

## DIREKTIVER

## EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU

af 25. oktober 2011

om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION  
HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions  
funktionsmåde, særlig artikel 114,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske  
og Sociale Udvalg <sup>(1)</sup>,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget <sup>(2)</sup>,

efter den almindelige lovgivningsprocedure <sup>(3)</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted <sup>(4)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg <sup>(5)</sup> omhandler en række aftalemæssige rettigheder for forbrugere.

(2) De pågældende direktiver er gennemgået i lyset af erfaringer med henblik på at forenkle og opdatere de gældende bestemmelser, fjerne uoverensstemmelser og lukke uønskede huller i bestemmelserne. Gennemgangen har vist, at det er hensigtsmæssigt at erstatte de pågældende to direktiver med et enkelt direktiv. Dette direktiv bør derfor fastlægge standardbestemmelser for de fælles aspekter af aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted ved at bevæge sig bort fra tilgangen med minimumsharmonisering i de tidligere

direktiver, samtidig med at medlemsstaterne får lov til at beholde eller vedtage nationale bestemmelser i forbindelse med visse aspekter.

(3) Efter artikel 169, stk. 1, og stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som det vedtager i henhold til artikel 114.

(4) I overensstemmelse med artikel 26, stk. 2, i TEUF skal det indre marked udgøre et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser samt etableringsfrihed. For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne samtidig med, at nærhedsprincippet overholdes, er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted.

(5) Det potentiale, der ligger i fjernsalg på tværs af grænser, og som burde være et af de mest håndgribelige resultater af det indre marked, udnyttes ikke fuldt ud. Sammenlignet med den betydelige vækst i fjernsalg på hjemmemarkedet i de seneste par år har væksten i fjernsalg på tværs af grænser været begrænset. Forskellen er særlig markant i forbindelse med salg over internettet, hvor der er et stort vækstpotentiale. Det vækstpotentiale for handel på tværs af grænserne, der ligger i aftaler indgået uden for fast forretningssted (direkte salg), begrænses af en række faktorer, herunder de forskellige nationale bestemmelser om forbrugerbeskyttelse, som erhvervslivet skal overholde. Sammenlignet med væksten i direkte salg på hjemmemarkedet i de seneste par år, navnlig inden for servicesektoren f.eks. forsyningsvirksomhed, er antallet af forbrugere, som benytter denne kanal til at gøre indkøb på tværs af grænser, forblevet konstant. Med stadig flere forretningsmuligheder i mange medlemsstater burde små og mellemstore virksomheder (herunder selvstændige erhvervsdrivende) eller mellemmand for virksomheder med direkte salg i højere grad være tilbøjelige til at lede efter forretningsmuligheder i andre medlemsstater,

<sup>(1)</sup> EUT C 317 af 23.12.2009, s. 54.

<sup>(2)</sup> EUT C 200 af 25.8.2009, s. 76.

<sup>(3)</sup> Europa-Parlamentets holdning af 23.6.2011 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 10.10.2011.

<sup>(4)</sup> EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31.

<sup>(5)</sup> EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19.

- navnlig i grænseområder. Derfor vil fuld harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
- (6) Visse forskelle skaber væsentlige hindringer på det indre marked og påvirker de erhvervsdrivende og forbrugerne. Disse forskelle øger de omkostninger, de erhvervsdrivende har, fordi de skal overholde forskellige bestemmelser, når de ønsker at sælge varer eller udføre tjenesteydelser på tværs af grænser. Den uforholdsmæssige opsplitning underminerer også forbrugernes tillid til det indre marked.
- (7) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør for begge parter vedkommende kunne henholde sig til en enkelt reguleringsmæssig ramme baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter af aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Unionen. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på dette område afsluttet. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på EU-niveau. Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
- (8) De lovgivningsmæssige aspekter, der harmoniseres, bør kun vedrøre aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national lovgivning om aftaler vedrørende beskæftigelse, aftaler vedrørende arverettigheder, aftaler vedrørende familieret og aftaler vedrørende virksomheders stiftelse og organisation eller partnerskabsaftaler.
- (9) I dette direktiv fastsættes bestemmelser vedrørende oplysninger, som skal gives i forbindelse med aftaler om fjernsalg, aftaler indgået uden for fast forretningssted og andre aftaler end aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Dette direktiv regulerer ligeledes fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted og harmoniserer visse bestemmelser vedrørende opfyldelse og andre aspekter af aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere.
- (10) Dette direktiv bør ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) <sup>(1)</sup>.
- (11) Dette direktiv bør ikke berøre EU-bestemmelser vedrørende specifikke sektorer, som f.eks. humanmedicinske lægemidler, medicinsk udstyr, beskyttelse af privatlivets fred inden for elektronisk kommunikation, patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelse, fødevaremærkning og det indre marked for elektricitet og naturgas.
- (12) De oplysningskrav, der er fastsat i dette direktiv, bør supplere oplysningskravene i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked <sup>(2)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationsfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (»Direktivet om elektronisk handel«) <sup>(3)</sup>. Medlemsstaterne bør bevare muligheden for at pålægge yderligere oplysningskrav for tjenesteydere, der er etableret på deres område.
- (13) Medlemsstaterne bør fortsat i overensstemmelse med EU-lovgivningen have kompetence til at anvende bestemmelserne i dette direktiv på områder, der ikke er omfattet af dets anvendelsesområde. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre national lovgivning, der svarer til bestemmelserne eller visse bestemmelser i dette direktiv, for så vidt angår aftaler, der falder uden for dette direktivs anvendelsesområde. F.eks. kan medlemsstaterne beslutte at udvide anvendelsen af reglerne i dette direktiv til fysiske eller juridiske personer, der ikke er forbrugere i dette direktivs forstand, såsom ikke-statslige organisationer, nyetablerede virksomheder eller små og mellemstore virksomheder. Tilsvarende kan medlemsstaterne anvende bestemmelserne i dette direktiv på aftaler, der ikke i dette direktivs forstand er aftaler om fjernsalg, f.eks. fordi de ikke indgås som led i et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser. Ydermere kan medlemsstaterne også opretholde eller indføre nationale bestemmelser om spørgsmål, der ikke specifikt er behandlet i dette direktiv, som f.eks. supplerende regler vedrørende købsaftaler, herunder i forbindelse med levering af varer eller oplysningskrav under en aftales levetid.
- (14) Dette direktiv bør ikke berøre de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national ret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed (såsom i tilfælde af manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre national ret vedrørende de generelle aftaleretlige retsmidler, reglerne om offentlig økonomisk orden, f.eks. regler om urimeligt høje priser eller ågerpriser, eller reglerne om uetiske retshandler.

<sup>(1)</sup> EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

<sup>(2)</sup> EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36.

