



Modul 1

Prækontraktuel oplysningspligt

Januar 2018

consumerlawready.eu

Indholdsfortegnelse

Forord.....	4
Hvad er EU's forbrugerlovgivning?	7
Kan jeg se bort fra eller begrænse brugen af forbrugerlovgivningen?	7
Er alle, der køber hos mig, forbrugere?	7
Hvad sker der ved handler med dobbelt formål?	8
Hvad er en forbrugeraftale?	9
Hvad er prækontraktuel oplysningspligt?	9
Er der nogen forbrugeraftaler, som er undtaget den prækontraktuelle oplysningspligt, der er fastlagt i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder?	10
Hvilken prækontraktuel oplysningspligt gælder forbrugeraftaler, som er indgået i min butik ("aftaler indgået på forretningsstedet")?	11
Hvilke oplysningskrav gælder for forbrugeraftaler, som er indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted?	13
Hvordan skal du forelægge de prækontraktuelle og de kontraktuelle oplysninger?	15
På hvilket sprog skal de prækontraktuelle og kontraktuelle oplysninger skrives?	17
Ved aftaler, som er forhandlet uden for fast forretningssted, er det da tilstrækkeligt, at jeg giver forbrugeren disse oplysninger mundtligt?	17
Skal jeg give de prækontraktuelle og kontraktuelle oplysninger på forskellig måde, afhængig af hvem målgruppen er?	17
Handel på tværs af grænserne: Hvad sker der, når jeg tilbyder mine produkter eller ydelser uden for mit eget land? ...	18
Hvornår regnes du for at markedsføre dine varer og ydelser til forbrugere i et andet land?	18
Hvad betyder dette for dig i praksis?	18
Når der opstår en tvist ved en aftale på tværs af grænser, hvilken myndighed er så kvalificeret?	19
Hvad er konsekvenserne, hvis du ikke fortæller forbrugeren om de prækontraktuelle oplysninger?	20

“Hvis de erhvervsdrivende informerer mig klart og forståeligt, vil det forstærke min tillid til såvel dem som markedet.”

Forbruger

“Klar og forståelig information før et køb hjælper mig til at træffe en velfunderet beslutning, om hvorvidt jeg vil have et bestemt produkt eller ej.”

Forbruger

“Når man sørger for, at alle erhvervsdrivende opfylder deres forpligtelse til at informere deres kunder klart og forståeligt før et køb, sikrer man mere retfærdige og lige vilkår på markedet.”

SMV'er

Forord

Kære iværksætter.

Denne håndbog er en del af ConsumerLawReady projektet, som henvender sig særligt til små og mellemstore virksomheder, som arbejder sammen med forbrugere.

ConsumerLawReady projektet er et europæisk projekt, som er drevet af BEUC (Den europæiske forbrugerorganisation) i et konsortium med UEAPME (de små og mellemstore virksomheders stemme i Europa) og Eurochambres (Sammenslutningen af Europæiske Handelskamre og Industri). Det er finansieret af den Europæiske Union med støtte fra Europa-Parlamentet og Europa-Kommissionen.

Formålet med projektet er at hjælpe dig med at opfylde reglerne i EU's forbrugerlovgivning.

EU's forbrugerlovgivning består af forskellige stykker lovgivning, som er vedtaget af EU i løbet af de sidste 25 år, og som er implementeret af hver EU-medlemsstat i deres respektive nationale lovgivning. I 2017 har Europa-Kommissionen afsluttet en evaluering med det formål at undersøge, hvorvidt reglerne stadig virker efter hensigten. Resultatet var overvejende positivt¹. Det viste sig, at det er nødvendigt, at de eksisterende regler bliver håndhævet bedre af myndighederne, og at de forretningsdrivende og forbrugerne bør have bedre kendskab til dem. ConsumerLawReady projektet har til formål at udbrede de erhvervsdrivendes kendskab til forbrugerrettigheder og de tilsvarende juridiske forpligtelser, i særdeleshed hos SMV'er.

Håndbogen består af fem moduler. Hver enkelt omhandler et bestemt emne inden for EU's forbrugerlovgivning.

- Modul 1 omhandler reglerne om den prækontraktuelle oplysningspligt.
- Modul 2 beskriver reglerne for forbrugeres ret til at fortryde fjernkøb.
- Modul 3 koncentrerer sig om godtgørelse i tilfælde af den erhvervsdrivendes aftalebrud.
- Modul 4 fokuserer på urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår.
- Modul 5 introducerer en platform til alternativ tvistbilæggelse og online tvistbilæggelse. OTB er en officiel internetside, administreret af Europa-Kommissionen, som skal hjælpe forbrugerne og de erhvervsdrivende med at løse tvister uden om domstolene.

Denne håndbog er kun et af de læringsmaterialer, som er udarbejdet inden for ConsumerLawReady projektet. På internetsiden consumerlawready.eu findes der andre læringsredskaber, f.eks. videoer, quizzer og en "e-test", hvorigennem du kan opnå et certifikat. Du kan også få kontakt til eksperter og andre SMV'er gennem et forum.

Modul 1 i håndbogen stræber efter at gøre dig fortrolig med de prækontraktuelle oplysningskrav, som du, som erhvervsdrivende, bliver nødt til at forelægge forbrugeren, før du kan indgå en aftale med ham. Den beskriver, hvilke

¹ Du kan finde oplysninger om evalueringen og dens opfølgende handlinger på Europa-Kommissionens hjemmeside http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

oplysninger der skal gives, hvordan og hvornår de skal gives, og den giver dig tips til, hvordan du nemmere opfylder kravene.

Modulet beskriver den prækontraktuelle oplysningspligt, som er fastlagt i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet), og som er implementeret i de nationale lovgivninger i EU's medlemslande. For mere dybdegående information om forbrugerrettighedsdirektivets indhold kan man læse [Europa-Kommissionens GD for retlige anliggender](#).

Udover disse horisontale krav kan der forekomme andre, hovedsageligt branchespecifikke, oplysningskrav – uafhængigt af- eller i kombination med oplysningskravene fra forbrugerrettighedsdirektivet – alt afhængig af aftaletypen (f.eks. forbrugerkredit, pakkerejser osv.). Disse andre krav ligger uden for denne håndbogs område, men vi opfordrer til, at man gør sig bekendt med dem lige så vel som med sit specifikke forretningsområde. EU's [forbrugerlovsdatabase](#)² og [Dit Europa – sådan gør du forretning i EU](#)³ kan hjælpe med at indsamle relevant information.

Vi håber, at du finder informationerne i denne håndbog nyttige.

² Se <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

³ Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 1

Hvad er EU's forbrugerlovgivning?

EU's forbrugerlovgivning består af forskellige regelsæt.

