

Justitsministeriet  
Att.: Helga Lund Laursen

Sendt via mail til  
[formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)  
[hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

Islands Brygge 26  
Postbox 1990  
2300 København S  
tlf. 33 93 20 00  
fax 33 32 01 74  
[hvr@hvr.dk](mailto:hvr@hvr.dk)  
hvr.dk

1. juli 2013

**Vedr. Høring over forslag til implementering af Forbrugerrettighedsdirektivet**

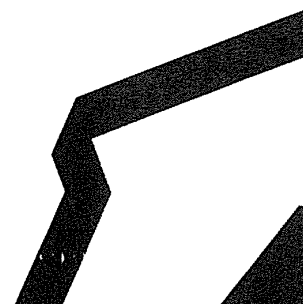
Håndværksrådet takker for det fremsendte lovforslag.

Idet Håndværksrådet var repræsenteret i arbejdsgruppen under Justitsministeriet til implementering af direktivet, skal Håndværksrådet henvise til Rådets bemærkninger gjort under udvalgsarbejdet, der er gengivet i betænkningen.

Med venlig hilsen



Jeppe Rosenmejer  
Chefkonsulent, Cand.jur., LL.M.



**Fra:** Pernille Aabo Jensen (SET) [paj@energitilsynet.dk]  
**Sendt:** 4. juli 2013 09:45  
**Til:** ÆFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Cc:** Mette Aggerholm Munch (SET); Pia Rønager (SET)  
**Emne:** Besvarelse af høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

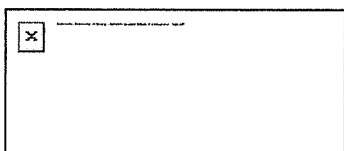
Til Justitsministeriet

Tak for den fremsendte høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder. Sekretariatet for Energitilsynet finder betænkningen vel gennearbejdet med saglige overvejelser for, hvordan implementeringen af direktivet skal gennemføres.

Sekretariatet for Energitilsynet har ingen yderligere bemærkninger hertil.

Med venlig hilsen

**Pernille Aabo**  
 Fuldmægtig  
 Tlf. +45 4171 5395  
 Mail [paj@energitilsynet.dk](mailto:paj@energitilsynet.dk)



Sekretariatet for Energitilsynet  
 Carl Jacobsens Vej 35  
 DK-2500 Valby  
 Tlf. +45 4171 5400  
 Mail [post@energitilsynet.dk](mailto:post@energitilsynet.dk)  
 Web [www.energitilsynet.dk](http://www.energitilsynet.dk)

**Fra:** Justitsministeriet Departementet - Justitsministeriet Departementet [<mailto:jm@jm.dk>]

**Sendt:** 28. juni 2013 14:07

**Til:** [bfe@bfe.dk](mailto:bfe@bfe.dk); [dif@dif.dk](mailto:dif@dif.dk); [post@dk-teaterforeninger.dk](mailto:post@dk-teaterforeninger.dk); [advokat@j-h-matthiesen.dk](mailto:advokat@j-h-matthiesen.dk); [info@dfho.dk](mailto:info@dfho.dk); [dfs@dfs.dk](mailto:dfs@dfs.dk); [mail@danskiti.dk](mailto:mail@danskiti.dk); [info@dgi.dk](mailto:info@dgi.dk); [dir@regnskoven.dk](mailto:dir@regnskoven.dk); 1 - Energitilsynet (SET); [fdb@fdb.dk](mailto:fdb@fdb.dk); [hbl@hbl.dk](mailto:hbl@hbl.dk); [hmn@naturgas.dk](mailto:hmn@naturgas.dk); [info@markedsforing.dk](mailto:info@markedsforing.dk); [info@dkmuseer.dk](mailto:info@dkmuseer.dk)

**Emne:** Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

Hermed sender Justitsministeriet høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU).

Høringsfristen er 15. august 2013.

Se venligst vedhæftede filer.

Med venlig hilsen

Michael Hansen  
 Assistent

Fælles service  
 Slotsholmsgade 10  
 1216 København K  
 Tlf.: 7226 8400  
[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

**Fra:** Elisabeth Kierkegaard [EK@Sikkerhedsbranchen.dk]  
**Sendt:** 4. juli 2013 11:23  
**Til:** Justitsministeriet  
**Emne:** Vedrørende høring over betænkning om gennemførelse af  
forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060  
**Vedhæftede filer:** justitsministeriet.pdf

Hermed fremsender jeg SikkerhedsBranchens svar.

Se venligst vedhæftede fil.

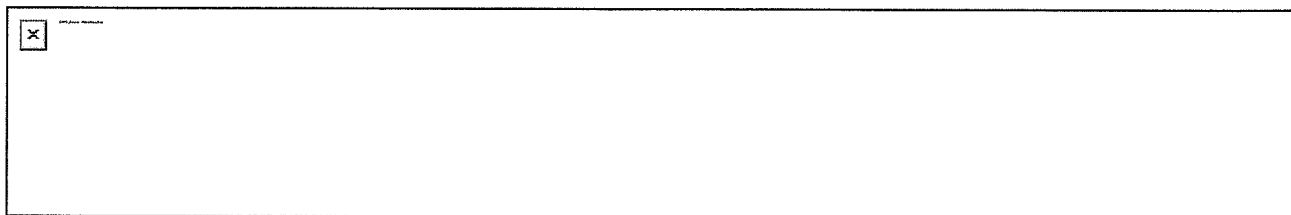
Med venlig hilsen

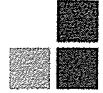
**SikkerhedsBranchen**

Elisabeth Kierkegaard

-----  
Jernholmen 12, 2650 Hvidovre

Direkte 36 34 90 98





Hvidovre, d. 4. juli 2013

Til: Justitsministeriet

Angående: Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet  
(2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

SikkerhedsBranchen takker for at være blevet hørt om ovenstående betænkning.

Vi har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

Kasper Skov-Mikkelsen  
Direktør

Østre Landsret  
Præsidenten



Den 10 JUN 2013  
J.nr. 40A-ØL-35-13  
Init:maa


Justitsministeriets  
Civilafdelingen/Formueretskontoret  
Slotholmsgade 10  
1216 København K

Justitsministeriet har ved brev af 28. juni 2013 (Sagsnr. 2013-720/21-0060) anmodet om eventuelle bemærkninger til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder.

I den anledning skal jeg meddele, at forslaget ikke giver landsretten anledning til at fremkomme med bemærkninger.

Dette brev sendes alene pr. mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk).

Med venlig hilsen



Bent Carlsen

SJ20131007133423443 [DOR844372]

Fra: Rasmus Foged [RasmusFoged@shret.dk]  
Sendt: 12. juli 2013 15:12  
Til: fFormueretskontoret (951s06)  
Cc: Helga Lund Laursen  
Emne: Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet  
(2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

Til Justitsministeriet

Vedr. sagsnummer 2013-720/21-0060.

Jeg kan oplyse, at Sø- og Handelsretten ikke har bemærkninger i anledning af betænkningen.

Med venlig hilsen

Rasmus Foged  
Administrationschef  
Direkte: + 45 99 68 47 47  
Mobil: + 45 22 46 69 15  
RasmusFoged@shret.dk

Sø- og Handelsretten  
Administrations- og Serviceafdelingen  
Amaliegade 35, 2. sal  
1256 København K.  
Tlf.: + 45 99 68 46 40  
www.shret.dk

**Fra:** Karoline Thomsen [kt@daf.dk]  
**Sendt:** 15. juli 2013 10:32  
**Til:** £Formueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Emne:** Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

D·A·F har modtaget betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder i høring, Deres j.nr.: 2013-720-21-0060.

D·A·F har følgende bemærkninger til betænkningen:

Det er D·A·Fs opfattelse, at EU's nye regler for handel på nettet bliver problematiske for netbutikker i Danmark.

Efter artikel 13 i direktivet, kan en netbutik blive forpligtet til at betale penge tilbage til en forbruger, der har fortrudt sit køb, før den erhvervsdrivende har modtaget varen tilbage fra forbrugeren.

Det åbner hidtil usete muligheder for bedrageri, at sælger ikke får mulighed for at undersøge varen, før han skal betale pengene tilbage til forbrugeren.

Det strider samtidig imod den artikel 14 i direktivet, der fastslår, at forbrugeren ikke har krav på at få det fulde beløb tilbage, hvis vedkommende har beskadiget eller brugt varen mere, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber eller den måde den fungerer på. Dette strider mod helt grundlæggende jura, idet den erhvervsdrivende derved reelt kan blive tvunget til at yde en forbruger kredit. Der indføres således tvungen kredit ad bagdøren.

D·A·F må advare mod at pålægge danske virksomheder unødvendige omkostninger og byrder udover dem, som de eksisterende regler allerede medfører. I modsat fald vil det få negativ indflydelse på væksten og udviklingen af handel via nettet nationalt og på tværs af grænserne i EU.

---

Med venlig hilsen

**Karoline Thomsen**  
Kontorchef, cand.jur

**Danmarks Automobilforhandler Forening**



Kirkevej 1-3  
2630 Taastrup



Tlf: 33 31 45 55  
Fax: 33 31 30 75



Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
Formueretskontoret  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

DATO 19. juli 2013

JOURNAL NR.  
RA-2013-220-0145

BEDES ANFØRT VED SVARSKRIVELSER  
SAGSBEHANDLER: JHA

RIGSADVOKATEN

FREDERIKSHOLMS KANAL 16  
1220 KØBENHAVN K

TELEFON 72 68 90 00  
FAX 72 68 90 04

Ved brev af 28. juni 2013 (sagsnr. 2013-720/21-0060) har Justitsministeriet sendt betænkning om gennemførelse af gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) med anmodning om eventuelle bemærkninger.

I den anledning kan jeg oplyse, at betænkningen ikke giver Rigsadvokaten anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen

Eva Rønne



Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Sendt til:  
[formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)  
[hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

29. juli 2013

### Vedrørende høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5.  
1300 København K

Ved e-mail af 28. juni 2013 har Justitsministeriet anmodet om Datatilsynets bemærkninger til ovennævnte betænkning.

CVR-nr. 11-88-37-29

Betænkningen giver ikke umiddelbart Datatilsynets anledning til bemærkninger.

Telefon 3319 3200  
Fax 3319 3218

Datatilsynet forudsætter imidlertid, at persondatalovens bestemmelser vil blive iagttaget i forbindelse med en eventuel behandling af personoplysninger ved ændringer i love, bekendtgørelser mv. som følge af betænkningen.

E-mail  
[dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

Datatilsynet kan navnlig pege på følgende regler i persondataloven:

J.nr. 2013-111-0046  
Sagsbehandler  
Hanne Louise Høimark  
Direkte 3319 3215

- Grundbetingelserne i persondatalovens § 5 om god databehandlings-skik, saglighed, proportionalitet, datakvalitet og sletning
- Behandlingsbetingelserne i persondatalovens § 6 om almindelige personoplysninger, §§ 7 og 8 om følsomme personoplysninger samt § 11 om personnumre
- Reglerne om de registreredes personers rettigheder i kapitel 8-10, herunder
  - Den dataansvarliges oplysningspligt ved modtagelse/indsamling af oplysninger, jf. persondatalovens §§ 28 og 29
  - Den registreredes ret til indsigt og øvrige rettigheder
- Reglerne om datasikkerhed i §§ 41 og 42 – kravet om fornødne sikkerhedsforanstaltninger, skriftlig databehandleraftale og kontrol med databehandleren
- Reglerne om anmeldelse til og tilladelse/udtalelse fra Datatilsynet i kapitel 12 og 13 samt reglerne om tilladelse fra Datatilsynet i bl.a. § 10, stk. 3, og § 27, stk. 4

Datatilsynet skal bemærke, at eventuelle bestemmelser om behandling af personoplysninger i bekendtgørelser, cirkulærer eller lignende generelle retsfor-skrifter ikke må fravige persondataloven. Fravigelse af persondataloven kan således kun ske ved lov, og det skal i den forbindelse fremgå af loven, at der tilsigtes en fravigelse af persondataloven.

Datatilsynet skal endvidere bemærke, at det følger af persondatalovens § 57, at der ved udarbejdelse af bekendtgørelser, cirkulærer eller lignende generelle retsfor skrifter, der har betydning for beskyttelsen af privatlivet i forbindelse med behandling af oplysninger, skal indhentes en udtalelse fra Datatilsynet.

Med venlig hilsen

Hanne L. Høimark

Vestre Landsret  
Præsidenten



Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
Formueretskontoret  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

J.nr. 40A-VL-40-13  
Den 05/08-2013

Justitsministeriet har den 28. juni 2013 anmodet om en udtalelse om betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder.

I den anledning skal jeg meddele, at betænkningen ikke giver landsretten anledning til at fremkomme med bemærkninger.

Denne udtalelse sendes alene elektronisk og efter anmodning til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk).

En kopi af udtalelsen sendes til Domstolsstyrelsen.

Der henvises til sagsnr. 2013-720/21-0060.

Med venlig hilsen

  
Bjarne Christensen

**Fra:** Jesper Rasmussen [jra@dah.dk]  
**Sendt:** 5. august 2013 16:12  
**Til:** ÆFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Emne:** Bemærkninger til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder  
**Vedhæftede filer:** Bemærkning til forbrugerrettighedsdirektivet - fra SOS Dansk Autohjælp.pdf

Til Justitsministeriet  
Att.: Helga lund Laursen

Bemærkning til betænkning om gennemførelse af direktiv om forbrugerrettigheder


Hermed fremsendes vores bemærkninger til betænkningen.

Som det vil fremgå af vedhæftede brev er vi af den opfattelse, at forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2. nr. 4 er stærkt konkurrenceforvridende, og at den derfor bør ændres. Bestemmelsen giver alene FALCK ret til uanmodet at kontakte kunder telefonisk for salg af vejhjælpsabonnementer, da Falck tillige yder brandslukning, medens SOS Dansk Autohjælp ikke må anvende samme salgsmetode, da vi ikke tilbyder brandslukning.

Der er efter vores opfattelse ingen saglig grund for at kæde brandslukning med mindst en kommune sammen med retten til uanmodet at måtte kontakte kunder for salg af et vejhjælpsabonnement.

Best regards / Med venlig hilsen  
Jesper Rasmussen  
Direktør  
SOS Dansk Autohjælp  
Mobile +45 4131 5124  
[jrn@sos.eu](mailto:jrn@sos.eu)  
Torsøvej 2  
8240 Risskov  
Denmark

The information in this email and any attachments may be confidential and strictly for personal use of the recipient. If you are not the rightful recipient of this email, you are not allowed to use or disclose information contained herein. If you have accidentally received this email, please notify the sender thereof, and delete the original email from your system without forwarding or copying this.

 Please consider the environment before printing this email

Justitsministeriet

Risskov, den 5. august 2013

### **Konkurrenceforvridende lovgivning der hindrer fri konkurrence**

*Vedr. Betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU)*

SOS Dansk Autohjælp tillader sig at anmode om sletning af Forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2. nr. 4<sup>1</sup>, som ikke længere er aktuel, da Falck ikke har monopol på redningstjeneste som i 1974 ved Forbrugeraftalelovens tilblivelse.

I dag har SOS Dansk Autohjælp 39 % af markedet for redningstjeneste i Danmark og Falck har 47 %<sup>2</sup>.

Forbrugeraftaleloven er konkurrenceforvridende, da Falck får en ubegrundet fortrinsstilling i forhold til andre leverandører af vejhjælp, da Falck kan rette uanmodet telefonisk henvendelse pga. at Falck har indgået aftale om udførelse af **rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand med flere kommuner.**

Redningstjeneste tilbydes til mere end 95 % af forsikringsmarkedet gennem forsikringselskaberne<sup>3</sup>.

Derfor anmodes om at § 6, stk. 2. nr. 4 enten fjernes, alternativt at redningstjeneste sidestilles med øvrige forsikringsydelser, så der skabes et ligeværdigt konkurrenceforhold mellem aktørerne på markedet.

EU Domstolen har tidligere fastslået at redningstjeneste (vejhjælp) sidestilles med andre forsikringsydelser i momsmæssig henseende<sup>4</sup>.

Motivationen for henvendelsen er at Justitsministeriet den 28. juni 2013 har sendt betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU) i høring med frist til den 15. august 2013<sup>5, 6</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=1843#K1> (tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand)

<sup>2</sup> Maxus kundetilfredshedsanalyse 17. april 2013 (analysen er baseret på svar fra 2.000 respondenter, hvoraf 1.397 har benyttet sig af vejhjælp)

<sup>3</sup> SOS DAH interne analyse, som bør kunne bekræftes af brancheorganisationen Forsikring & Pension

<sup>4</sup> EF-domstolen sag C-13/06 - [http://www.tax.dk/lv-2009-2/moms/afsnit\\_8.htm](http://www.tax.dk/lv-2009-2/moms/afsnit_8.htm)

<sup>5</sup> <http://www.justitsministeriet.dk/nyt-og-presse/nyhedsbrev/2013/justitsministeriets-nyhedsbrev-nr-359-af-1-juli-2013>

I både Danmark og EU gælder følgende to klare forbud<sup>7</sup>:

- Forbud mod konkurrencebegrænsede aftaler
- Forbud mod misbrug af dominerende stilling

forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2. nr. 4, er i konflikt med EU's konkurrenceregler, da Forbrugeraftaleloven opdeler markedet for redningstjeneste.

I henhold til konkurrencelovens § 2 stk. 5<sup>8</sup> omkring offentlig regulering som har skadelige virkninger for konkurrencen, kan Konkurrencerådet fremkomme med forslag til fremme af konkurrencen på området.

Både FDM og Dansk Autohjælp har tidligere fået tilsagn fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om gennemførelse af denne ændring af Forbrugeraftaleloven, seneste den 15. juni 2011.

På baggrund af denne henvendelse appellerer SOS Dansk Autohjælp til at Justitsministeriets arbejdsgruppe træffer beslutning om at slette forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2. nr. 4, så der kommer ligeværdige konkurrenceforhold på markedet for redningshjælp (vejhjælp).

Såfremt der ønskes uddybning af ovenstående er I velkommen til at kontakte mig.

Med venlig hilsen

Jesper Rasmussen  
Direktør  
SOS Dansk Autohjælp

[jra@dah.dk](mailto:jra@dah.dk)

SOS Dansk Autohjælp a/s  
Torsøvej 2  
8240 Risskov  
Denmark

---

<sup>6</sup> <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/16858>

<sup>7</sup> <http://ivaekst.dk/vaekst/2/3/3/0/konkurrencebegransende-aftaler--lov-om-konkurrenceforvridning-og-regler-om-aftaler>

<sup>8</sup> <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=152413>

**Fra:** Henrik Theil [het@fdih.dk]  
**Sendt:** 5. august 2013 21:39  
**Til:** ÆFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Cc:** Henrik Theil  
**Emne:** FDIHs bemærkninger til betænkning om implementering af forbrugerrettighedsdirektiv i dansk lov  
**Vedhæftede filer:** FDIHs høringssvar 02 08 2013.pdf

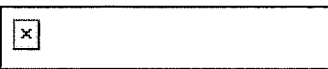
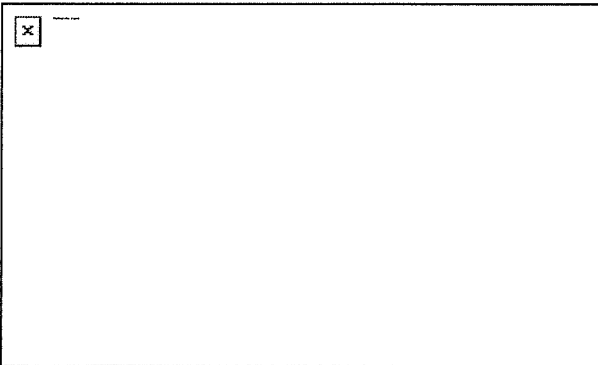
Til Justitsministeriet

Hermed følger FDIHs høringssvar om forbrugerrettighedsdirektivet

Med venlig hilsen

**Henrik Theil**  
Public Affairs & Kommunikationschef  
Tlf: +45 7225 5667  
Mobil +45 2096 5667  
E-mail: [het@fdih.dk](mailto:het@fdih.dk)

## Genoplev E-handelsprisen 2013 - eksklusive interviews med vinderne



FDIH-Foreningen for Dansk Internet Handel | Børsen, 1217 København K | +45 7225 5601 | [www.fdi.dk](http://www.fdi.dk)

Tilmeld dig FDIH Update på [www.fdi.dk](http://www.fdi.dk) og få nyt om e-handel direkte i din mailboks



2. august 2013



Justitsministeriet  
Formueretskontoret  
Slotholmsgade 10  
1216 København K

Sendt som e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

### **FDIHs bemærkninger til høring om betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder**

FDIH er glad for hermed at få lejlighed til at kommentere på betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder.

Indledningsvis vil vi dog bemærke, at det forundrer os, at FDIH, Foreningen for Dansk Internethandel, ikke blev inviteret til at deltage i Justitsministeriets arbejdsgruppe om implementering af direktivet i dansk lov, og at vores anmodning om deltagelse efterfølgende blev afvist. Direktivet er specifikt rettet mod at fremme e-handlen, og som e-handlens organisation i Danmark ville det have været naturligt at deltage i arbejdsgruppen. Vi kan kun opfordre ministeriet til at genoverveje sine procedurer for udpegning af medlemmer til arbejdsgrupper og udvalg, så de mere præcist afspejler de forskellige interesser.

Dialogen med arbejdsgruppen har dog været tilfredsstillende og åben, blandt andet i forbindelse med foretræde for gruppen om konkrete spørgsmål.

#### **Generelt om direktivet**

FDIH har sammen med en lang række europæiske e-handelsorganisationer fra det første forligsudkast i Europarlamentet peget på, at direktivet er et juridisk makværk med flere uhensigtsmæssigheder, både som følge af sproglige og indholdsmæssige uklarheder.

Direktivet bærer i sin endelige form præg af, at der mangler indsigt i e-handlens vilkår og den praktik, der er en forudsætning for at e-handlen fungerer tilfredsstillende for såvel køber som sælger. Derfor er flere bestemmelser direkte skadelige for e-handlen, ikke mindst den grænseoverskridende, og dermed går direktivet direkte imod formålet, nemlig at fremme e-handel i EU.

Det politiske forlig i EU, der fik direktivet vedtaget, er endt med et direktiv, som indeholder en mistænkeliggørelse af virksomhederne, samtidig med at forbrugerne er forsøgt gjort ansvarsfrie for egne handlinger. En sådan skævvridning af ansvarsfordelingen mellem parterne i en handel er utilfredsstillende og dybt uhensigtsmæssig, og det fremmer ikke e-handelen.

Det er uforståeligt for FDIH, at den danske regering har accepteret direktivet i sin nuværende form. En ensartet og forståelig forbrugerlovgivning i EU er en fordel for både forbrugere og detailhandel, da det kan fremme salg over grænserne.

**FDIH – Foreningen for Dansk Internethandel**  
Børsen – Slotsholmsgade  
1216 København K  
Tlf. 72 25 56 01 – mail: [kontakt@fdih.dk](mailto:kontakt@fdih.dk)  
[www.fdi.dk](http://www.fdi.dk)



Men en uklar lovgivning som den foreliggende vil desværre lægge kimen til flere tvister mellem parterne, og den meget forskellige tilgang til håndhævelse af forbrugerbeskyttelse i EUs medlemsstater burde være adresseret før, man ændrede direktivet.

Der er derfor ingen tvivl om, at arbejdsgruppen har måttet arbejde hårdt for at få enderne til at mødes trods uklarheder og uhensigtsmæssige bestemmelser.

FDIHs generelle opfattelse af arbejdsgruppens betænkning er, at den i lyset af direktivets indhold og formuleringer i sine betragtninger for det meste rammer den opnåelige balance mellem forbrugernes og virksomhedernes retsstilling.

Det er desværre ikke det samme som en tilfredsstillende løsning, snarere at skadesvirkninger er forsøgt minimeret.

Der bør i udformningen af selve lovteksten tages højde for ovenstående, så der ikke sker yderligere stramninger og foretages tolkninger, der går videre, end det arbejdsgruppen er enige om. I modsat fald vil vi opleve, at vi i Danmark skal leve med regler, der er overimplementeret i forhold til vores kolleger - og ikke mindst konkurrenter - i de andre europæiske lande. Det vil skade vores konkurrenceevne, ligesom det begrænser de eksportmuligheder, som Danmark har pga. den førende position på e-handel.

## **Kommentarer til betænkningen**

FDIH har især hæftet sig ved

### **Udøvelse af fortrydelsesret – direktivets artikler 9 til 14, betænkningens kapital 6.3 og 6.4**

#### **Returnering af brugte varer under fortrydelsesretten**

Det er dybt problematisk, at direktivet åbner for, at kunder kan returnere brugte varer mod en reduktion i det tilbagebetalte beløb. Det er ikke forbrugerbeskyttelse, men en bestemmelse, der alene er til glæde til for uærlige kunder og ikke de kunder som godt ved hvordan de skal forholde sig til e-handel.

Der er talrige eksempler og undersøgelser, som påviser, at der inden for en række varegrupper fx festtøj er en del kunder, som køber tøjet, bruger det til fest(er), og siden returnerer det med henvisning til fortrydelsesretten. Tøjet er herefter som følge af smuds, lugt og evt. skader usælgeligt

E-handelsvirksomheder har ikke en salgskanal, der egner sig til at sælge brugte varer. Blandt det normale vareudbud, er der ikke plads til også at sælge brugte returnerede varer, og derfor kan bestemmelsen få store negative økonomiske, administrative og praktiske konsekvenser for virksomhederne.

Det er afgørende, at loven følger princippet i direktivets præambel (37) om ikke at bruge varen mere, end det er nødvendigt, altså en parallel til prøvning i en fysisk

**FDIH – Foreningen for Dansk Internethandel**

Børsen – Slotsholmsgade

1216 København K

Tlf. 72 25 56 01 – mail: [kontakt@fdih.dk](mailto:kontakt@fdih.dk)

[www.fdi.dk](http://www.fdi.dk)

forretning. Således må køber tage varen i øjesyn, prøve den hjemme og derefter beslutte sig for at beholde varen eller ej.

Det er sælger, der afgør en evt. værdiforringelse af varen, hvis forbrugeren har brugt varen mere end hvad der ville være muligt i en fysisk butik, herunder med mulighed for sælger at begrænse/forbyde brug af software, printerpatroner eller andre varer, der helt mister værdi, fx hvis forsegling brydes.

Da netbutikker i langt de fleste tilfælde er afskåret fra, at de på fornuftig vis kan sælge brugte varer, vil returnerede varer, der har været taget i brug, derfor ikke have værdi for sælger. Returnerede brugte varer må altså kasseres. Med 100 % tab.

FDIH forudser en mængde tvister emellem forbrugeren og e-butikkerne i tolkningen mellem afprøvning af det købte og så egentlig ibrugtagning. Den form for klagesager vil ikke fremme trygheden ved e-handel, og dermed er bestemmelsen til skade for udbredelsen af e-handel.

#### **Tilbagebetaling før returvaren er sælger i hænde – artikel 13.3 /betænkning 6.4.9**

Bestemmelsen om at tilbagebetale varens pris, før den returnerede vare er sælger i hænde er dybt uforståelig. Direktivteksten åbner for mulige svindelscenarier, hvor scannede kvitteringer for returforsendelse skulle give adgang til tilbagebetaling, uden at sælger havde konstateret om varen reelt var returneret, og om den i givet fald var i acceptabel stand.

Det er en klar invitation til kriminelle elementer om at få penge for returvarer, der enten ikke er afsendt eller er i en stand, som ikke kræver tilbagebetaling

I øvrigt strider denne bestemmelse imod bestemmelsen om, at kunden skal kunne modtage en forholdsmæssig tilbagebetaling, hvis varen er taget i brug.

Problemer med at skaffe brugbar dokumentation, der faktisk dokumenterer, om varen er returneret, samt sælgers adgang til at tilbageholde betalingen ved mistænkelig opførsel skal indgå i lovbemærkningerne.

#### **Den øgede tid til returnering ved fortrydelse 14+14 dage belaster butikkerne – artikel 14 - kapitel 6.4.10**

Bestemmelsen betyder, at der faktisk kan gå op til en måned fra salgsdato til varen er retur hos sælger. Det er generelt uholdbart, at man som e-handelsbutik får udvidet tidsrummet, hvor man ikke ved, hvilke varer man har til salg. Det er især problematisk ved sæsonvarer (badetøj, grill- og haveudstyr, jule og påske udsmykning mm), hvor varernes aktualitet kan blive ramt, og dermed forringes varens værdi væsentligt..

Direktivteksten er i sig selv selvmodsigende, da der dels tales om returforsendelse "uden unødigt forsinkelse", og samtidig lægges en frist på 14 dage ind.

**FDIH – Foreningen for Dansk Internethandel**

Børsen – Slotsholmsgade

1216 København K

Tlf. 72 25 56 01 – mail: [kontakt@fdih.dk](mailto:kontakt@fdih.dk)

[www.fdi.dk](http://www.fdi.dk)

FDIH anbefaler, at der i loven lægges vægt på "uden unødige forsinkelse", så der sikres en så hurtig ekspedition som overhovedet muligt.

