

fremtiden starter her...

Gode råd om...

# forbruger- aftaleloven

# INDHOLD

Indledning	3
Anvendelsesområde	3
Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen	4
Krav til opbygning af webbutikker	8
Fortrydelsesretten	8
Fortrydelsesret ved køb af varer	9
Risiko ved returnering af varen	11
Fortrydelsesret ved køb af tjenesteydelser	12
Tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren	13
Konsekvenser ved manglende overholdelse af loven	13

## Gode råd om forbrugeraftaleloven

Den nye forbrugeraftalelov trådte i kraft den 13. juni 2014. Loven er blevet til på baggrund af et totalharmoniseringsdirektiv fra EU-kommissionen, og målet med direktivet er at skabe bedre vilkår for e-handlen, samtidig med at forbrugebeskyttelsen fortsat holdes på et højt niveau.

På nogle områder er reglerne de samme som i den tidligere forbrugeraftalelov, men loven indfører nye regler på en række områder, hvor de vigtigste er:

- Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen
- Krav til opbygning af webbutikker
- Fortrydelsesret
- Forsendelsesrisiko ved fortrydelse
- Skrappe konsekvenser ved manglende efterlevelse.

Denne pjece gennemgår de vigtigste ændringer i loven, men det er ikke en fuldstændig gennemgang af alle lovens bestemmelser.

Der er på flere områder tale om helt nye regler, og det er fortsat usikkert, hvordan reglerne konkret vil blive tolket af de danske myndigheder. Som medlem af Dansk Erhverv er du velkommen til at kontakte os for at høre, om der skulle være sket ændringer, ligesom du kan søge yderligere information på [www.danskerhverv.dk](http://www.danskerhverv.dk).

### Anvendelsesområde

Loven gælder for aftaler, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Ved en forbruger forstås en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv. Det vil sige, at erhvervsdrivende kan være forbrugere, hvis det, de køber, er til deres private brug og ikke til brug i deres virksomhed.

**Der er dog typer af aftaler, der ikke er omfattet af loven, nemlig:**

- Forsikringsaftaler
- Aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater og lignende automater
- Brug af mønttelefoner
- Aftaler om personbefordring (dog gælder bestemmelserne i §§ 12 og 31 for denne type aftaler).

## Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen

Inden du indgår en aftale med en forbruger, er der en lang række oplysninger, som du skal sikre, at forbrugeren har modtaget. De præcise oplysningskrav afhænger dels af, hvordan aftalen indgås, hvad aftalen vedrører, og hvilket kommunikationsmiddel, der anvendes i kommunikationen med forbrugeren.

### Oplysningskravene kan deles op i tre kategorier:

#### 1\* Varer og tjenesteydelser solgt via fjernsalg eller uden for forretningssted:

Ved varer forstås fysiske genstande, mens der ved tjenesteydelser forstås abonnementer (for eksempel tele- eller fitnessabonnementer, reparationsopgaver, serviceaftaler mv.). Fjernsalg er aftaler, hvor du ikke mødes fysisk med forbrugeren, det vil sige aftaler, der indgås via nettet, telefon eller andre løsninger, hvor I ikke mødes fysisk. Aftaler indgået uden for fast forretningssted er aftaler, hvor du mødes fysisk med forbrugeren i forbindelse med, at aftalen indgås, men hvor det sted, I mødes, ikke er et sted, hvorfra du normalt driver din forretning. Det kan for eksempel være på en markedsplads, et bytorv eller lignende, hvor du undtagelsesvist har opstillet en bod eller en vogn.

#### 2\* Finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg:

Her er der tale om enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.

#### 3\* Aftaler indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted:

Det er alle de aftaler, du indgår i din fysiske butik eller andre steder, hvor du normalt driver din forretning. Det betyder, at en fast stand på en messe eller en lokalitet, hvorfra du i perioder af året driver forretning, også er dit forretningssted.