<sup>(3)</sup> EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

- (15) Dette direktiv bør ikke harmonisere de sprogkrav, der stilles til forbrugeraftaler. Medlemsstaterne kan derfor opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger og aftalevilkår i deres nationale lovgivning.
- (16) Dette direktiv bør ikke berøre national lovgivning om juridisk repræsentation, som f.eks. regler vedrørende den person, der handler i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne (som f.eks. en agent eller en administrator). Medlemsstaterne bør forblive kompetente på dette område. Dette direktiv bør finde anvendelse på alle erhvervsdrivende, såvel offentlige som private.
- (17) Definitionen af forbruger bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. I tilfælde af aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen indgås dels som led i og dels ikke som led i den pågældende persons erhverv, og det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, bør den pågældende person imidlertid ligeledes betragtes som en forbruger.
- (18) Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes frihed til i overensstemmelse med EU-retten at definere, hvad der anses som tjenesteydelser af almen økonomisk interesse, hvordan disse tjenesteydelser bør organiseres og finansieres i overensstemmelse med statsstøtteregler, og hvilke specifikke forpligtelser de bør være underlagt.
- (19) Digitalt indhold betyder data, der er produceret og leveret i digital form, såsom computerprogrammer, applikationer, spil, musik, videoer eller tekster, uanset om der opnås adgang hertil via downloading eller streaming, fra et fysisk medium eller på nogen anden måde. Aftaler vedrørende levering af digitalt indhold bør være omfattet af dette direktiv. Hvis digitalt indhold leveres via et fysisk medium såsom en cd eller en dvd, bør det betragtes som varer i henhold til dette direktiv. Ligesom for aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme bør aftaler med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, i relation til dette direktiv hverken klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler. I forbindelse med sådanne aftaler bør forbrugeren have en fortrydelsesret, medmindre forbrugeren har givet sit samtykke til, at leveringen i medfør af aftalen påbegyndes inden fortrydelsesfristen udløber, og har anerkendt, at vedkommende dermed vil miste sin fortrydelsesret. Ud over de generelle oplysningskrav bør den erhvervsdrivende informere forbrugeren om det digitale indholds funktionalitet og relevante interoperabilitet. Begrebet funktionalitet bør referere til de måder, hvorpå digitalt indhold kan anvendes, f.eks. til sporing af forbrugeres adfærdsmønstre; begrebet bør ligeledes referere til, hvorvidt der findes eller ikke findes nogen form for tekniske begrænsninger, f.eks. via forvaltning af digitale rettigheder eller regionskodning. Det er hensigten, at begrebet relevant interoperabilitet skal beskrive informationen vedrørende det standard hardware- og software-miljø, som det digitale indhold er kompatibelt med, f.eks. styresystemet, den nødvendige version og visse hardware features. Kommissionen bør undersøge, om der er behov for yderligere harmonisering af bestemmelser med hensyn til digitalt indhold, og om nødvendigt fremlægge et lovgivningsmæssigt forslag til behandling af dette spørgsmål.
- (20) Definitionen af aftaler om fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor en aftale indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser, udelukkende ved brug af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax) til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Denne definition bør også dække situationer, hvor forbrugeren alene besøger det faste forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. I modsætning hertil bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Tilsvarende bør en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Ligeledes bør begrebet aftale om fjernsalg ikke omfatte reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, som f.eks. i det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør. Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en online-plattform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfælde, hvor websider udelukkende tilbyder information om den erhvervsdrivende, vedkommendes varer og/eller tjenesteydelser og kontaktoplysninger.
- (21) Aftaler indgået uden for fast forretningssted bør defineres som aftaler indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, f.eks. i forbrugers hjem eller på forbrugers arbejdsplads. I en kontekst uden for fast forretningssted kan forbrugeren komme under potentielt psykisk pres eller blive udsat for et overraskelsesmoment, uanset om forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg eller ej. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør også omfatte de situationer, hvor forbrugeren kontaktes personligt og individuelt i en kontekst uden for fast forretningssted, men hvor aftalen indgås umiddelbart efter på den erhvervsdrivendes faste

- forretningssted eller ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik. Definitionen af en aftale indgået uden for fast forretningssted bør ikke dække situationer, hvor den erhvervsdrivende først kommer til forbrugers hjem udelukkende med henblik på at tage mål eller afgive en vurdering uden forpligtelse for forbrugeren, og hvor aftalen så først indgås på et senere tidspunkt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved hjælp af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af den erhvervsdrivendes vurdering. I de tilfælde, anses aftalen ikke for indgået umiddelbart efter, at den erhvervsdrivende har henvendt sig til forbrugeren, hvis forbrugeren har haft tid til at overveje den erhvervsdrivendes vurdering inden indgåelse af aftalen. Køb foretaget under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende, hvor de erhvervede produkter markedsføres og tilbydes til salg, bør betragtes som aftaler indgået uden for fast forretningssted.
- (22) Et fast forretningssted bør omfatte alle forretningssteder, uanset form (f.eks. forretninger, boder eller varevogne), der fungerer som den erhvervsdrivendes faste eller sædvanlige forretningssted. Markedsboder og messestande bør behandles som faste forretningssteder, hvis de opfylder denne betingelse. Detailforretningssteder, hvor den erhvervsdrivende driver forretning på sæsonbasis, f.eks. i turistsæsonen på et vintersportssted eller badested, bør betragtes som faste forretningssteder, eftersom den erhvervsdrivende på disse steder udøver sin virksomhed på sædvanligt grundlag. Steder, der er offentligt tilgængelige, som f.eks. gader, indkøbscentre, strande, sportsfaciliteter og offentlige transportmidler, som den erhvervsdrivende undtagelsesvis anvender til sine forretningsaktiviteter, samt private hjem og arbejdspladser, bør ikke betragtes som faste forretningssteder. De faste forretningssteder for en person, der optræder i den erhvervsdrivendes navn eller på dennes vegne som defineret i dette direktiv, bør betragtes som faste forretningssteder i dette direktivs forstand.
- (23) Varige medier bør sætte forbrugeren i stand til at lagre oplysninger så længe, som det er nødvendigt for forbrugeren at beskytte sine interesser som følge af vedkommendes forhold til den erhvervsdrivende. Sådanne medier bør navnlig omfatte papir, USB-nøgler, cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail.
- (24) En offentlig auktion indebærer, at erhvervsdrivende og forbrugere personligt er til stede eller får mulighed for personligt at være til stede under auktionen. Varerne eller tjenesteydelserne tilbydes af den erhvervsdrivende til forbrugeren gennem en budprocedure, som ved udbud af varer eller tjenesteydelser i nogle medlemsstater kræver tilladelse. Den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne. Anvendelsen af onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugeren og de erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som offentlige auktioner i dette direktivs forstand.
- (25) Aftaler vedrørende fjernvarme bør omfattes af dette direktiv, ligesom det er tilfældet med aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet. Fjernvarme refererer til varmeforsyning, f.eks. i form af damp eller opvarmet vand, fra en central produktionskilde gennem et transmissions- og distributionssystem til flere bygninger med henblik på opvarmning.
- (26) Aftaler vedrørende overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom eller stiftelse eller erhvervelse af sådan fast ejendom eller sådanne rettigheder, aftaler om opførelse af nye ejendomme, om omfattende ombygning af eksisterende ejendomme samt aftaler om leje af ejendomme til boligformål er allerede underlagt en række specifikke krav i national lovgivning. Disse aftaler omfatter f.eks. projektsalg af fast ejendom og leje med køberet. Dette direktivs bestemmelser er ikke hensigtsmæssige i relation til disse aftaler, som derfor bør udelukkes fra dets anvendelsesområde. En omfattende ombygning er en ombygning, der kan sammenlignes med opførelsen af en ny ejendom, f.eks. når kun facaden på en gammel bygning bevares. Aftaler om tjenesteydelser, især vedrørende opførelse af tilbygninger til ejendomme (f.eks. en garage eller en veranda) og reparation og renovering af ejendomme, der ikke udgør en omfattende ombygning, bør være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv i lighed med aftaler i forbindelse med ejendomsrådgivningsvirksomhed og aftaler vedrørende leje af ejendomme til andre formål end boligformål.
- (27) Transportydelser omfatter passagertransport og gods-transport. Passagertransport bør ikke være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv, da den allerede er underlagt anden EU-lovgivning eller, for så vidt angår offentlige transportmidler og taxaer, er underlagt nationale regler. Imidlertid bør de bestemmelser i dette direktiv, der beskytter forbrugere mod for store gebyrer for anvendelse af betalingsmidler eller mod skjulte omkostninger, også gælde for aftaler om passagertransport. I forbindelse med godstransport og biludlejning, som er tjenesteydelser, bør forbrugeren være omfattet af beskyttelsen i henhold til dette direktiv, dog med undtagelse af fortrydelsesretten.
- (28) For at undgå en administrativ byrde for de erhvervsdrivende kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende dette direktiv i tilfælde, hvor varer eller tjenesteydelser til en lav værdi sælges uden for fast forretningssted. Beløbsgrænsen bør fastsættes så tilstrækkeligt lavt, at kun køb af ringe betydning udelukkes. Medlemsstaterne bør kunne fastsætte denne værdi i deres nationale lovgivning, forudsat at den ikke overstiger 50 EUR. Hvis to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidig af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af denne grænse.

