



Lovtidende A

2025

Udgivet den 7. oktober 2025

28. september 2025.

Nr. 1184.

Bekendtgørelse af lov om forbrugeraftaler¹⁾

Herved bekendtgøres lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler med de ændringer, der følger af § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017, § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017 og § 1 i lov nr. 2158 af 27. november 2021.

De ændringer, der følger af § 2 i lov nr. 558 af 27. maj 2025 om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem), er ikke indarbejdet i denne lovbekendtgørelse, da de træder i kraft den 27. september 2026, jf. § 4, stk. 2, i lov nr. 558 af 27. maj 2025.

De ændringer, der følger af § 1 i lov nr. 723 af 20. juni 2025 om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om forsikringsaftaler (Øget forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser), er ikke indarbejdet i denne lovbekendtgørelse, da de træder i kraft den 19. juni 2026, jf. § 3 i lov nr. 723 af 20. juni 2025.

Kapitel 1

Lovens område og definitioner

§ 1. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler, jf. § 2, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Stk. 2. Lovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder kun for

- 1) aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 4, og
- 2) aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, jf. § 3, nr. 5.

Stk. 3. Lovens kapitel 10 om visse lovvalgsaftaler gælder kun for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 3, nr. 4.

Stk. 4. Loven gælder ikke for

- 1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 4, stk. 2, nr. 3,
- 2) aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater,
- 3) aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelse af kommunikationsmidlet, og
- 4) aftaler om personbefordring, dog med undtagelse af §§ 4, 12, 30 og 31.

§ 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, herunder en aftale omfattet af købelovens § 4 a, stk. 3, 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.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 3. Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 finder loven tillige anvendelse på aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikkeerhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjensteyderen af en erhvervsdrivende, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 3. I denne lov forstås ved:

- 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

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, 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, nr. L 328, side 7, og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere 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.

- i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde, til forbrugeren, medmindre aftalen også omfatter varer, jf. nr. 2.
- 4) Fjernsalgsaftale: Enhver aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen til og med tidspunktet for dens indgåelse udelukkende
 - 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.
 - 5) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: Enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren,
 - a) som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
 - b) hvor forbrugeren har afgivet tilbud under de samme omstændigheder som nævnt under litra a,
 - c) som er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren, eller
 - d) som er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren.
 - 6) Den erhvervsdrivendes forretningssted:
 - a) Ethvert ikkeflytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
 - b) ethvert flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.
 - 7) Finansiell tjenesteydelse: Enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.
 - 8) Varigt medium: Ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.
 - 9) Offentlig auktion: En salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne.
 - 10) Digitalt indhold: Data, der fremstilles og leveres i digital form.
 - 11) Vare med digitale elementer: En løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion.
 - 12) Digital tjeneste: Tjeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.
 - 13) Kompatibilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.
 - 14) Funktionalitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet.
 - 15) Interoperabilitet: Det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra 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.

Kapitel 2

Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.

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

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for telefoniske henvendelser om

- 1) bestilling af bøger,
- 2) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 3) formidling af forsikringsaftaler og

- 4) tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport.

§ 5. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 4 er ikke bindende.

§ 6. Fremsender eller afleverer en erhvervsdrivende en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og skyldes dette ikke en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor. 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.

Kapitel 3

Oplysningspligt

Oplysningspligtens område

§ 7. Den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at de oplysningskrav, der følger af dette kapitel, er opfyldt.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke ved aftaler

- 1) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter,
- 2) om stiftelse eller overdragelse af rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller af fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom,
- 3) om opførelse af bygning,
- 4) som er omfattet af § 1, stk. 1, i lov om forbrugeraftaler om brugsret til logi på timesharebasis, længerevarende ferieprodukter m.v.,
- 5) om pakkerejser, jf. § 3 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer,
- 6) om spil, hvor der for deltagelse betales en pengeindsats, eller
- 7) hvor varen og købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

