

Net-tjek

Introduktion

Net-tjek er en guide, som henvender sig til dig, der vil oprette din egen web-butik med salg af varer og tjenesteydelser, og til dig, der allerede har en web-butik, men vil tjekke, om din butik overholder de nye regler for net-salg. De nye regler træder i kraft den 13. juni 2014.

Net-tjek omfatter ikke reglerne for salg af finansielle tjenesteydelser så som aftaler om forsikring, lån, pension, værdipapirer mv.

Du kan læse om de væsentligste regler, der gælder, når du sælger varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser til private forbrugere over nettet. Siden har ikke til formål at give en udtømmende gennemgang af alle de regler, der gælder. Net-tjek overflødiggør ikke juridisk bistand, men hvis du følger Net-tjek, er du ganske godt dækket ind.

Hvornår er der tale om nethandel eller fjernsalg, som man også kalder det?

Når vi taler om net-handel eller fjernsalg, er det den situation, hvor du og din kunde indgår en aftale uden, at I mødes fysisk. Det er fx tilfældet, når din kunde indgår en aftale via din hjemmeside, eller når en aftale indgås via telefonen, eller via sms. Det er uden betydning, om din kunde efterfølgende henter og/eller betaler varen i din forretning. Der er derimod ikke tale om net-handel eller fjernsalg i den situation, hvor du bare reklamerer for dine varer på din hjemmeside, og din kunde er nødt til at gå ned i din forretning, for at købe varen der. Eller hvis kunden reserverer varen på din side, uden at være forpligtet til at købe den, men hvor kunden efterfølgende må henvende sig i din forretning, hvis han eller hun stadig ønsker at købe varen. Det er samtidig en betingelse, at du har indrettet din virksomhed, så aftalerne kan indgås uden at du og din kunde mødes fysisk.

Det karakteristiske ved nethandel er, at forbrugeren normalt har fortrydelsesret. Endvidere stilles der ved net-handel en lang række krav til de oplysninger, du skal have på din hjemmeside og de oplysninger, du skal give din kunde før og efter købet.

De regler, der gælder ved nethandel, findes navnlig i:

- Forbrugeraftaleloven
- E-handelsloven
- Markedsføringsloven
- Aftaleloven
- Købeloven

Hvordan bruges Net-tjek?

Net-tjek er delt op i "før salget", "omkring salget" og "efter salget". Under hvert hovedafsnit finder du emneopdelte afsnit, som du kan klikke dig ind på, for at få en uddybende beskrivelse af, hvad der gælder.

Før salget

Her kan du læse, hvilke oplysninger du skal give om din virksomhed og dine varer, prisen, fortrydelsesretten mv. inden købet. Du kan også læse om spamreglen og om handelsvilkår.

Omkring salget

Her kan du læse, hvornår der er indgået en bindende aftale, og hvordan du er stillet, hvis du fx har oplyst en for lav pris. Du kan læse om betalingen og om de oplysninger, du skal give ved salget.

Efter salget

Her kan du læse om kundens rettigheder ved forsinkelse, og når der er fejl ved varen. Du kan læse om fortrydelsesretten, hvordan den udnyttes, samt hvilke beløb, der skal tilbagebetales ved fortrydelse.

FØR SALGET

1. Oplysninger mv. som efter e-handelsloven skal være på dit web-site (s. 4)

Du skal give en række oplysninger på din hjemmeside om din virksomhed, dens fysiske adresse og e-mail-adressen. Du skal også stille nogle funktioner til rådighed for din kunde til brug for indgåelse af aftalen.

2. Oplysninger som efter forbrugerftaleloven skal gives forud for salg (s. 5)

Du skal give en lang række oplysninger om varen eller ydelsen, dens pris, fortrydelsesretten mv. før indgåelse af en aftale. Det er vigtigt, at du er omhyggelig med at få alle oplysninger med, da det kan få betydning for aftalens indhold. Opfylder du ikke kravene til bestillingsfunktionen, kan aftalen endvidere blive ugyldig.

3. Prisoplysninger (s. 7)

Her kan du læse, hvilke prisoplysninger du skal give, når du sælger varer og tjenesteydelser over nettet.

4. Udsendelse af tilbud, nyhedsbreve mv. (s. 8)

Efter markedsføringsloven er det som udgangspunkt forbudt at sende markedsføringsmateriale ved brug af elektronisk post. Du kan her læse om, hvornår du må sende elektronisk reklame til dine potentielle kunder.

5. Handelsvilkår (s. 9)

De fleste web-butikker har vilkår, der gælder for aftalen. Salg til forbrugere er indgående reguleret, og lovgivningens krav kan normalt ikke fraviges til skade for forbrugeren. Her kan du bl.a. se eksempler på vilkår, der er ulovlige eller urimelige.

OMKRING SALGET

6. Indgåelse af aftaler (s. 11)

Se hvornår der er indgået en bindende aftale, og hvordan du er stillet, hvis aftalen har fået et forkert indhold – fx fordi du har oplyst en for lav pris. Indgåelse af aftaler kræver normalt et udtrykkeligt

samtykke fra kunden. Tilbyder du tillægsydelser ved brug af forhåndsafkrydsede felter, vil kunden kunne kræve pengene tilbage.

7. Betaling (s. 12)

Du må ikke trække betalingen på kundens konto, før du sender varen. Du skal endvidere behandle kunde- og kortoplysninger på en sikker måde.

8. Oplysninger du skal give ved kundens køb (s. 14)

Når kunden har købt varen eller tjenesteydelsen, skal du igen give en lang række oplysninger – bl.a. om fortrydelsesretten. Denne gang er det ikke nok, at oplysningerne står på din hjemmeside. Oplysningerne skal sendes til kunden på papir, e-mail eller et andet ”varigt medium”, som det kaldes.

EFTER SALGET

9. Levering og forsinkelse (s. 15)

Der foreligger forsinkelse, hvis varen eller tjenesteydelsen ikke leveres til det lovede tidspunkt – eller hvis der ikke er lovet et bestemt leveringstidspunkt - senest 30 dage efter bestillingen. Foreligger der forsinkelse, kan kunden under visse omstændigheder hæve aftalen og få pengene tilbage.

10. Kundens fortrydelsesret (s. 17)

Når en aftale indgås på nettet, har kunden normalt 14 dages fortrydelsesret. Hvornår fortrydelsesretten begynder at løbe, afhænger af, om du har solgt en vare eller en tjenesteydelse, og om du har givet kunden de oplysninger, som loven kræver. Læs også om betingelserne for, at kunden kan fortryde købet, og hvilket beløb der skal tilbagebetales.

11. Klager over fejl ved varen eller tjenesteydelsen (s. 25)

Hvis varen har en ”medfødt” defekt – fx en fabrikations- eller materialefejl – eller den ikke lever op til det, der er oplyst om varen, siger man, at den har en mangel. Læs mere om, hvilke rettigheder kunden og du har, hvis en vare eller en tjenesteydelse er mangelfuld.

12. Kundeservice (s. 27)

Din kunde skal kunne komme i kontakt med dig for at kunne reklamere, fortryde aftalen mv. Kundens henvendelse bør besvares og behandles inden for rimelig tid efter, at den er modtaget.

Bilag A: Din oplysningspligt før salget (s. 28)

Bilag B: Hvornår er der ikke oplysningspligt (og fortrydelsesret) efter forbrugeraftaleloven. (s. 34)

Bilag C: Tilfælde hvor der ikke er fortrydelsesret. (s. 36)

FØR SALGET

1. Hvilke oplysninger skal du efter e-handelsloven have på din hjemmeside?

Du skal give en række oplysninger på din hjemmeside om bl.a. din virksomhed. Du skal også stille en række funktioner til rådighed for din kunde til brug for indgåelse af aftalen.

Oplysninger om virksomheden

På din side skal kunden og offentlige myndigheder kunne finde en lang række oplysninger om din virksomhed.

Let tilgængelige

Oplysningerne skal være let tilgængelige. Dvs. at de skal være nemme at finde og tilgå. De skal stå samlet på forsiden eller på en underliggende side med et link fra forsiden. Fx kan der på forsiden være et link fra "om [virksomhedens navn]" eller fra "kontakt" til de krævede oplysninger. Der skal endvidere være en vedvarende adgang til oplysningerne, som skal ajourføres, hvis der sker ændringer.

Oplysningskravene fremgår af e-handelsloven (§ 7). De oplysninger, du skal give, er bl.a.:

- **Virksomhedens navn**, dvs. det navn virksomheden er registreret med i fx Det Centrale Virksomhedsregister.
- **Virksomhedens fysiske adresse.**
- **Virksomhedens e-mailadresse og andre oplysninger – fx et telefonnummer** - som gør det muligt for kunden at komme i kontakt med virksomheden. Der er en pligt til at have en e-mailadresse. Det er ikke nok at have en kontaktformular, som kunden kan anvende. Desuden skal du oplyse en postadresse, hvis den adskiller sig fra den fysiske adresse.
- **CVR nummeret**, hvis virksomheden er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister.

Værktøjer og oplysninger som du skal stille til rådighed for kunden

Der stilles i e-handelsloven (§ 10 – 12) en lang række krav til de oplysninger og værktøjer, du skal stille til rådighed for din kunde i aftaleprocessen.

- Du skal give kunden oplysning om de forskellige tekniske led i forbindelse med aftalens indgåelse. Det kan fx gøres på den måde, at siden grafisk er indrettet således, at kunden kan se, om hun eller han er ved at vælge varer – vælge leveringsform – betale – eller godkende bestillingen.
- Du skal stille værktøjer til rådighed for kunden, så han har mulighed for at finde og rette indtastningsfejl, inden ordren afgives – fx ved på en ”opsamlingside” at give kunden en oversigt over de indtastede oplysninger i et skærbillede umiddelbart inden, ordren afgives.
- Kunden skal til enhver tid kunne forlade bestillingsforløbet, uden at de indtastede oplysninger gemmes.
- Når kunden har afgivet sin ordre, skal du straks sende kunden en elektronisk bekræftelse på, at ordren er modtaget, og hvad den går ud på. Det er et krav, der stilles efter e-handelsloven, og det har ingen betydning for, hvornår der er indgået en bindende aftale.
- Du skal oplyse, om den indgåede kontrakt opbevares af dig, og om den er tilgængelig.

OBS: Dette er ikke en udtømmende gennemgang af e-handelslovens krav til en web-side.

2. Oplysningspligten efter forbrugerftaleloven

Før indgåelse af en aftale om salg af en vare eller en tjenesteydelse, skal du give kunden en lang række oplysninger om varen, tjenesteydelsen, prisen, betaling, vilkår mv. og om en evt. fortrydelsesret.

Hvilke oplysninger skal du give (§ 8)

Se listen over alle de oplysninger, du skal give forbrugeren, inden aftalen indgås. (Bilag A)

Undtagelser til oplysningspligten (§ 7)

Der er visse undtagelser til oplysningspligten efter forbrugerftaleloven – dvs. tilfælde hvor du ikke skal give de nævnte oplysninger (Bilag B)

Virkningen af at oplysningspligten ikke opfyldes (§§ 9 og 34)

Det er meget vigtigt for dig, at du får alle oplysningerne med, for oplysningerne bliver en del af aftalen. Har du fx glemt at medtage et beløb, som forbrugeren skal betale, kan du ikke senere ændre aftalen på dette punkt, medmindre kunden giver samtykke til det. Det betyder fx, at hvis der er et beløb, som du ikke har oplyst – fx udgifter til returnering af varen – vil forbrugeren normalt ikke skulle betale beløbet.

Manglende oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, kan straffes med bøde.

