynder.

Det beror på den databeskyttelsesretlige lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen, hvilke rettigheder forbrugeren i givet fald har med hensyn til de afgivne personoplysninger, herunder en eventuel ret til at kræve, at den erhvervsdrivende ophører med at behandle de afgivne personoplysninger.

Forslaget betyder endvidere, at der i tilfælde, hvor forbrugerens modydelse er penge eller et digitalt udtryk for værdi, ud over de gældende krav om forbrugerens udtrykkelige anmodning om, at levering af det digitale indhold begynder før fortrydelsesfristens udløb, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten dermed mistes, udtrykkeligt stilles krav om, at den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt. (som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 22).

Når digitalt indhold leveres mod betaling, mistes fortrydelsesretten kun, når alle tre betingelser – udtrykkelig anmodning om levering før fortrydelsesfristens udløb, anerkendelse af, at fortrydelsesretten derved mistes, og den erhvervsdrivendes bekræftelse – er opfyldt.

Det foreslåede § 18, stk. 2, nr. 13, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, stk. 1, litra m (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 12, litra a, nr. ii).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.1.2.2. og 3.3.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 32 (§ 18, stk. 3)

Forbruger aftalelovens § 18, stk. 1, fastslår, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i lovens kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Lovens § 18, stk. 2, opregner en række aftaler mv., hvor reglerne i lovens kapitel 4 om forbrugers fortrydelsesret dog ikke gælder.

Lovens § 18, stk. 2, nr. 8 undtager aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om, fra fortrydelsesretten. Bestemmelsen gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h.

Bestemmelsen omfatter alene aftaler, som forbrugeren kan siges udtrykkeligt og på forhånd at have anmodet om. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer ikkefinansielle tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, finder fortrydelsesretten dog anvendelse på disse yderligere ikkefinansielle tjenesteydelser eller varer, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 150.

Det foreslås at indsætte et nyt § 18, stk. 3, hvorefter det vil fremgå, at fortrydelsesretten gælder for varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, der leveres i forbindelse med en aftale efter stk. 2, nr. 8, og som ligger ud over, hvad forbrugeren specifikt har anmodet om, eller hvad der er nødvendigt for at udføre vedligeholdelsen eller reparationen.

Det er ikke tilsigtet, at tilpasningen vil medføre ændringer i anvendelsen af bestemmelsen, da indholdet af det nye stk. 3 hidtil har fremgået af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 150, ligesom det følger af en almindelig sproglig fortolkning af stk. 2, nr. 8.

Ændringen vil sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16, litra h.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.7. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 33 (§ 19, stk. 3 og 4, og § 24, stk. 5)

Det foreslås at ændre henvisningerne i forbruger aftalelovens § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, og § 24, stk. 5, 2. pkt., til lovens § 8, stk. 1, nr. 9, til henvisninger til § 8, stk. 1, nr. 11.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 9, bliver § 8, stk. 1, nr. 11 (jf. lovforslagets § 1, nr. 13).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 34 (§ 22 a)

Det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 22 a om den erhvervsdrivendes forpligtelser, når forbrugeren udøver sin fortrydelsesret og træder tilbage fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Den foreslåede bestemmelse supplerer forbrugeraftalelovens § 22 (der ikke foreslås ændret), hvor § 22, stk. 1 og 2, om tilbagebetaling også gælder ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste. Lovens § 22, stk. 3 og 4, om leveringsomkostninger og returnering af varer vil derimod generelt ikke være relevante ved aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Den foreslåede bestemmelse svarer til købelovens § 78 d, stk. 1-3, om sælgerens særlige forpligtelser efter ophævelse af et køb vedrørende digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Det foreslås i *stk. 1, nr. 1*, at ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende for så vidt angår personoplysninger opfylde de forpligtelser, der gælder i henhold til databeskyttelsesforordningen.

Det betyder eksempelvis, at den erhvervsdrivende er forpligtet til at ophøre med at behandle personoplysninger vedrørende forbrugeren, i det omfang hjemmelsgrundlaget for behandlingen er forbrugers samtykke, jf. forordningens artikel 6, stk. 1, litra a.

Som et andet eksempel kan nævnes, at forbrugeren efter de nærmere regler i forordningens artikel 20 kan udøve sin ret til dataportabilitet, dvs. retten til i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format at modtage personoplysninger om sig selv, som vedkommende har givet til den erhvervsdrivende.

Det foreslås i *stk. 1, nr. 2*, at den erhvervsdrivende endvidere skal afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Det betyder, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt skal ophøre med at anvende andet indhold end personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Der foreslås dog fire undtagelser hertil.

Det foreslås således i *stk. 1, nr. 2, litra a*, at forbuddet mod at anvende indhold afgivet eller genereret af forbrugeren ikke gælder indhold, der ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Forbuddet gælder endvidere ikke indhold, der kun vedrører forbrugers aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. *litra b*.

Forbuddet gælder endvidere ikke indhold, der er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun kan udskilles med en uforholdsmæssigt stor indsats, jf. *litra c*.

Endelig gælder forbuddet ikke indhold, der er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, hvis andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet, jf. *litra d*.

Det foreslås i *stk. 2*, at den erhvervsdrivende på forbrugerens anmodning skal stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre indholdet er omfattet af *stk. 1, nr. 2, litra a-c*. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Det foreslåede *stk. 2* supplerer databeskyttelsesforordningens regler om dataportabilitet med hensyn til personoplysninger, idet det foreslåede *stk. 2* angår indhold, der ikke er personoplysninger.

Det foreslåede *stk. 2* indebærer, at forbrugeren efter tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste har ret til på anmodning at få stillet indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format. Dette skal ske gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende og inden for en rimelig frist.

Sådan indhold kan f.eks. omfatte digitale billeder, video- og lydfiler og indhold, der er genereret på mobile enheder.

At den erhvervsdrivende på anmodning skal stille sådant indhold til rådighed gratis, betyder, at forbrugeren ikke må afkræves betaling eller påføres særlige udgifter i forbindelse hermed. Det er imidlertid tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende giver forbrugeren fri mulighed for at downloade indholdet via internettet, selv om forbrugeren dermed kun vil kunne få adgang til indholdet, hvis forbrugeren for egen regning har eller får etableret adgang til internettet.

Det foreslås i *stk. 3*, at den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugerens fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugerens konto inaktiv, uden at det berører forbrugerens rettigheder efter *stk. 2*.

Det betyder, at den erhvervsdrivende efter forbrugeren tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste har ret til at forhindre forbrugerens brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Den erhvervsdrivende kan herunder gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller gøre forbrugerens konto inaktiv.

Den erhvervsdrivende skal dog fortsat på forbrugeren anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, jf. det foreslåede *stk. 2*.

Det foreslåede *stk. 3* viger også for databeskyttelsesforordningens bestemmelser, herunder bestemmelser om dataportabilitet.

Det foreslåede § 22 a gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 13, *stk. 4-8* (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 10).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.1.2.4. og 3.3.2.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 35 (§ 24, stk. 2)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 24, stk. 2, til lovens § 8, stk. 1, nr. 12, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 14.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 12, bliver § 8, stk. 1, nr. 14 (jf. lovforslagets § 1, nr. 13).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 36 (§ 24 a)

Det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 24 a om forbrugerens forpligtelser, når denne udøver sin fortrydelsesret og træder tilbage fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Den foreslåede bestemmelse svarer til købelovens § 78 d, stk. 4, om køberens særlige forpligtelser efter ophævelse af et køb vedrørende digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Det foreslås, at ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjemand.

Det foreslåede § 24 a gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 2a (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 11, litra a).

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.2.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 37 (§ 25, stk. 1, nr. 1)

Forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, fastsætter, at ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis aftalens opfyldelse på forbrugerens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb (nr. 1) og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12 (nr. 2).

Forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, angår tilfælde, hvor forbrugeren i medfør af lovens §§ 18-20 udøver sin fortrydelsesret. Bestemmelsen fastslår, i hvilket omfang forbrugeren skal betale for den del af en tjenesteydelse, som allerede er leveret på det tidspunkt, hvor forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

For at forbrugeren skal være forpligtet til at betale, kræves det bl.a., at aftalens opfyldelse på forbrugerens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 25, stk. 1, nr. 1.

Lovens § 25, stk. 1, gennemfører forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, litra

a, der med hensyn til forbrugerens anmodning om, at leveringen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, henviser til direktivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8. Der er også henvist hertil i forarbejderne til § 25, stk. 1, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L 39 som fremsat, s. 159.

Det foreslås i § 25, *stk. 1, nr. 1*, at indsætte en henvisning til de foreslåede nye bestemmelser i § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3.

