



Bruxelles, den 11.4.2018  
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Forslag til

## **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

**om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler**

(EØS-relevant tekst)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

## BEGRUNDELSE

### 1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

#### 1.1. Forslagets begrundelse og formål

Formålet med dette forslag er at ændre fire EU-direktiver, der beskytter forbrugernes økonomiske interesser. De fleste af ændringerne vedrører direktiv 2005/29/EF<sup>1</sup> om urimelig handelspraksis og direktiv 2011/83/EU<sup>2</sup> om forbrugerrettigheder. Ændringerne af hvert af de to øvrige direktiver — direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler<sup>3</sup> og direktiv 98/6/EF om angivelse af priser<sup>4</sup> — vedrører kun sanktioner. Dette forslag fremsættes sammen med et forslag om adgang til indbringelse af sager til varetagelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF<sup>5</sup>.

Der stilles ved traktaterne (artikel 114 og 169 i TEUF) og chartret om grundlæggende rettigheder (artikel 38) krav om et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionen. Unionens forbrugerlovgivning bidrager også til et velfungerende indre marked. Den har til formål at sikre, at relationerne mellem virksomheder og forbrugere er retfærdige og gennemsigtige, hvilket i sidste ende støtter de europæiske forbrugeres generelle velfærd og Unionens økonomi.

Dette forslag følger op på den kvalitetskontrol (Refit) af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning, der blev offentliggjort den 23. maj 2017 (i det følgende benævnt "kvalitetskontrollen")<sup>6</sup>, og den evaluering af direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder, der blev gennemført sideløbende med kvalitetskontrollen og offentliggjort samme dag (i det følgende benævnt "evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder")<sup>7</sup>.

Det blev i kvalitetskontrollen og evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder konkluderet, at de væsentlige EU-forbrugerregler i de fire direktiver, der ændres ved dette forslag, overordnet set tjener deres formål. Resultaterne afspejlede imidlertid også betydningen af bedre anvendelse og håndhævelse af reglerne og af modernisering af disse regler i overensstemmelse med udviklingen på det digitale område. Betydningen af at mindske regelbyrden på nogle områder blev ligeledes understreget.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

<sup>2</sup> 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 (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

<sup>3</sup> Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

<sup>4</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF af 16. februar 1998 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (EFT L 80 af 18.3.1998, s. 27).

<sup>5</sup> COM(2018) 184. Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om adgang til indbringelse af sager til varetagelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF.

<sup>6</sup> Kvalitetskontrollen omfattede direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, direktiv 1999/44/EF om forbrugerbetaling og garantier, direktiv 98/6/EF om angivelse af priser, direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis og direktiv 2009/22/EF om søgsmål med påstand om forbud. Resultaterne kan findes i SWD(2017) 208 final og SWD(2017) 209 final af 23.5.2017, der findes på: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332).

<sup>7</sup> Resultaterne kan findes i COM(2017) 259 final, SWD(2017) 169 final og SWD(2017) 170 final af 23.5.2017, der findes på: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332).

Evalueringresultaterne har fået større betydning i lyset af nylige grænseoverskridende overtrædelser af EU's forbrugerlovgivning, navnlig Diesalgateskandalen (hvor bilfabrikanter installerede teknologi i biler for at snyde med emissionsprøvninger). Sådanne overtrædelser underminerer forbrugernes tillid til det indre marked. De har også igangsat en debat om, hvorvidt EU råder over tilstrækkeligt stærke mekanismer til at håndtere sådanne problemer, håndhæve forbrugerbeskyttelsesreglerne og sørge for klageadgang for forbrugere.

Af disse årsager bebudede Kommissionens formand, Jean-Claude Juncker, i sin tale om Unionens tilstand 2017 "en ny aftale for forbrugere" ("New Deal for Consumers"), der har til formål at styrke håndhævelsen af EU's forbrugerlovgivning set i lyset af en stigende risiko for overtrædelser på EU-plan. Nærværende forslag, ved hvilket der indføres målrettede ændringer i fire direktiver vedrørende forbrugerlovgivning, er en vigtig del af denne "nye aftale". Sammenfattende har forslaget til formål at gennemføre nedenstående forbedringer.

- **Sanktioner for udbredte grænseoverskridende overtrædelser, der i højere grad er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning.** Den nyligt vedtagne forordning (EU) 2017/2394<sup>8</sup> regulerer måden, hvorpå nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af forbrugerlovgivningen samarbejder for at håndtere grænseoverskridende overtrædelser af denne lovgivning. Den har navnlig fokus på udbredte overtrædelser, der skader forbrugere i flere medlemsstater, og udbredte overtrædelser med EU-dimension<sup>9</sup>. For denne type udbredte overtrædelser kan nationale myndigheder, på koordineret vis, være nødsaget til at pålægge sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning. Dog er de sanktioner, der er til rådighed for overtrædelser af forbrugerlovgivningen, meget forskellige rundt omkring i EU, og befinder sig ofte på et lavt niveau. Ifølge dette forslag vil nationale myndigheder få beføjelser til at pålægge en bøde på mindst op til 4 % af en erhvervsdrivendes omsætning for sådanne udbredte overtrædelser. Mere generelt bør de nationale myndigheder fastsætte niveauet for sanktioner på grundlag af fælles parametre, navnlig hvorvidt overtrædelserne er af grænseoverskridende karakter. Disse skærpede regler for sanktioner vil blive indført i de fire relevante direktiver.
- **Ret til individuelle retsmidler for forbrugere.** Ifølge forslaget vil forbrugere få ret til individuelle retsmidler, hvis de lider skade som følge af urimelig handelspraksis, som for eksempel aggressiv markedsføring. Medlemsstaterne bør navnlig sørge for, at der er adgang til både aftalemæssige og ikkeaftalemæssige retsmidler. De aftaleretlige retsmidler bør som minimum omfatte retten til opsigelse af en aftale. De ikkeaftaleretlige retsmidler bør som minimum omfatte retten til skadeserstatning. Disse rettigheder vil blive tilføjet til direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis.

---

<sup>8</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1). Forordningen vil gøre grænseoverskridende offentlig håndhævelse mere effektiv og give de relevante nationale myndigheder et ensartet sæt af beføjelser, således at de kan samarbejde mere effektivt mod udbredte overtrædelser. Den sætter også Europa-Kommissionen i stand til at igangsætte og koordinere fælles håndhævels tiltag for at håndtere overtrædelser på EU-plan.

<sup>9</sup> I den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde defineres "udbredte overtrædelser" som ulovlige praksisser, der berører mindst tre EU-medlemsstater, og "udbredt overtrædelse med EU-dimension" som praksisser, der skader et stort flertal af EU-forbrugere, dvs. forbrugere i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af EU's befolkning.

- **Større gennemsigtighed for forbrugere på onlinemarkedspladser.** Når forbrugerne i dag besøger onlinemarkedspladser, udsættes de for en lang række tilbud fra tredjepartsleverandører, der sælger på onlinemarkedspladsen (og for tilbud fra selve onlinemarkedspladsen). Forbrugerne ved ikke altid, hvordan de tilbud, som de præsenteres for på onlinemarkedspladserne, er blevet rangordnet, og fra hvem de køber (hvorvidt det er professionelle erhvervsdrivende eller andre forbrugere). Mange forbrugere har indtryk af, at de køber fra onlinemarkedspladsen, og at de således indgår en aftale med denne. I virkeligheden køber de måske fra en tredjepartsleverandør på onlinemarkedspladsen, der ikke er en erhvervsdrivende. Forbrugerne kan derfor uretmæssigt tro, at de handler med professionelle erhvervsdrivende (og således nyder godt af forbrugerrettigheder). Forvirringen kan føre til problemer, hvis noget går galt ved et onlinekøb, fordi det ikke altid er let at fastslå, hvem der er ansvarlig. Ved forslaget indføres der yderligere oplysningskrav i direktiv 2011/83/EU, således at onlinemarkedspladser klart skal oplyse forbrugerne om: a) de vigtigste parametre for, hvordan de forskellige tilbud rangordnes, b) hvorvidt aftalen indgås med en erhvervsdrivende eller en privatperson, c) hvorvidt forbrugerbeskyttelseslovgivningen gælder, og d) hvilken handelsdrivende (tredjepartsleverandør eller onlinemarkedsplads) der er ansvarlig for at sikre forbrugerrettigheder i forbindelse med kontrakten (som for eksempel fortrydelsesret eller retlig garanti).
- Endvidere forventer forbrugere, der anvender digitale applikationer som for eksempel onlinemarkedspladser, sammenligningsværktøjer, app-butikker eller søgemaskiner, "naturlige" eller "organiske" søgeresultater baseret på relevans for deres søgninger og ikke på betaling fra tredjeparter. I overensstemmelse med vejledningsdokumentet<sup>10</sup> til direktiv 2005/29/EF fra 2016 bør de relevante bestemmelser i samme direktiv præciseres for at gøre det klart, at onlineplatforme skal markere søgeresultater, der indeholder "betalte placeringer", dvs. hvor tredjeparter betaler for en højere placering, eller "betalt visning", dvs. hvor tredjeparter betaler for at blive vist på listen over søgeresultater.
- **Udvidet beskyttelse af forbrugerne med hensyn til digitale tjenester.** Ved forslaget udvides anvendelsen af direktiv 2011/83/EU til også at omfatte digitale tjenester, som forbrugerne ikke betaler penge for, men som de afgiver personoplysninger til, som for eksempel: cloudlagring, sociale medier og e-mailkonti. I betragtning af den stigende økonomiske værdi af personoplysninger kan disse tjenester ikke betragtes som simpelthen "gratis". Forbrugerne bør derfor have samme ret til oplysninger forud for indgåelsen af aftalen og til at opsige aftalen inden for en 14 dages fortrydelsesfrist, uanset om de betaler for tjenesten med penge eller afgiver personoplysninger.
- **Fjernelse af byrder for virksomheder.** Ved forslaget ændres direktiv 2011/83/EU, således at de erhvervsdrivende får større fleksibilitet med hensyn til at vælge de mest egnede midler til kommunikation med forbrugerne. Dette vil give de erhvervsdrivende mulighed for at anvende nye midler til onlinekommunikation, som for eksempel webformularer eller chats, som alternativ til den traditionelle e-mail, så længe forbrugeren kan følge med i kommunikationen med den erhvervsdrivende. Det fjerner også to specifikke forpligtelser for de erhvervsdrivende vedrørende den 14 dages fortrydelsesfrist, der har vist sig at være en urimelig byrde. Den første forpligtelse er

<sup>10</sup> Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, vejledning til direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis (SWD(2016) 163 final af 25.5.2016).

den erhvervsdrivendes forpligtelse til at acceptere fortrydelsesretten, selv hvis en forbruger har anvendt en bestilt vare i stedet for blot at afprøve den på samme måde, som vedkommende kunne have gjort i en fysisk butik. Den anden forpligtelse er den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugeren, endnu inden den erhvervsdrivende har modtaget varerne retur fra forbrugeren.

- **Præcisering af medlemsstaternes frihed til at vedtage regler vedrørende visse former for og aspekter af salg uden for fast forretningssted.** Selv om salg uden for fast forretningssted er en legitim og veletableret salgskanal, præciseres det ved forslaget, at direktiv 2005/29/EF ikke forhindrer medlemsstaterne i at vedtage regler med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår en række særlig aggressive eller vildledende markedsførings- eller salgspraksisser i forbindelse med en erhvervsdrivendes uønskede besøg i forbrugerenes hjem eller for så vidt angår kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne begrænsninger er begrundet i hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet.
- **Præcisering af reglerne vedrørende vildledende markedsføring af produkter af to forskellige kvaliteter.** Ved forslaget ændres direktiv 2005/29/EF, således at det udtrykkeligt fremgår, at en handelspraksis, der indebærer markedsføring af et produkt som identisk med samme produkt, som det markedsføres i flere andre medlemsstater, men hvor produkterne med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle, der foranlediger, eller kan foranledige, gennemsnitsforbrugeren til at træffe en transaktionsbeslutning, som vedkommende ellers ikke ville have truffet, er en vildledende handelspraksis, der bør vurderes og håndteres fra sag til sag af de kompetente myndigheder i overensstemmelse med direktivets bestemmelser.

## 1.2. Sammenhæng med de gældende regler på samme område

Dette forslag er i overensstemmelse med flere andre lovgivningsmæssige og ikkelovgivningsmæssige tiltag på forbrugerbeskyttelsesområdet. Navnlig er dette forslag i overensstemmelse med den nyligt reviderede forordning (EU) 2017/2394 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, der har til formål at fremme grænseoverskridende offentlig håndhævelse af forbrugerbeskyttelsesregler. De skærpede regler for sanktioner for overtrædelser af EU's forbrugerlovgivning, der indføres ved dette forslag, vil øge den afskrækkende virkning og effektiviteten af de tiltag vedrørende udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, der koordineres ved forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde. Det blev under forhandlingerne om den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde fremhævet, at det er afgørende for forordningens succes, at der er sanktioner, "*der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning*", i alle medlemsstater. Dog besluttede medlovgiverne for forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, at det var mere hensigtsmæssigt at tage fat på behovet for et øget sanktionsniveau som del af den mulige revision af væsentlige dele af EU's forbrugerlovgivning<sup>11</sup>.

Reglerne vedrørende individuelle retsmidler for forbrugere, der er berørt af overtrædelser af direktiv 2005/29/EF, vil supplere EU's indsats for at gøre det lettere for forbrugerne at klage

<sup>11</sup> Se betragtning 16 i den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, der har følgende ordlyd: "*... I lyset af konklusionerne i Kommissionens rapport om kvalitetskontrol (fitness check) af forbruger- og markedsføringslovgivning kan det blive vurderet at være nødvendigt at styrke sanktionsniveauet for overtrædelser af EU-retlige forbrugerbeskyttelsesregler.*"

takket være det andet forslag i pakken vedrørende "en ny aftale for forbrugerne" dvs. forslaget om adgang til indbringelse af sager til varetagelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF. Desuden vil individuelle forbrugere, der er berørt af overtrædelser af direktiv 2005/29/EF, også kunne hente hjælp i de foreslåede retsmidler i forbindelse med småkravsproceduren og alternativ tvistbilæggelse/onlinetvistbilæggelse. Ifølge direktivet om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ATB)<sup>12</sup> har EU-forbrugerne adgang til kvalitetssikrede systemer for udenretslig bilæggelse af både nationale og grænseoverskridende aftaleretlige tvister. Kommissionen har også oprettet en platform for onlinetvistbilæggelse (OTB-plattformen)<sup>13</sup>. Denne platform hjælper forbrugere og erhvervsdrivende til at bilægge deres nationale og grænseoverskridende tvister vedrørende onlinekøb af varer og tjenester.

Dette forslag går hånd i hånd med tiltag, der skal sikre større viden om EU's forbrugerlovgivning blandt forbrugere, erhvervsdrivende og aktører inden for retsvæsenet. Der er, som det ses nedenfor, planlagt flere aktiviteter for at nå dette mål.

- Kommissionen vil i 2018 lancere en oplysningskampagne om forbrugerrettigheder i hele EU, der bygger på erfaringerne fra en kampagne om forbrugerrettigheder i 2014-2016<sup>14</sup>.
- Kommissionen er i færd med at gennemføre et pilotprojektet om uddannelse af små og mellemstore virksomheder i den digitale tidsalder ("ConsumerLawReady"-initiativet<sup>15</sup>).
- Kommissionen planlægger at gennemføre et antal uddannelsesaktiviteter for dommere og andre aktører inden for retsvæsenet som et led i den europæiske strategi for juridisk uddannelse for 2019-2025<sup>16</sup>.
- For at gøre det lettere for alle markedsaktører at forstå deres aftaleretlige rettigheder og forpligtelser koordinerer Kommissionen et selvreguleringsinitiativ i regi af Refit-interestgruppen. Formålet med initiativet er at præsentere både oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler og standardvilkår og -betingelser mere klart for forbrugerne.
- For yderligere at øge retssikkerheden for alle markedsaktører har Kommissionen arbejdet på flere vejledende dokumenter, der skal sikre en større forståelse af EU's

---

<sup>12</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63).