JA = påkrævet NEJ = ikke påkrævet

OPLYSNINGSKRAV	1*	2*	3*
<b>Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber.</b> (Typisk de oplysninger, der vil fremgå ved skiltning i en butik).	JA	JA	JA
<b>Den erhvervsdrivendes identitet.</b> (Navn, CVR, telefonnummer og e-mail mv.).	JA	JA	JA
<b>Identiteten på den erhvervsdrivende, der handles på vegne af.</b>	JA	JA	NEJ
<b>Den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes forretningssted.</b> (Hvor er I placeret fysisk).	JA	JA	JA
<b>Den samlede pris på varen eller tjenesteydelsen.</b> (Inklusiv moms, gebyrer og alle andre omkostninger, som forbrugeren skal betale).	JA	JA	JA
<b>De samlede udgifter pr. afregningsperiode.</b> (Ved aftaler, hvor der betales løbende, beløbet skal angives pr. måned og pr. afregningsperiode).	JA	NEJ	NEJ
<b>Eventuelle omkostninger ved brug af fjernkommunikationen.</b> (Hvis forbrugeren skal betale for fremsendelse af SMS eller lignende).	JA	JA	NEJ
<b>Vilkår om betaling og levering.</b> (Hvordan og med hvilke betalingskort kan kunden betale, og hvornår kan I levere varen eller tjenesteydelsen).	JA	JA	JA
<b>Hvorvidt der er fortrydelsesret og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende - herunder fortrydelsesformularen i lovens bilag 3.</b> (Oplysninger om, hvorvidt forbrugeren har fortrydelsesret, og hvordan forbrugeren skal gøre, hvis han ønsker at fortryde).	JA	JA	NEJ

fortsætter næste side»

## SE SIDE 4 FOR OPLYSNINGSKRAVENES TRE KATEGORIER

OPLYSNINGSKRAV	1*	2*	3*
<b>At forbrugeren ikke kan gøre fortrydelsesretten gældende.</b> (Visse typer af aftaler er undtaget fra fortrydelsesretten – se afsnit om fortrydelsesret).	JA	NEJ	NEJ
<b>I hvilke tilfælde forbrugeren mister sin fortrydelsesret.</b> (Er relevant ved salg af plomberede varer, hvor forbrugeren mister sin fortrydelsesret, hvis plomberingen er brudt).	JA	NEJ	NEJ
<b>Hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale for returforsendelse ved fortrydelse.</b> (Det er i orden at kræve, at forbrugeren selv betaler for returforsendelsen ved fortrydelse, men der skal oplyses om det).	JA	NEJ	NEJ
<b>At forbrugeren ved fortrydelse af tjenesteydelser skal betale for rimelige omkostninger.</b> (Se mere under afsnittet "Fortrydelsesret ved køb af tjenesteydelser").	JA	NEJ	NEJ
<b>At købelovens mangelsregler finder anvendelse.</b> (Der skal ikke forklares om købelovens regler, men alene oplyses om, at de finder anvendelse).	JA	NEJ	JA
<b>Hvor det er relevant, eftersalgskundebistand, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier</b> (Hvis du giver bistand eller service efter salget eller garantier ud over købelovens regler).	JA	NEJ	JA
<b>Relevante adfærdskodeks, og hvor det er relevant, hvordan kodeks kan fremskaffes.</b> (Hvis du er omfattet af brancheregler eller lignende).	JA	NEJ	NEJ
<b>Hvor det er relevant, aftalens varighed eller betingelserne for at opsige aftalen.</b> (Er aftalen tidsbestemt og hvis ikke, hvordan forbrugeren kan opsige aftalen).	JA	JA	JA

JA = påkrævet NEJ = ikke påkrævet

OPLYSNINGSKRAV	1*	2*	3*
<b>Hvor det er relevant, en eventuel bindingsperiode på aftalen.</b>	JA	JA	NEJ
<b>Hvor det er relevant, om der skal betales forskud eller stilles sikkerhed fra forbrugers side.</b>	JA	NEJ	NEJ
<b>Hvor det er relevant, funktionalitetens, herunder tekniske beskyttelsesforanstaltninger</b> (For eksempel regionskoder på cd'er eller dvd'er).	JA	NEJ	JA
<b>Hvor det er relevant, digitalt indholds evne til at fungere sammen med hardware og software.</b>	JA	NEJ	JA
<b>Hvor det er relevant, mulighed for klageadgang og fremgangsmåden ved klage</b> (Hvis forbrugeren kan klage til Forbrugerklagenævnet eller andre klagenævn, skal dette oplyses sammen med adressen og webadressen på klagenævnet).	JA	NEJ	NEJ
<b>Eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen</b> (Hvis der er helt særlige risici ved produktet).	NEJ	JA	NEJ
<b>Det beløb, som kan kræves af forbrugeren ved fortrydelse.</b>	NEJ	JA	NEJ
<b>En eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul.</b>	NEJ	JA	NEJ
<b>Sprog for aftalevilkår, forhåndsoplysninger og efterfølgende kommunikation.</b>	NEJ	JA	NEJ
<b>Hvorvidt der findes en garantifond eller andre garantiordninger.</b>	NEJ	JA	NEJ
<b>Hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.</b>	NEJ	JA	NEJ

## Krav til opbygning af webbutikker

Den nye lov stiller krav om, at forbrugerne ved fjernsalg klart og tydeligt gøres opmærksom på, hvornår de forpligter sig til en aftale, der skal betales for. På hjemmesider, hvor bestillingen sker ved hjælp af en knap eller lignende, skal denne knap have en formulering, der klart og tydeligt informerer forbrugerne om, at et tryk på knappen forpligter dem til at betale til den erhvervsdrivende. Loven bruger udtrykket ”ordre med betalingsforpligtelse”, men det vurderes, at også ordlyden ”køb med betalingspligt” eller ”køb nu” vil leve op til lovens krav.