Krav til sprog og tydelighed (§ 8, stk. 3)

Oplysningerne skal være klare og forståelige. Nogle af oplysningerne kan fremgå af de almindelige betingelser, mens andre oplysninger bør anføres i forbindelse med den vare, der sættes til salg. Oplysning om fortrydelsesretten mv. bør fremgå som et særligt afsnit i fx menulinjen. Du kan læse mere om, hvor oplysningen efter Forbrugerombudsmandens opfattelse bør anføres i listen over de oplysninger, du skal give forbrugeren, inden aftalen indgås. (Bilag A)

Du kan give oplysningerne på din hjemmeside, men du kan også sende dem til kunden på en mail eller en sms.

Oplysningerne skal være på dansk, hvis du markedsfører dine varer på dansk.

Medier med begrænsninger i tid og plads (§ 11)

Hvis aftalen indgås via et medie med begrænsninger i tid og plads – fx via mobiltelefonen – behøver du ikke at medtage alle oplysninger, hvis det ikke er muligt. I så fald skal du som minimum oplyse: Varens/tjenesteydelsens væsentligste karakteristika (pkt. 1), den samlede pris mv. (pkt. 5), de samlede udgifter pr. afregningsperiode/de samlede månedlige udgifter (pkt. 6), fortrydelsesretten og hvordan den udøves mv. (pkt. 9) og aftalens varighed (pkt. 17). Se en uddybende beskrivelse under ”Din oplysningspligt før salget.” (Bilag A)

Har du ikke givet alle oplysningerne i selve mediet, skal du sørge for, at kunden får adgang til oplysningerne på en anden måde – fx ved et link til en hjemmeside.

Leveringsbegrænsninger (§ 11, stk. 4)

Du skal senest der, hvor forbrugeren påbegynder sin bestilling, oplyse, hvis der er begrænsninger for, om varen kan leveres. En leveringsbegrænsning kunne være, at varen pt ikke er på lager, og at der er længere leveringstid.

Hvilke betalingsmidler accepterer du? (§ 11, stk. 4)

Du skal senest der, hvor forbrugeren påbegynder sin bestilling, oplyse, hvilke betalingsmidler kunden kan bruge ved køb via din side.

Du skal give særlige oplysninger ved ”bestillingsknappen” dér, hvor bestilling afgives. (§ 12)

Hvis en aftale indgås elektronisk, uden at du og din kunde mødes fysisk, og pålægger aftalen din kunde en pligt til at betale, skal du sørge for, at følgende krav er opfyldt:

- Det skal være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestilling afgives – altså dér hvor forbrugeren forpligter sig – at aftalen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse.
- Hvis du anvender en bestillingsknap eller en tilsvarende funktion, skal selve knappen eller funktionen have følgende (eller tilsvarende) ordlyd: *”ordre med betalingsforpligtelse”*, der viser, at kunden nu bestiller noget, der koster penge. Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at den lidt kortere formulering *”Køb med betalingspligt”* også vil kunne anvendes. Kommissionen har i sin ikke bindende vejledning om fortolkning af forbrugerrettighedsdi-

rektivet, udtalt, at formuleringer som ”køb nu”, ”bekræft købet” og ”betal nu” også vil opfylde kravene.

- Endvidere skal du umiddelbart før bestilling afgives (dvs. lige over en evt. bestillingsknap), tydeligt og med *fremhævet skrift*, give din kunde oplysning om,
 - o hvilken vare eller ydelse, der er bestilt (pkt. 1),
 - o den samlede pris for varen eller ydelsen (pkt. 5),
 - o den samlede pris for en løbende ydelse pr. afregningsperiode og de samlede månedlige udgifter (pkt. 6),
 - o aftalens varighed, hvis der er en tidsubestemt aftale, og hvis aftalen forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen (pkt. 17),
 - o en evt. minimumsvarighed for forbrugerens forpligtelser (pkt. 18).

Der må efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke være anden tekst mellem bestillingsknappen og de oplysninger, der skal gives lige over bestillingsknappen, jf. Forbrugerombudsmandens forhåndsbesked i sag 14/05687.

Du kan læse en uddybende beskrivelse af de oplysninger, der skal gives under punkt 1, 5, 6, 17 og 18 i afsnittet ”Din oplysningspligt før salget.” (Bilag A)

Vær opmærksom på, at denne regel også gælder ved aftaler om persontransport – fx flybilletter, togbilletter mv., selv om loven ellers ikke gælder for sådanne aftaler.

Din kunde er ikke bundet af aftalen

Det er vigtigt, at du opfylder kravene til oplysninger i forbindelse med selve bestillingsfunktionen, for hvis oplysningerne ikke er givet på den krævede måde, er aftalen ugyldig, og din kunde er ikke bundet af aftalen.

Hvad betyder det i praksis, at aftalen er ugyldig?

Hvis aftalen er ugyldig, betyder det, at din kunde skal stilles som om, aftalen ikke var indgået. Dvs. at du skal tilbagebetale alle beløb, som du har modtaget fra kunden.

Hvis det er en *vare*, der er købt, skal kunden stille varen til rådighed for dig, så du kan hente den mod samtidig tilbagebetaling af købesummen. Kunden må dog have ulejlighed med at tilbagesende varen til dig, hvis du fremsender en pakkelabel, og du har tilbagebetalt købesummen.

Er der tale om en *tjenesteydelse*, som ikke kan tilbageleveres – fx et telefonabonnement eller en musikfil – må du tilbagebetale hele købesummen uden at få noget tilbage.

3. PRISOPLYSNINGER

Oplysninger om prisen for varen eller tjenesteydelsen

- Når du udbyder varer eller tjenesteydelser på din hjemmeside, skal du give tydelig oplysning om prisen. Det er ikke nødvendigt at oplyse prisen første gang, du viser varen i din netbutik, men forbrugeren skal nemt og hurtigt kunne gøre sig bekendt med prisen.
- Første gang du oplyser en pris for varen eller ydelsen, *skal det være den samlede pris for varen, eller den pris forbrugeren som minimum kommer til at betale for tjenesteydelsen* fx i en bindingsperiode. Er der tale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, er det det beløb, som forbrugeren som minimum kommer til at betale i bindingsperioden, som du skal oplyse.

Er der tale om en abonnementsaftale eller en tidsubestemt aftale, skal du oplyse de samlede udgifter pr. afregningsperiode. For tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, skal du oplyse de samlede månedlige udgifter. Hvis de samlede månedlige udgifter ikke kan udregnes på forhånd, skal du oplyse, hvordan prisen skal udregnes.

- Den samlede pris, er prisen inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter.
- Er det ikke muligt at oplyse den samlede pris for *en tjenesteydelse*, skal grundlaget for beregningen af prisen oplyses. Det kan fx være tilfældet, hvis du udbyder gulvlakering, hvor du ikke på forhånd kender det areal, der skal lakeres. I så fald vil du kunne oplyse prisen pr. kvadratmeter.
- Omkostninger, som du ikke - efter loven eller efter aftale med en anden erhvervsdrivende - er forpligtet til at opkræve hos din kunde, skal du ikke indregne i prisen, men du skal oplyse, hvilke udgifter, der i øvrigt vil løbe på.
- Omkostninger, der ikke kan henføres til den enkelte vare, skal ikke indregnes i den samlede pris. Fx vil leveringsomkostningers størrelse typisk afhænge af, hvor mange varer der købes. I denne situation skal leveringsomkostningerne ikke indregnes i den enkelte vares pris, men det skal på samme side som prisen tydeligt oplyses, at yderligere omkostninger lægges oveni. Du kan fx overholde dette krav, hvis du lige under prisen skriver: ”+ leveringsomkostninger” og laver et link til en side, hvor det fremgår, hvordan leveringsomkostningerne beregnes. Hvis leveringsomkostninger beregnes som en fast procentdel af varens pris eller et fast gebyr pr. vare, skal leveringsomkostningerne derimod indregnes i varens pris.
- Inden kunden har gennemført købet, skal kunden have oplyst den samlede pris, som kunden skal betale, inklusive leveringsomkostninger og andre omkostninger.
- Husk at oplysningerne om prisen også skal angives lige oppe over ”bestillingsknappen.”. Ellers vil forbrugeren normalt ikke være forpligtet til at betale.

4. UDSENDELSE AF TILBUD, NYHEDSBREVE MV.

Der er regler for, hvordan erhvervsdrivende må sende reklame til sine potentielle kunder.

Forbud mod uanmodet fremsendelse af elektronisk post i markedsføringsøjemed

- Du må ikke sende elektronisk reklame (spam) – fx et nyhedsbrev - til nogen, medmindre de forudgående har bedt om det eller har givet samtykke til det.

Der gælder en væsentlig undtagelse fra dette forbud:

- Du må sende elektronisk reklame til personer, der tidligere har købt noget i din virksomhed, forudsat at en række betingelser er opfyldt:
 - De væsentligste betingelser er, at kunden selv har oplyst sin elektroniske adresse i forbindelse med et køb i din butik, at han eller hun i den forbindelse tydeligt er blevet oplyst om, at du vil bruge mailadressen til at sende reklame, at kunden har haft mulighed for at sige nej til dette, og at du kun sender reklame for dine egne varer, der svarer til dem, kunden tidligere har købt.
 - Kunden skal - hver gang du sender reklame til ham eller hende – have en nem adgang til at frabede sig yderligere mails fra dig.

Samtykke til at modtage elektronisk post

- Du må sende reklame til nogen, der har givet samtykke til at modtage elektronisk reklame.
- Et samtykke skal være forudgående – dvs. at du ikke må henvende dig ved brug af elektronisk post for at indhente et samtykke. Kunden skal være klar over, at han giver samtykke til markedsføring. Det opnår du ved, at kunden ”hakker af” eller på lignende måde tilkendegiver, at han ønsker at modtage elektronisk reklame. Samtykket skal endvidere være konkretiseret – dvs. at det skal specificeres, hvilke varer eller tjenesteydelser, kunden vil modtage reklame for.
- Pas på med at købe samtykker fra andre. Det er dig, der kan blive straffet med bøde, hvis samtykket ikke lever op til lovens krav.
- Du bør selv indsamle dine samtykker. Så ved du, at samtykkerne lever op til de krav, der stilles til et samtykke.
- Når du har opnået et samtykke til at udsende reklame, skal du sørge for, at der i hver mail er en adresse, som forbrugeren kan henvende sig til, hvis han ikke ønsker yderligere mails fra dig.

Tip-en-ven

- Du må ikke præmiere nogen for at sende et link til din hjemmeside til andre. (”Tip-en-ven”) Med præmiering tænkes der på, at kunden tilbydes at deltage i en konkurrence, eller at han opnår en rabat eller lignende, hvis han tipper en ven. Du må heller ikke lægge reklame ind i en mail, der sendes videre.

Telefoniske henvendelser og henvendelser pr. brev.

- Du må gerne sende reklame med almindeligt brev, medmindre modtageren har frabedt sig direkte reklame fx ved at lade sig registrere på "Robinsonlisten". Du skal tjekke "Robinsonlisten", inden du sender breve ud. Se på www.cpr.dk.
- Du må som udgangspunkt ikke ringe forbrugere op for at sælge dine varer eller tjenesteydelser.

Læs meget mere om hvordan du må kontakte dine potentielle kunder, og hvilke krav der stilles til et samtykke i Forbrugerombudsmandens Spamvejledning.

5. HANDELSVILKÅR

Handelsvilkårene eller aftalebetingelserne vil typisk indeholde de vilkår, der gælder for aftalen, samt praktiske anvisninger vedrørende emballering, reklamationer mv. Fx vil kunden her kunne finde mange af de oplysninger om fx betaling, levering, fortrydelsesret osv., som forbrugeraftaleloven kræver, at du giver inden købet. Husk at oplysninger omfattet af oplysningspligten skal være klare og forståelige.