Forslag er en konsekvens af, at der som noget nyt foreslås en særskilt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8 (som affattet ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 6, og nr. 7, litra b), jf. lovforslagets § 1, nr. 23 og 29 (forslag til forbrugeraftalelovens § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3).

Forslaget betyder, at det udtrykkeligt vil fremgå af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, nr. 1, at lovens § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3, indeholder nærmere regler om forbrugerens anmodning om, at levering af en tjenesteydelse begynder inden fortrydelsesfristens udløb.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.3.2.3. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 38 (§ 25, stk. 1, nr. 2)

Det foreslås at ændre henvisningen i forbrugeraftalelovens § 25, *stk. 1, nr. 2*, til lovens § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, til en henvisning til § 8, stk. 1, nr. 11 og 15.

Forslaget er en konsekvensændring som følge af, at lovens § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, bliver § 8, stk. 1, nr. 11 og 15 (jf. lovforslagets § 1, nr. 13).

Forslaget medfører ingen indholdsmæssige ændringer.

Til nr. 39 (§ 25, stk. 2, 2. pkt.)

Forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, fastsætter, at ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugerens pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis aftalens opfyldelse på forbrugerens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb (nr. 1) og den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugerens er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12 (nr. 2).

I stk. 2 er beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugerens skal betale efter stk. 1, nærmere reguleret. Efter denne bestemmelse skal beløbet stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Bestemmelsen skal fortolkes således, at den erhvervsdrivendes krav på betaling omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten måtte ligge senere end efter udløbet af den sædvanlige fortrydelsesfrist, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 7607 f. og Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 159.

Det følger af bemærkningerne til bestemmelsen, at hvis den samlede pris er urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 159.

Det forslås at indsætte et nyt § 25, stk. 2, 2. pkt., som vil præcisere, at hvis den samlede pris, der er fastsat i aftalen, er urimelig høj, skal det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, beregnes på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Det er ikke tilsigtet, at tilpasningen vil medføre ændringer i anvendelsen af bestemmelsen, da indholdet af det nye 2. pkt. hidtil har fremgået af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 159.

Bestemmelsen skal sikre en tydelig og korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 14, stk. 3.

For så vidt angår indholdet af ”markedsværdien”, henvises der til Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 102 og 159, hvoraf det fremgår, at markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse.

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

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

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.8. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 40 (§ 27, stk. 1, 1. pkt.)

Det følger af forbrugeraftalelovens § 27, stk. 1, at medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg levere ydelsen uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Såfremt ydelsen

ikke leveres i rette tid, og dette ikke skyldes forbrugeren eller en omstændighed, som forbrugeren bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse.

Bestemmelsen supplerer købelovens § 74, stk. 1, der indeholder tilsvarende regler ved køb af varer.

Det fremgår af bemærkningerne til § 27, stk. 1, at bestemmelsen finder anvendelse for alle aftaler vedrørende ikkefinansielle tjenesteydelser, herunder aftaler indgået ved fjernsalg og uden for den erhvervsdrivendes forretningssted samt for andre aftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 161. Det følger omvendt af bestemmelsens ordlyd og overskriften til kapitel 6, at bestemmelsen finder anvendelse ved aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg.

Det foreslås, at § 27, stk. 1, 1. pkt., ændres med henblik på at kunne tilrette bestemmelsens bemærkninger. Der tilsigtes således ikke ændringer i anvendelsen af bestemmelsen.

Bestemmelsen omfatter alene aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser, der er indgået ved fjernsalg.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.9. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 41 (§ 28 a)

Forbrugeraftalelovens kapitel 7 regulerer forbrugers ret til opsigelse af aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser. Kapitlet indeholder ikke nærmere regler om fremgangsmåden ved opsigelse af en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser.

Det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i § 28 a, som vil fastsætte, at den erhvervsdrivende skal sikre, at opsigelse af en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser kan ske på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på.

Bestemmelsen vil sikre, at forbrugere har nem adgang til at opsiges en løbende aftale, idet forbrugere som minimum vil kunne opsiges aftalen samme sted, som den er indgået. Den erhvervsdrivende skal således sikre, at det er lige så nemt at opsiges aftalen, som det er at indgå den.

Bestemmelsen forhindrer ikke, at den erhvervsdrivende kan give forbrugeren mulighed for at opsiges aftalen på andre medier eller tekniske platforme, så længe forbrugeren også har adgang til at opsiges via samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på.

En opsigelse, som forbrugeren fremsender på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på, skal anses for at være en gyldig opsigelse. Dette gælder uanset, om den erhvervsdrivende ved aftaleindgåelsen eller ved senere kommunikation har anført, at en opsigelse skal ske på et andet medie eller teknisk platform.

Det bemærkes, at opsigelse af en løbende aftale er underlagt de almindelige aftaleretlige regler. En opsigelse har virkning som et påkrav, og anses derfor som gældende fra det tidspunkt, opsigelsen er kommet frem til modtageren. Et vilkår, hvorefter en aftale kun kan opsiges på en bestemt måde, kan

desuden være i strid med reglerne om god markedsføringsskik eller udgøre et urimeligt aftalevilkår efter aftalelovens regler.

Det bemærkes, at pligten for erhvervsdrivende til at udvise god markedsføringsskik og god erhvervsskik, jf. markedsføringslovens §§ 3 og 4, også omfatter pligten til at overholde den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder forbrugeraftaleloven. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af den foreslåede bestemmelse i § 28 a kan således bl.a. sanktioneres efter visse af markedsføringslovens bestemmelser, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 117, og Folketingstidende 2016-17, A, L40 som fremsat, s. 47 og 49.

Forbrugerombudsmanden har dermed adgang til at give et påbud eller forbud, jf. markedsføringslovens §§ 24 og 32, ved den erhvervsdrivendes overtrædelse af den foreslåede § 28 a. Herudover kan handlinger i strid med markedsføringslovens regler om god skik medføre et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige regler herom, jf. markedsføringslovens § 24, stk. 2. For en nærmere gennemgang af de mulige sanktionsmuligheder efter markedsføringsloven, henvises der til bemærkningerne til den gældende forbrugeraftalelov, jf. Folketingstidende 2013-14, A, L39 som fremsat, s. 117.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.10. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 42 (overskriften til kapitel 11)

Forbrugeraftalelovens kapitel 11 indeholder en bestemmelse om lovens ufravigelighed (§ 33) og en bestemmelse om straf (§ 34).

Det foreslås i *overskriften* til kapitel 11 at indsætte ”tilsyn”.

Forslaget er en konsekvens af, at det foreslås at indsætte en ny bestemmelse i kapitel 11 om Forbrugerombudsmandens tilsyn med overholdelsen af loven (§ 33 a, jf. lovforslagets § 1, nr. 43).

Til nr. 43 (§ 33 a)

Det foreslås at indsætte en ny § 33 a om Forbrugerombudsmandens tilsyn med overholdelsen af loven.

Det foreslås, at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelsen af loven, og at tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

Forslaget indebærer, at Forbrugerombudsmandens tilsyn er underlagt et forhandlingsprincip (markedsføringslovens § 28), og at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sager om forbud og påbud for retten (markedsføringslovens § 32, stk. 1, jf. § 24, stk. 1), ligesom Forbrugerombudsmanden vil kunne nedlægge foreløbige forbud (markedsføringslovens § 36) og meddele administrative påbud (markedsføringslovens § 32, stk. 2-5, og § 28, stk. 2). Der vil også være mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede retningslinjer (markedsføringslovens § 29), indhente tilsagn (markedsføringslovens § 28, stk. 2) og afgive forhåndsbesked (markedsføringslovens § 30).

Forbrugerombudsmanden har efter gældende ret hjemmel til at gribe ind over for overtrædelser af den

civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning i medfør af god skik-reglen i markedsføringslovens § 3, jf. Højesterets dom i UfR 2013.2941 H. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret, og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsynsadgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsføringsskik, som fastslået af Højesteret.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.4.2.5. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 44 (§ 34, stk. 1)

Forbrugerftalelovens § 34, stk. 1, fastsætter, at den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Strafbestemmelsen angår forbuddet mod uanmodet henvendelse (uanmodet telefon- og dørsalg) (§ 4, stk. 1), oplysningspligten om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten (§ 8, stk. 1, nr. 9, og § 14, stk. 1, nr. 10) og pligten til at medtage bestemmelse om opsigelsesadgang i standardformularer om løbende levering af varer og tjenesteydelser (§ 28, stk. 3).

Den erhvervsdrivendes overtrædelse af dette forbud eller disse pligter kan således straffes med bøde.