**Fortrydelsesret ved bestillingskøb er helt urimelig – artikel 2 og artikel 16. - kapitel 6.1.2 og 6.1.7.3**

Som udgangspunkt bør bestillingskøb undtages fra fortrydelsesretten helt i overensstemmelse med direktivets tekst og præambel.

Når varen får et særligt præg efter forbrugers ønske og specifikationer, vil en sådan vare have en væsentlig mindre værdi for andre kunder, og den vil ofte være usælgelig, hvis varen returneres under fortrydelsesretten.

FDIH er derfor uenig i betænkningens konklusioner i kap. 6.1.7.3, hvor der på baggrund af tidligere tolkninger og en sag i Forbrugerklagenævnet i 2005 konkluderes, at den hidtidige særegne danske tolkning, hvor det er svært at undtage bestillingskøb fra fortrydelsesret, skal fortsætte.


Konklusionen er ikke i overensstemmelse med direktivets tekst, og FDIH kan derfor tilslutte sig mindretallet i arbejdsgruppen (DI, Dansk Erhverv og Håndværksrådet), der anbefaler, at afgrænsningen af bestillingskøb skal fastlægges bredere. Altså i overensstemmelse med direktivets artikel 2, nr. 4 og artikel 16, litra c.

Efter gennemlæsningen af betænkningen står der alene tilbage, at det er afgørende for dansk e-handels konkurrence evne og retssikkerhed, at der i udformningen af selve lovteksten tages højde for ovenstående.

Der må ikke ske yderligere stramninger og foretages tolkninger, da direktivet allerede i sin form er dybt problematisk.

Den danske tradition for overimplementering af EU-bestemmelser bør i denne sag erstattes af et dansk krav om en snarlig revidering af direktivet, hvilket de selvmodsigende bestemmelser fx om fortrydelsesret alene burde være nok til at begrunde.

De bedste hilsner



**Henrik Theil**  
Public Affairs chef

Mobil 20 96 56 67  
Mail: [het@fdih.dk](mailto:het@fdih.dk)



7. august 2013

Sagsnr. 2013-555-00001/1

Justitsministeriet  
Formueretskontoret  
Att.: Helga Lund Laursen  
Sendt til: formueretskontoret@jm.dk og  
hll@jm.dk

Dansk Industri  
Confederation of Danish Industry

### **Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder**

Justitsministeriet har med brev af 28. juli 2013 sendt ovenstående i høring. DI takker for modtagelsen og sender hermed bemærkninger til betænkningen.

DI har deltaget i Justitsministeriets arbejdsgruppe vedrørende gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder. DI tilslutter sig overordnet betænkningens ordlyd, med undtagelse af enkelte steder, hvor DI har deltaget i mindretalsudtalelser.

I dette høringssvar uddybes DI's bekymringer i forhold til de foreslåede regler samt forslag til yderligere præciserende lovbemærkninger.

### **Generelle bemærkninger**

Forbrugernes tillid er afgørende for, at e-handel, særligt på tværs af landegrænser, kan vinde yderligere frem. Derfor skal forbrugerne sikres den samme grad af beskyttelse, uanset hvor den forretning, de ønsker at handle hos, er etableret. Det forudsætter, at der i medlemslandene sker en ensartet implementering af direktivet.

Ligesom forbrugernes tillid og tryghed er væsentlig for e-handlens udbredelse, er det vigtigt, at de erhvervsdrivende ikke løber store risici ved at sælge via nettet. Direktivet indeholder en række problematiske bestemmelser, som, afhængig af hvordan disse implementeres, kan give uærlige forbrugere bedre muligheder for at snyde. Hvis ikke dette håndteres ordentligt, kan det medføre så store tab for de erhvervsdrivende, at de kan se sig nødsaget til at hæve priserne på deres varer for at tjene tabet på snyderiet hjem, hvilket vil gå ud over de ærlige kunder. Det er selvsagt ikke holdbart.

DI har ingen interesse i at beskytte det fåtal af erhvervsdrivende, der bevidst ikke overholder reglerne, men mener samtidig ikke, at man skal holde hånden over de forbrugere, der snyder.

## **Værdiforringelse**

Af direktivet følger det, at forbrugeren i tilfælde hvor denne har brugt varerne mere end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, ikke bør miste sin fortrydelsesret, men derimod bør hæfte for en eventuel forringelse af varernes værdi. Dette vil have store konsekvenser for e-handelsvirksomheder, der som oftest slet ikke handler med brugte varer. De erhvervsdrivende risikerer at stå tilbage med en stor mængde returnerede brugte varer med forskellige skader, som må kasseres. Når handlen foregår i fysiske butikker, har forbrugeren, i modsætning til ved e-handel, mulighed for at se varen og dermed vurdere om prisnedsættelsen på den brugte vare, i forbrugers optik, står mål med skaden på varen.

Derfor bør det fremgå af bemærkningerne til lovforslaget, at en eventuel værdiforringelse skal fastsættes ud fra, hvad e-handelsdrivende almindeligvis vil kunne sælge varen til.

Ud over de praktiske udfordringer for de erhvervsdrivende med enten at skulle kassere flere varer eller at indrette deres forretning på en sådan måde, at de også sælger brugte varer, er der risiko for at de erhvervsdrivende ufrivilligt kommer til at agere udlejningsvirksomhed. Det er efter DI's opfattelse ikke hensigten med direktivet, at forbrugere skal kunne spekulere i at returnere brugte varer som en slags låneordning. Det kan imidlertid blive konsekvensen, hvis ikke der fastsættes rimelige vilkår for fastsættelsen af en eventuel værdiforringelse. For eksempel kan man forestille sig, at en forbruger køber en dyr designerkjole via nettet, har den på til en nytårsfest, hvor den måske vil komme til at lugte af sved og cigarrøg, og derefter returnerer den. Hvis regler, og efterfølgende praksis, for fastsættelse af værdiforringelsen, bliver meget stramme for de erhvervsdrivende, kan man risikere, at det faktisk bedre kan betale sig for forbrugeren at købe (og returnere) en kjole, end f.eks. at leje en kjole. Forskellen ligger i, at hele forretningsmodellen i sidstnævnte tilfælde vil være indrettet på udlejningsvirksomhed, og priserne vil være sat derefter.

Som nævnt er de erhvervsdrivende ofte slet ikke interesserede i at sælge brugte varer, men hvis de føler sig nødsaget til at gøre dette, som følge af at mange forbrugere benytter sig af muligheden for at bruge fortrydelsesretten på brugte varer, vil det være ekstremt ressourcekrævende at skulle beskrive skaderne på hver enkelt vare, inden de igen sættes til salg til en reduceret pris. Dette vil drive virksomhedernes omkostninger i vejret og i sidste ende øge forbrugerpriserne.

## **Dokumentation**

I tilfælde hvor forbrugeren udnytter fortrydelsesretten, risikerer den erhvervsdrivende i visse tilfælde at skulle refundere beløbet til forbrugeren, inden den erhvervsdrivende har modtaget varen retur. Dette gælder, hvis forbrugeren fremsender dokumentation for afsendelse af varen.

Ud over at det indebærer en risiko for den erhvervsdrivende, i og med at der ingen sikkerhed er for, hvilken vare der returneres, forekommer det også ulogisk. Når forbrugeren efter direktivet kan hæfte for en eventuel værdiforringelse af varen, ville det

være mere logisk, om den erhvervsdrivende havde mulighed for at undersøge varen, vurdere en eventuel værdiforringelse, og derefter tilbageføre beløbet til forbrugeren, frem for at den erhvervsdrivende skal bede forbrugeren tilbageføre beløbet for værdiforringelsen efterfølgende.

Det aspekt, at den erhvervsdrivende ved modtagelse af en indscannet postkvittering fra en forbruger, der ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten, er forpligtet til at tilbagebetale beløbet er meget problematisk. Det åbner mulighed for svindel, fordi den erhvervsdrivende ikke har nogen sikkerhed for, hvilken vare der refunderes, men er forpligtet til at tilbagebetale beløbet til forbrugeren. I princippet kan forbrugeren sende en sten i en kasse, få en kvittering for afsendelsen, og herefter få beløbet refunderet.

### **Varer der er fremstillet efter forbrugernes specifikationer**

DI finder, at der, for så vidt angår "varer, der er fremstillet efter forbrugernes specifikationer", er en væsentlig forskel på bestillingskøb i Forbrugeraftalelovens forstand og direktivets definition. Dette er relevant i forhold til spørgsmålet om hvilke varer, der er undtaget fra bestemmelserne om fortrydelsesret.

Det fremgår af artikel 2, nr. 4, at definitionen af en vare, der er fremstillet efter forbrugernes specifikationer er "enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugernes individuelle valg eller beslutning". DI mener, at dette lægger op til et videre anvendelsesområde end praksis er i dag, hvor man i Forbrugeraftaleloven taler om "varer, der skal fremstilles eller tilpasses forbrugernes individuelle behov".

Som der står i betænkningens afsnit 6.1.7.3.4, er der ikke i direktivet en afgrænsning af, om specifikationerne skal være opstillet af forbrugeren selv, eller om de kan være opstillet af den erhvervsdrivende.

Det er DI's overbevisning, at når forbrugere vælger at handle på hjemmesider, hvor færdiggørelsen af produktet afhænger af deres egne individuelle valg eller beslutninger, ofte i form af forskellige sammensætninger af en lang række valgmuligheder, så er det netop for at få præcis det produkt, de ønsker. Ellers ville de stille sig tilfredse med et standardhyldevareprodukt. Dermed er de også bevidste om, at det er *deres* ønskeprodukt de køber, hvorfor sandsynligheden for at lige præcis dette produkt vil kunne afsættes til andre forbrugere er lille. En anden forbruger, der gør brug af samme hjemmeside, vil måske sammensætte et næsten identisk produkt, men med mindre modifikationer, der betyder, at vedkommende hellere vil købe et produkt, der er sammensat 100 pct. efter vedkommendes ønske, frem for kun 98 pct., når prisen er den samme. Det afgørende bør derfor være, hvorvidt sælgeren må forventes at kunne afsætte den pågældende vare til en anden forbruger.

En snæver fortolkning af reglerne vil indebære et stort spild i produktionen, fordi de returnerede specialdesignede produkter ikke kan afsættes til andre kunder. Konsekvensen heraf kan blive, at de erhvervsdrivende holder op med at tilbyde løsninger og forbrugerne afskæres dermed for muligheden for at købe denne type produkter.

DI står naturligvis til rådighed for en uddybning af ovenstående bemærkninger.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in black ink that reads "Lars William Wesch". The signature is written in a cursive style with a large initial 'L'.

Lars William Wesch  
Underdirektør

Domstolsstyrelsen



Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Sendes alene via e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

Store Kongensgade 1-3  
1264 København K  
Tlf. +45 70 10 33 22  
Fax +45 7010 4455  
[post@domstolsstyrelsen.dk](mailto:post@domstolsstyrelsen.dk)  
CVR nr. 21-65-95-09  
EAN-nr.5798000161184

J. nr. 2013-4101-0042-5  
Sagsbeh. Jacob Søndergaard  
Dir.tlf. 99 68 43 07  
Mail [JAS@domstolsstyrelsen.dk](mailto:JAS@domstolsstyrelsen.dk)

9. august 2013

**Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om  
forbrugerrettigheder**

Justitsministeriet har ved brev af 28. juni 2013 sendt betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder i høring.

Domstolsstyrelsen kan i den anledning oplyse, at styrelsen ikke har nogen bemærkninger til udkastet.

Med venlig hilsen

Jacob Søndergaard



## Helga Lund Laursen

---

**Fra:** Søren S. Thomsen - Dansk Fjernvarme [sst@danskfjernvarme.dk]  
**Sendt:** 12. august 2013 15:18  
**Til:** Helga Lund Laursen  
**Emne:** Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Til

Justitsministeriet,

Dansk Fjernvarme takker for høringsmuligheden til det nævnte materiale med frist den 15. august. Dansk Fjernvarme har ikke bemærkninger her til.

Med venlig hilsen

Søren Schmidt Thomsen | Direktionskonsulent



Merkurvej 7 | DK-6000 Kolding

Tel. (+45) 7630 8000 | Fax: (+45) 7552 8962

Direkte Tel: (+45) 7630 8032 | mobil: (+45) 2946 6864

[www.danskfjernvarme.dk](http://www.danskfjernvarme.dk)

---

Denne mail er blevet scannet af <http://www.comendo.com> og indeholder ikke virus!

---



## DANMARKS OPTIKERFORENING

Østergade 3  
2100 København Ø, DK  
Tlf. +45 33 12 12 12  
Fax +45 33 12 12 26

www.danmarksoptikerforening.dk  
Danmarks Optikerforening

12. august 2013

Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
[hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)  
[formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)

### Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Danmarks Optikerforening har den 28. juni 2013 modtaget betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder i høring.

Danmarks Optikerforening har følgende kommentarer:

#### Lovens område og definitioner

#### Lovforslagets § 3 pkt. 3) Den erhvervsdrivendes forretningssted: I B)

Danmarks Optikerforening er enig i den foreslåede ændring af begrebet fast forretningssted til også at omfatte aktiviteter fra flytbart detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag.

#### § 8 – Oplysningspligt

#### Pkt. 13: Ifølge punktet skal der oplyses om de almindelige køberetlige mangelsregler.

Af arbejdsgruppen bemærkninger til lovforslaget og af pkt. 6.2.2.5.8 i kapitel 6 fremgår det, at der i de tilfælde, hvor der er givet et garantitilsagn skal oplyses, at forbrugerens ufravigelige rettigheder efter lovgivning fortsat er gældende.

Danmarks Optikerforening er enig i, at når der gives en garanti på et produkt, bør det tillige oplyses, at de almindelige mangelsbeføjelser ifølge lovgivningen fortsat er gældende.

Danmarks Optikerforening finder det derimod uacceptabelt og unødvendigt, at pålægge den erhvervsdrivende en general informationspligt om købelovens mangelsregler.

Ifølge forarbejderne er dette heller ikke hensigten, og Danmarks Optikerforening, skal derfor henstille, at bestemmelsen og bemærkningerne formuleres i overensstemmelse hermed.

Danmarks Optikerforening foreslår, at bestemmelsens ordlyd ændres således:

*Ved garantitilsagn skal det oplyses, at tilsagnet ikke tilsidesætter de almindelige køberetlige mangelsregler.*

**Pkt. 21: hvor der er relevant, mulighed for klageadgang og i givet fald fremgangsmåden ved klage.**

Af bemærkninger til lovforslaget side 415 fremgår, at arbejdsgruppen foreslår, at den erhvervsdrivende har pligt til at oplyse om adgangen til at klage til Forbrugerklagenævnet eller til et privat anke- eller klagenævn. Det fremgår ikke af bemærkningerne, at den erhvervsdrivende også skal oplyse om fremgangsmåden.

Som udgangspunkt finder Danmarks Optikerforening det urimeligt, at pålægge en erhvervsdrivende pligt til, at give oplysning om de almindeligt lovbestemte klagemuligheder. Forbrugeren bør som minimum have kendskab til almindelige gældende regler.

Endvidere stiller Danmarks Optikerforening sig undrende over for, at bestemmelsen er udvidet til også at indeholde et krav om en beskrivelse af fremgangsmåden ved klage. Da det ikke fremgår af forarbejderne på hvilken måde, denne information skal gives, kunne man frygte, at den erhvervsdrivende vil blive pålagt at udlevere en egentlig klagevejledning, når der kan klages til Forbrugerklagenævnet/Privatklagenævn.

Danmarks Optikerforening finder, at det er en unødvendig administrativ byrde, som pålægges den erhvervsdrivende, og som ikke står i rimeligt forhold til den beskyttelse, som forbrugeren måtte opnå.

Danmarks Optikerforening skal derfor henstille, at bestemmelsen udelades sekundært ændres til alene at indeholde en pligt til at oplyse om en evt. klageadgang.

#### **Kap 4 Fortrydelsesret**

**stk.2 Pkt. 3: Varer som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et personligt præg.**

Bestemmelsen omhandler bestillingskøb, og Danmarks Optikerforening noterer sig, at et flertal i arbejdsgruppen har anbefalet en mere restriktiv fortolkning af, hvilke typer bestillingskøb, der er omfattet af bestemmelsen, end det fremgår af Direktivet.

Det bliver til stadighed mere almindeligt at indgå aftaler om specieskøb udenfor fast forretningssted og ved fjernsalg. En udvikling som specielt forbrugeren, ønsker at benytte sig af. En restriktiv fortolkning af begrebet, kan derfor betyde, at virksomhederne fravælger at tilbyde forbrugeren denne mulighed, hvilket ikke vil være i overensstemmelse med forbrugerens ønsker og udviklingen indenfor detailhandelen. Danmarks Optikerforening skal derfor opfordre til at begrebet fortolkes i overensstemmelse med Direktivet.

Danmarks Optikerforening har efter at have modtaget udkastet til betænkningen i høring, drøftet fortolkningen af begrebet med Justitsministeriets sagsbehandler. Ifølge justitsministeriet opfylder bestilling af individuelt tilpassede synshjælpemidler kriterierne i bestemmelsen og er således undtaget for reglerne om fortrydelsesret.

Danmarks Optikerforening er enig i fortolkning, men foreningen forudser, at afgrænsningen mellem bestillingskøb, der er undtaget for fortrydelsesretten og bestillingskøb, der ikke er, vil komme til at give anledning til mange tvivlsspørgsmål.

Danmarks Optikerforening skal derfor opfordre til, at det tydeligere fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen hvilke typer køb, der er undtaget for reglerne om fortrydelsesret. Dette kun ske at nævne eksempler, som f.eks. bestilling af et individuelt fremstillet synshjælpemiddel.


Danmarks Optikerforening skal endvidere bemærke, at formuleringen af bestemmelsen - *levering af varer som er fremstillet* - kan give anledning til den misforståelse, at fortrydelsesretten først bortfalder, når varen er fremstillet.

Danmarks Optikerforening skal derfor foreslå, at bestemmelsens ordlyd ændres således:

*levering af varer, som **skal** fremstilles efter forbrugerens specielle specifikationer eller skal have et personligt præg.*

Danmarks Optikerforening har ikke yderligere kommentarer.

Med venlig hilsen



Jette Rosenstand Møller  
Kontorchef Cand.jur.



Justitsministeriet  
Pr. mail.: [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)  
[hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

12. august 2013

Dir. tf.  
+45 45 27 09 43

Dir. fax  
+45 45 27 09 88

E-mail  
[pak@fdm.dk](mailto:pak@fdm.dk)

## Høring vedrørende gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

FDM har modtaget ovennævnte høring, i hvilken anledning vi skal fremkomme med vore bemærkninger.

Overordnet er vi enige i, at de på baggrund af direktivet om forbrugerrettigheder anbefalede ændringer af forbrugeraftale- og købeloven vil føre til en velkommen yderligere beskyttelse af forbrugerne, ligesom en række af præciseringerne også må forventes at føre til færre konflikter mellem erhvervsdrivende og forbrugere.

I lyset af den kreativitet der udfoldes fra visse udbydere af internettjenester, synes det hensigtsmæssigt, som anbefalet, at tydeliggøre oplysningerne om, at forbrugeren nu påtager sig en betalingsforpligtelse.

For så vidt angår den erhvervsdrivendes oplysningspligt, direktivets artikel 5 stk. 1, litra b artikel 6 stk. 1 bør den erhvervsdrivende i forbindelse med sit navn forpligtes til også at oplyse sit cvr. nummer. I forbindelse med efterfølgende konflikter, hvor forbrugeren ser sig nødsaget til at indbringe sagen for domstol eller klagenævn, er det nødvendigt at den erhvervsdrivende entydigt kan identificeres gennem sit cvr. nummer. En sådan forpligtelse ligger i naturlig forlængelse af præambelbetragtning 34 og 35.

Når der netop lægges op til en yderligere beskyttelse af forbrugerne bl.a. gennem en styrket oplysningsforpligtelse og en styrket fortrydelsesret, vil vi anbefale, at man også udnytter dele af de øvrige reguleringsmæssige valgmuligheder i direktivet. Specielt muligheden for, i fjernsalgsaftaler indgået pr. telefon, jf. artikel 8 stk. 6, at pålægge den erhvervsdrivende efterfølgende at bekræfte sit tilbud og indhente forbrugerens accept, ville efter vores opfattelse give væsentlige forbedringer for såvel forbruger som for erhvervsdrivende. Dels vil kravet om skriftlig ordrebekræftelse og accept begrænse efterfølgende tvister om indholdet af aftalen. Dels vil skriftlig bekræftelse og accept spare den erhvervsdrivende for en del af de gener, som han ellers påføres, i tilfælde hvor forbrugeren efterfølgende vælger at bruge sin fortrydelsesret. Det er vores opfattelse at antallet af fortrydelser kan nedbringes, når forbrugeren allerede ved modtagelse af en skriftlig

Medlemskontaktcenter

Firskovvej 32  
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. +45 70 13 30 40  
Fax +45 45 27 09 88

CVR nr. 10 37 67 18

[fdm@fdm.dk](mailto:fdm@fdm.dk)  
[www.fdm.dk](http://www.fdm.dk)

ordrebekræftelse meddeler at han ved nærmere eftertanke alligevel ikke er interesseret i de pågældende varer eller tjenesteydelser, fremfor at dette først sker ved modtagelsen af varen.

Betænkningens p 253 beskæftiger sig bl.a. med fortrydelsesretten i forbindelse med privatleasing af biler. Vi er enige i, at en generel fortrydelsesret i forbindelse med privatleasing af biler vil stille den erhvervsdrivende i en meget uheldig situation, idet bilerne ofte bestilles med udstyr netop tilpasset den enkelte forbrugers behov og ønsker, hvorfor bilen ikke nødvendigvis blot kan leases til en anden forbruger.

I forbindelse med behandlingen af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse om sin klagebehandlingspolitik, fremgår det at arbejdsgruppen også har diskuteret hvorvidt den erhvervsdrivende skal forpligtes til at oplyse, hvis han ikke er dækket af et godkendt klagenævn. Imidlertid lægges der op til at den erhvervsdrivende alene skal oplyse, hvis han er omfattet af et klagenævn. Efter vores opfattelse ville der opnås en væsentlig større effekt, hvis den erhvervsdrivende også blev pålagt at oplyse, hvis han ikke var omfattet af et ankenævn. Adgangen til et godkendt ankenævn er en central beskyttelse af forbrugeren, men i købsituationen vil den enkelte forbruger næppe være opmærksom på, at den omstændighed, at der ikke oplyses om ankenævn er ensbetydende med, at der ikke er adgang til nemme og sikre udenretlige klagemuligheder.

I og med at arbejdsgruppen, udover at forholde sig til de lovændringer som direkte følger af implementeringen af direktivet, også har valgt at anbefale præciseringer af forbrugeraftalelovens regler om uanmodede telefoniske henvendelser og opsigelsesvarsler, undrer det os, at man i arbejdsgruppen overhovedet ikke har forholdt sig til lovens § 6 stk. 2 nr.4.

Vi har tidligere påpeget den urimelige og konkurrenceforvridende begunstiggelse Falck nyder med denne bestemmelse og opfordret til at man enten vælger at sidestille salg af vejhjælp med salg af forsikringer i øvrigt, jf. lovens § 6 stk. 2 nr. 3 og dermed helt fjerner nr. 4 som overflødig, eller at man åbner for at alle landsdækkende udbydere af vejhjælp undtages fra forbuddet uanset om de måtte udføre brandslukning for en eller flere kommuner eller ej. Vi vedlægger notat af 23. januar 2011, som tidligere er fremsendt til Justitsministeriet i juli 2011, hvor det telefonisk blev bekræftet at problematikken ville indgå i arbejdet med revision af forbrugeraftaleloven.

Med venlig hilsen

Per Alkestrup  
Afdelingschef, Juridisk og Teknisk Rådgivning

# Memo

Fra  
FDM

Til  
[Navn]

Vedrørende  
Forbrugeraftalelovens § 6  
telefonsalg af vejhjælp  
CC  
[Navn]

23. januar 2011

Dir. tlf.  
+45 45 27 09 43

Dir. fax  
+45 45 27 09 88

E-mail  
pak@fdm.dk

## Telefonsalg af vejhjælp – forbrugeraftalelovens § 6 forbud mod uanmodede telefoniske henvendelser

Forbrugeraftalelovens § 6 indeholder forbud mod, at erhvervsdrivende retter uanmodet personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andre steder, hvor der ikke er almindelig adgang.

Forbuddet mod personlig henvendelse uden forudgående accept er generelt, hvorimod der til forbuddet mod telefonisk henvendelse uden forudgående accept er knyttet en række undtagelser.

Undtagelserne vedrører udover salg af bøger aviser, ugeblade og tidsskrifter, yderligere to undtagelser der vedrører hhv. salg af forsikringer og tegning af abonnement på redningstjeneste eller sygetransport.

Sidstnævnte undtagelse i forbrugeraftalelovens § 6 stk. 2 nr. 4 har følgende ordlyd:

”tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken en eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.”

Såvel bestemmelsens ordlyd som forarbejderne viser, at man alene har haft Falck(Dengang De danske Redningskorps) i tankerne, da man indførte denne undtagelsesbestemmelse ved lovens tilblivelse i 1974. Indførslen af lex Falck skete som et ændringsforslag til det oprindelige lovforslag begrundet i virksomhedens væsentlige samfundsmæssige betydning og at abonnementet til en hvis grad har forsikringskarakter.

Sidenhen har såvel markedet for vejhjælp som Falck ændret sig. Ved lovens vedtagelse var De danske Redningskorps(Falck) eneudbyder af landsdækkende vejhjælp, ligesom der var tale om en familieejet dansk virksomhed, som havde sin væsentligste indtjening ved brandslukning og ambulancekørsel for det offentlige og vejhjælp og andre typer redningsopgaver for private. I dag er Falck en internationalt orienteret kapitalfondsejet virksomhed med et bredt produktsortiment spændende fra træning af offshorpersonel til rådgivning af børneforældre.

Markedet for vejhjælp har ligeledes ændret sig idet der udover Falck er yderligere en landsdækkende udbyder – Dansk Autohjælp - som dels under eget navn og dels bl.a. i samarbejde med FDM og andre udbydere vejhjælp på abonnementsvilkår.

Samtidig er vejhjælp også blevet en naturlig del af garantien på nye biler og bruges som loyalitetsskabende faktor for bilimportører og disses autori-

Medlemskontaktcenter

Firskovvej 32  
Postboks 500  
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. +45 70 13 30 40  
Fax +45 45 27 09 88

CVR nr. 10 37 67 18

fdm@fdm.dk  
www.fdm.dk

serede forhandlere, ligesom vejhjælp også sælges i forbindelse med bilforsikringer.

Ved at opretholde denne mere end 30 år gamle undtagelse fra forbuddet mod uanmodede telefoniske henvendelser til gavn for en enkelt virksomhed, skabes der en urimelig konkurrencesituation på markedet for vejhjælp (og sygetransport), hvilket i sidste ende er til skade for forbrugerne.

Hvis man ønsker at ændre den gældende bestemmelse enten til at alle virksomheder som sælger redningshjælp(vejhjælp) og patientbefordring får adgang til at tage telefonisk kontakt til forbrugerne eller man foretrækker at sidestille virksomhederne ved at fjerne undtagelsen helt, således at al telefonisk kontakt vedr. salg af redningshjælp kræver forbrugerens forudgående accept, er der ikke EU retlige hindringer herfor.

Fjernsalgsdirektivets artikel 10 pålægger blot medlemsstaterne at sikre, at bl.a. telefonisk henvendelse kun kan anvendes, hvis forbrugeren ikke klart har modsat sig det, altså situationen hvor forbrugeren har ladet sig registrere på den såkaldte Robinson liste.

Det er således udelukkende et nationalt anliggende, om man ønsker at ændre undtagelsesbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 6 stk. 2.

Væsentlige forhold taler for, at en ændring af undtagelsesbestemmelsen bør ske på en sådan måde at undtagelsen i § 6 stk. 2 nr. 4 udvides til at gælde alle virksomheder som udbyder redningstjeneste og eller sygetransport.

I dag omfatter et stigende antal bilforsikringer også vejhjælp under en eller anden form. I flere bilforsikringer er vejhjælp således ikke et tilvalg men derimod en integreret og obligatorisk del af kaskoforsikringen. Udover at et sådant produkt slører den reelle pris for hhv. forsikring og vejhjælp og dermed gør markedet mindre gennemskeligt for forbrugeren, sker salget af vejhjælpsproduktet som en del af forsikringen og dermed undtagelsesbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 6 stk. 2 nr. 3.

En konkurrencemæssig ligestilling af vejhjælpsudbydere gennem fjernelse af undtagelsen i § 6 stk. 2 nr. 4 (lex Falck), ville således efterlade de udbydere (forsikringselskaber), som sælger vejhjælp som en obligatorisk eller frivillig del af bilforsikringen, via undtagelsen i § 6 stk. 2 nr. 3, med en konkurrencemæssig fordel frem for de selskaber som udelukkende tilbyder vejhjælp og eller patientbefordring.