Den beskæftiger sig med handelsbetingelser, aftalevilkår, oplysningskrav, forbrugerens fortrydelsesret og andre regler, som beskytter forbrugeren i forhold til bestemte former for forbrugeraftaler (som f.eks. aftaler, der er indgået uden for forretningsstedet, ved fjernkøb og ved internethandel) og ved branchespecifikke aftaler (f.eks. forbrugerkreditaftaler, pakkerejseaftaler, timeshare-kontrakter, osv.).

I begyndelsen kan det måske lyde svært at skulle efterleve alle forbrugerlove. Nu, da du holder denne håndbog i hånden, har du det, der skal til for at kunne følge loven! Afhængig af dit erhvervsområde skal du sørge for også at gøre dig bekendt med andre relevante generelle og/eller branchespecifikke informationskrav. Som nævnt ovenfor kan EU's [forbrugerlovsdatabase](#)⁴ og [Dit Europa – sådan gør du forretning i EU](#)⁵ også hjælpe dig med at finde relevant information.

Kan jeg se bort fra eller begrænse brugen af forbrugerlovgivningen?

Hverken du eller andre kan se bort fra eller begrænse anvendelsen af forbrugerlovgivningen.

Det er således forbudt at skrive aftalebetingelser, hvor det er anført, at du vil se bort fra eller begrænse brugen af forbrugerlovgivningen som f.eks.: "I denne aftale gælder forbrugeraftalerne ikke, men derimod de generelle aftalebetingelser." At skrive sådan ville ikke

kun være juridisk ugyldigt og ikkebindende for forbrugeren, det ville også, i nogle tilfælde, fremstå som urimelige aftalevilkår.⁶

Er alle, der køber hos mig, forbrugere?

EU's forbrugerlovgivning gælder for dig, så snart du tilbyder et produkt (vare, ydelse, digitalt indhold) til en "forbruger" i et hvilket som helst EU-land. Derfor er definitionen af en "forbruger" vigtig.

En forbruger er enhver person, som køber et produkt fra dig, som han ikke vil gøre brug af i professionelt øjemed, men kun til personligt formål.

Et eksempel: En forbruger er en person, som forbruger de varer, du sælger og de ydelser, du leverer. Det vil sige et par, som køber tallerkener og bestik til deres hjem. Eller rengøringsmidler til et ældre menneske.



En forbruger kan kun være en fysisk person. Juridiske enheder, det vil sige firmaer eller foreninger, kan ikke betegnes som forbrugere. Dog er det således, at i

⁴ Se https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁵ Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁶ Se Modul 4 om urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår.

nogle medlemslande nyder sådanne enheder et tilsvarende niveau af beskyttelse, fordi nogle af de regler, som skal beskytte forbrugerne, er blevet udvidet til også at beskytte virksomheder. I Danmark kan også en forening anses som forbruger, når medlemmerne er forbrugere og foreningen ikke har til formål at tjene penge. Medlemslandene må ikke indføre en anden juridisk definition på en "forbruger", da den er afstemt på europæisk plan.

Når man køber et produkt i professionelt øjemed, f.eks. for at sælge dem videre i logistikkæden, gælder forbrugerlovgivningen i princippet ikke.

Eksempel: Personer, som køber tallerkener og bestik til deres restaurant, er ikke forbrugere, derfor vil forbrugerlovgivningen ikke gælde her. Ligeledes: Hvis din virksomhed leverer ydelser som vinduespudsning til en anden virksomhed, gælder forbrugerlovgivningen heller ikke her. I sådanne tilfælde gælder andre EU-regler og/eller nationale regler.

I nogle lande er brugen af momsnummeret en god indikator på, om en køber også er en forbruger.

Hvad sker der ved handler med dobbelt formål?

Måske spekulerer du over, hvad der sker, når nogen køber et produkt til personligt såvel som til professionelt forbrug?

Eksempel 1: En advokat køber en computer, som han vil bruge til at skrive e-mails til sin familie på, men også

til at skrive oplæg til sine *klienter*.



Eksempel 2: En person får sit tag repareret. Han bor i den ene del af huset med sin familie og benytter den anden del som lokale til sin tøjbutik.



Gælder forbrugerlovgivningen i sådanne situationer, hvor der er både et personligt og et professionelt mål med salget eller tjenesteydelsesaftalen?

Dette kaldes "aftale med dobbelt formål": En vare eller en ydelse har et dobbelt formål. For at fastslå, om forbrugerlovgivningen gælder i sådanne tilfælde, bør man finde det mest fremherskende formål i aftalen. Med andre ord: Opgaven er at verificere, om advokaten vil bruge computeren mest til personlige e-mails eller til at skrive dokumenter til sine klienter. Når det kommer til huset er spørgsmålet tilsvarende, om huset fungerer mere som en butik end som et hjem.

Eksempel: Hvis en computer bruges 20% af tiden til at skrive e-mails til klienter og 80% af tiden bruges til personlige e-mails, er aftalen beskyttet af forbrugerlovgivningen.

Hvad er en forbrugeraftale?

En forbrugeraftale er enhver aftale, som en erhvervsdrivende indgår med en forbruger, uanset hvilken kanal, den går igennem (f.eks. internettet, pr. telefon eller i en butik), og uanset om aftalen vedrører leverance af varer, tjenesteydelser, og/eller digitalt indhold.

For eksempel: En aftale, som er indgået online med forbrugeren om salget af en bog.

Forbrugerrettighedsdirektivet skelner mellem "aftaler, som er indgået på forretningsstedet" (f.eks. forbrugerftaler indgået i en butik), "fjernsalgsaftaler" (f.eks. aftaler, som er indgået på internettet eller i telefonen), og "aftaler, som er indgået uden for fast forretningssted" (f.eks. aftaler, som er indgået i forbrugers hjem).



"Aftaler, indgået uden for fast forretningssted" er aftaler, som er indgået, hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren har været fysisk tilstede, men på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted. Forretningssteder er steder i en hvilken som helst form (f.eks. butikker, stande, osv.), der fungerer som et permanent eller sædvanligt sted for den erhvervsdrivende. Et forretningssted kan også være et sted, som den erhvervsdrivende bruger sæsonbaseret

(f.eks. en iskiosk på stranden om sommeren). Aftaler, som er indgået uden for fast forretningssted, er typisk de aftaler, som er indgået i forbrugers hjem eller på hans arbejdsplads eller på en tur, som den erhvervsdrivende har arrangeret.