Hvis handelsvilkårene indeholder oplysninger, som du har pligt til at give, bør der være et link hertil fra forsiden, så der er en nem adgang til dem.

Vær opmærksom på, at aftaler, der indgås med forbrugere, er omfattet af en lang række love, som ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Fx er reglerne i forbrugeraftaleloven om bl.a. fortrydelsesret og reglerne i købeloven om bl.a. reklamationsret, ufravigelige.

- Aftalevilkårene bør indeholde forbrugerens og den erhvervsdrivendes vigtigste rettigheder og forpligtelser. Derimod bør lovgivningens regler ikke gengives i aftalevilkårene, medmindre der er et krav om det.
- Aftalevilkår, der stiller forbrugeren ringere end ufravigelige regler i lovgivningen, er ugyldige.
- Der skal desuden være en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser, så aftalevilkårene ikke anses for urimelige og dermed kan tilsidesættes.
- Aftalevilkårene skal være let tilgængelige på din hjemmeside og være udformet, så de er overskuelige og let forståelige for forbrugeren.
- Kontraktvilkår og generelle salgsbetingelser skal stilles til rådighed på en sådan måde, at kunden har mulighed for at downloade dem. Vær dog opmærksom på, at hvis vilkårene indeholder oplysninger som du skal give kunden efter forbrugeraftalelovens regler, skal vilkårene sendes til forbrugeren på papir, e-mail eller et andet varigt medium.

- Du bør datere dine aftalevilkår, så det er klart, hvornår der er sket ændringer i disse.
- Aftaleindgåelsen bør være sådan indrettet, at kunden skal arbejde sig gennem aftalevilkårene for at komme videre i aftaleindgåelsen, fx ved at "scrolle" ned over vilkårene. Alternativt kan aftalevilkårene præsenteres via et link. Uanset fremgangsmåden skal kunden aktivt acceptere aftalevilkårene, fx ved at klikke af i en boks. En sådan boks må ikke være udfyldt på forhånd.
- Hvis aftalen omfatter vilkår, der er byrdefulde og usædvanlige, skal de være fremhævet, hvis de skal være en del af aftalen. Det er således normalt ikke nok, at de fremgår af handelsvilkårene.

På de områder, hvor der er ufravigelige regler, vil de under alle omstændigheder gælde for aftalen, medmindre du vil give kunden bedre rettigheder, end kunden har efter loven. Det er ikke hensigtsmæssigt at forsøge at beskrive alle lovgivningens regler i handelsbetingelserne. Hvis handelsvilkårene er for lange, kan det i sig selv betyde, at tydelighedskravet ikke er opfyldt. Du kan fx ganske kort skrive: "Der er 2 års reklamationsret efter købeloven." Herefter kan du skrive, hvordan kunden fx kan kontakte dig, hvis han vil reklamere. Du må dog ikke afvise en reklamation, der ikke er givet på den anbefalede måde.

Ugyldige eller urimelige aftalevilkår:

Nogle vilkår er ulovlige og dermed ugyldige, fordi de er i strid med ufravigelige regler, der beskytter forbrugeren. Følgende vilkår er fx ulovlige:

- At omkostningerne til fremsendelse af varen, ikke tilbagebetales til forbrugeren, når købet fortrydes. Forbrugeren kan dog pålægges at betale differencen mellem prisen for den forsendelsesform du tilbød og den valgte forsendelsesform.
- At forbrugeren har mindre end 14 dages fortrydelsesret.
- At forbrugeren mister sin fortrydelsesret, hvis varen er beskadiget under forsendelsen.
- At forbrugeren ikke kan udnytte sin fortrydelsesret, hvis emballagen er brudt eller beskadiget. (Lyd- og billedoptagelser og edb-programmer må dog forsegles, og det må gerne bestemmes, at brud på forseglingen medfører, at fortrydelsesretten ophører.)
- At forbrugeren ikke har fortrydelsesret, når varen er bestilt hjem specielt til forbrugeren.
- Det stilles som betingelse for udnyttelse af fortrydelsesretten, at forbrugeren oplyser et returnummer.
- At forbrugeren bærer risikoen for, at en vare eller en tjenesteydelse ikke kan leveres.

Andre vilkår kan efter Forbrugerombudsmandens opfattelse anses for urimelige, fordi de fraviger almindelige regler til skade for forbrugeren. Som et eksempel kan nævnes:

- Sælgeren forbeholder sig ret til at annullere aftalen, efter at der er indgået en bindende aftale, hvis der er prisfejl, varerne er udsolgt eller hvis der er andre fejl. Der er normalt indgået en bindende aftale, når forbrugeren lægger varen i kurven og afgiver sin bestilling.

Vær opmærksom på, at listen over ulovlige og urimelige vilkår ikke er udtømmende.

OMKRING SALGET

6. INDGÅELSE AF AFTALER

Aftalen indgås normalt på den måde, at kunden går ind på din side og finder den vare, han eller hun vil købe. Kunden lægger herefter varen i indkøbskurven, accepterer dine aftalebetingelser, vælger betalingsform og afgiver sin ordre (accepterer dit tilbud). Hvis din virksomhed er indrettet som en traditionel e-handelsbutik, vil der normalt være indgået en bindende aftale, når kunden har afgivet sin ordre.

Hvad betyder det, at aftalen er bindende?

At aftalen er bindende betyder, at kunden har ret til at fastholde købet, og at du som udgangspunkt har pligt til at levere varen til den aftalte pris. Leverer du ikke varen, kan du blive forpligtet til at erstatte kundens eventuelle tab i den forbindelse. Tabet kan fx være den merpris, kunden vil være nødt til at betale ved at købe varen i en anden net-butik.

Åbenlyse fejl i prisangivelser mv.

Hvis aftalen har fået et forkert indhold – fx fordi prisen har været sat for lavt, eller der er angivet forkerte specifikationer - kan du blive frigjort fra aftalen, hvis du kan bevise, at kunden måtte indse, at der er tale om en fejl (ond tro). Der skal en del til, før man vil sige, at kunden burde indse, at der var tale om en fejl. Der skal være tale om en åbenlys fejl. Hvis varen på købstidspunktet blev solgt til en pris i andre net-butikker, der ikke væsentligt adskiller sig fra den oplyste pris, vil kunden normalt ikke være i ”ond tro”. Kunden er normalt heller ikke i ond tro, hvis den pågældende type vare – fx en bærbar computer - kan fås til den angivne pris. I så fald skal du kunne godtgøre, at kunden var klar over, at varen havde nogle særlige specifikationer, der gjorde, at den ikke ville kunne sælges til den oplyste pris, og at der derfor måtte være tale om en fejl.

Forbehold for trykfejl, forkerte prisoplysninger og udsolgte varer

Et forbehold om, at sælgeren skal kunne annullere aftalen, hvis der er trykfejl, forkerte prisoplysninger eller varen er udsolgt mv., er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse et urimeligt aftalevilkår.

Forbud mod anvendelse af forhåndsafkrydsede tillægsydelser (§ 31)

Din kunde vil normalt kun være bundet af en aftale, hvis kunden giver en aktiv accept af dit tilbud.

I den nye forbruger aftalelov er dette princip gengivet i en særlig regel, der vedrører aftaler om køb af tillægsydelser.

Reglen betyder, at du ikke må anvende forhåndsafkrydsede felter, hvor kunden skal slette en afkrydsning, hvis kunden ikke ønsker tillægsydelsen.

Som et eksempel kan nævnes, at du sælger en flybillet, og du på forhånd afkrydser, at forbrugeren ønsker ekstra benplads, mad om bord på flyet, en forsikring eller lignende mod betaling.

Det ses undertiden, at erhvervsdrivende tilbyder, at forbrugeren kan vælge forskellige måder at få en vare fremsendt på. Den billigste standardfremsendelse vil typisk være forhåndsafkrydset. Hvis forbrugeren skal betale for at få varen fremsendt, må valg af forsendelsesmåde ikke være forhåndsafkrydset. Er den billigste standardforsendelse derimod inkluderet i varens pris, er der ikke noget problem.

7. BETALING

Du kan normalt ikke kræve betaling, før varen er afsendt, eller du har påbegyndt levering af tjenesteydelsen.

- Betaling skal normalt ikke ske, før produktet er afsendt, eller du påbegynder levering af tjenesteydelsen. Standardvilkår om forudbetaling vil kunne blive anset for urimelige, medmindre der er en saglig og rimelig grund til det. Det er ikke rimeligt, hvis ønsket om forudbetaling er begrundet i et likviditetsbehov. En rimelig og saglig grund kan være:
 - at der er tale om et bestillingskøb, hvor varen fremstilles specielt til kunden, eller
 - hvor der er en fast sagligt begrundet branchekutyme for at kræve forudbetaling, fx levering af aviser, ugeblade og tidsskrifter.
- Forudbetaling skal - hvor det er rimeligt at stille et sådant krav – ske med forbrugers udtrykkelige accept.
- I betalingssystemer, hvor betalingen sker ved, at du sender en betalingsanmodning til din indløser, må du ikke sende denne anmodning, før produktet/ydelsen er sendt til kunden.

Der skal være høj sikkerhed ved behandling af oplysninger om kunden og betalingskort mv.

- Transmissionen af betalingskortoplysninger og andre koder vedrørende betalingssystemer på internettet bør altid være stærkt krypteret. Det samme gælder for den efterfølgende opbevaring af betalingsoplysningerne på en server med forbindelse til internettet.
- Øvrige betalingsdata, såsom kundeoplysninger og ordreoplysninger, bør ligeledes være beskyttet ved kryptering eller på anden måde, der sikrer, at oplysningerne ikke er åbent tilgængelige/læselige for uvedkommende på internettet. Eventuelle vilkår fra Datatilsynet om kryptering skal selvfølgelig altid respekteres, ligesom der altid skal anvendes kryptering, hvis følsomme personoplysninger eller personnumre overføres via hjemmesider.



- Betalingsdata må kun anvendes til gennemførelse af betalingen for den købte vare eller tjenesteydelse.
- Såfremt der er indgået en aftale med kunden om, at du kan gemme betalingsdata til brug for senere betalinger – fx når der er indgået en aftale om et abonnement - skal kunden/betaleren til enhver tid kunne forlange, at betalingsdataene slettes hos dig.

Du kan læse mere i Forbrugerombudsmandens retningslinjer for betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg, september 2014. (link) Retningslinjerne træder i kraft den 1. september 2014.

Kvittering, mulighed for charge back mv.

- Ved brug af betalings-/kreditkort og andre elektroniske betalingsformer skal kunden altid ved kvittering eller lignende kunne identificere den enkelte betaling ved hjælp af oplysninger om datoen for transaktionen, betalingsmodtageren og transaktionsbeløbet. Hvor der er aftalt løbende betaling af fx et abonnement, bør det fremgå af kvitteringen, at der er tale om betaling for et abonnement.
- Hvis kunden har betalt, inden produktet/ydelsen leveres, skal du uden unødigt forsinkelse tilbageføre hele beløbet, hvis varen ikke er kommet frem, og forbrugeren hæver købet.
- Hvis der er betalt med et betalingskort (debet- eller kreditkort), kan forbrugeren i en række tilfælde rejse tilbagebetalingskrav mod kortudbyderen (fx banken). (Betalingstjenestelovens § 74). Det kan fx være tilfældet,
 - hvis du ikke har leveret varen eller tjenesteydelsen,
 - hvis der er trukket et større beløb, end du har aftalt med kunden, eller
 - hvis kunden før varen er blevet leveret, har udnyttet sin fortrydelsesret ved at give meddelelse til dig.