Det foreslås at ændre forbrugerftalelovens § 34, stk. 1, således at den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3« til: »§ 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, §§ 8 a, 10, 11 og 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, § 22 a og § 28, stk. 3, og opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3, straffes med bøde.

Strafbestemmelsen i § 34, stk. 1, omfatter herefter dels den erhvervsdrivendes overtrædelse af en række nærmere opregnede bestemmelser i loven, dels den erhvervsdrivendes opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3.

Med forslaget videreføres strafsanktioneringen af de bestemmelser i loven, der i dag er strafsanktioneret, dvs. § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, der bliver nr. 11 (jf. lovforslagets § 1, nr. 13), § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3.

Svarende til den hidtidige gældende § 34, stk. 1, videreføres det, at strafsanktioneringen for overtrædelse af pligten efter bestemmelserne i § 8, stk. 1, nr. 9 og § 14, stk. 1, nr. 10, kun omfatter pligten til at give oplysning om *eksistensen* af en fortrydelsesret. Overtrædelse af pligten til at oplyse om betingelser, tidsfrister og procedurer for at gøre denne gældende er således ikke strafsanktioneret efter forbrugerftalelovens § 34.

Med udvidelsen af strafbestemmelsen vil der også kunne straffes for ikke at oplyse om, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 8, stk. 1, nr. 10 og 11. Forholdet er fuldbyrdet, når en erhvervsdrivende ikke forud for aftaleindgåelsen har oplyst forbrugeren, om der er en fortrydelsesret eller ej. Den erhvervsdrivende kan således ikke undgå strafansvaret for tilsidesættelse af oplysningspligten ved efter aftaleindgåelsen at tilbyde forbrugeren en fortrydelsesret.

Med forslaget udvides strafsanktioneringen endvidere til også at omfatte den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-10, 12, 13 og 16-24 (hittidige § 8, stk. 1, nr. 1-4, 7, 8, 10, 11 og -22), §§ 10 og 11, § 13, § 17, stk. 1, og, og den erhvervsdrivendes opkrævning af betaling i strid med lovens § 30 og § 31, stk. 1 og 3.

Udvidelsen af strafsanktioneringen angår følgende forhold:

- Oplysningspligten om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber (§ 8, stk. 1, nr. 1), den erhvervsdrivendes identitet og fysiske adresse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 2, som affattet ved lovforslagets § 1, nr. 10), andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til (§ 8, stk. 1, nr. 3, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 11), identitet og fysisk adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af (§ 8, stk. 1, nr. 4 (hittidige nr. 3)), fysisk adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager (§ 8, stk. 1, nr. 5 (hittidige nr. 4), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 12), i givet fald at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning (§ 8, stk. 1, nr. 8, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 13), eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten (§ 8, stk. 1, nr. 9 (hittidige nr. 7)), vilkår om betaling, levering og opfyldelse mv. (§ 8, stk. 1, nr. 10 (hittidige nr. 8)), hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende (§ 8, stk. 1, nr. 12 (hittidige nr. 10)), under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret (§ 8, stk. 1, nr. 13 (hittidige nr. 11)), at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse (§ 8, stk. 1, nr. 16 (hittidige nr. 14)), eftersalgskundebistand, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier (§ 8, stk. 1, nr. 17 (hittidige nr. 15)), relevante adfærdskodeks (§ 8, stk. 1, nr. 18 (hittidige nr. 16)), aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 19 (hittidige nr. 17)), minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen (§ 8, stk. 1, nr. 19 (hittidige nr. 18)), forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille (§ 8, stk. 1, nr. 20 (hittidige nr. 19)), funktionaliteten for digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 22 (hittidige nr. 20), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 14), kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer (§ 8, stk. 1, nr. 23 (hittidige nr. 21), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 15), og klageadgang og forudsætningerne for klage (§ 8, stk. 1, nr. 24 (hittidige nr. 22), som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 16).
- Oplysningspligter for onlinemarkedspladser (§ 8 a, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 19).
- Formelle krav ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (§ 10, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 22 og 23).
- Formelle krav for aftaler om fjernsalg (§ 11, og § 13, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 24, 25 og 29).
- Oplysningspligt ved andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (§ 17, stk. 1, som ændret ved lovforslagets § 1, nr. 10, 14 og 15).
- Pligt til i tilfælde af forbrugerens udnyttelse af fortrydelsesretten at afholde sig fra at anvende digitalt indhold afgivet af forbrugeren og stille det til rådighed for forbrugeren (§ 22 a, som indsat ved lovforslagets § 1, nr. 34).
- Opkrævning af betaling i strid med reglen om, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst for at bruge den erhvervsdrivendes telefontjeneste (§ 30), reglen om, at den

erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke hertil (§ 31, stk. 1), og reglen om, at et gebyr for modtagelse af udenlandske kontanter ikke må overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed (§ 31, stk. 3).

En overtrædelse af strafbestemmelsen om opkrævning af betaling i strid med de nævnte regler er fuldbyrdet, når den erhvervsdrivende eller nogen, der handler på dennes vegne, har anmodet forbrugeren om betaling af et beløb i strid med de nævnte regler. Det er uden betydning, om forbrugeren har betalt det pågældende beløb. Strafbestemmelsen er også overtrådt, hvis den erhvervsdrivende eller nogen, der handler på dennes vegne, uden forudgående anmodning til forbrugeren om betaling har trukket beløbet på et betalingsmiddel, som forbrugeren har oplyst eller anvendt.

Tilregnelleskravet er uændret forsæt eller uagtsomhed, jf. straffelovens § 19, og der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel, jf. forbrugeraftalelovens § 34, stk. 3 (der ikke foreslås ændret).

Strafferammen er uændret bøde. Der gælder ikke nogen øvre grænse for, hvilken bøde der kan idømmes.

Ved udmåling af bøden gælder reglerne i straffelovens 10. kapitel om straffens fastsættelse samt straffelovens § 51, stk. 3, om udmåling af bøde.

Ved udmåling af bøden skal der således bl.a. lægges vægt på lovovertrædelsens grovhed, jf. straffelovens § 80, stk. 1, herunder omfanget og varigheden af overtrædelsen.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en skærpende omstændighed, at gerningsmanden tidligere er straffet af betydning for sagen, jf. straffelovens § 81, nr. 1.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en formildende omstændighed, at gerningsmanden har genoprettet eller søgt at genoprette den skade, der er forvoldt ved den strafbare handling, jf. straffelovens § 82, nr. 11.

Ved fastsættelsen af bøden skal der endvidere inden for de grænser, som lovovertrædelsens beskaffenhed og de i straffelovens § 80 nævnte omstændigheder tilstoder, tages særligt hensyn til den skyldiges betalingsevne og til den opnåede eller tilsigtede fortjeneste eller besparelse, jf. straffelovens § 51, stk. 3.

Er den erhvervsdrivende straffet i udlandet for samme overtrædelse, gælder princippet om *ne bis in idem*, jf. straffelovens § 10 a.

Er den erhvervsdrivende i udlandet pålagt en ikkestrafferetlig sanktion i anledning af samme overtrædelse, kan det tillægges formildende betydning ved straffens udmåling, jf. herved princippet i straffelovens § 82, nr. 12, om andre følger, der kan sidestilles med straf, og straffelovens § 10 b om hensyntagen til sanktioner pålagt i udlandet.

Endvidere gælder de øvrige bestemmelser i straffelovens §§ 81 og 82 om henholdsvis skærpende og formildende omstændigheder. Det bemærkes, at bestemmelserne ikke er udtømmende, og at der afhængig

af den konkrete sags omstændigheder kan tages hensyn til andre skærpende eller formildende omstændigheder.

Det bemærkes, at forbrugeraftaleloven ikke er territorielt begrænset. Strafbestemmelsen i lovens § 34, stk. 1, omfatter således f.eks. også handlinger, der begås i udlandet og/eller mod udenlandske forbrugere, forudsat at handlingen er undergivet dansk straffemyndighed efter straffelovens §§ 6-9 a.

Dansk straffemyndighed omfatter navnlig tilfælde, hvor handlingen er foretaget i den danske stat, jf. straffelovens § 6, nr. 1.

Dansk straffemyndighed omfatter endvidere bl.a. handlinger, som foretages i en fremmed stat af en person, der på tidspunktet for sigtelsen har dansk indfødsret, er bosat i den danske stat eller har lignende fast ophold her i landet, hvis handlingen også er strafbar efter lovgivningen på gerningsstedet (dobbel strafbarhed), jf. straffelovens § 7, stk. 1, nr. 1.