- (29) Sociale tjenesteydelser har grundlæggende karakteristiske træk, der afspejles i sektorspecifik lovgivning, dels på EU-plan og dels på nationalt plan. Sociale tjenesteydelser omfatter på den ene side såvel tjenesteydelser for særligt dårligt stillede personer eller personer med lav indkomst som tjenesteydelser for personer og familier, der har brug for hjælp til at klare rutinemæssige, dagligdags opgaver, og på den anden side tjenesteydelser til alle de mennesker, der har særligt brug for hjælp, støtte, beskyttelse eller opmuntring på et bestemt tidspunkt i livet. Sociale tjenesteydelser omfatter bl.a. tjenesteydelser for børn og unge, hjælpetjenesteydelser for familier, enlige forældre og ældre, samt tjenesteydelser for migranter. Sociale tjenesteydelser dækker såvel korttids- som langtidsplejeydelser, f.eks. tjenesteydelser, der leveres af hjemmeplejetjenester eller i beskyttede boligkomplekser og i plejehjem eller andre ældreinstitutioner. Sociale tjenesteydelser omfatter ikke kun dem, der leveres af staten på nationalt, regionalt eller lokalt plan af tjenesteydere med opdrag fra staten eller af statsanerkendte velgørende organisationer, men også dem, der leveres af private virksomheder. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i relation til sociale tjenesteydelser, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.
- (30) Sundhedsydelse kræver særlig regulering på grund af deres tekniske kompleksitet, deres betydning som tjenesteydelser af almen interesse samt omfattende offentlige finansiering. Sundhedsydelse er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelse<sup>(1)</sup> som »sundhedsydelse, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinerer, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr«. Sundhedsprofessionelle defineres i dette direktiv som en læge, en sygeplejerske med ansvar for den almene sundheds- og sygepleje, en tandlæge, en jordemoder eller en farmaceut, som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36/EF af 7. september 2005 om anerkendelse af erhvervs-mæssige kvalifikationer<sup>(2)</sup>, eller en anden, der udøver en form for erhvervs-mæssig virksomhed i sundhedssektoren, der er begrænset til et lovreguleret erhverv, jf. artikel 3, stk. 1, litra a), i direktiv 2005/36/EF, eller en person, der betragtes som sundhedsprofessionel i henhold til lovgivningen i behandlingsmedlemsstaten. Bestemmelserne i dette direktiv er ikke hensigtsmæssige i forbindelse med sundhedsydelse, som derfor ikke bør være omfattet af direktivets anvendelsesområde.
- (31) Hasardspil bør ikke være omfattet af dette direktivs anvendelsesområde. Hasardspil er de aktiviteter, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål. Medlemsstaterne bør have mulighed for at indføre andre og strengere forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger i relation til sådanne aktiviteter.
- (32) Gældende EU-lovgivning bl.a. vedrørende finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, pakkerejser og timeshare indeholder talrige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse. Af denne grund bør dette direktiv ikke finde anvendelse på aftaler på disse områder. Med hensyn til finansielle tjenesteydelser bør medlemsstaterne tilskyndes til at hente inspiration fra eksisterende EU-lovgivning på dette område, når der lovgives på områder, som ikke er reguleret på EU-plan, på en sådan måde, at der er sikret lige vilkår for alle forbrugere og alle aftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.
- (33) Den erhvervsdrivende bør være forpligtet til på forhånd at oplyse forbrugeren om eventuelle ordninger, som indebærer, at forbrugeren betaler et forskud til den erhvervsdrivende, herunder ordninger om, at et beløb blokeres på forbrugers kredit- eller hævekort.
- (34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. I forbindelse med at den erhvervsdrivende giver disse oplysninger, bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse.
- (35) De oplysninger, der skal gives til forbrugeren af den erhvervsdrivende, bør være obligatoriske og bør ikke ændres. Imidlertid bør de kontraherende parter udtrykkelig kunne aftale at ændre indholdet af den aftale, der efterfølgende indgås, f.eks. forholdene vedrørende levering.
- (36) I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefon-skærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger. For så vidt angår kravet om at informere forbrugeren om udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varer, der i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, anses kravet for at være opfyldt, f.eks. hvis den erhvervsdrivende angiver én befragter (f.eks. den, den erhvervsdrivende har overdraget leverancen af varen til) og én pris vedrørende udgifterne til tilbagelevering af varerne. Hvis den erhvervsdrivende

(1) EUT L 88 af 4.4.2011, s. 45.

(2) EUT L 255 af 30.9.2005, s. 22.

ikke med rimelighed kan beregne udgifterne til tilbagelevering af varerne på forhånd, f.eks. fordi den erhvervsdrivende ikke tilbyder selv at forstå tilbageleveringen af varerne, bør den erhvervsdrivende tilvejebringe en erklæring om, at en sådan udgift skal betales, og at den kan blive stor, sammen med en rimelig vurdering af den maksimale udgift, der vil kunne baseres på udgiften til levering til forbrugeren.

- (37) Da forbrugeren i forbindelse med fjernsalg ikke kan se varerne, inden aftalen indgås, bør forbrugeren have en fortrydelsesret. Af samme grund bør forbrugeren have lov til at afprøve og besigtige de varer, vedkommende har købt, i nødvendigt omfang til at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted bør forbrugeren have fortrydelsesret på grund af det potentielle overraskelsesmoment og/eller psykiske pres. Hvis fortrydelsesretten gøres gældende, bør dette indebære, at de kontraherende parter forpligtelse til at opfylde aftalen ophører.
- (38) Websteder med elektronisk handel bør senest ved bestilningsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.
- (39) Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugeren opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.
- (40) Den nuværende forskel på fortrydelsesfristens længde både i medlemsstaterne og mellem aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted skaber retsikkerhed og giver anledning til omkostninger i forbindelse med overholdelse af forskellige bestemmelser. Fortrydelsesfristen bør være den samme for alle aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Ved tjenesteydelsesaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter indgåelsen af aftalen. Ved købsaftaler bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand, dog ikke befragteren, har taget varerne i fysisk besiddelse. Desuden bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, inden varerne er taget i fysisk besiddelse. Har forbrugeren bestilt flere varer i en ordre, og disse varer leveres særskilt, bør fortrydelsesfristen

udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget den sidste vare i fysisk besiddelse. Leveres varer i flere partier eller dele, bør fortrydelsesfristen udløbe 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren har taget det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse.