<sup>13</sup> Tilgængelig siden den 15. februar 2016, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

<sup>14</sup> Se også: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=30149](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149).

<sup>15</sup> "ConsumerLawReady"-uddannelsesprojektet gennemføres med støtte fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (IMCO) i Europa-Parlamentet. Et konsortium bestående af BEUC, UEAPME og Eurochambres forvalter projektet på Kommissionens vegne. Der er udarbejdet uddannelsesmateriale til hver medlemsstat, ligesom materialet er blevet oversat og tilpasset. Uddannelsen af små og mellemstore virksomheder begyndte i december 2017 og vil fortsætte i 2018. Der blev i november 2017 oprettet et særligt websted: [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

<sup>16</sup> Strategi under udarbejdelse: En køreplan kan findes på [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en).

forbrugerlovgivning<sup>17</sup>. Den offentliggør snart en ny forbrugerlovgivningsdatabase på e-justiceportalen. Denne database vil indeholde EU-retspraksis og national retspraksis og vil også give adgang til administrative afgørelser om EU-forbrugerlovgivning.

### 1.3. Sammenhæng med Unionens politik på andre områder

De fire direktiver vedrørende forbrugerlovgivning, der ændres ved dette forslag, finder anvendelse i alle økonomiske sektorer. På grund af deres generelle anvendelsesområde finder de anvendelse på mange aspekter af transaktioner mellem virksomheder og forbrugere, der også er omfattet af anden EU-lovgivning. Samspillet mellem de forskellige EU-retlige organer reguleres af lex specialis-princippet. Efter dette princip skal bestemmelserne i de generelle direktiver vedrørende forbrugerlovgivning kun bringes i spil, hvis de relevante aspekter af transaktioner mellem virksomheder og forbrugere ikke er underlagt bestemmelser i den sektorspecifikke EU-ret. De generelle direktiver vedrørende forbrugerlovgivning fungerer således som et "sikkerhedsnet", der sikrer, at der kan opretholdes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i alle sektorer ved at supplere og udfylde huller i den sektorspecifikke EU-ret.

De foreslåede ændringer, der vedrører en mangel på gennemsigtighed i transaktioner mellem virksomheder og forbrugere på onlinemarkedspladser og i forbrugerbeskyttelse i forbindelse med digitale tjenester, vil bidrage til at fuldføre det digitale indre marked<sup>18</sup> og sikre sammenhæng med en anden vigtig del af strategien for et digitalt indre marked, nemlig Kommissionens forslag til et direktiv om aftaler om levering af digitalt indhold<sup>19</sup>. I nævnte forslag fastsættes der forbrugerrettigheder i tilfælde, hvor det digitale indhold og de digitale tjenester, som forbrugeren har erhvervet sig, ikke er i overensstemmelse med aftalen, og dette omfatter også aftaler, hvor forbrugeren ikke betaler med penge. Direktiv 2011/83/EU finder også anvendelse på levering af digitalt indhold; dog finder det på nuværende tidspunkt kun anvendelse på tjenesteydelser, herunder digitale tjenester, der ydes mod pengebetaling. Ifølge forslaget om digitalt indhold er der navnlig tale om manglende overensstemmelse, hvis indholdet eller tjenesterne ikke svarer til de specifikationer, der er givet som oplysninger forud for indgåelsen af aftalen, og kravene til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler, er fastsat i direktiv 2011/83/EU. Af ovennævnte årsager er det nødvendigt at bringe anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU i overensstemmelse med anvendelsesområdet for det nuværende direktiv om digitalt indhold for så vidt angår definitionerne af "digitalt indhold" og "digitale tjenester". Rådet for Retlige og Indre Anliggender opfordrede specifikt Kommissionen til at sikre sammenhæng mellem direktiv

---

<sup>17</sup> Vejledning til direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis (SWD(2016) 163 final af 25.5.2016). Vejledning til anvendelse af EU's fødevarer- og forbrugerbeskyttelseslovgivning i spørgsmål om to forskellige kvaliteter af produkter — specifikt i forbindelse med fødevarer (26. september 2017) (C(2017) 6532 final). Der er planlagt en ny vejledning til direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler i slutningen af 2018 og en opdateret vejledning til direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder i 2019.

<sup>18</sup> For yderligere oplysninger om det digitale indre marked, se: [https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market\\_da](https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_da).

<sup>19</sup> Forslag til direktiv om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold (COM(2015) 634 final af 9.12.2015). Yderligere oplysninger: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en).

2011/83/EU og forslaget om digitalt indhold, navnlig for så vidt angår definitionerne af "digitalt indhold" og "digitale tjenester"<sup>20</sup>.

Ændringen af direktiv 2011/83/EU, således at det også omfatter digitale tjenester, uanset om disse udføres mod pengebetaling, supplerer forordning 2016/679 (generel forordning om databeskyttelse). Retten til at opsige en aftale vedrørende digitale tjenester inden for den 14 dages fortrydelsesfrist vil specifikt fjerne det aftalemæssige grundlag for behandling af personoplysninger i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse. Dette vil igen udløse anvendelsen af de rettigheder, der er fastsat i den generelle forordning om databeskyttelse, bl.a. retten til at blive glemt og retten til dataportabilitet.

For så vidt angår den foreslåede ændring vedrørende onlinemarkedspladser hed det i meddelelsen fra 2016 om onlineplatforme, at Kommissionen "desuden [vil] vurdere eventuelle yderligere behov for at ajourføre de eksisterende bestemmelser om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med platforme som en del af det lovgivningsmæssige fitnessstjek af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning i 2017"<sup>21</sup>. I december 2016 foreslog Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg at tilpasse kravene til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler, til behovene hos forbrugere, der køber på e-handelsplatforme generelt<sup>22</sup>. Det Europæiske Råd understregede den 19. oktober 2017 "*nødvendigheden af øget gennemsigtighed med hensyn til platformenes praksisser og anvendelser*"<sup>23</sup>.

Dette forslag supplerer Kommissionens tiltag vedrørende urimelige kontraktvilkår og handelspraksisser i relationerne mellem platforme og virksomheder (i det følgende benævnt "initiativet vedrørende relationer mellem platforme og virksomheder") som bebudet i midtvejsevalueringen af det digitale indre marked fra maj 2017<sup>24</sup>. Dette forslag og initiativet vedrørende relationer mellem platforme og virksomheder forfølger fælles mål om større gennemsigtighed og retfærdighed i de transaktioner, der finder sted på onlineplatforme. Dette forslag vedrører specifikke problemer, der allerede blev identificeret i evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder, nemlig at forbrugerne ofte ikke ved, hvem deres medkontrahent er, når de handler på onlinemarkedspladser. Det er derfor ofte uklart for forbrugerne, hvorvidt de kan udøve deres EU-forbrugerrettigheder, og, hvis de kan, til hvem de skal henvende sig for at sikre, at disse rettigheder overholdes. En anden måde, hvorpå dette forslag og initiativet vedrørende relationer mellem platforme og virksomheder supplerer hinanden, er, at de begge har til formål at sikre gennemsigtigheden af de vigtigste parametre for rangordning i relationer mellem henholdsvis platforme og forbrugere og platforme og virksomheder.

---

<sup>20</sup> Resultatet af det 3473. møde i Rådet, møde i Rådet for Retlige og Indre Anliggender, Luxembourg, den 9. og 10. juni 2016 kan findes på: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Det henviser til formandskabets note 9768/16 af 2. juni 2016, der fremhæver behovet for sammenhæng mellem det foreslåede direktiv om digitalt indhold og direktiv 2011/83/EU og opfordrer Kommissionen til at vurdere anvendelsen af sidstnævnte direktiv på alle typer aftaler om levering af digitalt indhold, der er omfattet af det foreslåede direktiv om digitalt indhold. Noten kan findes på: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/da/pdf>.

<sup>21</sup> COM(2016) 288 final af 25. maj 2016, s. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=DA>.

<sup>22</sup> Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om meddelelsen om onlineplatforme (TEN/601-EESC-2016), <http://webapi.eesc.europa.eu/documents/anonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-en.docx>.

<sup>23</sup> Det Europæiske Råds konklusioner om migration, det digitale Europa og sikkerhed og forsvar (19. oktober 2017).

<sup>24</sup> Meddelelse (COM(2017) 228 final af 10. maj 2017): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.



Bedre EU-forbrugerlovgivning kan også forventes at være til fordel for andre EU-politikområder, hvor handelstransaktioner mellem virksomheder og forbrugere spiller en vigtig rolle. Et eksempel herpå er Kommissionens arbejde med bæredygtigt forbrug, blandt andet gennem handlingsplanen for den cirkulære økonomi<sup>25</sup>, der også indeholder tiltag med henblik på at tackle vildledende miljøanprisninger og planlagt forældelse. Selv om de allerede er omfattet af direktivet om urimelig handelspraksis, vil stærkere sanktioner og klageværktøjer gøre det muligt at bekæmpe overtrædelser af forbrugerrettigheder på disse områder mere effektivt.

## 2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORTIONALITETSPRINCIPPET

### • Retsgrundlag

Forbrugerbeskyttelse er en kompetence, der deles mellem EU og medlemsstaterne. Som anført i artikel 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde skal EU bidrage til at beskytte forbrugernes økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse for at beskytte deres interesser. Dette forslag er baseret på artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (hvori der henvises til fuldførelsen af det indre marked) og artikel 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

### • Nærhedsprincippet (for områder, der ikke er omfattet af enekompetence)

Ved dette forslag ændres EU-forbrugerbeskyttelsesreglerne, som det er blevet anset for nødvendigt og i overensstemmelse med nærhedsprincippet at vedtage på EU-plan. Et velfungerende indre marked kan ikke opnås ved hjælp af nationale love alene. EU-forbrugerbeskyttelsesreglerne forbliver relevante, i takt med at det indre marked uddybes og antallet af forbrugertransaktioner mellem medlemsstaterne øges.

Set ud fra et økonomisk perspektiv har de erhvervsdrivendes adfærd over for forbrugerne sandsynligvis stor indvirkning på, hvordan forbrugermarkeder fungerer. Det skyldes, at de erhvervsdrivende har meget stor indflydelse på forbrugeroplysning og beslutningstagning på sådanne markeder. Forbrugerpolitik har derfor potentiale til at styrke markedskræfterne. Dette kan hjælpe til at skabe konkurrence og øge effektiviteten.

Den grænseoverskridende handel i EU er stor og intens nok (den er faktisk større end i noget andet større handelsområde i verden)<sup>26</sup> til være sårbar over for usammenhængende — eller blot forskellige — valg af politikker blandt medlemsstaterne. Desuden kan de erhvervsdrivende nå forbrugerne på tværs af medlemsstaternes grænser. Dette kan skabe problemer, som nationale lovgivere og tilsynsmyndigheder er dårligt rustede til at tackle på passende vis alene.

Ved dette forslag ændres de gældende EU-forbrugerbeskyttelsesregler. Direktiv 2005/29/EF sikrer fuld harmonisering af nationale regler vedrørende urimelig handelspraksis, der skader forbrugernes økonomiske interesser. I direktiv 2011/83/EU er der navnlig fastsat fuldt harmoniserede regler vedrørende de krav til oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler, og fortrydelsesret i forbindelse med forbrugeraftaler. Ny national

<sup>25</sup> Meddelelse fra Kommissionen, "Kredsløbet lukkes — en EU-handlingsplan for den cirkulære økonomi" (COM(2015) 614 final af 2.12.2015): <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

<sup>26</sup> Verdenshandelsorganisationens internationale handelsstatistikker 2015: [https://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/its2015\\_e/its2015\\_e.pdf](https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf).

lovgivning inden for anvendelsesområdet for disse direktiver ville stride imod den harmoniserede gældende ret.

At problemet vedrører hele EU og kræver passende håndhævelsesforanstaltninger på EU-plan, kommer særligt til udtryk i forbindelse med ulovlige praksisser, der berører forbrugerne i flere EU-medlemsstater på samme tid. Sådanne udbredte overtrædelser af forbrugerrettighederne er nu blevet retligt defineret i den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, der skaber en stærk proceduremæssig ramme for samarbejde mellem nationale håndhævelsesmyndigheder. Håndhævelse i hele EU skal desuden baseres på en fælles og ensartet materiel retlig ramme for at være fuldt effektiv. Håndhævelse af forbrugerrettigheder og klageadgang i hele EU kan ikke gøres mere effektiv gennem foranstaltninger, som medlemsstaterne træffer på egen hånd.

For så vidt angår onlinehandel synes det ikke muligt at tackle de problemer, som forbrugerne står over for, på passende vis på nationalt plan. Navnlig driver mange onlinemarkedspladser og udbydere af digitale tjenester forretning i hele Europa og på tværs af grænserne.

Kvalitetskontrollen og evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder bekræftede, at den gældende EU-markedsførings- og forbrugerret har hjulpet til at opbygge et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i EU. Den har også hjulpet det indre marked til at fungere bedre og hjulpet til at reducere omkostningerne for virksomheder, der sælger produkter og tjenester på tværs af grænserne. Virksomheder, der sælger deres produkter og tjenester i andre EU-lande, nyder godt af den harmoniserede lovgivning, der letter det grænseoverskridende salg til forbrugere i andre EU-lande.

Navnlig direktiv 2005/29/EF har erstattet forskelligartet lovgivning i EU med en ensartet retlig ramme i alle medlemsstater. Med direktivets tværgående, principbaserede tilgang blev der skabt en nyttig og fleksibel retlig ramme til brug i hele EU, mens indførelsen af en sortliste hjalp til at eliminere en række urimelige praksisser på forskellige nationale markeder. Tilsvarende har direktiv 2011/83/EU i betydeligt omfang bidraget til et velfungerende indre marked og sikret et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at fjerne forskelle mellem nationale love vedrørende aftaler mellem virksomheder og forbrugere. Det har øget retssikkerheden for erhvervsdrivende og forbrugere, navnlig dem, der er involveret i grænseoverskridende handel. Navnlig er forbrugernes tillid i de senere år steget betydeligt på det stadig større marked for grænseoverskridende e-handel<sup>27</sup>.

Ifølge kvalitetskontrollrapporten er EU's forbrugerlovgivnings største fortjeneste dens fælles harmoniserede regler. Disse regler gør det muligt for nationale håndhævelsesmyndigheder at tackle grænseoverskridende overtrædelser, der skader forbrugere i flere medlemsstater, mere effektivt. For eksempel ville de nuværende forskelligartede nationale bødeordninger uden yderligere tiltag på EU-plan, der sikrer, at bøder er "effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning", sandsynligvis ikke være tilstrækkelige til at sikre fair konkurrence for erhvervsdrivende, der opfylder kravene, og samme systemer ville underminere håndhævelsessamarbejdet inden for rammerne af den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde. Tilvejebringelse af mere fair konkurrence ved at tilnærme de nationale regler vedrørende bøder til hinanden vil også i højere grad bringe EU's forbrugerlovgivning i overensstemmelse med sanktionsrammerne for EU's konkurrencelovgivning og databeskyttelseslovgivning. Synergierne mellem disse tre

---

<sup>27</sup> Ifølge resultattavlen for forbrugervilkår 2017 er andelen af forbrugere, der følte sig trygge ved at købe varer eller tjenester via internettet fra handlende eller udbydere af tjenester i et andet EU-land, mellem 2012 og 2016 øget med 24 procentpoint og er nu oppe på 58 %.

områder, navnlig med hensyn til koordinering af håndhævelsesaktiviteter, er i stigende grad blevet anerkendt på EU-plan<sup>28</sup>.