Det er dog en betingelse for benyttelse af reglerne om charge back, at kunden forinden for-gæves har rettet henvendelse til dig for at få pengene tilbagebetalt. Banken vil normalt sikre sig, at det er sket.

Herudover giver de internationale kreditkortudstedere i nogle tilfælde deres kortindehavere en videre adgang til at få tilbagebetalt beløb, som er betalt til den erhvervsdrivende.

8. OPLYSNINGER, DU SKAL GIVE VED KUNDENS KØB

Når der er indgået en aftale om køb af en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, skal du som sælger give kunden en bekræftelse af aftalen og en lang række oplysninger om varen eller tjeneste-

ydelsen, om prisen, om fortrydelsesretten og hvordan den udnyttes. Oplysningerne skal gives på et "varigt medium". (Forbruger aftalelovens § 13)

Hvornår skal oplysningerne gives?

- I rimelig tid efter aftalens indgåelse, og
- senest ved *varens* levering, (hvis det er en vare) eller
- før levering af en *tjenesteydelse* påbegyndes (hvis det er en tjenesteydelse).

Hvordan skal oplysningerne gives?

Oplysningerne skal gives på papir eller andet "varigt medium" – fx en e-mail. Oplysningerne kan evt. gives i en sms, hvis kunden har en telefon, der kan rumme og gemme de omfattende oplysninger i en længere periode. En hjemmeside vil normalt ikke blive anset for et varigt medium, da oplysningerne kan ændres efter aftalens indgåelse.

Hvilke oplysninger skal du som sælger give på et varigt medium?

- Du skal give de samme oplysninger, som du var forpligtet til at give før salget, se oplysningerne her: (Bilag A)
 - Du skal også sende fortrydelsesblanketten til forbrugeren (lovens bilag 3). Et link er ikke nok.
 - Forbrugerombudsmanden anbefaler, at du bruger standardfortrydelsesvejledningen (lovens bilag 1), fordi den kan sikre, at du giver de rigtige oplysninger om fortrydelsesretten, udgifter til tilbagelevering af varen og det beløb, der skal betales ved fortrydelse af en aftale om en tjenesteydelse. Har du ikke givet oplysninger om fortrydelsesretten, som nævnt under pkt. 9, på et varigt medium, begynder fortrydelsesretten ikke at løbe, før oplysningerne er givet på denne måde.

Hvis salget vedrører digitalt indhold – så som computerprogrammer, spil, apps, musik, videoer mv. - der ikke bliver leveret på et fysisk medium (fx en DVD), skal du også sende en kopi af forbrugerens udtrykkelige samtykke til - og anerkendelse af - at kunden mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes. Det gælder dog kun, hvis kunden har givet et sådant samtykke. Kravet om, at der skal udleveres "en kopi af samtykket", kan formentlig opfyldes ved, at du tydeligt oplyser og kan dokumentere, at kunden har givet samtykke til og anerkendt, at fortrydelsesretten ophører, når udførelsen påbegyndes.

Der er nogle undtagelser fra oplysningspligten (Bilag B)

Formularer til oplysning om fortrydelsesretten

Du skal som nævnt give en lang række oplysninger, før der indgås en aftale, og når aftalen er indgået skal oplysningerne sendes til forbrugeren på et varigt medium.

Du kan opfylde de oplysningskrav, der er nævnt under pkt. 9, 12 og 13 ved at udfylde en standardfortrydelsesblanket.

Du finder blanketterne her:

Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted og ved aftale om fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser findes som bilag til forbrugeraftaleloven (link)

<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=160666>

Du har ingen pligt til at bruge blanketten, men er blanketten korrekt udfyldt, vil denne del af din oplysningspligt blive anset for opfyldt.

Forlængelse af fortrydelsesfristen fra 14 dage til op til 12 måneder og 14 dage

Det er meget vigtigt for dig, at du er omhyggelig med at opfylde oplysningspligten. Giver du ikke din kunde oplysning og fortrydelsesretten som nævnt i pkt. 9 i de oplysninger, som du skal give før salget, (link til bilag A) på et varigt medium, begynder 14 dages fristen ikke at løbe, før kunden har modtaget de krævede oplysninger på et varigt medium. Dog udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter, at varen blev leveret, eller aftalen om tjenesteydelsen blev indgået. (§ 19, stk. 3 og stk. 4)

EFTER SALGET

9. LEVERING OG FORSINKELSE

Hvornår er levering sket (købelovens § 73)

Levering er først sket, når kunden har fået varen i sin *besiddelse*.

Hvis kunden har bedt sin ven eller en nabo hente eller tage imod varen, vil levering være sket, når denne person får varen i sin besiddelse. Levering kan også være sket, når varen er overdraget til en transportør eller fragtfører, som kunden selv har indgået aftale med, og denne transportør ikke var blandt de transportører, som du tilbød.

Hvis du derimod selv på din kundes anmodning indgår aftale med en transportør om fragt af varen til kunden, sker levering ikke ved overgivelse til transportøren, men først ved overgivelsen til kunden.

Ved "besiddelse" forstås, at den fysiske besiddelse eller kontrol over varen er overgået til kunden eller den person, som kunden har bedt om at hente eller tage imod varen. Besiddelsen er ikke overgået til kunden, hvis du eller din repræsentant stadig har adgang til at råde over varen.



Levering er således sket, hvis varen er udleveret til kunden, hvis den er lagt i hans postkasse eller hvis den efter aftale med kunden er afleveret på hans arbejdsplads, til naboen, eller den er lagt i kundens garage.

Levering er derimod ikke sket, når varen er afleveret i en pakkeautomat, på posthuset eller i en forretning. I disse tilfælde sker der først levering, når kunden henter den.

Hvem bærer risikoen for varen

Forsvinder varen eller bliver den beskadiget inden leveringen, bærer du risikoen for det.

Bliver varen beskadiget eller forsvinder den, efter levering er sket, bærer din kunde selv risikoen for det.

Forsvinder varen eller bliver den beskadiget under forsendelsen, når kunden udøver sin fortrydelsesret og returnerer varen til dig, bærer kunden risikoen for det.

Leveringsfrist og forsinkelse

Hvis du ikke leverer den vare eller tjenesteydelse, som du har solgt til din kunde, til det aftalte tidspunkt, foreligger der forsinkelse. Hvis der ikke er aftalt et bestemt leveringstidspunkt, foreligger der forsinkelse, når varen eller tjenesteydelsen ikke er leveret inden 30 dage efter aftalens indgåelse. (Købelovens § 74 og forbrugeraftalelovens § 27)

Der er dog ikke sket forsinkelse, hvis din kunde selv er skyld i den manglende levering.

Når der foreligger forsinkelse, kan din kunde hæve købet, hvis:

- Forsinkelsen er af væsentlig betydning for din kunde, og du må indse det – fx hvis bogen, computeren eller lign., der skal bruges som julegave ikke leveres inden jul etc., hvis en kjole ikke leveres til den aftalte dato, hvor den skal bruges til en fest, eller hvis festsangen ikke leveres som aftalt.
- Hvis du har nægtet at levere varen eller ydelsen.
- Hvis du ikke efter henvendelse (påkrav) fra køberen, leverer varen eller ydelsen inden en rimelig frist.

Hvis din kunde hæver aftalen, skal du uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, som din kunde har betalt.

Dele af de bestilte varer eller den bestilte ydelse bliver ikke leveret

Hvis der er bestilt flere varer og en af disse ikke bliver leveret, gælder reglerne om forsinkelse ikke. I så fald gælder reglerne om mangler. Det kan fx også være tilfældet, hvor en delkomponent ikke kan skaffes, eller hvor en tjenesteydelse ikke bliver færdig, fordi de materialer, der skal bruges, ikke kan skaffes. (Købelovens § 50)

Det betyder, at kunden kan hæve købet, hvis varen eller ydelsen ikke bliver leveret inden rimelig tid.

10. KUNDENS FORTRYDELSESRET

Når du sælger varer og tjenesteydelser på nettet til forbrugere, har forbrugeren normalt fortrydelsesret. Der er dog tilfælde, hvor der ikke er fortrydelsesret. (Bilag C)

Fortrydelsesrettens varighed

Kunden har som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret.

Hvis kunden ikke har modtaget de lovpligtige oplysninger om fortrydelsesretten, som er nævnt under pkt. 9 (Se ”Din oplysningspligt før salget” (Bilag A)) på et varigt medium, løber fortrydelsesretten videre. Fortrydelsesretten udløber dog 14 dage efter det tidspunkt, hvor forbrugeren har fået oplysning om fortrydelsesretten, dog senest 12 måneder og 14 dage efter, at varen blev leveret eller aftalen om tjenesteydelsen blev indgået.

Fortrydelsesrettens begyndelses- og sluttidspunkt

Fortrydelsesfristens starttidspunkt afhænger af, om det er en vare eller tjenesteydelse, du har solgt, eller om der er tale om levering af el, gas eller vand.

Fortrydelsesretten regnes i hele dage. Bliver en vare leveret den 1. juni tælles denne dag ikke med. Den sidste dag, hvor forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, er derfor den 15. juni, kl. 24. Falder den sidste dag på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Varer:

Ved køb af varer løber fortrydelsesretten fra den dag forbrugeren - eller til en 3. mand anvist af forbrugeren, får varen i *fysisk besiddelse*.

Hvis kunden har bedt sin ven eller en nabo hente eller tage imod varen, vil levering være sket, når denne person får varen i sin besiddelse.

Ved ”fysisk besiddelse” forstås, at kontrollen med varen er overgået til kunden eller den person, som kunden har bedt om at hente eller tage imod varen. Besiddelsen er ikke overgået til kunden, hvis du eller din repræsentant stadig har adgang til at råde over varen.

Varen er kommet i forbrugers fysiske besiddelse, når varen er udleveret til kunden, når den er lagt i hans postkasse eller når den efter aftale med kunden er afleveret på hans arbejdsplads, til naboen, eller den er lagt i kundens garage.

Varen er derimod ikke kommet i forbrugers fysiske besiddelse, når varen er afleveret i en pakke-automat, på posthuset eller i en forretning. I disse tilfælde sker levering først, når kunden henter den.

Bestilling af flere varer:

- Har forbrugeren bestilt flere forskellige varer i én ordre, begynder fortrydelsesfristen først at løbe, når forbrugeren (eller den anviste 3. mand) får den sidst ankomne vare i sin besiddelse.
- Hvis en vare består af flere partier eller dele, løber fortrydelsesretten, når forbrugeren (eller den anviste 3. mand) får den sidst ankomne del eller parti i sin besiddelse.
- Når der er tale om regelmæssig levering af varer over en periode – fx levering af bøger i en bogklub, aviser eller blade leveret i et abonnement eller strømper leveret i et abonnement – løber fortrydelsesretten fra den første vare er kommet i forbrugers (eller den anviste 3. mands) fysiske besiddelse.

Tjenesteydelser og andre ydelser:

Ved køb af tjenesteydelser løber fortrydelsesretten fra aftalen bliver indgået. Som eksempel på tjenesteydelser kan nævnes et telefonabonnement, en reparation, udarbejdelse af en festsang, et webhotel, en datingtjeneste mm.

Ved levering af el, gas og vand løber fortrydelsesretten fra aftalens indgåelse, medmindre det sælges i en afgrænset volumen eller en bestemt mængde – fx en gasflaske.

Ved levering af fjernvarme løber fortrydelsesretten fra aftalens indgåelse.

Ved levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium – fx spil, computerprogrammer, film og musik – løber fortrydelsesretten fra aftalens indgåelse.