- (41) For at skabe retssikkerhed bør fristerne i dette direktiv beregnes i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter<sup>(1)</sup>. Derfor bør alle frister i dette direktiv opfattes som udtrykt i kalenderdage. Såfremt en frist, der er udtrykt i dage, skal regnes fra det tidspunkt, hvor en begivenhed indtræffer, eller en handling foretages, bør den dag, hvor begivenheden indtræffer, eller handlingen foretages, ikke medregnes ved beregningen af fristen.
- (42) Bestemmelserne vedrørende fortrydelsesretten bør ikke berøre medlemsstaternes love og forskrifter om ophævelse eller opsigelse eller om, at en aftale kan anfægtes, eller om forbrugers ret til at opfylde sine aftalemæssige forpligtelser inden den frist, som er fastsat i aftalen.
- (43) Hvis den erhvervsdrivende ikke har informeret forbrugeren tilstrækkeligt forud for indgåelse af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, bør fortrydelsesfristen forlænges. Med henblik på retssikkerheden vedrørende fortrydelsesfristens længde bør der dog indføres en 12-månedersfrist.
- (44) Fortrydelsesretten gøres gældende på forskellig måde i medlemsstaterne, og det har medført omkostninger for erhvervsdrivende, som sælger på tværs af grænser. Indførelse af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, som forbrugere kan anvende, burde kunne forenkle fortrydelsesprocessen og skabe retssikkerhed. Derfor bør medlemsstaterne undlade at indføre yderligere krav til udformningen af EU-standardformularen, f.eks. at den skal udfyldes med en særlig skriftstørrelse. Forbrugeren bør imidlertid fortsat have mulighed for at gøre sin fortrydelsesret gældende med egne ord, forudsat at vedkommendes erklæring om at have besluttet at anvende aftalens fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende er utvetydig. Et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav, men det bør være forbrugeren, der har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten inden for de i direktivet fastsatte frister. Derfor er det i forbrugers interesse at anvende et varigt medium, når forbrugeren giver den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende ønsker at udøve sin fortrydelsesret.

<sup>(1)</sup> EFT L 124 af 8.6.1971, s. 1.

- (45) Erfaringerne viser, at mange forbrugere og erhvervsdrivende foretrækker at kommunikere med hinanden via den erhvervsdrivendes websted, og derfor bør den erhvervsdrivende kunne give forbrugeren mulighed for at udfylde en webbaseret fortrydelsesformular. I så fald bør den erhvervsdrivende omgående kvittere for modtagelse, f.eks. pr. e-mail.
- (46) I tilfælde af at forbrugeren udøver fortrydelsesretten, bør den erhvervsdrivende godtgøre alle de betalinger, vedkommende har modtaget fra forbrugeren, herunder dem, der omfatter den erhvervsdrivendes udgifter i forbindelse med varenes levering til forbrugeren. Godtgørelsen bør ikke ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren har anvendt tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret dette. Hvis forbrugeren udtrykkeligt vælger en bestemt form for levering (f.eks. 24-timers ekspreslevering), selv om den erhvervsdrivende havde tilbudt en almindelig og generelt accepteret leveringsform, som ville have medført lavere leveringsomkostninger, bør forbrugeren betale udgiftsskellen mellem disse to former for levering.
- (47) Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I sådanne tilfælde bør forbrugeren ikke miste sin fortrydelsesret, men bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi. For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning. Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb. Forbrugernes forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse bør ikke afskrække forbrugeren fra at udøve sin fortrydelsesret.
- (48) Forbrugeren bør være forpligtet til at sende varerne tilbage senest 14 dage efter, at forbrugeren har givet den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende har besluttet at gøre aftalens fortrydelsesret gældende. I situationer, hvor den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke opfylder betingelserne vedrørende udøvelsen af fortrydelsesretten, bør såvel de sanktioner, der er fastsat i national lovgivning i overensstemmelse med dette direktiv, som de aftaleretlige bestemmelser finde anvendelse.
- (49) Der bør være visse undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret for såvel aftaler om fjernsalg som aftaler indgået uden for fast forretningssted. Fortrydelsesret vil kunne være uhensigtsmæssig, f.eks. på grund af bestemte varers eller tjenesteydelsers karakter. Det gælder f.eks. i forbindelse med vin, som leveres længe efter en aftales indgåelse, og hvor aftalen er genstand for spekulation, idet værdien afhænger af markedskonjunkturerne (»vin en primeur«). Fortrydelsesretten bør hverken finde anvendelse for varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg, såsom gardiner syet efter mål, eller for f.eks. levering af brændstof, der er en vare, som det i sagens natur ikke er muligt efter leveringen at adskille fra andre varer. Gives forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssig for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.
- (50) På den ene side bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen. På den anden side bør den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, have sikkerhed for at få en rimelig betaling for den tjenesteydelse, vedkommende har leveret. Beregningen af det forholdsmæssige beløb bør baseres på den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren påviser, at den samlede pris i sig selv er uforholdsmæssig, i hvilket tilfælde det beløb, der skal betales, beregnes på grundlag af markedsværdien af den leverede tjenesteydelse. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse. Forbrugeren bør derfor anmode om levering af tjenesteydelserne inden udløbet af fortrydelsesfristen i form af en udtrykkelig anmodning herom og, i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, på et varigt medium. Ligeledes bør den erhvervsdrivende på et varigt medium oplyse forbrugeren om eventuelle forpligtelser til at betale de forholdsmæssige omkostninger for de allerede leverede tjenesteydelser. For aftaler, der både omfatter varer og tjenesteydelser, bør reglerne i dette direktiv om tilbagelevering af varer finde anvendelse på aspekter vedrørende varer, og godtgørelsesordningen for tjenesteydelser bør finde anvendelse på aspekter vedrørende tjenesteydelser.
- (51) Forbrugernes største vanskeligheder og en af de vigtigste kilder til tvister med erhvervsdrivende vedrører levering af varer, herunder varer, som går tabt eller bliver beskadiget under transporten, og forsinket eller delvis levering. Derfor er det hensigtsmæssigt at præcisere og harmonisere de nationale bestemmelser om, hvornår leveringen bør finde sted. Leveringssted og -vilkår og bestemmelserne om fastlæggelse af vilkårene og tidspunktet for overgangen af ejendomsretten til varerne er fortsat underlagt national ret og bør derfor ikke berøres af dette direktiv. Dette direktivs regler om levering bør omfatte muligheden for, at forbrugeren lader en tredjemand tage varerne i fysisk besiddelse eller få kontrol med varerne på forbrugers vegne. Forbrugeren bør anses for at have kontrol med varerne, hvis forbrugeren eller en af forbrugeren udpeget tredjemand har adgang til at anvende varerne som ejer, eller kan videresælge varerne (f.eks. når forbrugeren har modtaget nøgler eller er i besiddelse af dokumenter, der beviser ejerskabet).