Det er også i overensstemmelse med nærhedsprincippet at præcisere i direktiv 2005/29/EF, at medlemsstaterne har frihed til at vedtage bestemmelser med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser mod uønskede besøg med henblik på direkte markedsføring eller mod kommercielle udflugter, hvis sådanne begrænsninger er begrundet i hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet, da dette sikrer, at medlemsstaterne har mulighed for at regulere et område, hvis indflydelse på det indre marked anses for at være meget begrænset.

- **Proportionalitetsprincippet**

Foranstaltningerne i forslaget står i rimeligt forhold til målene om øget overensstemmelse med forbrugerlovgivningen, modernisering og reduktion af byrder.

For så vidt angår sanktioner harmoniserer forslaget minimumsniveauet for sanktioner ved at kræve, at medlemsstaterne indfører bøder udelukkende på grundlag af en erhvervsdrivendes omsætning for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, hvis en sådan harmonisering er klart nødvendig for at sikre den koordinering af sanktioner, der kræves ved den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde. Med hensyn til alle øvrige overtrædelser begrænser forslaget sig til kun at fastsætte ikke-udtømmende kriterier, som der bør tages hensyn til ved anvendelsen af specifikke sanktioner. Med hensyn til disse øvrige overtrædelser harmoniserer forslaget ikke sanktionerne, og det gør det endda klart, at kriterierne ikke nødvendigvis finder anvendelse på mindre overtrædelser.

For så vidt angår kravet vedrørende individuelle retsmidler med hensyn til direktiv 2005/29/EU giver forslaget medlemsstaterne et vist råderum med hensyn til de specifikke retsmidler, der skal stilles til rådighed. Ved forslaget stilles der blot et minimumskrav om ret til ophævelse af en kontrakt (aftaleretligt retsmiddel) og ret til kompensation for skader (ikkeaftaleretligt retsmiddel). Disse er i dag de to mest almindelige retsmidler i medlemsstaternes nationale civilret.

Rimeligheden af den foreslåede udvidelse af direktiv 2011/83/EU til også at omfatte digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling, sikres ved, at anvendelsesområdet bringes i overensstemmelse med anvendelsesområdet for det fremtidige direktiv om digitalt indhold, samt ved, at aftaler om levering af digitale tjenester, hvor forbrugeren kun afgiver personoplysninger, undtages fra en række af de formelle krav i direktiv 2011/83/EU, som kun er relevante i tilfælde af betalingsaftaler, bl.a. kravet om at opnå forbrugersens samtykke til øjeblikkelig udførelse af tjenesteydelser, der kun har konsekvenser med hensyn til pengebetaling for tjenesteydelser, der udføres i løbet af fortrydelsesperioden inden udøvelse af fortrydelsesretten.

De foreslåede ændringer af reglerne for onlinemarkedspladser er rimelige i den forstand, at de ikke pålægger onlinemarkedspladserne nogen forpligtelse til at overvåge eller kontrollere

---

<sup>28</sup> Den 14. marts 2017 vedtog Europa-Parlamentet en beslutning om "big datas indvirkning på de grundlæggende rettigheder: privatlivets fred, databeskyttelse, ikke-forskelsbehandling, sikkerhed og retshåndhævelse", der omfattede en opfordring til "tættere samarbejde og sammenhæng mellem de forskellige tilsynsmyndigheder og myndigheder med ansvar for konkurrence, forbrugerbeskyttelse og databeskyttelse på nationalt og EU-plan". Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse foreslog, at der blev oprettet et "digitalt clearinghouse" for at samle agenturer med ansvar for konkurrence, forbrugerbeskyttelse og databeskyttelse, der er villige til at dele oplysninger og drøfte, hvordan regler bedst håndhæves med enkeltpersoners interesser for øje. Dette "clearinghouse" mødtes for første gang den 29. maj 2017.

sandhedsværdien af de oplysninger, der afgives af tredjepartsleverandører vedrørende deres status af erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende. Ændringerne er derfor baseret på ren egenerklæring, og markedspladsen har kun til opgave at sikre, at tredjepartsleverandører afgiver oplysningerne på webstedet, og dernæst formidle dem videre til forbrugerne. For så vidt angår gennemsigtigheden af rangordning skal onlinemarkedspladserne oplyse om de vigtigste parametre for rangordning af tilbuddene, uden at der foreskrives noget bestemt standardrangordningskriterium.

Forslaget øger også rimeligheden af lovgivningen ved at reducere reguleringsomkostningerne for de erhvervsdrivende, hvis dette ikke bringer målet med lovgivningen i fare, som i tilfældet med de to identificerede forpligtelser for de erhvervsdrivende med hensyn til fortrydelsesretten og de foreslåede foranstaltninger med hensyn til at reducere byrder i forbindelse med oplysningskravene. Sådanne ændringer, der fjerner unødvendige byrder, forventes navnlig at være til fordel for små virksomheder.

- **Valg af retsakt**

Da der ved dette forslag ændres fire gældende direktiver, er den mest formålstjenlige retsakt et direktiv.

### **3. RESULTATER AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSER**

- **Efterfølgende evalueringer/kvalitetskontrol af gældende lovgivning**

Dette forslag er baseret på resultaterne af kvalitetskontrollen af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning samt evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder, der begge blev offentliggjort i maj 2017.

Det blev i kvalitetskontrollen konkluderet, at størstedelen af de væsentlige bestemmelser i de relevante direktiver overordnet set tjener deres formål. Selv om der også er fastsat forbrugerbeskyttelsesbestemmelser i mange sektorspecifikke EU-retsakter, blev det i kvalitetskontrollen konkluderet, at de generelle direktiver, der blev analyseret, og den sektorspecifikke EU-forbrugerbeskyttelseslovgivning supplerer hinanden. Det blev i kvalitetskontrollen også konkluderet, at de interesserede parter i høj grad er enige om, at kombinationen af generelle og sektorspecifikke regler giver en klar og sammenhængende EU-retlig ramme.

Dog blev det i kvalitetskontrollen konkluderet, at effektiviteten af reglerne hindres af: a) at de erhvervsdrivende og forbrugerne ikke er bevidste om dem, og b) at mulighederne for håndhævelse heraf er utilstrækkelige, ligesom der ikke er tilstrækkelig klageadgang for forbrugerne. Med hensyn til dette forslag blev der i kvalitetskontrollen henstillet til yderligere tiltag med henblik på at øge overholdelsen af reglerne ved at styrke håndhævelsen heraf og gøre det lettere for forbrugerne at klage, navnlig ved at øge den afskrækkende virkning af sanktionerne for overtrædelser af forbrugerlovgivningen og ved at indføre retsmidler for forbrugerne i situationer, hvor de har været udsat for urimelig handelspraksis og dermed for overtrædelse af direktiv 2005/29/EF. Der blev i kvalitetskontrollen også henstillet til, at regelkomplekset moderniseres og regelbyrden fjernes ved at fjerne uberettigede gentagelser af oplysningskrav mellem direktiv 2005/29/EF og direktiv 2011/83/EU.

Det blev i evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder konstateret, at direktiv 2011/83/EU har bidraget positivt til et velfungerende indre marked for virksomheder og forbrugere og sikret et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau. Der blev dog også konstateret en række huller i reglerne, navnlig med hensyn til udviklingen af den digitale økonomi. Der

blev i evalueringen fremhævet en række områder, hvor lovgivningsmæssige ændringer kunne være relevante, blandt andet følgende:

- a) gennemsigthed af transaktioner på onlinemarkedspladser
- b) overensstemmelse mellem reglerne vedrørende aftaler om levering af digitalt indhold og reglerne vedrørende "gratis" digitale tjenester (som for eksempel cloudlagring og webbaseret mail)
- c) forenkling af en række af de oplysningskrav i direktiv 2005/29/EF og direktiv 2011/83/EU, der overlapper hinanden
- d) reduktion af byrder for de erhvervsdrivende, navnlig små og mellemstore virksomheder, med hensyn til fortrydelsesret ved fjernsalg og salg uden for fast forretningssted for så vidt angår: 1) forbrugerens ret til også at returnere varer, der er blevet anvendt ud over det strengt nødvendige, og 2) forpligtelsen til at refundere købesummen til forbrugeren, endnu inden varerne er modtaget retur fra forbrugeren,
- e) modernisering af midlerne til kommunikation mellem de erhvervsdrivende og forbrugerne.

Der blev i evalueringen også henstillet til yderligere oplysningsaktiviteter og vejledende dokumenter som opfølgning.

- **Høringer af interesserede parter**

Under udarbejdelsen af dette forslag hørte Kommissionen de interesserede parter gennem:

- feedbackmekanismen for den indledende konsekvensanalyse
- den offentlige onlinehøring
- en målrettet panelhøring af små og mellemstore virksomheder
- målrettede høringer af medlemsstaterne og andre interesserede parter gennem undersøgelser og møder med Generaldirektoratet for Retlige Anliggender, forbrugernetværk i medlemsstaterne samt forbrugerorganisationer
- høringer af forbruger- og virksomhedsinteressenter gennem Refit-interessentekspertgruppen.

Formålet med høringerne var at indsamle kvalitativ og kvantitativ dokumentation fra relevante interessentgrupper (forbrugere, forbrugersammenslutninger, virksomheder, virksomhedssammenslutninger, myndigheder i medlemsstaterne og aktører inden for retsvæsenet) og den almindelige offentlighed. Det var vanskeligt at nå ud til specifikke typer virksomheder som for eksempel onlinemarkedspladser og udbydere af "gratis" digitale tjenester. Høringerne blev offentliggjort gennem regelmæssige møder, Twitter, Facebook og e-mails til Generaldirektoratet for Retlige Anliggender og forbrugernetværker samt taler, der blev afholdt af kommissæren og andre højtstående tjenestemænd i Kommissionen.

Forslaget er også baseret på de høringsaktiviteter, der blev gennemført som en del af kvalitetskontrollen og evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> For yderligere oplysninger om disse høringsaktiviteter, der blev gennemført med henblik på kvalitetskontrollen og evalueringen af direktivet om forbrugerrettigheder, se bilagene til kvalitetskontrollrapporten samt bilagene til arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene vedrørende direktivet om forbrugerrettigheder, der findes på: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332).

Foranstaltningerne i forslaget støttes i forskellig grad af de interesserede parter. Den offentlige høring viste, at mange forbrugersammenslutninger og offentlige myndigheder støtter, at maksimumsstørrelsen for bøder udtrykkes som en procentdel af den erhvervsdrivendes omsætning. Der var imidlertid kun nogle få virksomhedssammenslutninger, der kunne tilslutte sig den idé. Derimod vurderede ikke mindre end 80 % af respondenterne i SMV-panelet, at den mest forholdsmæssige, effektive og afskrækkende måde at fastsætte maksimumsstørrelsen for bøder på er ved at udtrykke den som en procentdel af den erhvervsdrivendes omsætning, eventuelt kombineret med et absolut beløb, alt efter hvilket der er det højeste.

Under den offentlige høring gav et stort flertal af de offentlige myndigheder, forbrugersammenslutninger og forbrugere udtryk for, at der bør indføres en ret til retsmidler på EU-plan i henhold til direktiv 2005/29/EU for at sikre, at de erhvervsdrivende i højere grad overholder forbrugerbeskyttelsesreglerne. Der var dog ringe støtte til den idé blandt virksomhedssammenslutninger (35 %) og individuelle virksomheder (31 %). I høringen af SMV-panelet var 87 % af respondenterne for at indføre en ret til retsmidler på EU-plan i henhold til direktiv 2005/29/EU.

Mange interesserede parter støttede nye gennemsigtighedskrav vedrørende aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser. Forbrugersammenslutninger, offentlige myndigheder, privatpersoner og størstedelen af virksomheder og virksomhedssammenslutninger er enige i, at forbrugere, der køber på onlinemarkedspladser, bør oplyses om leverandørens identitet og status. De er også enige i, at dette vil øge forbrugertilliden. Også mange små og mellemstore virksomheder er for krav vedrørende oplysninger til forbrugerne om medkontrahentens identitet og retlige status. Der var også støtte til gennemsigtighed fra virksomhedssammenslutninger. En række større onlinemarkedspladser anførte, at de nye regler ville reducere omkostningerne, mens andre ikke vidste noget om det.

Størstedelen af de interesserede parter støttede udvidelsen af direktiv 2011/83/EU til også at omfatte digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling. De erhvervsdrivende støttede indførelsen af oplysningskrav med henblik på at oplyse forbrugerne bedre, men de var splittede med hensyn til spørgsmålet om at indføre en fortrydelsesret for nævnte digitale tjenester. Virksomhedssammenslutningerne støttede ikke indførelsen af en fortrydelsesret for digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling.

Virksomhedssammenslutningerne støttede, at oplysningskrav, der overlapper kravene til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler i direktiv 2011/83/EU, udgår af direktiv 2005/29/EF. Forbrugersammenslutningerne var imod fjernelse af oplysningskrav i disse tilfælde. Størstedelen af de offentlige myndigheder mente, at det ikke var vigtigt at give forbrugerne oplysninger om behandling af klager i markedsføringsfasen.

De interesserede parter støttede i høj grad, at det nuværende krav om, at de erhvervsdrivende oplyser en e-mailadresse, erstattes med et krav om, at der gives en teknologisk neutral henvisning til onlinekommunikationsmidler. De interesserede parter støttede også i høj grad, at henvisningen til et faxnummer i direktiv 2011/83/EU fjernes.

I den offentlige høring anførte 35 % af onlinevirksomhederne, at de stødte på betydelige problemer på grund af ovennævnte specifikke forpligtelser for de erhvervsdrivende i forbindelse med fortrydelsesretten. Størstedelen af virksomhedssammenslutningerne bekræftede, at de erhvervsdrivende står over for en urimelig/unødvendig byrde på grund af disse forpligtelser. I SMV-panelet rapporterede næsten halvdelen af de selvstændige, af mikrovirksomhederne og af de små virksomheder, der sælger til forbrugere online, om urimelige byrder. Dog støttede størstedelen af forbrugersammenslutningerne, de offentlige

myndigheder og enkeltpersonerne ikke fjernelsen af disse forpligtelser for de erhvervsdrivende.

- **Konsekvensanalyse**

Forslaget er baseret på en konsekvensanalyse<sup>30</sup>. Udvalget for Forskriftskontrol afgav først en negativ udtalelse med omfattende bemærkninger den 12. januar 2018. Efter en betydelig revision af det oprindelige udkast afgav Udvalget for Forskriftskontrol en positiv udtalelse med yderligere bemærkninger den 9. februar 2018<sup>31</sup>. Bilag I til konsekvensanalysen viser, hvordan bemærkningerne fra Udvalget for Forskriftskontrol blev håndteret.

Konsekvensanalysen vedrører på den ene side løsningsmodeller med henblik på at øge overholdelsen af forbrugerbeskyttelsesretten og på den anden side løsningsmodeller med henblik på modernisering og reduktion af byrder.

Med hensyn til at øge overholdelsen blev der vurderet tre løsningsmodeller ud over basisscenariet:

- 1) en løsningsmodel, der består i kun at øge den afskrækkende virkning og rimeligheden af offentlig håndhævelse gennem skærpede regler vedrørende bøder og en mere effektiv procedure for søgsmål med påstand om forbud
- 2) en løsningsmodel, der består i at tilføje forbrugerens ret til individuelle retsmidler til foranstaltningerne i punkt 1
- 3) en løsningsmodel, der består i at tilføje foranstaltninger med henblik på kollektive søgsmål til foranstaltningerne i punkt 1 og 2.

Den foretrukne løsningsmodel var løsningsmodel 3, der er en kombination af alle de nævnte foranstaltninger. Der tages i dette forslag fat på dele af den foretrukne løsningsmodel om skærpede regler vedrørende bøder og forbrugernes ret til individuelle retsmidler ved overtrædelser af direktiv 2005/29/EF. Der tages i det parallelle forslag om adgang til indbringelse af sager til varetagelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF fat på elementer vedrørende søgsmål med påstand om forbud og kollektive søgsmål.