Endnu et væsentligt forhold taler også for generelt at lade salg af vejhjælp være omfattet af undtagelsesbestemmelsen i § 6 stk. 2. EU domstolen har således i sagen C 13/ 06 (Kommissionen for De europæiske Fællesskaber mod Den hellenske Republik) fortolket momsdirektivets artikel 13 således at levering af tjenesteydelser i form af vejhjælp i forbindelse med skader udgør en forsikringstransaktion og dermed er ydelsen momsfritaget. Der er altså her tale om, at man sidestiller vejhjælp med andre forsikringsydelser ud fra en logisk betragtning om, at forsikringsgiveren mod betaling af en præmie påtager sig i tilfælde af forsikringsbegivenhedens indtræden at levere en forud aftalt ydelse, hvilket jo netop er karakteristisk for vejhjælp. I øvrigt også en betragtning som indgik i overvejelserne, da man indførte "lex Falck"



Sammenfattende kan det fastslås at de hensyn som i 1978 lå til grund for undtagelsesbestemmelsen i forbrugerftalelovens § 6 stk. 2 nr. 4 ikke læn- gere gør sig gældende, men derimod i dag kan opfattes som konkurrence- forvridende i forhold til andre udbydere af vejhjælp. Samtidig skal vejhjælp i overensstemmelse med EU retten sidestilles med andre former for forsik- ringsydelse. Det er derfor vor opfattelse, at man allerede under henvisning til den ovenfor citerede EU dom er forpligtet til at ændre forbrugerftalelo- vens §6, således at vejhjælp sidestilles med øvrige forsikringsprodukter. Hertil kommer yderligere at en lang række forsikringselskaber allerede sælger vejhjælp som en del af eller sammen med bilforsikringer i øvrigt. En ligestilling af landsdækkende udbydere af vejhjælp (og patientbefor- dring) uden at give forsikringselskaberne en ensidig konkurrencefordel, kunne derfor mest enkelt ske ved en ophævelse af forbrugerftalelovens § 6 stk. 2 nr. 4 og en præcisering af at forsikringsaftaler i § 6 stk. 2 nr. 3 også omfatter forsikringsprodukterne vejhjælp og patientbefordring.

**Fra:** Søren Reffstrup [sr@DE.DK]  
**Sendt:** 13. august 2013 15:19  
**Til:** Justitsministeriet  
**Emne:** VS: H.23-487 - Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

**Vedhæftede filer:** Høringsbrev (myndigheder og organisationer) [DOK824679].pdf; Betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder .pdf; Bilag nr. 2. Forbrugerrettighedsdirektivet (2011\_83\_EU).pdf; Liste over myndigheder og organisationer mv. der høres over betænkningen....pdf; fesdaPacket.xml

Til rette vedkommende,

Dansk Ejendomsmæglerforening har ingen bemærkninger til nedenstående høring.

Med venlig hilsen



**Søren Reffstrup**  
 Advokatfuldmægtig

Dansk Ejendomsmæglerforening  
 Islands Brygge 43  
 2300 København S  
 Tlf.nr.: 70 25 09 99, Direkte: 32 64 45 75, e-mail: [sr@de.dk](mailto:sr@de.dk)




---

**Fra:** Justitsministeriet Departementet - Justitsministeriet Departementet [<mailto:jm@jm.dk>]

**Sendt:** 28. juni 2013 14:00

**Til:** [law@law.aau.dk](mailto:law@law.aau.dk); [samfund@advokatsamfundet.dk](mailto:samfund@advokatsamfundet.dk); [samfund@advokatsamfundet.dk](mailto:samfund@advokatsamfundet.dk); [abf@abf-rep.dk](mailto:abf@abf-rep.dk); [bfe@bfe.dk](mailto:bfe@bfe.dk); [ae@ae.dk](mailto:ae@ae.dk); [autiq@autiq.dk](mailto:autiq@autiq.dk); [ddb@bogpost.dk](mailto:ddb@bogpost.dk); [steen.jensen@boxertv.dk](mailto:steen.jensen@boxertv.dk); [bfe@bfe.dk](mailto:bfe@bfe.dk); [info@businessdanmark.dk](mailto:info@businessdanmark.dk); [eva.munch@canaldigital.dk](mailto:eva.munch@canaldigital.dk); [cbs@cbs.dk](mailto:cbs@cbs.dk); [daf@daf.dk](mailto:daf@daf.dk); [do@optikerforeningen.dk](mailto:do@optikerforeningen.dk); [daf@annoncoer.dk](mailto:daf@annoncoer.dk); [da@da.dk](mailto:da@da.dk); [dbu@dbu.dk](mailto:dbu@dbu.dk); [info@danskbyggeri.dk](mailto:info@danskbyggeri.dk); [mail@dansk-detail.dk](mailto:mail@dansk-detail.dk); Dansk Ejendomsmæglerforening; [info@danskenergi.dk](mailto:info@danskenergi.dk); [info@danskerhverv.dk](mailto:info@danskerhverv.dk); [mail@danskfjernvarme.dk](mailto:mail@danskfjernvarme.dk); [mail@danskekaeder.dk](mailto:mail@danskekaeder.dk); [di@di.dk](mailto:di@di.dk); [adm@nodeco.dk](mailto:adm@nodeco.dk); [dit@dit.dk](mailto:dit@dit.dk); [sekretariatet@dk-r.dk](mailto:sekretariatet@dk-r.dk); [dmu@dmu-mags.dk](mailto:dmu@dmu-mags.dk); [fsr@fsr.dk](mailto:fsr@fsr.dk); [mail@danskeadvokater.dk](mailto:mail@danskeadvokater.dk); [kp@danske-biografer.dk](mailto:kp@danske-biografer.dk); [mail@danskebologadvokater.dk](mailto:mail@danskebologadvokater.dk); [medierne@medierne.dk](mailto:medierne@medierne.dk); [regioner@regioner.dk](mailto:regioner@regioner.dk); [dbi@bilimp.dk](mailto:dbi@bilimp.dk); [dsk@dsk.dk](mailto:dsk@dsk.dk); [dfi@dfi.dk](mailto:dfi@dfi.dk); [dommerforeningen@gmail.com](mailto:dommerforeningen@gmail.com); [kundecenter@dongenergy.dk](mailto:kundecenter@dongenergy.dk); [info@ejendomsforeningen.dk](mailto:info@ejendomsforeningen.dk); [info@elo-maegler.dk](mailto:info@elo-maegler.dk); [experian@experian.dk](mailto:experian@experian.dk); [kontakt@falck.dk](mailto:kontakt@falck.dk); [feha@feha.dk](mailto:feha@feha.dk); [post@finansogleasing.dk](mailto:post@finansogleasing.dk); [mail@finansraadet.dk](mailto:mail@finansraadet.dk); [forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@kfst.dk); [fbr@fbr.dk](mailto:fbr@fbr.dk); [ck@fda.dk](mailto:ck@fda.dk); [fdm@fdm.dk](mailto:fdm@fdm.dk); [sekretariat@fdr.dk](mailto:sekretariat@fdr.dk); [fsr@fsr.dk](mailto:fsr@fsr.dk); [kontakt@fdih.dk](mailto:kontakt@fdih.dk); [danskeforlag@danskeforlag.dk](mailto:danskeforlag@danskeforlag.dk); [kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk); [fp@forsikringogpension.dk](mailto:fp@forsikringogpension.dk); [info@markedsforing.dk](mailto:info@markedsforing.dk); [hvr@hvr.dk](mailto:hvr@hvr.dk); [isobro@isobro.dk](mailto:isobro@isobro.dk); [itb@itb.dk](mailto:itb@itb.dk); [jura@au.dk](mailto:jura@au.dk); [kl@kl.dk](mailto:kl@kl.dk); [ks@ks.dk](mailto:ks@ks.dk); [info@kreakom.dk](mailto:info@kreakom.dk); [jurfak@jur.ku.dk](mailto:jurfak@jur.ku.dk); [info@lf.dk](mailto:info@lf.dk); [lo@lo.dk](mailto:lo@lo.dk); [kmr@ac.dk](mailto:kmr@ac.dk); [karen.roende@mtg.dk](mailto:karen.roende@mtg.dk); [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk); [mail@politiforbundet.dk](mailto:mail@politiforbundet.dk); [kns@post.dk](mailto:kns@post.dk); [infor@ran.dk](mailto:infor@ran.dk); [mail@realkreditforeningen.dk](mailto:mail@realkreditforeningen.dk); [rkr@rkr.dk](mailto:rkr@rkr.dk); [rigsadvokaten@ankl.dk](mailto:rigsadvokaten@ankl.dk); [riomgr@gl.stm.dk](mailto:riomgr@gl.stm.dk); [info@sbstv.dk](mailto:info@sbstv.dk); [ksm@sikkerhedsbranchen.dk](mailto:ksm@sikkerhedsbranchen.dk); [law@sam.sdu.dk](mailto:law@sam.sdu.dk); [tdc@tdc.dk](mailto:tdc@tdc.dk); [teknig@teknig.dk](mailto:teknig@teknig.dk); [post@teleindu.dk](mailto:post@teleindu.dk); [regulation@telenor.dk](mailto:regulation@telenor.dk); [info@stofa.dk](mailto:info@stofa.dk); [jura@tv2.dk](mailto:jura@tv2.dk); [tv3@viasat.dk](mailto:tv3@viasat.dk)

**Emne:** Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

Hermed sender Justitsministeriet høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU).

Høringsfristen er 15. august 2013.

Se venligst vedhæftede filer.

Med venlig hilsen

Michael Hansen  
Assistent

Fælles service  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K  
Tlf.: 7226 8400  
[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Att.: Fuldmægtig Helga Lund Laursen

14. august 2013

**Pr. e-mail: [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk), [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)**

**Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om  
forbrugerrettigheder – Sagsnr. 2013-720/21-0060**

Tak for muligheden for at kommentere betænkningen.

Vi har ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

Jakob Dedenroth Bernhoft  
direktør, Fagligt Center

FSR – danske revisorer  
Kronprinsessegade 8  
DK - 1306 København K

Telefon +45 3393 9191  
[fsr@fsr.dk](mailto:fsr@fsr.dk)  
[www.fsr.dk](http://www.fsr.dk)

CVR. 55 09 72 16  
Danske Bank  
Reg. 9541  
Konto nr. 2500102295



## SPILEMYNDIGHEDEN

Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1210 København K

Sendt på e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hl@jm.dk](mailto:hl@jm.dk)

Spillemyndigheden

Helgeshøj Alle 9  
2630 Taastrup

Telefon 72 38 79 13  
[spillemyndigheden@skat.dk](mailto:spillemyndigheden@skat.dk)  
[www.spillemyndigheden.dk](http://www.spillemyndigheden.dk)

14. august 2013

J.nr. 13-0011701

### Bemærkninger til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder – Jeres j.nr. 2013-720/21-0060

Justitsministeriet har ved mail af den 28. juni 2013 sendt betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i høring til Spillemyndigheden.

Spillemyndigheden har ingen bemærkninger hertil.

Med venlig hilsen

Kia Hee Gade

Specialkonsulent  
[Kia.H.Gade@skat.dk](mailto:Kia.H.Gade@skat.dk)  
Direkte telefon (+45)72370723

# Københavns Byret



Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

Præsidenten  
Domhuset, Nytorv  
1450 København K.  
Tlf. 99 68 70 15  
CVR 21 65 95 09  
[administration.kbh@domstol.dk](mailto:administration.kbh@domstol.dk)  
J. nr. 9099.2013.45

Dato 14. august 2013

Ved e-mail af 28. juni 2013 har Justitsministeriet anmodet om eventuelle bemærkninger til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder.

Jeg skal i den anledning på byretspræsidenternes vegne oplyse, at betænkningen ikke giver byretterne anledning til at fremkomme med bemærkninger.

Der henvises til J. nr. 2013-720/21-0060.

Med venlig hilsen

Søren Axelsen



Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Sendt pr. e-mail: [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)

Dok. ansvarlig: CMO  
Sekretær:  
Sagsnr: s2013-004  
Doknr: d2013-4126-0.1  
13. august 2013

## Dansk Energis høringsvar vedrørende høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Hermed følger Dansk Energis bemærkninger til udvalgte dele af ovennævnte betænkning (herefter "Betænkningen"), særligt med fokus på forsyningsaftaler om el og gas, hvor disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller en bestemt mængde.

### 1. Varekøb (løsøre) eller tjenesteydelse?

Direktivet om forbrugerrettigheder (herefter "Forbrugerrettighedsdirektivet") omfatter udtrykkeligt el- og naturgasaftaler, jf. artikel 3, stk. 1.

Forbrugerrettighedsdirektivet sonderer mellem salg af en afgrænset volumen eller en bestemt mængde el og gas (der betragtes som varer og i det hele reguleres som sådanne) og aftaler om løbende levering af en forsyningsydelse (der hverken kategoriseres som varer eller tjenesteydelser, men som en tredje og selvstændig kategori, for hvilken der er fastsat særegne regler, som dog er parallelle med reglerne for tjenesteydelser, jf. artiklerne 5, stk. 2, 6, stk. 2, 7, stk. 3, 8, stk. 8, 14, stk. 4, litra a, og 17, stk. 2).

I lovudkastet til ny forbrugerftalelov er der ikke medtaget en udtrykkelig regulering af aftalekategorierne svarende til de nævnte sondringer i Forbrugerrettighedsdirektivet. Dette skyldes formentligt, at arbejdsgruppen ikke har fundet det nødvendigt at medtage direktivets definition af begrebet "varer" og herefter i lovudkastet kører videre med den nuværende sondring mellem forbrugerftale og aftaler om tjenesteydelser i forbrugerftaleloven. Vi har imidlertid forstået på udvalgets betænkning, at der ved anvendelsen af den foreslåede nye lov skal anlægges de sondringer mellem aftalekategorier, som fremgår af Forbrugerrettighedsdirektivet. Dette fremgår også indirekte af Bilag 1 A til lovudkastet (Standardvejledning om fortrydelsesret), der i sidste afsnit udtrykkeligt anvender direktivets sondring mellem tjenesteydelsesaftaler og (de særlige tjenesteydelsesaftaler, som er) leveringsaftaler vedrørende el/naturgas uden afgrænset volumen eller bestemt mængde.

**Dansk Energi vurderer**, at det i implementeringen bør præciseres (defineres), hvad der forstås ved "afgrænset volumen" hhv. "bestemt mængde"; er der fx tale om en bestemt mængde, hvis aftalen går ud på levering af ca. 1.700 m<sup>3</sup> naturgas om året (løbende hhv. tidsbe-

grænset)? Eller er der tale om en afgrænset volumen, hvis aftalen går ud på levering af minimum 1.500 kWh, dog maksimalt 2.000 kWh, løbende i 12 måneder? Eller skal reglerne forstås således, at der alene er tale om salg i bestemt mængde/afgrænset volumen (og dermed om et varesalg), hvis salget sker i en beholder/på en lagringsenhed (f.eks. ved salg af en mængde el lagret på et batteri, uden at batteriet sælges med, eller ved salg af gas på en flaske, uden at flasken sælges med)?

Og hvordan med "blandede aftaler"; de første 1.200 m<sup>3</sup> afregnes til fast pris, mens forbrug derudover afregnes til variabel pris. Udgør de 1.200 m<sup>3</sup> da en "afgrænset volumen" eller en "bestemt mængde"?

Med det formål at undgå enhver tvivl om, hvorledes el- og naturgasaftaler er reguleret, **foreslår Dansk Energi**, at både udkastet til forbrugerftalelov og udkastet til ændring af købeloven ændres, således at der i reguleringen udtrykkeligt anvendes de aftalekategorier, som Forbrugerrettighedsdirektivet gør brug af, eller alternativt, at det i lovens indledning anføres, at salg af el og gas i ikke-afgrænset volumen/bestemt mængde skal behandles efter lovens bestemmelser om tjenesteydelser medmindre andet er anført.

Det bemærkes for en ordens skyld, at både el og naturgas typisk sælges på den måde, at forbrugeren har en ubegrænset aftagerret, hvorfor reglerne i Forbrugerrettighedsdirektivet (og i dansk ret forbrugerftaleloven og købeloven) om salg af el og naturgas i afgrænset volumen eller bestemt mængde ikke forventes at få praktisk betydning.

## 2. Forholdet til EU-bestemmelser vedrørende det indre marked for elektricitet og gas

Det fremgår af præambelbetragtning 11 i Forbrugerrettighedsdirektivet, at direktivet ikke berører EU-bestemmelser vedrørende specifikke sektorer, herunder f.eks. det indre marked for elektricitet og naturgas.

Det fremgår imidlertid også af Forbrugerrettighedsdirektivet, at det omfatter aftaler om levering af el og gas. I Forbrugerrettighedsdirektivet og Betænkningen omtales - som nævnt i punkt 1 ovenfor - sondringen mellem, hvornår el og gas er en vare, og hvornår der er tale om en særlig aftalekategori, som hverken anses for at angå en vare eller en tjenesteydelse. Forbrugerrettighedsdirektivet og Betænkningen forholder sig derimod ikke specifikt til, at aftaler om levering af el og gas normalt er forbundet med to aftaler: én aftale vedrørende købet af el/gas og én aftale vedrørende transporten af el/gas gennem transmissions- og distributionsnet frem til kunden. Det står derfor ikke klart, om aftaler om el/gas kun er omfattet af Forbrugerrettighedsdirektivet og den danske implementering heraf, i det omfang der er tale om aftaler vedrørende køb af el/gas, eller om transport af el/gas også er omfattet.

EU's direktiver om fælles regler for det indre marked for henholdsvis elektricitet (2009/72/EF) og naturgas (2009/73/EF) (herefter "EI- og Gasdirektiverne") stiller en række krav om adskillelse af 1) transmission af el/gas, 2) distribution af el/gas og 3) produktion af og handel med el/gas (ejermæssig, selskabsmæssig, regnskabsmæssig og/eller funktionel adskillelse). Transmission og distribution af el/gas er monopolvirksomhed, og EI- og Gasdirektiverne fastsætter, at der skal være reguleret adgang til transmissions- og distributionsnettet. Dvs. at der



skal gives adgang til nettene på grundlag af tariffer, som er fastsat eller metodegodkendt af en regulerende myndighed, som fører tilsyn med tariffer og vilkårs rimelighed mm. Produktion af og handel med el/gas er konkurrenceudsat. EI- og Gasdirektiverne indeholder bestemmelser om offentlige serviceforpligtelser og forbrugerbeskyttelse i artikel 3 og Bilag A. Artikel 3 gør det muligt at fastsætte regler om forsyningspligt, som sikrer forbrugerne leverancer af el/gas. Direktivernes bilag A (Foranstaltninger vedrørende forbrugerbeskyttelse) henviser til Fælleskabets bestemmelser om forbrugerbeskyttelse ("Med forbehold af Fælleskabets bestemmelser om forbrugerbeskyttelse, særligt (...)" ), og angiver hvilke forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger, som skal sikres.

I Danmark er EI- og Gasdirektiverne primært gennemført ved elforsyningsloven, naturgasforsyningsloven og bekendtgørelser udstedt med hjemmel i disse to love (se nærmere om disse bekendtgørelser under punkt 3 nedenfor). Pt. bygger systemet på, at kunderne skal indgå én aftale med et distributionsselskab om transport af el/gas og én aftale med en el-/gashandler om køb af el/gas. Hvis kunden ikke selv indgår en aftale med en el-/gashandler om køb af el/gas, forsynes kunden automatisk af et forsyningspligtigt el-/gasselskab. Formålet med den automatiske forsyning fra et forsyningspligtigt selskab er bl.a. at sikre, at kunden ikke ved en fejl står uden el/gas, hvis kunden glemmer at indgå aftale herom i forbindelse med flytning, herunder at der ikke bruges ressourcer på at lukke og genåbne forsyningen i disse situationer. Det kræver bevilling at drive forsyningspligtigt virksomhed og distributionsvirksomhed.

Det følger af gældende ret, at kunderne kan blive bundet af aftaler med el-/gasdistributionsselskaber og forsyningspligtige el-/gasselskaber uden at have foretaget sig andet end at begynde at forbruge el/gas. Kunden anses for forudsætningsvis at have accepteret at stå i et forpligtende kundeforhold med distributionsselskabet og det forsyningspligtige selskab. Disse selskaber har pligt til at offentliggøre deres leveringsvilkår. Når de får en ny kunde, sender de et velkomstbrev til kunden, og oplyser kunden om deres leveringsbetingelser mm, herunder betingelserne for at opsige aftalen. De nærmere krav er fastsat i bekendtgørelserne om forbrugerbeskyttelse i medfør af lov om elforsyning og naturgasforsyning.

Det følger af udkastet til forbrugeraftalelov i Betænkningen, at oplysningspligten i henhold til kapitel 3 skal opfyldes *inden*, der indgås en aftale. Det bør sikres, at dette ikke forhindrer en videreførelse af gældende ret vedrørende forudsætningsvis indgåelse af aftaler med distributionsselskaber og forsyningspligtselskaber. Vi lægger til grund, at dette ikke vil være i strid med Forbrugerbeskyttelsesdirektivet/ den danske implementering heraf ud fra betragtninger om *lex specialis* i EI- og Gasdirektiverne og den danske gennemførelse heraf. Det kan indgå i vurderingen, at distributionsselskaber og forsyningspligtige selskaber er underlagt en detaljeret regulering i elforsynings- og naturgasforsyningslovgivningen, herunder at de har pligt til at offentliggøre deres leveringsbetingelser, og at Energitilsynet fører tilsyn med selskaberne i overensstemmelse med EI- og Gasdirektivernes krav herom.

Det følger endvidere af lovudkastets § 25, at der ikke kan kræves betaling fra en forbruger for allerede leverede ydelser, hvis forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om påbegyndelse af levering før fortrydelsesretten er udløbet, og hvis forbrugeren ikke har fået de i § 25, stk. 1, nr. 2, anførte oplysninger. En forbruger, der får forsyningspligtleverancer (jf. beskrivelsen ovenfor), har ikke fået disse oplysninger, ligesom forbrugeren ikke har afgivet den nævnte erklæring inden leverancen af el/gas og distributionsydelser er gået i gang. Disse oplysninger kommer først med det nævnte velkomstbrev. *Lex specialis* betragtninger på el-

/gasområdet bør også her føre til, at en forsyningspligtforbruger, der starter med at aftage el/gas, inden forbrugeren har modtaget det nævnte velkomtbrev, vil være forpligtet til at betale for sit faktiske forbrug, uanset forbrugeren ikke har modtaget de i § 25 anførte oplysninger.

Såfremt sådanne *lex specialis* betragtninger ikke finder anvendelse, stiller det forsyningspligt- og distributionsselskaberne i el-/gasbranchen i en situation, hvor de er nødt til at afbryde forsyningen på en adresse, straks efter de har modtaget en afmelding på adressens aftagenummer (f.eks. ved flytning). Konsekvensen heraf vil være, at den forbruger, der efterfølgende flytter ind på adressen, vil være uden forsyning indtil distributionsselskabet har lukket op for leveringen igen. Endvidere vil en sådan retstilstand få en negativ indvirkning på el/gassens pris, idet selskaberne må afdække eventuelle tab ved højere priser hos forbrugere.

*Lex specialis* betragtninger bør også føre til, at gældende ret vedrørende forudsætningsvis indgåelse af aftaler med distributionsselskaber og forsyningspligtselskaber ikke berøres af Forbrugerrettighedsdirektivets artikel 27 om levering uden forudgående anmodning.

**Dansk Energi foreslår**, at det kommer til at fremgå af den danske lovgivning, som gennemfører Forbrugerrettighedsdirektivet, 1) om transport af el/gas er omfattet af lovgivningen, eller om det falder uden for, jf. en fortolkning af Forbrugerrettighedsdirektivet, herunder præambelbetragtning 11, og 2) at den særlige forsyningspligtregulering - og hvis transport af el/gas er omfattet også den særlige regulering heraf - er *lex specialis* i det omfang, der er modstrid med de generelle bestemmelser i den danske lovgivning, som gennemfører Forbrugerrettighedsdirektivet.

### 3. Dobbeltregulering

**Dansk Energi** skal henlede opmærksomheden på, at elforsyningslovens § 6 a og naturgasforsyningslovens § 7 a indeholder bestemmelser om adgang for klima-, energi- og bygningsministeren til at fastsætte regler med henblik på at forpligte el- og gasleverandørvirksomheder samt net- og distributionsvirksomheder til at sikre en række grundlæggende forbrugerrettigheder i forbindelse med aftaler mellem forbrugere og disse virksomheder. Disse bemyndigelsesbestemmelser har til formål at sikre gennemførelse af EU-bestemmelserne om forbrugerrettigheder i EI- og Gasdirektiverne, og er senest benyttet i forbindelse med udstedelse af bekendtgørelse nr. 196 af 27. februar 2013 og bekendtgørelse nr. 311 af 20. marts 2013 om forbrugerbeskyttelse efter henholdsvis lov om elforsyning og lov om naturgasforsyning.

De nævnte bekendtgørelser indeholder omfattende og detaljerede regler om forbrugerbeskyttelse på el- og naturgasområdet, og der er i vidt omfang sammenfald mellem disse bestemmelser og de bestemmelser, der er i overensstemmelse med Forbrugerrettighedsdirektivet er indsat i lovforslaget til ny forbrugeraftalelov.

Dobbeltregulering medfører risiko for fortolkningstvivl, og der vil derfor efter **Dansk Energis** opfattelse være behov for at revidere bekendtgørelserne om forbrugerbeskyttelse på el- og naturgasområdet, således at det sikres, at bekendtgørelserne alene indeholder de regler, som er specielle for aftaler med forbrugere vedrørende el og naturgas. I det omfang be-

stemmelser om forbrugerbeskyttelse ikke er særlige for el- og naturgasområdet, bør sådanne bestemmelser alene fremgå af den generelle lovgivning om forbrugerbeskyttelse, herunder forbrugeraftaleloven.

Da Forbrugerrettighedsdirektivet er et totalharmoniseringsdirektiv – mens direktiverne på el- og gasområdet er minimumsdirektiver – bør det samtidig sikres, at de bestemmelser, der opretholdes i bekendtgørelserne vedrørende forbrugeraftaler om el og naturgas er specifikt nødvendige for dette område og dermed hjemlet i EU-bestemmelserne om forbrugerrettigheder vedrørende el og naturgas.

#### 4. Bindingsperiode

Aftaler om leverandørskifte indebærer sædvanligvis, at selve leveringen først begynder at løbe fra indeværende måned + 30 dage (sædvanligt opsigelsesvarsel i branchen) eller senere.

**Dansk Energi opfordrer** derfor til, at der i forslaget til Forbrugeraftalelovens § 28 (Betænkningen s. 377-378) indføres en bestemmelse, hvorefter bindingsperioden for så vidt angår forsyningsaftaler om el og gas, når disse ikke sælges i afgrænset volumen eller bestemt mængde, først begynder at løbe fra tidspunktet for leveringsaftalens begyndelse.

I el- og gasbranchen anvendes bindingsperioder typisk ved indgåelsen af såkaldte fastprisaftaler, hvor forbrugeren tilbydes en fast pris på el/gas i en længere periode. Herved undgår forbrugeren risikoen for prisudsving som følge af resurseknaphed, sæsonændringer mv. For at el/gasleverandøren kan tilbyde en favorabel pris, afdækkes fastprisaftalerne på de finansielle engrosmarkeder. Jo længere tid el/gasleverandøren kan afdække for, jo bedre pris kan leverandøren opnå ved sit indkøb og derved tilbyde forbrugeren.

En ændring af § 28 som anført ovenfor må således forventes at komme forbrugerne til gode i form af lavere priser. Samtidig vil det være fremmede for *den frie konkurrence* på el- og naturgasmarkederne, såfremt bindingsperioden først begynder at løbe fra leveringsstart.

#### 5. Fortrydelsesret

**Dansk Energi hilser** det velkomment, at det nu fastslås positivt i loven, at fortrydelsesfristen for så vidt angår forsyningsaftaler om el, gas og vand, når disse ikke sælges i afgrænset volumen eller bestemt mængde, løber allerede fra tidspunktet for *aftalens indgåelse*, således at fortrydelsesfristen i så godt som alle tilfælde er udløbet *inden* leveringsstart, jf. herved det ovenfor anførte vedr. bindingsperioden.

Tilsvarende er **Dansk Energi positiv** overfor reglerne om forbrugerens accept af leveringsstart *før* fristens udløb, jf. forslag til § 19, stk. 2, nr. 3.

Det fremgår bl.a. af præambel 19, at forbrugeren for så vidt angår aftaler om digitale tjenester skal kunne *fraskrive* sig sin fortrydelsesret, såfremt forbrugeren ønsker leveringen påbegyndt inden fristens udløb. **Dansk Energi ser** meget gerne en tilsvarende regel indført for så

vidt angår forsyningsaftaler om el, gas og vand, når disse ikke sælges i afgrænset volumen eller bestemt mængde.

Det vil ligeledes være fremmede for *den frie konkurrence* på el- og naturgasmarkederne, såfremt forbrugeren kan fraskrive sig fortrydelsesretten.

## 6. Levering og risikoens overgang

Det følger af direktivet, at de særlige forbrugerregler om *leveringstidspunkt* (artikel 18) og *risikoens overgang* (artikel 20) ikke finder anvendelse på forsyningsaftaler om el og gas, når disse ikke sælges i afgrænset volumen eller bestemt mængde, jf. artikel 17.

Det er **Dansk Energis vurdering**, at dette forbehold for forsyningsaftalerne bør fremhæves positivt i arbejdsgruppens forslag til en ændring af Købeloven (betænkningen side 387).