- (52) I forbindelse med købsaftaler kan vareleveringen finde sted på forskellig måde enten omgående eller på et senere tidspunkt. Hvis parterne ikke har aftalt en bestemt leveringsdato, skal den erhvervsdrivende levere varerne så hurtigt som muligt, men under alle omstændigheder ikke senere end 30 dage fra datoen for indgåelsen af aftalen. Bestemmelserne om forsinket levering bør også tage hensyn til varer, som først skal tilvirkes eller indkøbes specielt til forbrugeren, og som den erhvervsdrivende ikke kan genbruge uden et betydeligt tab. Der bør derfor i dette direktiv medtages en bestemmelse, der giver den erhvervsdrivende en yderligere rimelig frist under visse omstændigheder. Hvis den erhvervsdrivende ikke har leveret varerne inden for den periode, der er aftalt med forbrugeren, bør forbrugeren, inden forbrugeren kan ophæve aftalen, opfordre den erhvervsdrivende til at foretage levering inden for en rimelig yderligere frist og være berettiget til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for den yderligere frist. Denne bestemmelse bør dog ikke finde anvendelse, hvis den erhvervsdrivende i en utvetydig erklæring har nægtet at levere varerne. Den bør heller ikke finde anvendelse under visse omstændigheder, hvor leveringsfristen er afgørende, f.eks. for en bryllupskjole, der skulle leveres før brylluppet. Den bør heller ikke finde anvendelse under omstændigheder, hvor forbrugeren oplyser den erhvervsdrivende om, at det er væsentligt, at leveringen finder sted på en nærmere angivet dato. Forbrugeren kan til dette formål anvende den erhvervsdrivendes kontaktoplysninger, der er givet i overensstemmelse med dette direktiv. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne til tiden i sådanne specifikke tilfælde, bør forbrugeren være berettiget til at ophæve aftalen straks efter udløbet af den leveringsfrist, der oprindeligt var aftalt. Dette direktiv bør ikke berøre nationale bestemmelser om måden, hvorpå forbrugeren kan meddele den erhvervsdrivende sin ophævelse af aftalen.
- (53) Ud over forbrugers ret til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt sine forpligtelser om levering af varerne i overensstemmelse med dette direktiv, kan forbrugeren i overensstemmelse med gældende national ret anvende andre retsmidler, f.eks. give den erhvervsdrivende en yderligere leveringsfrist, fastholde opfyldelsen af aftalen, tilbageholde betaling eller søge erstatning.
- (54) Medlemsstaterne bør i overensstemmelse med artikel 52, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalings tjenester i det indre marked <sup>(1)</sup> kunne forbyde eller begrænse den erhvervsdrivendes ret til at opkræve gebyrer fra forbrugere under hensyntagen til behovet for at øge konkurrencen og fremme brugen af effektive betalingsinstrumenter. Under alle omstændigheder bør det forbydes de erhvervsdrivende at pålægge forbrugerne gebyrer, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af visse betalingsmidler.
- (55) Når den erhvervsdrivende sender varerne til forbrugeren, kan tidspunktet for risikoens overgang give anledning til tvister, hvis varerne går tabt eller bliver beskadiget. Det bør derfor i dette direktiv fastsættes, at forbrugeren beskyttes mod enhver risiko for tab eller beskadigelse af varerne, der forekommer, før vedkommende har taget varerne i fysisk besiddelse. Forbrugeren bør beskyttes i forbindelse med transport arrangeret eller foretaget af den erhvervsdrivende, selv når forbrugeren har valgt en særlig leveringsmetode fra en række muligheder, som den erhvervsdrivende har tilbudt. Dog bør denne bestemmelse ikke finde anvendelse på aftaler, hvor det er op til forbrugeren selv at afhente varerne eller få en befragter til at afhente varerne. For så vidt angår tidspunktet for risikoens overgang bør en forbruger anses for at have taget varerne i fysisk besiddelse, når vedkommende har modtaget dem.
- (56) Personer eller organisationer, der i henhold til national ret anses for at have en legitim interesse i at beskytte forbrugernes aftalemæssige rettigheder, bør have ret til at indbringe sager enten for en domstol eller en administrativ myndighed, der er kompetent til at træffe afgørelse om klager eller indlede passende retsskridt.
- (57) Det er nødvendigt, at medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af dette direktiv, og sikrer, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.
- (58) Forbrugeren bør ikke berøves den beskyttelse, der tilkommer vedkommende i medfør af dette direktiv. Er den lov, der finder anvendelse på aftalen, loven i et tredjeland, bør forordning (EF) nr. 593/2008 anvendes til at fastlægge, om forbrugeren bevarer den beskyttelse, der tilkommer vedkommende i medfør af dette direktiv.
- (59) Kommissionen bør efter høring af medlemsstaterne og de interesserede parter tage skridt til at finde den mest hensigtsmæssige måde til at sikre, at alle forbrugere gøres bekendt med deres rettigheder på salgsstedet.
- (60) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere på det indre marked (»Direktivet om urimelig handelspraksis«) <sup>(2)</sup> indeholder et forbud mod levering uden forudgående anmodning, dvs. levering af varer eller tjenesteydelser til forbrugere uden anmodning, men fastsætter ikke bestemmelser om aftalemæssige beføjelser i den forbindelse, og derfor er det nødvendigt at indføre bestemmelser om aftalemæssige beføjelser i dette direktiv, der fritager forbrugeren for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af sådan levering uden forudgående anmodning.

<sup>(1)</sup> EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1.

<sup>(2)</sup> EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.



- (61) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) <sup>(1)</sup> regulerer allerede uanmodet kommunikation og sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. De tilsvarende bestemmelser om samme emne i direktiv 97/7/EF er derfor ikke nødvendige.
- (62) Det er hensigtsmæssigt, at Kommissionen tager dette direktiv op til revision, hvis der konstateres hindringer på det indre marked. I sin revision bør Kommissionen sætte særlig fokus på de muligheder, medlemsstaterne har for at opretholde eller indføre specifikke nationale bestemmelser, herunder på visse områder i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler <sup>(2)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed <sup>(3)</sup>. Denne revision vil kunne føre til et forslag fra Kommissionen om ændring af dette direktiv; dette forslag kan omfatte ændringer af anden forbrugerbeskyttelseslovgivning som udtryk for Kommissionens tilsagn i strategien for forbrugerpolitikken om at tage gældende EU-ret op til revision for at sikre et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (63) Direktiv 93/13/EØF og direktiv 1999/44/EF bør ændres, således at det pålægges medlemsstaterne at informere Kommissionen om vedtagelse af specifikke nationale bestemmelser på bestemte områder.
- (64) Direktiv 85/577/EØF og 97/7/EF bør ophæves.
- (65) Målet for dette direktiv, nemlig ved opnåelse af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (66) I dette direktiv overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som anerkendes i navnlig Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.
- (67) I overensstemmelse med punkt 34 i den interinstitutionelle aftale om bedre lovgivning <sup>(4)</sup> opfordres medlemsstaterne til, både i egen og i Unionens interesse, at

udarbejde og offentliggøre deres egne oversigter, der så vidt muligt viser overensstemmelsen mellem dette direktiv og gennemførelsesforanstaltningerne —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

#### KAPITEL I

### GENSTAND, DEFINITIONER OG ANVENDELSESOMRÅDE

#### Artikel 1

##### Genstand

Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

#### Artikel 2

##### Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

- 1) »forbruger«: enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv
- 2) »erhvervsdrivende«: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler
- 3) »vare«: enhver løsøregenstand undtagen genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov; vand, gas og elektricitet betragtes som varer i henhold til dette direktiv, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde
- 4) »vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer«: enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning
- 5) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser

<sup>(1)</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

<sup>(2)</sup> EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.

<sup>(3)</sup> EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12.

<sup>(4)</sup> EUT C 321 af 31.12.2003, s. 1.

- 6) »tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor
- 7) »aftale om fjernsalg«: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker
- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
- a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted
- b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a)
- c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller
- d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren
- 9) »fast forretningssted«:
- a) ethvert ubevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
- b) ethvert bevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag
- 10) »varigt medium«: ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger
- 11) »digitalt indhold«: data, der er produceret og leveret i digital form
- 12) »finansiel tjenesteydelse«: enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger
- 13) »offentlig auktion«: en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne
- 14) »handelsmæssig garanti«: enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (»garantigiveren«) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed
- 15) »tilknyttet aftale«: en aftale i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende.

### Artikel 3

#### Anvendelsesområde

1. Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Det finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis.

2. Hvis en bestemmelse i dette direktiv er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt forrang og gælder for de pågældende specifikke sektorer.