Blandede aftaler

Hvis en vare og en tjenesteydelse sælges samlet, må man se på, hvad der er hovedydelsen, for at afgøre, fra hvornår fortrydelsesretten løber. Hvis der sælges en mobiltelefon og et abonnement, anses telefonen normalt som hovedydelsen, og fortrydelsesretten løber fra varens levering. Sælges der et internetabonnement og et modem, vil internetabonnementet antagelig blive anset for hovedydelsen, og fortrydelsesretten løber fra aftalens indgåelse.

Fremgangsmåden ved kundens udøvelse af fortrydelsesretten (§ 20)

Sådan fortryder din kunde

- Kunden giver dig besked om, at han eller hun har fortrudt købet.
- Beskeden skal afgives inden udløbet af fortrydelsesfristen.
- Det er tilstrækkeligt, at beskeden er afsendt inden udløbet af fristen.

Kunden kan derfor ikke længere udnytte sin fortrydelsesret ved alene at nægte at afhente eller modtage varen, når den kommer. Der skal samtidig afgives en skriftlig meddelelse om fortrydelse.

Bliver varen returneret til dig, fordi forbrugeren ikke har hentet den på posthuset, i pakkeautomaten eller i den butik, hvor den ligger til afhentning, begynder fortrydelsesretten ikke at løbe.

Din kunde kan fortryde købet, selvom han ikke har fået varen i fysisk besiddelse. Du er dog ikke forpligtet til at tilbagebetale det betalte, før køberen har givet dig meddelelse om sin fortrydelse.

Der er dog praktiske problemer forbundet med at opbevare varen. Problemet kan måske løses ved, at du opfordrer kunden til at oplyse, om han ønsker at fortryde eller fastholde købet.

Fastholdes købet, må kunden som udgangspunkt betale for at få varen fremsendt igen, medmindre det er din skyld, at varen ikke blev leveret – fx hvis varen ikke blev leveret rettidigt, og kunden derfor ikke var til stede for at tage imod den.

Fortryder kunden købet, kan du formentlig fradrage omkostningerne til tilbagesendelse af varen til dig i kundens krav på at få det betalt tilbage. Det gælder dog kun, hvis du har betalt for at få varen tilbage, og kunden er blevet oplyst om, at han eller hun skal betale udgifterne ved returnering af varen.

Dine pligter

- Du kan give kunden mulighed for at udfylde en standardfortrydelseserklæring på din hjemmeside. Du kan fx bruge den erklæring, som er et [bilag 3](#) til forbrugeraftaleloven ([link](#))
- Hvis du har givet kunden mulighed for at udfylde erklæringen på din hjemmeside, skal du, når du modtager besked om, at kunden har fortrudt købet, straks kvittere for modtagelsen pr. mail eller brev eller efter omstændighederne på en sms.

Tilbagebetaling af de beløb kunden har betalt (§ 22)

Når din kunde har fortrudt en aftale, skal du

- tilbagebetale alle beløb, som du har modtaget fra din kunde – dvs. typisk købesummen + det beløb du evt. har opkrævet for at sende varen til forbrugeren.

- Ved tilbagebetaling, skal du anvende samme betalingsmiddel, som forbrugeren har brugt til den oprindelige transaktion.
 - o Hvis din kunde udtrykkeligt har valgt en dyrere forsendelse, end den billigste standardlevering, som du har tilbudt, skal du dog ikke tilbagebetale de ekstraudgifter, der var forbundet med den dyrere leveringsform. Koster den billigste standardlevering 0,- kr., men vælger forbrugeren ekspreslevering til 100 kr., skal du ikke tilbagebetale kunden noget for forsendelsen.
- Tilbagebetaling skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har modtaget besked om fortrydelsen.
 - o Hvis der er tale om en vare, kan du dog tilbageholde beløbet, indtil du har modtaget dokumentation for, at varen er returneret, eller du har fået varen retur (det tidspunkt der kommer først). Hvis du får dokumentation for, at varen er returneret rettidigt, har det altså ingen betydning for din pligt til at tilbagebetale, at du endnu ikke har modtaget varen.

Hvad der er tilstrækkelig dokumentation for, at varen er returneret, må afgøres konkret. Det er i første omgang dig, der skal vurdere, om dokumentationen er tilstrækkelig. Hvis varen er returneret som pakke, og kunden har dokumentation for dette i form af en kvittering fra posthuset (track-and-trace), vil det normalt være tilstrækkelig dokumentation.

Du kan derimod ikke forlange, at kunden dokumenterer forsendelsens indhold eller varens stand. Viser det sig, at pakken ikke indeholder den købte vare, vil der kunne være tale om bedrageri, som kan anmeldes til politiet. Har du en konkret mistanke om snyd, kan du vente med at tilbagebetale købesummen til, du har modtaget varen. Hvis du derimod hver gang, du modtager dokumentation for varens tilbagelevering, afventer varen i stedet for at tilbagebetale købesummen, som loven kræver, kan der være tale om en overtrædelse af markedsføringslovens § 1.

Kundens forpligtelser ved fortrydelse af køb af en vare (§ 24)

Når kunden har givet dig besked om fortrydelse, har kunden følgende pligter:

Varen skal returneres inden 14 dage

- Varen skal returneres uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at kunden har givet dig meddelelse om sin fortrydelse.
- Kunden skal afsende eller aflevere varen til dig eller den person, du har bemyndiget til at tage imod varen.

Kunden skal betale udgifterne til at returnere varen

- Det kan ikke pålægges kunden, at betale andre udgifter eller omkostninger.
 - o Kunden skal dog ikke betale returforsendelsen, hvis du har undladt før salget at give kunden oplysning (link) om, at han eller hun skal betale returforsendelsen.
 - o Kunden skal naturligvis heller ikke betale, hvis du har påtaget dig at betale returforsendelsen.

Kunden bærer risikoen for varen

- Kunden bærer risikoen for varen under tilbagesendelsen til dig. Det betyder, at hvis varen forsvinder eller bliver beskadiget undervejs, skal du ikke tilbagebetale købesummen, medmindre varen stadig har en salgsværdi. I sidstnævnte tilfælde vil kunden dog hæfte for forringelsen.

Returnering af varer der har været brugt

Kunden hæfter for en evt. værdiforringelse af varen

Kunden mister ikke sin fortrydelsesret, selv om varen er blevet beskadiget eller forringet som følge af brug. Kunden skal imidlertid betale for en eventuel værdiforringelse af varen, hvis kunden har behandlet varen på en anden måde, end hvad der var nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på.

- o Kunden skal dog ikke betale for en eventuel værdiforringelse, hvis du har undladt før salget (Bilag A), at give kunden oplysning om fortrydelsesretten, herunder om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende og den standardfortrydelsesformular, der kan anvendes.

Kundens ret til at prøve og undersøge varen uden at kunden hæfter for en værdiforringelse

Kunden må prøve og undersøge varen for at fastslå varens art, egenskaber og den måde den fungerer på. Man kan sige, at kunden må undersøge varen på samme måde, som man har lov til i en fysisk forretning.

Dvs. at kunden må prøve tøjet, men ikke tage det på til en fest. Kunden må føle på sengetøjet og folde det ud, men ikke sove i det. Kunden må teste funktionen af audio/video produkter, trykke på en vaskemaskines knapper, men ikke bruge den til at vaske tøj i. Kunden må undersøge printeren, men ikke bruge den til at printe. Kommissionen har i sin ikke-bindende vejledning om fortolkning af forbrugerrettighedsdirektivet, udtalt at kunden ikke må fjerne mærkerne fra tøjet, eller fjerne på-

sat beskyttelsesfilm, medmindre det er nødvendigt for at undersøge varen, og at kunden heller ikke må udføre en software konfiguration af en computer.

Kunden må åbne emballagen for at undersøge varen, når der er tale om en vare, der normalt er udstillet i en fysisk forretning.

Hvis kundens håndtering af varen ikke går ud over, hvad man har lov til i en forretning, kan du ikke foretage fradrag for en eventuel værdiforringelse. Du må derfor acceptere, at du skal lægge varen ordentligt på plads i pakken, tørre eventuelle fedtfingre af og lukke emballagen til igen, uden at du kan foretage fradrag for de udgifter, der er forbundet med det.

Hvis kundens håndtering af varen ligger ud over, hvad man må i en forretning, men varen stadig kan sælges som ny, kan du heller ikke foretage fradrag i tilbagebetalingskravet. Varen vil normalt blive anset som ny, selvom du er nødt til at slette enkelte opkaldsdata på en telefon eller slette enkelte digitale fotos, der er taget med et digitalkamera.

Fastsættelse af fradraget for værdiforringelse

Hvis kunden har håndteret varen på en måde, der ligger ud over, hvad man må i en forretning, og det har medført en forringelse af varens værdi, kan der foretages fradrag for værdiforringelsen.

- **Værdiforringelsen er normalt forskellen mellem ny-prisen og gensalgsprisen**

Fradraget skal fastsættes som forskellen mellem salgsprisen for en ny vare og markedsprisen ved salg af varen i den stand, den er efter tilbageleveringen. Hvis varen oprindeligt blev solgt for 700 kr., men den på grund af de ridser, kunden har påført varen, kun kan sælges som en lettere brugt vare for 400 kr., vil kunden kun have krav på at få de 400 kr. tilbage.

Du skal altid foretage en konkret vurdering af varens stand ved tilbageleveringen. Nogle gange vil varen kunne sælges som lettere brugt. Andre gange kan værdien være meget begrænset eller varen kan være uden en markedsværdi, fordi der ikke er nogen efterspørgsel efter varer i den pågældende stand.

- **Markedsprisen opgøres i detailpriser**

Der må lægges vægt på, hvad prisniveauet er på et eventuelt marked ved salg fra erhvervsdrivende til forbrugere for varer i tilsvarende stand. Det er uden betydning for vurderingen, om du selv sælger brugte varer. Der skal heller ikke tages hensyn til, hvad prisniveauet er ved salg mellem erhvervsdrivende eller ved salg mellem forbrugere.

- **Værdiforringelsen kan opgøres som udgifterne til istandsættelse af varen**

I en række tilfælde kan værdiforringelsen formentlig opgøres som de omkostninger, der er forbundet med at istandsætte en vare, som herefter kan sælges igen. Hvis der fx er kommet en revne i en cykelsadel, som uden væsentlig ulempe kan udskiftes med en ny, hvorefter cyklen kan sælges som ny, vil værdiforringelsen være udgifterne til udskiftning af sadlen.

Værdiforringelsen vil også kunne opgøres som omkostningerne ved reparation/rengøring i tilfælde, hvor en mobiltelefon renses for enkelte opkaldsdata, hvorefter telefonen vil kunne sælges som ny igen, eller hvor enkelte billeder, der er taget med et digitalkamera slettes, hvorefter det kan sælges som nyt.

Hvis varen efter reparation mv. ikke kan sælges som ny, kan der ud over reparationsomkostningerne kunne fradrages værdiforringelsen i tilbagebetalingskravet.

- **Hvornår må en vare sælges som ny?**

En vare, der er blevet fortrudt, kan sælges som ny igen, hvis den stadig fremstår som helt ny. Hvis enkelte opkaldsdata på en telefon er slettet, eller enkelte billeder på et digitalkamera er slettet, og varen stadig fremstår som ny, kan du normalt også sælge den som ny. Kan du derimod se, at det digitale kamera har været med på ferie, vil kameraet normalt ikke kunne sælges som nyt igen. Er der ridser i telefonen efter brug, kan du heller ikke sælge den som ny igen.

Du må normalt ikke sælge en vare som ny, hvis den er repareret, og da slet ikke hvis den er repareret med brugte eller renoverede dele. Eksemplet ovenfor, hvor en cykelsattel udskiftes og cyklen derefter sælges som ny igen, må ses som en undtagelse til denne regel.