## 7. Oplysningspligt

Oplysningspligten ved indgåelse af forbrugerftaler udvides markant med direktivet, dog uden at bibringe nogen nævneværdig klarhed om noget reelt behov herfor. Som anført i andre høringstekniske sammenhænge **finder Dansk Energi** det generelt betænkeligt at gennemtvinge sådanne administrativt tunge bestemmelser for detaljerede processer og procedurer, hvorved forbrugerne "bombarderes" med store mængder informationer, som kun de færreste rent faktisk vil sætte sig nærmere ind i forud for en underskrift.

"Over-oplysning" er generelt udtryk for en misforstået "forbrugervenlighed", som i bund og grund udstiller den gennemsnitlige forbruger som hjælpeløs og svag. Der er imidlertid intet, der taler imod at betragte forbrugerne som både fornuftige og selvstændigt tænkende mennesker, der i vidt omfang selv er i stand til at opsøge relevante informationer, stille opklarende spørgsmål og skelne fup fra fakta (*bonus caveat emptor*).

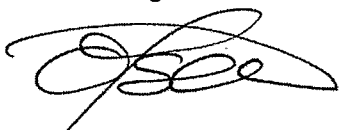
Reglerne skal i hvert fald aldrig modelleres efter forestillingen om en type forbruger, der aldrig ser sig for; ham kan ingen redde!

Høje informationskrav - og tilsvarende tungt administrationsarbejde - er desuden fordyrende for prisen på slutproduktet, og dermed for forbrugeren i sidste ende.

Det er **Dansk Energis opfattelse**, at indførelse af yderligere oplysningskrav derfor skal overvejes meget nøje, - og bør under alle omstændigheder reduceres til et minimum.

Kopi af nærværende høringssvar er for en ordens skyld fremsendt til Energistyrelsen, særligt med henblik på at rette styrelsens opmærksomhed mod de under punkt 2 og 3 anførte forhold og problemstillinger.

Med venlig hilsen  
Dansk Energi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Claus Møller Olsen', written in a cursive style.

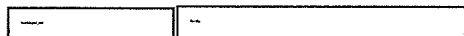
Claus Møller Olsen

**Fra:** Tina Dhanda Kalsi [td@fbr.dk]  
**Sendt:** 15. august 2013 16:54  
**Til:** £Formueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Emne:** SV: Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060  
**Vedhæftede filer:** Høringssva-136496\_(1).doc

Vedhæftet Forbrugerrådets høringssvar vedr. betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU).

Med venlig hilsen

Tina Dhanda Kalsi  
 Seniorjurist / Senior Legal Adviser  
 Forbrugerrådet  
 Tlf. direkte: +45 7741 7727  
 Mobil: +45 2222 7452  
 E-mail: [td@fbr.dk](mailto:td@fbr.dk)



Danish Consumer Council  
 Fiolstræde 17, Postboks 2188, 1017 København K, Danmark

Forbrugerrådet er en uafhængig interesseorganisation, der varetager alle forbrugeres interesser over for erhvervslivet og myndighederne. Forbrugerrådet udgiver medlemsbladet TÆNK. Se mere på [www.taenk.dk](http://www.taenk.dk).

**Fra:** Justitsministeriet Departementet - Justitsministeriet Departementet [<mailto:jm@jm.dk>]

**Sendt:** 28. juni 2013 14:00

**Til:** [law@law.aau.dk](mailto:law@law.aau.dk); [samfund@advokatsamfundet.dk](mailto:samfund@advokatsamfundet.dk); [samfund@advokatsamfundet.dk](mailto:samfund@advokatsamfundet.dk); [abf@abf-rep.dk](mailto:abf@abf-rep.dk); [bfe@bfe.dk](mailto:bfe@bfe.dk); [ae@ae.dk](mailto:ae@ae.dk); [autiq@autiq.dk](mailto:autiq@autiq.dk); [ddb@boghpost.dk](mailto:ddb@boghpost.dk); [steen.jensen@boxertv.dk](mailto:steen.jensen@boxertv.dk); [bfe@bfe.dk](mailto:bfe@bfe.dk); [info@businessdanmark.dk](mailto:info@businessdanmark.dk); [eva.munch@canaldigital.dk](mailto:eva.munch@canaldigital.dk); [cbs@cbs.dk](mailto:cbs@cbs.dk); [daf@daf.dk](mailto:daf@daf.dk); [do@optikerforeningen.dk](mailto:do@optikerforeningen.dk); [daf@annoncoer.dk](mailto:daf@annoncoer.dk); [da@da.dk](mailto:da@da.dk); [dbu@dbu.dk](mailto:dbu@dbu.dk); [info@danskbyggeri.dk](mailto:info@danskbyggeri.dk); [mail@dansk-detail.dk](mailto:mail@dansk-detail.dk); [de@de.dk](mailto:de@de.dk); [info@danskeenergi.dk](mailto:info@danskeenergi.dk); [info@danskerhverv.dk](mailto:info@danskerhverv.dk); [mail@danskfjernvarme.dk](mailto:mail@danskfjernvarme.dk); [mail@danskekaeder.dk](mailto:mail@danskekaeder.dk); [di@di.dk](mailto:di@di.dk); [adm@nodeco.dk](mailto:adm@nodeco.dk); [dit@dit.dk](mailto:dit@dit.dk); [sekretariatet@dk-r.dk](mailto:sekretariatet@dk-r.dk); [dmu@dmu-mags.dk](mailto:dmu@dmu-mags.dk); [fsr@fsr.dk](mailto:fsr@fsr.dk); [mail@danskeadvokater.dk](mailto:mail@danskeadvokater.dk); [kp@danske-biografer.dk](mailto:kp@danske-biografer.dk); [mail@danskeboligadvokater.dk](mailto:mail@danskeboligadvokater.dk); [medierne@medierne.dk](mailto:medierne@medierne.dk); [regioner@regioner.dk](mailto:regioner@regioner.dk); [dbi@bilimp.dk](mailto:dbi@bilimp.dk); [dsk@dsk.dk](mailto:dsk@dsk.dk); [dfi@dfi.dk](mailto:dfi@dfi.dk); [dommerforeningen@gmail.com](mailto:dommerforeningen@gmail.com); [kundecenter@dongenergy.dk](mailto:kundecenter@dongenergy.dk); [info@ejendomsforeningen.dk](mailto:info@ejendomsforeningen.dk); [info@elo-maegler.dk](mailto:info@elo-maegler.dk); [experian@experian.dk](mailto:experian@experian.dk); [kontakt@falck.dk](mailto:kontakt@falck.dk); [feha@feha.dk](mailto:feha@feha.dk); [post@finansogleasing.dk](mailto:post@finansogleasing.dk); [mail@finansraadet.dk](mailto:mail@finansraadet.dk); [forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@kfst.dk); Forbrugerrådets Reception; [ck@fda.dk](mailto:ck@fda.dk); [fdm@fdm.dk](mailto:fdm@fdm.dk); [sekretariat@fdr.dk](mailto:sekretariat@fdr.dk); [fsr@fsr.dk](mailto:fsr@fsr.dk); [kontakt@fdih.dk](mailto:kontakt@fdih.dk); [danskeforlag@danskeforlag.dk](mailto:danskeforlag@danskeforlag.dk); [kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk); [fp@forsikringogpension.dk](mailto:fp@forsikringogpension.dk); [info@markedsforing.dk](mailto:info@markedsforing.dk); [hvr@hvr.dk](mailto:hvr@hvr.dk); [isobro@isobro.dk](mailto:isobro@isobro.dk); [itb@itb.dk](mailto:itb@itb.dk); [jura@au.dk](mailto:jura@au.dk); [kl@kl.dk](mailto:kl@kl.dk); [ks@ks.dk](mailto:ks@ks.dk); [info@kreakom.dk](mailto:info@kreakom.dk); [jurfak@jur.ku.dk](mailto:jurfak@jur.ku.dk); [info@lf.dk](mailto:info@lf.dk); [lo@lo.dk](mailto:lo@lo.dk); [kmr@ac.dk](mailto:kmr@ac.dk); [karen.roende@mtg.dk](mailto:karen.roende@mtg.dk); [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk); [mail@politiforbundet.dk](mailto:mail@politiforbundet.dk); [kns@post.dk](mailto:kns@post.dk); [infor@ran.dk](mailto:infor@ran.dk); [mail@realkreditforeningen.dk](mailto:mail@realkreditforeningen.dk); [rkr@rkr.dk](mailto:rkr@rkr.dk); [rigsadvokaten@ankl.dk](mailto:rigsadvokaten@ankl.dk); [riomgr@gl.stm.dk](mailto:riomgr@gl.stm.dk); [info@sbstv.dk](mailto:info@sbstv.dk); [ksm@sikkerhedsbranchen.dk](mailto:ksm@sikkerhedsbranchen.dk); [law@sam.sdu.dk](mailto:law@sam.sdu.dk); [tdc@tdc.dk](mailto:tdc@tdc.dk); [teknig@teknig.dk](mailto:teknig@teknig.dk); [post@teleindu.dk](mailto:post@teleindu.dk); [regulation@telenor.dk](mailto:regulation@telenor.dk); [info@stofa.dk](mailto:info@stofa.dk); [jura@tv2.dk](mailto:jura@tv2.dk); [tv3@viasat.dk](mailto:tv3@viasat.dk)

**Emne:** Høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) - sagsnummer 2013-720/21-0060

Hermed sender Justitsministeriet høring over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU).

Høringsfristen er 15. august 2013.

Se venligst vedhæftede filer.

Med venlig hilsen

Michael Hansen

Assistent

Fælles service  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K  
Tlf.: 7226 8400  
[www.justitsministeriet.dk](http://www.justitsministeriet.dk)  
[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

[formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)  
[hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

13-08-2013

Tina Dhanda Kalsi  
Dok. 136496/

### Høringssvar vedr. betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Forbrugerrådet har ved e-mail af 28. juni d.å. fra Justitsministeriet modtaget betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder i høring.

Foruden de lovændringer, som er nødvendiggjort af direktivet, ønskede Forbrugerrådet en mere generel revision af forbrugerbeskyttelsesreglerne i købeloven og forbrugeraftaleloven, da Danmark på mange vigtige områder har en ringere beskyttelse af forbrugerne end andre EU-lande. Desværre fandt ministeriet, at der ikke var tid til en sådan gennemgang. Forbrugerrådet mener fortsat, at der er et stort behov for en revision af de øvrige forbrugerbeskyttelsesregler – særligt i købeloven – og skal derfor opfordre til, at der nedsættes en arbejdsgruppe herom. Se nærmere nedenfor.

Forbrugerrådet har deltaget i justitsministeriets arbejdsgruppe, som har afgivet betænkningen og vil benytte lejligheden til at fremhæve følgende forhold:

- Vi finder, at risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i fortrydelsesperioden efter direktivet fortsat påhviler den erhvervsdrivende, når forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde købet.
- Forbrugerrådet støtter ikke indførelsen af en bagatelgrænse på 350 kr. ved visse aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.
- Vi finder at afgrænsningen af bestillingskøb også efter direktivet afhænger af, om fremstillingen er baseret på forbrugers individuelle valg, og dette bør klart fremgå af bemærkningerne til loven.
- Det bør klart fremgå af bemærkningerne til loven, at der ikke kan stilles krav om et egentligt bevis for forsendelsens indhold eller varens stand for at den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt indtræder ved forbrugers fortrydelse.

Fiolstræde 17  
Postboks 2188  
DK-1017 København K

Tlf. [+45] 7741 7741  
Fax [+45] 7741 7742  
Mail [fbr@fbr.dk](mailto:fbr@fbr.dk)  
Web [www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)



- Der bør indføres en lovregel om, at når forbrugere indgår aftaler på baggrund af markedsføringsmateriale udfærdiget på dansk, skal oplysninger om aftalen også affattes på dansk.
- Forbrugerrådet finder, at der bør indføres en lovregel, som udtrykkeligt fastslår, at der i forbrugerftaler ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end 1 måned til udgangen af en måned.

Ovenstående bemærkninger uddybes nærmere i det følgende.

### **Risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse i fortrydelsesperioden**

Som det fremgår af betænkningen, finder flertallet i justitsministeriets arbejdsgruppe, at det ikke vil være i overensstemmelse med forbrugerrettighedsdirektivet at opretholde bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 20, stk. 2, hvorefter forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, uanset varen er blevet beskadiget eller forringet, når dette ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side.

Forbrugerrådet er imidlertid ikke enig i denne fortolkning af direktivet. Forbrugerrådet finder, at det er muligt at bevare en bestemmelse i dansk ret svarende til den gældende § 20, stk. 2, i forbrugerftaleloven, og det vil være en urimelig forringelse af forbrugerbeskyttelsen i forhold til gældende ret, hvis en tilsvarende bestemmelse ikke videreføres.

Af direktivets artikel 14, stk. 2, 1. pkt., fremgår, at forbrugeren kun hæfter for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Heraf må det efter Forbrugerrådets opfattelse også følge, at risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse påhviler den erhvervsdrivende, når forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde købet.

Efter direktivets artikel 13, stk. 3, følger endvidere, at den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren fortryder købet, i visse tilfælde vil være forpligtet til at tilbagebetale det erlagte beløb til forbrugeren, allerede inden varen er modtaget retur, såfremt forbrugeren fremlægger dokumentation for at have returneret varen.

En antagelse om, at forbrugeren i tilfælde af varens hændelige undergang eller forringelse under tilbagesendelsen skulle være forpligtet til at returnere den erlagte tilbagebetaling til den erhvervsdrivende – udover at være omstændeligt og uhensigtsmæssigt – synes ikke at være i overensstemmelse med hensigten med direktivets artikel 13, stk. 3.

Sammenholdt med, at artikel 14, stk. 2, 1. pkt., placerer risikoen for hændelige beskadigelser eller forringelser hos den erhvervsdrivende i fortrydelsestilfælde, må bestemmelsen i artikel 13, stk. 3 således antages at indebære, at det ligeledes er den

erhvervsdrivende, som under varens returforsendelse bærer risikoen for varens hændelige undergang eller forringelse.

Bestemmelsen i artikel 14, stk. 2, udgør således efter Forbrugerrådets opfattelse en fravigelse af princippet i direktivets artikel 20, hvorefter risikoen for tab eller beskadigelse af varen overgår til forbrugeren, når denne har fået varen i fysisk besiddelse (hvilket også følger af gældende ret). Fravigelsen skal ses i lyset af, at fortrydelsesretten netop indebærer, at forbrugeren ved udnyttelsen af sin ret til at træde tilbage fra en aftale skal stilles, som om aftalen ikke var indgået, herunder stilles som om risikoen for varens hændelige undergang eller forringelse ikke var overgået til denne.

Forbrugerrådet finder således ikke, at direktivets bestemmelser adskiller sig fra den gældende retstilstand, men foreslår dog at der – for at gøre det mere klart – indsættes en lovregel, hvoraf det fremgår, at forbrugeren i øvrigt ikke hæfter for beskadigelse eller forringelse af varen, når dette ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side.

#### **Aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvor prisen ikke overstiger 50 euro**

Efter direktivets artikel 3, stk. 4, har medlemsstaterne mulighed for at beslutte, at direktivets regler ikke skal finde anvendelse på aftaler, der indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, hvis prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 euro, eller en af medlemsstaterne fastsat lavere værdi.

Flertallet i justitsministeriets arbejdsgruppe finder, at denne mulighed bør benyttes til at undtage aftaler, der indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, fra forbruger aftalelovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret, dog alene i de tilfælde, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse. Flertallet foreslår, at beløbsgrænsen fastsættes til 350 kr.

Forbrugerrådet kan imidlertid ikke støtte indførelsen af en bagatelgrænse og mener, at bestemmelserne om oplysningspligt og fortrydelsesret bør finde anvendelse ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, uanset om prisen, som skal betales, er over eller under 350 kr. Der gælder således heller ikke i dag nogen bagatelgrænse for aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, selvom dørsalgsdirektivet indeholdt mulighed for at indføre en sådan beløbsgrænse på 60 ECU eller derunder, idet man valgte ikke at benytte denne mulighed i dansk ret.

Det skal endvidere bemærkes, at det følger af forbrugerrettighedsdirektivet, at der ved indgåelse af to eller flere aftaler med beslægtet indhold samtidigt skal skeles til den samlede udgift, som forbrugeren skal betale. Det vil sige, at i situationer, hvor forbrugeren fx køber tre varer af samme type eller med en indbyrdes sammenhæng af den erhvervsdrivende uden for dennes forretningssted, skal den erhvervsdrivende alligevel opfylde lovens bestemmelser om oplysningspligt, og

forbrugeren vil have fortrydelsesret, hvis prisen for varerne samlet set overstiger 350 kr., uanset at alle varerne hver især koster langt mindre end 350 kr.

De erhvervsdrivende skal således under alle omstændigheder være forberedt på, at reglerne om oplysningspligt og om fortrydelsesret kan finde anvendelse afhængig dels af den enkelte vares pris, dels om der sælges en eller flere varer, hvis pris tilsammen overstiger beløbsgrænsen. Forbrugerrådet vurderer derfor, at den administrative lettelse ved indførelse af en bagatelgrænse vil være meget begrænset, og at reglerne vil være vanskelige at administrere i praksis for de erhvervsdrivende.

Bagatelgrænsen vil ligeledes skabe usikkerhed hos forbrugerne om deres retsstilling, idet det vil afhænge af, hvad der i øvrigt købes og til hvilken pris, om forbrugeren har fortrydelsesret for så vidt angår købet af den enkelte vare.

### **Bestillingskøb - Varer, som er fremstillet efter forbrugerenes specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg**

I forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, nr. 4, defineres de såkaldte bestillingskøb som enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerenes individuelle valg eller beslutning. Den gældende forbrugeraftalelov indeholder ikke nogen egentlig definition svarende til direktivets, men loven indeholder regler om varer, som skal tilpasses efter forbrugerenes individuelle behov.

Ligesom de øvrige medlemmer af arbejdsgruppen, finder Forbrugerrådet det ikke nødvendigt at indføre en egentlig definition af bestillingskøb i en lovbestemmelse, men vurderer at det vil være tilstrækkeligt at beskrive indholdet af begrebet i bemærkningerne til loven.

Afgrænsningen af bestillingskøb har imidlertid vidtrækkende konsekvenser, idet disse køb helt vil være undtaget fra fortrydelsesretten.

Forbrugerrådet finder det derfor væsentligt, at det i bemærkningerne til loven understreges, at der ikke er holdepunkter for, at den gældende definition af bestillingskøb i forbrugeraftaleloven og direktivets definition har et materielt forskelligt indhold, idet det således efter begge definitioner er afgørende, om der er tale om en fremstilling, der er baseret på forbrugerenes individuelle valg.

Derimod mener erhvervslivet, som er i mindretal i arbejdsgruppen på dette punkt, at afgrænsningen af bestillingskøb efter direktivet skal fastlægges langt bredere end efter gældende ret, med den konsekvens at langt flere varer undtages fra fortrydelsesretten.

En for bred afgrænsning vil kunne omfatte varer, som den erhvervsdrivende vil kunne afsætte til anden side. For at sikre en tilstrækkelig varetagelse af de beskyttelsestiltag, som ligger bag direktivets generelle fortrydelsesret, bør

undtagelsen om bestillingskøb fortolkes indskrænkende i overensstemmelse med almindelige fortolkningsprincipper.

Der bør således efter de nye regler fortsat være samme høje krav til, hvornår et køb kan anses for at være et bestillingskøb, som ikke er omfattet af fortrydelsesretten, og dette bør klart fremgå af bemærkningerne til loven.

### **Tilbagebetalingsfrist ved fortrydelse af varekøb**

Direktivets artikel 13, stk. 1, fastslår, at den erhvervsdrivendes tilbagebetaling i tilfælde af forbrugerens fortrydelse skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten. Der gælder dog en undtagelse for aftaler om salg af varer iht. direktivets artikel 13, stk. 3, hvorefter den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil denne har modtaget varerne retur, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

Efter Forbrugerrådets opfattelse må kravet til dokumentation for returforsendelsen, som udløser tilbagebetalingspligten, som alt overvejende hovedregel afspejle den dokumentation, som er tilgængelig ved anvendelsen af gængse og udbredte former for forsendelse. Der kan således efter Forbrugerrådets opfattelse ikke stilles krav om særlige forsendelsesmetoder ved returneringen, som forbrugeren skal bekoste, der sikrer egentligt bevis for forsendelsens indhold eller varens stand.

Kunne der stilles sådanne vidtgående krav i praksis, ville den i artikel 13, stk. 1 og 3, tilsigtede forbrugerbeskyttelse blive illusorisk. Undtagelsen til hovedreglen om tilbagebetaling inden 14 dage fra meddelesestidspunktet, ville således få et langt større anvendelsesområde end hensynene bag bestemmelsen, en almindelig sproglig forståelse samt en formålsfortolkning af reglen må tilsige.

Det bør derfor klart fremgå af bemærkningerne til loven, at der ikke kan stilles krav om et egentligt bevis for forsendelsens indhold eller varens stand for at den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt indtræder.

### **Særlige sprogkrav**

Efter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 7, er det muligt at indføre sprogkrav vedr. de aftalemæssige oplysninger i medlemsstaternes nationale lovgivning for at sikre, at oplysningerne let kan forstås af forbrugeren.

Forbrugere, der indgår aftaler på baggrund af markedsføringsmateriale udfærdiget på dansk, må kunne forvente, at også selve aftalen affattes på dansk, hvilket dog ikke altid viser sig at være tilfældet i praksis.

Det vil derfor være af væsentlig betydning for forbrugerbeskyttelsen, at der i forhold til aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, indføres krav om, at de lovpligtige oplysninger skal foreligge på dansk, hvis den erhvervsdrivende har markedsført varen / ydelsen på dansk.

Der er enighed i arbejdsgruppen om indførelsen af et sådant krav, som Forbrugerrådet lægger stor vægt på indføres.

### **Civilretlige sanktioner**

Ud over den gældende sanktionsbestemmelse i forbrugerftalelovens § 29, som bl.a. suppleres af markedsføringsretlige indgrebsmuligheder samt civilretlige sanktioner i form af udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og bortfortolkning af ikke-oplyste vilkår, vil der i medfør af forbrugerrettighedsdirektivet skulle indføres yderligere civilretlige sanktioner ved erhvervsdrivendes overtrædelse af regler, der følger af direktivet.

Ved udnyttelse af fortrydelsesretten vil forbrugeren således ikke være forpligtet til at betale eventuelle yderligere omkostninger, andre udgifter samt udgifter til returnering af varen, hvis den erhvervsdrivende har forsømt at give forbrugeren oplysning herom.

Forbrugerrådet finder det væsentligt, at det derudover udtrykkeligt fastslås, at der i forbrugerftaler ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel end 1 måned til udgangen af en måned, uden at dette dog ændrer ved den maksimale bindingsperiode, som følger af forbrugerftalelovens § 25, stk. 1.

Ønsket om en sådan udtrykkelig bestemmelse skal ses i lyset af, at den erhvervsdrivende som følge af direktivet er forpligtet til at oplyse forbrugeren om minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen, og bestemmelsen skal således sikre, at forbrugerne ikke kan underlægges et længere opsigelsesvarsel end 1 måned til udgangen af en måned, heller ikke i tilfælde hvor der ikke gives oplysninger om opsigelsesvarsel som foreskrevet.

Der er enighed i arbejdsgruppen om indførelsen af en sådan udtrykkelig lovregel om opsigelsesvarsel i forbrugerftaler og Forbrugerrådet lægger stor vægt på den indføres.

### **Behov for yderligere revision af købeloven**

Afslutningsvis skal vi bemærke, at Forbrugerrådet i efteråret 2011 rettede henvendelse til Justitsministeriet om, at vi gerne så, at man i forbindelse med implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet benyttede lejligheden til også at se på andre områder - som ikke er omfattet af direktivet - i de pågældende love, som direktivet vedrører.

Dette, fordi vi ser et stort behov for en revision af forbrugerbeskyttelsesreglerne i købeloven mere generelt, da vi under arbejdet med Forbrugerrettighedsdirektivet har erfaret, at Danmark på mange vigtige områder har en ringere beskyttelse af forbrugerne end andre EU-lande, herunder også de øvrige nordiske lande.

Ønsket om et kommissorium for arbejdsgruppen om implementering af forbrugerrettighedsdirektivet, der ville gå videre end blot implementering af direktivet blev imidlertid ikke imødekommet af ministeriet under henvisning til de tidsmæssige rammer for implementeringsarbejdet.

Forbrugerrådet ser således frem til en drøftelse af sådanne yderligere områder i kølvanet på implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet og skal opfordre til, at der nedsættes en arbejdsgruppe, som netop har til formål at drøfte en revision af de øvrige forbrugerbeskyttelsesregler i de berørte lovgivninger.

Mere konkret finder vi eksempelvis, at der bør ske en drøftelse af reglerne om reklamationsfristens længde, bevisbyrereglerne, mangelsbeføjelserne og deres indbyrdes sammenhæng, sælgerens pligter i forbindelse med en reklamation, direkte producentansvar, passivitet, problemstillingen vedr. de såkaldte undersøgelsesgebyrer samt muligheden for at indføre en generel fortrydelsesret i forbindelse med køb.

I relation til Forbrugeraftaleloven finder vi desuden, at tiden er moden til at ophæve visse af undtagelserne til forbuddet mod uanmodede telefoniske henvendelser. Det drejer sig om undtagelserne vedrørende erhvervsdrivendes telefoniske henvendelser om bestilling af bøger, formidling af forsikringsaftaler og aftaler om visse redningstjenester, idet disse undtagelser ikke længere er tidssvarende.

Giver ovenstående anledning til spørgsmål eller bemærkninger, er I naturligvis velkomne til at kontakte os for en nærmere uddybning.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe  
Kst. direktør

Tina Dhanda Kalsi  
Seniorjurist

**Fra:** Trineke Borch Jacobsen [TBJ@realkreditforeningen.dk]  
**Sendt:** 15. august 2013 16:42  
**Til:** ÆFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Cc:** Kristina Breyen; Majbritt Christensen  
**Emne:** Høringssvar vedrørende betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder  
**Vedhæftede filer:** Høringssvar om gennemførelse af direktiv om forbrugerrettigheder - 508166.docx

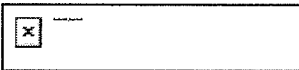
Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

**Ad sag 2013-720/21-0060 Høring om betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder**

Se venligst vedhæftede høringssvar fra Finansrådet og Realkreditforeningen.

Med venlig hilsen

Trineke Borch Jacobsen  
[tbj@realkreditforeningen.dk](mailto:tbj@realkreditforeningen.dk)



**Finanssektorens Hus**  
Realkreditforeningen  
Amaliegade 7  
1256 København K  
Telefon 3336 1311  
Fax 3393 0260

[mail@realkreditforeningen.dk](mailto:mail@realkreditforeningen.dk)  
[www.realkreditforeningen.dk](http://www.realkreditforeningen.dk)



Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Pr. Mail til:  
formueretskontoret@jm.dk  
hll@jm.dk

## Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Finansrådet og Realkreditforeningen takket for den fremsendte betænkning, og for lejligheden til at afgive bemærkninger om den.

Både pengeinstitutterne og realkrediten er allerede reguleret af den gældende forbrugeraftalelov, som tænkes indarbejdet i den her skitserede lovgivning og derpå, som vi forstår det, ophævet.

I vor gennemlæsning af betænkningen og det ledsagende lovudkast med bemærkninger har vi derfor spejdet efter hvilke ændringer dette vil indebære. Det har vist sig ganske vanskeligt at gennemskue, men i det følgende har vi anført nogle overvejelser knyttet til fortrydelsesret og accessoriske aftaler.

### Formål og anvendelsesområde

Formålet med direktivet er - med totalharmonisering som udgangspunkt - at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højere forbrugerbeskyttelsesniveau.

Direktivet omhandler blandt andet den information, der skal gives forud for køb af varer, regler om levering, fortrydelsesret, reparationer, udskiftning, garantier og urimelige kontraktvilkår.

Betænkningen foreslår direktivet gennemført i dansk ret ved en ny forbrugeraftalelov og ændring af enkelte bestemmelser i købeloven.

Med særlig interesse konstaterer vi, at direktivet ifølge artikel 3, stk. 3, litra d) ikke finder anvendelse på finansielle tjenesteydelser.

Der lægges dog på betænkningens side 24 op til, at de foreslåede definitioner finder anvendelse på loven i sin helhed, herunder også uden for det område, som direktivet regulerer. Altså også for aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Direktivets definitioner, som de beskrives og tænkes gennemført i en kommende lovgivning, giver imidlertid ikke anledning til bemærkninger herfra.

14. august 2013

Finanssektorens Hus  
Amaliegade 7  
1256 København K

Telefon 3336 1311  
Fax 3393 0260

mail@realkreditforeningen.dk  
www.realkreditforeningen.dk

Journalnr. 343/02  
Dok. nr. 508166-v1



## Forslaget til gennemførelse af direktivet

Side 2

Derimod giver § 18 i det fremlagte **udkast til ny forbrugerftalelov** anledning til kommentarer. Heri opregnes hvilke aftaler, der er undtaget fra kapitlet om fortrydelsesret, som også var det mest ”interessante område” for realkreditlen i forbindelse med gennemførelsen af den gældende forbrugerftalelov.