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

a) om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, som har permanent eller midlertidigt behov herfor, herunder langtidspleje

b) om sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i direktiv 2011/24/EU, uanset om de ydes via sundhedsfaciliteter eller ej

c) om hasardspil, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål

- d) om finansielle tjenesteydelser
- e) om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom
- f) om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål
- g) som er omfattet af Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure<sup>(1)</sup>
- h) som er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/122/EF af 14. januar 2009 om beskyttelse af forbrugere i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler<sup>(2)</sup>
- i) som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde
- j) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugeren hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter
- k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19 og 22
- l) indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
- m) indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonboks eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger.

4. Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette direktiv eller ikke at opretholde eller indføre tilsvarende nationale bestemmelser om aftaler indgået uden fast forretningssted, for hvilke prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 EUR. Medlemsstaterne kan fastsætte en lavere værdi i national lovgivning.

<sup>(1)</sup> EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> EUT L 33 af 3.2.2009, s. 10.

5. Dette direktiv berører ikke den nationale lovgivnings almindelige aftaleret såsom bestemmelserne om aftalers gyldighed, indgåelse og virkning, eftersom almindelige aftaleretlige aspekter ikke reguleres i dette direktiv.

6. Dette direktiv er ikke til hinder for, at erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugere aftalemæssige ordninger, som er mere vidtgående end den beskyttelse, der gives i dette direktiv.

#### Artikel 4

##### Harmoniseringsniveau

Medlemsstaterne må ikke i national ret opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre andet er fastsat i dette direktiv.

#### KAPITEL II

##### FORBRUGEROPLYSNING VEDRØRENDE ANDRE AFTALER END AFTALER OM FJERNALG ELLER AFTALER INDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED

#### Artikel 5

##### Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, orientere forbrugeren på klar og forståelig vis om følgende:

- a) varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne
- b) den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer
- c) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelsernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger
- d) hvor det er relevant, forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling

- e) foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varenes kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant
- f) aftalens gyldighedsperiode, hvor det er relevant, eller for tidsubestemte aftaler, eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen
- g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
- h) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.
2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. Der stilles ikke krav til medlemsstaterne om at anvende stk. 1 på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

4. Medlemsstaterne kan vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen i forbindelse med aftaler, for hvilke denne artikel finder anvendelse.

### KAPITEL III

#### FORBRUGEROPLYSNING OG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED AFTALER OM FJERNALG OG AFTALER INDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED

##### Artikel 6

#### Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted

1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:

- a) varenes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelserne
- b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn
- c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

d) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager

e) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varenes eller tjenesteydelsernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. I forbindelse med tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal den samlede pris omfatte de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Hvis sådanne aftaler betales med et fast beløb, skal den samlede pris også forstås som de samlede månedlige udgifter. Hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplyses hvordan prisen skal udregnes

f) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen

g) forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling

h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)

i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne

j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3

k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret

- l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed
- m) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier
- n) relevante adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF og oplysninger om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes, hvor det er relevant
- o) hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen
- p) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen
- q) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor
- r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
- s) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst
- t) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne i stk. 1, litra b), c), og d), udskiftes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.

4. Oplysningerne i stk. 1, litra h), i), og j) kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, litra h), i) og j), hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

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.

6. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger vedrørende yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. stk. 1, litra e), eller om udgifter til returnering af varerne, jf. stk. 1, litra i), skal forbrugeren ikke betale disse omkostninger eller udgifter

7. Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

8. De i dette direktiv fastsatte oplysningskrav supplerer oplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og i direktiv 2000/31/EF og er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver.

Hvis en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, er i modstrid med det foreliggende direktiv, har bestemmelserne i dette direktiv forrang uanset første afsnit.

9. Bevisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.

#### Artikel 7

#### Formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted

1. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Disse oplysninger skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

2. Den erhvervsdrivende giver forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium, herunder, hvor det er relevant, bekræftelsen af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).

3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium.

4. Med hensyn til aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes tjenesteydelser med henblik på at udføre reparationer eller vedligeholdelse, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke må overstige 200 EUR:

- a) giver den erhvervsdrivende forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra b) og c), samt oplysninger om prisen eller den måde, som prisen skal beregnes på, tillige med en vurdering af den samlede pris, på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Den erhvervsdrivende skal give de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a), h) og k), men kan vælge ikke at give dem på papir eller et andet varigt medium, hvis forbrugeren udtrykkeligt giver sit samtykke
- b) skal den bekræftelse af aftalen, der gives i henhold til stk. 2 i denne artikel, indeholde de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette stykke.

5. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

#### Artikel 8

##### Formelle krav for aftaler om fjernsalg

1. For så vidt angår aftaler om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde. For så vidt disse oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

2. Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, gør den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og direkte før forbrugeren afgiver sin ordre, denne opmærksom på de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a), e), o) og p).

Den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin ordre, udtrykkeligt erkender, at vedkommende er opmærksom på, at ordren medfører en betalingsforpligtelse. Hvis afgivelse af en ordre indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende. Hvis den erhvervsdrivende ikke overholder dette afsnit, er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller ordren.

3. Websteder med elektronisk handel skal senest ved bestilingsprocessens begyndelse klart og let læseligt angive, om der gælder nogen leveringsbegrænsninger, og hvilke betalingsmidler der accepteres.

4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varernes eller tjenesteydernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med stk. 1 i denne artikel.

5. Hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen med forbrugeren opgive sit navn og eventuelt navnet på den person på hvis vegne vedkommende foretager opkaldet og opkaldets kommercielle sigte, jf. dog stk. 4.

6. Hvis en aftale om fjernsalg skal indgås pr. telefon, kan medlemsstaterne bestemme, at den erhvervsdrivende skal bekræfte tilbuddet til forbrugeren, der først er forpligtet, når vedkommende har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke. Medlemsstaterne kan også bestemme, at sådanne bekræftelser skal foretages på et varigt medium.

7. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren bekræftelsen af den indgåede aftale på et varigt medium inden for rimelig tid efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder. Bekræftelsen skal indeholde:

- a) alle de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne til forbrugeren på et varigt medium forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg
- b) når det er relevant, bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).

8. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning.

9. Denne artikel berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-orde i artikel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.

10. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

#### Artikel 9

##### Fortrydelsesret

1. Medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, har forbrugeren en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 nævnte fortrydelsesfrist 14 dage fra:

a) dagen for aftalens indgåelse, når det drejer sig om tjenesteydelsesaftaler

b) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse, når det drejer sig om købsaftaler, eller

i) den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis

ii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om levering af en vare, der består af flere partier eller dele

iii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode

c) dagen for indgåelse af aftalen, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. Medlemsstaterne må ikke forbyde de kontraherende parter at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser, inden fortrydelsesfristen udløber. Ikke desto mindre kan medlemsstaterne for

aftaler indgået uden for fast forretningssted opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

#### Artikel 10

##### Manglende oplysning om fortrydelsesretten

1. I det tilfælde hvor den erhvervsdrivende, i strid med artikel 6, stk. 1, litra h), ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten, udløber fortrydelsesfristen 12 måneder efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, som fastsat i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2.

2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til stk. 1 i nærværende artikel inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne.

#### Artikel 11

##### Udøvelse af fortrydelsesretten

1. Forbrugeren skal forud for fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan til dette formål enten:

a) benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller

b) afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Medlemsstaterne må ikke indføre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen ud over de i bilag I(B) anførte.