- **Der kan i særlige tilfælde være en pligt til at reparere en vare inden salg**

Som udgangspunkt er der ikke nogen pligt for erhvervsdrivende til at reparere eller istandsætte en vare. Det følger imidlertid af almindelige principper om loyalitetspligt i kontraktsforhold, og et forbud mod berigelse, at en erhvervsdrivende kan have pligt til, at udføre mindre, og ikke uforholdsmæssige klargørings- og istandsættelsesforanstaltninger, hvis varen dermed kan bevare en betydelig værdi på markedet. Sådanne omkostninger vil dog efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kunne fradrages i tilbagebetalingskravet.

Emballagen

Der kan rejses spørgsmål om, hvorvidt kunden må åbne emballagen, og om åbning af eller beskadigelse af emballagen, kan medføre en forringelse af varens værdi.

Kunden må åbne emballagen i de tilfælde, hvor tilsvarende varer almindeligvis kan testes og undersøges i en fysisk forretning, uden at der kan foretages fradrag for en værdiforringelse.

Hvis varens emballage har betydning ved gensalg af varen, og emballagen er beskadiget eller smidt væk, vil dette medføre en værdiforringelse, som kan fradrages ved tilbagebetaling af købesummen. Hvis varen i øvrigt er som ny, vil værdiforringelsen formentlig kunne fastsættes til prisen for en ny emballage, hvis en sådan kan skaffes. Kan der ikke skaffes en ny emballage må værdiforringelsen fastsættes til forskellen mellem salgsprisen og markedsprisen for en ny vare uden emballage.

Når kunden fortryder købet af en tjenesteydelse

Hvis din kunde har købt en tjenesteydelse, fortryder kunden - ligesom når der er købt en vare - ved at give dig meddelelse om sin fortrydelse, inden 14 dage efter aftalens indgåelse. Se mere under ”Fremgangsmåden ved kundens udøvelse af fortrydelsesretten.”

- Som udgangspunkt skal du tilbagebetale alle beløb, som du har modtaget fra forbrugeren inden 14 dage efter, at du har modtaget meddelelse om fortrydelsen. Se nærmere under afsnittet ” Tilbagebetaling af de beløb kunden har betalt”. Du kan ikke betinge tilbagebetaling af, at forbrugeren leverer tjenesteydelsen tilbage, da det normalt er umuligt.

Hvis du ikke vil risikere, at kunden fortryder købet af en tjenesteydelse, som ikke kan leveres tilbage, må du enten

- vente med at levere ydelsen til, at fortrydelsesfristen er udløbet, eller
- inden aftalens indgåelse indhente forbrugers udtrykkelige samtykke til, at ydelsen iværksættes inden fortrydelsesrettens udløb, og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når ydelsen er fuldt ud ophørt.

Betaling for den del af ydelsen, der er leveret inden fortrydelsen (§ 25)

Kunden kan pålægges at betale for den del af tjenesteydelsen, der er leveret, når kunden fortryder, hvis,

- kunden udtrykkeligt har anmodet om, at du begyndte at levere ydelsen, inden udløbet af 14-dagesfristen, og
- du godtgør, at du, inden aftalens indgåelse, har oplyst
 - o at der er fortrydelsesret og betingelserne for fortrydelsesretten mv., og
 - o at kunden skal betale rimelige omkostninger for den del af ydelsen, der er leveret, inden kundens fortrydelse, hvis kunden fortryder en aftale om en tjenesteydelse, som kunden har anmodet om at få leveret inden fristens udløb, og
 - o hvilket beløb forbrugeren skal betale ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

Det kan være vanskeligt at sige præcist, hvilket beløb forbrugeren vil komme til at betale, da du ikke kan vide, om aftalen fortrydes efter fx 2, 5 eller 14 dage. I den situation kan du oplyse prisen pr. dag, hvis det er et løbende abonnement. Skal der betales et rimeligt oprettelses- eller tilslutningsgebyr, må der oplyses herom.

Er der tale om en håndværksydelse, kan prisen på de enkelte elementer i ydelsen være prissat således, at forbrugeren kan se, hvad der skal betales, hvis aftalen fortrydes.

Er der tale om en aftale om en internetforbindelse, og skal der etableres en tilslutning til nettet, må der oplyses, hvad prisen for denne tilslutning vil være, hvis forbrugeren fortryder aftalen.

Hvis du ikke har oplyst om fortrydelsesretten og det beløb, der skal betales ved fortrydelse, inden aftalens indgåelse, skal kunden ikke betale for den del af ydelsen, der er leveret. Det gælder normalt

også, selvom fortrydelsesfristen bliver udskudt, fordi du ikke har oplyst om fortrydelsesretten på et varigt medium. Kunden bør dog ikke kunne spekulere i dette, men bør reagere inden rimelig tid, hvis han bliver opmærksom på fortrydelsesretten.

Hvilket beløb kan du forlange, at kunden betaler?

Hvis kunden fortryder købet af en tjenesteydelse, som er leveret med kundens udtrykkelige samtykke, som nævnt ovenfor, kan du kræve, at kunden betaler den del af ydelsen, der er leveret.

Er der tale om 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 – fx et telefonabonnement – kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en et-årig periode. Ved en fortrydelse 6 dage efter at abonnementet er aktiveret, skal kunden således betale 6/360 af prisen for et års abonnement.

Kunden kan afkræves betaling for eventuelle rimelige stiftelsesomkostninger mv. i det omfang, ydelsen er leveret til kunden som led i aftalens indgåelse/opfyldelse.

Hvis du har afholdt udgifter i forbindelse med aftalens indgåelse, kan du kræve, at kunden betaler disse, forudsat at det beløb, der kræves, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der er leveret.

Fortrydelse af aftaler om levering af digitalt indhold

Din kunde har normalt ikke fortrydelsesret, hvis du har leveret digitalt indhold – fx et computerprogram, en app, musik eller en film – som ikke er blevet leveret på et fysisk medium, hvis kunden har givet udtrykkeligt samtykke til, at udførelsen blev påbegyndt inden udløbet af 14 dages fristen, og kunden har anerkendt, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Din kunde skal dog ikke betale for ydelsen, hvis

- kunden ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at det digitale indhold blev leveret inden fortrydelsesfristens udløb, eller
- kunden ikke har anerkendt, at hun eller han mister sin fortrydelsesret, når vedkommende har givet sit samtykke, eller
- hvis du har undladt at give kunden en kopi af kundens samtykke til og anerkendelse af, at hun eller han mister sin fortrydelsesret, når udførelsen påbegyndes. Kopien skal senest udleveres, inden ”udførelsen påbegyndes”.

11. KLAGER OVER FEJL VED VAREN ELLER TJENESTEYDELSEN

Hvis varen eller tjenesteydelsen har en ”medfødt” fejl eller ikke lever op til aftalen, siger man, at varen eller tjenesteydelsen har en mangel. Hvis varen eller tjenesteydelsen har en mangel, vil kunden have nogle rettigheder over for dig som sælger. Reglerne for kundens ret til at reklamere er lidt forskellige, alt efter om der er tale om en vare eller en tjenesteydelse.

Varer

Varer er fysiske ting så som tv-apparater, pc’ere, tøj, møbler, og lignende.

- En forbruger har 2 års reklamationsret ved køb af varer.
- Forbrugeren skal dog reklamere inden rimelig tid efter, at forbrugeren har opdaget manglen. En reklamation, der fremkommer inden 2 måneder efter, at forbrugeren har opdaget manglen, er altid rettidig.
- Reklamationsretten gælder for mangler ved varen – dvs. fejl, der har været til stede på leveringstidspunktet, eller fejl, hvis årsag har været til stede på leveringstidspunktet. Fx fabriktions- og materialefejl.
- Hvis du eller et tidligere salgsled (fx producenten eller importøren) har givet urigtige eller vildledende oplysninger om varen, anses varen også for mangelfuld, medmindre du kan bevise, at oplysningerne er rettet inden aftalens indgåelse.
- Har du undladt at give forbrugeren oplysninger om varen, som kunden har en interesse i at kende for at kunne bedømme varen, kan varen anses for mangelfuld. Det forudsætter dog, at det er nogle oplysninger, som du kender eller burde kende.
- Det er også en mangel, hvis varen er ringere end forbrugeren efter omstændighederne havde grund til at forvente, eller hvis der fx ikke medfølger en brugsanvisning, forudsat den er nødvendig for at bruge eller montere varen.

Køberens rettigheder ved mangler

- Forbrugeren har i første omgang krav på vederlagsfri afhjælpning (fx reparation) eller ombytning til en identisk fejlfri vare, medmindre du kan acceptere at tilbagebetale købesummen eller give et prisafslag.
- Forbrugeren vælger som udgangspunkt mellem afhjælpning og ombytning.
- Forbrugeren kan dog ikke forlange afhjælpning eller ombytning, hvis det er umuligt eller vil påføre dig uforholdsmæssige omkostninger.
- Afhjælpning og ombytning skal ske uden udgifter for forbrugeren. Det betyder fx, at du også skal betale transportomkostningerne.
- Afhjælpning eller ombytning skal ske ”inden rimelig tid”. Tager det for lang tid, eller hvis manglen ikke bliver afhjulpet i første omgang, kan forbrugeren have krav på at få købesummen tilbage (hæve). Han kan også kræve ombytning eller et afslag i købesummen, hvis han hellere vil det.
- Ved ophævelse af købet kan du ikke forlange, at varen bliver tilbageleveret i originalembalagen. Du skal endvidere tilbagebetale hele købesummen, selvom forbrugeren har brugt varen i en periode.

Tjenesteydelser

En tjenesteydelse er som udgangspunkt alt det, der ikke er en ting (en vare). Det kan fx være et telefonabonnement, en reparation, udarbejdelse af en festsang, vinduespudsning, en datingtjeneste mm. Der er tvivl om, hvorvidt et computerprogram eller musik, der overføres elektronisk til kundens computer, er en vare eller en tjenesteydelse.

- Forbrugeren kan som udgangspunkt reklamere i mindst 3 år, efter tjenesteydelsen er leveret.
- Forbrugeren kan dog miste sin reklamationsret, hvis han eller hun ikke reklamerer inden rimelig tid efter, at manglen er eller burde være opdaget.
- Tjenesteydelsen er typisk mangelfuld, hvis den ikke lever op til det aftalte eller det lovede, eller hvis den ikke er udført håndværksmæssigt korrekt, eller som kunden med rette kunne forvente.

Kundens rettigheder ved mangler

- Du har ret til at afhjælpe manglen, hvis det kan lade sig gøre.
 - Hvis manglen ikke kan afhjælpes, kan kunden få et afslag i prisen svarende til værdiforringelsen.
 - Kunden kan normalt ikke hæve aftalen og få pengene tilbage, medmindre det leverede er uden værdi for kunden.
 - Er der tale om en løbende aftale, vil en misligholdelse af aftalen endvidere kunne berettige kunden til at opsige aftalen.
-

12. KUNDESERVICE

- Du skal gøre det muligt for din kunde at komme i kontakt med dig på en nem måde. Det er et krav, at du oplyser en e-mail adresse på hjemmesiden, hvor kunden kan kommunikere med virksomheden.
- Som et supplement til e-mail adresse, kan du stille en mailformular til rådighed på hjemmesiden. Kunden bør kunne lagre formularen på en nem og enkel måde, eller automatisk få tilsendt en kopi af formularen til sin egen e-mailadresse.
- Foruden e-post adresse skal du angive andre oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte og kommunikere direkte med dig. Det kan være et telefonnummer, en form for online-spørgeformular eller en direkte chat-funktion, som begge besvares kort tid efter.