Oplysningspligt for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg

§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

- 1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,

- 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse,
- 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,
- 4) hvor det er relevant, identitet og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af,
- 5) 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. 4, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager,
- 6) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 7) de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, herunder de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplysning om, hvordan prisen skal udregnes,
- 8) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning,
- 9) eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten,
- 10) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
- 11) 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,
- 12) hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, jf. § 18, stk. 2-4, at forbrugeren ikke vil kunne gøre fortrydelsesretten gældende,
- 13) hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret,
- 14) 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,
- 15) at forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til § 25, stk. 1 og 2,
 - 16) at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse,
 - 17) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier,
 - 18) relevante adfærdskodeks og, hvor det er relevant, oplysning om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes,
 - 19) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
 - 20) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen,
 - 21) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, og betingelserne herfor,
 - 22) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer,
 - 23) hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer, i henhold til hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst, og
 - 24) hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og i givet fald om forudsætningerne for klage.

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. 3. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne nævnt i stk. 1, nr. 2-5, erstattes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

Stk. 4. Oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

§ 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 på og hjemstedet for 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.

§ 9. Oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 1. Den erhvervsdrivende anses for at have opfyldt oplysningskravene i 1. pkt., hvis vejledningen benyttes og den er udfyldt korrekt.

Stk. 2. De oplysninger, der er omfattet af § 8, stk. 1, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.

Stk. 3. Har den erhvervsdrivende ikke givet forbrugeren oplysning om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 6 og 7, eller om udgifter til returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 14, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter.

§ 10. Ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Oplysningerne skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal udlevere en kopi af den underskrevne aftale eller en bekræftelse heraf på papir eller, hvis forbrugeren samtykker hertil, på et andet varigt medium. Ved aftaler om levering mod betaling af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere bekræftelse 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, litra b.

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, og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

§ 11. Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger gives eller stilles til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Hvis oplysningerne gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

Stk. 2. Indgås en aftale ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse mindst give oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 11 og 19, med undtagelse af standardfortrydelsesformularen. De øvrige oplysninger, som er nævnt i § 8, stk. 1, herunder standardfortrydelsesformularen, skal den erhvervsdrivende formidle til forbrugeren på en passende måde i overensstemmelse med stk. 1.

Stk. 3. Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ud over de oplysninger, der følger af stk. 2, ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om sit navn og eventuelt navnet på den person, opkaldet foretages på vegne af, og om det kommercielle formål med henvendelsen.

Stk. 4. På hjemmesider, hvor der er mulighed for elektronisk handel, skal det senest ved bestillingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angives, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

§ 12. Indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20.

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« el.lign.

Stk. 3. Forbrugeren er alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 og 2 er overholdt.

§ 13. Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og senest ved levering af varen, eller før leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes, give forbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium.

Stk. 2. En bekræftelse af aftalen som nævnt i stk. 1 skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne på et varigt medium. Ved aftaler om levering mod betaling af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal den erhvervsdrivende endvidere udlevere en bekræftelse 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, litra b.

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, og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

Oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser

§ 14. Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

- 1) tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til tjenesteydelsen,
- 2) den samlede pris for tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, og, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 3) eventuelle omkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende fjernkommunikationsteknik til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden takst end grundtaksten,
- 4) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at yde tjenesteydelsen, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
- 5) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen,
- 6) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen,
- 7) den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse og, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
- 8) cvr-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, eller det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
- 9) hvorvidt der er klageadgang, og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
- 10) hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af for-

trydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,

- 11) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
- 12) det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 25, stk. 1,
- 13) en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,
- 14) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden,
- 15) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning, og
- 16) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Stk. 2. Ved indgåelse af en forbruger aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, der er omfattet af lov om betalingstjenester og elektroniske penge, skal forbrugeren have de oplysninger, der følger af stk. 1, nr. 2-4, 10-12, 15 og 16. For så vidt angår oplysningskravet i stk. 1, nr. 2, skal der alene gives oplysning om, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne. Endvidere finder §§ 67 og 72 i lov om betalinger anvendelse.

Stk. 3. Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke nøjes med at give de i stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, og om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 15.

Stk. 4. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Stk. 5. Har den erhvervsdrivende inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1, 3 og 4, alene i relation til den første aftale, jf. dog § 15, stk. 4.