Mens medlemslandene til forbrugerrettighedsdirektivet⁷ kan tilføje prækontraktuelle krav ved aftaler indgået på forretningsstedet, er alle prækontraktuelle oplysningskrav for fjernsalg fastsat i direktivet, hvorfor medlemsstaterne ikke må tilføje yderligere krav. Derfor: Hvis du ønsker at tilbyde dine produkter eller ydelser til forbrugere i andre EU-lande, kan du gøre det fra din hjemmeside ved helt enkelt at sørge for at korrekt oversætte præcis de samme prækontraktuelle oplysninger til alle relevante sprog.

Hvad er prækontraktuel oplysningspligt?

Den prækontraktuelle oplysningspligt består af oplysninger, som af lovgiveren er fundet vigtige, for at forbrugeren kan træffe beslutninger om indgåelse af en aftale på et oplyst grundlag. Direktiv 2011/83/EU fastlægger en liste med oplysninger, som den erhvervsdrivende skal videregive til forbrugeren, før han indgår en aftale på eller uden for forretningsstedet eller ved fjernsalg.

⁷ Se bilag 1.

Bemærk, at også i faserne, der ligger forud for den prækontraktuelle, som i markedsføring og annoncering, skal de erhvervsdrivende i hele EU optræde med professionelt omhu og fremlægge alle de oplysninger, som den gennemsnitlige forbruger skal bruge for at kunne træffe en beslutning om køb på et oplyst grundlag. Undladelse af dette kan kategoriseres som vildledende markedsføring.⁸

Er der nogen forbrugeraftaler, som er undtaget den prækontraktuelle oplysningspligt, der er fastlagt i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder?

Ja, den prækontraktuelle oplysningspligt, som er fastlagt i forbrugerrettighedsdirektivet, gælder ikke ved følgende aftaler:

- a) Aftaler om sociale ydelser som omsorg og pleje.
- b) Aftaler om sundhedsydelser.
- c) Aftaler om hasardspil, inklusive lottospil, kasinospil og væddemålstransaktioner.
- d) Aftaler om finansielle ydelser såsom forskellige forbrugerkreditaftaler.
- e) Aftaler om opførelse, køb eller overdragelse af fast ejendom eller om rettighederne ved fast ejendom.
- f) Aftaler om opførelse af nye bygninger, væsentlig ombygning af eksisterende bygninger, og leje af fast ejendom til beboelsesformål.
- g) Aftaler om pakkerejser.

- h) Aftaler om timeshare, længerevarende ferieordninger og aftaler om videresalg og ombytning.
- i) Aftaler, som i henhold til medlemslandenes nationale lovgivning, er indgået af et offentligt embede, som har en lovbestemt forpligtelse til at være uafhængig og upartisk, og som skal tilsikre, ved at tilvejebringe tilstrækkelig juridisk information, at forbrugeren kun indgår aftalen på basis af grundige juridiske overvejelser og med viden om dets juridiske formål.
- j) Aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer, som har til hensigt at blive indtaget i hjemmet, og som jævnlige bliver fysisk leveret af en erhvervsdrivende til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdssted.
- k) Aftaler om passagertransportydelser.
- l) Aftaler indgået af salgsautomater eller automatiserede erhvervslokaler, spillemaskiner;
- m) Aftaler indgået med telekommunikationsoperatører gennem offentlige betalingstelefoner om dets anvendelse eller indgået om anvendelse af en enkelt forbindelse via telefon, internet eller fax etableret af en forbruger.

Imidlertid findes forpligtelsen til prækontraktuelle oplysninger for mange af dem under andre EU love eller nationale love. Det gælder f.eks. for aftaler i tilknytning til kreditaftaler for forbrugere.⁹

Derudover, har nogle medlemslande, i overensstemmelse med reglerne i forbrugerrettighedsdirektivet, indført nationale regler, som undtager erhvervsdrivende fra den prækontraktuelle oplysningspligt ved aftaler af beskeden værdi. Det gælder i Østrig, Belgien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Tyskland, Grækenland,

⁸ Se Modul 4 om urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår

⁹ Den prækontraktuelle oplysningspligt er fastsat i det reviderede forbrugerrettighedsdirektiv (2008/48/EC).

Irland, Italien, Letland, Litauen, Luxembourg, Malta, Holland, Polen, Portugal og i UK. Se bilag 1 for at finde mere om disse undtagelser. I Danmark er erhvervsdrivende undtaget fra oplysningspligten, når varen og købesummen udveksles samtidig med indgåelse af en aftale uden for den erhvervsdrivendes forretningssted, og hvis købesummen samtidig ikke overstiger 350 kr.

Hvilken prækontraktuel oplysningspligt gælder forbrugeraftaler, som er indgået i min butik ("aftaler indgået på forretningsstedet")?

Takket være forbrugerrettighedsdirektivet er der nu overalt i EU otte nøgleoplysninger, som du skal forelægge forbrugerne, før de indgår en salgs- eller ydelsesaftale med dig i din butik, hvis disse oplysninger ikke allerede fremgår af konteksten. De er:

1. De primære karakteristika ved de varer eller ydelser, som du tilbyder: Alle de detaljer, som viser produktets egenskaber.

Eksempel: Skriv på prisskiltet, at den jakke, du sælger, er en læderjakke.

Eksempel: Beskriv egenskaberne ved den telefon, du sælger: Hukommelsen er på 64KB. Det er vigtigt, at det medium, hvor du vælger at skrive de oplysninger, er nemt at læse og forstå for den gennemsnitlige forbruger. Det kunne f.eks. være en e-mail eller et stykke papir.

2. **Din identitet**, såsom dit handelsnavn, din geografiske adresse, hvor du har etableret dig, og telefonnummeret på din virksomhed. Adressen på butikken eller restauranten (den geografiske adresse) er et indlysende eksempel på

oplysninger, som er synlig ud fra konteksten ved aftaler, som er indgået på forretningsstedet.

3. Den **samlede pris** på de varer eller de ydelser, som du tilbyder. Det betyder, at prisen skal være fuldstændig og altså inkludere alle afgifter, fragt- og leveringsomkostninger. Hvis prisen ikke kan udregnes på forhånd, skal du informere forbrugeren om, hvordan den regnes ud.

Eksempel: Når den samlede pris afhænger af det egentlige forbrug, skal du skrive prisen per kilo/liter.

4. Alle de aftaler, der eventuelt findes, om **betaling, levering, udførelse**, tidspunktet for, hvornår du leverer varerne eller udfører ydelserne, og **procedurer omkring klagebehandling**.

Eksempel: Informér forbrugeren om, at varen bliver leveret af en bestemt fragtmand, og at leveringen bliver ekspederet inden for 15 arbejdsdage. Informér ham også om, hvordan han skal forholde sig, hvis han ønsker at klage, og hvordan han fremsætter sin klage.

