

## IV

(Oplysninger)

OPLYSNINGER FRA DEN EUROPÆISKE UNIONS INSTITUTIONER, ORGANER,  
KONTORER OG AGENTURER

## EUROPA-KOMMISSIONEN

## MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Vejledning til fortolkning og anvendelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU om  
forbrugerrettigheder

(EØS-relevant tekst)

(2021/C 525/01)

## INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
INDLEDNING .....	5
1. Anvendelsesområde .....	6
1.1. Begreberne »erhvervsdrivende« og »forbruger« .....	6
1.2. Begrebet »aftale« .....	7
1.3. Omfattede aftaler .....	8
1.4. Aftaler med et blandet formål .....	9
1.5. Sondring mellem digitale tjenester og digitalt onlineindhold .....	10
1.6. Aftaler mod betaling og aftaler, hvor forbrugeren afgiver personoplysninger .....	12
1.6.1. Aftaler mod betaling .....	12
1.6.2. Aftaler, hvor forbrugeren leverer personoplysninger .....	13
1.7. Aftaler uden for direktivets anvendelsesområde .....	14
1.7.1. Lejeaftaler og aftaler om fast ejendom .....	14
1.7.2. Pakkerejser .....	15
1.7.3. Aftaler, der oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand .....	16
1.7.4. Aftaler om levering af varer til husholdningens løbende forbrug .....	16
1.7.5. Personbefordring .....	16
1.7.6. Automatiseret salg .....	17
1.7.7. Visse aftaler i relation til elektronisk kommunikation .....	17
1.8. Mulig undtagelse for aftaler af ringe værdi indgået uden for fast forretningssted .....	18
1.9. Regler om offentlige auktioner .....	19

2.	Aftaler indgået uden for fast forretningssted .....	19
2.1.	Aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted .....	19
2.2.	Aftaler indgået efter, at den erhvervsdrivende har henvendt sig til forbrugeren uden for fast forretningssted .....	20
2.3.	Aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende .....	21
3.	Forbrugeroplysning .....	22
3.1.	Generelle krav .....	22
3.1.1.	Indledning .....	22
3.1.2.	Klare oplysninger og forbindelse til direktivet om urimelig handelspraksis .....	22
3.1.3.	Oplysninger, der »allerede fremgår af konteksten« .....	23
3.1.4.	Oplysningskrav i anden EU-lovgivning .....	23
3.1.5.	Indførelse af yderligere oplysningskrav .....	24
3.1.6.	Fritagelse for dagligdags transaktioner .....	25
3.1.7.	Oplysninger forud for indgåelsen af aftalen er bindende .....	25
3.1.8.	Yderligere sprogkrav .....	25
3.1.9.	Bevisbyrde .....	26
3.2.	Fælles krav til aftaler indgået på fast forretningssted og aftaler om fjernsalg/aftaler indgået uden for fast forretningssted .....	26
3.2.1.	Vigtigste egenskaber .....	26
3.2.2.	Den erhvervsdrivendes identitet og kontaktoplysninger .....	27
3.2.3.	Pris .....	30
3.2.4.	Levering og opfyldelse af kontrakten .....	31
3.2.5.	Forhold vedrørende betaling .....	32
3.2.6.	Garantier og eftersalgsservice .....	32
3.2.7.	Aftalens gyldighedsperiode og opsigelse .....	34
3.2.8.	Funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet .....	34
3.3.	Yderligere krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg .....	36
3.3.1.	Personaliseret pris .....	36
3.3.2.	Omkostninger ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik .....	36
3.3.3.	Forskud og finansielle garantier .....	37
3.3.4.	Udenretslige procedurer for bilæggelse af tvister .....	37
3.4.	Yderligere krav til onlinemarkedspladser .....	38
3.4.1.	Kriterier for rangordning .....	38
3.4.2.	Kontrahentens status .....	40
3.4.3.	Oplysninger om, at EU's forbrugerlovgivning ikke finder anvendelse .....	40
3.4.4.	Fordeling af ansvar i forbindelse med aftalen .....	41
3.4.5.	Mulighed for at pålægge yderligere oplysningskrav .....	41

4.	Særlige krav til aftaler om fjernsalg .....	42
4.1.	Definition af aftale om fjernsalg .....	42
4.2.	Oplysninger forud for indgåelsen af aftalen .....	43
4.2.1.	Oplysninger, der skal afgives, lige før ordren afgives .....	43
4.2.2.	Knap til bekræftelse af ordre .....	44
4.2.3.	Oplysninger om leveringsbegrænsninger og betalingsmidler .....	44
4.2.4.	Aftaler, der indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik med begrænset plads eller tid ....	45
4.3.	Aftaler indgået telefonisk .....	46
4.4.	Bekræftelse af aftalen .....	47
5.	Fortrydelsesretten .....	49
5.1.	Beregning af fortrydelsesfristen .....	49
5.1.1.	Indledning .....	49
5.1.2.	Fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt .....	50
5.2.	Oplysninger om fortrydelsesretten .....	51
5.3.	Udøvelse af fortrydelsesretten .....	52
5.4.	Konsekvenser af fortrydelse med hensyn til oplysninger .....	53
5.5.	Fortrydelsesret i forbindelse med varer .....	54
5.5.1.	Flere eller defekte varer .....	54
5.5.2.	Returnering af varerne .....	54
5.5.3.	Tilbagebetaling af beløb modtaget fra forbrugeren .....	55
5.5.4.	Forbrugers hæftelse for håndtering af varerne .....	56
5.5.5.	Risiko ved returnering af varerne til den erhvervsdrivende .....	58
5.6.	Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om tjenesteydelser og offentlig forsyning .....	58
5.6.1.	Forbrugers samtykke til umiddelbar opfyldelse .....	58
5.6.2.	Forbrugers godtgørelsespligt .....	60
5.7.	Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om digitalt onlineindhold .....	61
5.8.	Konsekvenser af manglende oplysning om fortrydelsesretten .....	62
5.8.1.	Konsekvenser vedrørende varerne .....	63
5.8.2.	Konsekvenser vedrørende tjenesteydelser og offentlig forsyning .....	63
5.8.3.	Konsekvenser vedrørende digitalt onlineindhold .....	64
5.9.	Ophævelse af aftalen efter udøvelse af fortrydelsesretten .....	64
5.10.	Tilknyttede aftaler .....	65

5.11.	Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret .....	65
5.11.1.	Varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet .....	65
5.11.2.	Varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg .....	66
5.11.3.	Varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt .....	67
5.11.4.	Varer forseglet af sundhedsbeskyttelses- og hygiejnemæssige årsager .....	67
5.11.5.	Varer, der bliver uløseligt blandet sammen med andre varer .....	68
5.11.6.	Aftaler med levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum .....	68
5.11.7.	Reparationer, som forbrugeren har anmodet om .....	69
5.12.	Lovgivningsmæssige valg i tilfælde af besøg uden forudgående anmodning eller udflugter .....	69
5.12.1.	Indledning .....	69
5.12.2.	Forlængelse af fortrydelsesfristen .....	70
5.12.3.	Afviigelser fra undtagelserne til fortrydelsesretten .....	71
6.	Levering .....	71
7.	Risikoens overgang .....	72
8.	Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler .....	73
8.1.	Indledning .....	73
8.2.	Definition af »gebyrer« .....	73
8.3.	Definition af de »udgifter«, som afholdes af den erhvervsdrivende .....	74
8.3.1.	Servicegebyr og andre direkte omkostninger .....	74
8.3.2.	Generelle omkostninger ved at drive en virksomhed .....	74
8.3.3.	Udgifter, som kan give anledning til at opkræve et gebyr for brug af betalingsmidler .....	74
8.4.	Kontantbetalinger i udenlandsk valuta .....	75
9.	Kommunikation pr. telefon .....	76
10.	Yderligere betalinger .....	77
11.	Håndhævelse .....	77
11.1.	Offentlig og privat håndhævelse .....	77
11.2.	Anvendelse på erhvervsdrivende i tredjelande .....	78
11.3.	Sanktioner .....	79
11.3.1.	Kriterier for pålæggelse af sanktioner .....	79
11.3.2.	Sanktioner i forbindelse med koordinerede håndhævelsesforanstaltninger i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde .....	80
BILAG	.....	82

## INDLEDNING

Formålet med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU <sup>(1)</sup> om forbrugerrettigheder (»direktivet om forbrugerrettigheder« eller »direktivet«) er at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i hele EU samt at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende <sup>(2)</sup>.

Formålet med denne vejledende meddelelse (»meddelelsen«) er at lette den effektive anvendelse af direktivet. Meddelelsen skal også øge bevidstheden om direktivet blandt alle interesserede parter, såsom forbrugere, virksomheder, medlemsstaternes myndigheder, herunder nationale domstole, og retsvæsenets aktører i hele EU. Den omfatter de ændringer, der blev indført ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 <sup>(3)</sup>, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler, der træder i kraft den 28. maj 2022. En del af denne meddelelse omhandler og drøfter derfor de regler, der endnu ikke er trådt i kraft på datoen for udstedelsen af den. De relevante afsnit og punkter er klart angivet.

Meddelelsen afspejler retspraksis ved Den Europæiske Unions Domstol (herefter »EU-Domstolen« eller »Domstolen«) vedrørende direktivet, siden det trådte i kraft den 13. juni 2014. Fra datoen for anvendelse af direktivet erstattede det Rådets direktiv 85/577/EØF <sup>(4)</sup> om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF <sup>(5)</sup> om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg. I direktivet fastholdes visse bestemmelser fra de tidligere direktiver, 85/577/EØF og 97/7/EF. Domstolens relevante retspraksis vedrørende fortolkningen af disse direktiver er derfor også nævnt i dette dokument, hvor det er relevant.

Meddelelsen indeholder ikke en analyse af anvendelsen af direktivet i de enkelte medlemsstater, herunder afgørelser truffet af nationale domstole og andre kompetente organer. Ud over de forskellige informationskilder, der er tilgængelige i medlemsstaterne, findes der i forbrugerretsdatabase, som er tilgængelig via e-justice-portalen, oplysninger om de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, om retspraksis og om juridisk litteratur <sup>(6)</sup>.

Denne meddelelse er rettet til EU-medlemsstaterne og til Island, Liechtenstein og Norge som underskrivere af aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde <sup>(7)</sup> (EØS). Henvisninger til EU, Unionen eller det indre marked bør derfor forstås som henvisninger til EØS eller EØS-markedet.

Denne meddelelse er udelukkende tænkt som en vejledning — kun teksten i selve EU-lovgivningen har retskraft. Enhver autoritativ fortolkning af loven skal udledes af selve direktivet og direkte af Domstolens afgørelser. I denne meddelelse tages der højde for Domstolens afgørelser, der er offentliggjort indtil oktober 2021, og den kan ikke foregribe den videre udvikling af Domstolens retspraksis.

De synspunkter, der gives udtryk for i denne meddelelse, kan ikke foregribe den holdning, som Kommissionen måtte indtage over for Domstolen. Oplysningerne i denne meddelelse er af generel karakter og vedrører ikke specifikt bestemte enkeltpersoner eller enheder. Hverken Kommissionen eller personer, der handler på vegne af Kommissionen, er ansvarlige for, hvordan nedenstående oplysninger vil blive brugt.

Denne meddelelse afspejler den aktuelle situation på tidspunktet for udarbejdelsen, og vejledningen kan blive ændret på et senere tidspunkt.

<sup>(1)</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>(2)</sup> Se direktivets artikel 1.

<sup>(3)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (EUT L 328 af 18.12.2019, s. 7).

<sup>(4)</sup> Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted (EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31).

<sup>(5)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg — Erklæring fra Rådet og Parlamentet ad artikel 6, stk. 1 — Erklæring fra Kommissionen ad artikel 3, stk. 1, første led (EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19).

<sup>(6)</sup> [https://e-justice.europa.eu/591/DA/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/DA/consumer_law_database).

<sup>(7)</sup> EFT L 1 af 3.1.1994, s. 3.

## 1. Anvendelsesområde

### 1.1. Begreberne »erhvervsdrivende« og »forbruger«

Som fastsat i direktivets artikel 1 finder direktivet anvendelse på »aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende«. For at en aftale kan være omfattet af direktivet, er det derfor nødvendigt at fastslå, at den ene part er en erhvervsdrivende som defineret i artikel 2, nr. 2), og den anden part en forbruger som defineret i artikel 2, nr. 1).

Ifølge artikel 2, nr. 1), er »forbruger« enhver fysisk person, der i forbindelse med de af direktivet omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv. Det følger af denne bestemmelse, at **to kumulative betingelser** skal være opfyldt, for at en person kan være omfattet af dette begreb, nemlig at: i) personen er en fysisk person, og ii) personen handler i ikke-erhvervsmæssigt øjemed.

Som forklaret i betragtning 13 kan medlemsstaterne opretholde eller indføre national lovgivning, der svarer til bestemmelserne i direktivet, for så vidt angår aftaler, der falder uden for direktivets anvendelsesområde. F.eks. kan medlemsstaterne beslutte at udvide anvendelsen af reglerne til fysiske personer, der ikke er forbrugere som omhandlet i artikel 2, nr. 1), eller til juridiske personer såsom ikke-statslige organisationer, nyetablerede virksomheder eller små og mellemstore virksomheder.

I denne henseende bekræftede Domstolen i sag C-329/19, *Condominio di Milano* <sup>(8)</sup>, at begrebet »forbruger« kan udvides ved national retspraksis, således at reglerne om forbrugerbeskyttelse heri ligeledes finder anvendelse på en aftale, som er indgået mellem en erhvervsdrivende og et retssubjekt, såsom en *condominio* (en ejerforening) i italiensk ret.

Domstolen fastslog endvidere, at begrebet »forbruger« henviser til en privatperson, som ikke driver forretnings- eller erhvervsmæssig virksomhed <sup>(9)</sup>. Dette andet kriterium bør fortolkes i lyset af betragtning 17, som indfører betegnelsen »fremherskende anvendelse«: »[...] I tilfælde af aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen indgås dels som led i og dels ikke som led i den pågældende persons erhverv, og **det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, bør den pågældende person imidlertid ligeledes betragtes som en forbruger**«.

En fysisk person, der i forbindelse med aftaler, der er omfattet af dette direktiv, primært ikke handler som led i sit erhverv, ville således også være omfattet af definitionen af »forbruger«. En sådan klassificering bør baseres på en vurdering fra sag til sag <sup>(10)</sup>.

»Erhvervsdrivende« defineres i artikel 2, nr. 2), som enhver fysisk eller juridisk person, »der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv«. Både personer under offentligt og privat ejerskab kan betegnes som erhvervsdrivende.

I sag C-105/17, *Kamenova* <sup>(11)</sup>, bemærkede Domstolen, at begrebet »erhvervsdrivende« er defineret på næsten identisk vis i både direktivet om forbrugerrettigheder og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis <sup>(12)</sup> (»direktivet om urimelig handelspraksis«) og derfor skal fortolkes ensartet. På grundlag af den retspraksis, der er udviklet i henhold til direktivet om urimelig handelspraksis, fortolkede Domstolen begrebet »erhvervsdrivende« bredt, idet den fandt, at det skal fastsættes i forhold til det tilsvarende, men antonyme begreb »forbruger«. I forhold til en erhvervsdrivende befinder forbrugeren sig i en svagere stilling og må anses for at være mindre oplyst, økonomisk svagere og juridisk set mindre erfaren end sin medkontrahent. Betegnelsen »erhvervsdrivende« kræver en konkret fremgangsmåde fra sag til sag under hensyntagen til følgende vejledende kriterier:

- i) om salget foretages på en organiseret måde
- ii) om dette salg sker med vinding for øje
- iii) om sælgeren er i besiddelse af oplysninger og tekniske kompetencer vedrørende de varer, vedkommende udbyder til salg, som forbrugeren ikke nødvendigvis har, hvilket stiller sælgeren i en fordelagtig position i forhold til nævnte forbruger,
- iv) om sælgeren har en juridisk status, der gør det muligt for denne at udøve handelsvirksomhed

<sup>(8)</sup> Se C-329/19, *Condominio di Milano*, ECLI:EU:C:2020:263, præmis 34.

<sup>(9)</sup> C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, præmis 33.

<sup>(10)</sup> Jf. analogt C-105/17, *Kamenova*, præmis 36-37.

<sup>(11)</sup> C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, præmis 27-29, 34.

<sup>(12)</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, 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 (»direktivet om urimelig handelspraksis«) (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

- v) i hvilket omfang onlinesalget hænger sammen med sælgerens erhvervsvirksomhed
- vi) om sælgeren er momspligtig
- vii) om sælgeren, der handler i en bestemt erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne eller via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, har modtaget et vederlag eller en andel
- viii) om sælgeren køber nye eller brugte varer med videresalg for øje, hvorved denne virksomhed får en regelmæssig karakter, hyppighed og/eller en samtidighed i forhold til dennes erhvervsvirksomhed
- ix) om de varer, der sælges, er af samme type eller værdi
- x) om udbuddet fokuserer på et begrænset antal varer.

Domstolen understregede, at disse kriterier hverken er udtømmende eller eksklusive, således at opfyldelse af et eller flere af disse kriterier ikke alene er afgørende for, hvordan en person skal kvalificeres i forhold til begrebet »erhvervsdrivende«. Den blotte omstændighed, at salget sker med vinding for øje, eller at en person offentliggør et vist antal annoncer om salg af nye og brugte varer på samme tid på en onlineplatform, er således ikke i sig selv tilstrækkelig til at kvalificere denne person som »erhvervsdrivende«<sup>(13)</sup>.

I situationer, hvor en mellemmand (f.eks. en onlinemarkedsplads) eller en erhvervsdrivende, der repræsenterer en anden erhvervsdrivende, er involveret, bør disse forskellige erhvervsdrivende gøre det klart for forbrugeren, **hvilken erhvervsdrivende der er aftalepart for forbrugeren**, og hvilke roller og ansvarsområder de forskellige erhvervsdrivende har. Dette spørgsmål er uddybet nærmere i afsnit 3.2.2.1.

I denne henseende blev direktivet om forbrugerrettigheder ændret ved direktiv (EU) 2019/2161, hvorved der blev indført et krav om, at udbydere af onlinemarkedspladser skal informere forbrugeren om, hvorvidt tredjepartsleverandøren handler som »erhvervsdrivende« eller »ikkeerhvervsdrivende« (peer-forbruger), på grundlag af en erklæring fra tredjepartsleverandøren til udbyderen af onlinemarkedspladsen. Oplysningskravene for onlinemarkedspladser er omhandlet i afsnit 3.4.2.

## 1.2. Begrebet »aftale«

Den udløsende faktor for anvendelsen af direktivet er tilbuddet om at indgå en aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Direktivet definerer ikke »aftalen« og fastlægger ikke de omstændigheder, hvorunder en aftale, som direktivet finder anvendelse på, anses for at være indgået. Det tilkommer de nationale domstole og retshåndhævende myndigheder i den pågældende medlemsstat at vurdere, om et retsforhold **udgør en »aftale«**. Følgende fastsættes i artikel 3, stk. 5:

### Artikel 3

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

Direktivet berører f.eks. ikke nationale aftaleretlige regler om **overdragelse af kontraktlige rettigheder og forpligtelser** fra én forbruger til en anden.

Det skal bemærkes, at **en enkelt aftale kan omfatte flere varer**, både produkter og digitalt indhold. F.eks. kan én abonnementsaftale, afhængigt af betingelserne deri, omfatte levering af en vifte af digitalt indhold. Hvis der foreligger en abonnementsaftale, vil hver enkelt levering af digitalt indhold i henhold til denne aftale dermed ikke udgøre en ny »aftale« i direktivets forstand.

I C-922/19, Stichting Waternet<sup>(14)</sup>, behandlede Domstolen spørgsmålet om, hvorvidt den fortsatte vandforsyning til en bolig i tilfælde af udskiftning af beboere uden den nye beboers udtrykkelige anmodning udgør »inertisalg« som omhandlet i punkt 29 i bilag I til direktivet om urimelig handelspraksis (»sortliste«), hvilket medfører, at forbrugeren har ret til ikke at betale for en sådan forsyning i henhold til artikel 27 i direktivet om forbrugerrettigheder. Sagen krævede bl.a., at det skulle afgøres, om en aftale kan anses for indgået mellem en drikkevandsvirksomhed og en forbruger i mangel af forbrugers udtrykkelige samtykke.

<sup>(13)</sup> C-105/17, Kamenova, ECLI:EU:C:2018:808, præmis 27-29, 34-40 og 45.

<sup>(14)</sup> C-922/19, Stichting Waternet, ECLI:EU:C:2021:91.

Domstolen anerkendte, at vandforsyning **ikke altid kræver, at der foreligger en aftale**. Det er også muligt, at retsforholdet mellem den pågældende leverandør og forbruger **reguleres fuldt ud af den nationale lovgivning, for så vidt angår såvel den erhvervsdrivendes vandforsyning, som de med denne levering forbundne omkostninger, der påhviler forbrugeren** <sup>(15)</sup>.

I et sådant tilfælde, hvor der ikke foreligger en aftale, finder direktivet ikke anvendelse på forholdet mellem leverandøren og forbrugeren. Under alle omstændigheder er det fortsat afgørende, om det pågældende forhold anses for at være en »aftale« i henhold til gældende national ret.

### 1.3. **Omfattede aftaler**

Direktivet regulerer visse aspekter af aftaler mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. For det første sondrer det mellem forskellige aftaler alt efter omstændighederne ved deres indgåelse:

- 1) aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted (**aftaler indgået uden for fast forretningssted**)
- 2) aftaler, der er indgået via fjernkommunikation — over internettet, herunder på onlinemarkedspladser, pr. telefon osv. (**aftaler om fjernsalg**)
- 3) andre aftaler end aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg (det drejer sig normalt om aftaler, der er indgået i fysiske forretninger (**»aftaler indgået på fast forretningssted«**)).

Direktivet skelner desuden mellem følgende typer aftaler ud fra aftalens genstand:

- 1) købsaftaler
- 2) **tjenesteydelsesaftaler**, herunder **aftaler om digitale tjenester**
- 3) aftaler vedrørende levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium (**»aftaler om digitalt onlineindhold«**)
- 4) aftaler om levering af vand, gas eller elektricitet, som ikke udbydes til salg i et begrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme (**»aftaler om offentlig forsyning«**).

Købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler er defineret i direktivets artikel 2, nr. 5) og 6). Aftaler om digitalt onlineindhold og om offentlig forsyning er ikke udtrykkeligt defineret, men betragtning 19 forklarer, at de i direktivets forstand **ikke klassificeres som købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler**.

Selv om mange bestemmelser i direktivet gælder generelt for alle fire typer aftaler, er der regler, der kun gælder for en bestemt type aftale. Navnlige gælder det, at der for forskellige aftaler (jf. artikel 9) findes forskellige regler for beregningen af den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves (se også afsnit 5 om fortrydelsesretten).

I betragtning 19 præciseres det også, at **direktivet klassificerer digitalt indhold, der leveres via et fysisk medium, som »varer«**. Det henviser til digitalt indhold, der leveres på cd eller dvd, som eksempler, men den samme tilgang gælder også digitalt indhold, der leveres på andre bærere eller på en intelligent enhed, såsom en spillekonsol med forudinstallerede spil. Uanset hvilken type fysisk medium der er tale om <sup>(16)</sup>, falder **aftalen om sådant digitalt indhold ind under direktivet om forbrugerrettigheders regler om fortrydelsesret i forbindelse med købsaftaler** <sup>(17)</sup>.

Eftersom definitionen af købsaftale (se nedenfor) henviser til overdragelse af ejerskabet til varer fra den erhvervsdrivende til forbrugeren (dvs. aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere), gælder direktivet ikke for aftaler, hvor det er **forbrugeren, der overdrager varer til den erhvervsdrivende**, f.eks. en brugt bil eller smykker.

<sup>(15)</sup> Ibid, præmis 39.

<sup>(16)</sup> I modsætning hertil er typen af medium vigtig i forhold til anvendelsen af direktiv (EU) 2019/770 om digitalt indhold og direktiv (EU) 2019/771 om salg af varer, eftersom førstnævnte omhandler digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium, såsom dvd'er, cd'er, USB-nøgler og hukommelseskort, samt på det fysiske medium, forudsat at *det fysiske medium udelukkende fungerer som bærer af det digitale indhold* (se betragtning 20 i direktivet om digitalt indhold).

<sup>(17)</sup> De relevante begrænsninger vil også finde anvendelse, såsom undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra i), om levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computersoftware, som forbrugeren har brudt plomberingen på.



#### 1.4. *Aftaler med et blandet formål*

##### Artikel 2

5) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser

6) »tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor

I praksis er det sådan, at mange aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere, som direktivet finder anvendelse på, omfatter både tjenesteydelser og varer. I disse tilfælde er den sidste del af definitionen i artikel 2, nr. 5), relevant, eftersom en købsaftale her også defineres som »enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser«.

Ifølge definitionen i artikel 2, nr. 5), er kriteriet for klassificering af en aftale som en »salgsaftale«, at der sker **overdragelse af ejerskabet til varer** til forbrugeren. Således gælder det, at hvis en aftales hovedformål er overdragelse af ejerskabet til visse varer, skal den klassificeres som en købsaftale, selv om den også omfatter tjenesteydelser i tilknytning hertil, der leveres af sælgeren, såsom installation, vedligeholdelse eller anden behandling, uanset den relative værdi af varerne og tjenesteydelserne.

Eksempler på aftaler, som omfatter både varer og tjenesteydelser, og som normalt bør betragtes som købsaftaler på grund af deres hovedformål:

- køb af et nyt køkken, herunder montering i forbrugers lejlighed
- køb af bestemte bygningsdele, som f.eks. vinduer og døre, herunder montering i forbrugers hjem
- køb af en ny smartphone sammen med et abonnement på en elektronisk kommunikationstjeneste.

Hvis overdragelsen af ejerskabet til bestemte varer derimod ikke er hovedformålet med den blandede aftale, skal aftalen ikke betragtes som en købsaftale.

Eksempler på aftaler, som omfatter både tjenesteydelser og varer, og som skal klassificeres som tjenesteydelsesaftaler på grund af deres hovedformål:

- en aftale om reparation, renovering og opførelse af en tilbygning til en bygning (se betragtning 26)
- en aftale om deltagelse i en forelæsning, herunder udlevering af kuglepenne og mapper til deltagerne
- en aftale om et kursus, herunder udlevering af en lærebog til hver deltager.

Denne fortolkning støttes af Domstolens faste retspraksis vedrørende de frie varebevægelser og den frie udveksling af tjenesteydelser, som også er relevante i forbindelse med dette direktiv.

I sag C-20/03, Marcel Burmanjer, fastslog Domstolen f.eks., at en økonomisk transaktion skal vurderes i forhold til **enten** de frie varebevægelser **eller** den frie udveksling af tjenesteydelser, hvis en af disse »er helt sekundær i forhold til den anden og kan anses for at være knyttet til denne« <sup>(18)</sup>.

Dette betyder også, at en blandet aftale bør betragtes som en købsaftale, hvis de faktiske omstændigheder viser, at dens reelle formål er overdragelse af ejerskab til varer:

- Hvis f.eks. salget af en lærebog havde en særlig fremtrædende plads i den erhvervsdrivendes tilbud om et kursus og i kommunikationen mellem parterne, og hvis denne lærebog havde en betydelig relativ værdi i forhold til den samlede pris for kurset, kan aftalen klassificeres som en købsaftale snarere end en tjenesteydelsesaftale i henhold til direktivet.

<sup>(18)</sup> C-20/03, Marcel Burmanjer, ECLI:EU:C:2005:307, præmis 24-35. Denne tilgang blev også anvendt for nyligt af Domstolen i sag C-108/09, Ker-Optika bt, ECLI:EU:C:2010:725 (se præmis 43).

På den anden side bør en blandet aftale, selv om den resulterer i fremstilling af noget i fysisk form, betragtes som en tjenesteydelseskontrakt, så længe **aftalens genstand er en intellektuel eller faglært tjenesteydelse**, og den efterfølgende levering kun er sekundær i forhold til hovedydelsen <sup>(19)</sup>:

- F.eks. er aftalen med en arkitekt om at projektere et hus og aftalen med en advokat om forberedelse og anlæggelse af en retssag begge tjenesteydelsesaftaler, selv om der i sidste ende er et håndgribeligt resultat (f.eks. byggeplaner, et krav eller en ansøgning). På samme måde er aftalen med en kunstner om at male et maleri og aftalen med en fotograf om et bryllupsbillede tjenesteydelsesaftaler.

Kort sagt skal enhver blandet aftale klassificeres på grundlag af dens egentlige hovedformål. Det forhold, at aftalen kan indeholde en mulighed for at indgå senere aftaler, forventes ikke i sig selv at ændre aftalens karakter. Eksempelvis:

- Hvis en aftale om leje af varer kun omfatter en mulighed for at overdrage ejerskabet, og ikke en forpligtelse, skal den klassificeres som en tjenesteydelsesaftale i direktivets forstand.

Klassificering af en aftale som værende enten en købsaftale eller en tjenesteydelsesaftale afgør, hvordan fortrydelsesfristen skal beregnes (artikel 9). For **tjenesteydelsesaftaler** løber fortrydelsesfristen i 14 dage fra aftalens indgåelse. For **købsaftaler** løber fortrydelsesfristen først fra det tidspunkt, hvor varerne modtages. Desuden gælder nogle af direktivets bestemmelser, bl.a. artikel 18 og 20 om levering og risikoens overgang, kun for købsaftaler.

Den samme købs- eller tjenesteydelsesaftale kan også omfatte tjenesteydelser, der ikke er omfattet af direktivet. En købs- eller tjenesteydelsesaftale kan f.eks. give mulighed for at betale prisen i rater til en bestemt rente. En sådan aftale vil også være underlagt de særlige regler vedrørende finansielle tjenesteydelser til forbrugerne <sup>(20)</sup>. Reglerne om tilknyttede aftaler i direktivets artikel 15 ville finde analog anvendelse (se afsnit 5.10).

### 1.5. Sondring mellem digitale tjenester og digitalt onlineindhold

Direktiv (EU) 2019/2161 præciserede definitionen af »tjenesteydelsesaftale« i direktivet om forbrugerrettigheder, således at den også omfatter aftaler om »digitale tjenester« (se definitionen i det foregående afsnit). Desuden indførte direktiv (EU) 2019/2161 i artikel 2, nr. 16), **en definition af »digital tjeneste«**, som henviser til definitionen i artikel 2, nr. 2), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 om digitalt indhold <sup>(21)</sup> (»direktivet om digitalt indhold«).

Artikel 2 i direktivet om digitalt indhold:

#### Artikel 2

- 1) »digitalt indhold«: data, der fremstilles og leveres i digital form
- 2) »digital tjeneste«:
  - a) en tjeneste, der gør det muligt for forbrugeren at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller
  - b) en tjeneste, der muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af forbrugeren eller andre brugere af den pågældende tjeneste

I betragtning 19 i direktivet om digitalt indhold forklares det, at »[f]or at tage højde for den hurtige teknologiske udvikling og for at tilgodese fremtidssikringen af begrebet digitalt indhold eller digital tjeneste bør dette direktiv bl.a. omfatte EDB programmer, applikationer, videofiler, lydfile, musikfile, digitale spil, e-bøger og andre e-publikationer, og også digitale tjenester, [...] **herunder Software-as-a-Service** såsom billed- og lyduddeling og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, og sociale medier«. Det bør bemærkes, at den anden gruppe eksempler helt klart hænger sammen med kategorien af digitale tjenester, mens klassificeringen af den første gruppe eksempler som digitalt indhold eller digitale tjenester afhænger af overførsels- eller adgangs måde samt andre specifikke forhold ved forretningsmodellen.

<sup>(19)</sup> Jf. i denne henseende C-208/19, NK, præmis 58-59.

<sup>(20)</sup> Særligt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF (EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv af 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF (EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66).

<sup>(21)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).

Betragtning 30 i direktiv (EU) 2019/2161 indeholder yderligere vejledning om sontringen mellem aftaler om digitalt onlineindhold og aftaler om digitale tjenester. Det gælder navnlig »[e]ksempler på digitale tjenester er video- og lyddelings-tjenester og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer«. I modsætning hertil er »[m]ange aftaler om levering af digitalt [onlineindhold] [...] karakteriseret ved en enkelt levering af et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, såsom musik- eller videofiler«.

Derfor er digitale tjenester f.eks.:

- abonnementer på internetbaseret lagring af billeder, der er skabt af forbrugeren, på sociale netværk eller tale- og videotelefoni over internettet
- abonnementer på vejr- eller trafik tjenester online
- abonnementer på onlineaviser/-nyhedsbreve (se også undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra j), der gælder for levering af aviser, men ikke for avisabonnementer).

I betragtning 30 i direktiv (EU) 2019/2161 erkendes det, at det ikke desto mindre kan være vanskeligt at skelne mellem visse typer af digitalt onlineindhold og digitale tjenester. Derfor gælder det, at »[h]vor der er tvivl om, hvorvidt aftalen er en tjenesteydelsesaftale eller en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes«.

**Sontringen mellem aftaler om digitalt onlineindhold og aftaler om digitale tjenester** er vigtig på grund af de forskellige fortrydelsesordninger. Reglerne om **fortrydelsesret i forbindelse med tjenesteydelsesaftaler giver reelt forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesteydelsen** og inden for perioden på 14 dage fra aftalens indgåelse beslutte, om vedkommende vil beholde den eller ej.

Derimod gælder der i henhold til artikel 16, stk. 1, litra m), **ingen fortrydelsesret i tilfælde af levering af digitalt onlineindhold** på flere betingelser. I overensstemmelse med de ændringer, der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161, er disse betingelser, at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at forbrugeren derved mister sin fortrydelsesret, og at den erhvervsdrivende har bekræftet den indgåede aftale (se også afsnit 5.7).

Domstolen præciserede i C-641/19, PE Digital, at undtagelsen fra fortrydelsesretten i henhold til artikel 16, litra m), i direktivet om forbrugerrettigheder, der finder anvendelse på aftaler om digitalt onlineindhold, bør fortolkes strengt <sup>(22)</sup>. Sagen vedrørte fortrydelse af et »premium«-medlemskab til et dating-websted, men først efter at forbrugeren havde taget personlighedstesten, der gav et udvalgt af partnerforslag baseret på en proprietær algoritme.

Domstolen præciserede, at artikel 16, litra m), sammenholdt med direktivet om forbrugerrettigheders artikel 2, nr. 11), skal fortolkes således, at generering af en sådan personlighedsbedømmelsesrapport ikke udgør levering af »digitalt indhold«. Domstolen bemærkede også mere generelt, at i lyset af betragtning 19 i direktivet **kan en webbaseret tjeneste, der gør det muligt for forbrugeren at skabe, behandle eller lagre data i digital form eller at få adgang hertil, og som muliggør deling eller enhver anden interaktion med data i digital form, der er downloadet eller skabt af forbrugeren eller andre brugere af denne tjeneste, ikke som sådan anses for levering af et »digitalt indhold«** som omhandlet i artikel 16, litra m) <sup>(23)</sup>.