Journalnr. 343/02

Dok. nr. 508166-v1

### § 18, stk. 1

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

### § 18, stk. 2

”Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

---

14) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer mv., og

15) aftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden”

Heroverfor § 18, stk. 3:

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

Vi foreslår at man, for at foregribe tvivlstilfælde, forklarer hvorledes bestemmelsen skal forstås og anvendes, eventuelt ved at redegøre for hvilke situationer bestemmelsen tager sigte på.

Fx kan man overveje om fastkursaftaler knyttet til realkreditlån dermed utilsigtet vil blive omfattet af fortrydelsesretten, hvis de indgås uden for ”den erhvervsdrivendes forretningssted” således som dette begreb er defineret i udkastets § 3 nr. 2 og 3, fx pr. e-mail eller på anden elektronisk måde og som opfølgning på en telefonisk henvendelse fra den erhvervsdrivende.

Det er afgørende for vore medlemmer at aftaler, uanset hvor og hvordan de indgås, der er *accessoriske* til låneaftalen (fx fastkursaftaler, der alene kommer til eksistens i tilknytning til et realkreditlån, eller andet pengemarkedsbaseret lån) er omfattet af undtagelsen fra fortrydelsesretten. I modsat fald åbnes adgang til at spekulere imod vore medlemmer.

I betænkningens gennemgang af ”forretningssted” i afsnit 6.1.7.7 (s. 110-16) er der megen fokus på, at der i aftaleindgåelsen skal være en grad af spontanitet og ”ad hoc” over de omstændigheder under hvilke aftalen er indgået. Dette vil af tekniske og praktiske årsager være vanskeligt at forestille sig om proceduren i forbindelse med indgåelse af låneaftale om et

realkreditlån, eller et banklån. Af samme årsag forudsætter vi, at der sigtes til finansiering, der knytter sig til en hovedaftale om et køb.

Side 3

Alligevel vil vi værdsætte en præcis stillingtagen til hvorledes man håndterer aftaler, der er accessoriske til aftaler, der er undtaget fra fortrydelsesretten.

Journalnr. 343/02

Dok. nr. 508166-v1

Vi foreslår derfor, at det præciseres at accessoriske aftaler til de aftaler om finansielle tjenesteydelser, som er undtaget fra fortrydelsesretten, ligeledes undtages. I modsat fald vil man åbne for muligheden for at der spekuleres i adgangen til at fortryde disse aftaler.

I betænkning 1440 fra 2004 til den gældende forbrugeraftalelov er der en henvisning til artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Her henvises netop til at man ved at undtage produkter, der i pris og vilkår fluktuerer i takt med det generelle pengemarked sikrer den erhvervsdrivende mod spekulation.

Denne præcisering bør gentages i bemærkningerne til lovforslaget i forbindelse med gennemførelsen af det nye direktiv.

Her er den relevante passage vedrørende udkastet til den gældende § 17, stk. 2, nr. 3 "sakset" fra side 116 i betænkning 1440/2004:

I det finansielle direktivs artikel 6, stk. 2, litra a, er opregnet en række eksempler på finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af undtagelsen. Det drejer sig følgende tjenesteydelser:

- 1) fremmed valuta,
- 2) pengemarkedsinstrumenter,
- 3) værdipapirer,
- 4) andele i kollektive investeringsforetagender,
- 5) finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant,
- 6) fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter),
- 7) rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks,
- 8) optioner på køb eller salg af de ovennævnte instrumenter, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant; denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner.

Det fremgår af bestemmelsen, at opregningen ikke er udtømmende.

Formålet med bestemmelsen må antages at være, at forbrugeren ikke skal kunne spekulere i fortrydelsesadgangen til skade for den erhvervsdrivende, som i de omhandlede tilfælde er uden indflydelse på tjenesteydelsens pris.

Det er en betingelse for undtagelsens anvendelse, at den erhvervsdrivende er uden indflydelse på prisen, idet usikkerheden med hensyn hertil skal knytte sig til udsving på kapitalmarkedet. Det er endvidere en betingelse, at disse prisudsving kan forekomme i fortrydelsesperioden..

Vi har ikke yderligere bemærkninger til betænkningen.

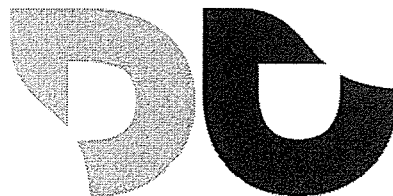
Med venlig hilsen

Side 4

Kristina Breyen  
Finansrådet

Trineke Borch Jacobsen  
Realkreditforeningen

Journalnr. 343/02  
Dok. nr. 508166-v1



**DANMARKS  
TEATERFORENINGER**  
*- teater i hele Danmark*

Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

København, den 15. august 2013.

## **HØRINGSSVAR**

### **Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder.**

Danmarks Teaterforeninger (DT) takker for ministeriets skrivelse af 28. juni 2013, og skal hermed afgive følgende høringssvar:

Danmarks Teaterforeninger har med glæde konstateret, at de foreslåede regelændringer i forbindelse med gennemførelse af det pågældende EU direktiv ikke vil påvirke teaterforeningernes abonnements salg, under hvilke der sælges abonnementer til forbrugere på et nærmere aftalt antal forestillinger varierende fra 3 forestillinger i abonnement til 10 forestillinger i abonnement.

Da det købte abonnement typisk afvikles over en periode på op til 7 måneder, vil der ikke med det foreslåede regelsæt være muligt for en forbruger ekstraordinært at bringe abonnementet til ophør i abonnementsperioden.

Vi har derfor ikke ønsket om ændringer til den foreslåede gennemførelse af direktivet.

Med venlig hilsen

Lars Salling  
landsformand

**Fra:** Lars Quistgaard Bay [lqb@danskerhverv.dk]  
**Sendt:** 15. august 2013 11:35  
**Til:** Helga Lund Laursen; fFormueretskontoret (951s06)  
**Cc:** Henrik S Øe - Forbrugerombudsmand; Rikke Ørum Petersen; Camilla Kongskov; Lone Rasmussen  
**Emne:** Høringssvar  
**Vedhæftede filer:** 20130815 Høringssvar om gennemførelsen af direktivet om forbrugerrettigheder.pdf

Kære Helga Lund Laursen,

Hermed fremsendes Dansk Erhvervs høringssvar.

Vi står gerne til rådighed for en uddybning.

Med venlig hilsen

Lars Quistgaard Bay  
Advokat, chefkonsulent

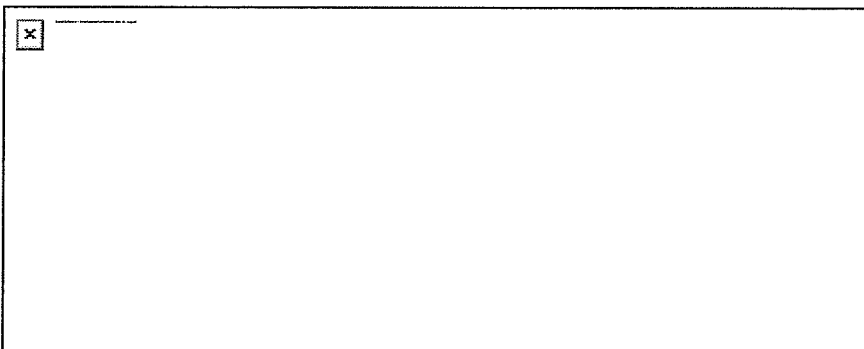
MOBIL: +45 3031 7530  
DIREKTE: +45 3374 6108  
LQB@DANSKERHVERV.DK



Dansk Erhverv er erhvervsorganisation og arbejdsgiverforening for fremtidens erhverv. Vi repræsenterer 17.000 virksomheder og 100 brancheorganisationer inden for handel, rådgivning, oplevelse, transport og service.

DANSK ERHVERV  
BØRSEN  
DK-1217 KØBENHAVN K  
WWW.DANSKERHVERV.DK

T. +45 3374 6000  
F. +45 3374 6080  
CVR NR. 43232010  
INFO@DANSKERHVERV.DK



Justitsministeriet  
Formueretskontoret  
Att.: Fuldmægtig Helga Lund Laursen  
Slotsholmsgade 10  
1217 København K  
Sendt til formueretskontoret@jm.dk og hll@jm.dk.

14. august 2013

## **Dansk Erhvervs svar på høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder**

Dansk Erhverv har deltaget i den lovforberedende arbejdsgruppe, som har udarbejdet betænkningen, og vores medlem i gruppen, Lars Quistgaard Bay, har tilsluttet sig betænkningens ordlyd eller deltaget i mindretalsudtalelser om holdninger til visse forhold.

Dansk Erhverv kan derfor i udgangspunktet henvise til betænkningen og mindretalsudtalelserne heri. Imidlertid gælder for flere forhold, at Dansk Erhverv har tilsluttet sig opfattelser, der kunne opnås enighed om, selv om vi gerne havde set en skarpere eller mere uddybende beskrivelse. I dette høringssvar præciserer vi derfor vores holdning til dele af betænkningen. Samtidig kommenterer vi på de forhold, som fortjener særlig opmærksomhed ved behandlingen af lovforslaget.

### **Generelle bemærkninger**

Dansk Erhverv anser det for positivt, at direktivet sigter på totalharmonisering af reglerne, men peger samtidig på, at harmonisering af kontraktretlig lovgivning er en vanskelig opgave. Derfor er det vigtigt at holde fokus på at få harmoniseret de områder, der er vigtige for den grænseoverskridende e-handel. Den opgave løser forbrugerrettighedsdirektivet desværre ikke.

Samtidig rummer forbrugerrettighedsdirektivet flere elementer, som er direkte skadelige for europæiske e-handelsvirksomheder. Et af disse negative elementer er, at direktivet giver forbrugerne ret til at returnere brugte varer. Selvom forhandleren får ret til at fradrage en sum for værdiforringelsen, risikerer denne regel at få store negative økonomiske konsekvenser, fordi langt de fleste e-handelsvirksomheder slet ikke sælger brugte varer.

Eftersom virksomhederne er forpligtede til at beskrive de varer, de sælger, vil det – i tilfældet med brugte varer – kræve en individuel beskrivelse af hver eneste vare. Dette vil være en stor administrativ byrde. Realiteten bliver, at virksomhederne i mange tilfælde ikke har andet valg end at kassere varerne.

Reglen om, at forbrugerne kun hæfter for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på, er blevet til for at beskytte forbrugerne. Efter Dansk Erhvervs opfattelse beskytter den desværre kun de brodne kar blandt forbrugerne og ikke det store flertal af almindelige forbrugere, der godt kan passe på tingene i fortrydelsesperioden.

En anden skadelig regel i direktivet er reglen om, at virksomhederne i visse tilfælde forpligtes til at betale pengene tilbage for returvarer, før de har modtaget dem. Som reglerne står i lovforslaget, kan kriminelle, der ønsker at berige sig uden at sende varen tilbage, udnytte reglerne. Reglen er desuden i modstrid med reglen om, at virksomheden efter at have besigtiget varen har mulighed for at fradage en eventuel værdiforringelse ved tilbagebetalingen.

#### *Dårlig proces forud for direktivets tilblivelse har ført til problematisk direktiv*

Dansk Erhverv kommenterer i høringssvar normalt ikke på den politiske tilblivelse af et forslag, men i dette tilfælde har direktivets tilblivelse på flere punkter været meget problematisk. Vi bruger derfor denne lejlighed til at kommentere på forhold, der måske kan håndteres anderledes og bedre i fremtiden.

Problemerne begyndte allerede, da Kommissionen offentliggjorde den første høring om en større grad af harmonisering af forbrugerlovgivningen i grønbogen om gennemgang af forbrugerlovgivningen (KOM(2006)744). Her blev der lagt op til en gennemgribende revision af 8 retsakter inden for det forbrugerretlige område. Direktivforslaget (KOM(2008)614) var mindre ambitiøst og sigtede alene mod at revidere fire direktiver inden for det forbrugerretlige område. Alligevel var direktivet så dårligt forberedt, at der ikke kunne samles politisk opbakning til store dele af forslaget i hverken Europa-Parlamentet eller Ministerrådet.

Årsagen til uenigheden var blandt andet de store forskelle mellem britiske, latinske og germansk-nordiske juridiske traditioner og forskelle i kontraktretten EU-landene imellem. Dernæst gør det forhold, at pligter og rettigheder mellem forbrugere og erhvervsdrivende er afvejet forskelligt i medlemsstaterne, det vanskeligt at finde fællesnævner, som ikke ville være en forringelse af forbrugernes retsstilling i visse medlemsstater.

Disse forhold førte alt i alt til et amputeret direktiv, som ikke kunne løse de grundlæggende problemer ved grænseoverskridende e-handel. Særligt slemt er det, at der stadig er store forskelle i reklamationsretten, navnlig på reklamationsfristernes længde.

#### *Lukkede og forhastede politiske forhandlinger*

Udover at bygge på et amputeret direktiv var trilogforhandlingerne præget af et unødvendigt hastværk, som ikke tillod, at en række af forslagene til direktivbestemmelser blev analyseret tilstrækkeligt i forhold til deres konsekvenser for e-handlen.

Det endelige direktiv bærer derfor præg af manglende praktisk indsigt i e-handlens vilkår og grundlæggende formueretlig tænkning. Dermed er direktivet på en række punkter direkte skadeligt for den e-handel, hvis formål det ellers var at fremme.

Disse dårlige erfaringer fra tilblivelsen af forbrugerrettighedsdirektivet skal i dag tages endnu mere alvorligt i lyset af det stigende antal EU-retsakter, som vedtages i forbindelse med førstebehandlingen. Danmark skal i Rådet være opmærksom på dette forhold og sikre en ordentlig lovkvalitet ved at modsætte sig hastværk, der enten ikke er velbegrundet eller forsvarlig i forhold til lovgivningens indhold.

Direktivet om forbrugerrettigheder havde bl.a. som formål at skabe fundamentet for yderligere vækst inden for den grænseoverskridende e-handel. Det er derfor uforståeligt, at EU-Kommissionen ikke har lyttet til erhvervslivets indsigelser, men i stedet har været med til at presse på at få vedtaget et direktiv, der har negative konsekvenser for erhvervslivet og dermed for den økonomiske vækst.

Dansk Erhverv deltog i Justitsministeriets følgegruppe til disse forhandlinger og har desværre måttet konstatere, at følgegruppen ikke havde nogen reel indflydelse på forhandlingerne. Der var på flere punkter tale om, at følgegruppen blev mere en passiv modtager af information end en aktiv deltager i forhandlingerne.

Direktivets juridiske kompleksitet belyses nok bedst af, at det – grundet det komplekse forslag fra EU-Kommissionen – tog Justitsministeriet mere end et år at udarbejde det juridiske grundnotat til Europaudvalget.

#### *Ros til den danske implementeringsproces*

Processen omkring gennemførelsen af direktivet i dansk ret har indtil videre været særdeles positiv. Danmark kan ikke ændre direktivets ordlyd, men Dansk Erhverv glæder sig over, at arbejdsgruppen er nået frem til løsninger på mange af direktivets modstridende formuleringer og på de, for erhvervslivet, negative aspekter af direktivet. Alt sammen naturligvis inden for rammerne af en korrekt gennemførelse af direktivet.

Dansk Erhverv kan derfor i det store og hele anbefale, at loven gennemføres som foreslået af arbejdsgruppen.

#### *Brug for ændringer på tre afgørende punkter*

Der er dog tre punkter, hvor det er afgørende, at ministeren foretager ændringer i arbejdsgruppens lovforslag før fremsættelsen. Teknisk har arbejdsgruppen valgt, at lovforslaget i videst mu-



ligt omfang skal følge direktivets ordlyd. Ændringerne skal derfor ske i bemærkningerne til forslaget, navnlig i de særlige bemærkninger.

#### **bestemmelser for erhvervslivet:**

##### 1. Hvis forbrugerne returnerer brugte varer, skal de kun have krav på at få refunderet et beløb svarende til den handelsmæssige værdi, den erhvervsdrivende i almindelighed kan opnå

I den danske implementering af direktivet skal der først og fremmest tages hensyn til, at mange erhvervsdrivende slet ikke har indrettet deres virksomhed til at handle med brugte varer og i øvrigt ikke ønsker deres omdømme eller produkter forbundet med brugte varer.

Derfor skal den nye ret for forbrugere til at returnere brugte varer ændres, så det af bemærkningerne til lovteksten klart fremgår, at forbrugerne i denne situation kun har krav på en betaling for den handelsmæssige værdi, som den erhvervsdrivende i almindelighed kan opnå. Desuden skal bemærkningerne til bestemmelsen udbygges, så det bliver tydeligt, at man ikke bevismæssigt kan lægge til grund, at priser opnået under andre forhold, f.eks. ved handel mellem forbrugere, kan anvendes til sammenligning. Sådanne handler sker på helt andre vilkår for mangelsansvar, fortrydelsesret og betaling af moms for blot at nævne nogle få forhold af økonomisk betydning for en sådan handel.

Skadevirkningerne af reglen om, at forbrugeren beholder sin fortrydelsesret trods brug af varen, som vi i øvrigt finder både tåbelig og ødelæggende, er store. De fleste virksomheder vil være nødt til at kassere varen, fordi de ikke sælger brugte varer, og dermed bliver værdiforringelsen for dem reelt 100 pct.

Disse skadevirkninger kan vise sig meget negative for erhvervslivet. Det skyldes, at forbrugerne i stigende grad synes det er i orden at bytte varer, som har været brugt. Tendensen er størst blandt den yngre del af befolkningen, hvilket kan pege i retning af, at problemet vil blive større over tid<sup>1</sup>.

Det er således muligt for en forbruger, der vil undgå omkostninger til at leje service til en fest, i stedet at bestille eksempelvis dyrt porcelæn til et bryllup til 50 personer, at anvende dette i 28 dage, nemlig fortrydelsesperioden og tilbagesendelsesperioden, som begge er på 14 dage. Herefter kan forbrugeren vaske porcelænet op i hånden uden synlige mærker/brug eller uden nogen reel værdiforringelse som følge heraf, tilbagelevere varen og modtage købesummen retur. En sådan mulighed mener Dansk Erhverv er både forkert og undergravende for e-handelsvirksomheder. I sidste ende kan det betyde, at en række danske e-handelsvirksomheder og virksomheder med udlejning lukker.

---

<sup>1</sup> <http://www.danskerhverv.dk/Nyheder/Sider/Flere-forbrugere-bytter-brugte-varer.aspx>  
<http://www.danskerhverv.dk/Nyheder/Sider/bytning-af-brugte-varer-fortsat-stort-problem.aspx>  
<http://www.danskerhverv.dk/Nyheder/Sider/Unge-synes-det-er-okay-at-bytte-brugte-varer.aspx>

## 2. Ved tilbagebetaling af købesummen før modtagelse af returvaren løber sælger række risici for økonomisk tab

Lovforslaget indebærer, at sælgeren i visse tilfælde kan blive forpligtet til at tilbagebetale købesummen til en forbruger, som har brugt sin fortrydelsesret, før han har modtaget den returnerede vare og haft mulighed for at undersøge varen.

Denne bestemmelse i direktivet åbner op for misbrug, idet sælger dermed skal tilbagebetale et beløb uden nogen garanti for at modtage den rigtige vare i ordentlig stand. Fremsendelse af en postkвитtering dokumenterer ikke indholdet af forsendelsen eller varens stand, men alene at der er foretaget en forsendelse.

Hvis sælger tilbagebetaler købesummen før modtagelse af returvaren, kan det føre til et økonomisk tab for sælger i tilfælde, hvor forbrugeren uden gyldig begrundelse nægter at betale købesummen eller dele af den tilbage til sælger. Forbrugers pligt til dette kunne f.eks. være som følge af, at den returnerede vare er beskadiget eller brugt, at forsendelsen ikke kommer frem, eller at varen slet ikke er i forsendelsen.

Endvidere løber sælger en risiko for, at forbrugers identitet er falsk, at forbrugeren ikke kan betale beløbet, og at omkostningerne til inkasso er større end det beløb, sælger har til gode – dette er særligt problematisk vedrørende inkasso i udlandet.

En tilbagebetaling før varen er modtaget risikerer at føre til at sælger har givet forbrugeren kredit for sit krav på tilbagebetaling af tilbagebetalingen. Sælger skal derfor have mulighed for kontrollere forbrugers identitet og kreditværdighed, før han tilbagebetaler købesummen, i de tilfælde hvor dette er påkrævet som følge af direktivet.

Bestemmelsen indebærer, at kriminelle kan få pengene tilbage for en vare, uden at de har returneret denne. Det kunne eksempelvis ske ved at fremsende en pose sand med samme vægt som den mobiltelefon, vedkommende hævdede lå i pakken.

Formålet med bestemmelsen skulle angiveligt være at sikre, at forbrugere får deres penge tilbage. Dette mål støtter Dansk Erhverv naturligvis fuldt, men bestemmelsen løser ikke det problem, idet de brodne kar blandt de erhvervsdrivende uanset reglerne alligevel ikke vil tilbagebetale beløbet, ligesom de seriøse virksomheder altid vil gøre dette.

Hensynet til forbrugers sikkerhed for at få sine penge tilbage er sikret ved reglerne om charge-back. Charge-back betyder, at forbrugers betalingskortselskab eller pengeinstitut betaler beløbet tilbage, når forbrugeren har indsigelser om manglende levering, mangelfuld vare eller manglende betaling, når varen er returneret, jf. lov om betalingstjenester § 74. Når en erhvervsdrivende

får uforholdsmæssigt mange klager, mister han muligheden for at modtage betalinger af kortselskabet. Allerede her ligger et betydeligt økonomisk incitament til at behandle forbrugerne korrekt. Dermed er der ikke nogen saglig begrundelse for at opretholde bestemmelsen, som potentielt kan få en enorm skadelig effekt for erhvervslivet.

Der mangler også en indre logik mellem reglen om tilbagebetaling før modtagelse af returvaren og direktivets anden regel om, at forbrugerne beholder deres fortrydelsesret, selvom varerne er brugte, men samtidig hæfter for værdiforringelsen herved. Denne bestemmelse forudsætter, at sælgeren har mulighed for at fastslå, at en sådan værdiforringelse eksisterer. Dette kan kun ske, efter at sælger har modtaget varen.

Det Forenede Kongerige (UK) har i sit notat om høringen over forslag til gennemførelsen af direktivet udtalt:

*"Business will also benefit from the new Consumer Rights Directive regulations which will make it clearer that goods bought at a distance (eg. online) must be returned to the trader before the consumer can get a refund."*<sup>2</sup>

Det vides ikke om andre medlemsstater vil følge denne linje. Hvis det sker, vil dette væsentligt forringe danske virksomheders konkurrencevilkår. Derfor skal udkastet ændres, så det gøres klart, at en sælger er berettiget til at tilbageholde købesummen til varen er modtaget retur.

### 3. Bestillingskøb skal undtages fra fortrydelsesretten, så dansk overimplementering undgås

Det er et problem, at betænkningen lægger op til en alt for restriktiv fortolkning af muligheden for at undtage visse bestillingskøb fra fortrydelsesretten. Betænkningen lægger efter Dansk Erhvervs opfattelse op til dansk overimplementering og vil være skadelig for både forbrugere og virksomheder.

En stigende del af forbrugernes køb på nettet sker ved, at forbrugeren selv designer produktet ud fra valgmuligheder, som sælgeren tilbyder. Dette kan det f.eks. være en sofa, hvor forbrugeren selv kan vælge model, tekstil, farve, træsort mv. Denne økonomiske model har flere fordele for begge parter. Forbrugeren får flere valgmuligheder, mens sælgeren ikke afsætter ressourcer som arbejdskraft og materialer, før der er sikkerhed for, at varen er solgt. Det gavner konkurrencen og giver samtidig forbrugerne flere valgmuligheder til lavere priser.

Hensynet til en bæredygtig produktion taler også for at undtage bestillingskøb fra fortrydelsesretten. Man kan hermed begrænse risikoen for produktion af varer, der ender med at blive destrueret, fordi de ikke efterfølgende kan sælges til andre forbrugere. Det skyldes, at de for samme pris

---

<sup>2</sup> Press Release 6 August 2013 from the Department for Business, Innovation & Skills.  
<https://www.gov.uk/government/news/new-powers-to-protect-vulnerable-and-elderly-consumers-against-rogue-traders>

kan købe en model, de selv designer. For nærmere beskrivelse se nedenstående kommentarer til de særlige bemærkninger til § 18.

Dansk Erhverv skal til sidst pege på, at denne fortolkning pålægger danske erhvervsdrivende en byrde, der er større, end hvad der kræves for en korrekt gennemførelse af direktivet. Regeringens politik er, at EU-direktiver ikke skal implementeres mere byrdefuldt for danske virksomheder end nødvendigt for en korrekt gennemførelse af direktivet. Det skal derfor i bemærkningerne til lovforslaget fremgå, at nævnte bestemmelse skal fortolkes i overensstemmelse med Dansk Erhvervs opfattelse. En kopi af dette høringssvar er derfor sendt til Finansministeriet for en vurdering af implementeringen på dette punkt.

I skrivende stund savner vi viden om, hvorledes andre medlemsstater – udover UK – har gennemført direktivet. Når denne viden foreligger, kan der vise sig behov for en hurtig revision af loven, og Dansk Erhverv opfordrer derfor til, at der indsættes en bestemmelse herom i loven.

### **Specifikke bemærkninger**

#### *Til § 3, nr. 1*

Bestemmelsen indeholder en definition af fjernsalg, som er vigtig, fordi Forbrugerombudsmanden og Forbrugerklagenævnet i samme sagsforhold er nået frem til modsatte afgørelser.

Forholdet var, at en virksomhed med fysisk detailhandel tilbød, at kunderne kunne reservere varer og få mulighed for at se dem og evt. købe dem i den butik, vedkommende havde valgt at få dem sendt til.

Forbrugerombudsmanden erklærede sig i en forhåndsbesked enig i, at der ikke var tale om fjernsalg. Det var Forbrugerklagenævnet ikke enig i og udtalte i en afgørelse mod virksomheden, at der var tale om fjernsalg, hvorefter der var fortrydelsesret.

Da en reservation af denne art ikke er et, køb falder det ikke ind under definitionen på et fjernsalg. Dette står udtrykkeligt om reservationer af tjenesteydelser i betænkningen på side 110, men det samme skal i sagens natur også gælde varer. Når varen kun er reserveret eller bestilt til eftersyn i forretningen, er den ikke købt, og forbrugeren har ingen pligter og behøver således ikke fortryde købet. Forholdet skal omtales i bemærkningerne til dette punkt, så retsikkerhed undgås.

#### *Til § 18, stk. 2, nr. 3*

Som nævnt ovenfor giver direktivet mulighed for at undtage ”aftaler om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg”.

Desværre lægges der i betænkningen op til en alt for restriktiv fortolkning af muligheden for at undtage visse bestillingskøb fra fortrydelsesretten. Betænkningen lægger dermed efter Dansk Erhvervs opfattelse op til dansk overimplementering og vil være skadelig for både forbrugere og virksomheder.

Betænkningen lægger op til, at en forbruger, der har bestilt en individuelt tilpasset sofa og foretaget et valg mellem forskellige stoftyper, farver, træsorter og ben, kan fortryde sit køb. Eftersom sofaen er blevet individuelt tilpasset efter forbrugeren specifikationer, risikerer en sælger i Danmark derfor at løbe en uacceptabel risiko for ikke at opnå den samme pris for varen, hvis forbrugeren fortryder sit køb. Samtidig har sælger bundet uforholdsmæssigt mange ressourcer i denne vare.

Det er flertallets opfattelse, at man ikke skal undtage sådanne aftaler fra fortrydelsesretten. Dansk Erhverv skal advare om, at hvis denne bestemmelse fastholdes i det endelige lovforslag, vil det betyde, at danske virksomheders lyst til at tilbyde deres kunder individuelt tilpassede varer vil blive markant forringet, fordi de skal være villige til at løbe den økonomiske risiko for at stå med en vare, der er svær at sælge, hvis forbrugeren fortryder.

Gennemførelse af direktivet i overensstemmelse med flertallets opfattelse vil betyde, at denne type handel vil forblive i fysiske butikker, fordi man her ikke er forpligtet til at give forbrugeren fortrydelsesret. Det stemmer ikke overens med direktivets formål om at fremme e-handel.

Mindretallet (DI, Dansk Erhverv og Håndværksrådet) uddyber på side 106-107 sit synspunkt således:

”Et mindretal af arbejdsgruppen, bestående af Line Stentoft Andersen, Lars Quistgaard Bay og Jeppe Rosenmejer finder i modsætning hertil, at direktivets definition af bestillingskøb afviger fra den gældende definition i forbrugeraftaleloven og ikke mindst den gældende praksis for afgrænsning heraf.

Mindretallet er enige med flertallet i, at varer, der har fået et personligt præg, også vil være omfattet af den gældende definition på bestillingskøb (og dermed er undtaget fra fortrydelsesretten). Disse medlemmer lægger dog navnlig vægt på, at direktivets definition af bestillingskøb også omfatter varer, der er fremstillet efter forbrugeren *specifikationer*, dvs. enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugeren individuelle valg eller beslutning, jf. artikel 2, nr. 4. Dette indebærer, at direktivets definition går videre end den gældende danske definition af bestillingskøb, der forudsætter, at der er sket en fremstilling eller tilpasning baseret på forbrugeren *individuelle behov*.