§ 15. Inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse skal de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt

medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Stk. 2. Oplysningerne om fortrydelsesretten, jf. § 14, stk. 1, nr. 10, skal gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 2. Den erhvervsdrivende kan dog anvende en anden tekst end den tekst, der følger af bilaget, hvis forbrugeren herved gives tilsvarende informationer som efter bilaget og informationerne ikke gives på en mindre tydelig og forståelig måde.

Stk. 3. Indgås aftalen på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

Stk. 4. Er de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 14, stk. 5, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1-3 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

§ 16. For fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser har forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

Oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted

§ 17. Inden der indgås en anden aftale end en aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende, medmindre oplysningerne allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

- 1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,
- 2) den erhvervsdrivendes identitet og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse,
- 3) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,
- 4) vilkår om betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen, og, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling,
- 5) at købelovens mangelsregler finder anvendelse,

- 6) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier,
- 7) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen,
- 8) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger, for digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer, og
- 9) hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af digitalt indhold, digitale tjenester og varer med digitale elementer, i henhold til hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

Kapitel 4

Fortrydelsesret

Fortrydelsesrettens område

§ 18. Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) aftaler omfattet af § 7, stk. 2,
- 2) udførte ikkefinansielle tjenesteydelser, hvis leveringen af tjenesteydelsen ikke sker mod betaling eller er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført,
- 3) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg,
- 4) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt,
- 5) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen,
- 6) levering af varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen,
- 7) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedsconjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på,
- 8) aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om,
- 9) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på,

- 10) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer,
- 11) aftaler, der indgås på en offentlig auktion,
- 12) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejningsvirksomhed, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når det følger af aftalen, på hvilken dato eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres,
- 13) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis
 - 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.,
- 14) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v. og
- 15) aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Stk. 3. Kapitlet gælder dog for 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. 4. Kapitlet gælder dog for de i stk. 2, nr. 15, nævnte aftaler, hvis aftalen vedrører finansielle tjenesteydelser og er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Fortrydelsesfristen og dens beregning m.v.

§ 19. Vil forbrugeren udøve sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden 14 dage benytte den i § 20 angivne fremgangsmåde, ved aftaler om individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage. Der kan ikke stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives. For så vidt angår aftaler om varer eller ikkefinansielle tjenesteydelser, kan forbrugeren ikke pådrage sig andre omkostninger end dem, der er nævnt i § 22, stk. 3, § 24 og § 25.

Stk. 2. Den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, løber fra

- 1) den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse,
- 2) hvis aftalen vedrører en vare, den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke transportøren, får varen i fysisk besiddelse,
 - a) i tilfælde af flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, men leveres enkeltvis, når den sidste vare er i forbrugers eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse,
 - b) i tilfælde af en vare, der består af flere partier eller dele, når det sidste parti eller den sidste del er i

forbrugerens eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse, og

- c) i tilfælde af aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, når den første vare er i forbrugerens eller den af forbrugeren angivne tredjemands, dog ikke transportørens, fysiske besiddelse, eller
- 3) den dag, hvor aftalen indgås, hvis det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller levering af fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Stk. 3. Uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 11, nævnte oplysninger på et varigt medium, jf. dog stk. 4. Er der tale om en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, løber fortrydelsesperioden først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5.

Stk. 4. Er de i § 8, stk. 1, nr. 11, nævnte oplysninger ikke givet til forbrugeren på et varigt medium, udløber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, senest 12 måneder efter den i stk. 2 nævnte 14-dagesperiode, dog senest 14 dage efter den dag, hvor oplysningerne er kommet frem til forbrugeren.

Stk. 5. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

Stk. 6. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag. 1. pkt. finder tilsvarende anvendelse for fristerne nævnt i § 22, stk. 1, § 23, § 24, stk. 1 og 4, § 25, stk. 4, og § 28, stk. 1 og 4.

Udøvelse af fortrydelsesretten

§ 20. Ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse herom. Forbrugeren kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende kan endvidere på sin hjemmeside give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 eller en anden utvetydig erklæring. Benytter forbrugeren den fremgangsmåde, der er anført i 1. pkt., skal den erhvervsdrivende straks på et varigt medium kvittere for modtagelsen.

Stk. 3. Er meddelelsen afsendt inden fortrydelsesfristens udløb, anses fristen for overholdt.