5. Forekomsten af en **lovbestemt garanti**, betingelserne ved eftersalgsservices og handelsmæssige garantier. Ifølge EU-lovgivningen er der forskel på en juridisk (lovbestemt) garanti og en handelsmæssig garanti. Den lovbestemte garanti er bindende ved lov. Med andre ord: Direktivet 1999/44/EC om salg af forbrugervarer, som er implementeret i EU-landenes nationale lovgivning. I EU holder den lovbestemte garanti for forbrugervarer i mindst to år, og den tilbyder gratis afhjælpning af fejl og mangler, der måtte være ved varen på leveringstidspunktet. Den handelsmæssige garanti føjes til den lovbestemte garanti og gives af enten

sælgeren eller producenten, enten gratis eller mod betaling.

Eksempel: En handelsmæssig garanti, som tilbyder afhjælpning i forhold til, at et strygejern virker i fem år, i modsætning til kun to år, som den lovbestemte garanti dækker, og som dækker mere end bare de defekter, som fandtes på leveringstidspunktet. Den erhvervsdrivende er forpligtet til at sørge for, at den lovbestemte garanti er synlig. Hvis du tilbyder eftersyn, skal du informere forbrugeren om det og behandlingsmetoden, før den træder i kraft. Vær i dette henseende opmærksom på, at ifølge forbrugerrettighedsdirektivet kan et opkald til et kundecenter aldrig koste mere end et lokalt telefonopkald, hvis opkaldet kan relateres til spørgsmål i aftalen.

I Danmark har vi tolket dette oplysningskrav som et krav om, at den erhvervsdrivende også skal oplyse forbrugeren om, at købelovens mangelsregler gælder.

6. Aftalens varighed.

Eksempel: Hvis du ejer det lokale træningscenter, skal du præcisere, om abonnementet er af en bestemt varighed eller ej, og om det automatisk bliver forlænget. For eksempel: Hvis du kræver, at kunden ved opsigelse af abonnementet giver et varsel på 15 dage, så skal han informeres om dette, før aftalen indgås.

7. Funktionaliteten af digitalt indhold, herunder tekniske beskyttelsesforanstaltninger, hvis sådanne findes. Dette betyder, at du må forklare forbrugeren, hvordan det digitale indhold fungerer i

praksis. Dette henviser i særdeleshed til, om hvorvidt der er tekniske restriktioner.

Eksempel: Anfør, om det PC-software, som du sælger i din butik, kan bruges offline/online. Anfør, om brugen af softwaret er begrænset til kun ét land.

8. Indbyrdes kompatibilitet af det digitale indhold med hardware og software, hvis der er nogen.

Eksempel: Fortæl forbrugeren, at det digitale indhold, du tilbyder, kun kan bruges til Macintosh operationssystemer på Apple computere.

Vær opmærksom på, at eftersom de fleste "aftaler indgået på forretningsstedet" foregår indenlands, tillader forbrugerrettighedsdirektivet alle EU-medlemslande at indføre yderligere prækontraktuelle krav til listen i den nationale lovgivning. Derfor: Hvis du ønsker at åbne din butik i andre medlemslande, bør du gøre dig bekendt med, at der muligvis er tilføjet yderligere oplysningskrav, som gør sig gældende der.

Mens nogle af disse faktorer er forklaret nedenfor, vil bilag 1 give dig en oversigt over de "reguleringsmæssige valg, som hvert medlemsland har foretaget."¹⁰

Prækontraktuelle oplysningskrav, som er tilføjet af medlemslandene.

I Danmark er der lavet en enkelt undtagelse til oplysningskravene nævnt i foregående afsnit. Hvis du laver dagligdagsaftaler, som opfyldes umiddelbart på det tidspunkt, hvor aftalen indgås, behøver du ikke give de nævnte oplysninger.

¹⁰ Alternativt kan du henvise til de faktiske notifikationer, som er forelagt af medlemslandene, om brugen af regulatoriske valg under paragraf 29 i direktiv 2011/83/EC om forbrugerrettigheder.

Se http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

Eksempel: Hvis du sælger dagligvarer, behøver du ikke give forbrugeren de nævnte oplysninger, men hvis du sælger elektroniske artikler eller eksempelvis en bil, skal du give oplysningerne.

Hvilke oplysningskrav gælder for forbruger aftaler, som er indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted?

Forbrugerrettighedsdirektivet har fuldt ud harmoniseret den liste over prækontraktuelle oplysninger, som du skal give forbrugeren, hvis du arbejder med fjernsalg (f.eks. online eller via telefonen), og/eller hvis du indgår en aftale uden for fast forretningssted, såsom på forbrugers dørtrin. Det betyder, at for disse handelskanaler må medlemslandene ikke længere tilføje prækontraktuelle krav til Direktivets liste.

Listen omfatter alle otte nøgleoplysninger, som du skal fortælle om, hvis du driver forretning i butikker, plus nogle stykker til, hvoraf mange kun gælder, hvis og hvor det er relevant, afhængig af den pågældende transaktion og det faktum, at for (de fleste) fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted har forbrugeren i EU 14 dages ret til at fortryde aftalen¹¹. Overholdes denne harmoniserede prækontraktuelle oplysningspligt, muliggør det adgangen til forbrugere i alle medlemslandene. Her følger listen på de tilføjede punkter, udover de tidligere otte:

1. Udover at du offentliggør din identitet og din geografiske placering, skal du, når du arbejder med fjernsalg eller uden for fast forretningssted, oplyse om et telefonnummer eller en e-mailadresse, så forbrugeren kan kommunikere med dig hurtigt og effektivt. Hvis du handler på

vegne af en anden erhvervsdrivende, skal du også oplyse om hans geografiske placering og om hans identitet.

2. Du skal kun anføre adressen, herunder, hvis du handler på vegne af en anden erhvervsdrivende, hvis stedet er et andet, end der hvor forbrugeren kan indsende klager.
3. Kun hvis omkostningerne af et telefonopkald er anderledes end omkostningerne ved et lokalt opkald (basisrate), skal du også informere forbrugeren om omkostningerne ved at kommunikere over distance, når aftalen skal indgås. Når først aftalen er indgået, vær da opmærksom på, at under forbrugerrettighedsdirektivet kan omkostningerne ved en hotline, som besvarer spørgsmål vedrørende aftalen, aldrig overstige basisraten.
4. Hvis du enten frivilligt eller gennem en brancheorganisation er underlagt et sæt etiske regler, skal du informere forbrugeren om disse, og hvordan han får fat i en kopi.

Eksempel: Fortæl, at du er en del af ICC's kodeks for reklame og markedskommunikation og tilføj et link dertil.

5. Hvis aftalen foreskriver, at forbrugeren skal binde sig til en minimumsperiode, skal du på forhånd oplyse forbrugeren om længden på tidsperioden.