### **Samtidig skal forbrugeren, lige inden bestillingen foretages, tydeligt og fremhævet informeres om følgende:**

- Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber
- Den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen
- De samlede udgifter per afregningsperiode samt samlede månedlige udgifter (ved tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler)
- Hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsbestemte aftaler eller aftaler, der forlænges automatisk, hvordan aftalerne kan opsiges
- Hvor det er relevant, en eventuel bindingsperiode på aftalen.

## Fortrydelsesretten

Den nye Forbruger aftalelov giver væsentlige ændringer i reglerne om fortrydelsesretten. Både ved køb af varer og ved køb af tjenesteydelser. Det er dog fortsat kun ved fjernsalg og salg uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, at forbrugerne har fortrydelsesret. Forbrugerne har heller ikke efter den nye lov krav på at kunne fortryde køb, der er foretaget i fysiske butikker.

### **Der er en række aftaler, der er undtaget fra reglerne om fortrydelsesret.**

#### **De vigtigste er aftaler:**

- 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.
- hvor varen og købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis købesummen ikke overstiger 350 kr.

- ikke-finansielle tjenesteydelser, hvor leveringen er påbegyndt med forbrugers samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført
- levering af varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg:

*Der skal meget til for at kunne benytte denne bestemmelse. Alle varer, der er fremstillet på baggrund af standardvalg, er der fortsat fortrydelsesret på, medmindre sammensætningen af standardvalg er meget atypisk og omfattende.*

- levering af varer, der forringes eller forældes hurtigt.
- forseglede varer, der af hygiejniske- eller sundhedsbeskyttelses årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen.
- aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder.
- levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, når forbrugeren har brudt plomberingen.
- levering af digitalt indhold, som ikke leveres på fysisk medium, når forbrugeren er oplyst om og har accepteret, at fortrydelsesretten bortfalder.

Den samlede oversigt over aftaler, der ikke er omfattet af reglerne om fortrydelsesret, kan ses i lovens § 18.

## Fortrydelsesret ved køb af varer

Forbrugerne har fortsat 14 dages frist til at fortryde et køb foretaget på nettet eller uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager varen. Hvis forbrugers ordre deles op i flere forsendelser, løber fristen først fra forbrugeren har modtaget den sidste vare, og hvis varen består af flere partier, løber fristen først, fra forbrugeren har modtaget det sidste parti.

Forbrugeren kan ikke længere blot undlade at hente sin vare på posthuset eller nægte at tage imod den, når posten forsøger at aflevere den. For at benytte sig af fortrydelsesretten skal forbrugeren give dig en utvetydig meddelelse om, at han ønsker at benytte sig af sin fortrydelsesret. Det kan blandt andet ske ved, at forbrugeren bruger standardfortrydelsesformularen, men det kan også ske ved, at forbrugeren kontakter dig på mail, via almindeligt brev eller på telefon.

Hvis du får varen retur uden at have hørt fra forbrugeren, bør du derfor kontakte forbrugeren og høre, om forbrugeren ønsker at fortryde købet, eller om han fortsat ønsker at modtage varen. Det er forbrugeren, der skal betale for at få genfremsendt varen, hvis det er det, han ønsker.

Som noget nyt mister forbrugeren ikke sin fortrydelsesret, selv om varen er taget i brug inden udløbet af fortrydelsesfristen. Hvis varen er taget i brug, og forbrugeren derefter fortryder købet inden udløbet af fristen på de 14 dage, skal forbrugeren til gengæld betale for en eventuel værdiforringelse af varen.

Forbrugeren må kun prøve varen på samme måde, som det ville være muligt i en fysisk butik. Er varen prøvet, ud over hvad der ville være muligt i en fysisk butik, og er varens værdi blevet forringet, når du får den tilbage, skal forbrugeren betale for værdiforringelsen. Det beløb, varen er forringet med, skal derfor fratrækkes købesummen, inden forbrugeren får sine penge tilbage.