F.eks. kan udbud af **videospil** omfatte både aftaler om digitalt onlineindhold og aftaler om digitale tjenester. **Spil, der kan downloades**, vil normalt blive betragtet som digitalt onlineindhold, når anvendelsen af dem ikke kræver nogen fortsat indsats fra spilleleverandørens side. I modsætning hertil vil **onlinespil, der udbydes i et cloudmiljø**, blive betragtet som digitale tjenester.

**Mikrotransaktioner i spillet (køb i appen)** i sådanne spil, der **forbedrer den pågældende brugers spiloplevelse**, såsom virtuelle produkter, vil normalt blive betragtet som aftaler om digitalt onlineindhold. Også køb i appen af **indhold, der kan anvendes uden for spillet** (f.eks. en optagelse af spillesessionen, der kan downloades eller deles på en videodelingsplatform), vil normalt udgøre en aftale om digitalt onlineindhold. Derimod vil køb af premium-indhold, der **udvider spil miljøet online**, udgøre en ny digital tjeneste, der supplerer den oprindelige.

<sup>(22)</sup> C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, præmis 41-46.

<sup>(23)</sup> Ibid, præmis 44.

### 1.6. *Aftaler mod betaling og aftaler, hvor forbrugeren afgiver personoplysninger*

Artikel 3 i direktivet om forbrugerrettigheder, der definerer dets anvendelsesområde, blev ændret ved direktiv (EU) 2019/2161. I det ændrede stk. 1 henvises der nu til »**betaling af prisen**« som betingelse for anvendelsen af direktivet.

Samtidig blev der tilføjet et nyt stk. 1a, der **udvider direktivets anvendelsesområde til også at omfatte aftaler om digitalt onlineindhold og aftaler om digitale tjenester, hvor forbrugeren leverer personoplysninger** til den erhvervsdrivende (med visse undtagelser).

#### Artikel 3

1. **Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor.** Det finder anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis.

1a. **Dette direktiv finder også anvendelse, når den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, medmindre de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på levering af det digitale indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv, eller for at give den erhvervsdrivende mulighed for at opfylde de retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål.**

#### 1.6.1. *Aftaler mod betaling*

Direktiv (EU) 2019/2161 ændrede **definitionerne af købs- og tjenesteydelsesaftaler** i artikel 2, nr. 5) og 6), i direktivet om forbrugerrettigheder, som ikke længere henviser til, at forbrugeren betaler en »pris«. Under hensyntagen til ændringerne i artikel 3 **er disse aftaler imidlertid kun omfattet af direktivet, hvis forbrugeren skal betale en pris** (medmindre genstanden for en tjenesteydelsesaftale er en digital tjeneste — se nedenfor).

»**Betaling af en pris**« bør forstås bredt og også omfatte instrumenter med en bestemt konvertibel eller monetær værdi (selv om den kan variere i tid), såsom vouchere <sup>(24)</sup>, gavekort, loyalitetspoint samt digitale udtryk for værdi <sup>(25)</sup> såsom e-vouchere, e-kuponer og virtuelle valutaer.

Direktivet finder anvendelse uanset transaktionens værdi, og derfor er abonnementstjenester af lav værdi (f.eks. 5 EUR pr. måned eller pr. år for at få adgang til premium-varer eller -tilbud) også omfattet. Direktivet finder tilsyneladende anvendelse på tjenesteydelsesaftaler, herunder aftaler om digitale tjenesteydelser, der omfatter en **gratis prøveperiode** og automatisk ændres til aftaler mod betaling, når prøveperioden udløber (medmindre forbrugeren opsiges aftalen inden prøveperiodens udløb).

Hvis der er gratis adgang til en (begrænset version) af den digitale tjeneste, hvorefter forbrugeren kan vælge den (fulde) betalte tjeneste, vil der blive indgået to på hinanden følgende særskilte aftaler. Direktivet finder i dette tilfælde anvendelse på den betalte aftale, mens dens anvendelse på den første aftale om den gratis (begrænsede) version af den digitale tjeneste afhænger af, om forbrugeren leverer personoplysninger på de betingelser, der er fastsat i artikel 3, stk. 1a.

<sup>(24)</sup> Se betragtning 46, som i forbindelse med en forklaring om artikel 13, stk. 1, om godtgørelse af beløb modtaget fra forbrugeren også udtrykkeligt henviser til forbrugernes betaling med et tilgodebevis. Aftalen om tilgodebeviset vil i sig selv være underlagt kravene i direktivet om forbrugerrettigheder, herunder navnlig med hensyn til levering af oplysninger forud for aftaleindgåelsen, gyldighedsperiode, betingelser for ombytning af varer og tjenesteydelser samt mulighed for overførsel.

<sup>(25)</sup> Begrebet »digitale udtryk for værdi« præciseres i betragtning 23 i direktiv (EU) 770/2019 om digitalt indhold med henvisning til eksempler med elektroniske kuponer eller e-kuponer og virtuelle valutaer, i det omfang sådanne er anerkendt i national ret.

Direktivet finder **ikke** anvendelse på gaver eller tjenesteydelser, der leveres af den erhvervsdrivende uden betaling af prisen, dvs. »gratis«<sup>(26)</sup>.

#### 1.6.2. Aftaler, hvor forbrugeren leverer personoplysninger

Direktivet finder anvendelse på aftaler om digitalt onlineindhold og aftaler om digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren leverer personoplysninger til den erhvervsdrivende<sup>(27)</sup>. I denne henseende følger direktivet om forbrugerrettigheder samme tilgang som direktivet om digitalt indhold.

— For eksempel vil direktivet om forbrugerrettigheder finde anvendelse på aftaler, der giver fri adgang til digitalt onlineindhold eller digitale tjenester, hvor forbrugeren også giver sit samtykke til behandling af personoplysninger til markedsføringsformål.

Ligesom direktivet om digitalt indhold dækker direktivet om forbrugerrettigheder imidlertid **ikke aftaler** om digitalt onlineindhold og aftaler om digitale tjenester, **hvor personoplysningerne kun behandles med henblik på at opfylde aftalen og overholde retlige krav**. I betragtning 34 i direktiv (EU) 2019/2161 præciseres det, at sådanne lovkrav f.eks. kan omfatte **registrering af forbrugeren af sikkerheds- og identifikationshensyn**, når dette specifikt er fastsat i gældende lovgivning.

Som forklaret i betragtning 35 i direktiv (EU) 2019/2161 finder direktivet ikke 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<sup>(28)</sup>.

Det præciseres også, at direktivet ikke finder anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende **kun indsamler metadata**, såsom oplysninger om forbrugers udstyr eller browser (»device fingerprinting« eller »browser fingerprinting«) eller browserhistorik, undtagen hvis denne situation betragtes som en aftale i henhold til national ret<sup>(29)</sup>.

Hvis aftalen omfatter behandling af personoplysninger, skal den erhvervsdrivende overholde sine forpligtelser i henhold til forbrugerlovgivningen og — i sin egenskab af dataansvarlig — også forpligtelserne i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om databeskyttelse (EU) 2016/679 (»den generelle forordning om databeskyttelse«)<sup>(30)</sup>. **Bege retlige rammer finder anvendelse på forholdet mellem erhvervsdrivende og forbrugere samtidig og på en komplementær måde.**

For alle aftaler, hvor forbrugeren afgiver personoplysninger (uanset om der er tale om betaling eller ej), **skal den erhvervsdrivende informere forbrugeren om formålet med behandlingen** på det tidspunkt, hvor personoplysningerne indhentes. Desuden skal den dataansvarlige påvise, at behandlingen af personoplysninger kan baseres på et af de retsgrundlag, der er fastsat i artikel 6, stk. 1, i den generelle forordning om databeskyttelse. »Kontrakt« (artikel 6, stk. 1, litra b), i den generelle forordning om databeskyttelse) er et af de tilladte retsgrundlag. Den er imidlertid kun gyldig for den behandling, »der er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt«, hvilket fortolkes strengt<sup>(31)</sup>.

<sup>(26)</sup> Sektorspecifik EU-lovgivning kan imidlertid betyde, at (visse bestemmelser i) direktivet om forbrugerrettigheder også finder anvendelse på sådanne »gratis« aftaler. Det gælder artikel 102 i direktiv (EU) 2018/1722 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (»EECC«), som kræver, at de oplysninger, der er omhandlet i artikel 5 og 6 i direktivet om forbrugerrettigheder, også stilles til rådighed for elektroniske kommunikationstjenester, der leveres uden direkte betaling af penge, men til gengæld for andre betingelser fra brugerens side. I disse tilfælde kræves det i Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 om fastlæggelse af en skabelon for aftaleresuméer til anvendelse for udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester i henhold til direktiv (EU) 2018/1722, at erhvervsdrivende i afsnittet »Pris« angiver, at tjenesteydelser leveres til gengæld for visse forpligtelser fra brugernes side.

<sup>(27)</sup> For at undgå enhver tvivl kan en aftale mod betaling også omfatte levering af personoplysninger fra forbrugeren, men med henblik på klassificering betragtes den som en aftale mod betaling.

<sup>(28)</sup> I disse situationer skal den erhvervsdrivende behandle personoplysninger i overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse.

<sup>(29)</sup> Fingerprinting kan bruges til at identificere individuelle brugere eller enheder helt eller delvist, selv om cookies er deaktiveret. Under alle omstændigheder skal enhver indsamling af oplysninger (uanset om det drejer sig om personoplysninger, såsom lokalitets- eller abonnentoplysninger, eller andre oplysninger, såsom oplysninger om browsertype og -version, operativsystem, aktive plugins, tidszone, sprog osv.) fra brugerens terminaludstyr overholde direktivet om databeskyttelse, navnlig artikel 5, stk. 3.

<sup>(30)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (den generelle forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1). Artikel 4, stk. 7, definerer den »dataansvarlige«.

<sup>(31)</sup> Databeskyttelsesrådets retningslinjer (oktober 2019) om anvendelsen af artikel 6, stk. 1, litra b), i den generelle forordning om databeskyttelse bekræfter den tidligere holdning fra WP29 om det tidligere direktiv 95/46/EF, at »nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt med den registrerede«: ... skal fortolkes strengt og omfatter ikke situationer, hvor behandlingen ikke er reelt nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt, men derimod ensidigt pålagt den registrerede af den dataansvarlige. Det forhold, at behandlingen af visse oplysninger er omfattet af en kontrakt, indebærer desuden ikke automatisk, at behandlingen er nødvendig af hensyn til kontraktens opfyldelse.

I forbindelse med de behandlingsaktiviteter, der ikke er nødvendige for opfyldelsen af aftalen, skal den erhvervsdrivende derfor også basere sig på et andet godkendt retsgrundlag for behandling i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse, f.eks. forbrugers frie og informerede samtykke (artikel 6, stk. 1, litra a) <sup>(32)</sup>. I overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse er forbrugernes samtykke kun gyldigt, hvis det er frivilligt, specifikt, informeret og utvetydigt. I forbindelse med et kontraktforhold kan samtykke kun gives frivilligt, hvis det ikke er betinget af opfyldelsen af kontrakten (artikel 7, stk. 4, i den generelle forordning om databeskyttelse). Muligheden for at trække samtykke tilbage, uden at det er til skade for den pågældende, er derfor et væsentligt krav for samtykkets gyldighed (betragtning 42 i den generelle forordning om databeskyttelse). Når samtykket er trukket tilbage, kan den erhvervsdrivende ikke længere lovligt behandle de personoplysninger, hvis behandling var baseret på dette samtykke.

I forbindelse med de behandlingsaktiviteter, der ikke er nødvendige for opfyldelsen af kontrakten, skal den dataansvarlige sikre, at der er et andet retsgrundlag for behandling i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse. Derimod omfatter »aftalen« som omhandlet i direktivet om forbrugerrettigheder alle parternes rettigheder og forpligtelser, uanset sondringen i retsgrundlaget for behandling af personoplysninger i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse.

Identifikation af behandlingsaktiviteter i forbindelse med aftaler med forbrugere og det korrekte retsgrundlag i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse kan hjælpe den erhvervsdrivende med at forstå, om den »aftale«, som den pågældende indgår med forbrugeren, er omfattet af direktivet om forbrugerrettigheder. **Når den erhvervsdrivende i praksis skal forlade sig på et særskilt forbrugersamtykke eller et andet retsgrundlag i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse (undtagen retlig forpligtelse) i forbindelse med behandling af personoplysninger om forbrugere, vil den aftale, i forbindelse med hvilken denne behandling finder sted, være underlagt kravene i direktivet om forbrugerrettigheder.**

#### 1.7. Aftaler uden for direktivets anvendelsesområde

Som forklaret i foregående afsnit finder direktivet om forbrugerrettigheder i henhold til den ændring, der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161 til artikel 3 i direktivet, ikke anvendelse på aftaler, hvor forbrugeren ikke betaler en pris, eller, i tilfælde af aftaler om digitalt onlineindhold eller digitale tjenester, hvor forbrugeren hverken betaler prisen eller leverer personoplysninger til den erhvervsdrivende.

Desuden opregner artikel 3, stk. 3, specifikke kategorier af aftaler, der ikke er omfattet af direktivets anvendelsesområde. Direktivet gælder f.eks. ikke for aftaler om finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringer og investeringer. Aftaler om sociale tjenesteydelser, sundhedsydelser, hasardspil, timestare og andre ferieprodukter er ligeledes udelukket. Personbefordringsydelser og aftaler om pakkerejser <sup>(33)</sup> er i princippet udelukket, selv om der stadig gælder specifikke bestemmelser.

Der gives yderligere forklaringer nedenfor. Som hovedregel skal alle undtagelser fortolkes snævert <sup>(34)</sup>.

##### 1.7.1. Lejef aftaler og aftaler om fast ejendom

###### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

- e) om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom
- f) om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål

Undtagelsen i litra e) vedrører den generelle kategori af fast ejendom, herunder jord, mens litra f) omhandler bygninger.

Leje af ejendomme til boligformål er udelukket fra direktivets anvendelsesområde, mens **leje af ejendomme til andre formål end boligformål** er omfattet. Dette forklares også i betragtning 26: »[...] Aftaler om tjenesteydelser, især vedrørende opførelse af tilbygninger til ejendomme (f.eks. en garage eller en veranda) og reparation og renovering af ejendomme, der ikke udgør en

<sup>(32)</sup> Ud over samtykke indeholder artikel 6 i den generelle forordning om databeskyttelse en række andre retsgrundlag for databehandling, som kan anvendes afhængigt af de nærmere omstændigheder ved den enkelte sag.

<sup>(33)</sup> For eksempel artikel 27, stk. 2, i direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

<sup>(34)</sup> Se f.eks., Case C-215/08, E. Friz GmbH, ECLI:EU:C:2010:186, præmis 32: »I den forbindelse henvises der for det første til, at i henhold til fast retspraksis skal undtagelser fra de unionsretlige bestemmelser om forbrugerbeskyttelse fortolkes indskrænkende (jf. bl.a. dom af 13.12.2001, sag C-481/99, Heinger, Sml. I, s. 9945, præmis 31)«.

omfattende ombygning, **bør være omfattet af anvendelsesområdet for dette direktiv i lighed med aftaler i forbindelse med ejendomsmæglervirksomhed og aftaler vedrørende leje af ejendomme til andre formål end boligformål.**

— F.eks. er leje af en parkeringsplads eller en festsal omfattet af direktivet.

Der bør skelnes mellem bygge- og anlægskontrakter og tjenesteydelseskontrakter vedrørende bygge- og anlægsvirksomhed. I sag C-208/19, NK, bemærkede Domstolen, at undtagelsen i artikel 3, stk. 3, litra f), ikke finder anvendelse på en aftale mellem en arkitekt og en forbruger, hvorefter førstnævnte er forpligtet til at projekttere opførelsen af en ny bygning. Selv om projekteringen går forud for anlægsarbejdet, er der tale om en særskilt proces, og der er faktisk ingen sikkerhed for, at bygningen overhovedet vil blive opført <sup>(35)</sup>.

Desuden kan en sådan aftale på grundlag af artikel 2, nr. 3) og 4), og artikel 16, stk. 1, litra c), ikke anses for levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer, eller som har fået et tydeligt personligt præg i den forstand, hvori udtrykket er anvendt i sidstnævnte bestemmelse. Selv om planerne kan leveres i håndgribelig form på papir eller som digitalt indhold, er aftalens genstand en intellektuel tjenesteydelse — arkitekturdesign, og den efterfølgende levering er kun sekundær <sup>(36)</sup>.

I overensstemmelse med ovenstående logik bør direktivet om forbrugerrettigheder finde anvendelse på tjenesteydelsesaftaler, der kan være relateret til bygge- og anlægsarbejder, men som udgør en særskilt proces med en uafhængig leverance, såsom kontrakter indgået med geometriske målere, kontrakter om interiørdesign, landskabsplanlægning osv.

#### 1.7.2. Pakkerejser

##### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

g) om pakkerejser som defineret i artikel 3, nr. 2), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302.

Nærværende direktivs artikel 6, stk. 7, artikel 8, stk. 2 og 6, og artikel 19, 21 og 22 finder tilsvarende anvendelse på pakkerejser som defineret i artikel 3, nr. 2), i direktiv (EU) 2015/2302 med hensyn til rejsende som defineret i nævnte direktivs artikel 3, nr. 6)

Visse bestemmelser i direktivet finder anvendelse på **aftaler om pakkerejser** som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser <sup>(37)</sup>, nemlig medlemsstaternes lovgivningsmæssige valg om at indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger (artikel 6, stk. 7), oplysninger, som de erhvervsdrivende skal give forbrugerne direkte, inden de indgår en aftale ved hjælp af elektroniske midler, herunder om forbrugerens betalingsforpligtelse (artikel 8, stk. 2), medlemsstaternes lovgivningsmæssige valg med hensyn til bekræftelse af tilbuddet i tilfælde af aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon (artikel 8, stk. 6), forbud mod gebyrer for anvendelse af betalingsmidler (artikel 19), forbud mod at anvende telefonnumre til mere end basistelefontaksten (artikel 21) og kravet om forbrugerens udtrykkelige samtykke til ekstra betalinger (artikel 22).

Det skal bemærkes, at pakkerejsedirektivet også regulerer de såkaldte »**sammensatte rejsearrangementer**« <sup>(38)</sup>, som omfatter mindst to forskellige typer rejseydelser, der købes med henblik på den samme rejse eller ferie, uden at udgøre en pakkerejse (i direktivets forstand), og som fører til indgåelse af særskilte aftaler med hver enkelt leverandør af rejseydelserne. Direktivet om forbrugerrettigheder fastsætter oplysningskravene forud for indgåelsen af aftalen og finder

<sup>(35)</sup> C-208/19, NK (Udarbejdelse af en plan for et nyt enfamilieshus), ECLI:EU:C:2020:382, præmis 43.

<sup>(36)</sup> Ibid., præmis 58-59.

<sup>(37)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1).

<sup>(38)</sup> Defineret i artikel 3, nr. 5), i pakkerejsedirektivet.

anvendelse på de individuelle tjenesteydelsesaftaler, der omfatter et sammensat rejsearrangement, med forbehold af begrænsningerne i artikel 3, stk. 3, og artikel 16, stk. 1, litra l). Med hensyn til kontrakter om personbefordring er det f.eks. kun kravene i artikel 8, stk. 2, og artikel 19, 21 og 22, der finder anvendelse (se nærmere i afsnit 1.7.5 nedenfor).

### 1.7.3. Aftaler, der oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand

#### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

- i) som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde

Direktivet definerer ikke de offentlige embedsmænd, der er omhandlet i denne bestemmelse. Det fastsætter imidlertid de kriterier, de skal opfylde for, at aftalen falder uden for direktivets anvendelsesområde. Denne undtagelse finder kun anvendelse på aftaler, der er oprettet under medvirken af en offentlig embedsmand (f.eks. en notar), og som i henhold til national ret opfylder alle betingelser i artikel 3, stk. 3, litra i):

— F.eks. finder undtagelsen ikke anvendelse på en aftale, hvor en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, blot har bekræftet parternes identitet.

For at denne undtagelse finder anvendelse, synes det ikke at være nødvendigt, at den nationale ret **kræver**, at den pågældende aftale indgås under medvirken af en offentlig embedsmand. Undtagelsen bør også gælde, hvis en eller begge kontraherende parter **frivilligt anmoder** om, at en offentlig embedsmand skal oprette aftalen <sup>(39)</sup>.

### 1.7.4. Aftaler om levering af varer til husholdningens løbende forbrug

#### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

- j) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugerens hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter

Denne undtagelse kræver, at to betingelser er opfyldt, nemlig:

- a) den erhvervsdrivende skal »ofte og regelmæssigt betjene faste ruter«
- b) varerne skal være »til husholdningens løbende forbrug«.

Den udtrykkelige henvisning til levering til forbrugerens »arbejdsplads« i denne bestemmelse tyder på, at det faktiske forbrug af varen ikke nødvendigvis skal ske i hjemmet.

### 1.7.5. Personbefordring

#### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

- k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19, 21 og 22

<sup>(39)</sup> Se den anden tilgang i direktiv 2008/48/EF om forbrugerkreditaftaler, som i artikel 14 om fortrydelsesretten henviser til de aftaler, »som ifølge loven skal indgås ved en notars mellemkomst«: »6. Medlemsstaterne kan fastsætte, at stk. 1-4 ikke finder anvendelse på kreditaftaler, som ifølge loven skal indgås ved en notars mellemkomst, forudsat at notaren bekræfter, at forbrugeren er sikret de rettigheder, der er omhandlet i artikel 5 og 10.«



Direktiv (EU) 2019/2161 ændrede denne undtagelse, således at artikel 21 om »basistakstkravet« for telefonkommunikation efter indgåelse af aftaler også blev gældende for personbefordring (se nærmere i afsnit 9).

I sag C-583/18, DB Vertrieb, fastslog Domstolen, at denne undtagelse ikke finder anvendelse på salg af **rabatkort til transport**, som derfor er omfattet af direktivets anvendelsesområde.

Domstolen kvalificerede sidstnævnte som en type »tjenesteydelseskontrakt« med et særligt formål, som ikke i sig selv **direkte vedrører muligheden for befordring af passagerer**. Den aftale, der tilsigter at begunstige forbrugeren med en rabat ved den senere indgåelse af en aftale om personbefordring, og en aftale om køb af en billet til personbefordring, er to retligt forskellige aftaler, således at den første ikke kan anses for at være en aftale, der er uadskilleligt forbundet med den anden. Købet af et kort, der giver indehaveren mulighed for at få rabat ved køb af billetter, indebærer nemlig ikke nødvendigvis, at der senere som sådan indgås en aftale om personbefordring <sup>(40)</sup>.

#### 1.7.6. Automatiseret salg

##### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

l) der indgås ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler

Denne undtagelse finder anvendelse på aftaler, der indgås med forbrugers fysiske tilstedeværelse og på det sted, hvor varen eller tjenesteydelsen sælges/leveres ved hjælp af automatiserede midler, såsom salgsautomater, ubemandede tankstationer eller parkeringsfaciliteter.

#### 1.7.7. Visse aftaler i relation til elektronisk kommunikation

##### Artikel 3

3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:

m) indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger.

Med denne bestemmelse undtages to typer aftaler fra direktivets anvendelsesområde.

Den første type, der nævnes i direktivet om forbrugerrettigheder, er **aftaler indgået med udbydere af elektroniske kommunikationstjenester ved brug af offentlige telefonbokse**. »Offentlig telefonboks« henviser til en telefon, der er offentlig tilgængelig, og for hvis brug der kan betales med mønter og/eller betalingskort og/eller forudbetalte kort, herunder kort, der benyttes sammen med en kode, der indtastes <sup>(41)</sup>.

— Eftersom denne undtagelse gælder for aftaler indgået »ved brug af « offentlige telefonbokse, vil den omfatte tilfælde, hvor aftalen er indgået f.eks. ved at indkaste mønter eller bruge et kreditkort i den offentlige telefonboks for at foretage et stemmeopkald eller få adgang til en nummeroplysning eller anden oplysningstjeneste fra den samme operatør.

— Undtagelsen gælder ikke for aftaler, der indgås med operatører af offentlige telefonbokse ved f.eks. forudgående køb af et taletidkort.

Den anden del af artikel 3, stk. 3, litra m), vedrørende **aftaler indgået ved brug af »en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger«** har et bredere anvendelsesområde. I modsætning til aftaler indgået ved brug af offentlige telefonbokse er ingen af parterne i denne type aftale nærmere angivet, hvilket tyder på, at det ikke kun er aftaler med udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, der er omfattet. Desuden er der intet er anført om formålet med eller indholdet i denne form for aftaler.

<sup>(40)</sup> C-583/18, DB Vertrieb, ECLI:EU:C:2020:199, præmis 35.

<sup>(41)</sup> »Offentlig betalingstelefon« blev defineret i artikel 2 i forsyningspligt-direktivet 2002/22/EF, som blev ophævet ved den europæiske kodeks for elektronisk kommunikation (direktiv (EU) 2018/1972, EECC). EECC indeholder ikke en særskilt definition af »offentlig betalingstelefon«, men i betragtning 235 anvendes ordlyden i forsyningspligt-direktivets artikel 2.

Denne undtagelse omfatter f.eks.:

— En kontrakt om brug af et *trådløst adgangspunkt (WAP)* til en enkelt internetsession.

Derimod synes undtagelsen ikke at finde anvendelse på **aftaler om elektroniske kommunikationstjenester** <sup>(42)</sup>, som dækker en bestemt periode og/eller en bestemt brugsmængde, f.eks.:

— *Aftaler indgået efter forudgående køb af et taletidkort til mobiltelefoner eller af en adgangskode til flergangsbrug eller langsigtede wi-fi-tjenester.*

Denne undtagelse finder også anvendelse på aftaler indgået med overtakringstjenester, dvs. tjenester betalt via forbrugers telefonregning <sup>(43)</sup> i tilfælde, hvor aftalen **indgås og samtidig opfyldes, når forbrugeren foretager et opkald eller sender en sms til tjenestens nummer**, f.eks.:

— *Et opkald til en nummeroplysning eller afstemning i et tv-show.*

Derimod finder direktivet om forbrugerrettigheder anvendelse på aftaler, hvor opkaldet eller sms-beskeden til et overtakringsnummer er **et middel til at indgå og betale for en aftale**, som opfyldes efterfølgende:

— *F.eks. aftaler, der er indgået via en sms, som sendes til en udbyder af parkeringstjenester.*

I disse tilfælde skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugeren om prisen for telefonopkald eller sms til overtakringsnummeret, da denne omkostning vil udgøre »prisen« for den pågældende aftale, jf. artikel 6, stk. 1, litra e). Desuden kræves der i henhold til direktivets artikel 6, stk. 1, litra f), oplysninger om omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end »basistaksten«. Fortolkningen af »basistaksten« drøftes nærmere i afsnit 8.

Den omstændighed, at direktivet ikke finder anvendelse på visse aftaler, som omfatter overtakringstjenester i medfør af artikel 3, stk. 3, litra m), betyder ikke, at de ikke er omfattet af forbrugerbeskyttelsesreglerne. EU's regler om elektronisk kommunikation, navnlig den europæiske kodeks for elektronisk kommunikation (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 <sup>(44)</sup>), giver medlemsstaterne og de relevante nationale tilsynsmyndigheder ret til at vedtage særlige foranstaltninger for at beskytte forbrugere i forbindelse med overtakringstjenester. Derfor har en række medlemsstater indført supplerende beskyttelsesforanstaltninger på dette område, herunder f.eks. forbrugsgrænser, en forpligtelse til at oplyse om prisen i starten af opkaldet osv.

### 1.8. **Mulig undtagelse for aftaler af ringe værdi indgået uden for fast forretningssted**

I henhold til artikel 3, stk. 4, kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende direktivet på aftaler indgået uden fast forretningssted, for hvilke prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 EUR. Hvis en medlemsstat vælger at anvende denne mulighed i direktivet, er der en risiko for, at direktivet bliver omgået af erhvervsdrivende, som kan beslutte at foretage en kunstig opdeling af en enkelt aftale, som overstiger grænsen, i flere aftaler. Som det forklares i betragtning 28: »[...] Hvis to eller flere aftaler med beslægtet indhold indgås samtidig af forbrugeren, bør den samlede udgift tages i betragtning ved anvendelsen af denne grænse«. Dette princip finder f.eks. anvendelse på:

— *Salg af de enkelte bøger i en trilogi i henhold til tre separate aftaler eller salg af et par øreringe i henhold til to separate aftaler på samme tid.*

For langfristede aftaler (abonnementer) er det relevante beløb for anvendelsen af denne undtagelse det samlede beløb, som forbrugeren forpligter sig til at betale ved indgåelsen af aftalen, dvs. de samlede månedlige afdrag eller gebyrer i den aftalte aftaleperiode, herunder eventuelle »gratis« perioder.

<sup>(42)</sup> Se også sektorlovgivningen, herunder især EECC, der indeholder bestemmelser om aftaler om elektroniske kommunikationstjenester, f.eks. artikel 102-107.

<sup>(43)</sup> Dette kan være visse »tillægstjenester« eller »specialtakerede tjenester«. I henhold til Kommissionens forslag af 24.2.2021 til en forordning om roaming (forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om roaming på offentlige kommunikationsnet i Unionen) skal tillægstjenester forstås som de tjenester, der leveres i form af f.eks. overtakringsnumre, frikalidsnumre eller omkostningsdelingsnumre, og de er underlagt særlige prisvilkår på nationalt plan (se forslaget betragtning 36). Derfor er overtakringstjenester blot én kategori af tillægstjenester, som er et bredere koncept, der også omfatter opkald til hotlines/hjælpetjenester, der er gratis for forbrugeren.

<sup>(44)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (EUT L 321 af 17.12.2018, s. 36).

### 1.9. Regler om offentlige auktioner

Direktivet finder anvendelse på auktioner, med forbehold af særlige bestemmelser vedrørende »offentlig auktion«, der er defineret i artikel 2, nr. 13), som »en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som **selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen**, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne«.

I forbindelse med offentlige auktioner giver artikel 6, stk. 3, mulighed for at erstatte den erhvervsdrivendes identitet, kontaktoplysninger og den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret eller har sit faste forretningssted, med de tilsvarende oplysninger om auktionarius. Der er endvidere ingen fortrydelsesret ved aftaler, der indgås på en offentlig auktion i henhold til undtagelsen i artikel 16, stk. 1, litra k).

Offentlige auktioner bør give forbrugerne mulighed for at møde op personligt, selv om det også er muligt at indgive bud på internettet eller pr. telefon. Derimod bør onlineauktioner uden mulighed for at møde op personligt ikke betragtes som offentlige auktioner.

I betragtning 24 fastsættes det, at »[...] [a]nvendelsen af onlineplatforme til auktionsformål, som er til rådighed for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som offentlige auktioner i dette direktivs forstand«. Derfor bør onlineauktioner være underlagt direktivet med hensyn til f.eks. de oplysninger, der skal afgives forud for indgåelsen af aftalen, for at forbrugeren er bundet af aftalen (buddet), og fortrydelsesretten.

— Et eksempel på begrænsningerne i ovennævnte undtagelse er en onlineplatform, der tilbyder forbrugerne forskellige produkter, f.eks. køretøjsdele, små maskiner, værktøj, elektronik og møbler. Selv om transaktioner kan gennemføres i form af en auktion, hvor salgsprisen for varerne fastsættes på grundlag af bud, der er afgivet ud over en startpris, vil dette ikke kunne betragtes som en »offentlig auktion«. Forbrugerne bevarer således retten til at trække et tilbud tilbage, når det er fremsat inden for de betingelser, der er fastsat i direktivet om forbrugerrettigheder.

## 2. Aftaler indgået uden for fast forretningssted

### 2.1. Aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted

Aftaler indgået uden for fast forretningssted er i artikel 2, nr. 8), defineret som følger:

#### Artikel 2

- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren:
- a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted
  - b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a) [...]

Fast forretningssted er i artikel 2, nr. 9), defineret som følger:

#### Artikel 2

- 9) »fast forretningssted«:
- a) ethvert ubevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
  - b) ethvert bevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag

Betragtning 22 indeholder flere eksempler på, hvad der bør betragtes som »fast forretningssted«. På den ene side omfatter begrebet »forretninger, boder eller varevogne samt markedsboder og messestande, når de fungerer som den erhvervsdrivendes faste eller sædvanlige forretningssted«.

**Detailforretningssteder**, hvor den erhvervsdrivende driver **forretning på sæsonbasis**, f.eks. i turistsæsonen på et vintersportssted eller badested, bør betragtes som faste forretningssteder, eftersom den erhvervsdrivende på disse steder udøver sin virksomhed på sædvanligt grundlag.

På den anden side er **steder, der er offentligt tilgængelige**, som f.eks. gader, indkøbscentre, strande, sportsfaciliteter og offentlige transportmidler, **som den erhvervsdrivende undtagelsesvis anvender** til sine forretningsaktiviteter, samt private hjem og arbejdspladser, ikke faste forretningssteder. **Private hjem eller (forbrugerens) arbejdspladser** bør heller ikke betragtes som faste forretningssteder.

Aftaler indgået under den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl eller arbejdssted er aftaler indgået uden for fast forretningssted, **uanset om forbrugeren har anmodet om besøget eller ej**. Forud for indgåelsen af en sådan aftale uden for fast forretningssted kan der træffes forberedende foranstaltninger:

- F.eks. vil et besøg af den erhvervsdrivendes repræsentant (tekniker) på forbrugers bopæl for samtidig at sælge og installere udstyr eller en anordning være en aftale om tjenesteydelser uden for fast forretningssted, uanset om forbrugeren tidligere havde anmodet om (bestilt) et sådant besøg efter et personligt besøg i den erhvervsdrivendes forretning.
- Hvis aftalen derimod faktisk blev indgået under kundens besøg i butikken eller ved fjernkommunikation, ville teknikerens efterfølgende besøg for at installere det nødvendige udstyr på forbrugers bopæl ikke gøre aftalen til en aftale indgået uden for fast forretningssted.

I sag C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin <sup>(45)</sup>, bekræftede Domstolen, at udtrykket »på sædvanligt grundlag« i artikel 2, nr. 9), litra b), skal forstås således, at det henviser til den »normale karakter«, som udøvelsen af denne aktivitet har på det pågældende detailforretningssted. Anvendelsen af dette begreb kræver en vurdering fra sag til sag, hvor der navnlig tages hensyn til den type varer eller tjenesteydelser, der sælges, og den specifikke erhvervsdrivendes handelspraksis.

Domstolen behandlede mere specifikt situationen med en erhvervsdrivendes stand på en messe, hvor vedkommende udøver sine aktiviteter nogle dage om året. Domstolen fastslog, at en sådan stand **udgør et »fast forretningssted«**, hvis en almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet forbruger, henset til samtlige de faktiske omstændigheder, som omgiver disse aktiviteter, og bl.a. til, hvorledes denne stand fremstår, og til de oplysninger, der gives på selve messen, **med rimelighed kunne forvente, at denne erhvervsdrivende udøver sine aktiviteter heri og kontakter den erhvervsdrivende med henblik på at indgå en aftale** <sup>(46)</sup>.