For så vidt angår sanktioner vil forslaget sikre en mere sammenhængende anvendelse af sanktioner i EU. Dette vil ske gennem en liste over fælles ikkeudtømmende kriterier for vurdering af overtrædelsernes grovhed (undtagen i tilfælde af mindre overtrædelser). Der vil blive stillet krav til håndhævelsesmyndighederne om at tage hensyn til disse kriterier, når de træffer beslutning om, hvorvidt der skal pålægges sanktioner, og hvad sanktionsniveauet skal være. Hvis den sanktion, der skal pålægges, er en bøde, vil der blive stillet krav til myndighederne om at tage hensyn til den erhvervsdrivendes omsætning, nettofortjeneste samt eventuelle andre bøder, der er pålagt vedkommende for samme eller lignende overtrædelser i andre medlemsstater. I tilfælde af "udbredte overtrædelser" og "udbredte overtrædelser med EU-dimension", som defineret i den reviderede forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, bør der indføres bøder som et obligatorisk element af sanktionerne, og medlemsstaterne bør fastsætte maksimumsbøden for sådanne overtrædelser til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning.

For så vidt angår individuelle retsmidler stilles der i forslaget krav til medlemsstaterne om at sikre, at forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, mindst har ret til at

---

<sup>30</sup> SWD(2018) 96.

<sup>31</sup> SEK(2018) 185.

ophæve kontrakten (aftaleretligt retsmiddel) og ret til skadeserstatning (ikkeaftaleretligt retsmiddel). Navnlig har Diesalgateskandalen (hvor bilfabrikanter installerede teknologi i biler for at snyde med emissionsprøvninger) vist, at ikkeaftaleretlige retsmidler, som for eksempel ret til skadeserstatning uden for kontraktforhold, sommetider kan være vigtigere for forbrugerne end aftaleretlige retsmidler. I tilfældet med Diesalgate har mange forbrugere ikke engang i medlemsstater, der allerede stiller retsmidler til rådighed for dem, der har været udsat for urimelig handelspraksis, været i stand til at gøre krav på retsmidler. Det skyldes, at de retsmidler, der er til rådighed, kun gælder inden for kontraktforhold. Retsmidlerne kan derfor kun anvendes mod forbrugernes medkontrahenter, der i dette tilfælde sædvanligvis er bilsælgerne og ikke bilfabrikanterne.

For så vidt angår omkostningerne til disse foranstaltninger forventes der i begyndelsen en række omkostninger for erhvervsdrivende, der skal tilpasse sig de nye regler. Dog angav størstedelen af respondenterne i SMV-panelet, at strengere sanktioner ikke ville have nogen indvirkning på deres omkostninger. For så vidt angår individuelle retsmidler blev der i SMV-panelet rapporteret om anslåede medianengangsomkostninger, som for eksempel omkostninger til juridisk rådgivning, på 638 EUR. De anslåede løbende medianomkostninger var årligt på 655 EUR. Under den offentlige høring angav et flertal af de offentlige myndigheder, at omkostningerne til administrativ håndhævelse og retshåndhævelse vil stige, hvis reglerne for sanktioner bliver strengere. Der vil også blive en række tilpasningsomkostninger for nationale myndigheder og domstole i forbindelse med indførelsen af retten til individuelle retsmidler. Ingen offentlig myndighed fremlagde et overslag over øgede eller reducerede håndhævelsesomkostninger. Omkostningerne for offentlige håndhævelsesmyndigheder og domstole omfatter en mulig stigning i antallet af håndhævelses- og retssager. Disse omkostninger vil dog sandsynligvis blive udlignet af den forventede generelle reduktion af overtrædelser af EU's forbrugerlovgivning takket være den øgede afskrækkende virkning af strengere sanktioner og bøder.

Forslaget vil også medføre besparelser for erhvervsdrivende, der handler på tværs af grænserne, takket være den øgede harmonisering af reglerne. Der vil navnlig blive større klarhed med hensyn til de mulige konsekvenser for de erhvervsdrivende, hvis reglerne ikke overholdes. Dette vil medføre lavere og mere præcise omkostninger til risikovurdering.

Med hensyn til modernisering og reduktion af byrder blev mulighederne for så vidt angår a) gennemsigtighed på onlinemarkedspladser, b) forbrugerbeskyttelse i forbindelse med digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling, og c) foranstaltninger til reduktion af byrder, der drøftes i næste afsnit om målrettet regulering og forenkling, vurderet i risikovurderingen.

For så vidt angår gennemsigtighed på onlinemarkedspladser blev mulighederne for at fremme selvregulering, samregulering og lovgivningsmæssige ændringer af direktiv 2011/83/EU og herigennem pålægge onlinemarkedspladserne yderligere oplysningskrav vurderet i risikovurderingen. Et fåtal af respondenterne i de målrettede og offentlige høringer fremlagde kvantitative skøn over omkostninger. En række større onlinemarkedspladser rapporterede, at nye, fuldt harmoniserede regler vedrørende gennemsigtighed i et vist omfang ville medføre reducerede omkostninger, mens andre ikke vidste, om sådanne regler ville medføre reducerede omkostninger. Af de fire onlinemarkedspladser, der besvarede et spørgsmål om omkostninger, angav to, at omkostningerne ved at overholde nye oplysningskrav (engangsomkostninger og løbende omkostninger) ville være rimelige, én fandt dem ikke rimelige, og én havde ingen holdning til spørgsmålet.

Udvidelsen af direktivet om forbrugerrettigheder til også at omfatte "gratis" digitale tjenester udgør en lovgivningsmæssig præcisering, der vil medføre moderate omkostninger for virksomhederne i forbindelse med tilpasninger af deres websted/onlinegrænseflade. De små



og mellemstore virksomheder angav, at de årlige medianomkostninger ved udvidelse af direktiv 2011/83/EU til også at omfatte digitale tjenester, der ikke ydes mod pengebetaling, var på 33 EUR for oplysningskravene forud for indgåelsen af aftaler og 50 EUR for fortrydelsesretten.

Selv om salg uden for fast forretningssted er en legitim og veletableret salgskanal, præciseres det ved forslaget, at direktiv 2005/29/EF ikke forhindrer medlemsstaterne i at vedtage regler med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår en række særlig aggressive eller vildledende markedsførings- eller salgspraksisser i forbindelse med en erhvervsdrivendes uønskede besøg i forbrugerens hjem eller for så vidt angår kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne begrænsninger er begrundet i hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet.

En række medlemsstater har — ligeledes for at beskytte privatlivet eller den offentlige orden — indført forbud eller begrænsninger for specifikke typer salg uden for fast forretningssted, som for eksempel uønsket dørsalg. Selv om de strider imod den fulde harmonisering af reglerne i direktiv 2005/29/EF, har sådanne begrænsninger ingen — eller meget få — grænseoverskridende virkninger (på grund af selve karakteren af salg uden for fast forretningssted). Sådanne begrænsninger vil derfor ikke have betydelig indflydelse på det indre marked. Den foreslåede ændring vil være en anerkendelse af den nuværende situation i en række medlemsstater, der har vedtaget visse begrænsninger for dørsalg og/eller salgsudflugter. En eventuel yderligere indflydelse vil afhænge af, hvorvidt andre medlemsstater gør brug af denne mulighed. En præcisering af, at medlemsstaterne har mulighed for at indføre sådanne begrænsninger af hensyn til den offentlige orden eller for at beskytte forbrugernes privatliv, blev derfor ikke anset for at have nogen umiddelbar indflydelse på det indre marked og er i overensstemmelse med nærhedsprincippet.

Ændringen af direktiv 2005/29/EF for så vidt angår produkter af to forskellige kvaliteter er nødvendig for at skabe større juridisk klarhed for de myndigheder i medlemsstaterne, der håndhæver direktivet. Kommissionen tog fat på sagen i vejledningen af 25. maj 2016 om anvendelsen af direktiv 2005/29/EF<sup>32</sup> og for nylig i Kommissionens meddelelse af 26.9.2017 "om anvendelse af EU's fødevarer- og forbrugerbeskyttelseslovgivning i spørgsmål om to forskellige kvaliteter af produkter — specifikt i forbindelse med fødevarer"<sup>33</sup>. Dog viser erfaringerne med håndhævelsen, at de nationale myndigheder vil kunne drage fordel af et specifikt sæt af bestemmelser at basere sig på. Sådanne bestemmelser er nødvendige for at gøre det muligt at håndtere handelspraksisser, der indebærer markedsføring af et produkt som identisk med samme produkt, som det markedsføres i flere andre medlemsstater, men hvor produkterne med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle, der foranlediger, eller kan foranledige gennemsnitsforbrugeren til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet, mere effektivt.

- **Målrettet regulering og forenkling**

Da dette forslag fremsættes om en del af Refitprogrammet, var det en vigtig del af de underliggende evalueringer at få fastslået, hvor stor regelbyrden er. Evalueringerne viste, at den generelle EU-forbrugerlovgivning ikke er specielt byrdefuld, hverken i absolut forstand eller sammenlignet med andre områder af EU-lovgivningen<sup>34</sup>. I lyset af de store fordele, som EU-forbrugerlovgivningen har med hensyn til at beskytte forbrugerne og gøre det lettere at

---

<sup>32</sup> SWD(2016) 163 final.

<sup>33</sup> C(2017) 6532.

<sup>34</sup> For yderligere oplysninger, se kapitel 6.2.4 i kvalitetskontrolrapporten.

gennemføre det indre marked, blev der i evalueringerne kun identificeret begrænsede muligheder for reduktion af byrder.

Da der ved dette forslag foretages ændringer af lovgivning, der gælder for alle erhvervsdrivende, herunder mikrovirksomheder, er der ingen væsentlige grunde til at undtage mikrovirksomheder fra anvendelsen af dette forslag. Mikrovirksomhederne vil sandsynligvis i særlig grad drage fordel af de foreslåede foranstaltninger til reduktion af byrder i forbindelse med fortrydelsesretten. Det skyldes, at disse virksomheder for øjeblikket muligvis har mindre fleksibilitet med hensyn til at absorbere tab, der skyldes de nuværende forpligtelser. Mikrovirksomhederne vil sandsynligvis blive mindre berørt af de foreslåede stramninger af reglerne vedrørende sanktioner for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, da sådanne overtrædelser typisk begås af større virksomheder, der så bliver genstand for koordinerede håndtælingsforanstaltninger i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde.

Den første ændring, der vedrører fortrydelsesretten, bringer den erhvervsdrivendes forpligtelse til at acceptere, at varer returneres, selv hvis forbrugerne har anvendt dem mere end tilladt, til ophør. De små og mellemstore virksomheder rapporterede om årlige tab på i gennemsnit 2 223 EUR (medianværdi: 100 EUR) på grund af den nuværende forpligtelse til at acceptere "uretmæssigt afprøvede varer". De synspunkter, der er fremsat af erhvervssammenslutninger og virksomheder, giver også en formodning om, at erhvervsdrivende, og navnlig små og mellemstore virksomheder, vil drage fordel af en lettelse af denne byrde. For så vidt angår den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugerne, inden han har haft mulighed for at kontrollere de returnerede varer, var de anslåede gennemsnitlige årlige tab, der blev rapporteret under høringen med SMV-panelet, på 1 212 EUR (medianværdi: 0). Synspunkter fremsat af erhvervssammenslutninger og virksomheder giver også en formodning om, at erhvervsdrivende, og navnlig små og mellemstore virksomheder, vil drage fordel af en lettelse af denne byrde.

Der var meget begrænsede kvantitative data til rådighed med hensyn til fjernelsen af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at give oplysninger om behandling af klager i markedsføringsfasen. Dog giver synspunkter fremsat af erhvervssammenslutninger en formodning om en række betydelige besparelser for virksomhederne. For så vidt angår fjernelsen af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse deres faxnummer og muliggøre anvendelse af mere moderne kommunikationsmidler (som for eksempel webformularer) som alternativ til en e-mailadresse antyder det forhold, at mange erhvervsdrivende allerede tilbyder forbrugerne disse moderne kommunikationsmidler (ved siden af en e-mailadresse), at disse er mere effektive end e-mail. Fjernelse af forpligtelsen til at oplyse faxnummer vil muligvis ikke få nogen indflydelse på omkostningerne, da denne forpligtelse for øjeblikket kun gælder for de få erhvervsdrivende, der fortsat anvender fax i deres kommunikation med forbrugerne.

Alle ændringerne i forslaget er udarbejdet på en teknologisk neutral måde for at sikre, at de ikke hurtigt overhales af teknologiske udviklinger. Således er den gældende definition af "onlinemarkedspladser" i anden EU-lovgivning ved at blive opdateret for at fjerne specifikke henvisninger til en konkrete teknologi, som for eksempel "websteder", og sikre, at den er fremtidssikret. Udvidelsen af direktiv 2011/83/EU til også at omfatte digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling, vil gennem indholdsneutrale og fremtidssikrede regler forbedre situationen for forbrugerne i forbindelse med digitale transaktioner. Dette vil supplere EU's databeskyttelsesregler. Ændringen af reglerne i direktiv 2011/83/EU vedrørende kommunikationsmidler vil være teknologisk neutrale og derfor fremtidssikrede. Det skyldes, at der vil blive henvist til andre midler til onlinekommunikation, der sætter

forbrugeren i stand til at fastholde indholdet af kommunikationen, snarere end til en specifik teknologi.

- **Grundlæggende rettigheder**

Forslaget er i overensstemmelse med artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, i henhold til hvilken EU skal sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Foranstaltningerne med henblik på at: a) øge overholdelsen af forbrugerbeskyttelseslovgivningen og b) modernisere forbrugerbeskyttelsesreglerne for onlinemarkedspladser og digitale tjenester øger forbrugerbeskyttelsesniveauet. Den forbedrede individuelle klageadgang i forbindelse med urimelig handelspraksis vil også bidrage til at sikre den ret til effektive retsmidler, der er forankret i chartrets artikel 47. Endelig respekterer forslaget den ret til beskyttelse af privatpersoners personlige oplysninger, der er forankret i chartrets artikel 8, samt medlemsstaternes ret til at begrænse specifikke former for og aspekter af salg uden for fast forretningssted for at sikre, at forbrugernes privatliv respekteres, jf. chartrets artikel 7.

Foranstaltningerne til reduktion af byrder vedrørende a) fortrydelsesretten, b) forenkling af oplysningskravene og c) modernisering af kommunikationsmidlerne vil bidrage til gennemførelse af chartrets artikel 16, der garanterer friheden til at drive virksomhed i overensstemmelse med EU-retten og nationale love og praksisser. Samtidig vil en forenkling af oplysningskravene og en modernisering af kommunikationsmidlerne ikke føre til nogen væsentlig reduktion af forbrugerbeskyttelsen. Og foranstaltningerne vedrørende fortrydelsesretten repræsenterer mere afbalancerede rettigheder og forpligtelser for erhvervsdrivende og forbrugere. Det skyldes, at de vil fjerne uberettigede byrder og samtidig kun berører et mindretal af forbrugere.

#### **4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET**

Forslaget har ingen konsekvenser for EU's budget.

#### **5. ANDRE FORHOLD**

- **Planer for gennemførelsen og foranstaltninger til overvågning, evaluering og rapportering**

Kommissionen vil evaluere effektiviteten, virkningsfuldheden, relevansen, sammenhængen og EU-merværdien af dette tiltag i overensstemmelse med de indikatorer, der er identificeret i konsekvensanalysen. Disse indikatorer kan danne grundlag for evalueringen, der skal fremlægges tidligst 5 år efter ikrafttrædelsen for at sikre, at der er tilstrækkelige data til rådighed efter fuld gennemførelse i alle medlemsstater.