Stk. 4. Forbrugeren har bevisbyrden for, at denne har gjort brug af fortrydelsesretten i overensstemmelse med stk. 1-3.

Retsvirkningerne af udøvelse af fortrydelsesretten

§ 21. Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til at opfylde en indgået aftale. Forbrugeren er heller ikke bundet af et fremsat tilbud.

Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

§ 22. Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugerens beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal foretage den i stk. 1 nævnte tilbagebetaling under anvendelse af samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og i så fald forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Stk. 3. Uanset stk. 1 skal den erhvervsdrivende ikke tilbagebetale ekstra omkostninger forbundet med levering, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

Stk. 4. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen selv, kan den erhvervsdrivende tilbageholde det i stk. 1 nævnte beløb, indtil varen er modtaget retur, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

§ 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 forbrugerens aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste,
 - c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun kan udskilles med en uforholdsmæssig stor indsats eller
 - d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal på forbrugerens anmodning stille ethvert indhold, der ikke er personoplysninger,

og som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, til rådighed for forbrugeren, medmindre 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 fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig for forbrugeren eller ved at gøre forbrugers konto inaktiv, uden at det berører forbrugers rettigheder efter stk. 2.

§ 23. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, hvor forbrugeren helt eller delvis har betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter § 25, stk. 1 og 2, tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt, og senest 30 dage efter at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

§ 24. Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare skal forbrugeren, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren i overensstemmelse med § 20 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten.

Stk. 2. Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, medmindre den erhvervsdrivende enten har indvilliget i at afholde disse eller har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale udgifterne, jf. § 8, stk. 1, nr. 14.

Stk. 3. Ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor varen er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, afhenter den erhvervsdrivende varen for egen regning, hvis varen i kraft af sin art normalt ikke kan returneres med post.

Stk. 4. Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, og ved tilfælde omfattet af stk. 3 tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende ikke afhenter varen inden 3 måneder efter det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

Stk. 5. Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af vares værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Forbrugeren hæfter dog ikke

for eventuel forringelse af varen, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten, jf. § 8, stk. 1, nr. 11.

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

§ 25. Ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis

- 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3, og
- 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 11 og 15, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

Stk. 2. Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse. 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.

Stk. 3. Ved tilbagetræden fra en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hæfter forbrugeren hverken for hel eller delvis levering, hvis

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

Stk. 4. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse skal forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Kapitel 5

Tilknyttede aftaler

§ 26. Træder forbrugeren tilbage fra en aftale efter reglerne i denne lov, bortfalder enhver tilknyttet aftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende eller en tredjemand på grundlag af en aftale mellem den erhvervsdrivende og tredjemanden.

Stk. 2. Bortfalder en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten.

Kapitel 6

Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

§ 27. Medmindre andet er aftalt om leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende ved aftaler om ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg levere sin ydelse uden unødigt forsinkelse, dog senest 30 dage efter aftalens indgåelse. Leveres ydelsen ikke i rette tid, jf. 1. pkt., og skyldes dette ikke forbrugeren eller en omstændighed, som forbrugeren bærer risikoen for, foreligger der forsinkelse.

Stk. 2. I tilfælde af forsinkelse kan forbrugeren hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren og den erhvervsdrivende måtte forudsætte dette, eller såfremt den erhvervsdrivende har nægtet levering. Det samme gælder, hvis den erhvervsdrivende ikke efter påkrav leverer ydelsen inden udløbet af en rimelig frist, som forbrugeren har fastsat.

Stk. 3. Ved ophævelse af aftalen skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Kapitel 7

Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.

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

Stk. 2. Stk. 1 og 4 finder ikke anvendelse, når opsigelsesvarsel eller længste bindingsperiode er reguleret i eller i medfør af anden lovgivning. Stk. 1 finder endvidere ikke anvendelse på aftaler, som alene vedrører varer eller tjenesteydelser, som skal leveres senest 1 år efter aftalens indgåelse, hvis den samlede pris for de varer eller tjenesteydelser, der er omfattet af aftalen, ikke overstiger 2.000 kr. og den fulde betaling skal ske senest 14 dage efter aftalens indgåelse.