Ved *forbrugeren individuelle behov* forstår disse medlemmer, at der er tale om tilpasninger, som er konkrete i forhold til forbrugeren. Det kan f.eks. være hans kropsmål i relation til beklædning eller møbler eller dimensioner på hans bolig i relation til fremstilling af nye vinduer eller gardiner. Heroverfor er en vare *fremstillet efter forbrugeren specifikationer* ikke nødvendigvis *tilpasset efter forbrugeren individuelle behov*. Har en forbruger bestilt en løbesko i et design efter en række valgmuligheder, som sælgeren stiller til rådighed, kan skoen i den valgte størrelse passe andre end forbrugeren, men vil næppe kunne sælges igen.

Mindretallet finder således, at afgrænsningen af bestillingskøb skal fastlægges bredere end efter gældende ret – med den konsekvens, at flere varer undtages fra fortrydelsesretten jf. direktivets artikel 16, litra c. Mange produkter fremstilles efter forbrugerens specifikationer, der f.eks. fastlægges på grundlag af en eller flere valgmuligheder, som tilbydes af den erhvervsdrivende, hvilket f.eks. er sædvanligt ved bestilling af designermøbler eller biler. Betingelserne i direktivet er, at fremstillingen skal være sket efter forbrugerens specifikationer. Der er heri ikke indlagt en begrænsning på, om disse specifikationer skal være opstillet af forbrugeren selv, eller være udvalgt af forbrugeren blandt muligheder, sælgeren har tilbudt.

Det er denne del af arbejdsgruppens opfattelse, at flertallets opfattelse vil føre til en gennemførelse af direktivet, der i denne relation pålægger danske virksomheder større økonomiske byrder end nødvendigt for en korrekt implementering.

Denne del af arbejdsgruppen finder, at hensynet bag bestemmelsen er at undgå værdispild i produktionen, idet det antages, at varer fremstillet efter en bestemt forbrugers specifikationer ofte vil være vanskelige at afsætte til andre forbrugere, som næppe vil være tilbøjelige til at købe varer, der kun næsten lever op til deres ønsker, når de for samme pris kan købe den ønskede vare. Værdispild i produktionen har også negative miljømæssige konsekvenser, som også kan indgå som begrundelse for sælgerens valg om kun at fremstille varer efter forbrugerens specifikke bestilling.

Ved den konkrete vurdering af, om der foreligger et bestillingskøb, er det efter denne del af arbejdsgruppens opfattelse således afgørende, om varen først er sat i produktion efter forbrugerens bestilling og på baggrund af dennes specifikationer.

På ovennævnte baggrund finder mindretallet, at ovennævnte forudsætninger for afgrænsningen af varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, tydeligt bør angives i bemærkningerne til lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 3, som undtager sådanne varer fra fortrydelsesretten. Det bør i den forbindelse præciseres, hvilke begrænsninger, der vil gøre sig gældende i forhold til erhvervsdrivende, som uberettiget forsøger at omgå fortrydelsesretten, uden at der reelt er tale om fremstilling efter forbrugerens specifikke bestilling.”

#### *Til § 22*

Denne bestemmelse medfører, at sælger i visse tilfælde kan blive forpligtet til at tilbagebetale købesummen til en forbruger, som har brugt sin fortrydelsesret, før han har modtaget den returnerede vare og haft mulighed for at undersøge varen. Bestemmelsen åbner op for misbrug, hvis f.eks. en postkvittering kan bruges som dokumentation, selvom en sådan ikke beviser indholdet af pakken.

Hvis forbrugeren har modtaget returbeløbet fra sælger før denne har kunnet kontrollere varen, kan det føre til et økonomisk tab for sælger, hvis varen ikke kommer i god stand, og hvis forbrugeren derefter ikke accepterer at skulle betale købesummen helt eller delvist tilbage, selvom dette er

berettiget. Dette kunne eksempelvis være tilfældet, hvis varen er beskadiget, brugt eller ikke kommer frem.

Endvidere løber sælger en risiko for, at forbrugers identitet er falsk, at forbrugeren ikke kan betale beløbet, og at omkostningerne til inkasso er større end det beløb, sælger har til gode. Dette er særligt problematisk vedrørende inkasso i udlandet.

En tilbagebetaling før varen er modtaget kan føre til, at sælgeren har givet kredit for forbrugeren. Sælger skal derfor have mulighed for kontrollere forbrugers identitet og kreditværdighed, før han tilbagebetaler købesummen, i de tilfælde hvor dette er påkrævet som følge af direktivet.

Bestemmelsen indebærer, at kriminelle kan få pengene tilbage for en vare, uden at de har returneret denne. Det kunne eksempelvis ske ved at fremsende en pose sand med samme vægt som den mobiltelefon, vedkommende hævdede lå i pakken. Betænkningen beskriver forholdet på side 280:

”Direktivets artikel 13, stk. 3, vil endvidere kunne indebære, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen til forbrugeren, inden varen er modtaget retur, og den erhvervsdrivende vil i sådanne tilfælde ikke have mulighed for at sikre sig, at varen er ubeskadiget, førend der skal ske tilbagebetaling til forbrugeren.

Dette vil f.eks. være tilfældet, hvis forbrugeren – på et tidspunkt efter 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om tilbagetræden – over for den erhvervsdrivende fremlægger dokumentation for at have returneret varerne, og hvor den erhvervsdrivende endnu ikke har modtaget varerne.

Eksemplet kan illustreres på følgende måde: Den erhvervsdrivende og forbrugeren indgår en fjernsalgsaftale om køb af en vare den 28. marts. Forbrugeren modtager varen den 1. april. Fra dette tidspunkt har forbrugeren 14 dages fortrydelsesret, dvs. indtil den 15. april. Samme dag, som varen modtages (den 1. april), giver forbrugeren besked til den erhvervsdrivende om, at aftalen fortrydes. Fra dette tidspunkt har den erhvervsdrivende 14 dage til at tilbagebetale det modtagne beløb til forbrugeren, og forbrugeren har ligeledes fra dette tidspunkt 14 dage til at tilbagesende varen til den erhvervsdrivende. I begge tilfælde udløber fristen den 15. april. Forbrugeren venter med at returnere varen til sidste øjeblik – dvs. den 15. april, og fremlægger samme dag dokumentation for, at varen er returneret over for den erhvervsdrivende. På dette tidspunkt er varen endnu ikke modtaget af den erhvervsdrivende, men efter direktivets artikel 13, stk. 3, vil den erhvervsdrivende være forpligtet til at foretage tilbagebetalingen uden unødigt forsinkelse

Såfremt den erhvervsdrivende på trods af modtagelse af dokumentation for tilbagesendelse af varen ikke foretager tilbagebetaling som påkrævet, herunder inden for den foreskrevne frist, men i stedet venter med tilbagebetalingen, indtil varen er modtaget retur, fordi den erhvervsdrivende frygter at lide et tab ved at stole på den fremsendte dokumentation – ek-

sempelvis på grund af konkret mistanke om at varen reelt ikke er blevet tilbagesendt, herunder at dokumentationen for forbrugerens returnering er falsk, eller at det ikke er den pågældende vare, der er blevet tilbagesendt, eller mistanke om at varen er blevet returneret i en stand, som ikke berettiger til fuld tilbagebetaling løber den erhvervsdrivende den risiko, at mistanken kan vise sig at være uberettiget.

Det bemærkes, i den forbindelse, at det alt afhængig af det konkrete tilfælde kan være lettere eller vanskeligere for en erhvervsdrivende at afdække en mistanke om, at dokumentation for returnering af en vare er forfalsket. En række omstændigheder vil således være af betydning, bl.a. dokumentationstypen, kvaliteten af en eventuel forfalskning samt mulighederne for at efterprøve ægtheden, eksempelvis ved kontakt til den transportør, som ifølge dokumentationen angiveligt foretager tilbagetransporten.

Ud over konkret mistanke om falsk dokumentation i lyset af selve dokumentationens fremtoning kan den erhvervsdrivendes mistanke også være baseret på øvrige (atypiske) omstændigheder omkring fortrydelsessituationen, eksempelvis mistanke til, at forbrugerens identitet ikke reelt svarer til den oplyste.”

*Til § 24, stk. 5*

Bestemmelsens stk. 1 lyder: ”Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på.”

Den danske implementering af direktivet skal tage hensyn til, at mange erhvervsdrivende slet ikke har indrettet deres virksomhed til at handle med brugte varer og i øvrigt ikke ønsker deres omdømme eller produkter forbundet med brugte varer.

Bemærkningerne skal derfor ændres, så det helt klart fremgår, at forbrugerne i denne situation kun har krav på en betaling for den handelsmæssige værdi, som den erhvervsdrivende i almindelighed kan opnå. Desuden skal bemærkningerne til bestemmelsen udbygges, så det bliver tydeligt, at man ikke bevismæssigt kan lægge til grund, at priser opnået under andre forhold, f.eks. ved handel mellem forbrugere, kan anvendes til sammenligning. Sådanne handler sker på helt andre vilkår for mangelsansvar, fortrydelsesret og betaling af moms for blot at nævne nogle få forhold af økonomisk betydning for en sådan handel.

Skadevirkningerne af reglen om, at forbrugeren beholder sin fortrydelsesret trods brug af varen, som vi i øvrigt finder både tåbelig og ødelæggende, er store. De fleste virksomheder vil være nødt til at kassere varen, fordi de ikke sælger brugte varer, og dermed bliver værdiforringelsen for dem reelt 100 pct. Denne situation står beskrevet på side 290 i betænkningen:


”Det bemærkes i den forbindelse desuden, at der i visse tilfælde – på grund af forbrugerens håndtering – formentlig kan blive tale om så beskeden en tilbagebetaling ved udnyttelse af fortrydelsesretten, at det næppe kan betale sig for forbrugeren at udnytte denne.”



Priser på brugte varer opnået ved salg i butikker eller på markeder vil ofte være højere end, hvad man kan opnå ved nethandel. Alene omkostningerne ved at oprette en annonce for varen på sælgers netsted vil som regel være så store, at de overstiger varens værdi. Det skal med i denne beregning, at sælger langt fra altid kan nøjes med at skrive, at varen er brugt.

Er der skader på varen kræver købelovens § 77, at disse oplyses, da forbrugeren ellers kan gøre et mangelsansvar gældende og dermed komme ud af handlen lang tid efter fortrydelsesrettens udløb. Det betyder, at den erhvervsdrivende i hvert enkelt tilfælde skal beskrive skaderne på hver enkelt returnerede, brugte vare. Omkostningerne ved dette vil være meget store i forhold til de fleste varers værdi og det vil i mange tilfælde betyde, at der ikke vil være fortjeneste ved at forsøge at sælge varen på ny. Hertil må kalkuleres med forsendelsesomkostningerne for det tilfælde, at næste køber fortryder.

Med venlig hilsen

  
**Lars Quistgaard Bay**  
Chefkonsulent, advokat



Foreningen af fabrikanter og  
importører af elektriske husholdningsapparater



Branchen ForbrugerElektronik

Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

København den 15. august 2013  
Sendt via e-mail til formueretskontoret@jm.dk

### **Ang. Betækning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder**

Tak for høringsbrev om ovenstående.

BFE og FEHA (som repræsenterer flertallet af producenter og importører inden for henholdsvis forbrugerelektronik og hvidevarer/elektriske husholdningsapparater) er positive overfor, at Betænkningen tager udgangspunkt i en fælleseuropæisk harmonisering af forbrugerlovgivningen.

Det er imidlertid problematisk, at den danske Betækning indfører en række skærpselser sammenlignet med EU direktivet. Her tænkes på yderligere byrder pålagt de erhvervsdrivende navnlig i henhold til oplysningspligt, returret og tidsfrister samt den udvidede forbrugeradgang til benyttelse af fortrydelsesret ved fjernsalg.

Den nye forbrugerlovgivning påfører de erhvervsdrivende en lang række nye administrative krav, hvilket fordyrer og besværliggør købsprocessen. Når den danske lov samtidig adskiller sig fra EU direktivet og med stor sandsynlighed fortolkningerne i de øvrige EU lande, bliver Forbrugerloven svært administrérbar for virksomhederne, der for vores medlemmers vedkommende handler på tværs af landegrænser. BFE og FEHA må derfor kraftigt opfordre til, at loven implementeres og fortolkes enslydende på tværs af EU.

Det er vigtigt at slå fast, at BFE og FEHA bakker op om en god beskyttelse af forbrugerne, men loven bør samtidig evne at beskytte de erhvervsdrivende mod eventuelle forbrugeres misbrug af loven, eksempelvis i de tilfælde forbrugere forsætligt nyder gavn af varer og tjenester for efterfølgende at returnere disse efter brug.

Med hensyn til beskyttelsen af de forretningsdrivende, er BFE og FEHA principielt fuldstændig enige i de alvorlige betænkeligheder, Dansk Erhverv angiver i denne organisations høringssvar.

Det er BFE og FEHA's opfattelse, at Betænkningen er decideret uhensigtsmæssig når det vedrører de udvidede og direkte rettigheder, som forbrugeren ifølge forslaget vil få for at returnere varer. Det vil inden for vores område få helt uoverskuelige negative konsekvenser for producenter og detailed, hvis forbrugeren i realiteten kan låne en vare (en vaskemaskine, et komfur, en fladskærm mv.) i 28 dage og derefter frit



Foreningen af fabrikanter og  
importører af elektriske husholdningsapparater



Branchen ForbrugerElektronik

returnere den. Samtidig er det stærkt uheldigt, at erhvervslivet pålægges en tilbagebetalingspligt, selvom den returnerede vare ikke er modtaget.

Det bør fremhæves, at der er en særlig problematik forbundet med de øgede oplysningskrav og procedurer ved afståelse af fortrydelsesretten ved køb af digitale ydelser, der oftest i sin natur ikke kan leveres tilbage. Her tænkes eksempelvis på software, programmel og internet-tv. Det skal her bemærkes, at en del fysiske varer såsom tv-apparater i tiltagende grad indeholder immaterielle ydelser, som kan kopieres inden returnering.

Vi medvirker gerne ved yderligere eksemplificering.

BFE og FEHA bemærker desuden, at Betænkningen indeholder et skærpet sprogkrav til kun at omfatte dansk. En række skandinaviske virksomheder driver i dag forretning og kundeservice på de skandinaviske sprog uden at det volder problemer.

Afslutningsvis må vi opfordre til, at den reviderede forbrugerlovgivning udsendes i høring fremfor at blive offentliggjort på Justitsministeriets hjemmeside med mulighed for kommentering. Det er efter vores opfattelse god lovgivningsskik at sende så vigtige lovforslag i høring.

Undertegnede står naturligvis til rådighed for uddybende kommentarer,

Venlig hilsen

Direktør **Henrik Egede**  
FEHA  
Christiansborggade 1  
1558 København V  
[he@feha.dk](mailto:he@feha.dk)

Direktør **Laila Kelp Rasmussen**  
BFE  
Christiansborggade 1  
1558 København V  
[lkr@bfe.dk](mailto:lkr@bfe.dk)

**Fra:** Sebastian Rosenkjær [sero@tv2.dk]  
**Sendt:** 15. august 2013 12:01  
**Til:** EFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Emne:** Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Med henvisning til høringsskrivelse af 28. juni 2013 skal TV 2|DANMARK A/S hermed meddele, at vi ikke har bemærkninger til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder.

Med venlig hilsen

**Sebastian Rosenkjær**  
Juridisk konsulent, Cand. jur.

Teglholt Allé 16, 2450 København SV  
tel +45 39 75 75 53 - fax +45 39 75 75 00 - mobil +45 20 46 65 64  
[www.mediaforum.tv2.dk](http://www.mediaforum.tv2.dk), [sero@tv2.dk](mailto:sero@tv2.dk)



# Finans og Leasing

Interesseorganisation for danske finansieringsselskaber

Torveporten 2, 4. sal  
DK-2500 Valby  
Telefon: +45 40 38 29 87  
post@finansogleasing.dk  
www.finansogleasing.dk  
CVR nr. 75 36 12 11

15. aug. 2013

Til

Justitsministeriet  
Formueretskontoret  
Att.: fuldmægtig Helga Lund Laursen

Fremsendt pr. mail til: [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

## Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Justitsministeriet har fremsendt ovennævnte betænkning med anmodning om Finans og Leasings eventuelle bemærkninger.

Finans og Leasing har som repræsentant for danske leasingselskaber særlig interesse i afsnittet på side 252-254 (pkt. 6.3.8.14) hvor det konkluderes, at privat billeasing er omfattet af undtagelse for fortrydelsesretten.

Finans og Leasing er enig i konklusionen med den tilføjelse/præcisering, at undtagelsen må antages at omfatte alle motorkøretøjer, som almindeligvis anvendes af private og ikke blot "biler" herunder fx også motorcykler og varevogne op til 3,5 tons, uanset at direktivet anvender begrebet "car rental services"/"biludlejning" (min understregning). Finans og Leasing opfordrer til, at dette beskrives i bemærkningerne til et kommende lovforslag. Eventuelle spørgsmål herom kan rettes til undertegnede.

Med venlig hilsen

Christian Brandt  
Direktør for Finans og Leasing

Mobil 40382987  
[chb@finansogleasing.dk](mailto:chb@finansogleasing.dk)  
[www.finansogleasing.dk](http://www.finansogleasing.dk)

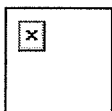
**Fra:** Lone Gether Trudsø [lgt@ejendomsforeningen.dk]  
**Sendt:** 15. august 2013 15:52  
**Til:** fFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Cc:** Torben Christensen; Jane Qvist Lorenzen  
**Emne:** Høringssvar - Direktivet om forbrugerrettigheder  
**Vedhæftede filer:** 130815 Høringssvar.pdf; Vejledning administratorskifte - 1 måneds varsel.pdf

Kære Helga Lund Laursen

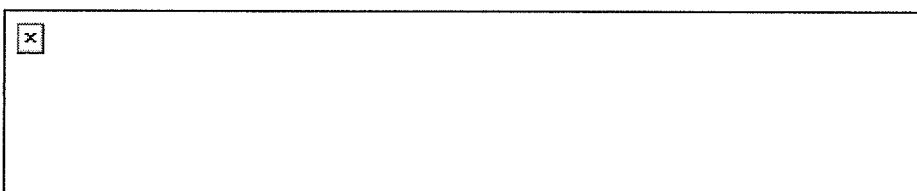
Hermed fremsendes Ejendomsforeningen Danmarks høringssvar til ovennævnte. Bemærk venligst, at der er vedlagt et bilag.

Venlig hilsen

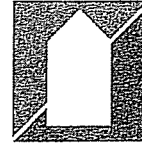
Lone Gether Trudsø  
Sekretær



Ejendomsforeningen Danmark  
Erhvervsorganisationen for ejere, udlejere og administratorer af fast ejendom  
Nørre Voldgade 2, 1358 København K. Direkte telefonnummer: 31 73 11 42  
Telefon: 33 12 03 30. [www.ejendomsforeningen.dk](http://www.ejendomsforeningen.dk)



Justitsministeriet  
Formueretskontoret  
Helga Lund Laursen  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K



Den 15. august 2013  
Jour. nr.:  
Ref: JAL

Juridisk konsulent  
Jane Qvist Lorenzen  
Telefon +45 33 12 03 30  
jal@ejendomsforeningen.dk

Sendt pr. e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

## Hørings svar til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, som er afgivet af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Ejendomsforeningen Danmark har overordnet sympati for baggrunden for forbrugeraftaleloven, herunder diverse bagvedliggende direktiver.

Foreningen er imidlertid meget betænkelig ved betænkningens forslag i forbindelse med henholdsvis lejeaftaler (herunder såvel erhvervs- som boliglejeaftaler) og administration af fast ejendom (fx udlejningsejendomme eller andels- og ejerforeninger).

Det skyldes, at alle relevante forbrugerhensyn i forhold til de to områder allerede er dækket ind ved speciallovgivning, herunder boliglejelovgivningen, erhvervslejeloven, ejerlejlighedsloven og andelsboligforeningsloven. En generel forbrugerbeskyttelseslov, der dækker de samme emner som de 4 nævnte speciallove, vil alene medvirke til at skabe usikkerhed og risiko for fejl i lovgivningen og i den praktiske, efterfølgende administration. Hvis der er forskelle på reglerne i fx boliglejelovgivningen (2 love) og i forbrugeraftaleloven, hvilken af de tre love gælder så?

I lyset heraf finder Ejendomsforeningen Danmark det hensigtsmæssigt, at aftaler, der knytter sig til lejeforhold i relation til fast ejendom og til aftaler om levering af tjenesteydelser til fast ejendom, generelt undtages fra den nye forbrugeraftalelov. Såfremt dette ikke er muligt, bør som minimum såvel bolig- som erhvervslejekontrakter undtages af forbrugeraftalelovens kapitel 3 og 4.

### Aftaler om boliglejemål

Indgåelse af aftaler omkring udlejning af boliglejemål er allerede reguleret meget detaljeret i eksisterende boliglejelovgivning. Der findes næppe nogen anden dansk lovgivning, der i samme omfang som boliglejeretten har fokus på at beskytte forbrugeren/lejeren.

Forbrugeraftalelovens ønske om at sikre forbrugeren, herunder bl.a. ved oplysningspligt og adgang til fortrydelsesret, har ikke den samme præventive effekt som i andre aftaleforhold, da boliglejeaftaler allerede er detaljereguleret. Tager udlejer således et for stort beløb i leje, kan lejer gå til huslejenævnet, få nedsat lejen efter indgåelse af bindende aftale, hvorefter udlejer fortsat er bundet af den oprindelige lejeaftale til den lavere leje. Lejeloven regulerer endvidere frister medvidere for lejers opsigelse af boliglejekontrakten, så skulle lejer fortryde indgåelse af boliglejeaftalen, finder disse meget detaljerede, præceptive regler anvendelse.

Ejendomsforeningen Danmark finder det derfor uforståeligt, at arbejdsgruppen har fundet det nødvendigt at foreslå at udvide anvendelsesområdet for kap 3 og 4 med beboelseslejekontakter, specielt i lyset af, at disse ikke er omfattet af det bagvedliggende direktiv.

### **Aftaler om erhvervslejemål**

Erhvervslejeloven blev vedtaget i 1999 på baggrund af indstilling fra en enig arbejdsgruppe bestående af samtlige interessenter inden for området. Interessenterne var enige om, at erhvervslejeloven skulle give mulighed for en væsentlig større grad for aftalefrihed mellem aftaleparterne – ikke mindst fordi der i erhvervslejeforhold er tale om indgåelse af aftaler mellem to professionelle parter, og der således ikke er grundlag for at anse, at den ene af parterne er så svag, at der lovgivningsmæssigt skal sikres en særligt beskyttelse af denne svagere part.

Ejendomsforeningen Danmark finder det yderst beklageligt, at såvel direktivet som arbejdsgruppen finder det nødvendigt at ændre på synspunktet omkring aftaleparternes indbyrdes styrkeforhold, og således gå imod et synspunkt, som erhvervslejeloven grundlæggende hviler på, og som branchens parter på såvel lejer- som udlejersiden har været enige om.

### **Administrationsaftaler**

I dag er det således, at administratorer af fast ejendom, herunder administration af bl.a. udlejningsejendomme samt andels- og ejerforeninger, er omfattet af forbrugerftalelovens § 25 (ny § 28) om opsigelse af administrationsaftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Administrationsvirksomhederne har siden ændring af fristen i forbrugerftaleloven fra 3 til 1 måned i 2009 efter bedste evne forsøgt at efterleve lovens 1 måneders frist for aftaler indgået efter lovændringen. Men det er en frist, der giver yderst alvorlige praktiske problemer.

I praksis løses udlejningsejendomme samt andels- og ejerforeninger i overensstemmelse med forbrugerftaleloven fra sin aftale med administrationsvirksomheden, hvorefter der iværksættes en ret omfattende overdragelsesprocedure fra den afgivende administrator til den nye administrationsvirksomhed. På branchens vegne har Ejendomsforeningen Danmark udarbejdet en køreplan for denne overdragelse, som vedlægges.

Såvel den afgivende administrationsvirksomhed som den modtagende administrationsvirksomhed har imidlertid i praksis meget betydelige problemer med at nå at afgive/oprette samtlige informationer, data mv. om bygningen og dennes beboere inden for 1 måned.

Ved fx overtagelse af en andelsboligforening, skal administrator ind og rette oplysninger om ejendommen, andelshaverne, eventuelle lejere, forsikringer, kreditorer, vicevært mv. Herudover skal administrator bl.a. sikre opkrævning af henholdsvis boligydelse og leje fra andelsha-



vere og lejere. Dette kræver oprettelse, registrering og opkrævning via NETS (gamle PBS), hvilket, uanset administratorens betydelige anstrengelser, ikke kan lade sig gøre med en 1 måneds varsel, hvorfor administrationsvirksomheden er nødsaget til at sende giroindbetalingskort ud til andelshaverne/lejerne. Tilsvarende skal andelsboligforeningens kreditorer også betales, hvorfor administrationsvirksomheden skal sikre sig, at regninger og oplysninger omkring kreditor er korrekt.

Selvom såvel den afgivende som den modtagende administrator gør sit yderste for at overdrage kunden, er det fysisk faktisk ikke muligt for den overtagende administrator at yde en fyldestgørende ydelse til kunden de første par måneder efter overdragelse, så længe udlejningsejendomme samt andels- og ejerforeningen har krav på at blive løst fra sin administrationsaftale med 1 måneds varsel.

Ejendomsforeningen Danmark henstiller derfor til, at forbrugerftalelovens § 25 (nye § 28) sondrer mellem karakteren af den løbende ydelse ved fastlæggelse af et rimeligt varsel ved opsigelse af aftaler om løbende levering af tjenesteydelser. I forbindelse med administration af fast ejendom vil det være rimelig med et opsigelsesvarsel på 3 måneder, hvilket vil sige den samme frist som var gældende frem til 2009.

Ejendomsforeningen Danmark står naturligvis til rådighed for kommentarer og spørgsmål i forlængelse af ovenstående.

Med venlig hilsen



Torben Christensen  
Direktør

## **Vejledende retningslinjer for aflevering af materiale ved administratorskifte for administrationsaftaler med 1 måneds opsigelsesvarsel**

Administratorektionens bestyrelse har besluttet, at disse vejledende retningslinjer skal være gældende ved overdragelse af administration mellem to administrationselskaber, der er medlem af Ejendomsforeningen Danmark

Retningslinjerne er kun vejledende, men undergivet Ejendomsforeningen Danmarks etiske normer for ejendomsadministration, idet der særligt henvises til § 14, som har følgende ordlyd:

### ***Indledning***

*Når en administrationsaftale er opsagt, påhviler det ejendomsadministrator loyalt at forsyne ejer, eller den han udpeger i sit sted, med alle oplysninger og alt materiale, der er nødvendigt, for at ejeren eller den nye ejendomsadministrator fra aftalens ophør uden unødige hindringer kan fortsætte administrationen, herunder opkræve leje, betale regninger m.v.*

### **Beskrivelse af faser for aflevering af materiale**

Det materiale, der skal overdrages i forbindelse med administratorskifte, er opdelt i 3 faser:

- Fase 1: Basisoplysninger der skal til, for at den nye administrator kan påbegynde administrationen
- Fase 2: Sikre at den resterende del af materialet kommer inden for en rimelig tid
- Fase 3: Dækker regnskabsmaterialet

Under de enkelte punkter i fase 1-3 er det beskrevet i hvilken form, afgivende administrator skal aflevere materialet. Som det fremgår, er der ikke krav om, at materialet afleveres i en PDF-fil, idet det i alle tilfælde er muligt at aflevere materialet i papirform kaldet 'fysisk'. Dog skal iste med navne og eksisterende PBS-numre til brug for flytning af PBS afleveres i Excel. Afgivende administrator skal ikke betale for eventuelle omkostninger til at gøre materialet læsbart for alle, uanset hvilket administrationsprogram, der er valgt hos ny administrator.

Det er ikke et krav, at alle foreninger/ejendomme kører med eget PBS-nr., hvis man har et samlet PBS-nr. og et debitorgruppenr. pr. kunde kan man godt konvertere FI-nr., hvis FI-nr. er tilknyttet kundens driftskonto.

Generelt for de tre faser gælder det, at administrator kun er forpligtet til at aflevere det materiale, som administrator er i besiddelse af og dermed ikke er forpligtet til at fremskaffe evt. manglende materiale.

I øvrigt kan de 3 faser beskrives således:

### **Fase 1**

Omfatter materiale, der er nødvendigt for at kunne oprette kunden og sikre, at første opkrævning kan opkræves.

Afgivende administrator skal aflevere dette materiale senest 14 dage efter, at der er modtaget en gyldig opsigelse med oplysninger om ny administrator. .

## **Fase 2**

Afgivende administrator skal aflevere nedenstående materiale senest 15 dage efter skæringsdato, dvs. datoen for ophør af administration fra afgivende administrator:

Vand-, varme- og fællesregnskaber  
Bank, skat og realkredit  
Vicevært, aftaler og abonnemeter  
Årsregnskab og budgetter  
Forsikringer  
Vedligeholdelses- og byggeopgaver  
Korrespondance og stammapper (beboer- og ejendomsmapper)  
Oplysninger om lejere og varslinger

## **Fase 3**

Afgivende administrator skal bogføre og aflevere det materiale, der er nævnt under fase 3 i bilaget.