2. Forbrugeren har gjort fortrydelsesretten gældende inden for den i artikel 9, stk. 2, og artikel 10 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

3. Den erhvervsdrivende kan i tillæg til de i stk. 1 omhandlede muligheder også give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

4. Forbrugeren har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med denne artikel.

### Artikel 12

#### Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten

Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til:

- a) at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, eller
- b) at indgå aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted i det tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud.

### Artikel 13

#### Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

1. Den erhvervsdrivende refunderer alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at udøve fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 11.

Den erhvervsdrivende foretager den i første afsnit nævnte tilbagebetaling under anvendelse af det samme betalingsmiddel, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

2. Uanset stk. 1 skal den erhvervsdrivende ikke refundere ekstra omkostninger, hvis forbrugeren udtrykkeligt har valgt en anden leveringsform end den mindst bekostelige standardlevering, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

3. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varerne selv, kan den erhvervsdrivende ved aftaler om salg af varer tilbageholde beløbet, indtil vedkommende har modtaget varerne, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst.

### Artikel 14

#### Forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten

1. Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at hente varerne, returnerer forbrugeren varerne eller afleverer dem til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varerne, uden unødigt forsinkelse og under ingen omstændigheder senere end 14 dage efter den dato, hvor vedkommende i overensstemmelse med artikel 11 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af sin fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis forbrugeren returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.

Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, medmindre den erhvervsdrivende har

indvilliget i at afholde disse, eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse.

I tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugers hjem ved aftalens indgåelse, henter den erhvervsdrivende varerne for egen regning, hvis varerne i kraft af deres art normalt ikke kan returneres med post.

2. Forbrugeren hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. Forbrugeren hæfter under ingen omstændigheder for eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h).

3. Udøver en forbruger sin fortrydelsesret efter at have fremsat en anmodning herom i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, betaler forbrugeren den erhvervsdrivende et beløb, der står i et rimeligt forhold til det leverede indtil det tidspunkt, hvor forbrugeren har underrettet den erhvervsdrivende om sin udøvelse af fortrydelsesretten, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen. Beregningen af det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, sker på grundlag af den samlede pris, der er fastsat i aftalen. Er den samlede pris urimelig høj, beregnes det forholdsmæssige beløb på grundlag af markedsværdien af det leverede.

4. Forbrugeren hæfter ikke for:

- a) udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, helt eller delvist, inden fortrydelsesfristen udløber, såfremt:
  - i) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h) eller j), eller
  - ii) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, eller
- b) hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, såfremt:
  - i) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9
  - ii) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke; eller
  - iii) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.



5. Forbrugeren pådrager sig intet ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af artikel 13, stk. 2, og i nærværende artikel.

#### Artikel 15

##### Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler

1. Udøver forbrugeren sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 9-14 i dette direktiv, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, medmindre andet er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14 i dette direktiv, jf. dog artikel 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkredit-aftaler <sup>(1)</sup>.

2. Medlemsstaterne fastlægger de nærmere bestemmelser om sådanne aftalers ophør.

#### Artikel 16

##### Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret

Medlemsstaterne må ikke give mulighed for at udøve fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 9-15 i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted for så vidt angår følgende:

- a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende
- b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb
- c) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- d) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt
- e) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen
- f) levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer

g) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedskonjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på

h) aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer

i) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på

j) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer

k) aftaler, der indgås på en offentlig auktion

l) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum

m) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

#### KAPITEL IV

##### ANDRE FORBRUGERRETTIGHEDER

#### Artikel 17

##### Anvendelsesområde

1. Artikel 18 og 20 finder anvendelse på købsaftaler. Disse artikler finder ikke anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

2. Artikel 19, 21 og 22 finder anvendelse på købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold.

<sup>(1)</sup> EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66.

*Artikel 18***Levering**

1. Medmindre parterne har aftalt andet vedrørende leverings-tidspunktet, skal den erhvervsdrivende levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, men ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse.

2. Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.

Første afsnit finder ikke anvendelse på købsaftaler, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændighederne er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, har forbrugeren i så fald ret til at ophæve aftalen straks.

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

4. Ud over ophævelse af aftalen, jf. stk. 2, kan forbrugeren benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

*Artikel 19***Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler**

Medlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

*Artikel 20***Risikoens overgang**

I aftaler, hvor den erhvervsdrivende afsender varerne til forbrugeren, overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varer til forbrugeren, når denne eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse. Risikoen overgår dog til forbrugeren, når varen overdrages til befragteren, hvis forbrugeren har anmodet befragteren om at foretage transporten, og den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende, uden at dette berører forbrugernes rettigheder i forhold til befragteren.

*Artikel 21***Kommunikation pr. telefon**

Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet per telefon i forbindelse med den indgåede aftale, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

Første afsnit berører ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.

*Artikel 22***Yderligere betalinger**

Inden forbrugeren er bundet af aftalen eller tilbuddet, anmoder den erhvervsdrivende om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

## KAPITEL V

**GENERELLE BESTEMMELSER***Artikel 23***Håndhævelse**

1. Medlemsstaterne sørger for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af bestemmelserne i dette direktiv.

2. De i stk. 1 nævnte midler omfatter bestemmelser, i henhold til hvilke et eller flere af nedennævnte organer efter national ret kan indbringe en sag for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder med henblik på at sikre anvendelsen af de nationale gennemførelsesbestemmelser til dette direktiv:

- a) offentlige organer eller deres repræsentanter
- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
- c) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sådan sag.

*Artikel 24***Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne giver senest 13. december 2013 Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser og meddeler omgående senere ændringer af betydning for bestemmelserne.

#### Artikel 25

##### Direktivets ufravigelige karakter

Hvis det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i forbindelse med nationale foranstaltninger til dette direktivs gennemførelse.

Aftalevilkår, der direkte eller indirekte giver afkald på eller begrænser de rettigheder, som følger af dette direktiv, er ikke bindende for forbrugeren.

#### Artikel 26

##### Information

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugere og erhvervsdrivende om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsdrivende og kodeksindehavere, jf. artikel 2, litra g), i direktiv 2005/29/EF, til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

#### Artikel 27

##### Levering uden forudgående anmodning

Forbrugeren fritages for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udførelse af tjenesteydelser uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF. I sådanne tilfælde er manglende respons fra forbrugeren efter en sådan levering eller udførelse uden forudgående anmodning ikke ensbetydende med samtykke.

#### Artikel 28

##### Gennemførelse

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 13. december 2013 de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De tilsender straks Kommissionen disse foranstaltninger i form af dokumenter. Kommissionen anvender disse dokumenter med henblik på den i artikel 30 nævnte rapport.

De anvender disse foranstaltninger fra den 13. juni 2014.

Foranstaltningerne skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Direktivets bestemmelser finder anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.

#### Artikel 29

##### Indberetningskrav

1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omtalt i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7, artikel 6, stk. 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6 og artikel 9, stk. 3, underretter den Kommissionen herom senest den 13. december 2013 samt om alle eventuelle senere ændringer.

2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.

#### Artikel 30

##### Kommissionens rapportering samt evaluering

Senest den 13. december 2016 forelægger Kommissionen en rapport om anvendelsen af dette direktiv for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal navnlig omfatte en evaluering af dette direktivs bestemmelser om digitalt indhold, herunder fortrydelsesret. Denne rapport ledsages om nødvendigt af lovgivningsmæssige forslag med henblik på at tilpasse direktivet til udviklingen på forbrugerretsområdet.

#### KAPITEL VI

##### AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

#### Artikel 31

##### Ophævelser

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne<sup>(1)</sup> og ved direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, ophæves med virkning fra den 13. juni 2014.

Henvisninger til de ophævede direktiver gælder som henvisninger til nærværende direktiv og læses i overensstemmelse med den i bilag II anførte sammenligningstabel.