Stk. 3. En aftale omfattet af stk. 1 eller 4, der er indgået ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren. Bestemmelsen må ikke være uforenelig med forbrugers ret til opsigelse efter stk. 1 og 4.

Stk. 4. Hvis den samlede pris, der skal betales i henhold til en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, overstiger 20.000 kr. årligt og påbegyndelse af leveringen enten kræver, at den erhvervsdrivende afholder engangsomkostninger, der overstiger den gennemsnitlige pris efter aftalen for 6 måneders løbende levering, eller medfører en værdiforringelse af tilsvarende størrelse for den erhvervsdrivende, kan forbrugeren opsig aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter aftalens indgåelse.

Stk. 5. Der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel end det i stk. 1 nævnte.

§ 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.

§ 29. Har forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget for denne periode straks tilbagebetales.

Stk. 2. Ved beregning af det beløb, som forbrugeren skal have tilbage efter stk. 1, kan hensyn tages til sæsonmæssige udsving i værdien af den løbende ydelse.

Kapitel 8

Telefonisk kommunikation

§ 30. Har den erhvervsdrivende en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale, er forbrugeren ved sådanne telefoniske opkald ikke forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst.

Kapitel 9

Yderligere betalinger

§ 31. Den erhvervsdrivende kan kun kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke her-til.

Stk. 2. Forbrugeren kan kræve betalinger opnået i strid med stk. 1 tilbagebetalt.

Stk. 3. Modtager en erhvervsdrivende kontant betaling fra en forbruger i form af udenlandske kontanter og i denne forbindelse opkræver et gebyr, må gebyret ikke overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed.

Kapitel 10

Visse lovvalgsaftaler

§ 32. Er det i en fjernsalgsaftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gælder for aftalen.

Kapitel 11

Bestemmelser om lovens ufravigelighed, tilsyn og straf

§ 33. Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.

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

§ 34. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 4, stk. 1, § 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.

Stk. 2. Med bøde straffes endvidere den erhvervsdrivende, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentaget overtrædelse af § 14, stk. 1, nr. 11, § 14, stk. 2, jf. § 14, stk. 1, nr. 11, og § 15, stk. 1, jf. § 14, stk. 1, nr. 11.

Stk. 3. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

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.

Kapitel 12

Ikrafttræden m.v.

§ 35. Loven træder i kraft den 13. juni 2014.

Stk. 2. Loven finder ikke anvendelse på forbrugeraftaler indgået før lovens ikrafttræden. For sådanne aftaler finder de hidtil gældende regler anvendelse.

Stk. 3. Lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugeraftaler ophæves.

§ 36. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

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

Lov nr. 652 af 8. juni 2017 om betalinger²⁾ indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse:

Justitsministeriet, den 28. september 2025

PETER HUMMELGAARD

/ Morten Schaumburg-Müller

§ 154. Loven træder i kraft den 1. januar 2018, jf. dog stk. 2.

Stk. 2-12. (Udelades)

Lov nr. 1666 af 26. december 2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer³⁾ indeholder følgende ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser:

§ 42. Loven træder i kraft den 1. juli 2018.

Stk. 2. (Udelades)

Stk. 3. Loven finder ikke anvendelse på aftaler indgået inden lovens ikrafttræden. For sådanne aftaler finder de hidtil gældende regler anvendelse.

Lov nr. 2158 af 27. november 2021 (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)⁴⁾ indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse:

§ 3

Loven træder i kraft den 28. maj 2022.

-
- ²⁾ Lovændringen vedrører § 14, stk. 2, 3. pkt.
- ³⁾ Lovændringen vedrører § 7, stk. 2, nr. 5.
- ⁴⁾ Lovændringen vedrører fodnoten til lovens titel, § 1, stk. 2, nr. 1 og 2, stk. 3 og stk. 4, nr. 4, § 2, stk. 1, § 3, nr. 1-4 og 10-18, § 6, 3. pkt., § 8, stk. 1, nr. 2, 3, 5, 8, 12, og 22-24, stk. 2 og 3, § 8 a, § 9, stk. 1, 1. pkt., og stk. 3, § 10, stk. 2, 2. pkt., og stk. 3, § 11, stk. 2, § 12, stk. 1, 2. pkt., stk. 2 og 3, § 13, stk. 2, 2. pkt., og stk. 3, § 17, stk. 1, nr. 2, 8, og 9, § 18, stk. 2, nr. 2 og 13, og stk. 3, § 19, stk. 3, 1. pkt., og stk. 4, § 22 a, § 24, stk. 2 og stk. 5, 2. pkt., § 24 a, § 25, stk. 1, nr. 1 og 2, og stk. 2, 2. pkt., § 27, stk. 1, 1. pkt., § 28 a, overskriften til kapitel 11, § 33 a, § 34, stk. 1 og 4, bilag 1, tredje afsnit under overskriften "Fortrydelsesret", 2. pkt. under overskriften "Instrukser med henblik på udfyldelse" og bilag 3.