Domstolen anerkendte endvidere, at dens tidligere konklusioner i sag C-423/97, Travel-Vac, S.L. vedrørende fortolkningen af det tidligere Rådets direktiv 85/577/EØF, fortsat er relevante. I denne dom fastslog Domstolen specifikt følgende:

»For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt aftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, må det fastslås, at dette begreb omhandler de steder, hvor den erhvervsdrivende normalt udøver virksomhed, og **som klart er udsalgssteder.**« <sup>(47)</sup>

Hvis den erhvervsdrivende anvender lokaler til at sælge varer og tjenesteydelser, der ikke »normalt anvendes« til dette formål, og som ikke klart er identificeret som lokaler til salg til offentligheden, vil de aftaler, der indgås med forbrugere, derfor sandsynligvis være aftaler indgået uden for fast forretningssted.

- F.eks. vil salg af varer i forbindelse med arrangementer (konferencer, seminarer, partier osv.), der afholdes i restauranter, caféer eller hoteller, der lejes med henblik på det pågældende arrangement, sandsynligvis være indgået uden for fast forretningssted.

Hvorvidt en aftale kategoriseres som værende indgået uden for fast forretningssted afhænger af omstændighederne ved aftalens indgåelse. En erhvervsdrivende vil være bekendt med arten af sin virksomhed og skal handle i overensstemmelse med de bestemmelser, der gælder for aftaler indgået på fast forretningssted eller uden for fast forretningssted. Eventuelle tvister om, hvorvidt f.eks. fortrydelsesretten fandt anvendelse, fordi aftalen skulle have været betragtet som en aftale indgået uden for fast forretningssted, vil skulle vurderes fra sag til sag.

## 2.2. Aftaler indgået efter, at den erhvervsdrivende har henvendt sig til forbrugeren uden for fast forretningssted

### Artikel 2

8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren: [...]

- c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller [...]

<sup>(45)</sup> C-485/17, Verbraucherzentrale Berlin, ECLI:EU:C:2018:642.

<sup>(46)</sup> Ibid., præmis 46.

<sup>(47)</sup> C-423/97, Travel-Vac, S.L, ECLI:EU:C:1999:197, præmis 37.

Artikel 2, nr. 8), litra c), indeholder et andet eksempel på aftaler indgået uden for fast forretningssted. Udtrykket »kontakten personligt og individuelt« i denne bestemmelse bør finde anvendelse på tilbud og lignende kommerciel kommunikation (uanset den retlige klassificering deraf), der formaliseres i en aftale straks derefter på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik.

For at denne bestemmelse kan finde anvendelse, skal den erhvervsdrivendes tilbud være rettet til en bestemt forbruger, f. eks.:

- Den erhvervsdrivendes repræsentant henvender sig til den pågældende forbruger på gaden med et tilbud om abonnement på et månedligt magasin, og aftalen underskrives straks på den erhvervsdrivendes faste forretningssted i nærheden.
- Derimod vil uddeling af reklamemateriale på gaden tæt på den erhvervsdrivendes forretningssted uden at henvende sig direkte til en bestemt forbruger ikke blive anset for at være at kontakte forbrugeren personligt og individuelt i forbindelse med denne bestemmelse.

Desuden skal aftalen indgås straks, for at denne bestemmelse finder anvendelse. Aftalen bliver ikke indgået straks, hvis forbrugeren forlader den erhvervsdrivendes forretningssted efter at være blevet inviteret dertil og vender tilbage på eget initiativ senere, f.eks. dagen efter, efter at have overvejet tilbuddet.

I sag C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, fastslog Domstolen, at den fælles gang til de **forskellige stande, der var opstillet i udstillingshallen**, hvor den erhvervsdrivendes stand (som i sig selv blev anerkendt som »fast forretningssted«) befandt sig, **ikke kan anses for at være et »fast forretningssted«**, for så vidt som denne gang gav adgang til samtlige de erhvervsdrivendes stande, der var opstillet i denne hal. En aftale, der er indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på en stand, der er drevet af en erhvervsdrivende, umiddelbart efter at den erhvervsdrivende har kontakten forbrugeren, som befandt sig på det fælles område på messen, er derfor en »aftale indgået uden for fast forretningssted« som omhandlet i artikel 2, nr. 8), i direktivet om forbrugerrettigheder <sup>(48)</sup>.

### 2.3. Aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende

#### Artikel 2

- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren: [...]
- d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren

Direktivets artikel 2, nr. 8), litra d), definerer aftaler indgået uden for fast forretningssted som aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende, **uanset om aftalerne er indgået uden for eller på den erhvervsdrivendes forretningssted**.

Endvidere præciseres det i direktivet, at det omfatter både udflugter med det »formål« at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren, dvs. **det bør ikke have betydning, om forbrugeren underrettes på forhånd om det planlagte salg af produkter under en udflugt**.

Begrebet »udflugter« omfatter rejser, der omfatter sightseeing eller andre fritidsaktiviteter, eller rejser til steder som restauranter, caféer eller hoteller, hvor der arrangeres et salgsarrangement uden for fast forretningssted. Ved anvendelsen af dette begreb bør det ikke have betydning, om den erhvervsdrivende, der sælger produkterne under en udflugt, arrangerer transporten selv eller har indgået aftale med en transportvirksomhed:

- Hvis f.eks. en erhvervsdrivende har indgået aftale med arrangøren af udflugten for at sikre, at turisterne på deres udflugt også bringes til hans butik, vil de aftaler, der indgås i butikken, sandsynligvis være aftaler indgået uden for fast forretningssted, uanset at den pågældende butik er den erhvervsdrivendes faste forretningssted.
- Derimod er en pendulbus arrangeret af et indkøbscenter med det ene formål at bringe de potentielle kunder til indkøbscentret, kun sekundær i forhold til hovedformålet med aktiviteten (dvs. at sælge varerne og tjenesteydelserne) og bør ikke betragtes som en »udflugt« som omhandlet i artikel 2, nr. 8).

<sup>(48)</sup> C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, ECLI:EU:C:2019:1091, præmis 29 og 34.

### 3. Forbrugeroplysning

#### 3.1. Generelle krav

##### 3.1.1. Indledning

Oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen er fastsat i direktivets artikel 5-8. De er opdelt i krav for aftaler indgået på fast forretningssted i artikel 5, stk. 1, og for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg i artikel 6, stk. 1. Kravene for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg er mere omfattende og bygger videre på kravene for aftaler indgået på fast forretningssted. Yderligere specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser, er fastsat i artikel 6a, som blev tilføjet til direktivet om forbrugerrettigheder ved direktiv (EU) 2019/2161.

Oplysningskravene vedrørende **fortrydelsesretten** i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h)-k), behandles også særskilt i afsnit 5.

##### 3.1.2. Klare oplysninger og forbindelse til direktivet om urimelig handelspraksis

Artikel 7 i direktivet om urimelig handelspraksis forbyder vildledende udeladelser, dvs. handelspraksis, som udelader eller på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde præsenterer »**væsentlige oplysninger**, som gennemsnitsforbrugeren har behov for i den pågældende situation for at træffe en informeret transaktionsbeslutning«, og derved foranlediger gennemsnitsforbrugeren til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet. Artikel 7, stk. 4, fastsætter oplysningskrav for »opfordringer til køb«, som er kommerciel kommunikation, der omfatter oplysninger om produktets karakteristika og pris, og som derfor også omfatter fasen forud for indgåelsen af aftalen.

Direktivet om forbrugerrettigheder regulerer fasen forud for indgåelsen af aftalen mere detaljeret end direktivet om urimelig handelspraksis. Artikel 5 og 6 i direktivet om forbrugerrettigheder omfatter alle de oplysningskrav, der er fastsat i artikel 7, stk. 4, i direktivet om urimelig handelspraksis<sup>(49)</sup>. Når en erhvervsdrivende afgiver oplysninger forud for indgåelsen af aftalen i overensstemmelse med direktivet om forbrugerrettigheder, vil den derfor også overholde de specifikke oplysningskrav for opfordringen til køb i henhold til artikel 7, stk. 4, i direktivet om urimelig handelspraksis. Dette berører ikke anvendelsen af andre krav om gennemsigtighed og retfærdighed i henhold til direktivet om urimelig handelspraksis.

I medfør af både artikel 5, stk. 1, og artikel 6, stk. 1, i direktivet om forbrugerrettigheder kræves det, at oplysningerne gives på en »klar og forståelig måde«. I betragtning 34 angives det, at i forbindelse med at den erhvervsdrivende giver oplysninger forud for indgåelsen af aftalen, »bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse«.

Desuden skal erhvervsdrivende i henhold til artikel 7, stk. 2, i direktivet om urimelig handelspraksis sikre, at oplysningerne er klare og rettidige, dvs. at den måde og det tidspunkt, hvorpå de relevante oplysninger forud for aftaleindgåelsen gives, skal gøre det muligt for forbrugeren at træffe en oplyst transaktionsbeslutning.

For **aftaler indgået uden for fast forretningssted** kræves det i artikel 7, stk. 1, i direktivet om forbrugerrettigheder desuden, at oplysningerne forud for indgåelsen af aftalen er »*letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog*«, og for aftaler om fjernsalg kræves det i direktivets artikel 8, stk. 1, at oplysningerne stilles til rådighed for forbrugeren »*under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde. For så vidt disse oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige*«.

Det er ikke tilstrækkeligt **blot at give de obligatoriske oplysninger forud for indgåelsen af aftalen som en del af de generelle betingelser**, som forbrugeren kan være nødt til at acceptere, inden han går videre i transaktionsprocessen<sup>(50)</sup>. Kravet om at give oplysninger på en »klar og forståelig måde« betyder, at forbrugerenes opmærksomhed skal henledes på de enkelte elementer i de obligatoriske oplysninger.

I onlinesammenhæng skal de erhvervsdrivende gøre de obligatoriske oplysninger lettilgængelige og synlige for forbrugerne. På grund af mængden af oplysninger er det muligvis ikke muligt at give de obligatoriske forbrugeroplysninger på en »klar og forståelig« måde på en enkelt side. Overdrevent lange sider, hvor forbrugeren er nødt til at rulle langt ned for at kunne læse alt indhold, bør undgås.

<sup>(49)</sup> I henhold til artikel 7, stk. 4, i direktivet om urimelig handelspraksis skal en opfordring til køb indeholde oplysninger om følgende, hvis de ikke allerede fremgår tydeligt af sammenhængen: produktets vigtigste karakteristika i et omfang, der svarer til mediet og produktet, den erhvervsdrivendes adresse og identitet, prisen inklusive afgifter, forhold vedrørende betaling, levering, gennemførelse og klagebehandlingspolitik, hvis disse afviger fra kravene i forbindelse med erhvervsdrivende's dilignspligt, ved produkter og transaktioner, der omfatter fortrydelsesret eller annulleringsret, eksistensen af en sådan ret.

<sup>(50)</sup> Sag C-536/20, Tiketa, som stadig verserer på tidspunktet for offentliggørelse af denne meddelelse, omhandler, hvorvidt kravene i direktivet om forbrugerrettigheder kan opfyldes i forbindelse med en aftale, der er indgået på en billetplatform (dvs. en onlinemarkedsplads) ved accept af de almindelige vilkår og betingelser.

I stedet bør de forskellige elementer i oplysningerne forud for indgåelsen af aftalen oplyses, **når de er mest relevante i forbindelse med indgåelsen af aftalen**, efterhånden som forbrugeren går fra én side i onlinegrænsefladen til en anden. Hvor det er nødvendigt, bør oplysningerne om specifikke emner være opdelt med en fremtrædende overskrift på forsiden, der fører til den tilknyttede side, som indeholder alle detaljer om det pågældende emne <sup>(51)</sup>.

Yderligere præsentationskrav for aftaler vedrørende fjernsalg, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, er fastsat i direktivets artikel 8, stk. 2, som yderligere beskrevet i afsnit 4.2.4.

### 3.1.3. Oplysninger, der »allerede fremgår af konteksten«

Ved **aftaler indgået på fast forretningssted** overlader artikel 5 det til de erhvervsdrivende at vælge ikke at videregive oplysninger, der »allerede fremgår af konteksten«.

Begrebet »allerede fremgår tydeligt af sammenhængen« anvendes i artikel 7, stk. 2, i direktivet om urimelig handelspraksis <sup>(52)</sup>. F.eks. kan den erhvervsdrivendes fysiske adresse og identitet betragtes som »indlysende eller tydeligt ud fra sammenhængen«, da forbrugere normalt vil kende adressen på en forretning eller en restaurant, som de befinder sig i.

### 3.1.4. Oplysningskrav i anden EU-lovgivning

Direktivet er af horisontal karakter. Det supplerer produkt- og sektorspecifikke forbrugerbeskyttelsesregler, navnlig med hensyn til oplysningskrav.

I henhold til artikel 3, stk. 2, <sup>(53)</sup> berører direktivet om forbrugerrettigheder ikke anvendelsen af oplysningskrav i henhold til anden sektorspecifik EU-lovgivning. Dette omfatter den generelle forordning om databeskyttelse (EU) 2016/679 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om databeskyttelse 2002/58/EF <sup>(54)</sup>, som er særlig relevant i forbindelse med onlinesalg i forbindelse med spørgsmål som f.eks. oplysninger om databehandling og registreredes samtykke til behandling af deres personoplysninger, hvor det er nødvendigt.

Desuden er der fastsat yderligere oplysningskrav for elektroniske kommunikationstjenester i den europæiske kodeks for elektronisk kommunikation (»EECC«, direktiv (EU) 2018/1972) og i Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 <sup>(55)</sup> om en skabelon for aftaleresuméer.

Artikel 102, stk. 1, i EECC præciserer med henvisning til artikel 5 og 6 i direktivet om forbrugerrettigheder og bilag VIII til EECC de oplysninger, som udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester skal stille til rådighed, inden en forbruger bindes af en kontrakt eller et tilsvarende tilbud. Udbydere af offentligt tilgængelig elektronisk kommunikation er også forpligtet til at give forbrugere et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé (artikel 102, stk. 3, i EECC gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243). Den blotte **fremlægelse af aftaleresuméet opfylder imidlertid ikke fuldt ud alle de oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen**, der er fastsat i artikel 102, stk. 1, i og bilag VIII til EECC.

<sup>(51)</sup> I juli 2019 offentliggjorde erhvervsorganisationer i EU et selvregulerende initiativ med anbefalinger til bedre præsentation af oplysninger for forbrugere med titlen »Recommendations for a better presentation of information to consumers«. De omhandler præsentation af både obligatoriske forbrugeroplysninger og erhvervsdrivendes vilkår og betingelser. Der foreslås især en model (»Forbrugerrejsen«), hvor forbrugeroplysninger vises på forskellige stadier i transaktionen, herunder ved hjælp af grafiske elementer. Findes på: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr\\_information\\_presentation.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf).

<sup>(52)</sup> Se afsnit 2.9 i vejledningen om direktivet om urimelig handelspraksis.

<sup>(53)</sup> Artikel 3, stk. 2, har følgende ordlyd: »Hvis en bestemmelse i dette direktiv er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt forrang og gælder for de pågældende specifikke sektorer«.

<sup>(54)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) (EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37).

<sup>(55)</sup> Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 af 17. december 2019 om fastlæggelse af en skabelon for aftaleresuméer til anvendelse for udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 (EUT L 336 af 30.12.2019, s. 274).

Endvidere findes der yderligere oplysningskrav i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/13/EU om audiovisuelle medietjenester <sup>(56)</sup>, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/72/EF <sup>(57)</sup> om elektricitet, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF <sup>(58)</sup> om naturgas osv. <sup>(59)</sup>

Artikel 6, stk. 8, i direktivet om forbrugerrettigheder omhandler specifikt forholdet mellem oplysningskravene i dette direktiv og **kravene i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF om tjenesteydelser <sup>(60)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel <sup>(61)</sup>**. **For det første præciseres det, at oplysningskravene i disse tre instrumenter supplerer hinanden. For det andet forklares det**, at hvis en bestemmelse i disse to direktiver om »indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på,« er i modstrid med direktivet om forbrugerrettigheder, har sidstnævnte direktiv forrang <sup>(62)</sup>.

### 3.1.5. Indførelse af yderligere oplysningskrav

Artikel 4 i direktivet om forbrugerrettigheder fastsætter følgende: »Medlemsstaterne må ikke i national ret opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre andet er fastsat i dette direktiv.«

En af undtagelserne fra denne tilgang med fuld harmonisering er artikel 5, stk. 4, hvorefter medlemsstaterne kan vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler for **aftaler indgået på fast forretningssted**.

Selv om oplysningskravene for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg i princippet er udtømmende, kan medlemsstaterne samtidig i overensstemmelse med direktivets artikel 6, stk. 8, og betragtning 12 **pålægge yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med tjenesteydelsesdirektivet 2006/123/EF og direktivet om elektronisk handel 2000/31/EF**.

Den relevante bestemmelse i direktivet om elektronisk handel i denne henseende er artikel 5, som pålægger medlemsstaterne at sikre, at tjenesteyderen som minimum giver tjenestemodtagerne og de kompetente myndigheder let, umiddelbar og vedvarende adgang til de oplysninger, der er fastsat i nævnte artikel. Artikel 10 i direktivet om elektronisk handel indeholder yderligere oplysningskrav vedrørende proceduren for indgåelse af aftalen.

For så vidt angår tjenesteydelsesdirektivet fastsætter direktivets artikel 22, stk. 1-4, specifikke krav til oplysninger, som tjenesteydere skal stille til rådighed for tjenestemodtagere, samt krav om klar, utvetydig og rettidig meddelelse af disse oplysninger. Artikel 22, stk. 5, bestemmer endvidere, at det »ikke [er] til hinder for, at medlemsstaterne kan indføre yderligere oplysningskrav for tjenesteydere, der er etableret på deres område«.

At pålægge yderligere oplysningskrav i henhold til artikel 6, stk. 8, i direktivet om forbrugerrettigheder er et af de lovgivningsmæssige valg, som medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om i henhold til artikel 29. Kommissionen har offentliggjort disse oplysninger på internettet <sup>(63)</sup>.

<sup>(56)</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).

<sup>(57)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/72/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 2003/54/EF (EUT L 211 af 14.8.2009, s. 55).

<sup>(58)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for naturgas og om ophævelse af direktiv 2003/55/EF (EUT L 211 af 14.8.2009, s. 94).

<sup>(59)</sup> Se afsnit 1.2 i vejledningen om direktivet om urimelig handelspraksis, som indeholder en mere fuldstændig liste over sektor- og produktspecifik lovgivning.

<sup>(60)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked (EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36).

<sup>(61)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationsamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked («direktiv om elektronisk handel») (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

<sup>(62)</sup> Se artikel 5 og 10 i direktivet om elektronisk handel. Kommissionens forslag til forordning om et indre marked for digitale tjenester (COM(2020) 825 af 15.12.2020) foreslår at erstatte nogle af bestemmelserne i direktivet om elektronisk handel (artikel 12-15) uden at foreslå en ændring af artikel 5 om oplysningskrav.

<sup>(63)</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)



### 3.1.6. Fritagelse for dagligdags transaktioner

Artikel 5, stk. 3, giver medlemsstaterne mulighed for at undlade at anvende oplysningskravene forud for indgåelsen af aftalen i artikel 5, stk. 1, på aftaler indgået på fast forretningssted, »**der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse**«.

Ifølge deres natur omfatter disse transaktioner oftest varer af lav værdi. Et indlysende eksempel er køb af fødevarer og drikkevarer til umiddelbar fortæring — f.eks. snacks, takeaway osv.

Desuden kan artikel 5, stk. 3, også finde anvendelse på visse tjenesteydelser og ikke kun varer. I den forbindelse er det andet kriterium i artikel 5, stk. 3, nemlig kravet om, at aftalen opfyldes umiddelbart på tidspunktet for dens indgåelse, af særlig betydning.

— *Eksempler på sådanne dagligdags tjenesteydelser: Skopudsning på gaden og biografen, hvor billetten købes (dvs. hvor aftalen indgås) umiddelbart før filmen.*

### 3.1.7. Oplysninger forud for indgåelsen af aftalen er bindende

I artikel 6, stk. 5, fastsættes følgende med hensyn til, at de oplysninger forud for indgåelsen af aftalen, der skal gives i henhold til artikel 6, stk. 1, er bindende: »5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter.«

I overensstemmelse hermed vil oplysningerne på den erhvervsdrivendes websted være bindende for parterne og, hvis den erhvervsdrivende ønsker at ændre nogen af oplysningerne, skal vedkommende indhente forbrugers udtrykkelige samtykke:

- *For eksempel kunne parterne udtrykkeligt aftale i en e-mailudveksling, at leveringstidspunktet skal ændres i forhold til det, der er angivet på den erhvervsdrivendes websted.*
- *Imidlertid vil en bestemmelse i de almindelige betingelser om, at den erhvervsdrivende kan fravige de oplysninger, der er angivet på webstedet, ikke opfylde kravet om udtrykkelig aftale mellem parterne.*

Artikel 6, stk. 5, finder ikke anvendelse på ændringer af kontraktvilkårene efter dens indgåelse. Når sådanne ændringer er baseret på kontraktvilkårene, vil direktivet om urimelige kontraktvilkår <sup>(64)</sup> være relevant.

### 3.1.8. Yderligere sprogkrav

I henhold til artikel 6, stk. 7, kan medlemsstaterne indføre sprogkrav vedrørende **aftalemæssige oplysninger** i aftaler indgået uden for fast forretningssted/aftaler om fjernsalg <sup>(65)</sup>.

Hvis en medlemsstat gør brug af dette lovgivningsmæssige valg, gælder de relevante krav, f.eks. om at give oplysninger på det officielle sprog i den pågældende medlemsstat, for grænseoverskridende erhvervsdrivende med forbehold af bestemmelserne i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 <sup>(66)</sup> om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I-forordningen). I henhold til artikel 6 deri gælder det, at hvis den erhvervsdrivende udøver sin erhvervs mæssige virksomhed i det land, hvor forbrugeren har sit sædvanlige opholdssted, eller **retter sådan virksomhed** mod dette land eller mod flere lande, inklusive dette land, er aftalen underlagt loven i det land, hvor forbrugeren har sit sædvanlige opholdssted.

Hvis parterne vælger en anden lov, kan dette ikke medføre, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af bestemmelser, som ikke kan fraviges ved aftale, i forbrugers opholdsland. Hvis den erhvervsdrivende retter sin virksomhed mod forbrugere i en medlemsstat, der har indført sprogkrav i henhold til artikel 6, stk. 7, i direktivet om forbrugerrettigheder, skal den erhvervsdrivende derfor også i denne situation give forbrugeren aftalemæssige oplysninger på det sprog, der kræves af den pågældende medlemsstat, hvis dette sprogkrav betragtes som en obligatorisk »kontraktlig forpligtelse« i henhold til national ret.

<sup>(64)</sup> Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

<sup>(65)</sup> Medlemsstaternes meddelelser om deres lovgivningsmæssige valg kan findes på: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>(66)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) (EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6).

Begrebet at »rette« ens erhvervs-mæssige virksomhed mod forbrugers land blev behandlet af Domstolen i forenede sager C-585/08 og C-144/09, Peter Pammer og Hotel Alpenhof GmbH. Denne dom indeholder en række kriterier for at fastslå, om et websted kan anses for at være »rettet« mod en bestemt medlemsstat, som f.eks. brug af forskellige sprog eller valutaer på webstedet <sup>(67)</sup>.

Det skal bemærkes, at dette lovgivningsmæssige valg i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder supplerer sektor- og produktspecifik EU-lovgivning, som gør det muligt for medlemsstaterne at fastsætte sprogkrav vedrørende advarsler eller anvisninger for f.eks. legetøj <sup>(68)</sup> eller radioudstyr <sup>(69)</sup>. Desuden giver Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 <sup>(70)</sup> mulighed for at fastsætte sprogkrav vedrørende handelsmæssige garantier for varer.

### 3.1.9. Bevisbyrde

Eftersom den erhvervsdrivendes undladelse af at give specifikke oplysninger, der kræves i direktivet, fører til forskellige sanktioner, der er fastsat i direktivet (ud over sanktioner, der kan finde anvendelse i henhold til national lovgivning), indeholder artikel 6, stk. 9, en meget vigtig bestemmelse, hvori det hedder, at »[b]evisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende« for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Uden at udelukke muligheden for at bevise faktiske omstændigheder på anden vis, vil den erhvervsdrivendes sag klart blive svækket, hvis de krævede oplysninger ikke er angivet i den bekræftelse af aftalen på et varigt medium, som i henhold til artikel 7, stk. 1 og 2, eller artikel 8, stk. 7 (jf. afsnit 4.4), altid skal indeholde de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, medmindre de allerede har været angivet på et varigt medium.

### 3.2. Fælles krav til aftaler indgået på fast forretningssted og aftaler om fjernsalg/aftaler indgået uden for fast forretningssted

#### 3.2.1. Vigtigste egenskaber

Artikel 5, stk. 1, litra a), og artikel 6, stk. 1, litra a)

»varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelseerne«

Selv om dette oplysningskrav udtrykkeligt henviser til »varer og tjenesteydelser«, gælder det i medfør af artikel 5, stk. 2, og artikel 6, stk. 2, også offentligt forsyning og digitalt onlineindhold.

Samme forpligtelse er fastsat i artikel 7, stk. 4, i direktivet om urimelig handelspraksis, som fastsætter oplysningskravene for »opfordringer til køb«. Ved valget af de vigtigste egenskaber, der skal meddeles forbrugeren, bør de erhvervsdrivende derfor anvende samme tilgang som i forbindelse med direktivet om urimelig handelspraksis, dvs. oplyse om de egenskaber, som forbrugerne har brug for til at træffe informerede købsbeslutninger. Oplysninger om de vigtigste egenskaber for varer kan vises på emballagen eller mærkningen, som forbrugeren kan se. Mere komplekse varer kan kræve yderligere oplysninger for at fastslå deres vigtigste egenskaber.

<sup>(67)</sup> Se C-585/08 og C-144/09, Peter Pammer og Hotel Alpenhof GmbH, EU:C:2010:740, navnlig præmis 92 og 93.

<sup>(68)</sup> I henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/48/EF af 18. juni 2009 om sikkerhedskrav til legetøj (EUT L 170 af 30.6.2009, s. 1) skal producenter og importører sikre, at **legetøjet ledsages af en brugsanvisning og sikkerhedsinformation** på et eller flere sprog for forbrugerne let forståeligt sprog, som fastsat af den pågældende medlemsstat.

<sup>(69)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/53/EU af 16. april 2014 om harmonisering af medlemsstaternes love om tilgængeliggørelse af radioudstyr på markedet og om ophævelse af direktiv 1999/5/EF (EUT L 153 af 22.5.2014, s. 62). Det kræver, at **radioudstyr ledsages af en brugsanvisning og sikkerhedsinformation på et forbrugere og andre slutbrugere letforståeligt sprog fastsat af den pågældende medlemsstat**. Endvidere kræver det, at EU-overensstemmelseserklæringen eller den forenklede EU-overensstemmelseserklæring ledsager radioudstyret, og de skal begge oversættes til det eller de sprog, der kræves af den medlemsstat, hvor radioudstyret bringes i omsætning eller gøres tilgængeligt på markedet.

<sup>(70)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 28). Det giver medlemsstaterne mulighed for at fastsætte regler om det eller de sprog, som erklæringen om den handelsmæssige garanti skal udleveres til forbrugeren på.

Navnlig skal alle **produktgenskaber og restriktive betingelser, som gennemsnitsforbrugeren normalt ikke forventer** af den pågældende kategori eller type af vare eller tjenesteydelse, meddeles forbrugeren, da disse især kan påvirke deres transaktionsbeslutninger <sup>(71)</sup>.

For alle aftaler, hvor forbrugeren afgiver personoplysninger, uanset om der er tale om betaling eller ej, **skal den erhvervsdrivende informere forbrugeren om formålet med behandlingen** på det tidspunkt, hvor personoplysningerne indhentes.

### 3.2.2. Den erhvervsdrivendes identitet og kontaktoplysninger

Artikel 5, stk. 1

b) den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer

Artikel 6, stk. 1

b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn

c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse; såfremt den erhvervsdrivende giver adgang til andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium, omfatter disse oplysninger også oplysninger om sådanne andre midler; alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at 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

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

#### 3.2.2.1. Den erhvervsdrivendes identitet

Ud over bestemmelserne i direktivet om forbrugerrettigheder fastsættes det i artikel 7, stk. 4, litra b), i direktivet om urimelig handelspraksis, at oplysninger om den erhvervsdrivendes fysiske adresse og identitet betragtes som væsentlige oplysninger i tilfælde af en opfordring til køb. Med hensyn til **aftaler indgået på fast forretningssted** kan sådanne oplysninger også fremgå af sammenhængen (jf. afsnit 3.1.3).

I aftaler indgået uden for fast forretningssted/aftaler om fjernsalg fremgår det af direktivet om forbrugerrettigheder, at **erhvervsdrivende, der handler på vegne af en anden erhvervsdrivende**, også skal angive navn og fysisk adresse på den sidstnævnte erhvervsdrivende. Også onlinemarkedspladser skal, selv når de blot er mellemmand og ikke »handler på vegne« af en anden erhvervsdrivende, træffe foranstaltninger til at sikre, at forbrugeren på grundlag af de oplysninger, som den erhvervsdrivende selv giver, **bliver behørigt informeret om identiteten af den faktiske erhvervsdrivende, der udbyder de pågældende varer eller tjenesteydelser**. Hvis markedspladsens undladelse af at oplyse om den faktiske erhvervsdrivendes identitet skaber det indtryk, at markedspladsen er den faktiske erhvervsdrivende, kan dette føre til, at markedspladsen ifalder ansvar for den erhvervsdrivendes forpligtelser.

I sag C-149/15, Wathelet <sup>(72)</sup>, behandlede Domstolen en offlinemellemmands (en garages) ansvar for, at varer solgt til forbrugere i henhold til det tidligere direktiv om forbruger køb, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF <sup>(73)</sup>, er i overensstemmelse med aftalen. Domstolen fastslog, at selv om direktiv 1999/44 ikke behandler spørgsmålet om mellemmands ansvar over for forbrugeren, »udelukker denne konstatering ikke i sig selv, at begrebet »sælger« som omhandlet i artikel 1, stk. 2, litra c), i direktiv 1999/44 kan fortolkes således, at det omfatter en erhvervsdrivende, der handler i en **privatpersons navn, når den pågældende fra forbrugeren synsvinkel fremstår som den, der handler ved en købsaftale som led i sit erhverv. Den erhvervsdrivende kan nemlig forvirre forbrugeren ved at lade forbrugeren tro, at den erhvervsdrivende sælger varen i egenskab af ejer af varen**« <sup>(74)</sup>.

<sup>(71)</sup> Se også afsnit 2.9.5 i vejledningen om direktivet om urimelig handelspraksis om »væsentlige oplysninger« i opfordringer til køb — artikel 7, stk. 4.

<sup>(72)</sup> C-149/15, Wathelet, ECLI:EU:C:2016:840.

<sup>(73)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed (EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12).

<sup>(74)</sup> Ibid., præmis 33-34.

Domstolen fastslog ligeledes, at »omfanget af mellemmandens deltagelse og indsats i forbindelse med salget, omstændighederne omkring varens præsentation over for forbrugeren og sidstnævntes adfærd [kan] være relevante med henblik på at **afgøre, om forbrugeren burde have forstået, at mellemmanden handlede for en privatpersons regning**«<sup>(75)</sup>.

Rettens konklusioner vedrørende offlinemellemmandens ansvar for varernes overensstemmelse kan også være relevante for **andre mellemmand og andre forpligtelser for erhvervsdrivende i henhold til EU-retten**, herunder i en onlinesammenhæng. Navnlig vil onlinemarkedspladser kunne blive anset for at være **ansvarlige for den erhvervsdrivendes forpligtelser** med hensyn til oplysninger forud for indgåelsen af aftalen eller opfyldelse af aftalen i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder, **hvis de fra forbrugers synspunkt præsenterer sig som erhvervsdrivende under den (foreslåede) aftale**.

I sag C-149/15, Wathelet, understregede Domstolen, at »[f]orbrugers kendskab til sælgers identitet og navnlig kendskabet til, om han er privat eller erhvervsdrivende, er dermed en afgørende forudsætning for, **at forbrugeren kan nyde godt af den beskyttelse, som direktiv 1999/44 giver ham**«<sup>(76)</sup>. Selv når den faktiske leverandør også er erhvervsdrivende, og forbrugeren ikke vil blive frataget sine rettigheder, ville forbrugeren måske ikke have indgået aftalen, hvis vedkommende havde kendt til den faktiske erhvervsdrivendes identitet. Forbrugeren kunne navnlig have betænkeligheder med hensyn til f.eks. en sådan erhvervsdrivendes pålidelighed og muligheden for at håndhæve forbrugerrettigheder over for denne.

Undladelse af at give oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet eller afgivelse af ukorrekte oplysninger ville udgøre en overtrædelse af direktivet om forbrugerrettigheder. Det kan også udgøre en vildledende praksis i henhold til direktivet om urimelig handelspraksis, i det omfang den påvirker forbrugers transaktionsbeslutning. Der findes også sektorspecifikke bestemmelser i EU-retten, som styrker dette krav. I tilfælde af onlinesalg af lægemidler<sup>(77)</sup> er det f.eks. strengt forbudt at udviske sondringen mellem markedsplads og detailhandler. En markedsplads, der tilbyder lægemidler på EU-markedet, bør sikre, at forbrugere kan kontrollere, at den erhvervsdrivende har de relevante tilladelser og driver virksomhed i overensstemmelse med lovgivningen<sup>(78)</sup>.

Den måde, hvorpå aftalen, der involverer en erhvervsdrivende tredjepart, gennemføres, påvirker ikke de rettigheder og forpligtelser i forbindelse med aftalen, der følger af direktivet om forbrugerrettigheder. I »dropshipping-forretningsmodellen« opbevarer den erhvervsdrivende f.eks. ikke visse varer, som vedkommende sælger, men køber dem i stedet, når en forbruger bestiller dem, hos en tredjemand og får dem sendt direkte til kunden.

Hvis den erhvervsdrivende imidlertid kun behandler ordren som mellemmand og derefter videresender den til en anden erhvervsdrivende med henblik på opfyldelse i denne anden erhvervsdrivendes eget navn, kan den første erhvervsdrivende i henhold til Wathelet-sagen holdes ansvarlig over for forbrugeren, når denne erhvervsdrivende fra forbrugers synspunkt præsenterer sig som sælger af forbrugsvarer i henhold til aftalen. For at undgå et sådant ansvar skal den erhvervsdrivende klart oplyse forbrugeren om, at han fungerer som mellemmand, og give oplysninger om den faktiske sælgers identitet i en fremhævet form<sup>(79)</sup>.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at artikel 6a, litra b), der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161, indeholder et specifikt yderligere krav om, at udbydere af onlinemarkedspladser skal oplyse forbrugere om **status for den tredjepart**, der udbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, på grundlag af de oplysninger, som denne tredjepart har afgivet (se afsnit 3.4.2).