Reglerne om dansk straffemyndighed gælder også for juridiske personer. For så vidt angår juridiske personer anses handlinger for foretaget, hvor den eller de handlinger, som medfører ansvar for den juridiske person, er foretaget, jf. straffelovens § 9, stk. 1, nr. 2. Hvad angår § 7, stk. 1, nr. 1, omfatter denne bestemmelse juridiske personer med hjemsted i Danmark.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.4.2.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 45 (§ 34, stk. 4)

Forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1, fastsætter straf af bøde for den erhvervsdrivendes overtrædelse af en række af lovens bestemmelser.

Endvidere fastsætter lovens § 34, stk. 2, straf af bøde for den erhvervsdrivendes grove eller oftere gentagne overtrædelse af visse af lovens bestemmelser.

Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel, jf. lovens § 34, stk. 3.

Det foreslås at indsætte et nyt § 34, stk. 4, om udmåling af bøde for udbredte overtrædelser, herunder udbredte overtrædelser med EU-dimension.

Det foreslås, at der ved udmåling af bøde for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to EU-medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

Det betyder, at når en erhvervsdrivende under en straffesag i Danmark dømmes for en udbredt overtrædelse, herunder en udbredt overtrædelse med EU-dimension, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (håndhævelsesforordningen), kan der

maksimalt pålægges den erhvervsdrivende en bøde på 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Bestemmelsen fastsætter således en bødestrafferamme, der kan gå fra 0-4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning. Er oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater ikke tilgængelige, kan der maksimalt pålægges en bøde på 2 mio. euro.

En udbredt overtrædelse defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 3, som enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade de kollektive interesser for forbrugere med bopæl i mindst to medlemsstater ud over den medlemsstat, hvor handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted, hvor den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for handlingen eller undladelsen, er etableret, eller hvor bevismateriale eller den erhvervsdrivendes aktiver vedrørende handlingen eller undladelsen befinder sig (litra a), eller enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser, og som har fælles træk, herunder samme ulovlige praksis og tilsidesættelse af den samme interesse, og som begås samtidigt af den samme erhvervsdrivende i mindst tre medlemsstater (litra b).

De EU-retlige regler om beskyttelse af forbrugernes interesser, der er tale om, omfatter bl.a. forbrugerrettighedsdirektivet, jf. håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 1, og bilaget til forordningen nr. 20.

En udbredt overtrædelse med EU-dimension defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 4, som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

Skade på forbrugerens kollektive interesser defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 14, som faktisk eller potentiel skade på interesserne hos en række forbrugere, der er berørt af overtrædelser inden for Unionen, udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension.

Bøden skal i øvrigt udmåles efter de kriterier, der er beskrevet i bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 44 (ændring af forbrugerftalelovens § 34, stk. 1). Ved udmålingen af bøden skal der således under hensyntagen til ensartethed i retsanvendelsen lægges vægt på overtrædelsens grovhed og varighed og eventuelle skærpende eller formildende omstændigheder. Det betyder, at en bøde kun ved særdeles grove overtrædelser af meget lang varighed og med yderligere skærpende omstændigheder kan forventes udmålt op imod det i loven angivne maksimum. Den nærmere udmåling af bøden inden for den omsætningsbase-rede ramme er overladt til domstolene.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.4.2.3.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 46 og 47 (bilag 1)

Forbrugerftalelovens bilag 1 indeholder en standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det fremgår af lovens § 9, stk. 1, at oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13 (fremover § 8, stk.

1, nr. 11, 14 og 15, jf. lovforslagets § 1, nr. 13), kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1. Det drejer sig om oplysninger om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende (nr. 9, fremover nr. 11), hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse og i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varen (nr. 12, fremover nr. 14), og at forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger (nr. 13, fremover nr. 15).

Med *nr. 39* foreslås det at ændre *bilag 1*, således at ”fax” udgår af de anførte eksempler på, hvordan forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten. Som eksempler nævnes herefter alene postbesørget brev og e-mail.

Med *nr. 40* foreslås det at ændre *bilag 1*, således at ”faxnummer” udgår af anvisningen til den erhvervsdrivende om, hvordan standardvejledningen skal udfyldes. Anvisningen går herefter ud på, at den erhvervsdrivende skal indsætte sit navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

De foreslåede ændringer af lovens bilag 1 gennemfører de ændringer af bilag 1, del A, til forbrugerrettighedsdirektivet, som sker ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 15, litra a.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.2.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 48 (bilag 3)

Forbrugeraftalelovens bilag 3 indeholder en standardfortrydelsesformular, som forbrugeren kan, men ikke skal, benytte, når forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i medfør af forbrugeraftaleloven, jf. lovens § 20.

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 9 (fremover nr. 11, jf. lovforslagets § 1, nr. 13), at den erhvervsdrivende bl.a. skal oplyse forbrugeren om standardfortrydelsesformularen. Den erhvervsdrivende skal således – hvis der er fortrydelsesret i forhold til den pågældende aftaleindgåelse – i tilfælde af eventuel fortrydelsesret stille den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag 3, til rådighed for forbrugeren. Den erhvervsdrivende kan ikke anvende en anden formular end standardfortrydelsesformularen i bilag 3, men der er imidlertid ikke noget til hinder for, at forbrugeren vælger at give meddelelse om eventuel fortrydelse på anden måde, jf. standardfortrydelsesvejledningens 3. afsnit.

Det foreslås at ændre *bilag 3*, således at anvisningen om, at den erhvervsdrivende i givet fald skal indsætte sit faxnummer i standardfortrydelsesformularen udgår. Anvisningen går herefter ud på, at den erhvervsdrivende skal indsætte sit navn, fysiske adresse og e-mailadresse.

Den foreslåede ændring af lovens bilag 3 gennemfører den ændring af bilag 1, del B, til forbrugerrettighedsdirektivet, som sker ved moderniseringsdirektivet artikel 4, nr. 15, litra b.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.2.2.1. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til § 2

Til nr. 1 (§ 38 c, stk. 2)

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

Aftalelovens § 38 c, stk. 1, 1. pkt., fastslår, at aftalelovens § 36 gælder for forbrugeraftaler med de tilføjelser og ændringer, der følger af bestemmelsens stk. 1 og 2. Bestemmelsens 2. pkt. fastslår, at såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt. Bestemmelsens 2. pkt. implementerer artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelige kontraktvilkår.

Bestemmelsen medfører, at en forbrugeraftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende, jf. § 36, stk. 1, jf. § 38 c, stk. 1, 1. pkt., samt at retsvirkningerne i § 36 ligeledes finder anvendelse, hvis det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår i en forbrugeraftale gældende, jf. § 38 c, stk. 1, 2. pkt.

Bestemmelsen medfører desuden, at forbrugeren i tilfælde, hvor det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, kan kræve, at aftalen efter tilsidesættelse eller ændring af det pågældende vilkår herefter skal gælde uden andre ændringer, hvis det er muligt at opretholde resten af aftalen uden det vilkår, som er blevet ændret eller tilsidesat, jf. § 38 c, stk. 1, 2. pkt.

Aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., indskrænker muligheden for at ændre andre vilkår, end det urimelige kontraktvilkår, idet der kun kan ske ændring eller tilsidesættelse af andre vilkår, hvis der er tale om vilkår, som ikke kan adskilles fra det urimelige vilkår. Dette står i modsætning til aftalelovens § 36, hvorefter domstolene efter et frit skøn også kan ændre eller tilsidesætte andre vilkår i aftalen, således at det samlede resultat bliver afbalanceret, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 340.

Ved vurderingen af, om der er handlet i strid med hæderlig forretningsskik, skal der tages hensyn til styrkeforholdet i parternes forhandlingspositioner, til om forbrugeren på den ene eller anden måde er blevet tilskyndet til at give sin tilslutning til aftalevilkåret, og til om varerne eller tjenesteydelserne er solgt eller leveret på forbrugers særlige bestilling. Den erhvervsdrivende kan opfylde kravet ved at handle loyalt og rimeligt med den anden part, hvis legitime interesser den erhvervsdrivende skal tage hensyn til. Betydningen af "hæderlig forretningsskik" svarer til definitionen af "god tro" i direktivet om urimelige kontraktvilkår, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 340.

Det følger af lovens § 38 c, stk. 2, at lovens § 36, stk. 2, gælder med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler

som hænger sammen med en pågældende aftale, kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.

Ved bedømmelsen af en forbrugeraftale skal der således tages hensyn til de forhold og omstændigheder, der er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, der hænger sammen med den pågældende aftale. Senere indtrufne omstændigheder kan dog kun tages i betragtning, hvis en aftale, der oprindeligt var rimelig, efterfølgende er blevet urimelig for forbrugeren eller den erhvervsdrivende, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 341.