Bilag 1**Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser**Fortrydelsesret

De har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, [1]

For at udøve fortrydelsesretten skal De meddele os [2] Deres beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev eller e-mail). De kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. [3]

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis De sender Deres meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Følger af fortrydelse

Hvis De udøver Deres fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi alle betalinger modtaget fra Dem, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Deres eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om Deres beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som De benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre De udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges De ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

[4]

[5]

[6]

Instrukser med henblik på udfyldelse:

[1.] Indføj en af følgende tekster i anførselstegn:

a) »hvor aftalen blev indgået«, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium,

b) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får varerne i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om købsaftaler,

c) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får den sidste vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som er bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis,

d) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele,

e) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får den første vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

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

[3.] Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres hjemmeside: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores hjemmeside [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

[4.] Indføj følgende, når det drejer sig om en varekøbsaftale, hvori De ikke har tilbudt selv at hente varerne i tilfælde af fortrydelse: »Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller De har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.«

[5.] Hvis forbrugeren har modtaget varer i forbindelse med aftalen:

a) indføj:

- »Vi henter varerne.« eller

- »De returnerer varerne eller afleverer dem til os eller til ... [indsæt, hvis det er relevant, navn og fysisk adresse på den person, som De har bemyndiget til at modtage varerne] uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor De har informeret os om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis De returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.«

b) indføj:

- »Vi afholder udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«

- »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«

- såfremt De i forbindelse med aftaler om fjernsalg ikke tilbyder at afholde udgifterne til tilbagelevering af varerne, og varerne i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, i alt ... DKK [indsæt beløb].« eller hvis udgifterne til tilbagelevering af varerne ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Udgifterne forventes højst at beløbe sig til ca. ... DKK[indsæt beløb].« eller

- i tilfælde af aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse og i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »Vi afhenter varerne for egen regning.« og

c) indføj »De hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.«

[6.] Når det drejer sig om aftaler om levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand, gas og elektricitet, når dette ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt fjernvarme, indsættes følgende: »Hvis De ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand/gas/elektricitet/fjernvarme (det ikke relevante overstreges) skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal De betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor De informerede os om Deres udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.«

Bilag 2**Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler**Fortrydelsesfristen

Fortrydelsesfristen er 14 dage, ved aftaler om individuel pensionsordning 30 dage.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, De har indgået aftalen, f.eks. skrevet under på kontrakten eller afgivet bestillingen.

De har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse. Fortrydelsesfristen løber ikke, før De har modtaget disse oplysninger på skrift (f.eks. på papir eller e-mail).

Hvis De f.eks. afgiver Deres bestilling mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, har De frist til og med mandag den 15. Har De først fået oplysningerne senere, f.eks. onsdag den 3., har De frist til og med onsdag den 17. Ved aftaler om individuel pensionsordning, hvor fortrydelsesfristen er 30 dage, vil De, hvis De f.eks. afgiver Deres bestilling mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, have frist til og med onsdag den 31.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan De vente til den følgende hverdag.

Hvordan fortryder De?

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal De underrette den erhvervsdrivende om, at De har fortrudt aftalen. Hvis De vil give denne underretning skriftligt – f.eks. pr. brev eller e-mail – skal De blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Underretning om, at De har fortrudt aftalen, skal gives til:

Navn:

Adresse:

Bilag 3**Standardfortrydelsesformular**

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:
- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)
- Bestilt den (*)/modtaget den (*)
- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato

(*) Det ikke relevante udstreges