<sup>(1)</sup> EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

## Artikel 32

**Ændring af direktiv 93/13/EØF**

I direktiv 93/13/EØF indsættes følgende artikel:

## »Artikel 8a

1. Hvis en medlemsstat vedtager bestemmelser i overensstemmelse med artikel 8, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer, navnlig hvis disse bestemmelser:

— udvider vurderingen på grundlag af kriterierne for urimelige kontraktvilkår til også at gælde for individuelt forhandlede kontraktvilkår eller for prisens eller betalings tilstrækkelighed

— indeholder fortegnelser om kontraktvilkår, der betragtes som urimelige.

2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

## Artikel 33

**Ændring af direktiv 1999/44/EF**

I direktiv 1999/44/EF indsættes følgende artikel:

## »Artikel 8a

**Indberetningskrav**

1. Vedtager en medlemsstat i overensstemmelse med artikel 8, stk. 2, strengere bestemmelser om forbrugerbeskyttelse end dem, der fremgår af artikel 5, stk. 1–3, og artikel 7, stk. 1, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer.

2. Kommissionen gør de i stk. 1 nævnte oplysninger let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.

3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

## Artikel 34

**Ikrafttrædelse**

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

## Artikel 35

**Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 25. oktober 2011.

På Europa Parlamentets vegne

J. BUZEK  
Formand

På Rådets vegne

M. DOWGIELEWICZ  
Formand

## BILAG I

## Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten

## A. Standardvejledning om fortrydelsesret

## Fortrydelsesret

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

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, <sup>[1]</sup>

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

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

## Følger af fortrydelse

Hvis De udøver Deres fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi Dem alle betalinger modtaget fra Dem, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Deres eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om Deres beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som De benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre De udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges De ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. <sup>[4]</sup>

<sup>[5]</sup>

<sup>[6]</sup>

Instrukser med henblik udfyldelse:

<sup>[1]</sup> Indføj en af følgende tekster i anførselstegn:

- a) »hvor aftalen blev indgået«, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i en begrænset mængde eller i en bestemt mængde, fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium
- b) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om købsaftaler
- c) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
- d) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele
- e) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

<sup>[2]</sup> Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.

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

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

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

a) indføj:

— »Vi henter varerne.« eller

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

b) indføj:

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

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

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

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

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

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

#### B. Standardfortrydelsesformular

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

— Til lher indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selva:

— 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 (\*)

— Forbrugers navn (Forbrugernes navne)

— Forbrugers adresse (Forbrugernes adresse)

— Forbrugers underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formulærens indhold meddeles på papir)

— Dato

(\*) Det ikke-relevante udstreges.

## BILAG II

## Sammenligningstabel

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikel 1		Artikel 3 sammenholdt med artikel 2, nr. 8) og 9), og artikel 16, litra h)
	Artikel 1	Artikel 1 sammenholdt med artikel 2, nr. 7)
Artikel 2		Artikel 2, nr. 1) og 2)
	Artikel 2, nr. 1)	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 2)	Artikel 2, nr. 1)
	Artikel 2, nr. 3)	Artikel 2, nr. 2)
	Artikel 2, nr. 4), første punktum	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 4), andet punktum	—
	Artikel 2, nr. 5)	—
Artikel 3, stk. 1		Artikel 3, stk. 4
Artikel 3, stk. 2, litra a)		Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
Artikel 3, stk. 2, litra b)		Artikel 3, stk. 3, litra j)
Artikel 3, stk. 2, litra c)		
Artikel 3, stk. 2, litra d)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 2, litra e)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 3		—
	Artikel 3, stk. 1, første led	Artikel 3, stk. 3, litra d)
	Artikel 3, stk. 1, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra l)
	Artikel 3, stk. 1, tredje led	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 3, stk. 1, fjerde led	Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
	Artikel 3, stk. 1, femte led	Artikel 6, stk. 3, og artikel 16, litra k), sammenholdt med artikel 2, nr. 13)
	Artikel 3, stk. 2, første led	Artikel 3, stk. 3, litra j)
	Artikel 3, stk. 2, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra f) (for leje af ejendomme til boligformål), litra g) (for pakkerejser), litra h) (for timeshare-aftaler), litra k) (for personbefordring med visse undtagelser) og artikel 16, litra l) (undtagelser fra fortrydelsesretten)
Artikel 4, første punktum		Artikel 6, stk. 1, litra b), c) og h), og artikel 7, stk. 1 og 2
Artikel 4, andet punktum		Artikel 6, stk. 1, litra a), og artikel 7, stk. 1
Artikel 4, tredje punktum		Artikel 6, stk. 1
Artikel 4, fjerde punktum		Artikel 10
	Artikel 4, stk. 1, litra a)	Artikel 6, stk. 1, litra b) og c)
	Artikel 4, stk. 1, litra b)	Artikel 6, stk. 1, litra a)

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikel 4, stk. 1, litra c)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra d)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra e)	Artikel 6, stk. 1, litra g)
	Artikel 4, stk. 1, litra f)	Artikel 6, stk. 1, litra h)
	Artikel 4, stk. 1, litra g)	Artikel 6, stk. 1, litra f)
	Artikel 4, stk. 1, litra h)	—
	Artikel 4, stk. 1, litra i)	Artikel 6, stk. 1, litra o) og p)
	Artikel 4, stk. 2	Artikel 6, stk. 1, sammenholdt med artikel 8, stk. 1, 2 og 4
	Artikel 4, stk. 3	Artikel 8, stk. 5
	Artikel 5, stk. 1	Artikel 8, stk. 7
	Artikel 5, stk. 2	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 6, stk. 1	Artikel 9, stk. 1 og 2, artikel 10, artikel 13, stk. 2, og artikel 14
	Artikel 6, stk. 2	Artikel 13 og artikel 14, stk. 1, andet og tredje afsnit
	Artikel 6, stk. 3, først led	Artikel 16, litra a)
	Artikel 6, stk. 3, andet led	Artikel 16, litra b)
	Artikel 6, stk. 3, tredje led	Artikel 16, litra c) og d)
	Artikel 6, stk. 3, fjerde led	Artikel 16, litra i)
	Artikel 6, stk. 3, femte led	Artikel 16, litra j)
	Artikel 6, stk. 3, sjette led	Artikel 3, stk. 3, litra c)
	Artikel 6, stk. 4	Artikel 15
	Artikel 7, stk. 1	Artikel 18, stk. 1, (for købsaftaler)
	Artikel 7, stk. 2	Artikel 18, stk. 2, 3 og 4
	Artikel 7, stk. 3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se dog artikel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikel 11, stk. 1	Artikel 23, stk. 1
	Artikel 11, stk. 2	Artikel 23, stk. 2
	Artikel 11, stk. 3, litra a)	Artikel 6, stk. 9, for bevisbyrden vedrørende oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen; for resten: —
	Artikel 11, stk. 3, litra b)	Artikel 24, stk. 1
	Artikel 11, stk. 4	—
	Artikel 12, stk. 1	Artikel 25
	Artikel 12, stk. 2	—
	Artikel 13	Artikel 3, stk. 2
	Artikel 14	Artikel 4



Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikel 15, stk. 1	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 2	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 3	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5, stk. 1		Artikel 9 og 11
Artikel 5, stk. 2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artikel 13, 14 og 15
Artikel 8		Artikel 4

Bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse («forordningen om forbrugerbeskyttelses-samarbejde») <sup>(1)</sup>	Forstås som en henvisning til
Punkt 2 og 11	Dette direktiv

<sup>(1)</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.