Det foreslås at indsætte et nyt § 38 c, stk. 2, hvorefter et urimeligt kontraktvilkår, der ikke har været individuelt forhandlet, ikke kan ændres eller tilsidesættes delvist, men skal tilsidesættes helt.

Ændringen har baggrund i EU-Domstolens praksis, hvoraf det fremgår, at det efter direktivet om urimelige kontraktvilkår ikke tillades, at urimelige kontraktvilkår ændres eller tilsidesættes delvist. For en gennemgang af relevant EU-praksis, henvises der til pkt. 3.5.11.1. i de almindelige bemærkninger.

Det følger heraf, at et kontraktvilkår, der er erklæret urimeligt vil skulle anses for aldrig at have eksisteret, hvorfor det ikke kan have nogen virkning over for forbrugeren. Vilkåret vil altså hverken kunne ændres eller tilsidesættes delvist. Det forhold, at et vilkår erklæres urimeligt, skal følgelig have den virkning, at kontrakten opretholdes uden nogen anden ændring end den, der følger af ophævelsen af vilkåret, såfremt det er muligt at opretholde kontrakten. Det vil fortsat fremgå af bestemmelsen, at forbrugeren kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt. Hvis der er tale om en aftale, som ikke kan opretholdes uden det urimelige vilkår, vil aftalen skulle tilsidesættes.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår finder alene anvendelse på kontraktvilkår i forbrugeraftaler, der ikke har været genstand for individuel forhandling, jf. direktivets artikel 3. Den foreslåede ændring af § 38 c vil ligeledes være begrænset til de vilkår i forbrugeraftaler, som ikke har været genstand for individuel forhandling.

Ændringen vil alene have betydning for de vilkår, der ikke har været individuelt forhandlet ved indgåelsen af forbrugeraftalen. Et kontraktvilkår skal altid anses for ikke at have været individuelt forhandlet, når det er udarbejdet på forhånd, og forbrugeren derved ikke har haft nogen indflydelse på indholdet. Dette gælder navnlig for standardvilkår, men bestemmelsen er ikke begrænset til standardvilkår, idet vilkår, som er udarbejdet af den erhvervsdrivende med henblik på brug i en enkeltstående aftale, hvor vilkåret ikke har været genstand for individuel forhandling, også er omfattet. Den omstændighed, at et enkelt vilkår i aftalen eller visse elementer i et aftalevilkår har været genstand for individuel forhandling, udelukker ikke anvendelsen af bestemmelsen på resten af den pågældende aftale. Hvis en erhvervsdrivende hævder, at et standardkontraktvilkår har været individuelt forhandlet, vil den erhvervsdrivende have bevisbyrden herfor. Det er forudsat, at begrebet skal forstås på samme måde som ved aftalelovens § 38 b. Der henvises derfor til bemærkningerne til denne bestemmelse, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 339.

Lovforslaget vil ikke ændre vurderingen af, hvornår der er tale om et urimeligt kontraktvilkår. Der henvises derfor til bemærkningerne herom til lov nr. 1098 af 21. december 1994, som indsatte bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1994-95, tillæg A, s. 335 f. og 340.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.5.11. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 2 (§§ 38 e og 38 f)

Aftalelovens kapitel IV indeholder særlige regler om forbrugerftaler, herunder om urimelige aftalevilkår.

Det foreslås at indsætte § 38 e og § 38 f som nye paragraffer i aftalelovens kapitel IV.

Det foreslås at indsætte en ny § 38 e om Forbrugerombudsmandens tilsyn med overholdelsen af reglerne i kapitel IV.

Forbrugerombudsmanden har efter gældende ret hjemmel til at gribe ind over for overtrædelser af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning i medfør af god skik-reglen i markedsføringslovens § 3, jf. Højesterets dom i UfR 2013.2941H. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsynsadgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsføringsskik, som fastslået af Højesteret.

Det foreslås i 1. pkt., at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af aftalelovens § 38 b, stk. 2 (der ikke foreslås ændret).

Et aftalevilkår er urimeligt, når det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre aftalevilkåret gældende, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt. (der ikke foreslås ændret).

Aftalelovens § 38 b, stk. 2, fastsætter, at en skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, af den erhvervsdrivende skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Forbrugerombudsmandens tilsyn efter den foreslåede bestemmelse omfatter for det første, om erhvervsdrivende i aftaler med forbrugere, herunder i tilbud om at indgå en aftale med en forbruger, anvender urimelige aftalevilkår.

Forbrugerombudsmandens tilsyn omfatter for det andet, at skriftlige aftaler, som erhvervsdrivende tilbyder en forbruger, er udarbejdet på en klar og forståelig måde.

Det foreslås i 2. pkt., at tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

Forslaget i 2. pkt. indebærer, at Forbrugerombudsmandens tilsyn er underlagt et forhandlingsprincip (markedsføringslovens § 28), og at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sager om forbud og påbud for retten (markedsføringslovens § 32, stk. 1, jf. § 24, stk. 1), ligesom Forbrugerombudsmanden vil kunne nedlægge foreløbige forbud (markedsføringslovens § 36) og meddele administrative påbud (markedsføringslovens § 32, stk. 2-5 og § 28, stk. 2). Der vil også være mulighed for, at Forbrugerombudsmanden kan udstede retningslinjer (markedsføringslovens § 29), indhente tilsagn (markedsføringslovens § 28, stk. 2) og afgive forhåndsbesked (markedsføringslovens § 30).

Forbrugerombudsmanden har efter gældende ret hjemmel til at gribe ind over for overtrædelser af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning i medfør af god skik-reglen i markedsføringslovens § 3, jf.

Højesterets dom i UfR 2013.2941H. Den foreslåede tilsynsbestemmelse er en kodificering af gældende ret og ændrer ikke på Forbrugerombudsmandens generelle tilsynsadgang i medfør af kravet om, at erhvervsdrivende skal overholde kravet om god markedsføringsskik, som fastslået af Højesteret.

Den foreslåede § 38 e i aftaleloven gennemfører sammen med den nye § 38 f i aftaleloven moderniseringsdirektivets artikel 1. Udvalgets forslag til ændring af markedsføringslovens § 32, stk. 2, og indsættelse af § 37, stk. 7, som også udgør en del af gennemførelsen af moderniseringsdirektivets artikel 1, gennemføres i et lovforslag om ændring af markedsføringsloven, som forventes fremsat af erhvervsministeren i Okt. I. Det bemærkes, at udvalgets forslag til markedsføringslovens § 37, stk. 7, findes i det foreslåede § 37, stk. 8.

Det foreslås endvidere at indsætte en ny § 38 f, hvorefter justitsministeren i bestemmelsens *stk. 1* bemyndiges til efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden at fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, som anvender nærmere angivne standardvilkår, som er klart urimelige anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c, straffes med bøde.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at justitsministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden kan fastsætte, at nærmere angivne standardvilkår i forbrugeraftaler, og at anvendelsen af disse vilkår, straffes med bøde.

For at anvendelsen af et standardvilkår kan strafsanktioneres efter den foreslåede bestemmelse, skal standardvilkåret være klart urimeligt at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c.

Ifølge § 38 c kan et aftalevilkår tilsidesættes som urimeligt, hvis det vil stride mod hæderlig forretnings-skik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende.

Den foreslåede bestemmelse omfatter således standardvilkår, som allerede er ugyldige at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c. Forbrugeraftaleforhold er defineret i aftalelovens § 38 a, som ikke foreslås ændret.

Den foreslåedes ordning omfatter kun standardvilkår, dvs. vilkår, som ikke har været genstand for individuel forhandling, som defineret i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 2, nr. 1, for så vidt angår hvornår et kontraktvilkår anses for ikke at have været genstand for individuel forhandling.

Individuelt forhandlede vilkår er således ikke omfattet af den foreslåede ordning. Dette betyder, at hvis en forbruger og erhvervsdrivende konkret forhandler sig frem til vilkår, som fremgår af bekendtgørelsen, vil det ikke være strafbelagt. Vilkåret vil dog stadig være omfattet af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, med undtagelse af det nye § 38 c, stk. 2 (jf. lovforslagets § 2, nr. 1), og kan efter omstændighederne kendes civilretligt ugyldigt. Den erhvervsdrivende vil endvidere kunne straffes efter markedsføringslovens regler, hvis Forbrugerombudsmanden har meddelt den erhvervsdrivende påbud om ikke at anvende et givent vilkår, og den erhvervsdrivende uanset påbuddet fortsætter med at anvende vilkåret.

Det foreslås, at ordningen skal være målrettet oplagte tilfælde af anvendelse af urimelige kontraktvilkår,

og hvor den civilretlige sanktion i form af ugyldighed vurderes ikke at udgøre en tilstrækkelig effektiv og afskrækkende sanktionsform.