Eksempel: Du skal informere forbrugeren om det minimum antal måneder, som han skal forblive tilknyttet til dit træningscenter, for at han kan gøre brug af prisen på et årligt abonnement.

¹¹ Se Modul 2 om forbrugers ret til at fortryde en aftale ved fjernsalg eller ved aftaler indgået uden for fast forretningssted.

6. Hvis aftalen pålægger forbrugeren at betale eller lægge et depositum eller en anden finansiel garanti, skal du på forhånd oplyse forbrugeren om betingelserne og behandlingsmetoderne.

Eksempel: Du skal informere forbrugere på forhånd, hvis de skal lægge et depositum for det hotel, de har booket hos dig online. Du skal også informere dem om, under hvilke betingelser de har mulighed for at få dette depositum retur.

7. Når det er relevant, skal du også informere forbrugere om muligheden for at anvende udenretlige reklamlations- og godtgørelsesprocedurer ved enhver tvist, som forbrugeren må have med dig. Dette kan f.eks. gøres takket være OTB (onlinetvistbilæggelse) platformen, som er et værktøj, der hjælper forbrugere med at indsende deres reklamation til specifik ATB enhed (alternativtvistbilæggelse).¹³
8. Slutteligt: Hvis der er ingen, eller kun begrænset, ret til at fortryde en bestemt aftale¹², skal du informere forbrugeren om dette og/eller oplyse under hvilke omstændigheder, han/hun mister retten til at fortryde aftalen. Hvis aftalen derimod er dækket af retten til at fortryde en aftale, skal du informere forbrugeren om:
- Betingelserne, tidsfristen og procedurerne for at udøve denne ret i henhold til modellen i loven.¹³
 - Det faktum, at han skal afholde omkostningerne, hvis varerne skal sendes retur ved fortrydelse, og hvis varerne ikke kan returneres via post, omkostningerne ved at returnere dem.

Eksempel: Hvis forbrugeren har købt et køleskab eller en vaskemaskine af dig (varer, som typisk leveres til døren, frem for til posthuset), må du angive en fragtmand (f.eks. den, som skal levere varerne) og den pris, det koster at returnere varerne, eller i hvert fald et rimeligt estimat af den maksimale omkostning, hvis muligt baseret på leveringsomkostningerne;¹⁴ **og**

- det faktum, at hvis forbrugeren udøver retten til at fortryde aftalen efter tydeligt, inden for fortrydelsesperioden, at have bedt om at modtage services, så er han forpligtet til at betale forholdsmæssige omkostninger for den service, du i den mellemliggende periode har ydet.

Eksempel: Hvis forbrugeren indgår en aftale med dig om mobiltelefonyselser, skal du informere ham om, at hvis han tydeligt beder om, at ydelsen begynder med det samme, men så beslutter, f.eks. ti dage efter underskrivelsen af aftalen at fortryde aftalen, så skal han betale en tredjedel af det månedlige abonnement, plus prisen på de eventuelle ydelser, som måtte være modtaget indtil da.

Bemærk, at i visse tilfælde er oplysningspligten blevet forenklet. Nogle gange giver fjernkommunikation kun begrænset plads eller tid til at videregive oplysningerne. I sådanne tilfælde skal du levere de mest nødvendige oplysninger inden aftalen indgås. F.eks.:

- Din identitet.

(http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) for more details.

¹³ Se Modul 2 for flere detaljer.

¹⁴ Se DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive, kapitel 6.2.

¹² Paragraf 16 I Forbrugerrettighedsdirektivet giver en oversigt over de typer af aftaler, som ikke indeholder retten til at tilbagekalde en aftale. Se venligst Modul 2 om retten til at tilbagekalde og DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive

2. Hvad er varens vigtigste egenskab.
3. Den samlede pris.
4. Oplysning om, hvordan retten til at fortryde en aftale bruges.
5. Aftalens varighed, eller, hvis den er på ubestemt tid, betingelserne for at afbryde den.

Men de resterende oplysningskrav skal tilvejebringes på en passende måde (f.eks. som et PDF-dokument som følger med købsordren).

Hvis der er tale om onlineaftale, skal den erhvervsdrivende desuden, før forbrugeren afgiver ordren og accepterer at betale, og på en iøjefaldende måde, gøre forbrugeren opmærksom på følgende:

1. Hvad er varens vigtigste egenskab.
2. Hvad er den samlede pris.
3. Hvor lang en løbetid har aftalen, eller, hvis aftalen er på ubestemt tid, hvad er betingelserne for at afbryde den:
4. Hvis aftalen foreskriver, at forbrugeren er bundet for en hvis periode, hvad er så længden på denne periode.

Den erhvervsdrivende skal sikre sig, at forbrugeren, når han afgiver ordren online, tydeligt anerkender, at ordren følger en forpligtelse til at betale. Hvis der skal aktiveres en knap eller lignende funktion, når ordren skal afgives, skal denne knap eller lignende funktion afmærkes på en nem, letlæselig måde, kun med ordene "betal nu", "køb nu", "bekræft købet" "bestil med forpligtelse til køb" eller en lignende klar formulering, som tilkendegiver, at ved at afgive ordren følger en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.

Paragraf 7(4) om forenklede oplysningskrav er brugt i Irland, Litauen, Holland, Portugal, Slovenien, Slovakiet og Spanien, men ikke i andre EU medlemslande. I Belgien er denne mulighed bevaret, men er endnu ikke

brugt¹⁵.

Hvordan skal du forelægge de prækontraktuelle og de kontraktuelle oplysninger?

Teksten med de nødvendige oplysninger bør altid være nem at læse og forstå for den gennemsnitlige forbruger. Oplysningerne skal forelægges på en klar, letlæselig og forståelig måde.

Hvad betyder det rent praktisk?

Det er altid en vurdering fra sag til sag, om hvorvidt oplysningerne er blevet forelagt på en korrekt måde. Her følger alligevel nogle praktiske tips til, hvordan du øger dine chancer for at følge reglerne:

- Benyt en skrifttype, som er nem at læse og af en tilstrækkelig størrelse (f.eks. en skriftstørrelse svarende til Times New Roman, størrelse 12).
- Sørg for, at bogstaverne fremstår klart på baggrundsfarven (f.eks. sort på hvidt, og ikke skinnende gul på hvid).
- Sørg for, at der er nok mellemrum mellem sætningerne og afsnittene.
- Skriv i et klart sprog.

En enkel løsning

Hvis du på nogen måde er i tvivl om tydeligheden i oplysningerne, så bed en person i din omgangskreds (familie, venner, kolleger, el.lign.) om at give dig deres ærlige mening om, hvorvidt de synes, at det er klart, letlæseligt og forståeligt.