Forbrugerombudsmanden har sammen med blandt andre Dansk Erhverv udarbejdet et notat om beregningen af værdiforringelsen.

Du kan læse notatet her [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

Du skal beregne værdiforringelsen ud fra varens generelle handelsværdi i den stand, som du får den tilbage i. Det er ikke afgørende, om du selv sælger brugte varer, men om varen generelt set ville kunne sælges videre til forbrugere, og hvilken pris, den vil kunne sælges videre til.

Du har som udgangspunkt ikke pligt til at reparere eller istandsætte varen, før du vurderer dens værdi. I de situationer, hvor du meget let og stort set uden omkostninger kan istandsætte varen og dermed væsentligt forøge varens værdi, kan du være forpligtet til det ud fra et generelt loyalitetsprincip. Det skal understreges, at varens forøgede værdi skal være markant større end dine udgifter til at istandsætte varen, for at du er forpligtet til at istandsætte varen.

Hvis emballagen har betydning for videresalgsprisen på varen, og forbrugeren enten ødelægger eller ikke returnerer emballagen, kan du fratække dine udgifter til at fremskaffe ny emballage til produktet. I de tilfælde, hvor det ikke er muligt at få ny emballage til produktet, kan du fastsætte værdiforringelsen som forskellen mellem salgsprisen med original emballage og salgsprisen uden original emballage.

Værdiforringelsen kan i visse tilfælde udgøre hele købesummen eller meget store dele af købesummen. I disse tilfælde vil det være en god service at kontakte forbrugeren og høre, om han fortsat ønsker at fortryde købet, eller om han hellere vil have varen tilbage. Forbrugeren skal selv betale for at få genfremsendt varen, hvis han ikke længere ønsker at fortryde købet.

Da det er noget helt nyt, at forbrugerne kan fortryde køb af varer, efter varen er taget i brug, er der desværre ikke nogen praksis fra Forbrugerklagenævnet i denne type sager. Dansk Erhverv vil løbende holde medlemmerne underrettet om den praksis, der udvikler sig ved nævnet, og om eventuelle ændringer i principperne for, hvordan værdiforringelsen skal beregnes.

Hvis du fratækker værdiforringelsen, inden du returnerer købesummen til forbrugeren, skal du kunne dokumentere, at varen lider af en værdiforringelse, og hvordan du har beregnet den konkrete værdiforringelse.

## Risiko ved returnering af varen

Det er forbrugeren, der bærer risikoen for varen under returforsendelsen. Det betyder, at du ikke skal betale købesummen tilbage, hvis varen forsvinder eller bliver ødelagt, inden den kommer retur til dig. Dette er en ny regel i forhold til den gamle lov.

### **NB: Når en forbruger fortryder sit køb og returnerer varen, skal du derfor undersøge følgende:**

1. Er varens værdi forringet på tidspunktet, hvor du modtager den?
2. Skyldes værdiforringelsen, at forbrugeren har brugt varen mere, end hvad der havde været muligt i en butik?
3. Hvor stor er værdiforringelsen?

Når du har gennemført de tre skridt ovenfor, skal du betale købesummen – eventuelt fratrukket værdiforringelsen – tilbage til forbrugeren.

## Fortrydelsesret ved køb af tjenesteydelser

Som ved køb af varer er fortrydelsesfristen også 14 dage ved køb af tjenesteydelser. Fristen løber fra den dag, hvor aftalen mellem dig og forbrugeren bliver indgået. Hvis leveringen af tjenesteydelsen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, mister forbrugeren ikke sin fortrydelsesret, selvom leveringen påbegyndes, og du kan ikke bede ham om at frasige sig fortrydelsesretten.

### Hvis du påbegynder tjenesteydelsen inden udløbet af fortrydelsesfristen, skal du i stedet sørge for følgende:

- Indhente forbrugers samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesteydelsen er fuldt udført.
- Oplyse forbrugeren om, at han skal betale for rimelige omkostninger, hvis han fortryder, inden tjenesteydelsen er fuldt udført (du bør beskrive, hvad forbrugeren cirka kan komme til at betale, eller hvordan beløbet vil blive opgjort).

Hvis du sørger for ovenstående, kan forbrugeren ikke fortryde købet af tjenesteydelsen, når den er fuldt udført, heller ikke selvom der ikke er gået 14 dage, fra aftalen blev indgået. Forbrugeren kan fortsat fortryde købet, frem til tjenesteydelsen er fuldt udført, men du har krav på betaling for den del af tjenesteydelsen, der allerede er leveret. Det beløb, som du opkræver, skal afspejle den del af tjenesteydelsen, som allerede er udført.