I reglerne udstedt i medfør af det foreslåede stk. 1 vil de standardvilkår, som er omfattet af strafansvaret, skulle opregnes i listeform. De omfattede standardvilkår fastsættes af justitsministeren efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden og efter de betingelser og kriterier, som omtales i det følgende.

For at et standardvilkår kan optages på listen over strafsanktionerede vilkår, skal standardvilkåret *for det første være* klart urimeligt at anvende. Der skal således foreligge klart grundlag for, at standardvilkåret er urimeligt at anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c. En sådant klart grundlag vil navnlig foreligge, når det i retspraksis fra danske domstole eller EU-Domstolen er fastslået, at vilkåret eller tilsvarende vilkår er urimelige at anvende. Dette vil også være tilfældet, hvis et standardvilkår er i strid med præceptiv lovgivning, der tager sigte på at beskytte forbrugere mod urimelige kontraktvilkår. Endelig kan et sådant vilkår være klart urimeligt, hvis det findes på den vejledende liste over urimelige kontraktvilkår, som direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder. Der henvises til bilaget i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

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

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

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

Det foreslås, at de standardvilkår, som er omfattet af bestemmelsen, skal fastsættes efter indstilling af Forbrugerombudsmanden, der er uafhængig i sine aktiviteter. Dette indebærer, at ministerens beføjelse er afgrænset, således at ministeren ikke kan fastsætte strafsanktionering for standardvilkår, som Forbrugerombudsmanden ikke har indstillet, skal være omfattet af ordningen. Baggrunden for dette er bl.a., at Forbrugerombudsmanden, som har tilsynsforpligtelsen på området, har det bedste og mest opdaterede overblik over, hvilke standardvilkår der er grundlag for at strafsanktionere.

Ministeren vil ikke være forpligtet til følge indstillingen fra Forbrugerombudsmanden. Ministeren skal således foretage en selvstændig vurdering af grundlaget og behovet for at fastsatte strafansvar for at anvende et givent standardvilkår.

Det forudsættes i den forbindelse, at et udkast til bekendtgørelse – i overensstemmelse med sædvanlig praksis – sendes i høring hos de relevante myndigheder og organisationer mv., som vil blive berørt af re-

guleringen med henblik på bemærkninger. Ministeren skal tage de indkomne bemærkninger i betragtning, idet disse er væsentlige for vurderingen af, hvorvidt vilkårene i bekendtgørelsen er egnede, rimelige og hensigtsmæssige, og hvordan bekendtgørelsen forventes at fungere i praksis.

Det foreslås, at anvendelse af de opregnede standardvilkår straffes med bøde. I de regler, som justitsministeren fastsætter i medfør af bemyndigelsen, vil der således skulle fastsættes regler om, at anvendelse af omfattede standardvilkår straffes med bøde.

Det er den erhvervsdrivende eller nogen, der handler på den erhvervsdrivendes vegne, der vil kunne straffes for at overtræde reglerne fastsat i § 38 f.

Tilregnelsskravet er forsæt eller uagtsomhed, jf. straffelovens § 19.

Fuldbyrdelsestidspunktet indtræffer, når den erhvervsdrivende med en forbruger har indgået en aftale, hvori et urimeligt aftalevilkår er indeholdt.

Der kan ikke straffes for forsøg, da bestemmelsen alene hjemler bødestraf, jf. straffelovens § 21, stk. 3.

Strafferammen er bøde.

Ved udmåling af bøden gælder reglerne i straffelovens 10. kapitel om straffens fastsættelse samt straffelovens § 51, stk. 3, om udmåling af bøde.

Ved udmåling af bøden skal der således bl.a. lægges vægt på lovovertrædelsens grovhed, jf. straffelovens § 80, stk. 1, herunder omfanget og varigheden af overtrædelsen.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en skærpende omstændighed, at gerningsmanden tidligere er straffet af betydning for sagen, jf. straffelovens § 81, nr. 1.

Det skal endvidere i almindelighed indgå som en formildende omstændighed, at gerningsmanden har genoprettet eller søgt at genoprette den skade, der er forvoldt ved den strafbare handling, jf. straffelovens § 82, nr. 11.

Ved fastsættelsen af bøden skal der endvidere inden for de grænser, som lovovertrædelsens beskaffenhed og de i straffelovens § 80 nævnte omstændigheder tilstoder, tages særligt hensyn til den skyldiges betalingsevne og til den opnåede eller tilsigtede fortjeneste eller besparelse, jf. straffelovens § 51, stk. 3.

Er den erhvervsdrivende straffet i udlandet for samme overtrædelse, gælder princippet om *ne bis in idem*, jf. straffelovens § 10 a.

Er den erhvervsdrivende i udlandet pålagt en ikkestrafferetlig sanktion i anledning af samme overtrædelse, kan det tillægges formildende betydning ved straffens udmåling, jf. herved princippet i straffelovens § 82, nr. 12, om andre følger, der kan sidestilles med straf, og straffelovens § 10 b om hensyntagen til sanktioner pålagt i udlandet.

Endvidere gælder de øvrige bestemmelser i straffelovens §§ 81 og 82 om henholdsvis skærpende og formildende omstændigheder. Det bemærkes, at bestemmelserne ikke er udtømmende, og at der afhængig af den konkrete sags omstændigheder kan tages hensyn til andre skærpende eller formildende omstændigheder.

Det bemærkes, at aftaleloven er territorielt begrænset for så vidt angår aftalelovens §§ 1-9, der ikke finder anvendelse på aftaler om løsørekøb, der er omfattet af den internationale købelov, jf. aftalelovens § 9 a. Den foreslåede ændring i aftalelovens kapitel 4 er modsætningsvist ikke territorielt begrænset. Bestemmelsen omfatter således f.eks. også handlinger, der begås i udlandet og/eller mod udenlandske forbrugere, forudsat at handlingen er undergivet dansk straffemyndighed efter straffelovens §§ 6-9 a.

Dansk straffemyndighed omfatter navnlig tilfælde, hvor handlingen er foretaget i den danske stat, jf. straffelovens § 6, nr. 1.

Dansk straffemyndighed omfatter endvidere bl.a. handlinger, som foretages i en fremmed stat af en person, der på tidspunktet for sigtelsen har dansk indfødsret, er bosat i den danske stat eller har lignende fast ophold her i landet, hvis handlingen også er strafbar efter lovgivningen på gerningsstedet (dobbelts strafbarhed), jf. straffelovens § 7, stk. 1, nr. 1.

Reglerne om dansk straffemyndighed gælder også for juridiske personer. For så vidt angår juridiske personer anses handlinger for foretaget, hvor den eller de handlinger, som medfører ansvar for den juridiske person, er foretaget, jf. straffelovens § 9, stk. 1, nr. 2. Hvad angår § 7, stk. 1, nr. 1, omfatter denne bestemmelse juridiske personer med hjemsted i Danmark.

Det foreslås at indsætte en bestemmelse i *stk. 2*, hvorefter justitsministeren bemyndiges til at fastsætte regler om, at der ved udmåling af bøde for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to EU-medlemsstater ud over Danmark, maksimalt kan pålægges en bøde på 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis der ikke foreligger oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning i de pågældende medlemsstater, bør bøden ikke udmåles til mere end 2 mio. kr.

Det betyder, at når en erhvervsdrivende under en straffesag i Danmark dømmes for en udbredt overtrædelse, herunder en udbredt overtrædelse med EU-dimension, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2017/2394/EU af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (håndhævelsesforordningen), kan der maksimalt pålægges den erhvervsdrivende en bøde på 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Bestemmelsen fastsætter således en bødestrafferamme, der kan gå fra 0-4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning. Er oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke tilgængelige, kan der maksimalt pålægges en bøde på 2 mio. euro.

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

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

De EU-retlige regler om beskyttelse af forbrugernes interesser, der er tale om, omfatter bl.a. direktivet om urimelige kontraktvilkår, jf. håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 1, og bilaget til forordningen nr. 1.

En udbredt overtrædelse med EU-dimension defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 4, som en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning.

Skade på forbrugernes kollektive interesser defineres i håndhævelsesforordningens artikel 3, nr. 14, som faktisk eller potentiel skade på interesserne hos en række forbrugere, der er berørt af overtrædelser inden for Unionen, udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension.

Bøden skal i øvrigt udmåles efter de kriterier, der er beskrevet i bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 44 (ændring af forbrugeraftalelovens § 34, stk. 1). Ved udmålingen af bøden skal der således under hensyntagen til ensartethed i retsanvendelsen lægges vægt på overtrædelsens grovhed og varighed og eventuelle skærpende eller formildende omstændigheder. Det betyder, at en bøde kun ved særdeles grove overtrædelser af meget lang varighed og med yderligere skærpende omstændigheder kan forventes udmålt op imod det angivne maksimum. Det er overladt til domstolene at vurdere, om og i givet fald med hvilken vægt den erhvervsdrivendes omsætning skal indgå ved den korrekte udmåling af bøden.