¹⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

Ikke tilladt	Tilladt
<p>“Du har fire års garanti.”</p>	<p>“Ved ethvert produkt, du køber fra os, er der en toårig lovbestemt garanti, hvor du på forskellig vis kan blive afhjulpet, hvis dit produkt viser sig ikke at være i overensstemmelse med aftalen. Som en ekstra service herudover tilbyder vi en <i>yderligere</i> periode på 2 år, hvor du har samme rettigheder, som i de første 2 år.”</p>
<p>“yomayaddressethecomplainttocomplaints@mail.es”</p>	<p>”Skulle der mod forventning være noget galt med varen, kan du reklamere på xxx@xxx.dk. Købeloven finder anvendelse. Opstår der en tvist mellem os, kan du klage til xxxx”</p>
<p>”Du kan fortryde dit køb.”</p>	<p>”Fra du får varen har du 14 til at fortryde dit køb. Når du har meddelt, at du vil fortryde, har du fra meddelelsesdagen 14 dage til at sende varen retur. Du skal selv betale returforsendelsesudgifterne. Du kan anvende vores elektroniske standardformular til at give os meddelelse om, at du fortryder. Formularen findes på vores hjemmeside.”</p>
<p>”Vi hører hjemme på Cypern.”</p>	<p>”Vores adresse er Athens Road 21, 1000 Limassol, Cypern.”</p>
<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	<p>Lovpligtig information må ikke skjules ved ændring af sproget.</p>

På hvilket sprog skal de prækontraktuelle og kontraktuelle oplysninger skrives?

Hvert enkelt medlemsland kan selv vælge, på hvilket sprog det vil skrive oplysningerne til forbrugeren. Mere end halvdelen af medlemslandene har gjort brug af dette reguleringsmæssige valg (Bulgarien, Kroatien, Cypern, Tjekkiet, Danmark, Estland, Frankrig, Italien, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumænien, Slovenien, Spanien). I de fleste tilfælde benyttes medlemslandenes officielle sprog.

Hvis du har markedsført dig på dansk, skal du give alle de lovpligtige oplysninger på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog. Markedsfører du dig i et andet land, er det dette lands regler, som gælder.

Dette er meget vigtigt. Hvis oplysningerne er på et andet sprog end det foreskrevne, betragtes det, som om oplysningerne slet ikke er givet.

Ved aftaler, som er forhandlet uden for fast forretningssted, er det da tilstrækkeligt, at jeg giver forbrugeren disse oplysninger mundtligt?

Ved aftaler, som er forhandlet uden for fast forretningssted, er det ikke nok at give forbrugeren oplysningerne mundtligt. Oplysningerne skal gives i papirform.

Oplysningerne kan også gives ved hjælp af et andet varigt medium, hvis forbrugeren er enig i dette. For at være på den sikre side skal du altid have et skriftligt bevis på, at forbrugeren har accepteret at få oplysningerne på et andet medium end et stykke papir. Andre holdbare medier kunne f.eks. være en e-mail, et USB-stik eller et billede. Medier, hvor indholdet ikke kan ændres af den erhvervsdrivende, og som forbrugeren kan gemme. Det er vigtigt, at oplysningerne gives på et varigt medium, så forbrugeren har adgang til dem i fremtiden.



Hvis du ikke sørger for at give oplysningerne, som loven foreskriver, har det samme effekt, som hvis du slet ikke havde givet oplysningerne.¹⁶

Skal jeg give de prækontraktuelle og kontraktuelle oplysninger på forskellig måde, afhængig af hvem målgruppen er?

EU-lovgivningen kræver, at du altid bør handle med professionelt omhu, og at du er særlig omhyggelig, hvis du præsenterer dine produkter og ydelser til en gruppe

¹⁶ Se afsnittet "Hvad er konsekvenserne hvis du ikke fortæller forbrugeren om de prækontraktuelle oplysninger".

forbrugere, som måske er særligt sårbare på grund af deres alder eller handicap.

Hvis din målgruppe er sårbare forbrugergrupper, bør du altid tilpasse formidlingen af disse informationer til denne forbrugergruppes særegenhed. For eksempel skal skriftstørrelsen på oplysningerne, som gives til forbrugeren, tilpasses en ældre person. Oplysningerne skal være meget klare, forståelige og lettilgængelige.

I sager med en forbruger, som er synligt svækket, er det ligeledes således, at oplysningerne bør være i form af et relevant medium og relevante symboler.

Undladelse af brugen af tilstrækkelig, professionel omhu, når man handler med sådanne særlige forbrugere, kan blive anset som urimelige aftalevilkår.¹⁷

Handel på tværs af grænserne: Hvad sker der, når jeg tilbyder mine produkter eller ydelser uden for mit eget land?

Særlig behandling af salg til udenlandske forbrugere

Når du adresserer dine forretningsaktiviteter til forbrugere i et andet EU-land end dit eget, er det således, under EU-lovgivningen,¹⁸ at det er det pågældende lands lovgivning, som gælder for aftalen. Hvis I begge har valgt en anden lov, kan det valg ikke fratage den fremmede forbruger den beskyttelse, som er bevilget af de lovpligtige forordninger i det land, hvor han har sin bopæl.

Hvis f.eks. din hjemmeside er adresseret mod forbrugere i et medlemsland, som har indført sprogkrav ved at gøre brug af den juridiske mulighed under

¹⁷ For flere detaljer se Modul 4 om urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår.

paragraf 6(7) i forbrugerrettighedsdirektivet, skal du sørge for, at de kontraktuelle oplysninger er på det sprog, som medlemslandet påkræver (se bilag I). Helt generelt er det således, at når du markedsfører eller tilbyder dine produkter eller ydelser i et andet medlemsland, skal du respektere det pågældende medlemslands forbrugerrettigheder.

Hvornår regnes du for at markedsføre dine varer og ydelser til forbrugere i et andet land?

Den Europæiske Unions Domstol har fastlagt kriterier for at kunne fastslå, om din markedsføring er "rettet" mod et specifikt medlemsland. Sådanne kriterier indebærer f.eks. brug af et sprog eller en valuta, som ikke normalt bruges i det medlemsland, hvorfra du gør forretning, brugen af telefonnumre med internationale landekoder, brugen af et top-level domænenavn, som ikke er det, som medlemslandet i det land, hvor du gør forretning, anvender.¹⁹

Dog er det således, at hvis du ikke retter dine aktiviteter mod andre EU-lande, og en forbruger fra et andet EU-land kontakter dig på eget initiativ, da gælder lovgivningen i dit eget land.

Hvad betyder dette for dig i praksis?

Hvilken lovgivning er relevant for dig i en aftale om en handel på tværs af grænserne?