### 3.2.2.2. Kommunikationsmidler

Hvad angår aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den erhvervsdrivende i henhold til artikel 6, stk. 1, litra c), som ændret ved direktiv (EU) 2019/2161, give forbrugeren oplysninger om følgende kommunikationsmidler som en del af oplysningerne forud for indgåelsen af aftalen:

— den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse samt

<sup>(75)</sup> Ibid., præmis 44.

<sup>(76)</sup> Ibid., præmis 37.

<sup>(77)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/83/EF af 6. november 2001 om oprettelse af en fællesskabskodeks for humanmedicinske lægemidler (EFT L 311 af 28.11.2001, s. 67) bestemmer, at kun apotekere med tilladelse (eller bemyndigelse i henhold til national ret) må sælge lægemidler online. Detailhandleren skal på sit websted angive EU-logoet, som giver mulighed for at bekræfte, at enheden overholder lovgivningen.

<sup>(78)</sup> Jf. artikel 85c i direktiv 2001/83/EF.

<sup>(79)</sup> Dette princip fremgår også klart med hensyn til onlineformidlere i artikel 5, stk. 3, i forslaget til retsakt om digitale tjenester. Der kan forventes yderligere vejledning om begrebet »erhvervsdrivende« i den verserende sag C-536/20, Tiketa, som omhandler spørgsmålet om, hvorvidt en onlineformidler (billetplatform) kan holdes ansvarlig sammen med den erhvervsdrivende, der faktisk udfører tjenesteydelsen, navnlig hvis formidleren ikke har angivet klare oplysninger om, at denne kun optræder som formidler.

- hvor det er muligt, andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

»Varigt medium« er defineret i artikel 2, nr. 10), i direktivet om forbrugerrettigheder som »ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger« (se også afsnit 4.4).

For så vidt angår meddelelsesapplikationer giver nogle af dem f.eks. afsenderen, såsom den erhvervsdrivende i B2C-sammenhæng, mulighed for at slette de meddelelser, som afsenderen har sendt inden for en vis (kort) periode efter leveringen, også fra modtagerens enhed, enten som standard eller manuelt. Disse kommunikationsmidler gør det derfor ikke muligt for forbrugeren at lagre den modtagne meddelelse. Modtageren vil måske være i stand til at gemme eller sikkerhedskopiere sine egne beskeder, men dette vil kræve yderligere tekniske færdigheder og viden, som gennemsnitsforbrugeren ikke kan forventes at have. Der vil derfor være behov for en individuel vurdering for hver meddelelsesapplikation for at fastslå, om den opfylder de fastsatte kriterier, idet der også tages hensyn til den løbende udvikling af disse applikationer.

Domstolen bemærkede specifikt i sag C-649/17, Amazon EU, at forbrugernes mulighed for at kontakte erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med dem er af afgørende betydning for sikringen og den effektive gennemførelse af forbrugerrettighederne <sup>(80)</sup>. Enhver form for kommunikationsmiddel, der anvendes af den erhvervsdrivende, skal derfor kunne opfylde kriterierne om direkte og effektiv kommunikation.

I denne dom bekræftede Domstolen, at artikel 6, stk. 1, litra c), **ikke er til hinder for, at den erhvervsdrivende oplyser om andre kommunikationsmidler med henblik på at opfylde kriterierne om direkte og effektiv kommunikation** <sup>(81)</sup>.

Denne fortolkning er også fortsat relevant efter de ændringer, der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161. Selv om den erhvervsdrivende inden aftalens indgåelse skal oplyse forbrugeren om de kommunikationsmidler, der er anført, og som opfylder kriterierne i artikel 6, stk. 1, litra c), er **den erhvervsdrivende ikke forhindret i også at stille alternative kommunikationsmidler til rådighed**. Disse kan f.eks. være automatiske taleassistenter eller midler til skriftlig onlinekommunikation (chatbots), der ikke har de funktioner, der er angivet i artikel 6, stk. 1, litra c). De generelle regler i direktivet om urimelig handelspraksis finder anvendelse på sådanne yderligere midler. Navnlig bør erhvervsdrivende klart og rettidigt oplyse forbrugerne om, hvorvidt disse alternative midler gør det muligt for forbrugerne at holde styr på den skriftlige korrespondance, herunder dato og tidspunkt.

Den erhvervsdrivende skal også sikre, at alle onlinekommunikationsmidler, som forbrugeren er blevet underrettet om inden aftalens indgåelse (og i bekræftelsen af aftalen) i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra c), er let tilgængelige på den erhvervsdrivendes grænseflade. Yderligere kommunikationsmidler bør ikke præsenteres og formidles på en måde, der gør det vanskeligt for forbrugerne at få adgang til og anvende de kommunikationsmidler, der stilles til rådighed i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra c).

Formålet med at anvende kommunikationsmidler er at give forbrugeren mulighed for at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og effektivt. Dette indebærer, at der skal træffes foranstaltninger til f.eks. at sikre, at opkald besvares i kontortiden, og at e-mailmeddelelser besvares hurtigt.

### 3.2.2.3. Etableringssted

Begrebet »etablering« i dette oplysningskrav er det samme som det, der anvendes f.eks. i tjenesteydelsesdirektivet 2006/123/EF, hvor det defineres (artikel 4) som »tjenesteyderens faktiske udøvelse af erhvervsvirksomhed som omhandlet i traktatens artikel 43 i et ikke nærmere angivet tidsrum og ved hjælp af en fast infrastruktur, hvorfra aktiviteten med levering af tjenesteydelser rent faktisk udføres«. I samme direktivs betragtning 37 forklares følgende: »Når en tjenesteyder er etableret flere steder, er det vigtigt at afgøre, fra hvilket etableringssted den pågældende tjenesteydelse faktisk udføres«.

Samme fremgangsmåde kan anvendes til at bestemme det sted, hvis fysiske adresse skal oplyses i henhold til dette direktiv. Da oplysningerne om den »fysiske« adresse er påkrævet, bør de henvise til et fysisk sted:

- Det er f.eks. ikke tilstrækkeligt blot at angive en postboks som den erhvervsdrivendes adresse.

<sup>(80)</sup> C-649/17, Amazon EU, ECLI:EU:C:2019:576, præmis 41.

<sup>(81)</sup> Ibid., præmis 52.

### 3.2.2.4. Fast forretningssted

Ved »fast forretningssted« forstås det sted, hvor de væsentlige beslutninger vedrørende den erhvervsdrivendes overordnede ledelse træffes, og hvor dens centrale administrations funktioner udøves. Denne konklusion følger f.eks. af Domstolens dom i C-73/06, Planzer:

»Fastlæggelsen af hjemstedet for et selskabs økonomiske virksomhed indebærer, at der skal tages hensyn til en bred vifte af faktorer, herunder først og fremmest selskabets vedtægtsmæssige hjemsted, stedet, hvor selskabets centrale administration befinder sig, hvor ledelsen træffes, og stedet — normalt det samme — hvor selskabets forretningspolitik fastlægges. Andre faktorer, såsom lederens bopæl, stedet, hvor generalforsamlingen afholdes, hvor administrations- og bogholderiakter opbevares, og stedet hvor selskabets finansielle transaktioner, især af bankmæssig art, foretages, kan endvidere tages i betragtning.«<sup>(82)</sup>

### 3.2.3. Pris

Artikel 5, stk. 1

c) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelserne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelsernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger

Artikel 6, stk. 1

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

De understregede dele af artikel 6, stk. 1, litra e), udgør de yderligere krav til prisoplysninger, der kun finder anvendelse på aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted i forhold til dem i artikel 5, stk. 1, litra c), for aftaler indgået på fast forretningssted. Navnlig i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted kræves der særlige oplysninger for **abonnenter og tidsbegrænsede aftaler**.

Hvis produktet (eller et af produkterne), som leveres i henhold til en tidsbegrænset aftale eller et abonnement, betales med et fast beløb, skal både den samlede pris pr. afregningsperiode **og** de samlede månedlige udgifter oplyses.

— F.eks. betales internetabonnementer eller abonnementsaftaler på audiovisuelle medietjenester typisk med et fast beløb pr. måned/kvartal uanset forbrug. Derfor bør de månedlige udgifter og, hvis afregningsperioden er en anden, udgifter pr. afregningsperiode oplyses til en forbruger, der ønsker at tegne et abonnement på eller uden for fast forretningssted.

Hvis en aftale omfatter eller indeholder et produkt, for hvilket de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, bør den erhvervsdrivende orientere forbrugeren om, hvordan de variable udgifter er udregnet:

— F.eks. for taletelefonitjenester, hvor udgifterne afhænger af det faktiske forbrug, bør den erhvervsdrivende henvise forbrugeren til en detaljeret prisliste for telefonopkald<sup>(83)</sup>.

<sup>(82)</sup> C-73/06, Planzer, ECLI:EU:C:2007:397, præmis 61.

<sup>(83)</sup> For elektroniske kommunikationstjenester se også artikel 102, stk. 1, i og bilag VIII til direktiv 2018/1972 (den europæiske kodeks for elektronisk kommunikation) samt skabelonen for aftaleresuméer og oplysningerne deri om prisen for elektroniske kommunikationstjenester som omhandlet i gennemførelsesforordningen (EU) 2019/2243.

I henhold til artikel 6, stk. 6, for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg skal forbrugerne ikke betale yderligere omkostninger eller andre gebyrer, som de ikke har fået oplyst af den erhvervsdrivende. Dette afspejler den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse forbrugeren om den fulde pris, herunder alle gældende skatter, afgifter og yderligere omkostninger, navnlig importmoms, told, toldbehandling osv., der gælder for køb fra erhvervsdrivende uden for EU <sup>(84)</sup>.

Hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste omfatter **frivillige yderligere og indbyggede køb**, bør forbrugeren informeres om, at der kan blive tilbudt sådanne supplerende købsmuligheder, før det digitale produkt erhverves. Dette krav kan f.eks. gælde for:

- apps, der omfatter køb i appen, såsom tillægsfunktioner eller ekstra baner i et spil
- abonnementer på audiovisuelle indholdstjenester, der omfatter valgfrit pay-per-view-indhold (film), der tilbydes mod ekstrabetaling.

### 3.2.4. Levering og opfyldelse af kontrakten

Artikel 5, stk. 1

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

Artikel 6, stk. 1

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

Dette oplysningskrav er det samme for aftaler indgået på fast forretningssted og aftaler indgået uden for fast forretningssted/aftaler om fjernsalg, bortset fra at for **aftaler indgået på fast forretningssted** skal alle de relevante oplysninger kun gives, »hvor det er relevant«, mens for **aftaler indgået uden for fast forretningssted/aftaler om fjernsalg** skal de gives i alle tilfælde, bortset fra oplysninger om den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling, som kun kræves, »hvor det er relevant«.

Dette oplysningskrav er nogenlunde det samme som i artikel 7, stk. 4, litra d), i direktivet om urimelig handelspraksis. I henhold til direktivet om urimelig handelspraksis skal der imidlertid kun gives oplysninger om vilkårene for betaling, levering og gennemførelse i opfordringen til køb, når de stiller forbrugerne ringere end almindelig god markedsføringspraksis.

Den erhvervsdrivende opfylder også kravene i artikel 5, stk. 1, litra d), eller artikel 6, stk. 1, litra g), vedrørende tidspunkt for levering eller udførelse, hvis han angiver en **periode (f.eks. »10 dage« eller »to uger«) fra indgåelsen af aftalen** (forbrugers afgivelse af ordren). Den erhvervsdrivende skal ikke nødvendigvis angive en bestemt kalenderdato, idet det muligvis ikke altid kan lade sig gøre i praksis.

Ved **aftaler indgået på fast forretningssted** finder forpligtelsen til at oplyse om det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller udføre tjenesteydelsen, ikke anvendelse, hvis **leveringen eller udførelsen finder sted umiddelbart efter indgåelsen af aftalen**.

For **købsaftaler indgået på fast forretningssted** bør kravet om at anføre leveringstidspunktet, »hvor det er relevant«, også fortolkes i lyset af artikel 18. Den erhvervsdrivende bør nemlig ikke være forpligtet til at oplyse om leveringstidspunktet, hvis denne agter at levere varerne inden for **den frist på 30 dage, der er omhandlet i artikel 18**. Dette forhindrer naturligvis ikke den erhvervsdrivende i at give forbrugeren en anden leveringstid eller den erhvervsdrivende og forbrugeren i at aftale en anden dato. Den aftalte dato vil udgøre et »aftalt« leveringstidspunkt, jf. artikel 18 (se også afsnit 6 om levering).

Artikel 7 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/644 <sup>(85)</sup> om **grænseoverskridende pakkeleveringstjenester** kræver, at alle erhvervsdrivende, der indgår købsaftaler med forbrugere, som omfatter grænseoverskridende forsendelse af pakker, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt i fasen forud for indgåelsen af aftalen stiller oplysninger om de grænseoverskridende leveringsløsninger i forhold til den specifikke købsaftale og om de gebyrer, som forbrugerne skal betale for den grænseoverskridende pakkelevering, samt, hvor det er relevant, om deres egne klagebehandlingspolitikker til rådighed.

<sup>(84)</sup> Der findes nærmere oplysninger om køb af varer på nettet fra et land uden for EU på: [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country\\_en](https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en)

<sup>(85)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/644 af 18. april 2018 om grænseoverskridende pakkeleveringstjenester (EUT L 112 af 2.5.2018, s. 19).

Hvad angår **digitalt onlineindhold og digitale tjenester**, skal det bemærkes, at den erhvervsdrivende i henhold til artikel 5, stk. 1, i direktivet om digitalt indhold skal levere det til forbrugeren uden **unødigt forsinkelse** efter aftalens indgåelse, medmindre andet er aftalt. I henhold til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktivet om forbrugerrettigheder vedrørende aftaler om (digitale) tjenesteydelser (se afsnit 5.6) og artikel 16, stk. 1, litra m), i samme direktiv vedrørende aftaler om digitalt onlineindhold (se afsnit 5.7) bør leverandøren imidlertid modtage forbrugers forudgående **udtrykkelige anmodning/samtykke** til levering af en digital tjeneste eller digitalt onlineindhold, inden fortrydelsesretten udløber. Ellers kan forbrugeren stadig fortryde de respektive aftaler og vil være berettiget til ikke at betale (eller kræve refusion) for den digitale tjeneste eller det digitale onlineindhold, der er modtaget, i henhold til artikel 14, stk. 4, i direktivet om forbrugerrettigheder (se afsnit 5.8).

Endvidere præciseres det i artikel 5, stk. 2, i direktivet om digitalt indhold, at den erhvervsdrivende har opfyldt leveringsforpligtelsen, når:

- a) det digitale indhold eller andre midler, der er egnede til at få adgang til eller downloade det digitale indhold, er stillet til rådighed eller gjort tilgængelige for forbrugeren eller for en fysisk eller virtuel facilitet, som forbrugeren har valgt til det formål
- b) den digitale tjeneste er gjort tilgængelig for forbrugeren eller for en fysisk eller virtuel facilitet, som forbrugeren har valgt til det formål.

### 3.2.5. Forhold vedrørende betaling

Eksempler på **forhold vedrørende betaling**, som især bør forklares tydeligt til forbrugeren er:

- *Betaling over forbrugers telefonregning*
- *I abonnementsaftaler, f.eks. for onlinevideospil, den erhvervsdrivendes brug af oplysninger om betalingsmidlet (f.eks. kreditkortoplysninger), som forbrugeren afgiver, når abonnementet tegnes, samt til senere fakturering uden at skulle bede forbrugeren om at indtaste oplysningerne igen.*

Betalinger er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 om betalingstjenester <sup>(86)</sup> (se også afsnit 8 om artikel 19 om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler). I artikel 64, stk. 1, fastsættes det, at »[m]edlemsstaterne sikrer, at en betalingstransaktion kun anses for at være autoriseret, hvis betaleren har meddelt sit samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen. Betaleren kan autorisere en betalingstransaktion før eller, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes betalingstjenesteudbyder, efter gennemførelsen af betalingstransaktionen«.

Forbrugerne bør desuden informeres tydeligt, på forhånd og på en fremtrædende måde, om **betalingsbetingelserne** for disse yderligere indkøb, inden de takker ja til at modtage det primære digitale produkt, i forbindelse med hvilket de tilbydes.

Standardindstillingen for betalinger bør ikke tillade, at der foretages yderligere indkøb uden forbrugers udtrykkelige samtykke (f.eks. via en adgangskode eller andre egnede midler). Med hensyn til køb i apps, når systemet lader brugergodkendelsen være gyldig i et vist tidsrum (f.eks. 15 minutter), bør de erhvervsdrivende ikke automatisk anvende standardindstillinger, men i stedet også anmode om forbrugers udtrykkelige samtykke i relation til den valgte gyldighedsperiode <sup>(87)</sup>.

### 3.2.6. Garantier og eftersalgsservice

Artikel 5, stk. 1

e) *foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant*

Artikel 6, stk. 1

- l) *påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed*
- m) *hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier*

<sup>(86)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked, om ændring af direktiv 2002/65/EF, 2009/110/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 og om ophævelse af direktiv 2007/64/EF (EUT L 337 af 23.12.2015, s. 35).

<sup>(87)</sup> Se IP/14/187 af 27.2.2014 og den fælles holdning fra de nationale håndhævelsesmyndigheder i forbrugerspørgsmål om køb i apps i onlinespil på: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/da/IP\\_14\\_187](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/da/IP_14_187) og [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position\\_of\\_national\\_authorities\\_within\\_cpc\\_2013\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf).



Selv om de er formuleret lidt forskelligt, er aftaler indgået på fast forretningssted og aftaler indgået uden for fast forretningssted/aftaler om fjernsalg underlagt stort set identiske krav til oplysninger om den **lovbestemte garanti og eventuel eftersalgsservice**.

De materielle regler om den **lovbestemte garanti** er fastsat i artikel 10 i direktivet om salg af varer og artikel 11 i direktivet om digitalt indhold. Reglerne vedrører:

- I forbindelse med **varer** sælgerens ansvar for den manglende overensstemmelse (mangel), der forelå på det tidspunkt, hvor varerne blev leveret, og som blev synlige inden to år efter dette tidspunkt (eller en længere ansvarsperiode, som finder anvendelse i henhold til den relevante nationale lovgivning)
- For **digitalt indhold eller digitale tjenester** leverandørens ansvar for eventuelle mangler, der opstår eller bliver synlige inden to år, efter at varerne blev leveret (eller en længere ansvarsperiode, som finder anvendelse i henhold til relevant national lovgivning), når de leveres i en enkelt levering, eller inden for leveringsperioden ifølge aftalen i tilfælde af digitalt indhold eller en digital tjeneste, der leveres løbende.

Artikel 6, stk. 1, litra l), i direktivet om forbrugerrettigheder anvender udtrykket »påmindelse om eksistensen«, hvorfor det ikke er nødvendigt at give detaljerede oplysninger om den lovbestemte garanti. For at overholde oplysningskravene skal den erhvervsdrivende dog som minimum oplyse forbrugerne om, at der foreligger en lovbestemt garanti, og angive dens varighed.

I princippet harmoniserer direktivet om salg af varer og direktivet om digitalt indhold fuldt ud reglerne inden for deres anvendelsesområde. Kun i nogle henseender kan medlemsstaterne indføre en stærkere forbrugerbeskyttelse, navnlig længere ansvarsperioder <sup>(88)</sup>.

Erhvervsdrivende, navnlig grænseoverskridende onlineforhandlere, kan målrette deres tilbud mod markederne i flere medlemsstater uden at tilpasse oplysningerne til hvert målmarked. For at dække de potentielle forskelle i nationale lovkrav bør disse erhvervsdrivende derfor også anerkende de eventuelle strengere regler, der kan findes i forskellige medlemsstater, som de ønsker at sælge til. De bør specifikt henvise til, at **to år er minimumsvarigheden af den lovbestemte garanti, og at den nationale lovgivning i forbrugers bopælsland kan indeholde stærkere forbrugerrettigheder**.

Ud over påmindelsen om den lovbestemte garanti skal den erhvervsdrivende, der leverer varerne eller tjenesteydelserne, også give oplysninger om eventuelle **eftersalgssydels**, som leverandøren af de pågældende varer eller tjenesteydelser eller andre erhvervsdrivende, såsom producenten af varerne eller tjenesteydelserne, frivilligt tilbyder.

Oplysninger om eksistensen af og betingelserne for **eftersalgssupport, eftersalgsservice og/eller handelsmæssige garantier** må kun gives, hvis sådanne ekstra ydelser rent faktisk tilbydes.

**Handelsmæssig garanti** defineres bredt i direktivets artikel 2, nr. 14), som enhver forpligtelse til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til specifikationerne eller ethvert andet krav. Der findes ingen definitioner for de andre former for ydelser. I praksis kan den samme type ydelse markedsføres under forskellige betegnelser af forskellige erhvervsdrivende.

Direktivet om salg af varer gør den handelsmæssige garanti, der kan stilles af sælgeren eller en anden part såsom producenten, juridisk bindende for garantiudstederen. Uanset dette fastsættes forbrugerrettighederne i henhold til den handelsmæssige garanti kontraktligt og vil derfor variere fra den ene erhvervsdrivende til den anden eller endog for forskellige varer, der tilbydes af den samme erhvervsdrivende <sup>(89)</sup>. Når producenten i henhold til artikel 17 i direktivet om salg af varer udsteder en »**handelsmæssig garanti for holdbarhed**« i en vis periode, har forbrugeren ret til afhjælpning og omlevering som fastsat i samme direktiv.

Oplysningerne om disse eftersalgssydels bør navnlig forklare, hvor den respektive tjenesteydelse skal udføres, og hvem der bærer omkostningerne ved transport (hvis det er relevant). Forkerte eller vildledende oplysninger om eftersalgssydels kan udgøre vildledende praksis i henhold til direktivet om urimelig handelspraksis. Bemærk, at direktivet om urimelig handelspraksis forbyder at fremstille rettigheder, som forbrugeren har efter loven, som et særligt kendetegn ved den erhvervsdrivendes tilbud (jf. artikel 6, stk. 1, litra g), og punkt 10 i bilag I) <sup>(90)</sup>.

<sup>(88)</sup> Se f.eks. artikel 11, stk. 2, andet afsnit, i direktivet om salg af varer.

<sup>(89)</sup> I henhold til artikel 17, stk. 1, i direktivet om salg af varer er enhver handelsmæssig garanti bindende for garantigiveren på de vilkår, der er fastsat i erklæringen om den handelsmæssige garanti og dertil hørende reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet for eller før indgåelsen af aftalen.

<sup>(90)</sup> I hvilket omfang den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om en tredjeparts (producentens) handelsmæssige garanti er emnet for en verserende sag, nemlig C-179/21, Victorinox.

### 3.2.7. Aftalens gyldighedsperiode og opsigelse

Artikel 5, stk. 1, litra f), og artikel 6, stk. 1, litra o)  
*aftalens gyldighedsperiode, hvor det er relevant, eller for tidsbestemte aftaler, eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen*  
 Artikel 6, stk. 1  
 p) *hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen*

Oplysninger om betingelserne for at opsiges en tidsbestemt aftale eller en aftale, der forlænges automatisk (hvilket kræves for både aftaler indgået på fast forretningssted og aftaler indgået uden for fast forretningssted/aftaler om fjernsalg) bør navnlig indeholde oplysninger om:

- gældende gebyrer
- opsigelsesprocedurer, navnlig varsel, og hvordan opsigelsen skal meddeles (f.eks. e-mail- eller postadresse).

For **aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted** kræves der i henhold til artikel 6, stk. 1, litra p), desuden oplysninger om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser, dvs. den minimumsperiode, som forbrugeren forventes at betale for, på grundlag af de betingelser, der tilbydes af den erhvervsdrivende:

- *En mobiltelefoniaftale på 24 måneder kan f.eks. have en minimumsvarighed på seks måneder, der skal betales for i tilfælde af førtidig opsigelse <sup>(91)</sup>.*

Enhver sådan minimumsperiode, hvor det ikke er tilladt at opsiges aftalen, bør også behandles som en af de **vigtigste betingelser for opsigelse af en tidsbestemt aftale** eller en aftale, der forlænges automatisk, jf. artikel 5, stk. 1, litra f). Derfor skal der også gives oplysninger om minimumsvarigheden for tidsbestemte aftaler og aftaler, der forlænges automatisk, og som indgås på fast forretningssted og er omfattet af artikel 5, stk. 1, litra f).

Direktivet indeholder kun oplysningskrav vedrørende opsigelse og forlængelse af kontrakter. Vurderingen af rimeligheden af de respektive aftalebestemmelser er underlagt direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår <sup>(92)</sup>. Der kan fastsættes særlige regler om varighed, forlængelse og opsigelse af kontrakter i den relevante sektorspecifikke EU-lovgivning <sup>(93)</sup>.

### 3.2.8. Funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet

I overensstemmelse med de ændringer, der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161, skal erhvervsdrivende, der tilbyder varer med digitale elementer (»intelligente« enheder), digitalt indhold og digitale tjenester, også oplyse forbrugeren om deres **funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet**. De respektive krav er fastsat på samme måde i artikel 6, stk. 1, litra r) og s), for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler vedrørende fjernsalg og i artikel 5, stk. 1, litra g) og h), for aftaler indgået på fast forretningssted.

Artikel 5, stk. 1, litra g), og artikel 6, stk. 1, litra r)  
*hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester*  
 Artikel 5, stk. 1, litra h), og artikel 6, stk. 1, litra s)  
*hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst*

Begreberne funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet er defineret i artikel 2 i direktivet om digitalt indhold.

<sup>(91)</sup> Se artikel 105, stk. 1, og artikel 107 i EECC.

<sup>(92)</sup> Se også Kommissionens meddelelse — Vejledning til fortolkning og anvendelse af Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler (EUT C 323 af 27.9.2019, s. 4).

<sup>(93)</sup> F.eks. i artikel 105 og 107 i direktiv (EU) 2018/1972 (den europæiske kodeks for elektronisk kommunikation) vedrørende elektroniske kommunikationstjenester.

»Varer med digitale elementer« (dvs. »intelligente« enheder) er en underkategori i den ajourførte definition af »varer« i direktivet om salg af varer, som også finder anvendelse i forbindelse med direktivet om forbrugerrettigheder. I betragtning 14 i direktivet om salg af varer forklares det, at »varer med digitale elementer« omfatter eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller digitale tjenester på en sådan måde, at fraværet af dette digitale indhold eller denne digitale tjeneste vil forhindre varerne i at fungere. Digitalt indhold, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med en vare, kan være enhver form for data, der er produceret og leveret i digital form, såsom styresystemer, programmer og andet software. Digitalt indhold kan være forudinstalleret på tidspunktet for indgåelsen af købsaftalen eller kan, hvor det fastsættes i nævnte aftale, installeres efterfølgende. Digitale tjenester, der er indbyrdes forbundet med en vare, kan omfatte tjenester, der muliggør generering, behandling eller lagring af data i digital form eller adgang dertil, såsom software-as-a-service, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, løbende levering af trafikdata i et navigationssystem eller løbende levering af individuelt tilpassede træningsprogrammer i forbindelse med smarture.

Den erhvervsdrivende bør vurdere behovet for at give oplysninger om egenskaberne ved varer med digitale elementer, digitalt indhold eller digitale tjenester i henhold til deres særlige egenskaber. Følgende vejledende og ikkeudtømmende liste over elementer, der også omfatter **aspekter vedrørende funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet**, kan anvendes som tjekliste, når det besluttet, hvilke oplysninger der skal gives om en specifik vare med digitale elementer, digitalt indhold eller digitale tjenester (se også afsnit 3.2.1 om oplysninger om de vigtigste egenskaber):

- 1) Sproget eller sprogene i grænsefladen i varer med digitale elementer, digitalt indhold eller en digital tjeneste og, hvis det ikke er det samme, sproget eller sprogene i brugsanvisningen
- 2) Metoden til levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste: f.eks. streaming, online, engangsdownloading, adgang til downloading i et bestemt tidsrum
- 3) For video- eller lydfiler: indholdets spilletid
- 4) For filer, der skal downloades: filtype og størrelse
- 5) Hvorvidt den erhvervsdrivende eller tredjemand er forpligtet til at vedligeholde eller opdatere varer med digitale elementer, digitalt indhold eller digitale tjenester
- 6) Betingelser, der ikke er direkte knyttet til interoperabilitet, såsom:
  - a) sporing og/eller individuel tilpasning
  - b) behov for en internetforbindelse og dets tekniske krav (f.eks. mindste download- og uploadhastighed)
  - c) behov for, at andre brugere skal have bestemt software installeret (f.eks. ved kommunikationssoftware).
- 7) Begrænsninger i anvendelsen, f.eks.:
  - a) grænser for antallet af gange, eller den tid, hvor digitalt indhold eller en digital tjeneste kan blive set, læst eller anvendt
  - b) grænser for genbrug, til formål som f.eks. fremstilling af private kopier
  - c) begrænsninger baseret på placering af forbrugerens enhed
  - d) eventuelle funktionaliteter, der er betinget af supplerende køb, f.eks. betalt indhold, klubmedlemskaber eller yderligere hardware eller software.
- 8) Udstyr, som det digitale indhold eller den digitale tjeneste kan bruges med, og efter omstændighederne det nødvendige operativsystem og supplerende software, herunder versionsnummer, og hardware, såsom processorhastighed og grafikkort.
- 9) Alle detaljer vedrørende funktionerne for »tingenes internet« for varer med digitale elementer.

### 3.3. Yderligere krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg

#### 3.3.1. Personaliseret pris

Artikel 6, stk. 1

ea) hvor det er relevant, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning

Dette oplysningskrav, der blev indført ved direktiv (EU) 2019/2161, gælder for aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. I praksis vil det kun være relevant for aftaler indgået online, som gør det muligt at anvende automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugeradfærd til at personalisere prisen for specifikke forbrugere eller specifikke kategorier af forbrugere.

Når sådanne teknikker anvendes til at personalisere prisen, bør forbrugerne informeres klart og tydeligt, således at de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning.

Som forklaret i betragtning 45 i direktiv (EU) 2019/2161 bør »dette oplysningskrav ikke gælde teknikker, såsom »dynamiske' priser eller »realtidspriser', der involverer en ændring af prisen på en meget fleksibel og hurtig måde som svar på markedsefterspørgslen, når disse teknikker ikke involverer personalisering baseret på automatiseret beslutningstagning«.

Dynamisk prisfastsættelse henviser til prisændringer som følge af variabler, der ikke er kunderelaterede, f.eks. tidspunkt på dagen, det tilgængelige udbud og konkurrenternes priser. Når dynamisk prisfastsættelse anvendes uden prispersonalisering, bør forskellige forbrugere eller grupper af forbrugere se samme pris, hvis de køber det samme produkt på samme tid, uanset deres profil og individuelle karakteristika.

Prisforskelle som følge af forskelle i skatter og afgifter (f.eks. forskelle i momssatser mellem medlemsstaterne) udgør heller ikke personaliseret prisfastsættelse. Tilsvarende falder prisnedsættelser, der anvendes generelt, og som ikke er rettet mod en bestemt enkeltperson eller gruppe udvalgt ved automatisk profilering, heller ikke ind under kategorien personaliseret prisfastsættelse.

Personaliseret prisfastsættelse handler om tilpasning. Erhvervsdrivende indsamler data om individuelle forbrugere ved hjælp af automatiseret beslutningstagning for at profilere forbrugernes adfærd. Data om søgehistorik eller computerudstyret er nogle elementer, der kan anvendes til at bestemme forbrugers profil.

En onlineforhandler kan f.eks. hæve prisen, når den bemærker øget trafik på websteder som en form for dynamisk prisfastsættelse. Forbrugers »antal klik« på en bestemt webside kan imidlertid også anvendes af algoritmen til at profilere forbrugers adfærd og personalisere prisen for denne forbruger.

Kravet i direktivet om forbrugerrettigheder er begrænset til oplysninger om selve personaliseringen. Dette er et yderligere oplysningskrav, som bør overholdes på det tidspunkt, hvor der tilbydes en personaliseret pris. Det berører ikke »forordning (EU) 2016/679, som bl.a. indeholder bestemmelser om personers ret til ikke at blive udsat for automatiseret individuel beslutningstagning, herunder profilering« (betragtning 45 i direktiv (EU) 2019/2161). Personaliseret prisfastsættelse kan falde ind under de specifikke regler om automatiseret beslutningstagning i artikel 22 i den generelle forordning om databeskyttelse<sup>(94)</sup>. Andre krav i den generelle forordning om databeskyttelse, der er relevante i denne forbindelse, omfatter kravet om et retsgrundlag i henhold til artikel 6 samt oplysningskravene i henhold til artikel 12-14.

Oplysninger om automatiseret beslutningstagning i den erhvervsdrivendes politik for beskyttelse af privatlivets fred vil ikke være tilstrækkeligt til at opfylde oplysningskravene forud for indgåelsen af aftalen om personalisering af prisen i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder. Der bør gives oplysninger om personalisering af prisen før hver transaktion, ikke blot som en del af de generelle oplysninger om den erhvervsdrivendes behandling af personoplysninger.

#### 3.3.2. Omkostninger ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik

Artikel 6, stk. 1

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

<sup>(94)</sup> Der findes yderligere vejledning i Artikel 29-Gruppen vedrørende databeskyttelse: Retningslinjer om automatiske individuelle afgørelser og profilering i henhold til forordning (EU) 2016/679.

Dette oplysningskrav vil navnlig gælde i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende opgiver et overtakseringsnummer, som forbrugeren skal ringe til for at indgå aftalen om de tilbudte varer eller tjenesteydelser.

### 3.3.3. Forskud og finansielle garantier

Artikel 6, stk. 1

q) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor

Forskud og finansielle garantier anvendes ofte i lejekontrakter, hvor en værdifuld genstand stilles til rådighed for forbrugeren, såsom billeje. Som det forklares i betragtning 33: »Den erhvervsdrivende bør være forpligtet til på forhånd at oplyse forbrugeren om eventuelle ordninger, som indebærer, at forbrugeren betaler et forskud til den erhvervsdrivende, herunder ordninger om, at et beløb blokeres på forbrugers kredit- eller hævekort.«

— For eksempel bør oplysningerne om garantiens betingelser navnlig angive, om det pågældende beløb vil blive blokeret eller trukket fra forbrugers konto, og hvornår og på hvilke betingelser det vil blive frigivet eller tilbagebetalt til forbrugeren.

### 3.3.4. Udenretslige procedurer for bilæggelse af tvister

Artikel 6, stk. 1

t) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

Ovennævnte oplysningskrav vedrører enhver udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er omfattet af, herunder mekanismer, som er omfattet af anvendelsesområdet for Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU<sup>(95)</sup> om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (»direktivet om ATB på forbrugerområdet«).

Direktivet om ATB på forbrugerområdet sikrer, at EU-borgere har adgang til udenretslige tvistbilæggelsesmekanismer til løsning af deres tvister med erhvervsdrivende, der er etableret i EU. Det fastsætter specifikke kvalitetskrav til de alternative tvistbilæggelsesinstanser og -procedurer. Kun alternative tvistbilæggelsesorganer, som medlemsstaterne har vurderet i forhold til disse krav, og som er blevet meddelt Kommissionen, anerkendes som »ATB-instanser« i henhold til direktivet om ATB på forbrugerområdet.