- Du skal på forbrugers anmodning give kunden adgang til en ikke-elektronisk kommunikationsvej, som gør det muligt for kunden at kommunikere direkte med dig – dvs. et telefonnummer hvor han eller hun kan kontakte dig.
- Din kunde skal som minimum kunne kontakte dig, reklamere over, eller opsige aftaler ved brug af samme kommunikationsform, som da han eller hun indgik aftalen. Du bør straks skriftligt bekræfte modtagelsen af sådanne henvendelser.
- Spørgsmål og klager bør besvares og behandles inden for rimelig tid efter, du har modtaget en henvendelse. Såfremt du ikke kan tage stilling til henvendelsen med det samme, bør kunden informeres om sagens videre forløb.
- Kunden bør kunne komme i kontakt med dig uden ekstra omkostninger, uanset kommunikationsformen. Dvs. at der ikke må være tale om et overtakseret nummer eller lign.
- Hvis en klage ikke kan imødekommes, bør du give kunden en begrundelse for dette og vejlede om, hvor han eller hun kan klage, fx internt i virksomheden, til klagenævn eller til offentlige domstole.
- Udelukkelse af forbrugeren fra en tjeneste eller afvisning af at indgå aftaler med en forbruger må alene ske på baggrund af saglige og ikke-diskriminerende kriterier. Forbrugeren bør altid modtage en skriftlig begrundelse. Afvisning med henvisning til, at forbrugeren udnytter sine lovfæstede rettigheder – fx at han tidligere har udnyttet fortrydelsesretten - bør ikke finde sted.

Bilag A

Din oplysningspligt før salget

Når du sælger varer og tjenesteydelser via en web-shop, skal du give køberen en lang række oplysninger, inden aftalen bliver indgået. Reglerne findes i forbrugeraftalelovens § 8. Nedenfor kan du se, hvilke oplysninger du skal give.

Husk også at

- **På dansk:** Oplysningerne skal gives på dansk, hvis du har markedsført dine varer og ydelser på dansk. Oplysningerne kan dog gives på et andet sprog, hvis din kunde udtrykkeligt har accepteret det.
- **En del af aftalen:** Oplysningerne nævnt nedenfor er en del af aftalen med kunden. De må kun ændres efterfølgende, hvis du udtrykkeligt har aftalt det med din kunde. Hvis du fx ikke har nævnt, at der skal betales forsendelsesomkostninger, kan du ikke senere opkræve dem.

Du skal give følgende oplysninger:

1. Varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber.

Jo mere kompliceret en vare eller tjenesteydelse er, desto flere oplysninger skal der gives om varen. Fx skal der gives flere oplysninger om en pc eller et telefonabonnement, end der skal gives om en bluse og en vinduespuddning. Er der tale om en bluse, vil det normalt være tilstrækkeligt at oplyse, hvad den er lavet af, farve og størrelse. Er der usædvanlige forhold, fx at blusen ikke kan tåle almindelig vask, men kun rens, skal du oplyse dette. Se også pkt. 20 og 21. Der stilles større krav til mængden af oplysninger, hvis oplysningerne gives på en hjemmeside, end hvis oplysningerne gives via et medie med tekniske begrænsninger – fx en radio- eller tv-reklame eller en mobiltelefon. I sidstnævnte tilfælde kan køberen i stedet henvises til et frikaldsnummer eller en hjemmeside, hvor der er en direkte og nem adgang til oplysningerne.

Oplysningen bør fremgå på det sted på din side, hvor varen sættes til salg.

2. Oplysninger om din virksomhed:

Din virksomheds identitet og den fysiske adresse, hvor din virksomhed *er etableret*, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse. Din virksomheds identitet kan angives ved oplysning af firmanavn og/eller cvr. nummer.

Oplysningen bør fremgå af forsiden eller evt. under linket ”om virksomheden” eller ”kontakt”.

3. Oplysninger om den erhvervsdrivende, du handler på vegne af:

Hvis du handler på vegne af en anden erhvervsdrivende, skal du oplyse identiteten og den fysiske adresse på den erhvervsdrivende, som du handler på vegne af. Der tænkes her på tilfælde, hvor du fx optræder som fuldmægtig eller agent for en anden. Her skal du give oplysning om den person eller virksomhed, der bliver forpligtet af aftalen.

Hvis du vil forpligte en anden end dig selv, bør oplysningen fremgå tydeligt af din hjemmeside – fx af forsiden - og af sammenhængen i øvrigt. Det er således ikke nok, at du skriver, at du er formidler, du skal også over for kunden konsekvent optræde som formidler og oplyse, hvem der er forpligtet af aftalen.

4. Oplysninger om forretningssted:

Den fysiske adresse på *din virksomheds forretningssted* og, hvis du handler på vegne af en anden, adressen på forretningsstedet for den erhvervsdrivende, som der handles på vegne af, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet efter nr. 3, og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager.

Oplysningen bør fremgå af forsiden eller evt. under linket ”om virksomheden”.

5. Den samlede pris for varen eller ydelsen:

Den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter. Hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, skal du oplyse, hvordan prisen skal udregnes.

Hvor det er relevant, skal du også oplyse alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning, fx udgifter, der ikke skal betales til dig, men til det offentlige eller en anden erhvervsdrivende. Hvis disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, skal du oplyse, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger.

Formålet med bestemmelsen er, at forbrugeren skal kunne se varens eller tjenesteydelsens faktiske pris. Du kan læse mere under afsnittet om prisoplysninger. (Se afsnit 3)

Oplysningen bør gives første gang du oplyser prisen på varen og igen lige over bestillingsknappen. (Læs mere om bestillingsknappen under afsnit 2)

6. Udgifter mv. ved abonnementer og andre løbende aftaler:

Hvis der er tale om et abonnement eller en anden aftale, der løber videre til den opsiges, skal du oplyse de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Du skal også oplyse de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb. Hvis de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, skal du oplyse, hvordan prisen skal udregnes.

Oplysningen bør gives, første gang du oplyser prisen på tjenesteydelsen og igen lige over bestillingsknappen. (Læs mere om bestillingsknappen under afsnit 2)

7. Ekstraudgifter ved brug af en bestemt kommunikationsteknik:

Hvis en forbruger skal anvende en bestemt kommunikationsteknik, som koster mere end grundtaksten, ved indgåelse af aftalen, skal du oplyse, hvad prisen er. Det er fx tilfældet, hvor der skal ringes via et overtakseret nummer - fx et 900 nummer. Derimod behøver du ikke oplyse noget, hvis forbrugeren blot skal anvende almindelig taletelefoni, som ikke er overtakseret.

Oplysningen bør gives første gang du oplyser prisen på tjenesteydelsen.

8. Leveringstidspunktet og vilkår for betaling, levering og opfyldelse:

Du skal oplyse, om vilkår for betaling, levering og opfyldelse. Du skal også oplyse det tidspunkt, hvor du forpligter dig til at levere varen eller yde tjenesteydelsen. Oplysningen kan gives som et tidsinterval – som fx 2 til 4 dage efter bestillingen. Hvis du har en særlig praksis for klagebehandling, som adskiller sig fra, hvad man normalt gør i branchen, når der er tale om varer af den pågældende type, skal du oplyse om din praksis for klagebehandling.

Oplysningen kan gives i betingelserne, men husk at du i starten af bestillingsforløbet klart og læseligt skal oplyse, hvilke betalingsmidler der accepteres, og om der er nogle leveringsbegrænsninger.

9. **Fortrydelsesretten:**

Du skal oplyse, om der er fortrydelsesret. Hvis der er fortrydelsesret, skal du oplyse betingelserne for at udnytte fortrydelsesretten, tidsfristen og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende. Du kan læse mere om dette under afsnittet "Kundens fortrydelsesret". Hvis du giver oplysningen i den standardfortrydelsesvejledning (link), der fremgår af lovens bilag 1, er du sikker på, at have opfyldt oplysningskravene efter pkt. 9, 12 og 13, forudsat at du har udfyldt vejledningen korrekt. Du kan her se, hvor der ikke er fortrydelsesret. (Bilag C)

Du skal samtidig stille den standardfortrydelsesblanket (link), som fremgår af forbrugeraftalelovens bilag 3, til rådighed for forbrugeren. Du kan vælge enten at have den på din side, eller at linke til den. Hvis der bliver indgået en aftale, skal blanketten sendes til kunden på papir, mail eller et andet varigt medium. Her er et link ikke godt nok. Blanketten kan udfyldes af en kunde, der ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten.

Oplysningerne bør fremgå af et særskilt afsnit "om fortrydelsesret" i menulinjen eller lignende på din side.

10. **Oplysning om at kunden ikke har fortrydelsesret:**

Hvis kunden ikke har fortrydelsesret, skal du oplyse dette. Der er fx ikke fortrydelsesret ved aftaler om tjenesteydelser i form af logi (fx hotelophold), transport af varer, biludlejning, forplejning, og tjenesteydelser i form af fritidstilbud, når det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken perioden den pågældende ydelse skal leveres. Du kan læse mere om, hvornår der ikke er fortrydelsesret, under afsnittet "Kundens fortrydelsesret."

Oplysningerne bør fremgå af et særskilt afsnit om fortrydelsesret i menulinjen eller lignende på din side.

11. **Oplysning om hvordan fortrydelsesretten kan mistes:**

Hvis det er relevant, skal du oplyse, under hvilke omstændigheder kunden mister sin fortrydelsesret. Det er fx tilfældet, hvis kunden har brudt plomberingen på forseglede lyd eller bildeoptagelser, eller hvis leveringen af en tjenesteydelse er påbegyndt med forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, og den er fuldt ud udført, inden fortrydelsesrettens udløb. Du kan læse mere om, hvornår der ikke er fortrydelsesret, under afsnittet "Kundens fortrydelsesret."

Oplysningerne bør fremgå af et særskilt afsnit "om fortrydelsesret" i menulinjen eller lignende på din side.

12. **Udgifter til tilbagelevering af varen:**

Hvis du ikke selv ønsker at komme til at betale for returnering af varen, skal du oplyse, at kunden skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse. Hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, skal du oplyse, hvilke udgifter der er forbundet med returnering af varen. Det er fx tilfældet, hvis kunden har købt en sofa eller en rummeter brænde. Hvis udgifterne til tilbagelevering ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, skal du oplyse, hvad udgifterne forventes højest at beløbe sig til.

Oplysningerne bør fremgå af et særskilt afsnit om fortrydelsesret i menulinjen eller lignende på din side.

13. Kundens betaling ved fortrydelse af en aftale om en tjenesteydelse:

Hvis du sælger tjenesteydelser, skal du oplyse, hvilket beløb kunden skal betale ved fortrydelse af en aftale, der på kundens udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb.

Ved salg af tjenesteydelser er der nemlig en mulighed for at levere ydelsen før udløbet af fortrydelsesretten, hvis forbrugeren udtrykkeligt anmoder om det. Det har den virkning, at kunden ved fortrydelse kommer til at betale et rimeligt beløb for den del af ydelsen, der allerede er leveret. Læs mere under afsnittet ”Når kunden fortryder købet af en tjenesteydelse.”

Et samtykke er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke udtrykkeligt, hvis det alene fremgår af de almindelige betingelser, som kunden accepterer. Det må kræves, at forbrugeren aktivt tilkendegiver, at han eller hun accepterer netop dette vilkår.

Kunden kan kun pålægges at betale omkostningerne, hvis de er rimelige. Hvis aftalen har en begrænset varighed, kan det fx være en pris pr. dag set i forhold til prisen for aftalen i den fulde varighed. Hvis det er et løbende abonnement, kan det fx være fastsat som prisen pr. dag i forhold til et års abonnement.

Oplysningerne bør fremgå af et særskilt afsnit ”om fortrydelsesret” i menulinjen eller lignende på din side.