Omfattende statistiske oplysninger vedrørende onlinehandel i EU og nærmere bestemt onlinedetailhandel findes i Eurostats database. Disse kan anvendes som primære kilder til data i evalueringen. Denne vil blive suppleret af de repræsentative undersøgelser af forbrugere og detailhandlere i EU, der regelmæssigt gennemføres med henblik på de forbrugerresultattavler, der offentliggøres to gange om året. Disse undersøgelser vedrører erfaringer og indtryk, der begge er vigtige faktorer med indflydelse på forbrugeres og virksomheders adfærd på det indre marked. Overvågningen vil også omfatte en offentlig høring samt målrettede undersøgelser af specifikke grupper af interesserede parter (forbrugere, kvalificerede enheder, onlinemarkedspladser og erhvervsdrivende, der udbyder digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling). Der vil blive taget specifikt hensyn til virksomhedernes perspektiv gennem den undersøgelse af detailhandlere, der regelmæssigt gennemføres med henblik på

resultattavlen for forbrugervilkår, samt målrettede undersøgelser, der skal gennemføres blandt onlinemarkedspladser og udbydere af "gratis" digitale tjenester.

Denne indsamling af data vil også kunne bruges i Kommissionens rapportering om gennemførelse og anvendelse. Endvidere vil Kommissionen forblive i nær kontakt med medlemsstaterne og alle relevante interesserede parter for at overvåge virkningerne af den eventuelle lovgivningsmæssige retsakt. For at begrænse den administrative byrde for medlemsstaterne og den private sektor i forbindelse med indsamlingen af oplysninger, der skal anvendes til overvågning, er de foreslåede overvågningsindikatorer baseret på eksisterende datakilder i videst mulige omfang.

Indsamlingen af data har til formål mere præcist at identificere, i hvilket omfang der kan tilskrives ændringer i indikatorerne til forslaget. For eksempel kan det forventes, at forbrugerne ved at få samme rettigheder i hele EU vil føle sig mere trygge med hensyn til at gøre deres rettigheder gældende ved transaktioner på tværs af grænserne, hvilket vil bidrage til at mindske skaden for forbrugere, men andelen af forbrugere, der får adgang til effektive retsmidler, vil også afhænge af andre faktorer. Sådanne relevante faktorer er bekrevet under problembeskrivelserne. De undersøgelser, der gennemføres med henblik på forbrugerresultattavlerne, har tidsserier med hensyn til de fleste indikatorer, hvilket i princippet (gennem statistisk analyse) giver mulighed for at skelne virkningen af et bestemt politisk initiativ fra mere overordnede tendenser.

- **Forklarende dokumenter (for direktiver)**

Da der ved forslaget indføres specifikke ændringer af fire gældende direktiver, bør medlemsstaterne enten meddele Kommissionen teksten til de specifikke ændringer af nationale bestemmelser eller, i mangel af sådanne ændringer, forklare, hvilke specifikke nationale retsfor skrifter, der allerede gennemfører ændringerne i dette forslag.

- **Nærmere redegørelse for de enkelte bestemmelser i forslaget**

#### **Artikel 1— Ændringer af direktiv 2005/29/EF**

Ved forslagets artikel 1 ændres direktiv 2005/29/EF på to vigtige punkter: Der indføres ret til individuelle retsmidler for forbrugere, og reglerne vedrørende sanktioner skærpes. Ved forslaget præciseres endvidere anvendelsen af direktivets gældende regler vedrørende skjult reklame for og vildledende markedsføring af produkter af to forskellige kvaliteter. Endelig behandles i forslaget spørgsmålet om nationale regler vedrørende specifikke former for salg uden for fast forretningssted.

For så vidt angår **individuelle retsmidler for forbrugere** indsættes der en ny artikel 11a i direktiv 2005/29/EF for at stille krav til medlemsstaterne om at sikre adgang til visse specifikke typer aftaleretlige og ikke-aftaleretlige retsmidler ved overtrædelser af direktiv 2005/29/EF i national lovgivning. Indførelsen af retten til individuelle retsmidler i nævnte direktiv vil sætte borgere, der udsættes for urimelig handelspraksis, i stand til at gribe til handling over for de erhvervsdrivende for at løse problemer, som disse erhvervsdrivende har skabt.

For så vidt angår **sanktioner** indføres der en liste over fælles ikkeudtømmende kriterier for vurdering af overtrædelsernes grovhed (undtagen i tilfælde af mindre overtrædelser) i direktivets artikel 13. Der vil blive stillet krav til håndhævelsesmyndigheder om at tage hensyn til disse kriterier, når de træffer beslutning om at pålægge sanktioner og om niveauet herfor. Hvis den sanktion, der skal pålægges, er en bøde, vil der blive stillet krav til myndigheden om at tage hensyn til den erhvervsdrivendes omsætning, nettofortjeneste samt eventuelle andre bøder, der er pålagt vedkommende for samme overtrædelse i andre

medlemsstater, ved fastsættelsen af bødens størrelse. Endvidere vil der i for så vidt angår "udbredte overtrædelser" og "udbredte overtrædelser med EU-dimension", som defineret i den reviderede forordning (EU) 2017/2395 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, blive stillet krav til medlemsstaterne om at fastsætte en maksimumstørrelse for bøder, der bør være på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes omsætning i den eller de berørte medlemsstater, i deres nationale lovgivning vedrørende bøder. Hvis nationale kompetente myndigheder, der samarbejder om et tiltag, der er koordineret efter forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, udpeger en kompetent myndighed til at pålægge en enkelt bøde, bør maksimumsbøden i dette tilfælde således være på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes samlede omsætning i alle de berørte medlemsstater.

For så vidt angår **skjult reklame** forventer forbrugere, der anvender digitale applikationer som for eksempel onlinemarkedspladser, sammenligningsværktøjer, app-butikker eller søgemaskiner "naturlige" eller "organiske" søgeresultater baseret på relevans for deres søgninger og ikke på betaling fra tredjeparter. Dog indeholder søgeresultater, som det også påpeges i vejledningen til direktiv 2005/29/EF fra 2016, ofte "betalte placeringer", dvs. hvor tredjeparter betaler for en højere placering, eller "betalt visning", dvs. hvor tredjeparter betaler for at blive vist på listen over søgeresultater. Betalte placeringer eller betalte visninger er ofte slet ikke markeret, eller de er kun markeret på en tvetydig måde, der ikke er klart synlig for forbrugerne. De relevante bestemmelser i direktiv 2005/29/EF om forbud mod skjult reklame bør derfor præciseres for at gøre det klart, at de ikke blot gælder for redaktionelt indhold i medier, men også for søgeresultater, der kommer frem som respons på forbrugers onlinesøgninger.

For så vidt angår **specifikke former for salg uden for fast forretningssted** giver en ændring af direktivets artikel 3 medlemsstaterne adgang til at vedtage bestemmelser med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressive eller vildledende markedsførings- eller salgspraksisser i forbindelse med en erhvervsdrivendes uønskede besøg i forbrugers hjem (dvs. besøg, som forbrugeren ikke har anmodet om, for eksempel ved at aftale et møde med den erhvervsdrivende) og for så vidt angår kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at fremme produkter eller sælge dem til forbrugere, hvis sådanne begrænsninger er begrundet i hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet. For at sikre fuld gennemsigtighed af sådanne foranstaltninger vil medlemsstaterne skulle meddele dem til Kommissionen, der vil gøre sådanne meddelelser offentligt tilgængelige.

For så vidt angår **produkter af to forskellige kvaliteter** foreskriver en ændring af direktivets artikel 6, stk. 2, udtrykkeligt, at en handelspraksis, der indebærer markedsføring af et produkt som identisk med samme produkt, som det markedsføres i flere andre medlemsstater, men hvor produkterne med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle, der foranlediger, eller kan foranledige, gennemsnitsforbrugeren til at træffe en transaktionsbeslutning, som vedkommende ellers ikke ville have truffet, er en vildledende handelspraksis, der bør vurderes og håndteres fra sag til sag af de kompetente myndigheder i overensstemmelse med direktivets bestemmelser.

## **Artikel 2 — Ændringer til direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder**

Ved dette forslag artikel 2 ændres direktiv 2011/83/EU på en række punkter.

Ved ændringer af artikel 2 i direktiv 2011/83/EU fastsættes der supplerende definitioner af digitalt indhold, digitale tjenester og de respektive aftaler om levering af disse produkter, der er i overensstemmelse med definitionerne i [direktivet om digitalt indhold]. I kraft af disse definitioner bliver også aftaler om levering af digitale tjenester, for hvilke forbrugeren ikke betaler med penge, men afgiver personoplysninger, omfattet af anvendelsesområdet for

direktiv 2011/83/EU. I overensstemmelse med [forslag til direktiv om digitalt indhold] præciseres det ved definitionerne af "aftale om levering af digitalt indhold" og "aftale om digitale tjenester", at rettigheder og forpligtelser i direktiv 2011/83/EU, ikke gælder, hvis der ikke sker pengebetaling, og hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende for at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at overholde retlige krav, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål. Ved ændringer af artikel 2 indføres der også en definition af "onlinemarkedspladser", der bliver underlagt specifikke supplerende oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler i henhold til en ny artikel 6a.

Artikel 5 i direktiv 2011/83/EU om kravene til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af andre aftaler end aftaler indgået uden for fast forretningssted, og aftaler om fjernsalg ændres af hensyn til sammenhængen, således at den, parallelt med det allerede eksisterende begreb om digitalt indhold, også omfatter de nyligt definerede digitale tjenester for så vidt angår oplysningskrav vedrørende interoperabilitet og funktionalitet forud for indgåelsen af aftaler.

Artikel 6 i direktiv 2011/83/EU om kravene til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg ændres af hensyn til sammenhængen, således at den, parallelt med det allerede eksisterende begreb om digitalt indhold, også omfatter de nyligt definerede digitale tjenester for så vidt angår oplysningskrav vedrørende interoperabilitet og funktionalitet forud for indgåelsen af aftaler. Desuden ændres artikel 6, således at fax fjernes fra listen over mulige kommunikationsmidler, og således at de erhvervsdrivende får mulighed for at anvende andre onlinekommunikationsmidler som alternativ til den traditionelle e-mail.

Ved en ny artikel 6a, der indsættes i direktiv 2011/83/EU, fastsættes der specifikke supplerende krav til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, nemlig: 1) en beskrivelse af de vigtigste parametre for rangordning af de forskellige tilbud, 2) hvorvidt den tredjepart, der tilbyder produktet, er en erhvervsdrivende eller ej, 3) hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra EU's forbrugerlovgivning gælder for aftalen, og 4) hvis aftalen indgås med en erhvervsdrivende, hvilken erhvervsdrivende der er ansvarlig for at sikre forbrugerrettigheder hidrørende fra EU's forbrugerlovgivning i forbindelse med aftalen.

Artikel 7 i direktiv 2011/83/EU, ved hvilken der er fastsat specifikke formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted, ændres, således at det præciseres, at den erhvervsdrivendes forpligtelse til at opnå forbrugerens udtrykkelige samtykke til øjeblikkelig udførelse af tjenesteydelser, jf. stk. 3, kun gælder for tjenester, der udføres mod pengebetaling. Denne ændring er nødvendig med henblik på at udvide direktivets anvendelsesområde til også at omfatte digitale tjenester, der ikke udføres mod pengebetaling, da forpligtelsen til at opnå udtrykkeligt samtykke kun er relevant med hensyn til beregning af den kompensation, som forbrugeren skal yde den erhvervsdrivende for anvendelsen af tjenester i fortrydelsesperioden, inden forbrugeren træffer beslutning om at udøve sin fortrydelsesret.

Artikel 8 i direktiv 2011/83/EU, ved hvilken der er fastsat specifikke formelle krav for aftaler om fjernsalg, ændres på flere punkter. Der indføres først en bestemmelse i stk. 4a, således at standardfortrydelsesformularen udelukkes fra oplysningskravene vedrørende fjernkommunikationsteknik, der anvendes til indgåelse af aftalen, og som giver begrænset plads eller tid til at afgive oplysningerne, herunder telefonopkald. Dette er nødvendigt, fordi den skriftlige standardfortrydelsesformular ikke kan udleveres til forbrugeren ved hjælp af et telefonopkald og kan være umulig at udlevere på en brugervenlig måde ved hjælp af andre

kommunikationsmidler, der er omfattet af artikel 8, stk. 4. Det er i disse tilfælde tilstrækkeligt at gøre standardfortrydelsesformularen tilgængelig for forbrugeren ved hjælp af andre midler, som for eksempel den erhvervsdrivendes websted, og lade den indgå i bekræftelsen af aftalen på et varigt medium.

Stk. 8 ændres på lignende vis som artikel 7, stk. 3, jf. ovenfor.

Artikel 13 i direktiv 2011/83/EU, der vedrører den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ændres, således at den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugeren, endnu inden den erhvervsdrivende har modtaget de tilbageleverede varer retur, udgår. Den erhvervsdrivende vil derfor altid have ret til at tilbageholde refusionen, indtil de returnerede varer er ankommet og den erhvervsdrivende har haft lejlighed til at kontrollere dem. Der tilføjes henvisninger til den generelle forordning om databeskyttelse og [direktivet om digitalt indhold] for så vidt angår den erhvervsdrivendes forpligtelser i forbindelse med anvendelse af forbrugers oplysninger efter aftalens ophør.

Artikel 14 i direktiv 2011/83/EU, der vedrører forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ændres, således at forbrugers ret til at returnere varer, selv hvis disse er blevet anvendt mere, end hvad der er nødvendigt for at afprøve dem, fjernes, og forbrugers forpligtelse til at betale for forringelse af varernes værdi. Der tilføjes en bestemmelse, der ligner den tilsvarende regel i direktivet om digitalt indhold, vedrørende forbrugers forpligtelser til at afstå fra at anvende det digitale indhold eller de digitale tjenester efter aftalens ophør. Endelig ændres stk. 4, litra b), ved hvilket den aftaleretlige sanktion til brug i tilfælde af, at den erhvervsdrivende ikke overholder oplysningskravene for digitalt indhold, er fastsat, af hensyn til sammenhængen ved at fjerne manglende bekræftelse af, at forbrugeren udtrykkeligt har givet samtykke og anerkendt tabet af fortrydelsesretten i overensstemmelse med undtagelsen i artikel 16, litra m), fra listen over alternative årsager til denne sanktion. Da artikel 14 vedrører konsekvenserne af fortrydelsesretten, er denne betingelse irrelevant, da nævnte udtrykkelige samtykke og anerkendelse medfører tab af fortrydelsesretten i henhold til artikel 16, litra m).

Artikel 16, der vedrører undtagelser fra fortrydelsesretten, ændres på flere punkter. For det første ændres litra a) for at sikre sammenhæng med artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, for så vidt angår den erhvervsdrivendes forpligtelser, hvis forbrugeren ønsker umiddelbar udførelse af tjenesteydelser. For det andet ændres litra m), der giver mulighed for en undtagelse fra fortrydelsesretten i forbindelse med digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, således at disse to betingelser kun gælder for indhold, der leveres mod betaling. Denne ændring foretages for at sikre sammenhæng med artikel 14, stk. 4, litra b), ved hvilket der er fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i tilfælde af, at dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for det forbrugte digitale indhold. Kravet om at opnå forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse er derfor kun relevant for digitalt indhold, der leveres mod betaling af en pris. Endelig tilføjes der et nyt litra n) for at undtage varer, som forbrugeren har anvendt mere, end hvad der er nødvendigt for at afprøve dem, fra fortrydelsesretten.

Artikel 24 i direktiv 2011/83/EU om sanktioner ændres på lignende vis som artikel 13 om sanktioner i direktiv 2005/29/EF, jf. ovenfor.

**Artikel 3 — Ændringer til direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler**

Der indsættes en ny artikel om sanktioner i direktiv 93/13/EØF i lighed med artikel 13 om sanktioner i direktiv 2005/29/EF, jf. ovenfor.

**Artikel 4 — Ændringer til direktiv 98/6/EF om angivelse af priser**

Artikel 8 i direktiv 98/6/EF ændres i lighed med artikel 13 om sanktioner i direktiv 2005/29/EF, jf. ovenfor.



Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

**om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler**

(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,  
 efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,  
 under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>35</sup>,  
 efter den almindelige lovgivningsprocedure, og  
 ud fra følgende betragtninger:

- (1) I henhold til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som vedtages i henhold til artikel 114 i TEUF. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.
- (2) Forbrugerbeskyttelseslovgivningen bør anvendes effektivt i hele Unionen. Dog blev det i den omfattende kvalitetskontrol af forbruger- og markedsføringsretsdirrektiver, som Kommissionen i 2016 og 2017 gennemførte i forbindelse med programmet for målrettet og effektiv regulering (Refitprogrammet), konkluderet, at effektiviteten af Unionens forbrugerlovgivning svækkes af manglende bevidsthed blandt erhvervsdrivende og forbrugere og af utilstrækkelige håndhævelsesmuligheder og begrænset klageadgang for forbrugerne.
- (3) Unionen har allerede truffet et antal foranstaltninger for at skabe større bevidsthed blandt forbrugere, erhvervsdrivende og aktører inden for retsvæsenet om forbrugerrettigheder og for at forbedre håndhævelsen af forbrugerrettigheder og forbrugernes klageadgang. Dog er der fortsat huller, navnlig et fravær i national lovgivning af reelt effektive og forholdsmæssige sanktioner, der kan afskrække fra og straffe overtrædelser, utilstrækkelige individuelle retsmidler for forbrugere, der lider

<sup>35</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

skade ved overtrædelser af national lovgivning, hvorved direktiv 2005/29/EF<sup>36</sup> gennemføres, samt mangler i proceduren for søgsmål med påstand om forbud i henhold til direktiv 2009/22/EF<sup>37</sup>. Proceduren for søgsmål med påstand om forbud bør revideres ved hjælp af en særskilt retsakt, der ændrer og erstatter direktiv 2009/22/EF.

- (4) Direktiv 98/6/EF<sup>38</sup>, 2005/29/EF og 2011/83/EU<sup>39</sup> indeholder krav til medlemsstaterne om at sørge for sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning, med det formål at tackle overtrædelser af nationale bestemmelser, hvorved disse direktiver gennemføres. Endvidere stilles der ved artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394<sup>40</sup> om forbrugerbeskyttelsessamarbejde krav til medlemsstaterne om at træffe håndhævelsesforanstaltninger, herunder pålæggelse af sanktioner, på en effektiv, virksomhedsfuld og koordineret måde for at bringe udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension til ophør eller forbyde dem.
- (5) De nuværende nationale regler for sanktioner varierer betydeligt rundt omkring i Unionen. Navnlig sikrer ikke alle medlemsstater, at erhvervsdrivende, der begår udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension, kan pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning. Af hensyn til sammenhængen mellem de forskellige direktiver om forbrugerbeskyttelse bør spørgsmålet om sanktioner behandles på horisontal vis ved at revidere de gældende regler vedrørende sanktioner i direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU og ved at indføre nye regler vedrørende sanktioner i direktiv 93/13/EØF<sup>41</sup>.
- (6) For at gøre det lettere at anvende sanktioner på mere sammenhængende vis, navnlig i forbindelse med overtrædelser inden for EU, udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, jf. forordning (EU) 2017/2394, bør der indføres fælles ikkeudtømmende kriterier for anvendelse af bøder. Disse kriterier bør omfatte spørgsmålet om overtrædelsens grænseoverskridende karakter, nemlig hvorvidt overtrædelsen også har skadet forbrugere i andre medlemsstater. Der bør også tages hensyn til enhver klageadgang, som den erhvervsdrivende har givet forbrugerne. Gentagne overtrædelser begået af samme ophavsmand er udtryk for en tilbøjelighed til at begå sådanne overtrædelser og er derfor en betydelig indikation for adfærdens grovhed og herigennem for behovet for at øge sanktionsniveauet for at opnå en effektiv afskrækkende virkning. Kriteriet vedrørende opnåede økonomiske fordele

---

<sup>36</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

<sup>37</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30).

<sup>38</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF af 16. februar 1998 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (EFT L 80 af 18.3.1998, s. 27).

<sup>39</sup> 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 (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

<sup>40</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).

<sup>41</sup> Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

eller undgåede tab som følge af overtrædelsen er især relevant, hvis den nationale lovgivning giver mulighed for sanktioner i form af bøder, samtidig med at maksimumsbøden fastsættes som en procentdel af den erhvervsdrivendes omsætning, og hvis overtrædelsen kun vedrører et eller flere af de markeder, hvorpå den erhvervsdrivende opererer.

- (7) Endvidere bør der i alle bøder, der pålægges som sanktioner, tages hensyn til den årlige omsætning og fortjeneste hos den erhvervsdrivende, der har begået overtrædelsen, og til eventuelle bøder, der er pålagt i andre medlemsstater for samme overtrædelse, navnlig i forbindelse med udbredte overtrædelser af forbrugerlovgivningen og udbredte overtrædelser med EU-dimension, der er genstand for koordineret undersøgelse og håndhævelse, jf. forordning (EU) 2017/2394.
- (8) Disse fælles ikkeudtømmende kriterier for anvendelsen af sanktioner er muligvis ikke relevante for fastsættelse af sanktioner for enhver overtrædelse, navnlig ikke mindre alvorlige overtrædelser. Medlemsstaterne bør også tage hensyn til andre generelle retsprincipper for pålæggelse af sanktioner, som for eksempel *ne bis in idem*-princippet.
- (9) For at sikre, at medlemsstaternes myndigheder kan pålægge sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning, for udbredte overtrædelser af forbrugerlovgivningen og udbredte overtrædelser med EU-dimension, der er genstand for koordineret undersøgelse og håndhævelse, jf. forordning (EU) 2017/2394, bør der indføres bøder som et obligatorisk element af sanktioner for sådanne overtrædelser. For at sikre, at bøderne virker afskrækkende, bør medlemsstaterne i deres nationale lovgivning fastsætte maksimumsbøden for sådanne overtrædelser til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den pågældende medlemsstat.
- (10) Hvis en enkelt national kompetent myndighed som et resultat af koordineringsmekanismen i forordning (EU) 2017/2394 og i den i samme forordning omhandlede betydning pålægger en erhvervsdrivende, der er ansvarlig for en udbredt overtrædelse eller en udbredt overtrædelse med EU-dimension, en bøde, bør den være i stand til at pålægge en bøde på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i alle medlemsstater, der er berørt af det koordinerede håndhævels tiltag.
- (11) Medlemsstaterne bør ikke forhindres i at bevare eller indføre højere omsætningsbaserede maksimumsbøder for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension af forbrugerlovgivningen, som defineret i forordning (EU) 2017/2394, i deres nationale lovgivning. Kravet om at fastsætte bøden til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes omsætning bør ikke gælde for medlemsstaternes eventuelle supplerende regler for tvangsbøder, som for eksempel dagbøder, for manglende overholdelse af en afgørelse, kendelse, foreløbig foranstaltning, tilsagn fra en erhvervsdrivende eller anden foranstaltning med det formål at bringe overtrædelsen til ophør.
- (12) Når medlemsstaterne træffer beslutning om, til hvilket formål indtægterne fra bøder skal anvendes, bør de tage hensyn til det endelige mål med forbrugerlovgivningen og håndhævelsen heraf, nemlig beskyttelsen af forbrugernes generelle interesser. Medlemsstaterne bør derfor overveje at afsætte mindst en del af indtægterne fra bøder til at øge forbrugerbeskyttelsen inden for deres jurisdiktion, for eksempel ved at støtte forbrugerbevægelser eller aktiviteter, der har til formål at styrke forbrugernes position.

- (13) Adgangen til individuelle retsmidler for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, bør forbedres ved direktiv 2005/29/EF for at sætte forbrugeren i den situation, vedkommende ville have befundet sig i uden sådan urimelig handelspraksis. Selv om nævnte direktiv oprindeligt blev udformet med henblik på at regulere de erhvervsdrivendes markedsadfærd på grundlag af offentlig håndhævelse, viser erfaring fra over ti års anvendelse af direktivet ulemperne ved, at der mangler en klar ramme, hvor retten til individuelle retsmidler er fastsat.
- (14) De nationale regler vedrørende individuelle retsmidler for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, afviger fra hinanden. Den nuværende situation, hvor det i høj grad er op til medlemsstaterne at beslutte, hvis og hvordan der skal være retsmidler til rådighed, afholder direktiv 2005/29/EF fra at være fuldt effektivt. Der er derfor fortsat mulighed for at nå det dobbelte mål med direktivet, nemlig at bidrage til et velfungerende indre marked og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. På trods af den nuværende adgang til retsmidler i henhold til national lovgivning blev der i kvalitetskontrollen ikke fundet betydelige eksempler på retspraksis, hvor ofre for urimelig handelspraksis havde gjort krav på retsmidler. Dette strider imod det forhold, at urimelig handelspraksis er det problem i forbindelse med forbrugerrettigheder, der hyppigst optræder i Europa. Det tyder på, at den nuværende adgang til retsmidler ikke sikrer, at forbrugerne kan løse problemerne, hvis deres rettigheder i henhold til nævnte direktiv er blevet overtrådt. Indførelse af en klar ramme for individuelle retsmidler vil derfor gøre det lettere at udøve privat håndhævelse og supplere de gældende krav til medlemsstaterne om at sikre, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til at håndhæve overholdelsen af direktivet. Dette vil også være i overensstemmelse med tilgangen til individuelle retsmidler i andre forbrugerbeskyttelsesdirektiver, som for eksempel direktiv 93/13/EØF og direktiv 1999/44/EF, og sikre en mere sammenhængende og konsekvent anvendelse af den gældende forbrugerret.
- (15) Medlemsstaterne bør sikre, at der er retsmidler til rådighed for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, for at fjerne alle virkninger af sådan urimelig praksis. For at nå dette mål bør medlemsstaterne sørge for, at der er adgang til både aftalemæssige og ikkeaftaleretlige retsmidler. De aftaleretlige retsmidler, som medlemsstaterne stiller til rådighed, bør som minimum omfatte retten til ophævelse af en kontrakt. De ikkeaftaleretlige retsmidler, der stilles til rådighed i henhold til national lovgivning, bør som minimum omfatte retten til skadeserstatning. Medlemsstaterne vil ikke blive forhindret i at bevare eller indføre rettigheder til supplerende retsmidler for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, for fuldt ud at fjerne virkningerne af sådan praksis.
- (16) I kvalitetskontrollen af forbruger- og markedsføringsretsdirektiver og den sideløbende evaluering af direktiv 2011/83/EU blev der også identificeret et antal områder, hvor de gældende forbrugerbeskyttelsesregler bør moderniseres og urimelige byrder for erhvervsdrivende reduceres.
- (17) Når forbrugere tilbydes produkter på onlinemarkedspladser, er både onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren involveret i levering af de oplysninger forud for indgåelsen af aftaler, der kræves ved direktiv 2011/83/EU. Forbrugere, der anvender onlinemarkedspladsen, forstår derfor muligvis ikke fuldt ud, hvem deres aftalepartnere er, og hvilken indvirkning dette har på deres rettigheder og forpligtelser.

- (18) Onlinemarkedspladser bør defineres med henblik på direktiv 2011/83/EU på lignende vis som i forordning (EU) nr. 524/2013<sup>42</sup> og direktiv2016/1148/EU<sup>43</sup>. Dog bør definitionen opdateres og gøres mere teknologisk neutral for at kunne omfatte nye teknologier. Der bør derfor, i stedet for til et "websted", henvises til en "onlinegrænseflade", jf. forordning (EU) 2018/302<sup>44</sup>.
- (19) Der bør derfor fastsættes specifikke gennemsigthedskrav vedrørende onlinemarkedspladser i direktiv 2011/83/EU for at oplyse forbrugere, der anvender onlinemarkedspladser, om de vigtigste parametre for rangordning af tilbud, hvorvidt de indgår en aftale med en erhvervsdrivende eller en ikkeerhvervsdrivende (som for eksempel en anden forbruger), hvorvidt forbrugerbeskyttelsesretten gælder, og hvilken erhvervsdrivende der er ansvarlig for kontraktens opfyldelse og for at sikre forbrugerrettighederne, hvis disse rettigheder gælder. Disse oplysninger skal gives på en klar og forståelig måde og ikke kun ved hjælp af en henvisning i standardvilkår og -betingelser eller et lignende dokument, der tilknyttes aftalen. Oplysningskravene til onlinemarkedspladser skal være rimelige og sikre en balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og onlinemarkedspladsernes konkurrenceevne. Der bør ikke stilles krav til onlinemarkedspladser om at oplyse specifikke forbrugerrettigheder, når de oplyser forbrugerne om, hvorvidt disse rettigheder gælder eller ej. De oplysninger, der skal gives vedrørende ansvaret for sikringen af forbrugerrettigheder, afhænger af de aftaler, som onlinemarkedspladsen har indgået med de relevante tredjeparterhvervsdrivende. En onlinemarkedsplads kan henvise til den tredjeparterhvervsdrivende som eneansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder eller beskrive sine specifikke ansvarsområder, hvis den påtager sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, for eksempel levering eller udøvelse af fortrydelsesretten. Forpligtelsen til at give oplysninger om de vigtigste parametre for rangordning af søgeresultater berører ikke eventuelle forretningshemmeligheder vedrørende de underliggende algoritmer. Oplysningerne skal omfatte de vigtigste standardparametre, som onlinemarkedspladsen anvender, men skal ikke nødvendigvis præsenteres på en måde, der er tilpasset den enkelte søgning.
- (20) I overensstemmelse med artikel 15, stk. 1, i direktiv 2000/31/EF<sup>45</sup> bør der ikke stilles krav til onlinemarkedspladser om at kontrollere tredjepartleverandørers retlige status. Onlinemarkedspladsen bør i stedet stille krav til tredjepartleverandører af produkter på onlinemarkedspladsen om at angive deres status som erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende med henblik på forbrugerlovgivningen og formidle disse oplysninger til onlinemarkedspladsen.

---

<sup>42</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

<sup>43</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 af 6. juli 2016 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele Unionen (EUT L 194 af 19.7.2016, s. 1).

<sup>44</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 af 28. februar 2018 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kundernes nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og (EU) 2017/2394 og af direktiv 2009/22/EF (EUT L 60 I af 2.3.2018, s. 1).

<sup>45</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked ("Direktivet om elektronisk handel") (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

- (21) Digitalt indhold og digitale tjenester leveres ofte online i henhold til aftaler, hvor forbrugeren ikke betaler en pris, men afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende. Digitale tjenester er karakteriseret ved, at den erhvervsdrivende fortsætter med at være involveret i hele aftaleperioden, således at forbrugeren har mulighed for at gøre brug af tjenesten, der kan bestå i for eksempel adgang til eller generering, behandling, lagring eller deling af data i digital form. Eksempler på digitale tjenester er abonnementsaftaler om indholdsplatforme, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer. Den fortsatte involvering af udbyderen af tjenester berettiger anvendelsen af de regler vedrørende fortrydelsesretten, der er fastsat i direktiv 2011/83/EU, og som på effektiv vis giver forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesten og, i løbet af 14 dage fra indgåelsen af aftalen, træffe beslutning om at beholde den eller ej. Derimod er aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, karakteriseret ved, at den erhvervsdrivende som en engangsforanstaltning leverer et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, som for eksempel musik- eller videofiler. Den engangskaraktter, som levering af digitalt indhold har, er grundlaget for undtagelsen fra fortrydelsesretten i henhold til artikel 16, litra m), i direktiv 2011/83/EU, i medfør af hvilken forbrugeren mister fortrydelsesretten, når udførelsen af aftalen er påbegyndt, for eksempel ved downloading eller streaming af det specifikke indhold.
- (22) Direktiv 2011/83/EU gælder allerede for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium (bl.a. levering af digitalt onlineindhold), uanset om forbrugeren betaler en pris med penge eller afgiver personoplysninger. Derimod gælder direktiv 2011/83/EU kun for tjenesteydelsesaftaler, herunder aftaler om levering af digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris. Direktivet gælder derfor ikke for aftaler om digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende uden at betale en pris. På grund af lighederne mellem og udskifteligheden af betalte digitale tjenester og digitale tjenester, der udføres til gengæld for personoplysninger, bør de være omfattet af samme regler i henhold til direktiv 2011/83/EU.
- (23) Der bør sikres sammenhæng mellem anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU og [direktivet om digitalt indhold], der gælder for aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende.
- (24) Anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU bør derfor udvides til også at omfatte aftaler, i henhold til hvilke den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger. Ligesom for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør direktivet finde anvendelse, når som helst forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, undtagen hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende for at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål. Enhver behandling af personoplysninger bør være i overensstemmelse med forordning (EU) 2016/679.
- (25) Hvis digitalt indhold eller digitale tjenester ikke leveres til gengæld for en pris, bør direktiv 2011/83/EU heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende indsamler personoplysninger udelukkende for at holde et digitalt indhold eller en digital tjeneste opdateret eller med det ene formål at overholde retlige krav. Sådanne situationer kan omfatte tilfælde, hvor det af sikkerheds- og

identifikationshensyn er påkrævet at registrere forbrugeren i henhold til gældende love, eller tilfælde, hvor udvikleren af open source-software kun indsamler oplysninger fra brugerne for at sikre kompatibiliteten og interoperabiliteten af sådan software.