Direktivet om ATB på forbrugerområdet finder anvendelse på nationale og grænseoverskridende tvister vedrørende kontraktlige forpligtelser, der udspringer af købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler, uanset hvilken vare eller tjenesteydelse en forbruger køber (kun tvister vedrørende sundhed og videregående uddannelse er undtaget<sup>(96)</sup>), om varen eller tjenesteydelsen er købt online eller offline, og om den erhvervsdrivende er etableret i forbrugers medlemsstat eller i en anden medlemsstat.

Når den udenretslige mekanisme, som den erhvervsdrivende underretter forbrugeren om i henhold til artikel 6, stk. 1, litra t), i direktivet om forbrugerrettigheder, er en »ATB-instans« som defineret i artikel 4, stk. 1, litra h), i direktivet om ATB på forbrugerområdet, skal den erhvervsdrivende derfor også opfylde kravene i samme direktivs artikel 13. Det kræver, at de erhvervsdrivende oplyser om den ATB-instans eller de ATB-instanser, som disse erhvervsdrivende hører under, når disse erhvervsdrivende forpligter sig eller er forpligtet til at anvende alternativ tvistbilæggelse til at bilægge tvister med forbrugere. Disse oplysninger skal omfatte de relevante ATB-instansers websteder. I henhold til artikel 13, stk. 2, i direktivet om ATB på forbrugerområdet skal oplysningerne være klare og forståelige og lettilgængelige på den erhvervsdrivendes websted, hvis et sådant findes, og, hvis det er relevant, i de generelle betingelser, der gælder for købs- og tjenesteydelsesaftaler mellem den erhvervsdrivende og en forbruger.

<sup>(95)</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>(96)</sup> Se artikel 2, stk. 2, i direktivet om ATB på forbrugerområdet om undtagelser fra anvendelsesområdet.

Domstolen præciserede i denne forbindelse, at det i henhold til artikel 13, stk. 2, i direktivet om ATB på forbrugerområdet og artikel 6, stk. 1, litra t), i direktivet om forbrugerrettigheder ikke er tilstrækkeligt, at forbrugeren først modtager oplysningerne om alternativ tvistbilæggelse på tidspunktet for indgåelsen af aftalen med den erhvervsdrivende, hvad enten dette sker gennem de generelle betingelser eller et fra disse særskilt dokument. Forbrugeren skal i stedet modtage disse oplysninger i rette tid forud for indgåelsen af aftalen, og ikke først på tidspunktet for aftaleindgåelsen <sup>(97)</sup>.

I henhold til artikel 14, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 <sup>(98)</sup> om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (»forordningen om OTB på forbrugerområdet«) skal erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og onlinemarkedspladser, der er etableret i Unionen, desuden på deres websteder have et elektronisk link til OTB-plattformen <sup>(99)</sup>.

### 3.4. Yderligere krav til onlinemarkedspladser

Direktiv (EU) 2019/2161 ændrer både direktivet om forbrugerrettigheder og direktivet om urimelig handelspraksis ved at indføre oplysningskrav for »onlinemarkedspladser«. Onlinemarkedspladser er defineret i artikel 2, nr. 17), i direktivet om forbrugerrettigheder <sup>(100)</sup>.

#### Artikel 2

17) »onlinemarkedsplads«: en tjenesteydelse, der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Ved direktiv (EU) 2019/2161 er der i direktivet om forbrugerrettigheder tilføjet en ny artikel 6a »Supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser«.

Artikel 6a begynder med en generel bestemmelse, der fastsætter krav vedrørende adgangen til de oplysninger, som onlinemarkedspladsen skal give — disse formelle krav svarer til de eksisterende krav i artikel 6, stk. 1, og artikel 8, stk. 1, for alle aftaler vedrørende fjernsalg:

#### Artikel 6a

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden fjernsalgsaftale eller et tilsvarende tilbud på en onlinemarkedsplads, giver udbyderen af onlinemarkedspladsen, uden at det berører direktiv 2005/29/EF, forbrugeren følgende oplysninger på en klar og forståelig måde og på en måde, der egner sig til fjernkommunikation:

De specifikke oplysningskrav er fastsat i artikel 6a, stk. 1. Litra a) kræver gennemsigtighed med hensyn til parametre for rangordning, mens forpligtelserne i litra b), c) og d) kræver oplysninger om den anden kontraherende parts status, anvendelsen af forbrugerrettigheder og om, hvem der er ansvarlig for opfyldelsen af aftalen.

#### 3.4.1. Kriterier for rangordning

#### Artikel 6a, stk. 1

a) generelle oplysninger i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres, om de vigtigste parametre for rangordning, som defineret i artikel 2, stk. 1, litra m), i direktiv 2005/29/EF, af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af søgningen og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre

<sup>(97)</sup> C-380/19, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ECLI:EU:C:2020:498, præmis 34-35.

<sup>(98)</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>(99)</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DA>.

<sup>(100)</sup> Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om åbne og retfærdige markeder i den digitale sektor (COM (2020) 842 final af 15.12.2020, 2020/0374(COD) (retsakt om digitale markeder)) fastsætter yderligere forpligtelser for visse markedspladser, der drives af såkaldte gatekeepere.

Direktiv (EU) 2019/2161 tilføjede en tilsvarende oplysningspligt til direktivet om urimelig handelspraksis som et nyt stk. 4a i artikel 7 om vildledende udeladelser. Det tilføjede også et nyt punkt 11a i bilag I »Sortliste« til direktivet om urimelig handelspraksis, der forbyder skjult reklame og betalt reklame i søgeresultater.

Forpligtelsen i direktivet om forbrugerrettigheder finder anvendelse på onlinemarkedspladser, der muliggør direkte indgåelse af forbrugeraftaler med tredjeparter (både B2C- og C2C-kontrakter). Den finder derimod ikke anvendelse på prissammenligningsværktøjer og onlinesøgemaskiner, når de ikke fungerer som onlinemarkedspladser — disse formidlere er kun underlagt kravene i direktivet om urimelig handelspraksis.

Rangordning defineres i artikel 2, litra m), i direktivet om urimelig handelspraksis som »den relative betydning af produkter, som de præsenteres, organiseres eller formidles af den erhvervsdrivende, uanset hvilke teknologiske midler der anvendes til en sådan præsentation, organisation eller kommunikation«. Den samme definition gælder også i forbindelse med direktivet om forbrugerrettigheder.

I betragtning 19 i direktiv (EU) 2019/2161 forklares det yderligere som »[...] herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf«.

Forpligtelsen til at oplyse om parametrene for rangordning opstår, når markedspladsen efter en forbrugers søgning leverer søgeresultater, der henviser til produkter, der udbydes af forskellige erhvervsdrivende eller forbrugere på markedet. Den finder derimod **ikke anvendelse på standardorganiseringen af den onlinegrænseflade, der vises til forbrugeren, og som ikke er resultatet af en specifik søgning på denne onlinegrænseflade.**

Hvad angår oplysningernes indhold, skal markedspladsen give »generelle« oplysninger om de vigtigste parametre for rangordningen af produkter og om disse parametres »relative betydning« i forhold til andre parametre.

Betragtning 22 i direktiv (EU) 2019/2161 fastsætter følgende: »Parametre, der afgør rangordning, er alle generelle kriterier, processer, specifikke signaler der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- eller degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordningen«.

Oplysninger om rangordning berører ikke Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943 <sup>(101)</sup> om forretningshemmeligheder. Som forklaret i den parallelle forpligtelse til at sikre gennemsigtighed i rangordningen for alle onlineplatforme og onlinesøgemaskiner i artikel 5 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 <sup>(102)</sup> (»P2B-forordningen«), betyder dette, at hensynet til de kommercielle interesser hos de relevante udbydere aldrig bør føre til afslag på at oplyse om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen. Samtidig kræver hverken direktiv (EU) 2016/943 eller P2B-forordningen offentliggørelse af nærmere detaljer om, hvordan udbydernes rangordningsmekanismer, herunder algoritmer, fungerer <sup>(103)</sup>. Den samme tilgang gælder for oplysningskravet i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder.

Beskrivelsen af standardparametrene for rangordning kan forblive på et generelt niveau og skal ikke præsenteres på en skræddersyet måde for hver enkelt søgning <sup>(104)</sup>. Ud over de generelle krav om tilgængelighed skal oplysningerne om rangordningsparametre stilles til rådighed i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, som er direkte og let tilgængelig fra den side, hvor tilbuddene præsenteres <sup>(105)</sup>.

Oplysningspligten gælder også, når en erhvervsdrivende gør det muligt at søge på en onlinegrænseflade ved hjælp af **taleskommandoer** (via »digitale assistenter«) i stedet for at skrive. Også i dette tilfælde skal oplysningerne gøres tilgængelige på den erhvervsdrivendes websted/applikation på »et særligt afsnit af onlinegrænsefladen«.

Reglerne om gennemsigtighed i rangordningen over for forbrugerne (i direktivet om forbrugerrettigheder og direktivet om urimelig handelspraksis) definerer »rangordning« på stort set samme måde som P2B-forordningen. I henhold til P2B-forordningen skal platformene informere deres erhvervsbrugere gennem oplysninger i platformens vilkår og betingelser til erhvervsbrugere eller stille oplysninger til rådighed forud for aftaleindgåelsen.

<sup>(101)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943 af 8. juni 2016 om beskyttelse af fortrolig knowhow og fortrolige forretningsoplysninger (forretningshemmeligheder) mod ulovlig erhvervelse, brug og videregivelse (EUT L 157 af 15.6.2016, s. 1).

<sup>(102)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlings tjenester (EUT L 186 af 11.7.2019, s. 57).

<sup>(103)</sup> Se betragtning 23 i direktiv (EU) 2019/2161 og betragtning 27 i P2B-forordningen.

<sup>(104)</sup> Se betragtning 23 i direktiv (EU) 2019/2161.

<sup>(105)</sup> Jf. artikel 7, stk. 4a, i direktivet om urimelig handelspraksis.

Selv om de respektive oplysningskrav er ens, er deres »målgrupper« forskellige. Derfor kræver direktivet om forbrugerrettigheder (og direktivet om urimelig handelspraksis) kun »generelle« oplysninger om de vigtigste rangordningsparametre og deres relative betydning. Denne forskel i forhold til P2B-forordningen afspejler informationsbehovet hos **forbrugere, der kræver kortfattede oplysninger, som er lette at forstå**. Af samme grund kræver reglerne i direktivet om forbrugerrettigheder (og direktivet om urimelig handelspraksis) heller ikke en redegørelse for »årsagerne« til den relative betydning af de vigtigste rangordningsparametre, der kræves i henhold til P2B-forordningen.

I praksis vil udbydere af onlineformidlingstjenester kunne anvende de mere detaljerede oplysninger, som de giver deres erhvervsbrugere i henhold til P2B-forordningen, som grundlag for at udforme en forbrugerorienteret forklaring af rangordningsparametrene. Kommissionen har udstedt retningslinjer for gennemsigtighed i rangordningen i henhold til P2B-forordningen <sup>(106)</sup>. Disse retningslinjer behandler en række spørgsmål, der også er indirekte relevante i forbindelse med anvendelsen af reglerne i direktivet om forbrugerrettigheder og direktivet om urimelig handelspraksis om gennemsigtighed i rangordningen, såsom begrebet »vigtigste parametre«, »relativ fremtrædende placering« og »direkte og indirekte vederlag«.

### 3.4.2. Kontrahentens status

Artikel 6a, stk. 1

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 udbyderen af onlinemarkedspladsen*

Et lignende krav vedrørende tredjepartsleverandørens status er fastsat i artikel 7, stk. 4, nyt litra f), i direktivet om urimelig handelspraksis, der omhandler opfordringer til køb.

Formålet med dette oplysningskrav specifikt for onlinemarkedspladser er at sikre, at forbrugerne altid ved, hvem de køber en vare eller en tjenesteydelse på onlinemarkedspladsen af — en erhvervsdrivende eller en anden forbruger. En fejlagtig antagelse om, at tredjepartsleverandøren er en erhvervsdrivende, kan skabe problemer for forbrugeren, hvis noget går galt med onlinekøbet (f.eks. mangler ved varerne), og hvis det derefter viser sig, at forbrugerbeskyttelsesreglerne, såsom fortrydelsesretten inden for 14 dage eller den lovbestemte garanti, rent faktisk ikke finder anvendelse på aftalen.

Begge bestemmelser i direktivet om forbrugerrettigheder og direktivet om urimelig handelspraksis præciserer, at oplysningerne om tredjepartsleverandørens status bør baseres på en erklæring fra den pågældende leverandør, som onlinemarkedspladsen derefter sender til forbrugeren. Onlinemarkedspladsen kan derfor primært basere sig på erklæringen fra tredjepartsleverandøren. Denne tilgang er i overensstemmelse med forbuddet mod at pålægge onlineformidlere generelle overvågningsforpligtelser i henhold til direktivet om elektronisk handel <sup>(107)</sup>, i det omfang de relevante bestemmelser i direktivet om elektronisk handel finder anvendelse på onlinemarkedspladsen. Samtidig berører det ikke markedspladsens forpligtelser med hensyn til ulovligt indhold, såsom at handle på grundlag af en meddelelse, der gør platformen opmærksom på specifikke svigagtige tilbud fra erhvervsdrivende <sup>(108)</sup>.

Det bør understreges, at artikel 6a, stk. 1, litra b), fastsætter et oplysningskrav for at fremme klarhed for forbrugere, der handler på onlinemarkedspladser. Egenerklæringen er en god indikator for leverandørens retlige status, men erstatter ikke definitionen af en »erhvervsdrivende«, som stadig skal anvendes i overensstemmelse med de specificerede kriterier. I denne forbindelse skal der henvises til punkt 22 i bilag I til direktivet om urimelig handelspraksis (»sortliste«), som forbyder erhvervsdrivende at udgive sig for ikke at være erhvervsdrivende. Dette forbud gælder for enhver ukorrekt eller unøjagtig angivelse af, at han ikke er erhvervsdrivende i henhold til denne nye oplysningsregel.

### 3.4.3. Oplysninger om, at EU's forbrugerlovgivning ikke finder anvendelse

Artikel 6a, stk. 1, litra c), har til formål at tilskynde erhvervsdrivende til at angive deres status korrekt. Det kræver, at udbyderen af onlinemarkedspladsen advarer forbrugerne om, at de ikke er dækket af forbrugerrettighederne, hvis tredjepartsleverandøren har erklæret, at han ikke er erhvervsdrivende.

<sup>(106)</sup> Kommissionens meddelelse — Retningslinjer for gennemsigtighed i rangordningen i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 (EUT C 424 af 8.12.2020, s. 1).

<sup>(107)</sup> Den samme regel findes i Kommissionens forslag til retsakt om digitale tjenester: [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_da](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_da)

<sup>(108)</sup> Se artikel 14, stk. 2, i direktivet om elektronisk handel.



## Artikel 6a, stk. 1

c) *hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten ikke gælder for aftalen, når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, ikke er erhvervsdrivende*

Oplysninger om, at EU's forbrugerrettigheder ikke gælder for aftalen, skal på en kortfattet og så fremtrædende måde som muligt ledsage oplysningen om, at tredjepartsleverandøren ikke er erhvervsdrivende. Hovedformålet med denne meddelelse er at advare forbrugerne om, at de ikke kan regne med den retsbeskyttelse, de normalt ville forvente, såsom fortrydelsesret eller lovbestemt garanti, således at de indgår aftalen med fuldt kendskab til disse begrænsninger.

## 3.4.4. Fordeling af ansvar i forbindelse med aftalen

## Artikel 6a, stk. 1

d) *hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbyderen af onlinemarkedspladsen; sådanne oplysninger berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjepart har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.*

Forbrugere, der benytter en onlinemarkedsplads, indgår aftaler enten med udbyderen af markedspladsen eller med tredjepartsleverandøren om levering af specifikke produkter, der tilbydes på markedspladsen. Desuden har forbrugeren også en (ramme-)aftale med udbyderen af onlinemarkedspladsen, og sidstnævnte har indgået aftaler med leverandørerne på markedspladsen. Disse kontrakter regulerer betingelserne for anvendelse af markedspladstjenesten for brugerne, herunder de tjenesteydelser, som markedspladsen tilbyder forbrugeren i forbindelse med deres aftaler med leverandørerne om bestemte produkter.

Artikel 6a, stk. 1, litra d), har til formål at skabe klarhed for forbrugerne med hensyn til, »hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem« tredjepartsleverandøren og markedspladsen, når der indgås aftaler med tredjepartsleverandører på markedspladsen. Det kræver, at markedspladsen minder forbrugeren om ethvert ansvar, som markedspladsen måtte have påtaget sig i forbindelse med sådanne aftaler over for forbrugeren.

Disse oplysninger om ansvarsfordelingen mellem udbyderen af onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren skal gives »hvis det er relevant«. Dette krav gælder nemlig kun, hvis onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren deler ansvar over for forbrugerne. F.eks. kan onlinemarkedspladsen påtage sig ansvaret for leveringen af varerne, mens tredjepartsleverandøren fortsat er ansvarlig for varernes overensstemmelse.

Direktivet om forbrugerrettigheder regulerer ikke, hvordan ansvaret skal fordeles mellem parterne. Det er op til onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren at aftale deres respektive ansvar for de aftaler, der indgås på markedspladsen, med forbehold af gældende national ret, og markedspladsen skal informere forbrugerne herom.

Betragtning 27 i direktiv (EU) 2019/2161 illustrerer, hvordan onlinemarkedspladsen kan gennemføre denne nye oplysningspligt: »Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan angive, at en tredjeparts erhvervsdrivende er eneansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder eller beskrive sine egne specifikke ansvarsområder, hvis denne udbyder påtager sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, for eksempel levering eller udøvelse af fortrydelsesretten.« Det nævnes i denne betragtning også, at der bør gives oplysninger på en klar og forståelig måde og ikke kun i standardvilkår og -betingelser eller lignende aftaledokumenter.

## 3.4.5. Mulighed for at pålægge yderligere oplysningskrav

Artikel 6a, stk. 2, giver medlemsstaterne mulighed for at indføre yderligere oplysningskrav for onlinemarkedspladser under hensyntagen til reglerne i direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel.

## Artikel 6a

2. Med forbehold af direktiv 2000/31/EF forhindrer denne artikel ikke medlemsstaterne i at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

Denne reguleringsmulighed svarer derfor til den mere generelle mulighed i artikel 6, stk. 8, som giver medlemsstaterne mulighed for at pålægge yderligere oplysningskrav (som beskrevet i afsnit 3.1.5 ovenfor).

#### 4. Særlige krav til aftaler om fjernsalg

##### 4.1. Definition af aftale om fjernsalg

I artikel 2 defineres aftaler om fjernsalg som følger: »7) »aftale om fjernsalg': enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelse uden den erhvervsdrivendes og forbrugers samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker.«

Betragtning 20 indeholder yderligere forklaringer af dette begreb, herunder eksempler på fjernkommunikation: »Definitionen af aftaler om fjernsalg bør omfatte alle tilfælde, hvor en aftale indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelse, udelukkende ved brug af en eller flere fjernkommunikationsteknikker (f.eks. postordre, internet, telefon eller fax) til og med det tidspunkt, hvor aftalen indgås. Denne definition bør også dække situationer, hvor forbrugeren alene besøger det faste forretningssted med henblik på at indsamle information om varerne eller tjenesteydelserne, og aftalen efterfølgende forhandles og indgås via fjernkommunikation. I modsætning hertil bør en aftale, der forhandles på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og indgås endeligt ved hjælp af fjernkommunikation, ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Tilsvarende bør en aftale, der indledes ved hjælp af fjernkommunikation, men indgås endeligt på den erhvervsdrivendes faste forretningssted, heller ikke betragtes som en aftale om fjernsalg. Ligeledes bør begrebet aftale om fjernsalg ikke omfatte reservationer foretaget af en forbruger ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik med henblik på levering af en tjenesteydelse fra en erhvervsdrivende, som f.eks. i det tilfælde, hvor en forbruger ringer for at bestille tid hos en frisør. [...]«

Når parterne indgår en aftale om fjernsalg, kan de også anvende **en kombination af flere fjernkommunikationsteknikker** (f.eks. websted, mobilapp eller telefonopkald). Det faktum, at parterne mødes efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg, normalt på leverings- eller betalingstidspunktet, bør ikke ændre klassificeringen af en aftale som en aftale om fjernsalg. Hvis forbrugeren blot har besøgt det faste forretningssted for at få oplysninger om varerne eller tjenesteydelserne, skal den aftale, vedkommende senere forhandler og indgår med den erhvervsdrivende ved fjernsalg, betragtes som en aftale om fjernsalg. Selv om det ikke betragtes som en aftale om fjernsalg, hvis forbrugeren alene bestiller tid hos den erhvervsdrivende, vil en bindende reservering, f.eks. over telefonen, af varer, som skal afhentes, eller tjenesteydelser, som skal modtages, på et bestemt tidspunkt, sandsynligvis udgøre en aftale om fjernsalg i henhold til direktivet.

Direktivet finder kun anvendelse på aftaler om fjernsalg, der indgås **som led i et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser**. Hvis f.eks. en erhvervsdrivende kun undtagelsesvis indgår en aftale med en forbruger pr. e-mail eller telefon, efter at være blevet kontaktet af forbrugeren, bør en sådan aftale ikke betragtes som en aftale om fjernsalg i henhold til direktivet. Det er imidlertid ikke nødvendigt, at den erhvervsdrivende etablerer en kompleks organisation, f.eks. en onlinegrænseflade, for fjernsalg. Også enklere ordninger, såsom fremme af brugen af e-mail eller telefon til indgåelse af aftaler med forbrugere, ville udløse anvendelsen af kravene i direktivet om forbrugerrettigheder.

Den erhvervsdrivende kan benytte en onlinemarkedsplads til indgåelse af aftaler, der er omfattet af direktivet. Som det forklares i betragtning 20: »[...] Begrebet et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser bør omfatte systemer, der tilbydes af en tredjemand, der ikke er den erhvervsdrivende, men som anvendes af den erhvervsdrivende, f.eks. en onlineplatform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfælde, hvor websider udelukkende tilbyder information om den erhvervsdrivende, vedkommendes varer og/eller tjenesteydelser og kontaktoplysninger.«

Anvendelsen af direktivet om forbrugerrettigheder afhænger ikke af den teknologi, der anvendes af en erhvervsdrivende. Det er irrelevant, om en forbruger indgår en »normal« aftale om fjernsalg over internettet eller anvender blockchain-teknologi <sup>(109)</sup>.

#### 4.2. Oplysninger forud for indgåelsen af aftalen

##### 4.2.1. Oplysninger, der skal afgives, lige før ordren afgives

#### Artikel 8

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

Artikel 8, stk. 2, henviser til oplysninger, der skal gives til forbrugerne, lige inden de indgår aftaler ved hjælp af elektroniske midler, og som indebærer betaling af en pris.

Direktivet definerer ikke »elektroniske midler«, men i lyset af forklaringen i betragtning 39 bør det fortolkes sådan, at begrebet henviser til **aftaler, der indgås via websteder og andre onlinegrænseflader**: »Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren [...]«. Endvidere kan artikel 8, stk. 2, i lyset af definitionen af »ad elektronisk vej« i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535 <sup>(110)</sup> også dække andre teknologier, f.eks. digitalt indhold, som leveres via digitale tv-dekodere.

Artikel 8, stk. 2, i direktivet om forbrugerrettigheder skal ses i sammenhæng med de nationale regler, der gennemfører bestemmelserne i direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel om indgåelse af taler, som finder anvendelse, hvis aftalen er omfattet af definitionen af en »informations-samfundstjeneste«, dvs. enhver tjeneste, der normalt leveres mod betaling, og som teleformidles ved hjælp af elektronisk databehandlingsudstyr og dataoplagringsudstyr på individuel anmodning af en tjenestemodtager.

Artikel 8, stk. 9, i direktivet om forbrugerrettigheder bekræfter udtrykkeligt, at det ikke berører reglerne i artikel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF, i henhold til hvilke den erhvervsdrivende er forpligtet til at **lade forbrugeren bekræfte den elektroniske ordre, inden den afgives**.

Artikel 8, stk. 2, i direktivet om forbrugerrettigheder vil i praksis finde anvendelse på det tidspunkt, hvor forbrugeren anmodes om at bekræfte ordren i overensstemmelse med direktivet om elektronisk handel, dvs. at kontrollere indholdet i indkøbskurven, før der klikkes på »køb«-knappen <sup>(111)</sup>.

<sup>(109)</sup> Dette princip gælder også for transaktioner, hvor de såkaldte »intelligente kontrakter« anvendes. En »intelligent kontrakt« er et computerprogram eller en transaktionsprotokol, som automatisk udfører, kontrollerer eller dokumenterer retlig relevante begivenheder og handlinger. Man er endnu ikke nået til enighed om en fælles definition af »intelligente kontrakter«. Ifølge en rapport om den retlige og lovgivningsmæssige ramme for blockchains og intelligente kontrakter udarbejdet af ConsenSys AG på vegne af EU's Observationscenter og Forum for Blockchain-teknologi betyder begrebet generelt computerkode, der lagres på en blockchain, og som en eller flere parter kan få adgang til ([https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report\\_legal\\_v1.0.pdf](https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf)). Disse programmer kører ofte automatisk og bruger blockchain-funktioner som beskyttelse mod manipulation, decentral behandling osv. Derfor gælder, at selv om en »intelligent kontrakt« fungerer i henhold til betingelserne for en specifik aftale, som den udfører, bør begrebet ikke bruges som synonym for selve aftalen.

<sup>(110)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535 af 9. september 2015 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske forskrifter samt forskrifter for informationssamfundets tjenester (EUT L 241 af 17.9.2015, s. 1). Artikel 1, litra b), nr. ii): »**ad elektronisk vej**»: at en tjeneste fra afsendelsesstedet sendes og på bestemmelsesstedet modtages ved hjælp af elektronisk databehandlingsudstyr (herunder digital komprimering) og datalagringsudstyr, og som udelukkende sendes, rutes og modtages via tråd, radio, optiske midler eller andre elektromagnetiske midler.

<sup>(111)</sup> Nogle erhvervsdrivende præsenterer ofte produkter, som forbrugerne måske vil kunne lide i den sidste fase af ordreprocessen, hvilket kan gøre det svært for forbrugerne at gennemgå deres ordre for at sikre, at alt ser rigtigt ud. Hvis præsentationen kan forvirre forbrugeren og forhindre vedkommende i at forstå de vigtigste elementer af aftalen korrekt, før ordren afgives, kan denne praksis muligvis betragtes som vildledende i henhold til artikel 6 eller 7 i direktivet om urimelig handelspraksis.

Udtrykket »direkte før« i artikel 8, stk. 2, dækker først og fremmest det **tidsmæssige aspekt** og bør fortolkes som »umiddelbart før«. Endvidere tyder udtrykkene »i fremhævet form« i artikel 8, stk. 2, og »i nærhed af« i betragtning 39 på, at kravene til **præsentation af oplysninger** er strengere end de generelle krav i artikel 6, stk. 1, og artikel 8, stk. 1. Oplysningerne skal præsenteres på en sådan måde, at forbrugeren reelt kan se og læse dem inden afgivelsen af ordren uden at være nødt til at gå væk fra den side, der anvendes til at afgive ordren.

De specifikke oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen som omhandlet i artikel 8, stk. 2, er:

- 1) vigtigste egenskaber (artikel 6, stk. 1, litra a))
- 2) den samlede pris (artikel 6, stk. 1, litra e))
- 3) aftalens gyldighedsperiode og betingelserne for at opsiges den (artikel 6, stk. 1, litra o))
- 4) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af aftalen (artikel 6, stk. 1, litra p)).

#### 4.2.2. Knap til bekræftelse af ordre

##### Artikel 8

##### 2. [...]

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

Artikel 8, stk. 2, andet afsnit, kræver, at den knap, der bruges til at afgive ordrer på webstedet, er tydeligt mærket. Den pågældende angivelse (mærkningen) skal være på selve knappen eller umiddelbart ved siden af den. Dette kan være udformet på forskellige måder, så længe det klart formidler, at der er en betalingsforpligtelse <sup>(112)</sup>:

- F.eks. vil udtryk såsom »køb nu«, »betal nu« eller »bekræft køb« formidle budskabet i overensstemmelse med denne bestemmelse
- På den anden side er det mindre sandsynligt, at udtryk såsom »tilmeld«, »bekræft« eller »bestil nu« samt unødigt lange sætninger, der slører budskabet om betalingsforpligtelsen, opfylder dette krav.

Dette krav gælder også, hvis den erhvervsdrivende har udformet præsentationen af oplysningerne forud for indgåelsen af aftalen med forbrugeren for øje i henhold til artikel 8, stk. 4.

#### 4.2.3. Oplysninger om leveringsbegrænsninger og betalingsmidler

##### Artikel 8

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

I henhold til artikel 8, stk. 3, skal websteder med elektronisk handel informere forbrugerne om leveringsbegrænsninger, herunder geografiske begrænsninger, ved at angive letforståelige oplysninger på en klart synlig måde. For eksempel bør disse oplysninger ikke kun nævnes i den erhvervsdrivendes generelle vilkår og betingelser eller kun på separate websider, der ikke er tydeligt mærket, og som forbrugerne derfor sandsynligvis ikke vil besøge til under deres indkøbssession.

Oplysningerne om »leveringsbegrænsninger« i henhold til artikel 8, stk. 3, skal svare til oplysninger om forholdene vedrørende betaling, der er fastsat i henhold til artikel 6, litra g), i direktivet om forbrugerrettigheder.

<sup>(112)</sup> Der forventes yderligere vejledning om fortolkningen af »en tilsvarende utvetydig formulering« fra den verserende sag C-249/21, Fuhrmann-2, som omhandlede spørgsmålet om, hvorvidt en sådan formulering skal vurderes under hensyntagen til alle omstændighederne ved en ordre- eller reservationsproces, herunder hvordan ordreprocessen er tilrettelagt, eller kun betegnelsen på knappen/den tilsvarende funktion.

Leverings- og betalingsbegrænsninger er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 om geoblokering <sup>(113)</sup>. Navnlige kan automatisk ændring af oplysningerne om leveringsbegrænsninger på grundlag af brugerens geolokalisering medføre en overtrædelse af artikel 4 i forordningen om geoblokering, navnlig hvis den forhindrer adgang til varerne i et område, hvortil den erhvervsdrivende normalt tilbyder levering.

— *F.eks. må en erhvervsdrivende, der tilbyder levering i en given medlemsstat i henhold til de gældende generelle betingelser på sit internationale »com«-websted, ikke automatisk udelukke denne leveringsmulighed, når den opdager en forbruger, der besøger siden fra denne medlemsstat, og for hvem der også findes et særligt nationalt websted.*

Med hensyn til betalingsmidler forbyder artikel 5 i forordningen om geoblokering erhvervsdrivende at begrænse deres accept på grundlag af kundens nationalitet, bopæl eller hjemsted i EU, såsom det sted, hvor bankkortet er udstedt.

#### 4.2.4. Aftaler, der indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik med begrænset plads eller tid

Artikel 8, stk. 4, omhandler fjernkommunikationsteknikker, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne:

##### Artikel 8

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 eller gennem 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 tidsbegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. henholdsvis artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o), med undtagelse af den i litra h) omhandlede standardfortrydelsesformular fastsat i bilag I(B). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, herunder standardfortrydelsesformularen, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med nærværende artikels stk. 1.

Artikel 8, stk. 4, omfatter dermed de samme oplysningskrav som artikel 8, stk. 2, hvortil kommer oplysninger om:

- 1) den erhvervsdrivendes identitet, jf. artikel 6, stk. 1, litra b)
- 2) fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra h), dvs. oplysninger om betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende.

Artikel 8, stk. 4, omfatter ikke kravet i artikel 6, stk. 1, litra p), om at give oplysninger om »minimumsvarigheden af forbrugernes forpligtelser i henhold til aftalen«. Som det imidlertid blev forklaret tidligere i afsnit 3.2.7, er enhver sådan minimumsperiode også en af de vigtigste betingelser for opsigelse af en tidsbestemt aftale eller en aftale, der forlænges automatisk i henhold til artikel 6, stk. 1, litra o). Derfor bør disse oplysninger i praksis også være omfattet af artikel 8, stk. 4.

Artikel 8, stk. 4, finder anvendelse på aftaler, der indgås ved hjælp af teknologier såsom **telefon**, via **stemmestyrede indkøbsassistenter**, **sms** eller andre former for fjernkommunikationsteknik, som fastsætter tekniske grænser for mængden af oplysninger, der kan præsenteres for forbrugeren <sup>(114)</sup>. I sådanne situationer giver direktivet den erhvervsdrivende mulighed for at give forbrugeren et mere begrænset udvalg af oplysninger, inden aftalen om fjernsalg indgås, mens de øvrige oplysninger, der kræves i henhold til artikel 6, stk. 1, skal gives via en anden kilde på et klart og forståeligt sprog. (Se også betragtning 36, der henviser til »at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider«).

Ved direktiv (EU) 2019/2161 blev artikel 8, stk. 4, i direktivet om forbrugerrettigheder ændret, således at forpligtelsen til at fremlægge standardfortrydelsesformularen i bilag I, del B, ikke var omfattet af oplysningspligten. Det er således tilstrækkeligt, at denne formular meddeles via en anden kilde på et klart og forståeligt sprog <sup>(115)</sup>. Når aftalen er indgået, bør fuldstændige oplysninger indgå i den bekræftelse af aftalen, der gives på et varigt medium i henhold til artikel 8, stk. 7.

<sup>(113)</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>(114)</sup> Jf. også betragtning 41 i direktiv (EU) 2019/2161.

<sup>(115)</sup> C-430/17, Walbusch/Walter Busch, ECLI:EU:C:2019:47, præmis 46.

Domstolen behandlede anvendelsen af artikel 8, stk. 4, i sag C-430/17, Walbusch Walter Busch, som vedrørte fjernsalg via postordresalg (kupon distribueret via aviser og tidsskrifter).

Domstolen fastslog, at »[v]urderingen af, om en kommunikationsteknik i et konkret tilfælde kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne som omhandlet i artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83, skal ske **under hensyntagen til samtlige de tekniske egenskaber ved den erhvervsdrivendes markedsføringsmeddelelse**. Det skal i denne forbindelse efterprøves, om **alle de oplysninger, som er omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1**, henset til hvor meget plads og tid meddelelsen optager og minimumsstørrelsen af den skrifttype, som ville været passende for en gennemsnitsforbruger, som denne meddelelse er rettet til, **objektivt kan gives inden for rammerne af den nævnte meddelelse**.

Til gengæld er **de valg, som den pågældende erhvervsdrivende har truffet med hensyn til udformning og anvendelse af den plads og den tid, som denne råder over i medfør af den kommunikationsteknik, som vedkommende har valgt at anvende, ikke relevante med henblik på denne vurdering**»<sup>(116)</sup>.