Sørger du ikke for ovenstående, kan forbrugeren frem til 14 dage efter, at aftalen blev indgået, fortryde aftalen – også selvom tjenesteydelsen er fuldt udført – og du kan blive tvunget til at betale købesummen tilbage til forbrugeren, selvom tjenesteydelsen ikke kan leveres tilbage.

## Tilbagebetaling af købesummen til forbrugeren

Forbrugeren har krav på at få sine penge tilbage senest 14 dage efter, at du har modtaget besked om, at han ønsker at benytte sig af sin fortrydelsesret. Du behøver dog ikke at sende pengene til forbrugeren, før du har modtaget varen retur eller har modtaget dokumentation for, at forbrugeren har afsendt varen.

Hvis du efter at have modtaget dokumentation for, at varen er afsendt, har en begrundet mistanke om, at varen er blevet brugt, og at forbrugeren derfor ikke skal have den fulde købesum tilbage, eller at der er problemer med dokumentationen for afsendelsen, kan du vente med at betale købesummen tilbage til forbrugeren, til du har modtaget varen retur. Hvis det viser sig, at der ikke var nogle problemer med varen eller med dokumentationen, kan forbrugeren kræve renter for den periode, hvor du tilbageholdt købesummen.

Forbrugeren skal have sine penge tilbage via det samme betalingsmiddel, som forbrugeren benyttede ved købet.

## Konsekvenser ved manglende overholdelse af loven

I forhold til den tidligere lov er konsekvenserne ved overtrædelse af reglerne blevet skærpet.

### Det er derfor vigtigt, at du er opmærksom på at give forbrugerne de rigtige oplysninger, og det gælder især på følgende områder:

- **Fortrydelsesretten:** Som erhvervsdrivende kan du efter den nye lov blive idømt bøder, hvis du undlader at informere korrekt om forbrugers fortrydelsesret. Samtidig forlænges forbrugers fortrydelsesret til helt op til 12 måneder + 14 dage, hvis ikke du giver forbrugeren de rigtige oplysninger om fortrydelsesretten. Du vil heller ikke kunne fratække værdiforringelsen, hvis forbrugeren ikke har fået de rigtige oplysninger om fortrydelsesretten – herunder den nye standardfortrydelsesformular, der indgår som lovens bilag 3.
- **Tjenesteydelser:** Forbrugeren bibeholder sin fortrydelsesret, selvom tjenesteydelsen er leveret inden for 14 dage efter aftaleindgåelsen, hvis ikke du indhenter hans samtykke og accept af, at fortrydelsesretten bortfalder, når tjenesteydelsen er fuldt leveret.

- **Oplysninger om opsigelse:** Ved aftaler om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, skal forbrugerne oplyses om, med hvilket varsel og fra hvilket tidspunkt forbrugeren kan opsige aftalen. Det kan give bødestraf, hvis ikke oplysningerne bliver givet korrekt.
- **Returforsendelse:** Hvis du ikke får oplyst forbrugeren om, at han selv skal betale for returforsendelsen ved fortrydelse, kan du ikke kræve dette, og du kommer derfor selv til at betale for returforsendelsen.
- **Opsummering ved netkøb:** Forbrugerne er ikke bundet af aftaler indgået i en webbutik, hvis du ikke, lige inden forbrugeren indgår aftalen, opsummerer de oplysninger, der er nævnt ovenfor under ”Krav til opbygning af webbutikker”.

Udover alt det, der er gennemgået ovenfor, indeholder loven fortsat et forbud mod at kontakte kunderne telefonisk eller fysisk på deres bopæl, arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke er offentlig adgang.

#### KONTAKT

Medlemmer af Dansk Erhverv kan få  
rådgivning om forbrugeraftaleloven på  
telefon 3374 6000 eller på  
[www.danskerhverv.dk](http://www.danskerhverv.dk).



Vækstgrundlaget for dansk økonomi udgøres i stadig stigende grad af virksomheder inden for handel, rådgivning, oplevelse, transport og service.

Dansk Erhverv er sat i verden for at skabe optimale vilkår for netop disse virksomheder og brancher, som Danmark skal leve af i fremtiden.

---

**DANSK ERHVERV**

BØRSEN

1217 KØBENHAVN K

T. +45 3374 6000

F. +45 3374 6080

[WWW.DANSKERHVERV.DK](http://WWW.DANSKERHVERV.DK)

[INFO@DANSKERHVERV.DK](mailto:INFO@DANSKERHVERV.DK)

---

**DANSK  
ERHVERV**