- (26) Direktiv 2011/83/EU bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata, som for eksempel IP-adresse, browserhistorik eller andre oplysninger, der indsamles og formidles ved hjælp af for eksempel cookies, undtagen hvis denne situation betragtes som en aftale i henhold til national lovgivning. Det bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor forbrugeren, uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende, udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til et digitalt indhold eller en digital tjeneste. Dog bør det stå medlemsstaterne frit for at udvide anvendelsen af reglerne i direktiv 2011/83/EU til også at gælde i sådanne situationer eller regulere sådanne situationer, der ikke falder ind under direktivets anvendelsesområde, på anden vis.
- (27) I henhold til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktiv 2011/83/EU skal erhvervsdrivende, i forbindelse med henholdsvis aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg, kræve, at forbrugeren giver forudgående samtykke til, at leveringen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber. Der er i artikel 14, stk. 4, litra a), fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i situationer, hvor dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for de udførte tjenesteydelser. Kravet om at opnå forbrugers udtrykkelige samtykke er derfor kun relevant for tjenesteydelser, herunder digitale tjenester, der udføres mod betaling af prisen. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående samtykke kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.
- (28) Der gives ved artikel 16, litra m), i direktiv 2011/83/EU mulighed for en undtagelse fra fortrydelsesretten med hensyn til digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Der er i artikel 14, stk. 4, litra b), i 2011/83/EU fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i situationer, hvor dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for det forbrugte digitale indhold. Kravet om at opnå forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse er derfor kun relevant for digitalt indhold, der leveres mod betaling af prisen. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 16, litra m), således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående samtykke og anerkendelse kun gælder for aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.
- (29) Der er i artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF fastsat oplysningskrav vedrørende "opfordring til køb" af et produkt til en specifik pris. Disse oplysningskrav gælder allerede i markedsføringsfasen, mens der ved direktiv 2011/83/EU indføres samme og andre — mere detaljerede — oplysningskrav i den senere fase forud for indgåelsen af aftalen (dvs. umiddelbart før forbrugeren indgår en aftale). Erhvervsdrivende kan derfor være nødsaget til at give de samme oplysninger under markedsføringen (f.eks. i en onlinereklame eller på et mediewebsted) og i fasen forud for indgåelsen af aftalen (f.eks. på siderne i deres onlineinternetbutikker).
- (30) De oplysningskrav, der er fastsat i artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF, omfatter, at forbrugeren oplyses om den erhvervsdrivendes klagebehandlingspolitik. Resultaterne

af kvalitetskontrollen viser, at disse oplysninger er mest relevante i fasen forud for indgåelsen af aftalen, der reguleres ved direktiv 2011/83/EU. Kravet om at give disse oplysninger i opfordringer til køb i markedsføringsfasen, jf. direktiv 2005/29/EF, bør derfor udgå.

- (31) Ved artikel 6, stk. 1, litra h), i direktiv 2011/83/EU stilles der krav til erhvervsdrivende om, forud for indgåelse af aftalen, at give forbrugerne oplysninger om fortrydelsesretten, herunder om standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) til direktivet. Der er i artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83/EU fastsat enklere krav til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler til brug i tilfælde af, at aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, for eksempel pr. telefon eller SMS. De obligatoriske oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftaler i forbindelse med en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, omfatter oplysninger vedrørende fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra h). De omfatter derfor også udlevering af standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) til direktivet. Dog er det umuligt at udlevere fortrydelsesformularen, hvis aftalen for eksempel indgås pr. telefon, og det kan være teknisk umuligt at udlevere den på en brugervenlig måde ved hjælp af andre fjernkommunikationsmidler, der er omfattet af artikel 8, stk. 4. Udlevering af standardfortrydelsesformularen bør derfor udgå af de oplysninger, som de erhvervsdrivende i alle tilfælde skal give i forbindelse med en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, der anvendes til indgåelse af aftaler, jf. artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83/EU.
- (32) Der gives ved artikel 16, litra a), i direktiv 2011/83/EU mulighed for at fastsætte en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler, der er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende. Derimod stilles der ved artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktiv 2011/83/EU, der vedrører den erhvervsdrivendes forpligtelser i situationer, hvor udførelsen af aftalen er påbegyndt, inden fortrydelsesfristen udløber, kun krav til de erhvervsdrivende om at opnå forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke, og ikke vedkommendes anerkendelse af, at fortrydelsesretten går tabt, når udførelsen er afsluttet. For at sikre sammenhæng mellem ovennævnte retlige bestemmelser er det nødvendigt at fjerne henvisningen til forbrugerens anerkendelse af, at fortrydelsesretten vil gå tabt, når aftalen er fuldstændig opfyldt, i artikel 16, litra a).
- (33) Der er ved direktiv 2011/83/EU fastsat fuldt harmoniserede regler vedrørende fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. To konkrete forpligtelser har i den sammenhæng vist sig at udgøre urimelige byrder for de erhvervsdrivende og bør udgå.
- (34) Den første vedrører forbrugerens ret til at fortryde aftaler, der er indgået på afstand eller uden for fast forretningssted, selv efter anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. I henhold til artikel 14, stk. 2, i direktiv 2011/83/EU kan en forbruger fortsat fortryde sit onlinekøb/køb uden for fast forretningssted, hvis han har anvendt varerne mere end tilladt; dog kan forbrugeren i et sådant tilfælde blive holdt ansvarlig for eventuel forringelse af varens værdi.
- (35) Forpligtelsen til at acceptere tilbagelevering af sådanne varer skaber vanskeligheder for erhvervsdrivende, der skal vurdere den "forringede værdi" af de tilbageleverede



varer og sælge dem på ny som brugte varer eller bortskaffe dem. Den forvrider den balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne, der søges opnået ved direktiv 2011/83/EU. Forbrugernes ret til at tilbagelevere varer i sådanne situationer bør derfor udgå. Bilag I til direktiv 2011/83/EU med overskriften "Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten", bør også tilpasses i overensstemmelse med denne ændring.

- (36) Den anden forpligtelse vedrører artikel 13 i direktiv 2011/83/EU, hvorefter erhvervsdrivende kan tilbageholde refusionen, indtil de har modtaget varerne retur, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvilket tidspunkt der er tidligst. Den sidste mulighed kan under visse omstændigheder betyde, at de erhvervsdrivende skal refundere købesummen til forbrugerne, inden de har modtaget de pågældende varer retur og haft mulighed for at kontrollere dem. Den forvrider den balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne, der søges opnået ved direktiv 2011/83/EU. Derfor bør de erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugeren alene på grundlag af dokumentation for, at varerne er blevet sendt tilbage til den erhvervsdrivende, udgå. Bilag I til direktiv 2011/83/EU med overskriften "Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten", bør også tilpasses i overensstemmelse med denne ændring.
- (37) I artikel 14, stk. 4, i direktiv 2011/83/EU foreskrives de betingelser, på hvilke forbrugeren, i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ikke hæfter for omkostningerne ved udførelse af tjenesteydelser, levering af offentlige forsyninger og levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Hvis nogen af disse betingelser er opfyldt, skal forbrugeren ikke betale prisen for tjenesteydelser, offentlige forsyninger eller digitalt indhold, der er modtaget før udøvelsen af fortrydelsesretten. For så vidt angår digitalt indhold er opfyldelsen af en af disse ikkekumulative betingelser ensbetydende med manglende bekræftelse af aftalen, herunder bekræftelse af forbrugers udtrykkelige samtykke til, at udførelsen af aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Betingelsen er ikke relevant i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten, da forbrugeren er blevet behørigt oplyst om og har accepteret tabet af denne rettighed. Den bør derfor udgå af artikel 14, stk. 4, litra b), for også at sikre sammenhæng med artikel 16, litra m), hvorved der er fastsat en undtagelse fra fortrydelsesretten i tilfælde af digitalt indhold.
- (38) I betragtning af de teknologiske udviklinger er det nødvendigt at fjerne henvisningen til faxnummer fra listen over kommunikationsmidler i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83/EU, da fax sjældent anvendes og i høj grad er forældet. Endvidere bør det, som alternativ til en e-mailadresse, være muligt for de erhvervsdrivende at stille andre midler til onlinekommunikation med forbrugerne til rådighed, som for eksempel onlineformularer og chats, forudsat at sådanne alternative midler giver forbrugeren mulighed for at fastholde indholdet af kommunikationen på et varigt medium på lignende vis som med e-mail. Bilag I til direktivet, "Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten", bør også tilpasses i overensstemmelse med denne ændring.
- (39) Der bør indføres en række supplerende ændringer i de retsakter, der ændres ved nærværende direktiv, for at præcisere anvendelsen af specifikke regler.
- (40) Nr. 11 i bilag I til direktiv 2005/29/EF, der forbyder skjult reklame i redaktionelt indhold i medier, bør tilpasses med henblik på at præcisere, at samme forbud også

gælder, i tilfælde af at en erhvervsdrivende giver oplysninger til en forbruger i form af søgeresultater som respons på forbrugerens onlinesøgning.

- (41) Artikel 16 i EU's charter om grundlæggende rettigheder garanterer friheden til at drive virksomhed i overensstemmelse med EU-retten og nationale love og praksisser. Dog kan markedsføring på tværs af medlemsstaterne af produkter som identiske, mens de med hensyn til sammensætning og karakteristika reelt frembyder betydelige forskelle, vildlede forbrugerne og foranledige dem til at træffe en transaktionsbeslutning, som de ellers ikke ville have truffet.
- (42) En sådan praksis kan derfor betegnes som værende i strid med direktiv 2005/29/EF på grundlag af en vurdering fra sag til sag af relevante elementer. Med henblik på at lette anvendelsen af den gældende lovgivning for medlemsstaternes forbruger- og fødevarermyndigheder blev der i Kommissionens meddelelse af 26.9.2017 "om anvendelse af EU's fødevarer- og forbrugerbeskyttelseslovgivning i spørgsmål om to forskellige kvaliteter af produkter — specifikt i forbindelse med fødevarer"<sup>46</sup> ydet vejledning om anvendelsen af de nuværende EU-regler i situationer med to forskellige kvaliteter af fødevarer. I den sammenhæng er Kommissionens Fælles Forskningscenter for øjeblikket i færd med at udvikle en fælles tilgang til sammenlignende testning af fødevarer.
- (43) Dog har erfaringerne med håndhævelsen vist, at det i mangel af en udtrykkelig bestemmelse kan være uklart for forbrugere, erhvervsdrivende og nationale kompetente myndigheder, hvilke handelspraksisser der kan være i strid med direktiv 2005/29/EF. Direktiv 2005/29/EF bør derfor ændres for at sikre retssikkerheden for både erhvervsdrivende og håndhævelsesmyndighederne ved udtrykkeligt at tage fat på problemet med markedsføring af et produkt som identisk med samme produkt, som det markedsføres i flere andre medlemsstater, men hvor produkterne med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle. De kompetente myndigheder bør fra sag til sag vurdere og håndtere sådanne praksisser i overensstemmelse med direktivets bestemmelser. Den kompetente myndighed bør i sin vurdering tage hensyn til, hvorvidt en sådan differentiering let kan identificeres af forbrugerne, den erhvervsdrivendes ret til at tilpasse produkter af samme mærke til forskellige geografiske markeder ud fra legitime faktorer som for eksempel tilgængelighed eller sæsonbestemthed af råvarer, definerede forbrugerpræferencer eller frivillige strategier med det formål at fremme adgangen til sund og næringsrig mad samt den erhvervsdrivendes ret til at tilbyde produkter af samme mærke i pakninger med forskellig vægt eller volumen på forskellige geografiske markeder.
- (44) Selv om salg uden for fast forretningssted — ligesom salg på den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalg — er en legitim og veletableret salgskanal, kan en række særlig aggressive eller vildledende markedsførings- eller salgspraksisser i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg i forbrugerens hjem uden forbrugerens forudgående samtykke eller kommercielle udflugter lægge pres på forbrugerne for at få dem til at købe varer, som de ellers ikke ville købe, eller varer til overpris, ofte til øjeblikkelig betaling. Sådanne praksisser er ofte målrettet ældre eller andre sårbare forbrugere. En række medlemsstater betragter dem som uønskede og anser det for nødvendigt at begrænse særlige former for eller aspekter af salg uden for fast forretningssted i den i direktiv 2011/83/EU omhandlede betydning, som for eksempel aggressiv og vildledende markedsføring eller salg af et produkt i forbindelse med uønskede besøg i

---

<sup>46</sup>

C(2017) 6532.

forbrugerens hjem eller kommercielle udflugter, ud fra hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet, der er beskyttet ved artikel 7 i EU's charter om grundlæggende rettigheder. I overensstemmelse med nærhedsprincippet og med henblik på at lette håndhævelsen bør det derfor præciseres, at direktiv 2005/29/EF ikke berører medlemsstaternes frihed til at træffe foranstaltninger, uden at der foretages en vurdering fra sag til sag af den specifikke praksis, for at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår uønskede besøg i deres private hjem af erhvervsdrivende, der ønsker at tilbyde eller sælge produkter, eller for så vidt angår kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne begrænsninger er begrundet i hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet. Alle sådanne bestemmelser bør stå i et rimeligt forhold til formålet og ikke give anledning til forskelsbehandling. Der bør stilles krav til medlemsstaterne om at meddele alle nationale bestemmelser, der vedtages i den henseende, til Kommissionen, således at Kommissionen kan gøre disse oplysninger tilgængelige for alle interesserede parter og overvåge, at foranstaltningerne står i et rimeligt forhold til formålet og er lovlige.

- (45) Det fremgår af den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter<sup>47</sup>, at medlemsstaterne har forpligtet sig til i tilfælde, hvor det er berettiget, at lade meddelelsen af gennemførelsesforanstaltninger ledsage af et eller flere dokumenter, der forklarer forholdet mellem et direktivs bestanddele og de tilsvarende dele i de nationale gennemførelsesforskrifter. Med hensyn til dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget.
- (46) Da målene for dette direktiv, nemlig bedre håndhævelse og modernisering af forbrugerbeskyttelseslovgivningen, ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne, men, på grund af problemets EU-dækkende karakter, bedre kan nås på EU-plan, kan Unionen træffe 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 videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

#### *Artikel 1*

#### **Ændringer af direktiv 2005/29/EF**

I direktiv 2005/29/EF foretages følgende ændringer:

- 1) I artikel 3 foretages følgende ændringer:

- a) Stk. 5 affattes således:

Dette direktiv forhindrer ikke medlemsstaterne i at vedtage bestemmelser med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår særlig aggressive eller vildledende markedsførings- eller salgspraksisser i forbindelse med en erhvervsdrivendes uønskede besøg i forbrugerens hjem eller for så vidt angår kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til

<sup>47</sup> EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.

forbrugerne, forudsat at sådanne bestemmelser er begrundet i hensynet til den offentlige orden eller respekten for privatlivet.

b) Stk. 6 affattes således:

"Medlemsstaterne underretter omgående Kommissionen om anvendelse af nationale bestemmelser på grundlag af stk. 5 samt om eventuelle senere ændringer. Kommissionen gør disse oplysninger let tilgængelige for forbrugere og erhvervsdrivende på et dertil indrettet websted."