I praksis er »en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid«, som omhandlet i artikel 8, stk. 4, en teknik, **der ikke giver mulighed for lagdelt information** (f.eks. via ekspanderbare overskrifter eller hyperlinks, der fører forbrugerne til en mere detaljeret præsentation af de relevante oplysninger) — se i denne forbindelse afsnit 3.1.1 om forbrugeroplysning på en klar og forståelig måde.

**Smartphones** kan ikke betragtes som »fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne«, da der altid også kan gives yderligere oplysninger til brugerne af sådanne skærme via ekspanderbare indholdstræer eller yderligere sider. Hvis den erhvervsdrivende har tilpasset indholdet og præsentationen af onlinegrænsefladen for sådant udstyr, kan den anvende artikel 8, stk. 4, og den tilknyttede retspraksis som rettesnor for udvælgelse af de oplysninger, der bør være mest fremtrædende. I disse tilfælde kan den erhvervsdrivende fokusere på de oplysnings-elementer, der kræves i henhold til artikel 8, stk. 4, eventuelt i et ekspanderbart<sup>(117)</sup> format, og give resten af de obligatoriske oplysninger via yderligere sider.

#### 4.3. **Aftaler indgået telefonisk**

##### Artikel 8

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

Artikel 8, stk. 5, indeholder en særlig regel for aftaler, der indgås telefonisk, om, at den erhvervsdrivendes navn og opkaldets kommercielle sigte opgives ved begyndelsen af samtalen. Da denne regel finder anvendelse »jf. dog stk. 4«, **kan erhvervsdrivende begrænse de oplysninger, der gives under opkaldet, i overensstemmelse med artikel 8, stk. 4**.

##### Artikel 8

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

Artikel 8, stk. 6, indeholder et andet lovgivningsmæssigt valg for medlemsstaterne. Nogle medlemsstater har benyttet sig af dette lovgivningsmæssige valg på en mere begrænset måde, dvs. at de kun har anvendt de respektive yderligere krav på aftaler indgået ved telefonopkald, som den erhvervsdrivende har **taget initiativ til**.

<sup>(116)</sup> Ibid, præmis 39.

<sup>(117)</sup> Erhvervsdrivende kan f.eks. bruge »indholdsfortegnelser« med ekspanderbare overskrifter. På det øverste niveau kan forbrugerne f.eks. se de overordnede emner, som hver især kan ekspanderes, når de klikker på det, så de dirigeres til en mere detaljeret præsentation af de relevante oplysninger. På denne måde har forbrugerne alle de nødvendige oplysninger på ét sted, samtidig med at de har kontrol over, hvad de ser og hvornår.

»Varigt medium« henviser i denne bestemmelse til papir og andre varige medier som forklaret i betragtning 23: »Varige medier bør sætte forbrugeren i stand til at lagre oplysninger så længe, som det er nødvendigt for forbrugeren at beskytte sine interesser som følge af vedkommendes forhold til den erhvervsdrivende. Sådanne medier bør navnlig omfatte papir, USB-nøgler, CD-rom'er, DVD'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail.« Derfor kan medlemsstaterne kræve, at både den erhvervsdrivendes bekræftelse af tilbuddet og forbrugers samtykke skal afgives på et varigt medium, som ikke nødvendigvis er på papir, men f.eks. kan ske i en e-mailudveksling.

#### 4.4. Bekræftelse af aftalen

##### Artikel 8

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

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

Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren en bekræftelse af aftalen, herunder alle de oplysninger, der kræves i artikel 6, stk. 1, medmindre disse allerede er givet på et varigt medium, f.eks. i et postordrekatalog, en sms eller en e-mail, før aftalen blev indgået.

Definitionen af et »varigt medium« blev behandlet af Domstolen i sag C-49/11, Content Services Ltd, vedrørende direktiv 97/7/EF om fjernsalg, som også kræver bekræftelse af en aftale om fjernsalg på et varigt medium i artikel 5, stk. 1. Ifølge Domstolens dom udgør oplysninger på et websted alene ikke et varigt medium: »Artikel 5, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg skal fortolkes således, at en handelsmæssig adfærd, der består i alene via et hyperlink på den pågældende virksomheds hjemmeside at give forbrugeren adgang til de oplysninger, der er fastsat i denne bestemmelse, ikke opfylder kravene i den nævnte bestemmelse, idet disse oplysninger hverken er »leveret« af den pågældende virksomhed eller »modtaget« af forbrugeren som omhandlet i denne bestemmelse, og idet en hjemmeside som den, der er genstand for hovedsagen, ikke kan anses for at være et »varigt medium« i den forstand, hvori udtrykket anvendes i artikel 5, stk. 1.«<sup>(118)</sup>

Samtidig udelukkede Domstolen ikke muligheden for, at visse websteder kan betragtes som et varigt medium, hvis de opfyldte kravene: »Det fremgår imidlertid ikke af sagsakterne, at sælgerens hjemmeside, hvortil linket til forbrugeren henviser, gør det muligt for sidstnævnte at lagre oplysninger, der er sendt personligt til ham på en måde, der giver ham adgang til oplysningerne og til at kopiere dem uændrede i en passende periode, og uden at sælgeren har nogen mulighed for ensidigt at ændre indholdet.«<sup>(119)</sup>

Begrebet »varigt medium« blev yderligere analyseret i sag C-375/15, BAWAG, i forbindelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF<sup>(120)</sup> om betalingstjenester, som indeholdt en lignende definition af »varigt medium«. Domstolen fastslog, at visse websteder kan kvalificeres som »varige medier« på særlige betingelser:

- internetsiden gør det muligt for forbrugeren at lagre de oplysninger, der er blevet sendt til denne personligt på en sådan måde, at denne kan få adgang til dem og gengive dem uændret i et passende tidsrum, **uden at en ensidig ændring af deres indhold foretaget af denne udbyder eller af en anden erhvervsdrivende er mulig**, og
- hvis brugeren af betalingstjenester er forpligtet til at konsultere den nævnte internetside for at få kendskab til de nævnte oplysninger, **overførslen af disse oplysninger er ledsaget af en aktiv adfærd fra udbyderen af betalingstjenesters side, der skal bringe eksistensen af og rådigheden over de nævnte oplysninger på den nævnte internetside til denne brugers kendskab**<sup>(121)</sup>.

<sup>(118)</sup> C-49/11, Content Services Ltd, ECLI:EU:C:2012:419, præmis 51.

<sup>(119)</sup> Ibid., præmis 46.

<sup>(120)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/64/EF af 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked og om ændring af direktiv 97/7/EF, 2002/65/EF, 2005/60/EF og 2006/48/EF og om ophævelse af direktiv 97/5/EF (EUT L 319 af 5.12.2007, s. 1).

<sup>(121)</sup> C-375/15, BAWAG, ECLI:EU:C:2017:38, præmis 43-45.

En kundes private konto på den erhvervsdrivendes websted, hvortil den erhvervsdrivende overfører oplysninger til forbrugeren og ikke kan fjerne og ændre oplysningerne ensidigt, kunne derfor blive betragtet som et varigt medium i direktivets forstand. Hvis en sådan konto er den erhvervsdrivendes eneste måde at bekræfte aftalen på, skal det sikres, at den **altid er tilgængelig for forbrugeren** i en passende periode, også efter forbrugeren aftale med den erhvervsdrivende er udløbet.

Med hensyn til, hvad der udgør »aktiv adfærd« for at henlede opmærksomheden på ny kommunikation, bekræftede EU-Domstolen i BAWAG-sagen, at det kan være tilstrækkeligt at sende en e-mail til forbrugeren personlige postkasse, forudsat at: i) den pågældende postkasse sædvanligvis anvendes af forbrugeren til at kommunikere med andre personer, og ii) parterne har aftalt at anvende den i den respektive tjenesteydelsesaftale, der er indgået mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Den således valgte adresse må imidlertid ikke være den postkasse, der tildeles forbrugeren på det websted, som den erhvervsdrivende forvalter <sup>(122)</sup>.

Den erhvervsdrivende bør være underlagt forpligtelsen i artikel 8, stk. 7, til at give bekræftelse af aftalen på et varigt medium, også selv om forbrugeren fik oplysninger forud for indgåelsen af aftalen i overensstemmelse med artikel 8, stk. 4. Denne forpligtelse kan bl.a. anses for at være behørigt opfyldt, når den erhvervsdrivende med forbrugeren samtykke sender en bekræftelse af aftalen pr. e-mail.

Hvad angår **tidspunktet for bekræftelse** i henhold til artikel 8, stk. 7, skal den fremsendes »inden for rimelig tid efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg«. Desuden skal bekræftelsen senest gives ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder.

For **tjenesteydelser** er der ingen forpligtelse til at give bekræftelse inden udløbet af fortrydelsesfristen (hvis opfyldelsen af aftalen starter efter denne periodes udløb). Kravet om, at bekræftelse sendes inden for »rimelig tid«, indebærer, at det skal ske tidligt nok til at give forbrugeren mulighed for at udøve fortrydelsesretten. Hvorvidt en forsinket bekræftelse bør anses for urimelig som omhandlet i artikel 8, stk. 7, vil skulle afgøres fra sag til sag.

Der findes ingen udtrykkelig absolut sidste frist for bekræftelse af aftaler om **offentlig forsyning og aftaler om digitalt onlineindhold**. Bestemmelserne om tjenesteydelsesaftaler bør finde analog anvendelse på disse aftaler, dvs. at bekræftelsen skal gives senest inden aftalens opfyldelse påbegyndes. Denne analogi synes at blive bekræftet af de fælles regler i direktivet om beregning af fortrydelsesretten for disse aftaler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2, litra a) og c).

Aftaler om **digitalt onlineindhold** opfyldes normalt straks, dvs. inden fortrydelsesretten udløber, og den mest almindelige metode til bekræftelse er e-mail. I denne sammenhæng er det relevant at spørge, om de pågældende erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren rent faktisk modtager bekræftelse pr. e-mail, inden downloading eller streaming af det digitale indhold begynder, eller om det er tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende sender en e-mail inden opfyldelsen af aftalen påbegyndes.

Det skal her bemærkes, at direktivets artikel 8, stk. 7, ikke henviser til forbrugeren »modtagelse« af bekræftelse, men til at den erhvervsdrivende skal give den. Betydningen af begreberne »give« og »modtage« i forbindelse med direktiv 97/7/EF om fjernsalg blev behandlet af Domstolen i sag C-49/11, Content Services Ltd. I artikel 5, stk. 1, i direktivet om fjernsalg bestemmes det, at forbrugeren skal **modtage** bekræftelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til deres rådighed og tilgængeligt for dem, i god tid, medmindre oplysningerne allerede er **givet** forbrugeren forud for aftalens indgåelse skriftligt eller på et andet varigt medium.

Domstolen bemærkede i sin dom, at begreberne »givet« og »modtaget« adskiller sig fra udtrykket »have«, der anvendes i andre bestemmelser i direktivet, og som Domstolen har anset for at være en »neutral« formulering: »Det skal endvidere i denne henseende bemærkes, at mens EU-lovgiver i artikel 4 i direktiv 97/7 i langt de fleste af sprogversionerne har valgt en **neutral formulering, hvorefter forbrugeren skal »have» de relevante oplysninger**, har lovgiver derimod valgt et mere bindende udtryk for de erhvervsdrivende i dette direktivs artikel 5, stk. 1, hvorefter forbrugeren skal »modtage« en bekræftelse på disse oplysninger. [...]« <sup>(123)</sup>.

<sup>(122)</sup> Ibid., præmis 51 og 53.

<sup>(123)</sup> C-49/11, Content Services Ltd, ECLI:EU:C:2012:419, præmis 35.



Det bør også anerkendes, at den erhvervsdrivende ikke har kontrol over forsendelsen af bekræftelses-e-mailen. Derfor er betingelserne i artikel 8, stk. 7, opfyldt, hvis bekræftelsen sendes **umiddelbart før**, det digitale indhold leveres, dvs. før streaming eller downloading begynder.

## 5. Fortrydelsesretten

### 5.1. Beregning af fortrydelsesfristen

#### 5.1.1. Indledning

#### Artikel 9

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

1a. Medlemsstaterne kan vedtage regler, i overensstemmelse med hvilke fortrydelsesfristen på 14 dage, jf. stk. 1, forlænges til 30 dage for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere [...].

Artikel 9 giver forbrugeren en frist på **14 dage til at fortryde** en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af årsag. For aftaler, der indgås i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge varer til forbrugere, kan medlemsstaterne forlænge fortrydelsesfristen på 14 dage til 30 dage. Anvendelsen af lovgivningsmæssige valg i forbindelse med besøg uden forudgående anmodning eller udflugter behandles i afsnit 5.9.

I betragtning 41 hedder det, at »[...] alle frister i dette direktiv [bør] opfattes som udtrykt i **kalenderdage**. Såfremt en frist, der er udtrykt i dage, skal regnes fra det tidspunkt, hvor en begivenhed indtræffer, eller en handling foretages, bør den dag, hvor begivenheden indtræffer, eller handlingen foretages, ikke medregnes ved beregningen af fristen«.

Derfor bør »14 dage/»30 dage« i denne bestemmelse betyde henholdsvis 14 eller 30 kalenderdage regnet fra dagen efter den dag, hvor den relevante begivenhed indtræffer (dvs. indgåelsen af aftalen eller levering af varerne):

— Hvis f.eks. varerne leveres eller tjenesteydelsesaftalen indgås den 1. marts, skal fortrydelsesretten gøres gældende senest den 15. marts, eller i de tilfælde, der er omfattet af stk. 1a, den 31. marts.

I betragtning 41 påpeges det, at Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 <sup>(124)</sup> finder anvendelse på direktivet. I artikel 3, stk. 3, i denne forordning bestemmes følgende: »I tidsfristerne medregnes helligdage, søndage og lørdage, medmindre disse udtrykkeligt er undtaget eller fristerne er udtrykt i arbejdsdage«.

Følgelig **medregnes** helligdage, søndage og lørdage i de 14 dage/30 dage.

Hvis fortrydelsesfristen imidlertid **slutter** på en af disse dage, skal den forlænges til den næste arbejdsdag, jf. artikel 3, stk. 4, i forordning 1182/71: »Såfremt den sidste dag af en frist, der ikke er udtrykt i timer, falder på en helligdag, en søndag eller en lørdag, **udløber tidsfristen med udgangen af den følgende arbejdsdags sidste time**.«

Listen over de dage, som medlemsstaterne har fastsat som helligdage i forbindelse med forordning nr. 1182/71, offentliggøres i EU-Tidende <sup>(125)</sup>.

— Hvis f.eks. de 14 dages fortrydelsesret for en aftale, der er indgået med en rumænsk forbruger, slutter den 25. december 2021, bør den forlænges til den 27. december, fordi den 25. og den 26. december 2021 er helligdage i Rumænien i 2021.

Selv om de erhvervsdrivende skal acceptere forbrugers ret til at fortryde aftalen inden for den forlængede fortrydelsesfrist, har de ingen udtrykkelig pligt til at informere forbrugeren om, at en forlængelse er mulig (se også »Standardvejledning om fortrydelsesret« i bilaget til direktivet).

<sup>(124)</sup> Rådets forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 af 3. juni 1971 om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter (EFT L 124 af 8.6.1971, s. 1.)

<sup>(125)</sup> For eksempel kan listen for 2021 findes på: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

## 5.1.2. Fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt

## Artikel 9

2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 omhandlede fortrydelsesfrist efter 14 dage eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med denne artikels stk. 1a, 30 dage fra:

- a) dagen for aftalens indgåelse, når det drejer sig om tjenesteydelsesaftaler
- b) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse, når det drejer sig om købsaftaler, eller
  - i) den dag, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
  - ii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får det sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse, når det drejer sig om levering af en vare, der består af flere partier eller dele
  - iii) den dato, hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode
- c) dagen for indgåelse af aftalen, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

Den dato, fra hvilken de 14 dages/30 dages fortrydelsesret beregnes, afhænger af, om der er tale om en købsaftale, en tjenesteydelsesaftale, en aftale om digitalt onlineindhold eller en aftale om offentlig forsyning. Direktivet giver mulighed for to forskellige starttidspunkter:

- **dagen for aftalens indgåelse** — for tjenesteydelsesaftaler, aftaler om offentlig forsyning og aftaler om digitalt onlineindhold
- **den dato, hvor forbrugeren får varerne i fysisk besiddelse (levering)** — for købsaftaler, men med flere særlige regler for: 1) flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis, 2) varer, der består af flere partier eller dele, og 3) aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

For varer, som leveres, begynder fortrydelsesfristen at løbe dagen efter, de når frem til forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke en befragter (artikel 9, stk. 2, litra b)). Dette afviger fra artikel 20, som foreskriver, at risikoen overgår til forbrugeren, så snart varerne overdrages til befragteren, hvis forbrugeren har anmodet befragteren om at foretage transporten, og den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende.

Hvis der er mere end én levering, begynder fortrydelsesfristen at løbe dagen efter leveringen af **den sidste af de varer, der er bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis** (artikel 9, stk. 2, litra b), nr. i)). Denne regel er begrundet i forbrugernes legitime interesse i at modtage alle dele af en enkelt ordre, før der træffes beslutning om at fortryde aftalen, f.eks. for:

- en hovedvare og tilbehør, som f.eks. et kamera og en linse, eller
- tøj, f.eks. jakke og bukser, som blev bestilt sammen, og som det er meningen skal bruges sammen.

I sådanne tilfælde vil en enkelt fortrydelsesfrist gælde fra dagen efter levering af den sidste vare.

Som det forklares i betragtning 40: »[...] Desuden bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, **inden varerne er taget i fysisk besiddelse.**« Der er desuden intet til hinder for, at forbrugeren afviser at tage varerne i besiddelse i dette tilfælde:

- Hvis forbrugeren f.eks. efter at have bestilt en vare fra erhvervsdrivende X finder et bedre tilbud på den samme vare fra erhvervsdrivende Y og derfor underretter erhvervsdrivende X om, at denne fortryder købet, og ikke henter varen på posthuset.

## 5.2. Oplysninger om fortrydelsesretten

Artikel 6, stk. 1, pålægger de erhvervsdrivende at give visse oplysninger om fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg.

Artikel 6, stk. 1

- h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)
- i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne
- j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3
- k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret [...]

I henhold til artikel 6, stk. 1, skal oplysningerne være klare og forståelige. I henhold til artikel 6, stk. 4, kan den erhvervsdrivende anvende standardfortrydelsesformularen i direktivets **bilag I(A)** til at give oplysningerne i litra h), i) og j)). Hvis oplysningerne er korrekt udfyldt og leveret til forbrugeren, har den erhvervsdrivende opfyldt oplysningskravene.

Men denne **standardvejledning om fortrydelsesretten** i bilag I(A) er **ikke obligatorisk**, og den erhvervsdrivende kan tilpasse ordlyden, f.eks. ved at anvende udtrykkene »jeg/mig« i stedet for »vi/os«, hvis den erhvervsdrivende er en selvstændig erhvervsdrivende, eller vise den erhvervsdrivendes navn og kontaktoplysninger øverst i formularen og henvise til disse oplysninger i teksten.

Hvis fortrydelsesretten i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h), derimod finder anvendelse, skal den erhvervsdrivende altid give forbrugeren den **standardfortrydelsesformular**, der er angivet i bilag I(B), **også** selv om den erhvervsdrivende også giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende en **formular på sit websted** om fortrydelsesretten, i overensstemmelse med artikel 11, stk. 3. Der gælder forskellige regler for standardfortrydelsesformularen, når der indgås aftaler ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik med begrænset plads eller tid i overensstemmelse med artikel 8, stk. 4 — se afsnit 4.2.4.

Den supplerende fortrydelsesformular, som den erhvervsdrivende kan vælge at stille til rådighed på sit websted i overensstemmelse med artikel 11, stk. 3, kan være **forskellig fra standardfortrydelsesformularen** i bilag I(B) til direktivet om forbrugerrettigheder. Men hvis den erhvervsdrivende ønsker at bruge sådan onlineformular til at indsamle flere oplysninger fra forbrugeren, såsom årsagerne til fortrydelse, bør andre spørgsmål af denne art angives separat, og det bør være muligt at indsende formularen uden at besvare dem.

Når der gives oplysninger om tidsfrister i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h), for fortrydelse af købsaftaler i henhold til artikel 9 (undtagen aftaler om regelmæssig levering af varer), hvis den nøjagtige leveringsmåde (en eller flere) ikke er kendt på forhånd, kan den erhvervsdrivende informere forbrugeren om, at fortrydelsesfristen udløber 14 dage/30 dage efter dagen efter, at forbrugeren, eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, får **den sidste vare eller det sidste parti i fysisk besiddelse**.

Hvis en af **undtagelserne fra fortrydelsesretten** i artikel 16 finder anvendelse, bør forbrugeren informeres om undtagelsen i henhold til artikel 6, stk. 1, litra k).

Hvis en af de **ufravigelige undtagelser finder anvendelse**, er det kun de oplysninger, der kræves i henhold til artikel 6, stk. 1, litra k), der skal gives, og ikke oplysningerne om fortrydelsesretten i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h) og j):

— F.eks. for produkter såsom blomster, der er omfattet af undtagelsen i artikel 16, stk. 1, litra d), er det kun de oplysninger, der kræves i artikel 6, stk. 1, litra k), der er relevante, dvs. at den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der ikke er nogen fortrydelsesret, fordi disse varer må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.

For **undtagelser, der kun finder anvendelse under visse omstændigheder**, skal de oplysninger, der kræves i artikel 6, stk. 1, litra k), derimod gives i **tillæg til** de oplysninger, der kræves i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h) og j):

- Når den erhvervsdrivende f.eks. sælger kontaktlinser eller en tandbørste, hvor emballage udgør en »forsegling« som omhandlet i artikel 16, stk. 1, litra e), bør den erhvervsdrivende oplyse forbrugeren om betingelserne, fristerne osv. for fortrydelsesretten, jf. artikel 6, stk. 1, litra h). Den erhvervsdrivende bør ligeledes oplyse forbrugeren om, at forbrugeren af hensyn til beskyttelse af sundheden og hygiejnen mister fortrydelsesretten, hvis emballagen åbnes.

I henhold til artikel 6, stk. 1, litra i), skal den erhvervsdrivende oplyse **udgifterne til tilbagelevering af varer**, som ikke kan returneres med normal post:

- Det gælder f.eks. store genstande såsom møbler og hårde hvidevarer (køleskabe, vaskemaskiner osv.), som typisk leveres til døren og ikke indleveres på et postkontor.

I betragtning 36 forklares det, at dette oplysningskrav anses for at være opfyldt, hvis f.eks. den erhvervsdrivende angiver én befragter (f.eks. den, den erhvervsdrivende har overdraget leverancen af varen til) og én pris vedrørende udgifterne til tilbagelevering af varerne.

Det anføres også i betragtning 36, at »[h]vis den erhvervsdrivende ikke med rimelighed kan beregne udgifterne til tilbagelevering af varerne på forhånd, f.eks. fordi den erhvervsdrivende ikke tilbyder selv at forestå tilbageleveringen af varerne, bør den erhvervsdrivende tilvejebringe en erklæring om, at en sådan udgift skal betales, og at den kan blive stor, **sammen med en rimelig vurdering af den maksimale udgift, der vil kunne baseres på udgiften til levering til forbrugeren**«.

Hvis den erhvervsdrivende tilbyder forskellige leveringsmetoder, kan udgifterne til tilbagelevering beregnes på grundlag af prisen på den leveringsmetode, som forbrugeren har valgt:

- Hvis for eksempel varerne skal leveres til forbrugers adresse, kan udgifterne til tilbagelevering også baseres på prisen for at hente varerne på denne adresse.

Forpligtelsen til at oplyse udgifterne til tilbagelevering eller et skøn bør ikke betyde, at den erhvervsdrivende er forpligtet til at give disse oplysninger for forskellige returneringsscenarier (f.eks. tilbagelevering af samlede møbler, som blev leveret usamlet i en pakke).

### 5.3. Udøvelse af fortrydelsesretten

Direktivets artikel 11 bestemmer, at forbrugeren kan fortryde aftalen, enten ved at benytte standardfortrydelsesformularen eller en anden given utvetydig erklæring. Den relevante betragtning 44 henviser til »returnering af varerne med en klar erklæring«: »[...] Forbrugeren bør imidlertid fortsat have mulighed for at gøre sin fortrydelsesret gældende **med egne ord**, forudsat at vedkommendes erklæring om at have besluttet at anvende aftalens fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende er utvetydig. Et brev, et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav, men det bør være forbrugeren, der har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten inden for de i direktivet fastsatte frister. Derfor er det i forbrugers interesse at anvende et varigt medium, når forbrugeren giver den erhvervsdrivende meddelelse om, at vedkommende ønsker at udøve sin fortrydelsesret.«

Det skal derfor ikke være muligt at fortryde aftalen ved blot at returnere varerne uden nogen utvetydig erklæring herom. At nægte modtagelse eller ikke at hente varerne på posthuset vil som sådan ikke tælle som gyldige erklæringer om fortrydelse. På denne måde sikrer direktivet, at den erhvervsdrivende ikke fejlagtigt betragter returnering af en pakke som fortrydelse, hvis den af en eller anden teknisk årsag ikke er blevet leveret til kunden.

På den anden side behøver den erklæring, der anvendes af forbrugeren til at fortryde aftalen, ikke nødvendigvis at henviser til »fortrydelsesretten« i juridiske vendinger:

- F.eks. bør angivelse af, at aftalen »opsiges«, eller at kunden »trækker sig ud af« aftalen, eller lignende vendinger betragtes som værende tilstrækkeligt »utvetydige«, så længe det er muligt at identificere forbrugeren og aftalen.

Da forbrugeren bærer bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten, fremhæver betragtning 44 fordelene ved at anvende et varigt medium i tilfælde af tvister. Desuden vil dokumentation for at have sendt meddelelsen klart være en ekstra beskyttelse for forbrugeren til støtte for den pågældendes sag:

- Forbrugeren kunne f.eks. beholde en kopi af den fremsendte e-mail eller af kvitteringen for anbefalet post.

#### 5.4. **Konsekvenser af fortrydelse med hensyn til oplysninger**

I artikel 13 i direktivet om forbrugerrettigheder fastsættes den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af fortrydelse. Ved direktiv (EU) 2019/2161 blev denne artikel ændret ved at indføre bestemmelser om konsekvenserne af fortrydelsesretten med hensyn til behandling af oplysninger.

##### Artikel 13

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

5. *Den erhvervsdrivende afholder sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, undtagen hvis indholdet:*

- a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende*
- b) kun vedrører forbrugerens aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende*
- c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssig stor indsats, eller*
- d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.*

6. *Med undtagelse af de situationer, der er omhandlet i stk. 5, litra a), b) eller c), stiller den erhvervsdrivende på forbrugerens anmodning ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, den erhvervsdrivende har leveret, til rådighed for forbrugeren.*

7. *Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.[...]*

Disse bestemmelser er identiske med artikel 16, stk. 2-4, i direktivet om digitalt indhold. De omhandler begge konsekvenserne af ophævelse af aftalen — direktivet om forbrugerrettigheder omhandler ophævelse af aftalen under fortrydelsesretten, mens direktivet om digitalt indhold behandler ophævelsen af aftalen på grund af manglende overensstemmelse.

Den generelle forordning om databeskyttelse (den generelle forordning om databeskyttelse) regulerer **konsekvenserne af ophævelse af kontrakten for så vidt angår personoplysninger**. De nye bestemmelser i artikel 13 i direktivet om forbrugerrettigheder (og artikel 16 i direktivet om digitalt indhold) omhandler de data, som forbrugeren uploadede eller genererede ved brug af den digitale tjeneste, og **som ikke er personoplysninger**.

I henhold til artikel 13, stk. 6, i direktivet om forbrugerrettigheder har den erhvervsdrivende som svar på forbrugerens anmodning en forpligtelse til at levere de data i maskinlæsbart format, der normalt anvendes på det tidspunkt, hvor aftalen ophæves efter udøvelsen af fortrydelsesretten.

Hvis forbrugeren udøver deres fortrydelsesret i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder (eller deres ret til at ophæve aftalen i henhold til direktivet om digitalt indhold), **skal det på grundlag af den generelle forordning om databeskyttelse vurderes, om fortrydelse af aftalen også udgør fortrydelse af retsgrundlaget for behandling af personoplysninger**. I mange situationer er det meget sandsynligt, at forbrugerens erklæring om udøvelse af fortrydelsesretten og ophævelse af aftalen kan fortolkes således, at **den omfatter tilbagetrækning af retsgrundlaget**, herunder tilbagetrækning af samtykke til anden behandling af personoplysninger, som ikke var nødvendig for opfyldelsen af aftalen som omhandlet i den generelle forordning om databeskyttelse. I denne situation skal den erhvervsdrivende/den dataansvarlige vurdere, om der stadig er et gyldigt retsgrundlag for en sådan anden behandling af disse personoplysninger, f.eks. overholdelse af en retlig forpligtelse. I mangel af et gyldigt retsgrundlag bør behandlingen indstilles.

Desuden blev der i direktiv (EU) 2019/2161 føjet særlige regler om den **erhvervsdrivendes rettigheder og forbrugerens forpligtelser i tilfælde af fortrydelse** til direktivet om forbrugerrettigheder. Disse bestemmelser i artikel 13, stk. 8, og artikel 14, stk. 2a, er identiske med artikel 16, stk. 5, og artikel 17, stk. 1, i direktivet om digitalt indhold.

## Artikel 13

8. Hvis fortrydelsesretten udnyttes, kan den erhvervsdrivende forhindre forbrugerens fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig(t) for forbrugeren eller ved at gøre forbrugers brugerkonto inaktiv, uden at det berører stk. 6.

## Artikel 14

2a. Hvis forbrugeren gør brug af fortrydelsesretten, afstår vedkommende fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det/den til rådighed for tredjeparter.

## 5.5. Fortrydelsesret i forbindelse med varer

## 5.5.1. Flere eller defekte varer

En forbruger vil måske ønske **delvist at fortryde** en aftale om levering af flere varer, hvis den pågældende kun ønsker at ophæve købet af en eller nogle af varerne.

Selv om direktivet ikke udtrykkeligt indeholder en sådan ret, er det heller ikke til hinder for, at den erhvervsdrivende og forbrugeren kan aftale en delvis **fortrydelse** af aftalen, hvor forbrugeren kun returnerer én vare eller flere varer, som er solgt under én ordre. Hvis de varer, der leveres under den samme aftale, i en sådan situation omfatter reklameartikler, bør den erhvervsdrivende ikke være forpligtet til at acceptere returnering af kun de varer, der er solgt til fuld pris.

Situationen ville være anderledes, hvis forbrugeren ikke har indvilliget i at modtage en gave, som den erhvervsdrivende ikke desto mindre har vedlagt. En sådan gave kan behandles som leveret uden forudgående anmodning og falder derfor ind under reglerne om levering uden forudgående anmodning. Artikel 27 i direktivet om forbrugerrettigheder og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis forbyder »[...] omgående eller senere **betaling for eller returnering eller oplagring af produkter**, som den erhvervsdrivende har leveret, selv om forbrugeren ikke har anmodet herom [...]«.

Hvis forbrugeren har fået leveret en defekt vare, som ikke er i overensstemmelse med aftalen, jf. direktivet om salg af varer, bør forbrugeren have mulighed for inden for fortrydelsesfristen at gøre retsmidlerne i direktivet gældende eller at fortryde aftalen.

## 5.5.2. Returnering af varerne

## Artikel 14

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

Forbrugeren afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, medmindre den erhvervsdrivende har indvilliget i at afholde disse, eller hvis den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse.

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

Artikel 14, stk. 1, kræver, at forbrugeren skal returnere varerne til den erhvervsdrivende ved at sende dem tilbage senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren gav den erhvervsdrivende meddelelse om, at denne har fortrudt købet. Da forbrugeren er ansvarlig for håndtering af varerne og forringelse af deres værdi inden fortrydelsesfristens udløb (se også afsnit 5.5.4), bør det være i forbrugers interesse at returnere dem snarest muligt, i stedet for at vente til fristen udløber.

Der gælder en undtagelse for **aftaler indgået uden for fast forretningssted**. Hvis varerne er blevet leveret til forbrugers hjem på tidspunktet for indgåelse af aftalen, **skal den erhvervsdrivende for egen regning hente** varer, som »ikke kan returneres med normal post«.

Dette krav er dermed en undtagelse fra hovedreglen i artikel 6, stk. 1, litra i), om, at de erhvervsdrivende skal **oplyse forbrugerne** om udgifterne til returnering af varer, som »ikke kan returneres med normal post« (se afsnit 5.2).

Forbrugeren afholder de **direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne**, medmindre den erhvervsdrivende har undladt at oplyse forbrugeren om dette krav i henhold til artikel 6, stk. 1, litra i), eller har indvilliget i at afholde udgifterne. Disse to oplysninger indgår også i standardvejledningen om fortrydelsesretten i bilag I(A), som erhvervsdrivende kan bruge til at opfylde deres forpligtelse til at informere forbrugerne. Begrebet »direkte udgifter« udelukker enhver administrations-, ekspeditions- eller »lagerførings«udgift, som den erhvervsdrivende har i forbindelse med returnering af varerne.

Et tilbud fra den erhvervsdrivende om »**selv at afhente varerne**« bør kun være bindende for forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende også har tilbudt at **afholde udgifterne**. Hvis dette ikke er tilfældet, og forbrugeren finder en mere omkostningseffektiv og stadig pålidelig metode til returnering gennem en anerkendt tjenesteyder, bør forbrugeren ikke være forpligtet i henhold til direktivet til at acceptere den erhvervsdrivendes tilbud om at afhente varerne selv.

### 5.5.3. Tilbagebetaling af beløb modtaget fra forbrugeren

#### Artikel 13

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

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

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

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

Artikel 13, stk. 1, kræver, at den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse og **senest 14 dage** fra den dato, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugerens beslutning om at udøve fortrydelsesretten, skal refundere alle beløb.

For købsaftaler kan erhvervsdrivende i henhold til artikel 13, stk. 3, kun **tilbageholde beløbet efter denne frist**, indtil *han enten har modtaget varerne, eller indtil forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne*.

Hvis varerne eller dokumentationen modtages efter udløbet af fristen på 14 dage, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale pengene til forbrugeren uden unødigt forsinkelse. »Unødigt forsinkelse« skal vurderes fra sag til sag, men det bør under normale omstændigheder ikke tage mere end et par arbejdsdage at behandle tilbagebetalingen.

Begrebet »**dokumentation for at have returneret varerne**« er naturligvis meget vigtigt for anvendelsen af artikel 13, stk. 3. I princippet skal denne »dokumentation« forstås som en skriftlig erklæring fra en etableret transport- eller postbefordringsvirksomhed med angivelse af afsender og modtager.