Ved første øjekast kan det forekomme komplekst for en lille erhvervsdrivende at følge forskellige kunders

¹⁸ Især i den såkaldte "Rom I" Forordning 593/2008. I Danmark er vi ikke omfattet af "Rom I" forordningen, men i stedet den lidt mindre omfattende Rom Konvention.

¹⁹ For mere information, se sagerne C 585/08 og C 144/09 Peter Pammer and Hotel Alpenhof GesmbH the Court.

individuelle forbrugerlovgivninger. Det afskrækker måske nogle erhvervsdrivende fra at tilbyde deres varer og tjenesteydelser på tværs af grænserne. Men i praksis:

1. EU-lovgivningen foreskriver, som beskrevet i modulerne i ConsumerLawReady, en vigtig del af de harmoniserede regler. Disse regler gælder i hele EU.
2. Selvom der, i nogle tilfælde, er forskelle mellem medlemslandene, betyder det ikke, at du ikke må lave dine aftaler med forbrugerne under dine egen lovgivning: Som forklaret ovenfor kan du blive enig med en forbruger om, at en anden lovgivning kan gælde. Her skal du bare respektere den lovpligtige forbrugerlovgivning i det land, hvor forbrugeren bor.
3. I praksis er den lovpligtige forbrugerlovgivning i et andet medlemsland kun relevant, hvis dens regler er mere beskyttende end reglerne i dit land eller end i den lovgivning, som du sammen med forbrugeren har vedtaget at benytte. Dette kunne være tilfældet, hvis f.eks. den lovbestemte garanti i forbrugerens land er længere, end den er under lovgivningen i dit eget land.
4. Fra ConsumerLawReady undervisningsmodulerne vil du på forhånd vide, hvilke yderligere krav, som måske er gældende i de medlemslande, hvortil du måske overvejer at rette dine virksomhedsaktiviteter.
5. Spørgsmålet om gældende lov vil kun være relevant, hvis der er en uoverensstemmelse med

forbrugeren. Mange misforståelser kan løses i fordragelighed eller ved at gøre brug af den interne klage-tjeneste.

I dette modul har vi fremhævet flere punkter, hvor medlemslandene har vedtaget regler, som adskiller sig fra de regler, som findes i forbrugerrettighedsdirektivet angående prækontraktuelle oplysninger. Du finder oplysningerne i bilag eller Europa-Kommissionens hjemmeside.²⁰ Hvis du vil finde ud af, hvordan landene individuelt har implementeret Forbrugerrettighedsdirektivet, kan du også benytte Europa-Kommissionens nye database [Consumer Law Database](#).²¹

Når der opstår en tvist ved en aftale på tværs af grænser, hvilken myndighed er så kvalificeret?

Hvis du retter dine aktiviteter mod forbrugere i andre EU-lande, og der opstår en tvist med en forbruger fra et andet EU-land, vær da opmærksom på, at den kvalificerede retsinstans, som skal dømme i en sådan tvist, under EU-lovgivningen, altid er den lovgivning, som gælder i det land, hvor forbrugeren bor. Du kan ikke sagsøge en forbruger i et andet land, og hvis du foreskriver denne mulighed i dine handelsbetingelser, risikerer du en stor bøde. Forbrugeren har derimod muligheden for at sagsøge dig i dit land. For handel på tværs af grænserne har EU oprettet en OTB-plattform (online tvistbilæggelse), som gør det muligt at interagere mellem ATB-systemer (alternativtvistbilæggelse) i forskellige medlemslande.²²

²⁰ Indberetninger fra medlemslande:
http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm;
Resume: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²¹ Se <https://e-justice.europa.eu/home.do>

²² Se Modul 5 i denne håndbog

Eksempel: Hvis du er en fransk erhvervsdrivende med base i Lille, og du sælger dine produkter til belgiske forbrugere, må du ikke skrive i dine handelsbetingelser, at det ved en tvist, kun er domstolene i Lille, som kan løse den.

Hvad er konsekvenserne, hvis du ikke fortæller forbrugeren om de prækontraktuelle oplysninger?

Der er forskellige konsekvenser, hvis du ikke giver forbrugeren de prækontraktuelle oplysninger.

For det første risikerer du at skuffe dine forbrugere og skade dit rygte.

For det andet står der i loven nogle direkte konsekvenser, hvis den prækontraktuelle oplysningspligt ikke respekteres. Hvis du for eksempel undlader at informere dine forbrugere om fortrydelsesretten på 14 dage, bliver denne ret automatisk forlænget til ét kalenderår.

Slutteligt ville du løbe risikoen for at skulle betale en bøde i henhold til national lovgivning for et brud på forbrugerrettighedsdirektivet.

Der er også forskellige aftalemæssige og ikke-aftalemæssige krav, som forbrugeren har ret til at bede om. For eksempel kan forbrugeren bede om at opsige kontrakten og/eller om kompensation for skaderne, som er opstået som et resultat af de manglende oplysninger.

Det er sandsynligvis nyttigt at vide, hvilke krav de nationale lovgivninger indeholder, i særdeleshed, når du driver forretning på markeder uden for dit eget land.

Direktivet angiver, at hvis du ikke giver oplysninger om forskellige gebyrer eller andet til forbrugeren, så kan du ikke bagefter kræve, at forbrugeren skal betale dem. Hvis du ikke fortæller forbrugeren, at han selv skal

betale returforsendelsesomkostningerne, hvis han vil fortryde sit online køb, så kommer du selv til at betale dem. Hvis forbrugeren kan bevise, at han ikke ville have indgået aftale med dig, hvis han havde fået oplysningerne, kan han i visse tilfælde gøre aftalen uvirksom. Hvis de manglende oplysninger fører til, at forbrugeren får et tab, kan han i visse tilfælde kræve dette tab dækket af dig.

På denne måde får forbrugeren nogle rettigheder, hvis du ikke lever op til bestemte af dine oplysningsforpligtelser. Herudover har Danmark valgt, at manglende efterlevelse af oplysningskravene kan give bøde.

Bilag

Bilag 1 - Medlemslandes reguleringsmæssige valg

Selvom direktivet fuldt ud er et harmoniseringsdirektiv, er der nogle reguleringsmæssige valgmuligheder tilgængelige for medlemslandene, når de skal opfyldes efter nærhedsprincippet, og som giver en vis fleksibilitet. De følgende artikler i forbrugerrettighedsdirektivet byder på et reguleringsmæssigt valg:

- Artikel 3 (4) – gælder ikke betingelserne for to aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvis forbrugers betaling ikke overstiger 50 euro
- Artikel 6 (7) – at pålægge sprogkrav angående de kontraktuelle oplysninger i fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted.
- Artikel 6 (8) – at pålægge yderligere oplysningskrav i henhold til direktiv 2006/123/EC og direktiv 2000/31/ ved fjernsalgsaftaler og aftaler, indgået uden for fast forretningssted.
- Artikel 7 (4) – ikke at gælde et forenklet informationssystem for aftaler, indgået uden for fast forretningssted, om at udføre reparationer og vedligeholdelse.
- Artikel 8 (6) – at præsentere særlige formelle bestemmelser for aftaler, som er indgået over telefonen;
- Artikel 9 (3) – at vedligeholde, ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, gældende national lovgivning, som forbyder den erhvervsdrivende at opkræve betaling en vis periode efter indgåelsen af aftalen.