14. Oplysning om købelovens mangelsregler:

Hvis du sælger varer, skal du oplyse, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse. Du behøver derimod ikke oplyse om indholdet af købelovens regler.

Oplysningerne kan fremgå af dine aftalevilkår.

15. Eftersalgsservice og garanti:

Hvor det er relevant, skal du oplyse om eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og garantier. Der kan fx være tale om forpligtelser, som du eller en producent har påtaget sig ud over de pligter, du eller producenten har efter fx købelovens regler. Eftersalgsservice kan fx være et tilbud om at efterspænde og justere en cykel.

Oplysningerne kan fremgå af dine aftalevilkår.

16. Adfærdskodekser:

Du skal oplyse om de kodekser, som din virksomhed har tilsluttet sig. Der tænkes her kun på adfærdskodekser, som du har forpligtet dig til at overholde, og hvor der er knyttet sanktioner til overtrædelse af kodekset. Hvis du eller din virksomhed er tilknyttet sådan et kodeks, skal du oplyse, hvordan eksemplarer af kodekset kan fremskaffes. Det kan fx være ”Rammeafta-

len”, som udbydere af indholdstjenester over for teleselskaberne, har forpligtet sig til at overholde.

Oplysningerne kan fremgå af dine aftalevilkår eller under afsnittet ”om virksomheden”.

17. Aftalens varighed og betingelserne for at opsige den:

Hvis der er tale om en aftale, der løber i en bestemt periode, skal du oplyse aftalens varighed. Hvis det er en tidsubestemt aftale eller en aftale, der forlænges automatisk, skal du oplyse betingelserne for at opsige aftalen.

Oplysningen bør fremgå der, hvor du udbyder ydelsen til salg og beskriver ydelsen og igen lige over bestillingsknappen. (Se om bestillingsknappen under afsnit 2)

18. Minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser:

Hvis der er tale om en løbende aftale, skal du oplyse minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen. Her tænkes fx på vilkår om bindingsperioder og opsigelsesvarsler. Vær opmærksom på, at der er grænser for, hvor længe du kan binde en forbruger, og hvor langt et opsigelsesvarsel, du kan fastsætte. Reglerne findes i forbrugeraftalelovens § 28.

Oplysningen bør fremgå der, hvor du udbyder ydelsen til salg og beskriver ydelsen, og igen lige over bestillingsknappen. (Se om bestillingsknappen under afsnit 2)

19. Krav om forskud og finansielle garantier:

Hvor det er relevant, skal du oplyse om forskud eller andre finansielle garantier, som din kunde skal betale eller stille efter anmodning fra dig, og betingelserne herfor.

Oplysningerne bør gives der, hvor ydelsen udbydes. De kan evt. uddybes i aftalevilkårene.

20. Oplysning om funktionaliteten og tekniske beskyttelsesforanstaltninger:

Hvis du sælger digitalt indhold – fx computerprogrammer og spil – skal du oplyse om funktionaliteten, herunder om gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger. Det sidste kunne fx være regionskodning, der sætter begrænsninger for kundens anvendelse af produktet.

Oplysningerne bør gives der, hvor ydelsen udbydes.

21. Oplysning om digitalt indholds evne til at fungere med hardware og software:

Hvor det er relevant, skal du oplyse om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software. Det kan fx være krav til styresystem, eller at et produkt alene er kompatibelt med fx en Mac-computer. Du er dog kun forpligtet til at give oplysning om det, som du ved, eller det som du som fagmand bør vide.

Oplysningerne bør gives der, hvor ydelsen udbydes.

22. Oplysning om klageadgang og fremgangsmåden ved klage:

Du skal give oplysning om en evt. klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage. Du skal fx oplyse om muligheden for at klage til Forbrugerklagenævnet eller et andet godkendt privat klage- eller ankenævn. Er der ikke en klageadgang, skal du ikke give disse oplysninger. Det er formentlig tilstrækkeligt at oplyse, hvilket klagenævn der kan klages til og give et link til nævnets hjemmeside.

Oplysningerne kan gives i aftalevilkårene.

Bilag B

Hvornår er der ikke oplysningspligt (og fortrydelsesret) efter forbrugeraftaleloven

I nogle tilfælde er der ikke pligt til at give oplysninger om varen eller tjenesteydelsen i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regler. I disse tilfælde er der heller ikke fortrydelsesret. Der er dog flere tilfælde, end de her nævnte, hvor der ikke er fortrydelsesret. Læs mere under afsnittet ”Kundes fortrydelsesret”.

Oplysningspligter og fortrydelsesret kan imidlertid fremgå af anden lovgivning – fx er der lovgivning om pakkerejser og timeshare. Oplysningspligten efter e-handelsloven, se afsnit 1, skal også overholdes.

1. **Tilfælde hvor der ikke er oplysningspligt (§ 7)** Køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, når varerne skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter. Som eksempel på varer omfattet af reglen kan nævnes salg af fisk, grønsager og andre madvarer og køkkenrulle, kaffefiltre, sæbe og lignende, der forbruges i husholdningen. Derimod er køkkenredskaber mv., der bruges i husholdningen, ikke omfattet af undtagelsen.

Salg af de nævnte varer vil kun være omfattet af undtagelsen, når den erhvervsdrivende tilkendegiver, at den erhvervsdrivende udbringer varer inden for et vist område, fx inden for nærmere angivne postnumre. Det er ikke et krav, at der regelmæssigt bringes varer ud til den enkelte kunde, men at der regelmæssigt bringes varer ud i det område, hvor kunden har bopæl. Derimod er almindeligt fjernsalg af disse varer ikke omfattet, når varerne fx sendes med post til forbrugeren.

Ferske levnedsmidler, og andre varer, der forringes eller forældes hurtigt, vil dog være undtaget fra fortrydelsesretten. Det samme gælder forseglede varer, der af hygiejnemæssige eller sundhedsbeskyttelses årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er brudt. Se hvor der ikke er fortrydelsesret ([link til underside c](#))

2. Aftaler om stiftelse af rettigheder over fast ejendom. Det kan fx være ejendomsrettigheder og servitutter. Derimod er der oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser – fx realkreditlån - eller fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom. Med udlejning af fast ejendom tænkes på længerevarende udlejning og ikke udlejning af hotelværelser og sommerhuse til ferieformål.
3. Opførelse af bygning. Undtagelsen omfatter nybygning, tilbygning og ombygning. Derimod er der oplysningspligt ved aftaler om bygningsvedligeholdelse, reparation og renovering.
4. Brugsret til fast ejendom på timesharebasis, hvis de er omfattet af timeshareloven.
5. Aftaler om salg af pakkerejser, jf. pakkerejselovens § 1, stk.1. Det betyder, at hvis der alene sælges et hotelophold eller billeje, vil der skulle gives oplysninger efter forbrugeraftaleloven. Persontransport, herunder flyrejser, er ikke omfattet af forbrugeraftaleloven, bortset fra lovens bestemmelse om oplysningspligt i forbindelse med bestillingsfunktionen og forbudet mod forhåndsafkrydsede tillægsydelser.

6. Aftaler om deltagelse i spil, hvor der betales med en pengeindsats for at deltage i spillet. Her tænkes på spil, kombinationsspil og lotteri. Derimod omfatter undtagelsen ikke køb af fx spil, som downloades til mobiltelefonen eller computeren.
-

Bilag C

Tilfælde hvor der ikke er fortrydelsesret (§ 18)

En forbruger kan ikke give afkald på fortrydelsesretten vedrørende en vare. Men forbrugeren kan give samtykke til, at fortrydelsesretten ophører, når en tjenesteydelse er udført. I andre tilfælde er der slet ikke fortrydelsesret.

I følgende tilfælde er der ikke fortrydelsesret:

1. Aftaler om levering af fødevarer mv., opførelse af bygning, timeshare, spil, hvor der skal betales en pengeindsats mm.(link til underside B)
2. Der er ikke fortrydelsesret, når en tjenesteydelse - fx udarbejdelse af en festsang, en håndværksydelse eller en enkelt træningstime i et fitnesscenter - er fuldt udført inden fortrydelsesrettens udløb: Dette forudsætter dog, at din kunde forudgående har givet udtrykkeligt samtykke til, at leveringen af tjenesteydelsen er påbegyndt, og kunden har anerkendt, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen *er fuldt udført*.

Er tjenesteydelsen derimod ikke fuldt ud udført – det kan fx være et fitnessabonnement, et telefonabonnement der er sat i gang men ikke fuld udført - kan kunden fortryde aftalen. I sidstnævnte tilfælde kan kunden pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret, *forudsat* at forbrugeren forudgående er blevet oplyst om fortrydelsesretten og det beløb, der skal betales. Se pkt. pkt. 13 i afsnittet ”Din oplysningspligt før salget”. (Link til bilag A)

3. Levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg. Det kan fx være tøj syet efter kundens egne mål, visitkort trykt med kundens navn eller plakater lavet efter fotografier, som kunden selv har taget.

Der skal være tale om fremstilling af varer, der ikke baserer sig på standardvalg. Der vil være tale om standardvalg, hvis kunden kan vælge at få varen fremstillet i forud fastsatte mål – fx billedrammer eller gardiner i forskellige mål tilbudt af sælgeren. Der er også tale om standardvalg, hvis kunden kan vælge at få en computer sammensat af forskellige dele. Hvis standardvalg bliver så omfattende eller får et så atypisk præg, at varen ikke kan afsættes til anden side, vil der dog efter omstændighederne ikke være fortrydelsesret.

4. Levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt. Der kan være tale om visse ferske fødevarer, herunder kølevarer, samt friske blomster, men ikke modepræget tøj, og elektronik.
5. Forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnet til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen. Der kan formentlig være tale om medicin, kosmetikprodukter, visse former for sex-legetøj, sutter og lignende, men ikke undertøj, badetøj og sengetøj.

Udtrykket ”forsegling” omfatter også særlig emballage, som beskytter varen og tjener som sikkerhed for, at varen ikke har været åbnet.

6. Varer, som på grund af deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer ved leveringen. Der kan fx være tale om brændstof, der efter levering ikke kan udskilles.
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. Der kan være tale om vin eller spiritus, hvor værdien afhænger af conjunkturene.
8. Aftaler om specifikke hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejder hos forbrugeren, som denne på forhånd udtrykkeligt har anmodet om. Bestemmelsen omfatter tilfælde, hvor forbrugeren udtrykkeligt og på forhånd har bedt om håndværkerens besøg. Hvis håndværkeren under et sådant besøg foreslår at udføre en anden opgave, end den forbrugeren udtrykkeligt og forudgående har anmodet om at få udført, vil der være fortrydelsesret vedr. denne tjenesteydelse.
9. Levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på. Bestemmelsen omfatter ikke kun fysiske plomberinger, men også tekniske plomberinger.
10. Levering af (enkelte) aviser, tidsskrifter eller magasiner. Hvis der derimod er tale om et abonnement på levering af sådanne publikationer, vil der være fortrydelsesret.
11. Aftaler, der indgås på en offentlig auktion. Det er kun traditionelle auktioner, hvor den væsentligste del af de bydende normalt er til stede under auktionen, der er undtaget fra fortrydelsesretten. Derimod er der fortrydelsesret på almindelige internetauktioner.
12. Levering af tjenesteydelser i form af logi (undtagen til beboelsesformål) transport af varer, biludlejning eller leasing, 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. Der kan fx være tale om hotelophold og kortvarig leje af ferieboliger, leasing af biler, servering og catering, reservationer til kulturelle begivenheder – fx koncertbilletter – og sportsbegivenheder.
13. Levering af digitalt indhold – som fx computerprogrammer, apps, film og musik - hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Undtagelsen omfatter ikke digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium – fx CD'er eller DVD'er.