Denne dokumentation skal i princippet ikke nødvendigvis omfatte tredjepartsgarantier for, at de pågældende varer er blevet kontrolleret og verificeret. Sådanne ekstra tjenester vil sandsynligvis være dyre og kunne afholde forbrugeren fra at udøve fortrydelsesretten, hvilket direktivet specifikt udelukker (se betragtning 47: »[...] Forbrugerens forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse bør ikke afskrække forbrugeren fra at udøve sin fortrydelsesret.«)

Selv om artikel 14, stk. 2, giver den erhvervsdrivende mulighed for at lade forbrugeren hæfte for en eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes forkert håndtering, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 13, stk. 3, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale beløbet til forbrugeren efter at have modtaget dokumentation for, at varerne er blevet returneret.

Hvis forbrugeren accepterer den erhvervsdrivendes tilbud om at afhente varerne, eller den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente dem for egen regning, bør den erhvervsdrivende ikke kunne påberåbe sig retten til at tilbageholde tilbagebetaling i henhold til artikel 13, stk. 3. Dette bør skabe et yderligere incitament for den erhvervsdrivende til at sørge for returnering af varerne så hurtigt som muligt.

Af artikel 13, stk. 1, fremgår det specifikt, at den erhvervsdrivende skal **anvende samme betalingsmiddel** til tilbagebetalingen, som forbrugeren har benyttet til den oprindelige transaktion. Den erhvervsdrivende bør navnlig tilbagebetale det fulde beløb, som forbrugeren har betalt, i betalingsvalutaen:

- Hvis for eksempel forbrugeren har betalt ved at overføre 50 EUR til den erhvervsdrivendes bankkonto, skal den erhvervsdrivende overføre det samme beløb til forbrugeren, hvilket også dækker eventuelle gebyrer for sidstnævnte overførsel fra forbrugers bank.
- Den erhvervsdrivende bør dog ikke være forpligtet til at dække eventuelle bankgebyrer, som forbrugeren har betalt for den oprindelige betaling.
- Hvis forbrugers bankkonto er i én valuta, men betaling og tilbagebetaling foretages i en anden valuta, bør den erhvervsdrivende ikke være ansvarlig for eventuelle tab som følge af forbrugers banks veksling af det tilbagebetalte beløb.

Artikel 13, stk. 1, giver også den erhvervsdrivende og forbrugeren mulighed for udtrykkeligt at aftale **et andet betalingsmiddel**, såsom tilbagebetaling med bankcheck i stedet for overførsel eller i en anden valuta end betalingsvalutaen, forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen form for gebyrer som følge af anvendelsen af et andet betalingsmiddel:

- Hvis den erhvervsdrivende f.eks. får forbrugers samtykke til at acceptere en tilbagebetaling med check i stedet for en bankoverførsel, bør den erhvervsdrivende betale eventuelle ekstra omkostninger for forbrugeren, f.eks. veksels- eller bankgebyrer, som skyldes den erhvervsdrivendes anvendelse af et andet betalingsmiddel.

I betragtning 46 forklares følgende vedrørende brug af **tilgodebeviser**: »Godtgørelsen bør ikke ske i form af tilgodebevis, medmindre forbrugeren har anvendt tilgodebevis til den oprindelige transaktion eller udtrykkeligt har accepteret dette.«

#### 5.5.4. Forbrugers hæftelse for håndtering af varerne

##### Artikel 14

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

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

Som det forklares i betragtning 47, kan forbrugere fortryde aftalen, uanset hvordan varerne er blevet håndteret inden udløbet af fortrydelsesretten: »Visse forbrugere gør fortrydelsesretten gældende efter at have brugt varerne mere end, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på. **I sådanne tilfælde bør forbrugeren ikke miste sin fortrydelsesret, men bør hæfte for eventuel forringelse af varernes værdi.** [...].«

I disse tilfælde hæfter forbrugeren imidlertid i henhold til artikel 14, stk. 2, »for eventuel **forringelse af varernes værdi**, som skyldes anden håndtering af varerne, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på«. I betragtning 47 forklares denne forpligtelse nærmere: »[...] For at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, **bør forbrugeren kun håndtere og besigtige dem på samme måde, som vedkommende ville have fået lov til i en forretning.** Forbrugeren bør f.eks. kun prøve en beklædningsgenstand og bør ikke have lov til at have den på i længere tid. Forbrugeren bør derfor håndtere og besigtige varerne med behørig omhu indtil fortrydelsesfristens udløb.«

Forringelse af varernes værdi kan især bestå i udgifter til rengøring og istandsættelse og, hvis varerne ikke længere kan sælges som nye, objektivi t begrundet tab af indtægter for den erhvervsdrivende ved at afhænde de returnerede varer som brugte varer.

Hvorvidt forbrugers undersøgelse af varerne er gået ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på, vil skulle vurderes fra sag til sag i tilfælde af en tvist. Et godt udgangspunkt er en sammenligning med, hvad forbrugeren normalt kan gøre i en fysisk butik, f.eks.:

- Før en forbruger køber lyd-/video- og optageudstyr vil han normalt kunne teste billed- eller lyd kvaliteten.



- At prøve tøj i en butik vil ikke indebære, at fabrikantens skilte skal tages af.
- Forbrugeren vil normalt ikke kunne afprøve husholdningsapparater, såsom køkkenmaskiner, eftersom dette uundgåeligt vil efterlade spor.
- Forbrugeren vil ikke kunne konfigurere software på en computer, hvorfor rimelige udgifter til at gendanne sådant udstyr også ville udgøre en værdiforringelse.
- Forbrugeren kan teste parfume og lignende kosmetikprodukter, som normalt kan afprøves i butikker, ved hjælp af en gratis prøve, som den erhvervsdrivende kan vedlægge sammen med produktet. På den måde vil forbrugerne ikke være nødt til at åbne emballagen for at udøve deres ret til at fastslå varens art og egenskaber (visse kosmetikprodukter kan af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager være forseglet — se afsnit 5.11.4).

Man bør huske på, at det at »fastslå den måde, varerne fungerer på« i denne forbindelse er noget andet end at kontrollere, at de er fejlfri i enhver henseende. Hvis varen viser sig at være fejlbehæftet ved senere brug, er forbrugeren beskyttet af direktiv (EU) 2019/771 om salg af varer.

Principielt bør det være muligt for forbrugeren at **åbne emballagen** for at få adgang til indholdet, hvis lignende varer normalt udstilles i butikker i uemballeret stand. Dermed giver skader på emballagen, som er opstået, blot fordi de er blevet åbnet, ikke anledning til godtgørelse. **Imidlertid bør eventuel beskyttelsesfilm på varen kun fjernes, hvis det er strengt nødvendigt for at afprøve den.**

Returnering af varerne uden den originale emballage <sup>(126)</sup> (f.eks. den kasse, der indeholder en elektronisk anordning) eller med unormal værdiforringelse af emballagen kan betragtes som en værdiforringelse af varerne.

I sag C-681/17, *slewo*, besluttede EU-Domstolen, at **madrasser**, der er dækket med en beskyttende folie, ikke er omfattet af undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, litra e), for så vidt angår varer, der er blevet forseglet af sundhedsmæssige eller hygiejnemæssige årsager, hvor forbrugeren har fjernet forseglingen. Domstolen fandt, at madrasser kan sidestilles med beklædningsgenstande, for hvilke retten til at prøve dem udtrykkeligt er tilladt. Madrasser, hvis beskyttende folie fjernes og potentielt anvendes af forbrugeren, blev derfor anset for egnede til at blive solgt igen og anvendt af en ny køber, **for så vidt som den erhvervsdrivende er i stand til at fremstille madrasser (eller beklædningsgenstande), der kan anvendes af tredjemand, med forbehold af kravene om sundhedsbeskyttelse eller hygiejne**, ved hjælp af en behandling såsom en rengøring eller desinfektion <sup>(127)</sup>.

Samtidig henviste Domstolen specifikt til, at der findes et marked for brugte madrasser <sup>(128)</sup>. Hvad der er endnu vigtigere, henviste Domstolen også til, at **forbrugeren hæfter for enhver forringelse af en vares værdi**, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, den fungerer på, i overensstemmelse med artikel 14, stk. 2.

I lyset af disse konklusioner kan et sådant ansvar derfor opstå, hvis det **af hensyn til sundhedsbeskyttelsen eller hygiejnen er nødvendigt at rense madrassen (eller beklædningsgenstanden og lignende varer)** for at sælge den igen til en ny køber. Det kan også forekomme, når **sådanne rensede varer ikke kan sælges som nye varer, men kun som brugte varer** til en (betydeligt) lavere pris. I den forbindelse må den erhvervsdrivende ikke vildlede den nye køber af de rensede varer med hensyn til deres specifikationer (nye eller »brugte«), da dette er en vigtig del af produkternes egenskaber, også i forbindelse med direktivet om urimelig handelspraksis.

Med hensyn til fortrydelsesretten i henhold til direktiv 97/7/EF om fjernsalg afgjorde Domstolen i sag C-489/07, *PIA Messner* <sup>(129)</sup>, at såfremt den nationale lovgivning **pålagde forbrugeren bevisbyrden** for, at vedkommende ikke har gjort brug af godet inden fortrydelsesretten udløb på en måde, der går ud over det, der er nødvendigt for, at den pågældende effektivt kan gøre brug af sin fortrydelsesret, ville svække fortrydelsesrettens virkning og effektivitet.

I henhold til artikel 14, stk. 5, pådrager forbrugeren sig intet ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af direktivet. I den forbindelse bekræftede dommen i *Messner*-sagen også, at en sælger ikke kan kræve erstatning for værdien af brugen af et gode i tidsrummet før det blev returneret til den erhvervsdrivende <sup>(130)</sup>.

<sup>(126)</sup> Dette vedrører emballage, der er designet til den pågældende vare, og som er en del af dens præsentation. Forbrugere bør kunne udskifte almindelig emballage, der kun er med for at beskytte varerne under transporten.

<sup>(127)</sup> C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, præmis 43-46.

<sup>(128)</sup> *Ibid.*, præmis 42.

<sup>(129)</sup> C-489/07, *Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, præmis 27.

<sup>(130)</sup> *Ibid.*, præmis 22-24.

Direktivet om forbrugerrettigheder regulerer ikke **håndhævelsen af forbrugerens hæftelse** for forringelse af varernes værdi. Navnlig indeholder det ikke noget om, hvorvidt denne hæftelse blot indebærer, at den erhvervsdrivende kan anlægge sag mod forbrugeren, eller at den erhvervsdrivende ensidigt kan afkræve forbrugeren penge for skaden eller foretage fradrag i et eventuelt beløb, der skal tilbagebetales til forbrugeren, for at kompensere for den påståede forringelse af varernes værdi.

Disse spørgsmål er derfor underlagt medlemsstaternes almindelige aftaleret og retsplejeregler, som omhandlet i artikel 3, stk. 5. F.eks. kan medlemsstaterne give de erhvervsdrivende ret til at foretage fradrag i det beløb, der tilbagebetales for returnerede varer, til dækning af deres værdiforringelse, som skyldes forkert håndtering inden fortrydelsesfristens udløb.

I henhold til artikel 14, stk. 2, hæfter forbrugeren »*under ingen omstændigheder for eventuel forringelse af varerne i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet meddelelse om fortrydelsesretten i henhold artikel 6, stk. 1, litra h*».

En anden konsekvens af ikke at give meddelelse i henhold til direktivets artikel 10 er, at **fortrydelsesfristen forlænges med op til 12 måneder**. Det betyder, at en forbruger kan fortryde aftalen efter et vist tidsrum, hvor vedkommende i realiteten har anvendt varerne, uden at hæfte for den resulterende slitage (se også afsnit 5.3 om konsekvenserne af ikke at oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten).

Artikel 6, stk. 1, litra h), indeholder ikke noget specifikt krav om, at forbrugeren skal oplyses om ansvaret for varernes værdiforringelse ved udøvelsen af returretten. Oplysninger om varernes værdiforringelse er imidlertid medtaget i standardvejledningen om fortrydelsesret i bilag I(A). Det kan være nyttigt for både forbrugere og erhvervsdrivende at give disse oplysninger, selv om den erhvervsdrivende ikke følger denne standardvejledning.

#### 5.5.5. Risiko ved returnering af varerne til den erhvervsdrivende

Direktivet regulerer ikke, hvem der bærer risikoen for **utilsigtet skade eller tab i forbindelse med returnering af varerne**, hvis forbrugeren fortryder aftalen. Derfor er dette spørgsmål også underlagt nationale love, hvori det f.eks. kan fastsættes, at risikoen ved returnering af varerne påhviler forbrugeren, når den er overgået til ham ved levering i overensstemmelse med artikel 20.

I princippet bør forbrugeren ved returnering af varerne udvise rimelig omhu, f.eks. ved at vælge en etableret transport- eller postbefordringsvirksomhed, for at sikre at varerne når frem til den erhvervsdrivende og ikke beskadiges under transporten.

Hvis forbrugeren **aldrig har taget varerne i fysisk besiddelse**, f.eks. ved at nægte modtagelse af varerne, enten uden nogen udtrykkelig erklæring eller en erklæring til den erhvervsdrivende om, at fortrydelsesretten gøres gældende, vil den erhvervsdrivende fortsat bære risikoen for tab eller skade, da risikoen ikke er overgået til forbrugeren i henhold til artikel 20.

#### 5.6. Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om tjenesteydelser og offentlig forsyning

##### 5.6.1. Forbrugerens samtykke til umiddelbar opfyldelse

I artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktivet om forbrugerrettigheder fastsættes de formelle krav, der finder anvendelse, når forbrugere ønsker at påbegynde opfyldelsen af aftaler om tjenesteydelser uden for fast forretningssted og aftaler om tjenesteydelser i forbindelse med fjernsalg eller aftaler om offentlig forsyning inden udløbet af fortrydelsesfristen. De to bestemmelser er formuleret på samme måde, bortset fra at artikel 7, stk. 3, kræver, at den erhvervsdrivende sikrer, at forbrugeren fremsætter en anmodning om umiddelbar opfyldelse på et varigt medium:

Artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 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 [sådan] (\*) **udtrykkelig anmodning** [på et varigt medium] (\*), og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.*

(\*) angiver yderligere elementer i artikel 7, stk. 3

Disse bestemmelser finder derfor anvendelse, hvis forbrugeren ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller forsyningen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen. Disse regler bør dog ikke hindre den erhvervsdrivende i aktivt at foreslå, at forbrugeren fremsætter en sådan anmodning. Samtidig er den erhvervsdrivende ikke forpligtet til hverken at tilbyde denne mulighed eller acceptere forbrugerens anmodning.

Artikel 14, stk. 3, giver forbrugeren ret til at udøve fortrydelsesretten i forbindelse med levering af tjenesteydelser eller offentlig forsyning, **selv efter en udtrykkelig anmodning**. Dette bekræftes også i betragtning 50: »På den ene side bør forbrugeren kunne udøve sin fortrydelsesret, selv om vedkommende har anmodet om tjenesteydelsens levering inden udløbet af fortrydelsesfristen.«

I forbindelse med **tjenesteydelsesaftaler** mister forbrugeren imidlertid i henhold til artikel 16, stk. 1, litra a), fortrydelsesretten, når tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, på visse betingelser:

Artikel 16

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

- a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, men, hvis aftalen forpligter forbrugeren til at betale, kun **hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende**«

Artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktivet om forbrugerrettigheder blev ændret ved direktiv (EU) 2019/2161. Ændringen sikrede overensstemmelse med artikel 16, stk. 1, litra a). Artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, indeholder nu de samme to krav som artikel 16, stk. 1, litra a): 1) forbrugers anmodning om umiddelbar opfyldelse og 2) forbrugers anerkendelse af, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret.

Ændringerne præciserede også, at disse krav kun gælder for betalte tjenesteydelser. Dette var nødvendigt i forbindelse med udvidelsen af anvendelsesområdet for direktivet om forbrugerrettigheder på området digitale tjenester i henhold til artikel 3, stk. 1a<sup>(31)</sup>.

Den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af kravet om at sikre, at forbrugeren fremsætter en anmodning om umiddelbar opfyldelse, medfører de konsekvenser, der er fastsat i artikel 14, stk. 4, litra a), dvs. forbrugers ret til ikke at afholde omkostningerne ved tjenesteydelsen eller den offentlige forsyning — se nærmere i afsnit 5.8.

Forbrugers »udtrykkelige samtykke« i artikel 16, litra a), skal fortolkes som »udtrykkelig anmodning«, som kræves efter artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8.

I analogi med bestemmelserne om yderligere betalinger i artikel 22 bør begrebet »udtrykkelig anmodning/udtrykkeligt samtykke« i denne sammenhæng fortolkes som, at det kræver en **positiv handling fra forbrugeren**, såsom at afkrydse en boks på et websted. Brug af en allerede afkrydset boks eller en klausul i de almindelige betingelser til dette formål vil ikke opfylde disse krav<sup>(32)</sup>.

Forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse **kan erhverves før, under eller efter aftalens indgåelse**, så længe det sker, inden udførelsen påbegyndes. Forbrugers anmodning og bekræftelse kan udtrykkes på én gang. Kravene i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, og i artikel 16, stk. 1, litra a), kan f.eks. opfyldes ved hjælp af følgende formulering:

— [...] Jeg anmoder herved om [umiddelbar opfyldelse eller opfyldelse på/fra en bestemt dato inden udløbet af fortrydelsesfristen] af tjenesteydelsesaftalen og er indforstået med, at jeg vil miste min kontraktlige fortrydelsesret, når tjenesteydelsesaftalen er opfyldt fuldt ud.

For aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 7, stk. 3, vil kravet om »varigt medium« være opfyldt, hvis forbrugers anmodning og anerkendelse er registreret på et dokument, der gør det muligt for parterne at lagre oplysningerne med mulighed for fremtidig anvendelse, og som giver mulighed for uændret gengivelse (se nærmere i afsnit 4.4). Generelt er det tilstrækkeligt, at forbrugeren afkrydser et felt på ordren, hvis anmodningen og anerkendelsen er gengivet på passende vis i det eksemplar, der udleveres til forbrugeren.

<sup>(31)</sup> Se betragtning 42 i direktiv (EU) 2019/2161 om behovet for tilpasning.

<sup>(32)</sup> Domstolen fastslog f.eks. i sag C-673/17, Planet49, ECLI:EU:C:2019:801, præmis 65, vedrørende behandling af personoplysninger, at kravene om samtykke ikke var opfyldt, når feltet er blevet forudafkrydset af den dataansvarlige.

## 5.6.2. Forbrugerens godtgørelsespligt

## Artikel 14

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

Hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret inden for fristen efter at have anmodet om umiddelbar opfyldelse, skal forbrugeren i henhold til artikel 14, stk. 3, betale den erhvervsdrivende **et beløb, der står i forhold til** det, der er blevet leveret på grundlag af den samlede pris, der er aftalt:

— En forbruger, der udøver sin fortrydelsesret for en aftale om mobiltelefon tjenester efter at have brugt tjenesten i 10 dage, vil skulle betale den erhvervsdrivende en tredjedel af det månedlige abonnement <sup>(133)</sup> og prisen for eventuelle yderligere tjenester modtaget i løbet af denne periode.

Når disse tjenesteydelser betyder, at den erhvervsdrivende har engangsomkostninger til at gøre dem tilgængelige for forbrugeren, kan den erhvervsdrivende medtage dem ved beregningen af godtgørelsen:

— Den erhvervsdrivende kan f.eks. medtage udgifter til installationsarbejde på forbrugers bopæl, der er udført som led i en aftale om elektroniske fastnetkommunikationstjenester, inden forbrugeren udøver fortrydelsesretten.

Godtgørelsen bør dog baseres på **markedsværdien** af det leverede, hvis den samlede pris er for høj. Betragtning 50 indeholder forklaringer af, hvordan markedsværdien beregnes: »[...] Beregningen af det forholdsmæssige beløb bør baseres på den pris, der er fastsat i aftalen, medmindre forbrugeren påviser, at den samlede pris i sig selv er uforholdsmæssig, i hvilket tilfælde det beløb, der skal betales, beregnes på grundlag af markedsværdien af den leverede tjenesteydelse. Markedsværdien bør fastsættes ved at sammenligne prisen på en tilsvarende tjenesteydelse ydet af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for aftalens indgåelse. [...]«

Betragtning 14 henviser til anvendelsen af medlemsstaternes »regler om urimeligt høje priser eller ågerpriser«, hvilket kan være relevant ved anvendelsen af artikel 14, stk. 3.

I sag C-641/19, PE Digital, præciserede Domstolen, at ved anvendelse af **artikel 14, stk. 3**, til at fastsætte **det forholdsmæssige beløb, som forbrugeren skal betale** til den erhvervsdrivende, når denne forbruger fortryder aftalen efter udtrykkeligt at have anmodet om, at opfyldelsen af den indgåede aftale påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, skal der principielt tages hensyn til den pris, der er fastsat i aftalen, for samtlige de ydelser, der er genstand for samme aftale, og **det skyldige beløb skal beregnes forholdsmæssigt på grundlag af tid.**

Det er **udelukkende i de tilfælde, hvor** aftalen udtrykkeligt bestemmer, at: i) en eller flere af **ydelse** leveres i det hele fra det tidspunkt, hvor aftalens opfyldelse påbegyndes ii) særskilt til en pris, der skal **betales separat**, at der skal tages hensyn til **hele den pris, der er fastsat for en sådan ydelse, ved beregningen** af det beløb, som skal betales til den erhvervsdrivende i henhold til direktivets artikel 14, stk. 3 <sup>(134)</sup>.

Domstolen præciserede yderligere i PE Digital-sagen, at **kriteriet for, om den godtgørelse, som den erhvervsdrivende kræver, er for vidtgående, er markedsbaseret. Ifølge artikel 14, stk. 3, i direktivet om forbrugerrettigheder sammenholdt med betragtning 50 i samme direktiv** skal der ved denne vurdering **tages hensyn til prisen for den ydelse, som den pågældende erhvervsdrivende tilbyder andre forbrugere under de samme betingelser, samt prisen på tilsvarende ydelser leveret af andre erhvervsdrivende på tidspunktet for kontraktens indgåelse** <sup>(135)</sup>.

<sup>(133)</sup> Se også artikel 3, stk. 2, litra d), i forordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71, hvori det hedder: »såfremt en tidsfrist omfatter dele af en måned, skal, ved beregningen af disse dele, måneden anses at bestå af **tredive dage**«.

<sup>(134)</sup> C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, præmis 29 og 32.

<sup>(135)</sup> Ibid, præmis 37.

Hvis tjenesteydelser **udføres i henhold til en købsaftale**, fastlægges følgende i betragtning 50: »[...] For aftaler, der både omfatter varer og tjenesteydelser, bør reglerne i dette direktiv om tilbagelevering af varer finde anvendelse på aspekter vedrørende varer, og **godtgørelsesordningen for tjenesteydelser bør finde anvendelse på aspekter vedrørende tjenesteydelser.**«

Godtgørelsesordningen for tjenesteydelser, der udføres inden fortrydelsesfristens udløb, er fastsat i artikel 14, stk. 3 og 4, litra a) — se også afsnit 5.8.2. Hvis tjenesteydelsen udføres, inden fortrydelsesfristen udløber (f.eks. installation umiddelbart efter leveringen af varerne), bør den erhvervsdrivende også indhente **forbrugerens udtrykkelige anmodning om udførelsen af tjenesteydelsen**, inden fortrydelsesfristen udløber, hvis den erhvervsdrivende ønsker at få godtgørelse for denne tjenesteydelse, i tilfælde af at forbrugeren udøver sin fortrydelsesret:

— F.eks. kan en aftale om fjernsalg eller aftaler om salg uden for fast forretningssted indeholde bestemmelser om levering og installation af et husholdningsapparat. Hvis forbrugeren udtrykkeligt anmoder den erhvervsdrivende om at installere apparatet umiddelbart efter leveringen, men derefter beslutter at fortryde aftalen inden for fortrydelsesfristen (14 dage efter leveringen), vil den erhvervsdrivende have ret til godtgørelse for installationsomkostningerne (ud over en eventuel godtgørelse for eventuel værdiforringelse).

**Den erhvervsdrivendes forpligtelse til at anmode forbrugeren om at anerkende**, at forbrugeren, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, ikke længere har nogen fortrydelsesret, som blev tilføjet til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, ved direktiv (EU) 2019/2161, **er ikke relevant for tjenesteydelser, der leveres i henhold til købsaftaler**. Denne forpligtelse vedrører kun tjenesteydelsesaftaler, da kun tjenesteydelsesaftaler er omfattet af undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra a).

#### 5.7. **Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om digitalt onlineindhold**

Fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler om digitale tjenester behandles i det foregående afsnit 5.6, der omhandler tjenesteydelsesaftaler generelt.

De specifikke begrænsninger i fortrydelsesretten for **aftaler om digitalt onlineindhold** er fastsat i artikel 16, stk. 1, litra m).

Direktiv (EU) 2019/2161 ændrede denne bestemmelse ved at tilføje en tredje betingelse, som den erhvervsdrivende skal opfylde for, at forbrugeren mister sin fortrydelsesret. Dette er i overensstemmelse med betingelserne i artikel 14, stk. 4, litra b), som omhandler konsekvenserne af manglende overholdelse af oplysningskravene/de formelle krav.

#### Artikel 16

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

m) aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt, og hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, hvis:

- i) forbrugeren har givet forudgående udtrykkeligt samtykke til, at udførelsen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber
- ii) forbrugeren har anerkendt, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og
- iii) den erhvervsdrivende har givet bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

Litra m) i artikel 16, stk. 1, forfølger samme formål som litra i) i artikel 16, stk. 1, ifølge hvilken forseglede fysiske datamedier (cd, dvd osv.) er undtaget fra fortrydelsesretten, hvis forbrugeren bryder forseglingen. Dette betyder, at i begge disse tilfælde, i modsætning til fortrydelsesretten i forbindelse med levering af tjenesteydelser (se afsnit 5.6), har **forbrugeren ikke ret til at »afprøve« det digitale indhold**, inden fortrydelsesfristen udløber.

Derfor mister forbrugeren fortrydelsesretten, så snart udførelsen af aftalen er påbegyndt med forbrugerens samtykke og anerkendelse af tabet af denne ret, hvis den erhvervsdrivende har bekræftet aftalen. Som fastsat i artikel 7, stk. 2, om aftaler indgået uden for fast forretningssted og artikel 8, stk. 7, om aftaler om fjernsalg skal denne bekræftelse også omfatte bekræftelse af forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse (se også afsnit 4.4 om bekræftelse af aftalen).

Udførelsen begynder med download eller streaming af en video- eller lydfil. Hvis en erhvervsdrivende angiver et weblink til streaming eller downloading, vil forbrugeren først miste fortrydelsesretten efter aktivering af forbindelsen.

Forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse kan erhverves før, under eller efter aftalens indgåelse, så længe det sker, inden udførelsen påbegyndes. I henhold til artikel 7, stk. 2, og artikel 8, stk. 7, i direktivet om forbrugerrettigheder skal bekræftelsen af aftalen indeholde en bekræftelse af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse i overensstemmelse med artikel 16, stk. 1, litra m). Hvis forbrugeren giver sit samtykke til umiddelbar opfyldelse og anerkendelse, efter at den erhvervsdrivende allerede har sendt en bekræftelse af aftalen, skal den erhvervsdrivende derfor give forbrugeren en separat supplerende bekræftelse af dette samtykke og denne bekræftelse, inden leveringen påbegyndes.

»Udtrykkeligt« samtykke og anerkendelse bør i forbindelse med artikel 16, stk. 1, litra m), fortolkes analogt med bestemmelserne om udtrykkeligt samtykke i artikel 22 om yderligere betalinger for yderligere tjenesteydelser. Dette betyder, at forbrugeren skal foretage en **positiv handling**, såsom at afkrydse en boks på den erhvervsdrivendes websted. Samtykke og anerkendelse ved hjælp af en allerede afkrydset boks eller accept af de almindelige betingelser vil ikke opfylde kravene i artikel 16, stk. 1, litra m).

Forbrugers udtrykkelige samtykke og anerkendelse kan gives i en enkelt erklæring, som også indeholder oplysninger om undtagelsen fra fortrydelsesretten som krævet i artikel 6, stk. 1, litra k), f.eks.:

— [...] Jeg giver hermed samtykke til umiddelbar opfyldelse af kontrakten og er indforstået med, at jeg vil miste min kontraktlige fortrydelsesret, når downloading eller streaming af det digitale indhold er påbegyndt.

Den erhvervsdrivende skal overholde oplysningspligten vedrørende fortrydelsesretten i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h). Kun i tilfælde af aftaler om digitalt onlineindhold, der **opfyldes straks**, hvor forbrugers samtykke og anerkendelse **udløser påbegyndelse af udførelsen** af aftalen, behøver den erhvervsdrivende ikke at give oplysningerne i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h), herunder standardfortrydelsesformularen i bilag I(B).

#### 5.8. **Konsekvenser af manglende oplysning om fortrydelsesretten**

I henhold til artikel 6, stk. 1, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysninger forud for indgåelsen af aftalen på en klar og forståelig måde. Navnlig gælder det, at når fortrydelsesretten gælder, skal den erhvervsdrivende i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h), gøre forbrugeren bekendt med betingelserne, tidsfristen og procedurerne for at gøre denne ret gældende, samt standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) <sup>(136)</sup>. Manglende overholdelse af disse forpligtelser udløser konsekvenserne i henhold til artikel 10, stk. 1, som fastsætter en **forlængelse af fortrydelsesretten** for alle aftaler. Hvis den erhvervsdrivende ikke giver disse oplysninger, forlænges fortrydelsesfristen med 12 måneder.

##### Artikel 10

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

Artikel 10, stk. 2, omhandler den situation, hvor den erhvervsdrivende først giver de oplysninger, der kræves i artikel 6, stk. 1, litra h), **12 måneder** efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, der er beregnet i henhold til artikel 9, stk. 2. I dette tilfælde udløber fortrydelsesfristen **14 dage efter den dag, hvor forbrugeren modtager disse oplysninger**.

##### Artikel 10

2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til denne artikels stk. 1 senest 12 måneder fra den dato, der er omhandlet i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a, 30 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager disse oplysninger.

<sup>(136)</sup> Med forbehold af de særlige regler i artikel 8, stk. 4 — se afsnit 5.2.3.

#### 5.8.1. Konsekvenser vedrørende varerne

Ud over ovennævnte forlængelse af fortrydelsesfristen fastsætter artikel 14, stk. 2, i forbindelse med varer, at forbrugerne **ikke hæfter for en eventuel forringelse af varernes værdi**, hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst dem om fortrydelsesretten i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h).

#### Artikel 14

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

Hvad angår tilpassede varer eller letfordærlige varer (se afsnit 5.11.2 og 5.11.3), der ubetinget er **undtaget fra fortrydelsesretten i henhold til artikel 16, stk. 1, litra c) og d)**, fremgår det ikke af direktivet om forbrugerrettigheder, hvad konsekvenserne af den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af kravet om at oplyse om, at fortrydelsesretten ikke gælder, i henhold til artikel 6, stk. 1, litra k). Manglende oplysning af forbrugeren om, at fortrydelsesretten ikke gælder i en sådan situation, kan imidlertid udgøre urimelig handelspraksis (vildledende udeladelse), der er forbudt i henhold til direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis, hvis det får forbrugeren til at træffe en transaktionsbeslutning, som han/hun ellers ikke ville have truffet.

#### 5.8.2. Konsekvenser vedrørende tjenesteydelser og offentlig forsyning

For **tjenesteydelser (herunder digitale tjenester) og offentlig forsyning** fastlægges det i artikel 14, stk. 4, litra a), at forbrugeren ikke hæfter for omkostninger, dvs. har enten ret til tilbagebetaling af det betalte beløb eller til ikke at betale, **hvis den erhvervsdrivende ikke har givet de påkrævede oplysninger om fortrydelsesretten i henhold til artikel 6, stk. 1, litra h) eller j)**, eller hvis **forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8.**

#### Artikel 14

4. Forbrugeren hæfter ikke for:

- a) udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, helt eller delvist, inden fortrydelsesfristen udløber, såfremt:
- i) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h) eller j), eller
- ii) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, [...]

I disse tilfælde kan forbrugeren derfor fortryde tjenesteydelsesaftalen eller aftalen om offentlig forsyning, hvis **udførelse er påbegyndt og stadig er i gang** i den forlængede periode på **12 måneder** fra udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, der er beregnet i henhold til artikel 9, stk. 2, og skal **ikke afholde nogen omkostninger** i forbindelse med de leverede tjenesteydelser.

Hvis **den erhvervsdrivende oplyser forbrugeren om fortrydelsesretten senest 12 måneder** efter udløbet af den oprindelige fortrydelsesfrist, der er beregnet i henhold til artikel 9, stk. 2, kan forbrugeren fortryde senest 14 dage efter den dag, hvor vedkommende modtog oplysningerne, **uden at afholde nogen omkostninger for de udførte tjenesteydelser indtil det tidspunkt, hvor han eller hun blev informeret om fortrydelsesretten.**

Forbrugeren vil heller ikke afholde nogen omkostninger for det, der er blevet udført, hvis udførelsen af tjenesteydelser eller offentlig forsyning **er afsluttet (fuldt udført)**, inden fortrydelsesretten udøves, herunder i den forlængede periode i henhold til artikel 10, medmindre den erhvervsdrivende har opfyldt de formelle krav i artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, som medfører, at forbrugeren mister fortrydelsesretten i overensstemmelse med artikel 16, stk. 1, litra a) (se nærmere i afsnit 5.6.1).

### 5.8.3. Konsekvenser vedrørende digitalt onlineindhold

For så vidt angår aftaler om digitalt onlineindhold finder artikel 14, stk. 4, litra b), anvendelse, hvis en af de tre betingelser i artikel 16, stk. 1, litra m), ikke er opfyldt (se afsnit 5.7), og forbrugeren udøver fortrydelsesretten, og bestemmelsen giver forbrugeren ret til enten ikke at betale for det modtagne indhold eller få tilbagebetalt de betalte beløb:

#### Artikel 14

#### 4. Forbrugeren hæfter ikke for:

[...]

b) hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, såfremt:

- i) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9
- ii) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke; eller
- iii) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.

### 5.9. Ophævelse af aftalen efter udøvelse af fortrydelsesretten

#### Artikel 12

[...]

- a) Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til: at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, eller
- b) at indgå aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted i det tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud.

I artikel 12 bestemmes det, at ved udøvelsen af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelser til at opfylde aftalen, herunder især forbrugernes forpligtelse til at betale eller til at indgå aftalen, hvis forbrugeren har fremsat tilbuddet.

Imidlertid fremgår det af artikel 3, stk. 2, at denne artikel ikke berører andre EU-retsakter vedrørende specifikke sektorer om ophævelse af kontrakter.

— I henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/944<sup>(137)</sup> om det indre marked for elektricitet og direktiv 2009/73/EF om det indre marked for naturgas<sup>(138)</sup> skal ændringen f.eks. gennemføres af de(n) pågældende operatør(er) inden for tre uger, hvis en kunde, der overholder kontraktbestemmelserne, ønsker at skifte leverandør.

Hvis en forbruger beslutter at udøve sin fortrydelsesret for en aftale om el- og/eller naturgasforsyning og skifte til en ny leverandør, kan den tidligere leverandør og forbrugeren fortsat være bundet af deres aftale i op til tre uger, uanset bestemmelserne i artikel 14, stk. 3, vedrørende godtgørelse for det, der er leveret indtil det tidspunkt.