I bilag 1 er beskrevet det materiale, der skal afleveres i fase 1-3 i forbindelse med overdragelse af administrationen af foreningsejendomme, som dækker følgende:

Andelsboligforeninger  
Ejerforeninger  
Gårdlaug  
P-laug  
Grundejerforeninger  
Parcelforeninger  
Andre foreninger

## **Ændringer af retningslinjerne**

Bestyrelsen for administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark kan til enhver tid ændre indholdet af disse retningslinjer.

## **Ikrafttræden**

Disse vejledende retningslinjer træder i kraft ved offentliggørelsen på Ejendomsforeningen Danmarks hjemmeside i maj 2011.

## Bilag 1

### Foreningsejendomme – fase 1 – 14 dage fra modtagelse af opsigelsen

<b>Hovedoplysninger til gennemførelse af første opkrævning, finansoprettelse og lønudbetaling</b>	<b>Materialet leveres i følgende form</b>
Oplysninger om den samlede bestyrelse med e-mail, navn og adresse	PDF/fysisk
Gældende vedtægter	PDF/fysisk
Referat af generalforsamling hvoraf det fremgår, hvem der er den tegningsberettigede bestyrelse	PDF/fysisk
Referat af eventuel ekstraordinær generalforsamling afholdt efter sidste ordinære generalforsamling	PDF/fysisk
Postadresser på alle boliger og erhverv	PDF/fysisk
Navn og adresse på alle beboere og erhvervslejemål	PDF/fysisk
Navn og adresse på juridiske ejere og opkrævningsadresser, hvis det afviger fra det ovennævnte	PDF/fysisk
Liste over indflytningsdatoer for alle – såvel beboelse som erhverv	PDF/fysisk
Liste med arealoplysninger	PDF/fysisk
Liste over gældende fordelingstal med angivelse af status	PDF/fysisk
Opkrævningsliste med angivelse af sammensætning af opkrævning	PDF/fysisk
Boligafgift/ejerforeningsbidrag m.v. + ved lejemål hele sammensætningen af lejeopkrævning	PDF/fysisk
Ejerforeningsbidrag	PDF/fysisk
A conto varme + evt. a conto vand	PDF/fysisk
Vaskeri	PDF/fysisk
Antenneforening	PDF/fysisk
Andet	PDF/fysisk
Oplysninger om eventuelle kendte varslede stigninger, der skal opkræves	PDF/fysisk
Liste over andelskronens sammensætning/fordeling	PDF/fysisk
Liste med overblik over fremlejeaftaler	PDF/fysisk
Liste med navne og eksisterende PBS-nr.	Excel
Ejendommens FI-nr. og PBS-nr.	PDF/fysisk
Fuldmagt til at konvertere PBS-aftale	Fysisk
Oplysning om eventuel klientkonto	PDF/fysisk
Bankregistrerings- og kontonr.	PDF/fysisk
Ejendommens CVR-nr.	PDF/fysisk
Registreringsbevis SKAT	PDF/fysisk
Oplysninger om evt. fælleslån samt fordeling pr. lejlighed med renter og afdrag	PDF/fysisk
Evt. vicevært og ansættelseskontrakt samt oplysninger om dennes mandat samt oplysning om lønudbetaling i form af seneste lønseddel og skattekort	PDF/fysisk
Oplysning om evt. betaling af lønsum og moms	PDF/fysisk
Lønmateriale	PDF/fysisk
Pensionsaftaler	PDF/fysisk
Ferieopgørelse	PDF/fysisk

Tast selv kode til SKAT	PDF/fysisk
Varme-, vand- og fællesregnskabsperioder	PDF/fysisk
Regnskabsår	PDF/fysisk

**Foreningsejendomme - Fase 2 – 15 dage efter ophør af administration**

<b>Vand, varme og fællesregnskaber</b>	
Seneste varmeregnskab	PDF/fysisk
Seneste vandregnskab	PDF/fysisk
Seneste fællesregnskab	PDF/fysisk
Navn og adresse på fraflyttere i igangværende regnskabsperiode	PDF/fysisk
<b>Bank, skat, realkredit</b>	
Selvangivelse	PDF/fysisk
Eventuelle låneaftaler eller andre aftaler med bank og/eller realkreditinstitut	PDF/fysisk
Årsopgørelse for alle realkreditlån samt sidste terminkvitteringer	PDF/fysisk
Opgørelse over fælleslån, renter, afdrag m.v. pr. lejlighed	PDF/fysisk
<b>Vicevært, aftaler, abonnementer, m.v.</b>	
Serviceaftaler	PDF/fysisk
Kontrakt ejendomsservicefirma	PDF/fysisk
Jobbeskrivelse	PDF/fysisk
Falck	PDF/fysisk
Skadedyrsbekæmpelse	PDF/fysisk
Graffitiordning	PDF/fysisk
Elevator	PDF/fysisk
Vaskeri inkl. opgørelse over hvem der har vaskekort	PDF/fysisk
Nøgler – nøglesystem og underskriftsbilag	PDF/fysisk
Sprinkleranlæg	PDF/fysisk
Antenne, internet, kabel-tv inkl. korrespondance	PDF/fysisk
Gårdlaug, grundejerforening, vejforening, fællesvej	PDF/fysisk
Varmeregnskabsfirma med aftalenr.	PDF/fysisk
Øvrige aftaler	PDF/fysisk
<b>Årsregnskaber/budgetter</b>	
Sidste 3 års årsregnskaber og revisionsprotokollater	PDF/fysisk
Budget	PDF/fysisk
Oplysning om evt. momsregistrering og evt. splitmoms	PDF/fysisk
Oplysninger om foreningens revisor	PDF/fysisk
Regnskabsmateriale 5 år	PDF/fysisk
Seneste G1-regnskab	PDF/fysisk
<b>Forsikring</b>	
Forsikringsoversigt og policer	PDF/fysisk
Oplysninger om evt. forsikringsmægler og/eller puljeordning	PDF/fysisk
Oplysning om verserende sager	PDF/fysisk
Oplysning om gennemførte sager	PDF/fysisk
<b>Vedligeholdelse – byggeopgaver</b>	
Byggesager inkl. kontraktgrundlag, korrespondance osv.	PDF/fysisk
Tilstandsrapporter/vedligeholdelsesplaner	PDF/fysisk
Fotos	PDF/fysisk

Tegninger	PDF/fysisk
Evt. oplysninger om byfornyelse	PDF/fysisk
Energimærkning	PDF/fysisk
EMO-rapporter og kontrolmanual	PDF/fysisk
Evt. tegninger	PDF/fysisk
Evt. påbud	PDF/fysisk
Håndværkerliste	PDF/fysisk

### Foreningsejendomme – Fase 2 forts. – 15 dage efter ophør af administration

<b>Korrespondance og stammapper</b>	
Korrespondance med bestyrelsen	PDF/fysisk
Generel korrespondance (se nedenfor)	PDF/fysisk
<b>Sagsmappe pr. bolig</b>	
Korrespondance med beboere	PDF/fysisk
Korrespondance med lejere	PDF/fysisk
Lejekontrakter, bolig- og købsaftaler samt evt. allonger	Fysisk
Byggetilladelser og ibrugtagningstilladelser	PDF/fysisk
Ejerpantebreve samt evt. allonger, skadesløsbreve og håndpantsetnings-erklæringer	Fysisk
Andelsbeviser	Fysisk
<b>Sagsmappe pr. erhverv</b>	
Korrespondance med erhvervslejemål	PDF/fysisk
Korrespondance med lejere	PDF/fysisk
Lejekontrakter erhverv, købsaftaler samt evt. allonger	Fysisk
Byggetilladelser og ibrugtagningstilladelser	PDF/fysisk
Ejerpantebreve samt evt. allonger, skadesløsbreve og håndpantsetnings-erklæringer	Fysisk
Andelsbeviser	Fysisk
Lejekontrakter bolig	Fysisk
Lejekontrakter erhverv	Fysisk
Byggetilladelser og ibrugtagningstilladelser	PDF/fysisk
Købsaftaler, garantier m.v.	PDF/fysisk
Ejerpantebreve	Fysisk
Tingbogsattest	PDF/fysisk
Ejendomsvurdering	PDF/fysisk
Ejendomsskattebillet	PDF/fysisk
BBR-ejermeddelelse	PDF/fysisk
Skøde	Fysisk
Deklarationer	PDF/fysisk
Servitutter	PDF/fysisk
Lokalplaner	PDF/fysisk
Forureningssager	PDF/fysisk
Husorden	PDF/fysisk
Procedure for overdragelser i forening	PDF/fysisk

Venteliste	PDF/fysisk
Liste over garantier/adkomsterklæringer	PDF/fysisk
Oplysning om evt. beboerrepræsentation	PDF/fysisk
<b>Lejere og varslinger</b>	
Forbedringer – ejendom med dokumentation	PDF/fysisk
Forbedringer – individuelt med dokumentation	PDF/fysisk
Opgørelser fra G1	PDF/fysisk
Verserende og afsluttede nævnssager	PDF/fysisk
Lejesager, specificeret og med al korrespondance	PDF/fysisk
Seneste skatte- og afgiftsvarslinger	PDF/fysisk
Alle varslinger der er en del af den samlede leje	PDF/fysisk
Dokumentation for § 5, st. 2 udlejning	PDF/fysisk

### Foreningsejendomme – Fase 3 – 30 dage efter ophør af administration

<b>Bogføring</b>	
Bogførte bilag i perioden frem til afslutning	PDF/fysisk
Eventuelle efterposteringer	PDF/fysisk
Finanskontokort	PDF/fysisk
A conto varmeliste	PDF/fysisk
Lejekontokort	PDF/fysisk
Restanceliste	PDF/fysisk
Råbalance for perioden	PDF/fysisk
Kopi af sidste bankkontoudtog	PDF/fysisk
Bogføring op til overtagelsesdagen	PDF/fysisk
Åbningsbalance med alle konti afstemt	PDF/fysisk
Restanceliste med forklaring på restancen	PDF/fysisk
Liste over forudbetalt leje ved lejere, deposita, osv.	PDF/fysisk

**Fra:** John Roy Vesterholm [jrv@dtl.eu]  
**Sendt:** 16. august 2013 15:40  
**Til:** EFormueretskontoret (951s06)  
**Cc:** Helga Lund Laursen  
**Emne:** Høringssvar - betænkning afgivet af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Til Justitsministeriet.

Dansk Transport og Logistik (DTL) er blevet bekendt med ovennævnte høring og skal i den forbindelse fremkomme med følgende bemærkninger:

Det fremgår, at arbejdsgruppen ud over forslag i forbindelse med gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet bl.a. også har stillet forslag til ændring af forbrugeraftaleloven for så vidt angår reglerne om uanmodede telefoniske henvendelser.

På den baggrund undrer det DTL, at man tilsyneladende har undladt at forholde sig til forbrugeraftalelovens § 6 stk.2, nr. 4, men blot uden bemærkninger foreslår denne særregel videreført.

Forbrugeraftalelovens § 6 stk. 2 nr. 4 er en undtagelse fra forbrugeraftalelovens almindelige forbud mod uanmodede telefoniske henvendelser. Det særegne ved denne bestemmelse er, at den alene begunstiger en virksomhed (Falck), og giver denne virksomhed en ubegrundet fortrinsstilling i forhold til andre leverandører af vejhjælp.

DTL skal derfor henstille til, at man enten fjerner reglen i forbrugeraftalelovens § 6 stk. 2 nr. 4, eller at redningstjeneste sidestilles med øvrige forsikringsydelser, således at der skabes et ligeværdigt konkurrenceforhold mellem aktørerne på markedet.

DTL skal i øvrigt henvise til høringssvarene fra SOS Dansk Autohjælp og FDM Vejhjælp.

Med venlig hilsen/Best regards

John Roy Vesterholm  
Chefjurist/Head of legal affairs  
Dansk Transport og Logistik/Danish Transport and Logistics Association  
Grønningen 17, postboks 2250  
DK-1019 København K.  
Tlf. +45 70 15 95 00  
Tlf. direkte +45 40 63 64 33  
[www.dtl.eu](http://www.dtl.eu)



---

Denne mail er blevet scannet af <http://www.comendo.com> og indeholder ikke virus!

---





Landsorganisationen i Danmark  
Danish Confederation of Trade Unions

Islands Brygge 32D  
Postboks 340  
2300 København S

Telefon 3524 6000  
Fax 3524 6300  
E-mail lo@lo.dk

Justitsministeriet  
Civilafdelingen  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Sagsnr. 13-162  
Vores ref. EKH/ene/lgy  
Deres ref. 2013-720/21-0060

*Sendes pr. e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk).*

Den 19. august 2013

### Høringssvar vedr. forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU)

LO har modtaget høring vedrørende betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU). LO har følgende konkrete bemærkninger:

- Forbrugere der indgår aftaler på baggrund af markedsføringsmateriale på dansk, skal også have krav på oplysninger om aftalen på dansk.
- Der bør ikke indføres en bagatelgrænse på 350 kr. ved visse aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.
- Der bør være krav om, at der i forbrugeraftaler ikke kan aftales et længere opsigelsesvarsel/bindingsperiode end 1 måned til udgangen af en måned.
- Risikoen for en vares hændelige beskadigelse eller forringelse i fortrydelsesperioden efter direktivet bør fortsat påhvile den erhvervsdrivende, når forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde købet.
- Det bør fremgå af bemærkningerne til loven, at afgrænsningen af bestillingskøb også efter direktivet bør afhænge af, om fremstillingen er baseret på forbrugers individuelle valg.
- Det bør fremgå af bemærkningerne til loven, at der ikke kan stilles krav om et egentligt bevis for forsendelsens indhold eller vares stand, for at den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt indtræder ved forbrugers fortrydelse.

Med venlig hilsen

Ejner K. Holst



## KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Justitsministeriet  
Formueretskontoret,  
Civilafdelingen  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Dato: 19. august 2013

Sag: FRE-13/08702-1

Sagsbehandler: /smb

### Høring af formanden for Forbrugerklagenævnet over betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet

#### FORBRUGERKLAGENÆVNET

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Jeg har som formand for Forbrugerklagenævnet modtaget Justitsministeriets skrivelse af 28. juni 2013 med anmodning om eventuelle bemærkninger til betænkning om gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet.

Tlf. 4171 5000

Fax 4171 5100

CVR-nr. 10 29 48 19

kfst@kfst.dk

www.kfst.dk

Jeg har i den anledning følgende bemærkninger:

Som følge af direktivets udgangspunkt om fuld harmonisering vil reglerne medvirke til, at Forbrugerklagenævnet, ved et mindre ressourceforbrug end tilfældet er i dag, kan træffe afgørelse i sager, hvor de øvrige EU landes lovregler skal anvendes.

#### ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET


Umiddelbart vurderes det, at lovforslaget vil medføre, at Forbrugerklagenævnet, i sager om forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten, fremover vil skulle indhente yderligere oplysninger, end tilfældet er i dag. Dette, når nævnet skal vurdere, hvorvidt ibrugtagningen af varen har medført en værdiforringelse og indhente sagkyndig erklæring om beregningen af varens generelle handelsværdi, når ibrugtagningen tages i betragtning.

Forslaget må derfor forventes at indebære en stigning i ressourceforbruget, da Forbrugerklagenævnet i dag som oftest foretager en konkret vurdering af, om varen er i væsentlig samme stand ved at besigtige varen på selve nævnsmødet uden indhentelse af f.eks. sagkyndig erklæring.

Jeg antager, at ændringerne for så vidt angår spørgsmålet om risikoens overgang i forsendelseskøb ikke ændrer på, at det fortsat, i medfør af købelovens § 77 a, stk. 3/art. 5, stk. 3, i direktiv 1999/44/EF om visse aspekter af forbruger-køb og garantier i forbindelse hermed ("formodningsreglen"), påhviler den erhvervsdrivende at godtgøre sit standpunkt, hvor der mellem parterne er uenighed om, hvorvidt en defekt ved varen var til stede ved varens overgivelse til køberen.

Afslutningsvis skal jeg bemærke, at der må forventes en stigning i antallet af klager, der indgives til Forbrugerklagenævnet, som følge af den civile sanktionering af f.eks. den erhvervsdrivendes manglende oplysninger om fortrydelsesret og om forbrugerens afholdelse af de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, hvor forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret.

Med venlig hilsen

  
Margit Stassen

Formand for Forbrugerklagenævnet

Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10

1216 København K

[formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) + [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

KRONPRINSESSEGADE 28

1306 KØBENHAVN K

TLF. 33 96 97 98

FAX 33 36 97 50

DATO: 20. august 2013

SAGSNR.: 2013 - 2129

ID NR.: 247045

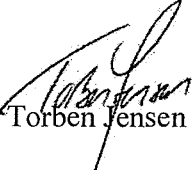
**Høring - over betænkning om gennemførelse af direktivet om  
forbrugerrettigheder**

Ved e-mail af 28-06-2013 har Justitsministeriet anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte.

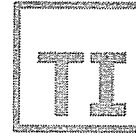
Advokatrådet finder, at sproget i betænkningen, herunder i lovudkastet, er godt og letforståeligt, navnlig set i lyset af, at direktivtekster ofte kan være vanskeligt tilgængelige.

Advokatrådet har ikke i øvrigt bemærkninger til det fremsendte høringsmateriale.

Med venlig hilsen

  
Torben Jensen

IT-Branchen



TELE  
INDUSTRIEN  
teleselskabernes  
branchesamarbejde

Justitsministeriet, Civilafdelingen

Slotsholmsgade 10

1216 København K

Sendt pr. e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk) og [hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

20.08.2013

## Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Med henvisning til Justitsministeriets brev den 28. juni 2013 om betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, herunder lovudkast til ny lov om forbrugeraftaler, vender Teleindustrien og IT-Branchen (herefter Telebranchen) hermed tilbage.

Som aftalt telefonisk med Justitsministeriet den 13. august, er fristen for bemærkninger til betænkningen forlænget til 20. august 2013.

Telebranchen har følgende bemærkninger til udkastet til ny forbrugeraftalelov:

### A. Fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester

Teleindustrien og IT-Branchen er brancheforeninger for danske udbydere af teletjenester, som udbyder abonnementsaftaler om bl.a. mobiltelefoni og bredbånd. Næsten alle udbydere tilbyder, at kunderne kan bestille sådanne abonnementsaftaler via fjernsalg (web-bestilling eller telefonisk bestilling).

Telebranchen har gennemgået udkastet til ny forbrugeraftalelov med sigte på reglernes betydning for fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester. Det er Telebranchens opfattelse, at en række af reglerne i lovudkastet er formuleret primært med sigte på fjernsalg af varer og enkeltstående tjenesteydelser, og at

reglerne derfor kan skabe forvirring om krav og retsstilling for så vidt angår fjernsalg af løbende abonnementsaftaler.

Telebranchen har følgende bemærkninger til udkastet til ny forbrugerftalelov i relation til reglerens anvendelse på fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester:

*Ad § 8, stk. 1, nr. 8 – forudgående oplysning om leveringstidspunkt*

Bestemmelsen foreskriver, at udbyderen skal give forudgående oplysning om leveringstidspunktet.

Ved levering af abonnementsaftaler om faste forbindelser er det ikke muligt, at oplyse om den præcise leveringsdato i bestillingsflowet (forudgående oplysning). Leveringsdatoen oplyses først i ordrebekræftelsen fra teleudbyderen (efterfølgende oplysning). Dette skyldes, at en ordre om levering af en fast forbindelse skal visiteres, og særligt i de situationer, hvor leveringen kræver anlæg af infrastruktur, er det nødvendigt at gennemføre et planlægningsarbejde, herunder ved inddragelse af underleverandører, inden leveringsdatoen kan fastlægges.

Teleudbydere har derimod mulighed for at oplyse kunden om udbyderens generelle leveringstider (tidsintervaller indenfor hvilke levering normalt kan ske), jf. kravene herom i bilag 1, nr. 2 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Telebranchen anmoder på den baggrund om, at det angives i bemærkningerne til lovforslaget, at kravet om forudgående oplysning om leveringstidspunktet kan opfyldes ved at den erhvervsdrivende oplyser kunden om den erhvervsdrivendes generelle leveringstider.

*Ad § 8, stk. 1, nr. 9 og § 11, stk. 2 – forudgående oplysning om formular*

Bestemmelserne foreskriver som noget nyt, at udbyderen skal give forudgående oplysning om den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 1C til loven. Standardfortrydelsesformularen skal gives som en forudgående oplysning, herunder også i den situation, som er nævnt i § 11, stk. 2 (minimumskrav til forudgående oplysninger ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller begrænset tid).

Telebranchen er opmærksom på, at bestemmelsen implementerer tilsvarende regel i direktivets artikel 6, litra h og direktivets bilag I(B). Det fremgår af præamblen pkt. 44, at standardfortrydelsesformularens primære formål er, at skabe forenkling til gavn for de erhvervsdrivende.

Standardfortrydelsesformularen i bilag 1C har følgende ordlyd:

*Bilag 1 C Standardfortrydelsesformular*

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

*- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:*

*- Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/levering af følgende tjenesteydelser (\*)*

*- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*)*

*- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)*

*- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)*

*- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)*

*- Dato*

*(\*) Det ikke relevante udstreges*

Telebranchen finder det mærkværdigt og formålsløst, at der stilles krav om forudgående oplysning om standardfortrydelsesformularen. I telebranchen benyttes typisk følgende to former for fjernsalg i forbindelse en kundes bestilling af abonnementsaftaler om teletjenester: (1) bestilling via web og (2) telefonisk bestilling via kundens opkald til kundeservice. I ingen af disse bestillingssituationer vil det være logisk at præsentere kunden for standardfortrydelsesformularen forud for bestillingen, og ved (2) telefonisk bestilling via kundens opkald til kundeservice vil det være direkte umuligt at give kunden forudgående oplysning om standardfortrydelsesformularen. Formularen er efter Telebranchens opfattelse alene relevant i forbindelse med de efterfølgende oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give kunden på et varigt medium i henhold til lovudkastets § 13, stk. 2.

Telebranchen anmoder Justitsministeriet om at overveje muligheden for at lade standardformularen udgå af listen over krav til oplysninger, som skal gives forud for bestillingen (forudgående oplysninger).

Telebranchen foreslår, at problemstillingen eventuelt løses ved, at det præciseres i bemærkningerne til lovforslagets § 11, stk. 2, at hvis bestillingsdialogen med kunden sker telefonisk, kan forudgående oplysning om formularen nævnt i 8, stk. 1, nr. 9, sidste del, jf. bilag 1C, ske via henvisning til en hjemmeside, hvor kunden kan læse mere om fortrydelsesretten og finde formularen.

*Ad § 8, stk. 1, nr. 9 og § 13, stk. 2 og § 19 – efterfølgende oplysning om formular*

Det følger af lovudkastets § 13, stk. 2, at den erhvervsdrivende skal give kunden efterfølgende oplysning på et varigt medium om bl.a. fortrydelsesretten og herunder om standardfortrydelsesformularen i bilag 1C, jf. § 8, stk. 1, nr. 9. Endvidere følger det af lovudkastets § 19, stk. 2, nr. 1 og stk. 3, at fortrydelsesretten på 14 dage løber fra aftaleindgåelsen, dog først fra den dag, hvor kunden har modtaget oplysning på et varigt medium om fortrydelsesretten og herunder om standardfortrydelsesformularen, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

Telebranchen finder, at standardfortrydelsesformularen i bilag 1C efter sin ordlyd er uegnet til kommunikation med forbrugere og i værste fald vil skabe forvirring om kundens ret til at fortryde abonnementsaftaler om teletjenester. Telebranchen ønsker at skabe gennemsigtighed og nemme løsninger for kunderne, herunder smidige løsninger til brug for kundernes udøvelse af fortrydelsesret, og det er p.t. sædvanligt i telebranchen at kunderne blot ringer til teleudbyderen for at udøve fortrydelsesretten.

Telebranchen er fuldt ud opmærksom på og enig i, at kunderne skal modtage oplysning om fortrydelsesretten på et varigt medium, og herunder skal modtage oplysning om, hvordan fortrydelsesretten udøves.

Telebranchen finder imidlertid, at standardfortrydelsesformularen, hverken er egnet til oplysning af kunden eller til udøvelse af fortrydelsesretten: Dels er ordvalget i standardfortrydelsesformularen tungt og generelt og omfatter både varer og tjenesteydelser. Dels vil de færreste kunder ønske at benytte og tilbagesende en skriftlig formular til den erhvervsdrivende, hvis kunden oprindeligt har ønsket at kommunikere via fjernkommunikation (elektronisk eller telefonisk). Fremsendelse af standardfortrydelsesformularen til kunderne i sin fulde ordlyd på et varigt medium vil efter Telebranchens opfattelse være til gene og forvirring for kunderne.

Telebranchen ønsker mulighed for at målrette indholdet af kommunikation til kunden, så der kun indgår relevante oplysninger.

Det er Telebranchens opfattelse, at ordlyden af direktivets artikel 8, stk. 7, litra a om kravene til efterfølgende oplysninger på varigt medium sammenholdt med beskrivelsen af formålet med standardfortrydelsesformularen i præamblen pkt. 44 rummer mulighed for, at bestemmelsen i artikel 8, stk. 7, litra a implementeres på en måde, som giver de erhvervsdrivende mulighed for at undlade direkte fremsendelse til kunden på et varigt medium af den uensigtsmæssige standardformular, men alene stille krav om, at erhvervsdrivende har standardfortrydelsesformularen liggende på deres hjemmeside og eventuelt krav om, at oplysningen om, at der findes en web-standardfortrydelsesformular, indgår i kravene til efterfølgende oplysninger.

Af hensyn til gennemsigtighed og enkelthed for forbrugerne anmoder Telebranchen Justitsministeriet om at overveje denne mulighed og præcisere bestemmelserne i 13, stk. 2 og 19, stk. 3 for så vidt angår henvisningerne fra de to bestemmelser til § 8, stk. 1, nr. 9. Præciseringen kan fx via tekst i lovforslagsbemærkningerne.

*Ad § 8, stk. 1, nr. 13 og § 17, stk. 1, nr. 5 – forudgående oplysning om mangelsregler*



Det fremgår af udkastet til § 8, stk. 1, nr. 13, at de forudgående oplysninger skal omfatte "de almindelige køberetlige mangelsregler".

Det fremgår af den bagvedliggende bestemmelse i direktivet, art. 6, stk. 1, litra I, at de forudgående oplysninger skal omfatte "påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed" (vor fremhævelse).

Som det fremgår, kræver direktivet alene, at reglen skal gælde ved fjernsalg af varer, og i forhold til fjernsalg af varer, vil den erhvervsdrivende formentlig kunne opfylde reglen ved at oplyse kunden om den almindelige 2-årige reklamationsret. I forhold til fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester, kan teleudbyderen/den erhvervsdrivende ikke tilsvarende oplyse om en 2-årig reklamationsret. Hvis Danmark udvider reglen til at skulle gælde for fjernsalg af tjenesteydelser og herunder løbende abonnementsaftaler, vil teleudbyderen/den erhvervsdrivende i stedet skulle oplyse om kundens løbende mulighed for at fejlmelde (mobil)telefoni- eller bredbåndsforbindelsen og om det fejlretningsansvar, som teleudbyderen naturligvis har. Forudgående oplysning om disse forhold vil virke omstændeligt, selvfølgeligt og irrelevant i bestillingssituationen.

Telebranchen anmoder på denne baggrund om, at reglen i lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 13 ændres, så reglen kun omfatter fjernsalg af varer, jf. kravet herom i direktivet.

Telebranchen anmoder endvidere om, den tilsvarende regel for ikke-fjernsalg i lovudkastets § 17, stk. 1, nr. 5, også ændres, så reglen kun omfatter salg af varer, jf. direktivets artikel 5, stk. 1, litra e.

#### *Ad § 8 og § 13, begrebsforvirring*

§ 8, stk. 1 i lovudkastet omhandler oplysninger, som erhvervsdrivende skal give forbrugeren, inden bestillingen (forudgående oplysninger). Bestemmelsen har imidlertid følgende ordlyd: "Inden der indgås en aftale ... [ved fjernsalg]".

§ 13 i lovudkastet omhandler oplysninger, som erhvervsdrivende skal give forbrugeren på et varigt medium efter bestillingen (efterfølgende oplysninger), som en del af ordrebekræftelsen. Bestemmelsen har imidlertid følgende ordlyd: "Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen ..."

I telebranchen benyttes som to former for fjernsalg i forbindelse en kundes bestilling af abonnementsaftaler om teletjenester: (1) bestilling via web og (2) bestilling via kundens opkald til kundeservice. Ved fjernsalg i telebranchen sondres der endvidere mellem (A) kundens bestilling via web eller telefonopkald og (B) teleudbyderens bekræftelse af ordren, og aftalen anses først for indgået, når (B) teleudbyderen har fremsendt aftalegrundlaget til kunden i form af ordrebekræftelse, vilkår og priser til kunden. Hvis teleudbyderen ikke kan bekræfte bestillingen/ordren – fx pga leveringsumulighed – afvises ordren, og der indgås derfor ikke en aftale.

Telebranchen finder det uhensigtsmæssigt og forvirrende, at § 8, stk. 1 benytter terminologien "aftaleindgåelse ved fjernsalg". Terminologien i § 8 bør efter

Telebranchens opfattelse ændres til "Forud for en forbrugers bestilling af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om ...".