Det foreslås at indsætte en bestemmelse i *stk.* 3, hvorefter justitsministeren kan fastsættes regler om, at der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Den foreslåede § 38 f i aftaleloven gennemfører sammen med den nye § 38 e i aftaleloven moderniseringsdirektivets artikel 1. Udvalgets forslag til ændring af markedsføringslovens § 32, stk. 2, og indsættelse af § 37, stk. 7, som også udgør en del af gennemførelsen af moderniseringsdirektivets artikel 1, gennemføres i et lovforslag om ændring af markedsføringsloven, som forventes fremsat af erhvervsministeren i Okt. I. Det bemærkes, at udvalgets forslag til markedsføringslovens § 37, stk. 7, findes i det foreslåede § 37, stk. 8.

Der henvises i øvrigt til pkt. 3.4.2.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til § 3

Det foreslås, at lovens § 1 om ændring af forbrugeraftaleloven og lovens § 2 om ændring af aftaleloven træder i kraft den 28. maj 2022.

Den foreslåede ikrafttrædelsesdato skyldes, at moderniseringsdirektivets artikel 7, stk. 1, 2. afsnit, fastsætter, at de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, skal anvendes fra den 28. maj 2022. Det

er desuden vurderet, at det er mest hensigtsmæssigt, at de resterende ændringer, som ikke vedrører implementeringen af moderniseringsdirektivet, har samme ikrafttrædelsesdato som resten af lovforslaget.

Til § 4

Bestemmelsen angår lovens territoriale gyldighed.

Det foreslås i *stk. 1*, at loven ikke gælder for Færøerne og Grønland.

Det foreslås i *stk. 2*, at lovens § 1 om ændringer i forbrugeraftaleloven og lovens § 2 om ændringer i aftaleloven ved kongelig anordning helt eller delvis kan sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Færøerne har pr. 1. januar 2010 overtaget formueretten for Færøerne. Loven skal derfor ikke gælde eller kunne sættes i kraft for Færøerne.

Lovforslaget sammenholdt med gældende lov

Gældende formulering

Lovforslaget

§ 1

Fodnote 1) Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, EU-Tidende 2011, nr. L 304, side 64, og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF, EF-Tidende 2002, L 271, side 16.

§ 1. ---

Stk. 1. ---

Stk. 2. Lovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder kun for

1) aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 1, og

2) aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

Stk. 3. ---

Stk. 4. Loven gælder ikke for

4) aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af §§ 12 og 31.

§ 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Stk. 2-3. ---

§ 3. I denne lov forstås ved:

I lov om forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1457 af 17. december 2013, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017 og senest ved § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017, foretages følgende ændringer:

1. I *fodnoten* til lovens titel indsættes efter »side 64,«: »som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2019, L 328, side 7,«

2. I § 1, stk. 2, nr. 1, og stk. 3, ændres »nr. 1« til: »nr. 4«.

3. I § 1, stk. 2, nr. 2, ændres »nr. 2« til: »nr. 5«.

4. I § 1, stk. 4, nr. 4, ændres »§§ 12 og 31« til: »§§ 4, 12, 30 og 31«.

5. I § 2, stk. 1, indsættes efter »aftale,«: »herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3,« og efter »erhvervsdrivende« indsættes: », eller en person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne,«.

6. I § 3 indsættes før nr. 1 som nye numre:

»1) Varer: Løsørestande, herunder varer med digitale elementer, og vand, gas og elektricitet, der udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

2) Aftale om en vare: Aftale om at overdrage ejendomsretten til en vare til forbrugeren, herunder når aftalen også omfatter tjenesteydelser.

1) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen [...]

2-6) ---

3) Tjenesteydelsesaftale: Aftale om at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, og aftale om at levere vand, gas og elektricitet, der ikke udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.«

Nr. 1-6 bliver herefter nr. 4-9.

7. I § 3, nr. 1, som bliver nr. 4, indsættes efter »aftalen«: »til og med tidspunktet for dens indgåelse udelukkende«.

8. I § 3 indsættes som nr. 10-18:

»10) Digitalt indhold: Data, der fremstilles og leveres i digital form.

11) Vare med digitale elementer: En løseregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.

12) Digital tjeneste: Tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.

13) Kompatibilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

14) Funktionalitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.

15) Interoperabilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med.

16) Onlinemarkedsplads: En tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af en erhvervsdrivende, og som giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

17) Udbyder af en onlinemarkedsplads: Erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere.

18) Handelsmæssig garanti: Enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved salgsgenstanden, hvis den ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var

tilgængelige på tidspunktet for eller før aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed.«

§ 6. Fremsender eller afleverer en erhvervsdrivende en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og skyldes dette ikke en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor.

§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

1) ---

2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse

3) ---

4) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted og, hvor det er relevant, adressen på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager.

5-6) ---

7-19) ---

20) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold,

9. I § 6 indsættes som 3. pkt.:

»Manglende reaktion fra forbrugeren efter modtagelsen af varer eller udførelsen af tjenesteydelser uden forudgående anmodning medfører ikke, at forbrugeren forpligtes til at betale vederlag for det leverede.«

10. I § 8, stk. 1, nr. 2, og § 17, stk. 1, nr. 2, ændres »samt eventuelle telefon- og faxnumre« til: »samt den erhvervsdrivendes telefonnummer«.

11. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 2 som nyt nummer:

»3) hvor det er relevant, andre onlinekommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende giver adgang til, og som giver forbrugeren mulighed for at opbevare skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium,«

Nr. 3-6 bliver herefter nr. 4-7.

12. I § 8, stk. 1, nr. 4, der bliver nr. 5, ændres »nr. 3« til: »nr. 4«.

13. I § 8, stk. 1, indsættes efter nr. 6, der bliver nr. 7, som nyt nummer:

»8) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning,«.

Nr. 7-22 bliver herefter nr. 9-24.

21) hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software

22) hvor det er relevant, muligheden for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage.

Stk. 2. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne nævnt i stk. 1, nr. 2-4, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

Stk. 3. ---

§ 17. Inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

1) ---

2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse,

3-7) ---

8) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold, og

9) hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software, i henhold til hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

14. I § 8, stk. 1, nr. 20, der bliver nr. 22, og § 17, stk. 1, nr. 8, indsættes efter »digitalt indhold,«: »digitale tjenester og varer med digitale elementer,«.

15. I § 8, stk. 1, nr. 21, der bliver nr. 23, og § 17, stk. 1, nr. 9, ændres »det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software« til: »kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer«.

16. I § 8, stk. 1, nr. 22, der bliver nr. 24, ændres »fremgangsmåden ved« til: »forudsætningerne for«.

17. I § 8 indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

»Stk. 2. Alle kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, jf. stk. 1, nr. 2 og 3, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.«

Stk. 2 og 3 bliver herefter stk. 3 og 4.

18. I § 8, stk. 2, der bliver stk. 3, ændres »nr. 2-4« til: »nr. 2-5«.

19. Efter § 8 indsættes:

»§ 8 a. Inden der indgås en aftale om fjernsalg på en onlinemarkedsplads skal udbyderen af onlinemarkedspladsen

endvidere på en klar og forståelig måde, der egner sig til fjernkommunikation, give forbrugeren oplysning om

1) identiteten og hjemsted på den tredjemand, der tilbyder varen, tjenesteydelsen eller det digitale indhold på online-markedspladsen,

2) hvorvidt denne tredjemand er erhvervsdrivende,

3) når denne tredjemand ikke er erhvervsdrivende, om forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten gælder for aftalen,

4) hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem denne tredjemand og udbyderen af onlinemarkedspladsen, og

5) generelle oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af en søgning, og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre.

Stk. 2. Oplysning efter stk. 1, nr. 2, kan gives på grundlag af tredjemandens erklæring herom til udbyderen af markedspladsen.

Stk. 3. Oplysninger meddelt efter stk. 1, nr. 4, berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjemand har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

Stk. 4. Oplysninger efter stk. 1, nr. 5, skal gives i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres.«

§ 9. Oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 9, 12 og 13, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 1. Den erhvervsdrivende anses for at have opfyldt oplysningskravene i 1. pkt., hvis vejledningen benyttes og den er udfyldt korrekt.

Stk. 2. ---

Stk. 3. Har den erhvervsdrivende ikke givet forbrugeren oplysning om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 5 og 6, eller om udgifter til returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 12, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter.