De følgende skemaer viser de reguleringsmæssige valg, som er indført i medlemslandene. (Kilde: Study on the application of the Consumer Rights Directive - 2011/83/EU - Final Report http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Land	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Artikel 8(6)	Artikel 9(3)
Østrig (AT)	Ja; maks. 50 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja: kun ved aftaler om ydelser	Ikke brugt
Belgien (BE)	Ja, 50 EUR, men kun for aftaler med et humanitært formål	Ikke brugt	Ikke brugt	Muligheden bevaret, men endnu ikke brugt ²⁵	Muligheden bevaret, men endnu ikke brugt ²⁵	Ja, syv dage, men det gælder ikke aftaler, indgået uden for fast forretningssted som forlystelsesparker og udstillinger
Bulgarien (BG)	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Yes	Ikke brugt
Kroatien (HR)	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Cypern (CY)	Ja; maks. 20 EUR	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Yes	Ikke brugt
Tjekkiet (CZ)	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Denmark (DK)	Ja; maks. 350 DKK (46 EUR)	Ja, dansk, hvis markedsføringen er på dansk	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Estland (EE)	Ja, maks. 20 EUR	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja; Artiklen gælder kun, når den professionelle ringer til forbrugeren	Ikke brugt
Finland (FI)	Ja ²⁶	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Frankrig (FR)	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja; Artiklen gælder kun, når en professionel ringer til forbrugeren ²⁷	Ja. Syv dage

25 Den uofficielle oversættelse anfører, at Belgien har gjort brug af denne mulighed, men at det er kongen, som har muligheden for at for at indføre en mere moderat aftale om oplysninger. Under artikel 8 er det ligeledes kongen, som har muligheden for at udpege sektorer, hvor kravene skal gælde. Det er uklart, om det er blevet brugt.

26 30 EUR.

Land	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Artikel 8(6)	Artikel 9(3)
Tyskland (DE)	Ja, maks. 40 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt, men der var tidligere lovgivende krav af denne slags for særlige sektorer	Ikke brugt
Grækenland (EL)	Ja, maks. 30 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt ²⁸	Ikke brugt	Ja	Ja, inden for fortrydelsesfristen.
Ungarn (HU)	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja ²⁹	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Irland (IE)	Ja, maks. 50 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Italien (IT)	Ja, maks. 50 EUR	Ja, hvis forbrugeren beder om det	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja	Nej. Ingen egenveksel med forfaldsdato på mindre end 15 dage efter vareleveringen
Letland (LV)	Ja, maks. 35 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Litauen (LT)	Ja, mindre end 100 LTL (cirka 29 EUR)	Ja	Ikke brugt	Ja	Ja	Ikke brugt
Luxembourg (LU)	Ja, maks. 50 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt
Malta (MT)	Ja, maks. 30 EUR	Ja, begge sprog er påkrævet	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja	Ja, depositummet kan først hæves 14 dage efter aftalens indgåelse

27 Afsnit 5, Artikel L221-16 i den franske juridiske forbrugervejledning erklærer, at det er ulovligt at indgå en aftale igennem et ukendt telefonnummer - artikel L221-17.

28 Grækenland har overført artikel 6(8) i direktivet (næsten ord for ord) i form af artikel 3(7) i deres lov 2251/1994 (ajourført), men de har ikke indført nogen yderligere konkrete oplysningskrav. Interview har bekræftet, at der ikke er truffet foranstaltninger på dette område.

29 Der er fastlagt yderligere bestemmelser om oplysningskravene på reklamationsret og garantier, fortrydelsesret og oplysning på elektronisk korrespondance. Den uofficielle oversættelse er tilgængelig på: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Land	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Artikel 8(6)	Artikel 9(3)
Holland (NL)	Ja, maks. 50 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja	Ja, (begrænset anvendelse)	Ikke brugt
Polen (PL)	Ja, maks. 50 PLN. (cirka. 12 EUR)	Ja	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja, Artiklen gælder kun, når den erhvervsdrivende ringer til forbrugeren	Ikke brugt
Portugal (PT)	Ja, men kun på abonnemeter på tidsskrifter på maks. 40 EUR	Ja	Ikke brugt	Ja	Ja. Artiklen gælder kun, når den erhvervsdrivende ringer til forbrugeren	Ikke brugt
Rumænien (RO)	Ja, maks. 50 EUR	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt
Slovakiet (SK)	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ja	Ja	Ja, indtil fortrydelsesperioden er udløbet
Slovenien (SI)	Ja, maks. 20 EUR	Ja	Ikke brugt	Ja	Ja	Ikke brugt
Spanien (ES)	Ikke brugt	Ja	Ikke brugt	Ja	Ja. Artiklen gælder kun, når den erhvervsdrivende ringer til forbrugeren	Ikke brugt
Sverige (SE)	Ja, maks. 43 EUR ³⁰	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt
Storbritannien (UK)	Delvist undtaget: Uden for forretningssted mindre end 50 EUR, undtaget visse oplysninger og fortrydelsesretten	Ikke brugt	Ja, delvist for energiforsyning og ejendomsmæglere	Ikke brugt	Ikke brugt	Ikke brugt

³⁰ Beløbet er på 400SEK.

Ansvarsfraskrivelse:

Dette dokument er udarbejdet for Europa-Kommissionen, men det afspejler kun forfatterens holdninger, og Kommissionen eller forfatterne kan ikke holdes ansvarlige for nogen anvendelse, der måtte gøres af den information, som dokumentet indeholder.

Dette dokument er ikke juridisk bindende, og det er ikke en formel fortolkning af EU-lovgivningen eller national lovgivning, ej heller kan det give udførlige eller fuldstændige juridiske råd. Dokumentet har ikke til hensigt at erstatte professionel, juridisk rådgivning på nogen områder. Endvidere bør læsere være opmærksomme på, at der i øjeblikket forhandles lovgivningsforslag på EU-niveau og nationale niveauer: Enhver papirversion af modulerne bør kontrolleres for mulige opdateringer på hjemmesiden www.consumerlawready.eu.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