2) Følgende indsættes som litra c) i artikel 6, stk. 2:

"c) enhver markedsføring af et produkt som identisk med samme produkt, som det markedsføres i flere andre medlemsstater, men hvor produkterne med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle."

3) Artikel 7, stk. 4, litra d), affattes således:

"d) forhold vedrørende betaling, levering og udførelse, hvis disse afviger fra kravene i forbindelse med erhvervsmæssig diligenspligt".

4) Følgende indsættes som artikel 11a:

*"Artikel 11a*

**Klageadgang**

1. Ud over at overholde kravet om at sikre tilstrækkelige og effektive midler til at håndhæve overholdelsen, jf. artikel 11, sikrer medlemsstaterne, at der også er adgang til både aftaleretlige og ikkeaftaleretlige retsmidler for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, med henblik på at fjerne alle virkninger af sådan urimelig handelspraksis i overensstemmelse med deres nationale lovgivning.

2. De aftaleretlige retsmidler skal som minimum omfatte muligheden for, at forbrugeren ensidigt kan opsige aftalen.

3. De ikkeaftaleretlige retsmidler skal som minimum omfatte muligheden for, at forbrugeren kan få skadeserstatning."

5) Artikel 13 affattes således:

*"Artikel 13*

**Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter de regler vedrørende sanktioner, der anvendes i tilfælde af overtrædelse af de nationale bestemmelser, der vedtages inden for rammerne af dette direktiv, og træffer alle fornødne foranstaltninger for at sikre sanktionernes gennemførelse. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne sikrer, når de træffer beslutning om, hvorvidt der skal pålægges en sanktion, og om niveauet herfor, at de administrative myndigheder eller domstole, hvis det er relevant, tager behørigt hensyn til følgende kriterier:

- a) arten, grovheden og varigheden af overtrædelsens tidsmæssige virkninger
- b) antallet af berørte forbrugere, herunder forbrugere i en anden/andre medlemsstat(er)

- c) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- d) hvis det er relevant, hvorvidt overtrædelsen blev begået forsætligt eller uagtsomt
- e) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- f) opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen
- g) andre skærpene eller formildende faktorer i sagen.

3. Hvis den sanktion, der skal pålægges, er en bøde, skal der også tages hensyn til den erhvervsdrivendes årlige omsætning, nettofortjeneste samt eventuelle andre bøder, der er pålagt vedkommende for samme overtrædelse i andre medlemsstater, ved fastsættelsen af beløbets størrelse.

4. Medlemsstaterne sikrer, at sanktionerne for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension i den i forordning (EU) 2017/2934 omhandlede betydning, omfatter muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.

5. Når medlemsstaterne træffer beslutning om fordelingen af indtægterne fra bøder, tager de hensyn til forbrugernes generelle interesser.

6. Medlemsstaterne giver senest den [dato for gennemførelsen af direktivet] Kommissionen meddelelse om deres regler for sanktioner og meddeler omgående senere ændringer af betydning herfor."

6) Bilag I, nr. 11, affattes således:

11. Der anvendes redaktionelt indhold i medierne, eller der gives oplysninger som svar på en forbrugers onlinesøgning, for at promovere produktet, hvor en erhvervsdrivende har betalt for en sådan reklame, uden at dette fremgår tydeligt af indholdet eller af billeder eller lyd, som tydeligt kan identificeres af forbrugeren (advertorial, betalt placering eller betalt visning). Dette berører ikke direktiv 2010/13/EU<sup>48</sup>.

## *Artikel 2*

### **Ændringer af direktiv 2011/83/EU**

I direktiv 2011/83/EU foretages følgende ændringer:

1) I artikel 2 foretages følgende ændringer:

a) Følgende indsættes som nr. 4a):

"4a) "personoplysninger": personoplysninger som defineret i artikel 4, nr. 1), i forordning (EU) 2016/679".

b) Nr. 6) affattes således:

---

<sup>48</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/13/EU af 10. marts 2010 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne om udbud af audiovisuelle medietjenester (direktiv om audiovisuelle medietjenester) (EUT L 95 af 15.4.2010, s. 1).

"6) "tjenesteydelsesaftale": enhver aftale, bortset fra købsaftaler, 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. Henvisninger til "tjenesteydelser" omfatter også "digitale tjenester", og henvisninger til "tjenesteydelsesaftale" omfatter også "aftale om digitale tjenester".

c) Nr. 11) affattes således:

"11) "digitalt indhold": data, der er produceret og leveret i digital form, herunder videofiler, lydfile, applikationer, digitale spil og enhver anden software".

d) Følgende numre tilføjes:

"16) aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium": en aftale, i henhold til hvilken en erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere specifikt digitalt indhold til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor. Dette omfatter også aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, undtagen hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende for at levere det digitale indhold eller for at overholde retlige krav, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål"

17) "digital tjeneste": a) en tjenesteydelse, der giver forbrugeren mulighed for generering, behandling, eller lagring af eller adgang til data i digital form, eller b) en tjenesteydelse, der giver mulighed for deling af eller enhver anden interaktion med data i digital form, der er uploadet eller genereret af forbrugeren eller andre brugere af tjenesteydelsen, herunder video- og lyduddeling og anden filhosting, tekstbehandling og spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, og sociale medier

"18) "aftale om digitale tjenester": aftale, i henhold til hvilken en erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor. Dette omfatter også aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, undtagen hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende for at levere den digitale tjeneste eller for at overholde retlige krav og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål

19) "onlinemarkedsplads": en udbyder af tjenesteydelser, der giver forbrugere mulighed for at indgå onlineaftaler med erhvervsdrivende og forbrugere på onlinemarkedspladsens onlinegrænseflade

20) "onlinegrænseflade": onlinegrænseflade som defineret i artikel 2, nr. 16, i forordning (EU) 2018/302."

2) Artikel 5, stk. 1, litra g) og h), affattes således:

"g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold og digitale tjenester"

h) hvor det er relevant, det digitale indholds eller de digitale tjenesters interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst."

3) Artikel 6, stk. 1, litra c), r) og s), affattes således:

"c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefonnummer, e-mailadresse eller andre kommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare korrespondancen med den erhvervsdrivende på et varigt medium, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende. Hvis det er relevant, oplyser den erhvervsdrivende også den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

"r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold og digitale tjenester

s) hvor det er relevant, det digitale indholds eller de digitale tjenesters interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst."

4) Følgende indsættes som artikel 6a:

*"Artikel 6a*

**Supplerende oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser**

Inden forbrugeren er bundet af en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud på en onlinemarkedsplads, giver onlinemarkedspladsen desuden følgende oplysninger:

- a) de vigtigste parametre for, hvordan de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af sin søgning på onlinemarkedspladsen, rangordnes
- b) hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ej, på grundlag af den pågældende tredjeparts erklæring til onlinemarkedspladsen
- c) hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra Unionens forbrugerlovgivning gælder for den aftale, der indgås, eller ej, og
- d) hvis aftalen indgås med en erhvervsdrivende, hvilken erhvervsdrivende der er ansvarlig for at sikre forbrugerrettigheder hidrørende fra Unionens forbrugerlovgivning i forbindelse med aftalen. Dette krav berører ikke det ansvar, som onlinemarkedspladsen måtte have eller måtte påtage sig med hensyn til specifikke elementer i aftalen."

5) Artikel 7, stk. 3, affattes således:

"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, og forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium."

6) I artikel 8 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 4 affattes således:

"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 tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. hhv. artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o), med undtagelse af den i litra h) omhandlede standardfortrydelsesformular i bilag I(B). 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."

b) Stk. 8 affattes således:

"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, og forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning."

7) I artikel 13 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 3 affattes således:

"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 retur."

b) Følgende stykker tilføjes:

"4. For så vidt angår forbrugerens personoplysninger overholder den erhvervsdrivende de gældende forpligtelser i henhold til forordning (EU) 2016/679.

5. For så vidt angår digitalt indhold, der ikke udgør personoplysninger, der er uploadet eller genereret af forbrugeren ved anvendelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, overholder den erhvervsdrivende forpligtelserne og kan udøve rettighederne i [direktivet om digitalt indhold].

8) I artikel 14 foretages følgende ændringer:

1) Stk. 2 affattes således:

"Efter aftalens ophør afstår forbrugeren fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det/den til rådighed for tredjeparter."

2) Stk. 4, litra b), ændres som følger:

a) Nr. ii) affattes således:

"ii) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke."

b) Nr. iii) udgår.



9) I artikel 16 foretages følgende ændringer:

1) Litra a) affattes således:

"a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugersens forudgående udtrykkelige samtykke".

2) Litra m) affattes således:

"m) aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis leveringen er påbegyndt, og, hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren har givet forudgående samtykke til, at leveringen påbegyndes under fortrydelsesperioden, og anerkendt, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret."

3) Følgende litra tilføjes:

"n) levering af varer, som forbrugeren under fortrydelsesperioden har håndteret på anden vis, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde, de fungerer på."

10) Artikel 24 affattes således:

*"Sanktioner"*

1. Medlemsstaterne fastsætter de regler vedrørende sanktioner, der anvendes i tilfælde af overtrædelse af de nationale bestemmelser, der vedtages inden for rammerne af dette direktiv, og træffer alle fornødne foranstaltninger for at sikre sanktionernes gennemførelse. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne sikrer, når de træffer beslutning om, hvorvidt der skal pålægges en sanktion, og om niveauet herfor, at de administrative myndigheder eller domstole, hvis det er relevant, tager behørigt hensyn til følgende kriterier:

- a) arten, grovheden og varigheden af overtrædelsens tidsmæssige virkninger
- b) antallet af berørte forbrugere, herunder forbrugere i en anden/andre medlemsstat(er)
- c) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- d) hvis det er relevant, hvorvidt overtrædelsen blev begået forsætligt eller uagtsomt
- e) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- f) opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen
- g) andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

3. Hvis den sanktion, der skal pålægges, er en bøde, skal der også tages hensyn til den erhvervsdrivendes årlige omsætning, nettofortjeneste samt eventuelle andre bøder, der er pålagt vedkommende for samme overtrædelse i andre medlemsstater, ved fastsættelsen af beløbets størrelse.

4. Medlemsstaterne sikrer, at sanktionerne for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension i den i forordning (EU) 2017/2934

omhandlede betydning, omfatter muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.

5. Når medlemsstaterne træffer beslutning om fordelingen af indtægterne fra bøder, tager de hensyn til forbrugernes generelle interesser.

6. Medlemsstaterne giver senest den [dato for gennemførelsen af direktivet] Kommissionen meddelelse om deres regler for sanktioner og meddeler omgående senere ændringer af betydning herfor."

11) Bilag I ændres således:

1) I del A foretages følgende ændringer:

a) Del A, tredje afsnit, under "Fortrydelsesret", affattes således:

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

b) Andet afsnit, under "Instrukser med henblik på udfyldelse", affattes således:

"[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse og telefonnummer eller e-mailadresse."

c) Fjerde afsnit, under "Instrukser med henblik på udfyldelse", affattes således:

"[4.] 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.""

d) Afsnit 5, litra c), under "Instrukser med henblik på udfyldelse", udgår.

2) Del B, første led, affattes således:

"Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og e-mailadresse af den erhvervsdrivende selv]:"

### *Artikel 3*

#### **Ændringer af direktiv 93/13/EF**

I direktiv 93/13/EØF foretages følgende ændringer:

Følgende indsættes som artikel 8b:

#### *"Artikel 8b*

1. Medlemsstaterne fastsætter de regler vedrørende sanktioner, der anvendes i tilfælde af overtrædelse af de nationale bestemmelser, der vedtages inden for rammerne af dette direktiv, og træffer alle fornødne foranstaltninger for at sikre sanktionernes gennemførelse. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne sikrer, når de træffer beslutning om, hvorvidt der skal pålægges en sanktion, og om niveauet herfor, at de administrative myndigheder eller domstole, hvis det er relevant, tager behørigt hensyn til følgende kriterier:

- a) arten, grovheden og varigheden af overtrædelsens tidsmæssige virkninger
- b) antallet af berørte forbrugere, herunder forbrugere i en anden/andre medlemsstat(er)
- c) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- d) hvis det er relevant, hvorvidt overtrædelsen blev begået forsætligt eller uagtsomt
- e) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- f) opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen
- g) andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

3. Hvis den sanktion, der skal pålægges, er en bøde, skal der også tages hensyn til den erhvervsdrivendes årlige omsætning, nettofortjeneste samt eventuelle andre bøder, der er pålagt vedkommende for samme overtrædelse i andre medlemsstater, ved fastsættelsen af beløbets størrelse.

4. Medlemsstaterne sikrer, at sanktionerne for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension i den i forordning (EU) 2017/2934 omhandlede betydning, omfatter muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.

5. Når medlemsstaterne træffer beslutning om fordelingen af indtægterne fra bøder, tager de hensyn til forbrugernes generelle interesser.

6. Medlemsstaterne giver senest den [dato for gennemførelsen af direktivet] Kommissionen meddelelse om deres regler for sanktioner og meddeler omgående senere ændringer af betydning herfor."

#### *Artikel 4*

#### **Ændringer af direktiv 98/6/EF**

I direktiv 98/6/EF foretages følgende ændringer:

Artikel 8 affattes således:

#### *"Artikel 8*

1. Medlemsstaterne fastsætter de regler vedrørende sanktioner, der anvendes i tilfælde af overtrædelse af de nationale bestemmelser, der vedtages inden for rammerne af dette direktiv, og træffer alle fornødne foranstaltninger for at sikre sanktionernes gennemførelse. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning.

2. Medlemsstaterne sikrer, når de træffer beslutning om, hvorvidt der skal pålægges en sanktion, og om niveauet herfor, at de administrative myndigheder eller domstole, hvis det er relevant, tager behørigt hensyn til følgende kriterier:

- a) arten, grovheden og varigheden af overtrædelsens tidsmæssige virkninger

- b) antallet af berørte forbrugere, herunder forbrugere i en anden/andre medlemsstat(er)
- c) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- d) hvis det er relevant, hvorvidt overtrædelsen blev begået forsætligt eller uagtsomt
- e) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- f) opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen
- g) andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

3. Hvis den sanktion, der skal pålægges, er en bøde, skal der også tages hensyn til den erhvervsdrivendes årlige omsætning, nettofortjeneste samt eventuelle andre bøder, der er pålagt vedkommende for samme overtrædelse i andre medlemsstater, ved fastsættelsen af beløbets størrelse.

4. Medlemsstaterne sikrer, at sanktionerne for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension i den i forordning (EU) 2017/2934 omhandlede betydning, omfatter muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.

5. Når medlemsstaterne træffer beslutning om fordelingen af indtægterne fra bøder, tager de hensyn til forbrugernes generelle interesser.

6. Medlemsstaterne giver senest den [dato for gennemførelsen af direktivet] Kommissionen meddelelse om deres regler for sanktioner og meddeler omgående senere ændringer af betydning herfor."

#### *Artikel 5*

##### **Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest 18 måneder efter vedtagelsen de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De tilsender straks Kommissionen disse love og bestemmelser.  
De anvender disse love og bestemmelser fra 6 måneder efter fristen for gennemførelse.  
Lovene og bestemmelserne 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. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

#### *Artikel 6*

##### **Ikrafttræden**

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

*Artikel 7*

**Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

*På Europa-Parlamentets vegne*  
*Formand*

*På Rådets vegne*  
*Formand*