§ 10. ---

Stk. 2. [...] Ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere kopi af forbrugers eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13.

§ 13. ---

Stk. 2. [...] Ved aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende

20. I § 9, stk. 1, 1. pkt., ændres »nr. 9, 12 og 13« til: »nr. 11, 14 og 15«.

21. I § 9, stk. 3, ændres »nr. 5 og 6« til: »nr. 6 og 7«, og »nr. 12« ændres til: »nr. 14«.

22. I § 10, stk. 2, 2. pkt., og § 13, stk. 2, 2. pkt., indsættes efter »levering«: »mod betaling«, og »kopi« ændres til: »bekræftelse«.

vende endvidere udlevere en kopi af forbrugers eventuelle udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 18, stk. 2, nr. 13.

§ 10. ---

Stk. 2. ---

§ 11. ---

Stk. 2. Indgås en aftale ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 9 og 17. De øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

§ 12. Indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

Stk. 2. Forbrugeren er alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 er overholdt.

§ 13. ---

Stk. 2. ---

23. I § 10 indsættes som *stk. 3*:

»*Stk. 3.* Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom på et varigt medium, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.«

24. I § 11, *stk. 2, 1. pkt.*, ændres »5, 6, 9 og 17«: til »6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen«.

25. I § 11, *stk. 2, 2. pkt.*, indsættes efter »stk. 1,«: »herunder standardfortrydelsesformularen,«.

26. I § 12, *stk. 1, 2. pkt.*, ændres »5, 6, 17 og 18« til: »6, 7, 19 og 20«.

27. I § 12 indsættes efter *stk. 1* som nyt stykke:

»*Stk. 2.* Indebærer afgivelsen af en bestilling efter *stk. 1* aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal denne på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« eller lignende.«

Stk. 2 bliver herefter *stk. 3*.

28. I § 12, *stk. 2*, der bliver *stk. 3*, indsættes efter »stk. 1,«: »og 2«.

29. I § 13 indsættes om *stk. 3*:

»*Stk. 3.* Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser mod betaling skal påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning herom, samt anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuld-

stændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.«

§ 18. Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel [...]

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

1) ---

2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,

3-12) ---

13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret,

30. I § 18, stk. 2, nr. 2, indsættes efter »leveringen af tjenesteydelsen«: »ikke sker mod betaling eller«.

31. § 18, stk. 2, nr. 13, affattes således:

»13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis

a) leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling eller

b) udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende har givet en bekræftelse i overensstemmelse med § 10, stk. 2, 2. pkt., eller § 13, stk. 2, 2. pkt.,«.

32. I § 18 indsættes efter stk. 2 som nyt stykke:

»Stk. 3. Kapitlet gælder dog for varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, der leveres i forbindelse med en aftale efter stk. 2, nr. 8, og som ligger ud over, hvad forbrugeren specifikt har anmodet om, eller hvad der er nødvendigt for at udføre vedligeholdelsen eller reparationen.«

Stk. 3 bliver herefter stk. 4.

Stk. 3. ---

§ 19. ---

Stk. 2. ---

Stk. 3. Uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 9, nævnte oplysninger på et varigt medium, jf. dog stk. 4. [...]

Stk. 4-6. ---

§ 24. ---

Stk. 2-4. ---

33. I § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, og § 24, stk. 5, 2. pkt., ændres »nr. 9« til: »nr. 11«.

Stk. 5. [...] Forbrugeren hæfter dog ikke for en eventuel forringelse af varen, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

34. Efter § 22 indsættes:

»§ 22 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal den erhvervsdrivende

1) opfylde de forpligtelser, der gælder i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2016/679/EU af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesforordningen), og

2) afholde sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, undtagen hvis indholdet

a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,

b) kun vedrører forbrugeren's aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,

c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun kan udskilles med en uforholdsmæssigt stor indsats eller

d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal på forbrugeren's anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre dette indhold er omfattet af stk. 1, nr. 2, litra a-c. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Stk. 3. Den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugeren's fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugeren's konto inaktiv, uden at det berører forbrugeren's rettigheder efter stk. 2.«

§ 24. ---

Stk. 2. Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde disse eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne, jf. § 8, stk. 1, nr. 12.

35. I § 24, stk. 2, ændres »nr. 12« til: »nr. 14«.

36. Efter § 24 indsættes:

»§ 24 a. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjemand.«

§ 25. Ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelse, som allerede er leveret, hvis

1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb og

2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 9 og 13, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

Stk. 2. Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde ydelse.

Stk. 3-4. ---

§ 27. Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet [...]

Stk. 2-3. ---

Kapitel 11

Bestemmelser om lovens ufravigelighed og straf

§ 34. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 4, stk. 1, § 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3, straffes med bøde.

Stk. 2-3. ---

37. I § 25, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter »udløb«: », jf. § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3,«.

38. I § 25, *stk. 1, nr. 2*, ændres »nr. 9 og 13« til: »nr. 11 og 15«.

39. I § 25, *stk. 2*, indsættes som *2. pkt.*:

»Hvis den samlede pris, der er fastsat i aftalen, er urimelig høj, skal det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, beregnes på grundlag af markedsværdien af det leverede.«

40. I § 27, *stk. 1, 1. pkt.*, ændres »vedrørende« til: »om«.

41. Efter § 28 indsættes:

»§ 28 a. Den erhvervsdrivende skal sikre, at opsigelse af en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser kan ske på samme medie eller tekniske platform, som aftalen er indgået på.«

42. I *overskriften* til kapitel 11 indsættes efter »ufravigelighed«: », tilsyn«.

43. Efter § 33 indsættes:

»§ 33 a. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelsen af loven. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.«

44. I § 34, *stk. 1*, ændres »§ 8, stk. 1, nr. 9, § 14, stk. 1, nr. 10, og § 28, stk. 3« til: »§ 8, stk. 1, nr. 1-5, 8-13 og 16-24, §§ 8 a, 10, 11 og 13, § 14, stk. 1, nr. 10, § 17, stk. 1, § 22 a og § 28, stk. 3, og opkrævning af betaling i strid med § 30 og § 31, stk. 1 og 3«.

45. I § 34 indsættes som *stk. 4*:

»*Stk. 4.* Ved udmåling af bøde for overtrædelser efter stk. 1, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to EU-medlemsstater ud over Danmark, kan bøden maksimalt udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.«

Bilag 1

Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

Fortrydelsesret

[...]

For at udøve fortrydelsesretten skal De meddele os [2] Deres beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). De kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. [3]

[...]

Følger af fortrydelse

[...]

Instrukser med henblik på udfyldelse:

[1.] ---

[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.

[3.] – [6.] ---

46. I lovens *bilag 1* udgår i tredje afsnit under overskriften »Fortrydelsesret«: », fax«.

47. I lovens *bilag 1* affattes punkt 2 under overskriften »Instrukser med henblik på udfyldelse« således:

»[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse.«

Bilag 3

Standardfortrydelsesformular

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

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:

[...]

48. I lovens *bilag 3* udgår: »og i givet fald faxnummer«.

§ 2

I lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område, jf. lovebkendtgørelse nr. 193 af 2. marts 2016, foretages følgende ændringer:

§ 38 c. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bewirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og for-

pligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt.

Stk. 2. ---

1. I § 38 c indsættes efter stk. 1 som nyt stykke:

»Stk. 2. Hvis et aftalevilkår, som er omfattet af stk. 1, 2. pkt., ikke har været genstand for individuel forhandling, kan vilkåret dog ikke ændres eller tilsidesættes delvist, men skal tilsidesættes helt.«

Stk. 2 bliver herefter stk. 3.

2. Efter § 38 d indsættes før overskriften før § 39:

»§ 38 e. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af § 38 b, stk. 2. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.

§ 38 f. Justitsministeren kan efter indstilling fra Forbrugerombudsmanden fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, som anvendernærmere angivne standardvilkår, som er klart urimelige anvende i forbrugeraftaleforhold, jf. aftalelovens § 38 c, straffes med bøde.

Stk. 2. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om, at bøder efter stk. 1 for overtrædelser, der kan skade de kollektive interesser for forbrugere i mindst to EU-medlemsstater ud over Danmark, maksimalt kan udgøre 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater. Hvis oplysninger om den erhvervsdrivendes omsætning ikke er tilgængelige, kan bøden maksimalt udgøre 2 mio. euro.

Stk. 3. Justitsministeren kan desuden fastsætte regler om, at der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.«

§ 3

Loven træder i kraft den 28. maj 2022.

§ 4

Stk. 1. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Stk. 2. Loven kan ved kongelig anordning helt eller delvis sættes i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.