På samme måde bør ordlyden af § 13, stk. 1 ændres til: "Ved fjernsalg af varer eller tjenesteydelser skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter forbrugers bestilling ..."

*Ad § 9, stk. 2 – udlevering og ændring af vilkår og priser*

Lovforslaget indeholder følgende regel i § 9, stk. 2:

"Stk. 2. De oplysninger, der er udleveret til forbrugeren i medfør af § 8, stk. 1, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne." (vor fremhævelse)

Den bagvedliggende bestemmelse i direktivet, art. 6, stk. 5 har følgende ordlyd:

"5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter." (vor fremhævelse).

Udkastet til § 9, stk. 2 indeholder to videregående krav til de erhvervsdrivende end direktivet tilsiger: Dels indikerer udkastet til § 9, stk. 2, at oplysningskravene i § 8, stk. 1 skal opfyldes ved udlevering, jf. ordlyden "udleveret". Dels indikerer udkastet til § 9, stk. 2, at aftale om ændring af de vilkår og priser, som indgår i de forudgående oplysninger, skal være aftalt på forhånd, jf. ordlyden "er aftalt". Den bagvedliggende regel i direktivets artikel 6, stk. 5 indeholder imidlertid ikke krav om forudgående udlevering og forudgående aftale om vilkår om ændring.

I telebranchen indgås altid løbende abonnementsaftaler om teletjenester. Abonnementsaftalerne kan løbe videre i flere år, indtil de opsiges – typisk af kunden. Idet abonnementsaftaler løber videre i mange år, har teleudbydere behov for løbende at kunne varsle ændringer i priser og vilkår. Sådan varsling af ændringer er reguleret både i telereguleringen (bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, § 11) og i Forbrugerombudsmandens retningslinjer for god markedsføringsskik på teleområdet. Teleudbyderne sikrer at abonnementsvilkårene, som udleveres på varigt medie til kunderne i forbindelse med aftaleindgåelsen (efterfølgende oplysning), indeholder vilkår om varsling af priser og vilkår.

Ved bestilling af abonnementsaftaler via fjernsalg (via web eller telefon) er det ikke muligt at udlevere de forudgående oplysninger, ligesom vilkår om varsling af ændringer ikke indgår som krav til de forudgående oplysninger.

Telebranchen anmoder på den baggrund om, at ordlyden af § 9, stk. 2 ændres, så den indholdsmæssigt svarer fuldstændig til direktivets artikel 6, stk. 5.

## Ad § 25, stk. 2 – kundens betaling ved fortrydelse af tjenesteydelsesaftaler

Telebranchen hilser den nye regel i § 25 velkommen (om kundens betaling ved fortrydelse af tjenesteydelser efter levering). Telebranchen er opmærksom på at reglen forudsætter, at kunden udtrykkeligt anmoder om levering inden fortrydelsesfristens udløb samt forudgående oplysning om betaling, jf. § 25, stk. 1.

Det fremgår af lovforslagets § 25, stk. 2, at "Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.". Endvidere fremgår det af lovforslagets bemærkninger til bestemmelsen (s. 464 øverst), at "Hvis der er tale om en løbende aftale af ubestemt varighed, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode. Det må endvidere antages, at der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle rimelige stiftelsesomkostninger mv. ...".

For aftaler om abonnement på teletjenester (løbende aftaler af ubestemt varighed) opkræves, dels oprettelsesafgift (det vil sige stiftelsesomkostninger) og abonnementsafgift (det vil sige prisen pr. måned). For så vidt angår telefoniabonnementer, kan abonnementsafgiften svinge fra 0 kr. til 400 kr. afhængig af hvor meget forbrug, der er inkluderet i abonnementet. Udover oprettelsesafgift og abonnementsafgift opkræves også forbrugsafgifter for det forbrug, som er forbrugsafregnet (fx forbrug af opkald til og i udlandet eller forbrug af opkald ud over eventuelt inkluderet forbrug).

Telebranchen anmoder om, at det præciseres i bemærkningerne til lovforslagets § 25, stk. 2, at eventuelle forbrugsafgifter for forbrugsafregnet forbrug, som kunden allerede har haft i perioden fra levering og indtil kundens fortrydelse, også kan indgå i det beløb, som forbrugeren skal betale.

## **B. Salg af indholds- og betalingstjenester**

I den gældende forbrugeraftalelov § 12, stk. 4 findes en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger om vilkår og fortrydelsesret mv. på et varigt medium, hvis (1) bestilling og udførelse af en tjenesteydelse sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, og (2) når vederlaget for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr. og opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, og (3) forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten. Anvendelsesområdet for bestemmelsen er mobile indholds- og betalingstjenester (også kaldet tillægstakserede sms) samt indholds- og betalingstjenester via 90-numre (også kaldet service 900-tjenester).

Det fremgår af betænkningens pkt. 6.2.2.7.6 (side 212), at det efter arbejdsgruppens opfattelse er uforeneligt med direktivet at opretholde undtagelsesbestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 4.

Telebranchen beklager dybt, hvis undtagelsesbestemmelsen ikke kan videreføres, og vi anmoder Justitsministeriet om at genoverveje spørgsmålet. Undtagelsesbestemmelsen har således haft stor betydning for telebranchens

muligheder for smidig afsætning af indholds- og betalingstjenester, hvor kommunikationen med kunden og opfyldelsen af kravet om "efterfølgende oplysninger" udelukkende foregår via sms. Krav om fuld opfyldelse af alle oplysningskrav i forhold til indholds- og betalingstjenester vil i meget høj grad vanskeliggøre og i visse tilfælde umuliggøre de forretningsmodeller, der ligger til grund for salg af indholds- og betalingstjenester.

Et andet eksempel er de meget populære tv- og radiobaserede tjenester, hvor forbrugerne for små beløb (op til 5 kr.) via sms kan deltage i afstemninger eller andre tilkendegivelser i forbindelse med konkrete radio-/tv-udsendelser. Rent praktisk vil det ikke være muligt at udbyde disse afstemninger, hvis forbrugerne aktivt skal fraskrive sig deres fortrydelsesret, og efterfølgende modtage oplysning om vilkår og fortrydelsesret på et varigt medium.

Forbrugerombudsmanden har tidligere under forhandlingerne om telebranchens rammeaftale om indholds- og betalingstjenester accepteret, at der ved salg af indholdstjenester, som kun koster et ganske lille beløb (under 5 kr./stk.) – fx afstemninger i tv – kan indsættes tekst på skærmen om, at "Ved deltagelse fraskrives 14 dages fortrydelsesret", hvorefter kunden ikke har fortrydelsesret, selvom kunden ikke har afgivet samtykke, jf. § 18 i den gældende forbrugeraftalelov.

Telebranchen anmoder Justitsministeriet om at genoverveje muligheden for at opretholde de nuværende undtagelsesbestemmelser for indholds- og betalingstjenester, eller alternativt overveje muligheden for at indsætte en generel undtagelsesbestemmelse til reglerne om fortrydelsesret i lovudkastets § 18, stk. 2 med følgende ordlyd:

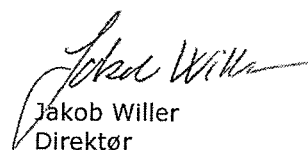
"14) levering af enkeltstående tjenesteydelser via indholds- og betalingstjenester, som ikke leveres på et fysisk medium, hvor prisen maksimalt er 75 kr., og hvor forbrugeren inden købet er tydeligt informeret om, at han ved ibrugtagning af tjenesten fraskriver sig sin fortrydelsesret."

Telebranchen vil under alle omstændigheder kontakte Forbrugerombudsmanden for en drøftelse af den nye forbrugeraftalelovs betydning for telebranchens afsætning af indholds- og betalingstjenester.

Med venlig hilsen



Morten Bangsgaard  
adm. direktør  
IT-Branchen



Jakob Willer  
Direktør

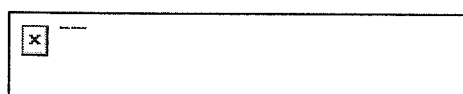
Teleindustrien

**Fra:** Lena Quistdorff Jansen [lqj@danskeadvokater.dk]  
**Sendt:** 21. august 2013 10:41  
**Til:** fFormueretskontoret (951s06); Helga Lund Laursen  
**Cc:** Helle Hübertz Krogsøe  
**Emne:** Høringssvar til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder 1.0.pdf  
**Vedhæftede filer:** Høringssvar til betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder 1.0.pdf

Hermed Danske Advokaters bemærkninger til betænkning om gennemførelse af direktiv om forbrugerrettigheder.

Det sene svar beklages.

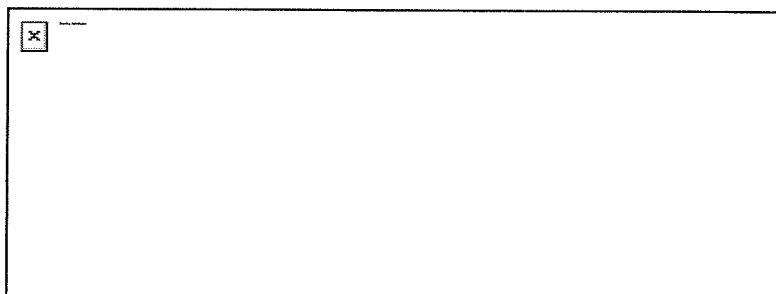
Med venlig hilsen



Lena Quistdorff Jansen  
*Direktionssekretær*

D 33 43 70 17

lqj@danskeadvokater.dk



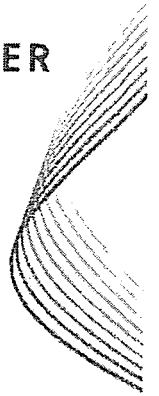
H. C. Andersens Boulevard 45

• 1553 København V

• T 3343 7000

• F 3343 7001

• [www.danskeadvokater.dk](http://www.danskeadvokater.dk)



Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

[formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)  
[hll@jm.dk](mailto:hll@jm.dk)

H.C. Andersens Boulevard 45  
1553 København V

Telefon 33 43 70 00  
[mail@danskeadvokater.dk](mailto:mail@danskeadvokater.dk)  
[www.danskeadvokater.dk](http://www.danskeadvokater.dk)

Dok.nr. D-2013-022125

20. august 2013

**Vedr.: Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder**

1. Justitsministeriet har den 28. juni 2013 (j.nr. 2013-720/21-0060) sendt betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, som er afgivet af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, med anmodning om eventuelle bemærkninger.

Formålet med forbrugerrettighedsdirektivet er at fremme den grænseoverskridende handel og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Med direktivet foretages en harmonisering af visse aspekter af medlemsstaternes regulering af forbrugeraftaler. Særligt fokuserer direktivet på kravene til de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren forud for aftaleindgåelsen, og på forbrugers ret til at fortryde en indgået aftale.

Hovedområdet for direktivet er fjernsalgsaftaler og aftaler, som indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Direktivet afløser på disse punkter to direktiver om henholdsvis fjernsalg og aftaler uden for fast forretningssted. Begge direktiver er i det væsentlige gennemført i forbrugeraftaleloven.

Som noget nyt indeholder forbrugerrettighedsdirektivet en række oplysningskrav, der skal opfyldes af den erhvervsdrivende i andre forbrugeraftaler end fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Endvidere indeholder direktivet som noget nyt bl.a. bestemmelser om levering og risikoens overgang i forbrugeraftaler om køb af en vare.

Forbrugerrettighedsdirektivet er som udgangspunkt et totalharmoniseringsdirektiv. Medlemsstaterne må derfor ikke opretholde eller indføre bestemmelser i national ret, der fraviger dem, der er fastsat i direktivet. Medlemsstaterne kan således som udgangspunkt hverken fastsætte strengere eller lempeligere bestemmelser for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, ligesom sådanne eksisterende

bestemmelser i national lovgivning ikke kan opretholdes. På enkelte områder giver direktivet dog medlemsstaterne mulighed for at foretage visse reguleringsmæssige valg.

Direktivet skal være gennemført i national lovgivning inden den 13. december 2013. Direktivets bestemmelser finder anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.

Arbejdsgruppen foreslår dels, at der udformes en ny forbrugerftalelov, dels at der foretages ændringer af enkelte bestemmelser i købelovens kapitel om forbrugerkøb.

2. De væsentlige ændringer af lovgivningen, som betænkningen lægger op til, herunder i relation til oplysningspligt, fortrydelsesret og risikoens overgang, følger alle af forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU). I konsekvens af direktivets karakter af totalharmoniseringsdirektiv vedrører Danske Advokaters bemærkninger udelukkende forhold i betænkningen, som er uden for direktivet.

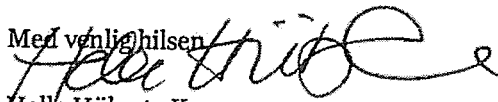
Gennemførelsen af direktivets definition af bl.a. "fast forretningssted" også uden for direktivets anvendelsesområde – bl.a. for aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, aftaler om sociale tjenesteydelser og sundhedsydelser samt fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom - giver ikke anledning til bemærkninger, idet det i praksis er en mindre væsentlig ændring (i materiel forstand). Det ville dog synes hensigtsmæssigt at udstrække samtlige direktivets definitioner til forbrugerftaleloven, i det omfang det er muligt.

Det er Danske Advokaters holdning, at det bør genovervejes at udnytte direktivets mulighed for at fastsætte lempeligere regler for erhvervsdrivendes oplysningspligt i relation til aftaler om reparation og vedligeholdelse, der indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted i forbindelse med, at forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre det pågældende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Det synes ganske formalistisk, at den erhvervsdrivende skal opfylde de (strengt) oplysningskrav, hvor aftalen eksempelvis indgås på forbrugers ejendom, og forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at udføre arbejdet.

For så vidt angår fjernsalgsaftaler, der indgås pr. telefon, har man i lovudkastet ikke udnyttet muligheden for at inkludere regler om, at den erhvervsdrivende efterfølgende skal bekræfte sit tilbud, og at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke. Henset til at sikre en adækvat beskyttelse af forbrugeren, som er direktivets overordnede formål, er det Danske Advokaters opfattelse, at der bør indsættes en sådan bestemmelse, som i praksis formentlig vil reducere den uklarhed og de tvister, som måtte opstå mellem erhvervsdrivende og forbrugere i forhold til, hvad der er aftalt mellem parterne.

Det sene svar beklages.

Med venlig hilsen

  
Helle Hübertz Krogsøe

Vicedirektør



DANSKE MEDIER

Pressens Hus  
Skindergade 7  
DK-1159 København K

Telefon 3397 4000  
Telefax 3314 2325

info@danskemedier.dk  
www.danskemedier.dk

Justitsministeriet  
Att. Fuldmægtig Helga Lund  
Formueretskontoret  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

*Sendt pr. e-mail til [formueretskontoret@jm.dk](mailto:formueretskontoret@jm.dk)*

21. august 2013

## **Betænkning om gennemførelse af forbrugerdirektivet**

Danske Medier har med tak modtaget betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder med dertilhørende lovudkast i høring.

Danske Medier har noteret, at formålet med det nye forbrugerdirektiv er at styrke forbrugernes rettigheder og at harmonisere medlemslandenes regler om forbrugeraftaler. Da forbrugerdirektivet som udgangspunkt er et totalharmoniseringsdirektiv, er foreningen opmærksom på, at den danske implementering i vid udstrækning er bundet af de regler, som direktivet indeholder, og at det af denne grund ikke er muligt at indføre eller opretholde regler, der afviger fra forbrugerdirektivet. Uanset dette kan reglerne medføre uhensigtsmæssigheder eller give anledning til uklarheder, og i de tilfælde vil dette blive berørt i høringssvaret, ligesom andre elementer af betydning for mediernes virke.

### *Lovens områder og definitioner*

Danske Medier finder det prisværdigt, at lovudkastet til en ny forbrugerftalelov er udarbejdet med henblik på at afgrænse og præcisere reglerne så meget som muligt. Den nuværende forbrugerftalelov kan være svær at anvende, da bestemmelserne indeholder mange henvisninger og undtagelser, der gør det vanskeligt at opnå et overblik over reglerens omfang. Det foreliggende lovudkast har forsøgt at forbedre dette, og foreningen finder, at dette – i relation til ganske mange bestemmelser – er lykket ganske godt.

Foreningen kan således bifalde formuleringen af lovens § 1, der allerede indledningsvis klart og tydeligt angiver, hvilke aftaler, der er omfattet af lovens kapitel 4 om fortrydelsesret. Ligeledes er det gavnligt at indføre en række yderligere definitioner direkte i forbrugerftaleloven med henblik på at skabe klarhed over begrebernes betydning og omfang.

Det er i den forbindelse fint, at afgrænsningen af hvilke tekniske indretninger, der kan accepteres som varigt medium, ikke er udtømmende men tværtimod tager højde for den teknologiske udvikling. Definitionen af varigt medium skaber dog ikke helt den nødvendige afklaring over begrebets udstrækning, ligesom den indledende afvisning af hjemmesider som et varigt medium forekommer unødvendig streng. Det er fx ikke ganske klart, hvad der præcist ligger i



formuleringen ”i en periode afpasset efter oplysningernes formål”. Dertil kommer, at det forekommer hensigtsmæssigt at kunne foretage en differentiering af, hvilke oplysninger og/eller aftale, der er tale om ved valg af varigt medium, herunder at der gives mulighed for at supplere et medium med et andet. I tilfælde, hvor der er tale om en løbende abonnementsaftale af ubestemt varighed, bør det derfor være tilladt – i det omfang det er relevant - at henvise til en fast hjemmeside, hvor de generelle vilkår for denne type af standard abonnementsaftaler fremgår.

Danske Medier har som udgangspunkt forståelse for, at ikke alle begreber gengives særskilt under henvisning til, at begrebet i forvejen er defineret indirekte i andre bestemmelser og/eller, at der må siges at være en almindelig sproglig forståelse af begrebet, der gør en særskilt definition overflødig. Foreningen skal dog alligevel anbefale, at begrebet ”digitalt indhold” defineres særskilt i lovudkastet til en ny forbrugerftalelov. Begrebet er væsentligt, fordi lovudkastet i visse situationer undtager dette fra fortrydelsesretten. Begrebet er endvidere et nyt begreb i forbrugerftaleloven. En præcisering kan ske ved at inddrage og uddybe forbrugerdirektivets præambelbetragtning 19, der omhandler begrebet. Herved kan der opnås en vigtig eksemplificering, som samtidig vil kunne blive suppleret af nye tekniske indretninger i takt med den teknologiske udvikling.

#### *Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.*

Danske Medier har med tilfredshed noteret, at den foreslåede § 4 fortsat opretholder muligheden for telefoniske henvendelser om tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter, der har stor betydning for at begrænse oplagstallenes fald med en svækkelse af den offentlige debat til følge. Forbrugerftalelovens regler sikrer i den forbindelse den fornødne beskyttelse af forbrugeren med reglerne om bl.a. oplysningspligt og fortrydelsesret.

Muligheden for telefoniske henvendelser om tegning af elektroniske versioner af de pågældende medier er ikke berørt i bemærkningerne til lovudkastet. Foreningen lægger dog til grund – i overensstemmelse med hidtidig fortolkning, herunder udtalelse fra Forbrugerombudsmanden – at man på baggrund af den teknologiske udvikling bør sidestille en e-avis, e-ugeblad osv. med den fysiske udgave, og at disse elektroniske udgaver ligeledes er omfattet af undtagelsen i forbrugerftalelovens § 6 (§4 i lovudkastet).

Danske Medier skal endelig bifalde, at man ved udarbejdelsen af lovudkastet ikke har gjort brug af den reguleringsmæssige valgmulighed i relation til telefonsalg, hvorved der kan fastsættes regler om, at forbrugeren først er bundet af aftalen, når forbrugeren har underskrevet den skriftlige bekræftelse af tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke. Dette ville i praksis besværliggøre hele forløbet omkring telefonsalg og medføre en væsentlig forsinkelse i forhold til tidspunktet for forbrugeren modtagelse af varen, hvilket næppe er ønskeligt. Muligheden forekommer også unødigt i forhold til de øvrige forbrugerpræceptive bestemmelser, der følger af forbrugerftalelovens fjernsalgsregler.

#### *Oplysningspligten*

Forbrugeraftaleloven indeholder i dag en omfattende oplysningspligt, som påhviler den erhvervsdrivende ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Forbrugerdirektivet ændrer ikke herpå, men medfører til gengæld en række nye krav og præciseringer, som de erhvervsdrivende har pligt til at opfylde.

Samlet set er der ganske mange oplysninger, der som udgangspunkt skal formidles til forbrugeren forud for aftaleindgåelsen. Særligt ved fjernsalg kan oplysningernes omfang udgøre en væsentlig udfordring afhængig af karakteren af den anvendte kommunikationsteknik, herunder særligt plads- eller tidsbegrænsninger.

Danske Medier skal af samme grund tilslutte sig lovudkastets § 11 stk. 2, der i en vis udstrækning tager hensyn til dette ved at prioritere de vigtigste oplysninger, der skal formidles direkte i fjernsalgssituationen og inden aftalens indgåelse. Foreningen har med tilfredshed noteret, at muligheden for at prioritere de prækontraktuelle oplysninger i fjernsalgssituationen også omfatter telefonsalg, jf. § 11, stk. 3.

De øvrige pligtige oplysninger skal formidles til forbrugeren på en passende måde. Dette kan ifølge lovudkastets bemærkninger bl.a. ske ved at opgive et frikaldsnummer eller oplyse et link til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor der er direkte adgang til at gøre sig bekendt med de øvrige pligtige oplysninger. Eksemplerne er dog få. Det er i den forbindelse ikke klart, hvorvidt den bekræftelse, som den erhvervsdrivende skal fremsende på et varigt medium kort efter aftalens indgåelse, tillige kan anvendes til at opfylde kravet om en passende formidling af de øvrige pligtige oplysninger i henhold til lovudkastets § 11, stk. 2, sidste punkt. Dette forekommer at være en oplagt og praktisk mulighed, der ikke underminerer forbrugerbeskyttelsen, men til gengæld sikrer et samlet overblik for forbrugeren og en optimal effektivering af de i forvejen mange krav, som den erhvervsdrivende skal opfylde. Spørgsmålet bør afklares i bemærkningerne til lovforslaget, der under alle omstændigheder med fordel kan indeholde flere eksempler på, hvordan disse såkaldte øvrige oplysninger kan formidles på en passende måde.

Danske Medier har ikke umiddelbart nogle bemærkninger til de pligtige oplysninger, der opregnes i lovudkastets § 8, stk. 1, om end enkelte kan forekomme en smule formalistiske. Til gengæld undrer foreningen sig over lovudkastets § 9, stk. 2, der fastslår, at samtlige de oplysninger, der er udleveret til forbrugeren i medfør af § 8 stk. 1 ikke må ændres, medmindre dette udtrykkeligt er aftalt mellem parterne, idet disse alle må anses som en integreret del af aftalen.

Foreningen er naturligvis enig i princippet om, at en aftale ikke egenhændigt kan ændres af den ene part. Oplysningernes karakter er dog meget forskellige, og bestemmelsens ordlyd får den konsekvens, at oplysninger, der i sagens natur må kunne ændres uden samtykke fra forbrugeren, ikke vil kunne ske, medmindre den erhvervsdrivende i aftalen har taget forbehold for alle tænkelige scenarier. Forbrugeren vil i yderste konsekvens – ifølge lovudkastets ordlyd – kunne modsætte sig, at den erhvervsdrivende foretager selv ukontroversielle dispositioner, så som at flytte forretningsstedet til en mere central eller billigere adresse, skifte telefonnummer eller mail adresse. Dette skaber en u hensigtsmæssig skævvridning af balancen mel-

lem forbrugeren og den erhvervsdrivende, der næppe er tilsigtet. Sådanne ændringer må kunne ske, så længe forbrugeren informeres behørigt herom.

I forhold til aftaler om løbende levering af varer, er det i øvrigt ikke utænkeligt, at der over tid kan ske væsentlige ændringer af produktet, der nødvendiggør en tilsvarende ændring af aftalevilkårene. Dette kan indenfor medieverdenen fx være tilfældet, hvor en udgivelse ikke længere udkommer dagligt men i stedet ugentligt. I de tilfælde vil det ikke være rimeligt, såfremt en abonnent med henvisning til forbrugeraftalelovens bestemmelser kan fastholde et krav om fortsat at få leveret det pågældende produkt dagligt, ligeså lidt som forbrugeren kan tvinges til at fortsætte med produktet, såfremt han ikke ønsker dette. Danske Medier skal derfor opfordre til, at bestemmelsen revideres med henblik på at sikre en mere hensigtsmæssig formulering.

### *Fortrydelsesretten*

Danske Medier har bemærket, at forbrugerdirektivet indfører en række ændringer i forhold til fortrydelsesretten. Fastsættelsen af en absolut fortrydelsesfrist på 12 måneder, er direktivbestemt, og giver derfor ikke umiddelbart mulighed for at indføre en lempeligere fristforlængelse, hvorfor denne tages til efterretning. Foreningen finder dog udvidelsen fra de nuværende tre måneder til de foreslåede 12 måneder ganske skrap. Dette særligt, da bestemmelsen tillige suppleres med indførelsen af en bødestraf i tilfælde af, at en erhvervsdrivende har forsømt at give oplysning om eksistensen af en eventuel fortrydelsesret, jf. lovudkastets § 34. Bødestraf ifaldes uanset at der ikke er tale om grove eller gentagne overtrædelser, hvilket ikke umiddelbart forekommer at stå i rimeligt forhold til en eventuel forglemmelse, særligt ikke når dette samtidig "straffes" med den ovenfor angivne forlængelse af fortrydelsesfristen.

Lovudkastet indeholder ligesom den nuværende forbrugerftalelov en række undtagelser fra fortrydelsesretten i forhold til fjernsalgsaftaler og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted. Omfanget af undtagelserne indeholder enkelte nyskabelser, der angiver en forståelse for, at andre varer end fødevarer forringes, forældes eller konsumeres hurtigt, og at dette medfører, at de ikke kan tilbagesendes til den erhvervsdrivende med henblik på videresalg.

Levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner må i den forbindelse anses for at være varer af en sådan beskaffenhed, at de konsumeres/forbruges umiddelbart efter levering, hvorfor det ikke giver mening at tilbagelevere dem til den erhvervsdrivende i tilfælde af, at forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret. Avisen m.v. mister sin salgsværdi efter publiceringsdatoen, og kan ikke efterfølgende anvendes til videresalg, hvilket som bekendt er et vigtigt element i fortrydelsesretten.

Dette forhold fremgår da også af den foreslåede undtagelse i § 18, stk. 2, nr. 10, der som udgangspunkt fastslår, at aviser, magasiner og tidsskrifter ikke omfattes af fortrydelsesretten. Bestemmelsen må dog desværre siges at være uden praktisk betydning, da undtagelsen ikke gælder, såfremt leveringen sker som følge af en abonnementsaftale, der i dag er den gængse salgsform for disse trykte medier.

Bestemmelsen giver dog anledning til at overveje, hvorvidt det i stedet bør være muligt at kræve betaling for de magasiner, aviser m.v., der er leveret og konsumeret på det tidspunkt, hvor fortrydelsesretten gøres gældende. Dette vil i givet fald også kunne afhjælpe problemet med de såkaldte rabatryttere, der udnytter muligheden for at få gratis blade leveret i kortere perioder.

Lovudkastet indeholder dernæst en undtagelse i forhold til levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium. Ifølge lovudkastets § 18 stk. 2, nr. 13 finder fortrydelsesretten ikke anvendelse for dette indhold, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Bestemmelsen må anses som yderst relevant, men rejser samtidig en række spørgsmål til den nærmere fortolkning af bestemmelsens rækkevidde.

Er den erhvervsdrivende fx berettiget til at stille et krav om, at forbrugeren skal give et samtykke og anerkende, at han/hun mister sin fortrydelsesret, såfremt vedkommende ønsker at igangsætte leveringen af det digitale indhold inden fortrydelsesfristens udløb? Dette forekommer som udgangspunkt rimeligt de ovennævnte betragtninger om konsumering af varer taget i betragtning. Spørgsmålet om hvilke nærmere produkter, der er omfattet af definitionen digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, skal også afklares nærmere. Er fjernsalg af en e-avis eller lignende nyhedsindhold omfattet af definitionen? Svaret er formentlig afhængigt af, hvorvidt dette sælges i abonnementsform eller på anden vis. Afklaring er imidlertid vigtig.

Danske Medier finder, at forbrugerdirektivet generelt skærper kravene til de erhvervsdrivende, og at omfanget af kravene er ganske stort, ligesom konsekvenserne af en eventuel manglende opfyldelse. Det er derfor også vigtigt, at det kommende lovforslag er så klart som muligt, og at bemærkningerne er fyldige, hvor nødvendigt. Ligeledes bør det prioriteres at sørge for en nødvendig forenkling af procedurerne, hvor muligt fx ved at flere krav kan opfyldes samtidig eller på samme måde.

Danske Medier står naturligvis til rådighed, såfremt ovenstående bemærkninger ønskes uddybet. Henvendelser herom kan rettes til seniorkonsulent, cand.jur. Christina M. Moshøj på tlf. 3397 4000 eller e-mail [cm@danskemedier.dk](mailto:cm@danskemedier.dk).

Med venlig hilsen  
**Danske Medier**

Ebbe Dal  
Adm. direktør