<sup>(137)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/944 af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 2012/27/EU (EUT L 158 af 14.6.2019, s. 125). Artikel 12, stk. 1: »Skift af leverandør eller af markedsdeltager, der er aktiv inden for aggregering, skal foretages på den kortest mulige tid. Medlemsstaterne sikrer, at kunder, der ønsker at skifte leverandør eller markedsdeltager, der er aktiv inden for aggregering, har ret til, at et sådant skift sker senest tre uger efter datoen for anmodningen, idet kontraktvilkårene overholdes. [...]«

<sup>(138)</sup> Direktiv 2009/73/EF, artikel 3, stk. 6: »Medlemsstaterne sikrer:

- a) at ændringen gennemføres af de(n) pågældende operatør(er) inden for tre uger, hvis en kunde, der overholder kontraktbestemmelserne, ønsker at skifte leverandør, og
- b) at kunder har ret til at modtage alle relevante forbrugsdata.«



## 5.10. Tilknyttede aftaler

### Artikel 15

1. Udøver forbrugeren sin fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. artikel 9-14 i dette direktiv, ophører enhver tilknyttet aftale automatisk uden udgifter for forbrugeren, medmindre andet er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14 i dette direktiv, jf. dog artikel 15 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler.
2. Medlemsstaterne fastlægger de nærmere bestemmelser om sådanne aftalers ophør.

I henhold til artikel 2, nr. 15), defineres en tilknyttet aftale som: »en aftale i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende«, f.eks.:

- en leverings-, vedligeholdelses- eller installationsaftale
- en forsikrings- og kreditaftale, der skal finansiere købet
- yderligere handelsmæssig garanti.

Selv om tilknyttede forsikrings- og kreditaftaler generelt er udelukket fra direktivets anvendelsesområde i medfør af artikel 3, stk. 3, litra d), vil de ophøre i overensstemmelse med artikel 15.

Forholdet mellem de særskilte indbyrdes forbundne aftaler bør vurderes, for at afgøre hvilken en er hovedaftalen, og hvilken er en tilknyttet aftale:

- Hvis for eksempel en forbruger gennem særskilte aftaler med samme erhvervsdrivende køber mobiltelefonitjenester og en smartphone, som betales i månedlige afdrag sammen med prisen for selve abonnementsaftalen, bør tjenesteydelsesaftalen betragtes som hovedaftalen. Dette bør ikke hindre forbrugeren i kun at udøve sin fortrydelsesret for den tilknyttede købsaftale og beholde tjenesteydelsesaftalen.

Hvis den tilknyttede aftale er omfattet af direktivet (f.eks. en aftale om levering eller installation), bør forbrugeren godtgøre den erhvervsdrivende for det, der er blevet leveret, i overensstemmelse med artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

På den anden side, hvis den tilknyttede aftale generelt falder uden for direktivets anvendelsesområde (f.eks. en forsikrings- eller kreditaftale), vil konsekvenserne af ophævelsen afhænge af medlemsstaternes sektorspecifikke eller generelle aftaleretlige regler.

De nærmere bestemmelser om tilknyttede aftalers ophør fastsættes af medlemsstaterne. Disse kan f.eks. omfatte den erhvervsdrivendes forpligtelse til at informere andre relevante erhvervsdrivende, når vedkommende er blevet informeret af en forbruger om forbrugeren beslutning om at udøve sin fortrydelsesret for en hovedaftale.

## 5.11. Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret

Artikel 16, stk. 1, opregner 13 aftaler/situationer, hvor forbrugeren ikke har nogen fortrydelsesret eller mister denne ret under visse betingelser.

Ved direktiv (EU) 2019/2161 blev der desuden indført to lovgivningsmæssige valg for medlemsstaterne i forbindelse med aftaler, der indgås i forbindelse med besøg uden forudgående anmodning arrangeret af en erhvervsdrivende i en forbrugers hjem eller udflugter, samt reparationer, som forbrugeren specifikt har anmodet om.

Følgende situationer eller aftaler skal fremhæves her: Undtagelserne vedrørende fuldstændig udførte tjenesteydelsesaftaler og aftaler om digitalt onlineindhold er beskrevet i henholdsvis afsnit 5.6 og 5.7.

### 5.11.1. Varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet

#### Artikel 16

- b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb

I betragtning 43 i direktiv (EU) 2019/2161 præciseres det, at aftaler om individuelle leverancer af ikkenetværksenergi, skal undtages fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra b), »da prisen er afhængig af udsving på råvaremarkederne eller energimarkederne, hvilket ikke kan kontrolleres af den erhvervsdrivende og kan forekomme inden fortrydelsesfristen«.

5.11.2. *Varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg*

Artikel 16

c) *levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg*

»Vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer« defineres i artikel 2 i direktivet om forbrugerrettigheder som »enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning«. Direktivets betragtning 49 henviser til »gardiner syet efter mål« som et eksempel på varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg.

Da denne regel er en undtagelse fra den mere generelle bestemmelse i direktivet om forbrugerrettigheder, der giver forbrugerne en fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg/aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den fortolkes snævert.

Denne undtagelse bør f.eks. omfatte:

- varer, som forbrugeren har givet specifikationer til, såsom mål til møbler eller størrelsen af et stykke stof
- varer, for hvilke forbrugeren har bedt om bestemte personlige præg, såsom et særligt design til en bil, som fremstilles efter ordre, eller en specifik komponent i en computer, som skal indkøbes specielt til den pågældende ordre, og som ikke var en del af den erhvervsdrivendes almindelige udbud til offentligheden
- adressemærker med forbrugerens kontaktoplysninger.

Specifikation/personalisering bør i denne sammenhæng forstås således, at varerne i princippet er unikke og fremstilles efter individuelle ønsker og krav, som forbrugeren fremsætter og aftaler med den erhvervsdrivende.

Hvis forbrugeren derimod blot sammensætter varerne ved at vælge fra de (forvalgte) standardmuligheder, som den erhvervsdrivende tilbyder, bør det ikke være muligt at tale om hverken »specifikation« eller »personalisering« i denne bestemmelses snævre forstand. Undtagelsen finder således ikke anvendelse i følgende eksempler:

- valg af møbler med en bestemt farve eller noget bestemt stof ved at vælge fra fabrikantens katalog
- bil med ekstraudstyr udvalgt i fabrikantens katalog
- et sæt møbler på grundlag af standardelementer.

Desuden finder undtagelsen ikke anvendelse på **tjenesteydelsesaftaler, der fører til håndgribelige resultater**. I sag C-208/19, NK (individuelt boligprojekt), fastslog Domstolen, at aftalen mellem en arkitekt og en forbruger, hvorefter førstnævnte er forpligtet til at projekttere opførelsen af en ny bygning, ikke kan anses for at være omfattet af artikel 16, litra c), i direktivet om forbrugerrettigheder. Selv om planerne kan leveres i håndgribelig form (på papir eller digitalt), er aftalens genstand en intellektuel tjenesteydelse — arkitekturdesign, og den efterfølgende levering er kun sekundær <sup>(139)</sup>.

Dette ræsonnement fra EU-Domstolen understreger betydningen af den kreative proces for fremkomsten af det håndgribelige resultat som en afgørende faktor for klassificeringen af aftalen. Et lignende ræsonnement kunne anvendes på andre intellektuelle tjenesteydelser (f.eks. levering af regnskabs- eller juridisk rådgivning eller fotos af familiebegivenheder), hvis resultater kan præsenteres i håndgribelig form.

Når undtagelsen finder anvendelse, er begrænsningen af fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler om levering af varer, der er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, derimod absolut og **afhænger ikke af, om den erhvervsdrivende er begyndt at arbejde på bestillingen eller ej**. Dette blev bekræftet i sag C-529/19, Möbel Kraft, hvori Domstolen bemærkede, at dette er den eneste fortolkning af artikel 16, litra c), i direktivet om forbrugerrettigheder, som kan sikre retssikkerheden, hvilket er et af formålene med direktivet, som anført i betragtning 7 og 40 <sup>(140)</sup>.

<sup>(139)</sup> C-208/19, NK (individuelt boligprojekt), ECLI:EU:C:2020:382, præmis 5859.

<sup>(140)</sup> C-529/19, Möbel Kraft, ECLI:EU:C:2020:846, præmis 27-29.

Spørgsmålet om, hvorvidt forbrugeren har fortrydelsesret, ville være omtvistet, hvis den afhang af den erhvervsdrivendes status med hensyn til kontraktens opfyldelse, hvilken status forbrugeren som hovedregel ikke er informeret om, og som forbrugeren så meget desto mindre ikke har nogen indflydelse på. Desuden ville en sådan fortolkning ikke være forenelig med den erhvervsdrivendes forpligtelse til at give klare oplysninger forud for aftaleindgåelsen.

#### 5.11.3. Varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt

##### Artikel 16

##### d) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt

»Antages at blive forringet eller forældet hurtigt« er et objektivi kendetegn ved den pågældende vare. Nogle af de åbenlyse eksempler på varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt, som omhandlet i litra d), kan være:

- fødevarer og drikkevarer med begrænset holdbarhed, herunder dem, der skal opbevares i køleskab
- levering af takeaway fra restauranter
- friske blomster.

I tilfælde af **abonnementsaftaler om regelmæssige leveringer af takeaway fra restauranter**, hvor der ikke er nogen fortrydelsesret i forbindelse med den faktiske levering, kan forbrugeren imidlertid annullere abonnementet i henhold til reglerne om fortrydelsesret for »regelmæssig levering af varer« i henhold til artikel 9, stk. 2, litra b), nr. iii), dvs. 14 dage fra modtagelsen af den første levering.

**Planter** har i kraft af deres natur en begrænset levetid, hvor deres egenskaber bevares. Kravet om, at en person (f.eks. leveringsfirma, forbruger) skal gribe aktivt ind for at bevare deres egenskaber, gør i princippet, at planterne er objektivi forskellige fra andre varer (tøj, elektronisk udstyr osv.). Disse andre varer kan ikke »blive forringet eller forældet hurtigt«, hvis de opbevares under passende forhold, og forbrugeren blot skal afholde sig fra at udsætte dem for unormale betingelser, inden de sendes tilbage, for at undgå at ifalde det ansvar, der følger af artikel 14, stk. 2.

Der er derfor behov for en vurdering fra sag til sag under hensyntagen til den omhu, der er nødvendig for, at planterne kan bevare deres egenskaber over en længere periode, herunder i tilfælde af returnering fra forbrugers side. Derfor bør fortrydelsesretten kun finde anvendelse, hvis de respektive planter ikke »må antages at blive forringet eller forældet hurtigt«.

#### 5.11.4. Varer forsejlet af sundhedsbeskyttelses- og hygiejnemæssige årsager

##### Artikel 16

##### e) levering af forsejlede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forsejlingen er blevet brudt efter leveringen

For at en vare skal være omfattet af undtagelsen fra fortrydelsesretten i litra e), skal der være ægte sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager til at bruge en forsejling, som kan bestå af beskyttende indpakning eller folie.<sup>1</sup> Denne undtagelse kan f.eks. omfatte følgende varer, hvis forbrugeren bryder forsejlingen efter levering:

- kosmetikprodukter som f.eks. læbestifter
- tandbørster, barbermaskiner og lignende personlige hygiejneartikler.

Domstolen fastslog i sag C-681/17, slewo, at denne undtagelse ikke finder anvendelse på madrasser. Domstolen fastslog navnlig, at det er varens karakter, som kan begrunde forsejlingen af dens emballage af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager, og hvis forsejlingen af en sådan emballage brydes, er der ikke længere nogen garanti med hensyn til sundhedsbeskyttelse eller hygiejne for den vare, som emballagen indeholder <sup>(141)</sup>.

<sup>(141)</sup> C-681/17, slewo, ECLI:EU:C:2019:255, præmis 37.

Undtagelsen til fortrydelsesretten fastsat i artikel 16, litra e), finder således kun anvendelse, hvis den vare, som emballagen indeholder, når først denne emballages forsegling er blevet brudt, **definitivt ikke længere er i salgbar stand af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager**, eftersom selve varens art gør det umuligt eller uforholdsmæssigt vanskeligt at træffe foranstaltninger, der gør det muligt på ny at udbyde varen til salg, uden at det indebærer risiko for nogen af disse afgørende hensyn <sup>(142)</sup>.

#### 5.11.5. Varer, der bliver uløseligt blandet sammen med andre varer

##### Artikel 16

f) levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer

Betragtning 49 i direktivet om forbrugerrettigheder henviser til »brændstof« som et eksempel på varer, som bliver uløseligt blandet sammen med andre varer.

#### 5.11.6. Aftaler med levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum

##### Artikel 16

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

For at denne undtagelse finder anvendelse, bør aftalen indeholde »en forud fastlagt dato eller et nærmere bestemt tidsrum«. Her gælder det også, at eftersom dette er en undtagelse, skal den fortolkes snævert <sup>(143)</sup>. Den bør derfor anvendes under hensyntagen til de begrundelser, der er givet i betragtning 49: »[...] Gives forbrugeren en fortrydelsesret, vil det endvidere kunne være uhensigtsmæssigt for så vidt angår visse tjenesteydelser, hvor **aftalens indgåelse indebærer, at der afsættes kapacitet**, som den erhvervsdrivende kunne finde det vanskeligt at anvende, hvis en fortrydelsesret udøves. Dette ville f.eks. være tilfældet, når der foretages reservationer på hoteller eller i forbindelse med ferieboliger eller kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder.« Derfor bør begrænsningen i fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra l), ikke finde anvendelse på aftaler om fritidsaktiviteter, der ikke har nogen kapacitetsbegrænsning.

Betragtning 49 giver følgende eksempler, hvor undtagelsen i artikel 16, stk. 1, litra l), finder anvendelse:

- reservationer på hoteller og ferieboliger
- kulturelle begivenheder eller sportsbegivenheder samt teaterforestillinger på en bestemt dato
- catering til en fødselsdag eller et bryllup på en bestemt dato.

På samme måde bør udtrykket »transport af varer« fortolkes bredt. I sag C-336/03, easyCar, vedrørende direktiv 97/7/EF om fjernsalg fastslog Domstolen, at »transport« også omfatter at stille transportmidlet til rådighed for forbrugeren <sup>(144)</sup>. Ifølge denne fortolkning kunne udlejning af lastbiler til transport af gods på en bestemt dato falde ind under anvendelsesområdet for undtagelsen i artikel 16, stk. 1, litra l), for »transport af varer«.

Selv om artikel 16, stk. 1, litra l), omfatter aftaler om transport af varer, ville den ikke finde anvendelse på oplagringsydelser, når de leveres på bestemte datoer.

<sup>(142)</sup> Ibid., præmis 40. Se også afsnit 6.5.4, som forklarer sag C-681/17 nærmere.

<sup>(143)</sup> Der forventes yderligere vejledning om fortrydelse i forbindelse med fritidsaktiviteter i den verserende sag C-96/21, CTS Eventim, som omhandler situationen, hvor en erhvervsdrivende ikke leverer en tjenesteydelse i forbindelse med fritidstilbud til forbrugeren på direkte vis, men derimod sælger forbrugeren en adgangsbillet til en sådan tjenesteydelse.

<sup>(144)</sup> Se C-336/03, easyCar, ECLI:EU:C:2005:150, navnlig præmis 26 og 31.

### 5.11.7. Reparationer, som forbrugeren har anmodet om

#### Artikel 16

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

Undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra h), i direktivet om forbrugerrettigheder omfatter hastende reparationer og vedligeholdelse.

For alle andre reparationer, der ikke er »hastende«, har forbrugerne fortrydelsesret, og de erhvervsdrivende skal bl.a. oplyse dem om denne ret. Hvis erhvervsdrivende ikke har givet forbrugerne oplysninger om fortrydelsesretten eller givet dem for sent, finder artikel 10 og artikel 14, stk. 4, litra a), anvendelse. Forbrugerne kan udøve deres fortrydelsesret senest 14 dage efter aftalens indgåelse. I henhold til artikel 16, stk. 1, litra a), mister forbrugeren imidlertid fortrydelsesretten, når tjenesteydelsen (reparationen) er blevet fuldt udført. For at denne begrænsning kan finde anvendelse, skal den erhvervsdrivende indhente: 1) forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og 2) forbrugers anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende. Disse to betingelser for at påbegynde udførelsen af tjenesteydelsen inden fortrydelsesfristens udløb er fastsat i artikel 7, stk. 3, for aftaler indgået uden for fast forretningssted og artikel 8, stk. 8, for aftaler om fjernsalg.

#### Artikel 16

*I tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke.*

Dette lovgivningsmæssige valg i artikel 16, stk. 3, indført ved direktiv (EU) 2019/2161<sup>(45)</sup> giver medlemsstaterne mulighed for at fravige betingelserne for at miste fortrydelsesretten i henhold til artikel 16, stk. 1, litra a), ved at fastsætte, at det for reparationer, der er omfattet af artikel 16, stk. 3, er tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende indhenter forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke til at påbegynde udførelsen. I dette tilfælde er den erhvervsdrivende således ikke forpligtet til også at få forbrugers anerkendelse af, at denne mister fortrydelsesretten i henhold til artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8.

### 5.12. Lovgivningsmæssige valg i tilfælde af besøg uden forudgående anmodning eller udflugter

#### 5.12.1. Indledning

Direktiv (EU) 2019/2161 ændrede både direktivet om urimelig handelspraksis og direktivet om forbrugerrettigheder ved at give medlemsstaterne mulighed for at vedtage bestemmelser til beskyttelse af forbrugernes legitime interesser med hensyn til aggressiv og vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg i forbrugers private hjem eller udflugter arrangeret af erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne bestemmelser står i et rimeligt forhold til formålet, ikke giver anledning til forskelsbehandling og er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Baggrunden for bestemmelserne er forklaret i betragtning 54-57 i direktiv (EU) 2019/2161, der fremhæver nærhedsprincippet og målet om at lette håndhævelsen.

Direktivet om urimelig handelspraksis indeholder en generel bestemmelse, der giver medlemsstaterne mulighed for at vedtage forholdsmæssige, ikke-diskriminerende og begrundede nationale bestemmelser for at beskytte forbrugerne mod aggressive eller vildledende uopfordrede besøg og/eller udflugter, der arrangeres af en erhvervsdrivende (yderligere oplysninger findes i afsnit 1.1 i vejledningen om direktivet om urimelig handelspraksis).

<sup>(45)</sup> Se betragtning 42 i direktiv (EU) 2019/2161.

Ud over den generelle bestemmelse i direktivet om urimelig handelspraksis giver det ændrede direktivet om forbrugerrettigheder medlemsstaterne mulighed for at vedtage nationale bestemmelser om gunstigere regler for fortrydelsesretten. Med henblik herpå kan medlemsstaterne i forbindelse med artikel 9, stk. 1a, artikel 10, stk. 2, artikel 14, stk. 4, og artikel 16 i direktivet om forbrugerrettigheder fastsætte en længere fortrydelsesret på 30 dage (i stedet for 14) eller fravige flere af de eksisterende undtagelser fra fortrydelsesretten i tilfælde af besøg uden forudgående anmodning eller udflugter.

I henhold til artikel 29, stk. 1, i direktivet om forbrugerrettigheder skal medlemsstaterne senest den 28. november 2021 underrette Kommissionen om nationale foranstaltninger, der fraviger fortrydelsesretten og eventuelle senere ændringer, dvs. ved hjælp af en specifik meddelelse, hvori de nøjagtige nationale bestemmelser forklares, og ikke blot som en del af den generelle meddelelse om gennemførelsesforanstaltninger.

#### 5.12.2. Forlængelse af fortrydelsesfristen

I henhold til artikel 9, stk. 1a, kan medlemsstaterne vedtage regler, i overensstemmelse med hvilke fortrydelsesfristen på 14 dage forlænges til 30 dage for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere.

#### Artikel 9

1a. Medlemsstaterne kan vedtage regler, i overensstemmelse med hvilke fortrydelsesfristen på 14 dage, jf. stk. 1, forlænges til 30 dage for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

Artikel 6, stk. 4, artikel 9, stk. 2, artikel 10, stk. 2, og artikel 14, stk. 4, der henviser til fortrydelsesfristen, blev også ændret ved direktiv (EU) 2019/2161 for at afspejle den mulige forlængelse af denne frist til 30 dage.

#### Artikel 6, stk. 4

4. De i denne artikels stk. 1, litra h), i), og j)), omhandlede oplysninger kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene fastlagt i denne artikels stk. 1, litra h), i) og j)), hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt. **Henvisningerne til fortrydelsesfristen på 14 dage i standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(A) erstattes af henvisninger til en fortrydelsesfrist på 30 dage i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a.**

#### Artikel 9, stk. 2

2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 omhandlede fortrydelsesfrist efter 14 dage **eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med denne artikels stk. 1a, 30 dage fra:**

#### Artikel 10, stk. 2

2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til denne artikels stk. 1 senest 12 måneder fra den dato, der er omhandlet i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage **eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a, 30 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager disse oplysninger.**

#### Artikel 14, stk. 4

4. Forbrugeren hæfter ikke for:

b) hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, såfremt:

i) forbrugeren ikke har givet sit forudgående udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14- eller 30-dages frist, der er omhandlet i artikel 9

## 5.1.2.3. Afvigelser fra undtagelserne til fortrydelsesretten

## Artikel 16

Medlemsstaterne kan afvige fra undtagelserne til fortrydelsesretten fastsat i stk. 1, litra a), b), c) og e), for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

I forbindelse med aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge varer til forbrugere, kan medlemsstaterne afvige fra følgende undtagelser til fortrydelsesretten:

- tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført (artikel 16, stk. 1, litra a))
- levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb (artikel 16, stk. 1, litra b))
- levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg (artikel 16, stk. 1, litra c))
- levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen (artikel 16, stk. 1, litra e))

Fravigelsen **betyder ikke nødvendigvis, at undtagelsen til fortrydelsesretten slet ikke anvendes**. Den kan også bestå i en ændring af den eksisterende undtagelse for at gøre den mere gunstig for forbrugeren og samtidig sikre, at den er forholdsmæssig (også i forhold til de erhvervsdrivendes legitime interesser), ikkediskriminerende og begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelsen.

## 6. Levering

## Artikel 18

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

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

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

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

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

Artikel 18 finder kun anvendelse på købsaftaler, som udtrykkeligt anført i artikel 17, stk. 1. Bestemmelserne i artikel 18 om leveringstidspunktet er knyttet til kravet i artikel 5, stk. 1, litra d), og artikel 6, stk. 1, litra g), om angivelse af leveringstidspunktet.

I henhold til artikel 6, stk. 1, litra g), om **aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted** skal den erhvervsdrivende informere forbrugeren om »det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne«. For **aftaler indgået på fast forretningssted** i henhold til artikel 5, stk. 1, litra d), skal disse oplysninger gives »hvor det er relevant«.

Følgelig i **aftaler indgået på fast forretningssted** skal disse oplysninger ikke gives, hvis varerne leveres, eller tjenesteydelserne udføres straks. For købsaftaler indgået på fast forretningssted skal disse oplysninger heller ikke gives, hvis sælger agter at levere varerne inden for den frist på 30 dage, der er fastsat i artikel 18, stk. 1 (se også afsnit 3 om oplysningskrav forud for indgåelsen for aftalen).

Det er vigtigt at bemærke, at direktivet ikke indeholder nogen specifikke regler om tjenesteydelsesaftaler, hvis den erhvervsdrivende undlader at angive tidspunktet for udførelsen af tjenesteydelsen. Konsekvenserne af en sådan undladelse kan være reguleret i national ret.

I henhold til artikel 18, stk. 2, gælder det, at hvis den erhvervsdrivende ikke leverer inden for denne frist eller inden for den frist, der er angivet til forbrugeren, skal forbrugeren aftale en forlængelse af leveringsperioden med den erhvervsdrivende. Hvis den erhvervsdrivende stadig ikke leverer, inden forlængelsen udløber, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.

Hvis den fastsatte leveringsperiode eller foreskrevne frist på 30 dage er afgørende (f.eks. levering af en bryllupskjole — se betragtning 52), og den erhvervsdrivende ikke leverer varerne til tiden, bør forbrugeren være berettiget til at ophæve aftalen straks efter udløbet af den oprindeligt fastsatte frist.

National lovgivning kan regulere den måde, hvorpå forbrugeren kan underrette den erhvervsdrivende om ophævelse af kontrakten (se betragtning 52).

I henhold til artikel 18, stk. 4, kan forbrugeren benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning, og der gives eksempler på dette i betragtning 53: »*Ud over forbrugers ret til at ophæve aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt sine forpligtelser om levering af varerne i overensstemmelse med dette direktiv, kan forbrugeren i overensstemmelse med gældende national ret anvende andre retsmidler, f.eks. give den erhvervsdrivende en yderligere leveringsfrist, fastholde opfyldelsen af aftalen, tilbageholde betaling eller søge erstatning.*«

I henhold til artikel 18, stk. 3, skal den erhvervsdrivende ved ophævelse af aftalen uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Direktivet fastsætter ikke en frist for tilbagebetaling. Hvis der opstår en tvist mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende om, hvornår tilbagebetalingen skal foretages, vil de kompetente nationale instanser og domstole være nødt til at foretage en vurdering fra sag til sag. I princippet bør et par arbejdsdage være tilstrækkeligt for den erhvervsdrivende til at ekspedere tilbagebetalingen.

## 7. Risikoens overgang

### Artikel 20

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

I henhold til artikel 20 overgår risikoen også til forbrugeren ved overdragelse til en befragter, hvis befragteren er valgt af forbrugeren og ikke er en, som den erhvervsdrivende har tilbudt.

Regelmæssig levering af varer bestilt via elektronisk handel, postordre osv. finder sted uden, at forbrugeren umiddelbart kan kontrollere de leverede varer. I henhold til direktivet overgår risikoen til forbrugeren, når denne tager varerne i fysisk besiddelse, uanset om de er blevet kontrolleret for fejl. Der er imidlertid et krav om fejlfri levering i henhold til direktiv (EU) 2019/771 om salg af varer. Direktivets artikel 11 fastsætter reglerne om bevisbyrden i forbindelse med mangler.



## 8. Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler

### Artikel 19

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

### 8.1. Indledning

Artikel 19 omhandler anvendelsen af »betalingsmidler«. Eftersom disse begreber ikke er defineret på nogen måde, finder artikel 19 anvendelse på alle betalingsmidler, herunder kontanter.

Det skal bemærkes, at »betalingstjenester« som sådan falder ind under kategorien »finansielle tjenesteydelser«, der er udelukket fra anvendelsesområdet for direktivet om forbrugerrettigheder i henhold til artikel 3, stk. 3, litra d). Som følge heraf er betalingstjenesteudbydere ikke omfattet af direktivets krav. Forpligtelsen i artikel 19 er ikke rettet mod betalingstjenesteudbydere, men mod andre erhvervsdrivende, der indgår aftaler med forbrugere, som er omfattet af direktivet om forbrugerrettigheder. Bestemmelsen forbyder erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som normalt afholdes i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

Anvendelsesområdet for artikel 19 er blevet væsentligt reduceret ved det reviderede betalingstjenestedirektiv (»PSD2«), der trådte i kraft den 13. januar 2018. Artikel 62, stk. 4, i PSD2 forbyder specifikt opkrævning af brugergebyrer for:

- Betalingsinstrumenter, for hvilke interbankgebyrerne <sup>(146)</sup> er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/751 <sup>(147)</sup> om interbankgebyrer for kortbaserede betalingstransaktioner (IFR). Dette forbud vedrører betalinger med forbrugerdebit- og -kreditkort, der anvendes i mere end 95 % af transaktionerne på EU's kortmarked.
- Betalingstjenester, som SEPA-forordningen, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 260/2012 <sup>(148)</sup>, finder anvendelse på, dvs. kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

Som følge heraf er artikel 19 i direktivet om forbrugerrettigheder kun relevant for »kort uden loft«, dvs. erhvervskort såsom firmakort og kort udstedt af ordninger med tre parter, hvorved kortene udstedes af selve ordningen, som vil kunne betragtes som bank, og for kontantbetalinger.

Det skal dog bemærkes, at artikel 62, stk. 5, i PSD2 giver medlemsstaterne mulighed for at forbyde eller begrænse betalingsmodtagerens ret til at opkræve gebyrer for de specifikke betalingsinstrumenter, som ikke er omfattet af IFR, såsom de ovennævnte erhvervskort og kort udstedt af ordninger med tre parter.

### 8.2. Definition af »gebyrer«

Artikel 19 bør finde anvendelse på alle former for gebyrer, der er knyttet til et betalingsmiddel, uanset hvordan de præsenteres for forbrugerne.

- *F.eks. bør gebyrer, der går under navnene **administrations-, bestillings- eller ekspeditionsgebyrer**, være omfattet af artikel 19, hvis de kan undgås ved anvendelse af et specifikt betalingsmiddel.*

Rabatter til forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af visse betalingsmidler, typisk direkte debitering, bør ikke automatisk betragtes som »gebyrer« for alle andre tilgængelige betalingsmidler som omhandlet i artikel 19. Dette skyldes, at »rabatten« kan være baseret på den erhvervsdrivendes legitime interesse i at fremme anvendelsen af visse betalingsmidler, som er mere effektive i forhold til hans forretningsstruktur <sup>(149)</sup>.

<sup>(146)</sup> Multilaterale interbankgebyrer er multilateralt vedtagne gebyrer, som betales mellem betalerens/forbrugerens og betalingsmodtagerens/den forretningsdrivendes betalingstjenesteudbydere.

<sup>(147)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/751 af 29. april 2015 om interbankgebyrer for kortbaserede betalingstransaktioner (EUT L 123 af 19.5.2015, s. 1).

<sup>(148)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro og om ændring af forordning (EF) nr. 924/2009 (EUT L 94 af 30.3.2012, s. 22).

<sup>(149)</sup> Direkte debitering giver navnlig den erhvervsdrivende mulighed for at forudsige virksomhedens pengestrøm. Rabatten for brug af direkte debitering gives derfor ikke for anvendelsen af et bestemt betalingsmiddel, men for at tilskynde forbrugeren til at betale regelmæssigt på en bestemt dato.

Det kan dog ikke udelukkes, at gebyrer, som omhandlet i denne artikel, kan opnås ved at give identiske eller forskellige rabatter for forskellige betalingsmidler og f.eks. lade en eller to betalingsmetoder være uden for rabatordningen. Det vil skulle vurderes fra sag til sag, om de enkelte rabatordninger er forenelige med artikel 19.

Artikel 19 regulerer »gebyrer«, der opkræves for brug af et bestemt betalingsmiddel. Den forhindrer ikke erhvervsdrivende i at opkræve forskellige priser for samme vare eller tjenesteydelse, der sælges gennem forskellige salgskanaler.

— *F.eks. kan der opkræves en højere pris for en koncertbillet udstedt direkte i teatret og en lavere pris på andre salgssteder.*

### 8.3. Definition af de »udgifter«, som afholdes af den erhvervsdrivende

#### 8.3.1. Servicegebyr og andre direkte omkostninger

Direktivet indeholder hverken nogen definition eller nærmere oplysninger om begrebet »udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende«, der er omhandlet i artikel 19.

For de fleste erhvervsdrivende udgør **servicegebyret** (»**merchant service charge**« (**MSC**)) den største del af omkostningerne ved at acceptere kortbetalinger. Servicegebyret omfatter generelt:

- 1) interbankgebyret, som betales af den erhvervsdrivendes bank (den indløsende bank) til den kortudstedende bank <sup>(150)</sup>
- 2) gebyrer, som betales af den erhvervsdrivendes bank til ordningen (f.eks. Visa og MasterCard) og
- 3) den erhvervsdrivendes banks tillæg til dækning af omkostninger og fortjeneste.

For kreditkorttransaktioner er servicegebyret normalt en procentdel af transaktionsværdien, mens det for debetkorttransaktioner oftere, men ikke altid, er en fast sats. Servicegebyret varierer betydeligt afhængigt af den erhvervsdrivendes omsætning, branche og andre kendetegn.

Desuden **kan der være transaktionsgebyrer eller faste gebyrer, som betales af den erhvervsdrivende til den indløsende bank eller til en formidler af betalingstjenester.**

Formidlere af betalingstjenester hjælper nogle detailhandlere med at acceptere sikre betalinger og kan opkræve betaling for at tilbyde betalingsfunktioner, afsløring af svig og forvaltningstjenester og/eller tjenester, som normalt leveres af indløsende banker <sup>(151)</sup>.

#### 8.3.2. Generelle omkostninger ved at drive en virksomhed

Erhvervsdrivende skal sædvanligvis betale andre erhvervsmæssige udgifter, som kan være indirekte knyttet til accept eller behandling af betalinger på grundlag af de anvendte betalingsmidler. Disse omfatter primært administrationsudgifter, installation af udstyr og etableringsgebyrer samt udgifter til håndtering af svig og risici.

#### 8.3.3. Udgifter, som kan give anledning til at opkræve et gebyr for brug af betalingsmidler

Kun **gebyrer, der direkte pålægges den erhvervsdrivende** for brug af et betalingsmiddel, bør betragtes som »udgifter« til det pågældende betalingsmiddel som omhandlet i artikel 19.

De af den erhvervsdrivendes udgifter, der kan indgå i et gebyr, som opkræves fra forbrugerne, er **servicegebyret og de transaktionsgebyrer eller faste gebyrer, der betales til formidlere, for nogle af eller alle de kommercielle tjenesteydelser, som normalt leveres af indløsende banker.** I disse tilfælde varetager formidleren normalt kontakten med den indløsende bank og fungerer som kontaktpunkt for detailhandlere, for hvilket der opkræves et tillæg til den indløsende banks gebyrer for de pågældende tjenesteydelser.

<sup>(150)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/751 om interbankgebyrer for kortbaserede betalingstransaktioner (EUT L 123 af 19.5.2015, s. 1) indfører et loft på interbankgebyrer på 0,2 % af transaktionsværdien for forbrugeres debetkort og 0,3 % for forbrugeres kreditkort. Dette fastsætter klart én del af de omkostninger, som den erhvervsdrivende afholder.

<sup>(151)</sup> Formidlere af betalingstjenester hjælper nogle detailhandlere med at acceptere sikre betalinger online eller i andre situationer, hvor »kortindehaveren ikke til stede«, f.eks. callcentre eller postordre. Formidlere kan opkræve betaling for at: i) levere udstyr og tjenesteydelser til at acceptere online- og andre fjernbetalinger, såsom betalingsfunktionalitet på detailhandlers websteder, og/eller ii) afsløring af svig eller forvaltningstjenester (hvilket nogle formidlere specialiserer sig i), og/eller nogle af de kommercielle tjenesteydelser, som normalt udføres af indløsende banker, op til fuld transaktionsbehandling. I disse tilfælde handler formidleren normalt med den indløsende bank og fungerer som kontaktpunkt for detailhandlere, for hvilket de opkræver et tillæg til den indløsende banks relevante gebyrer.

Det er den erhvervsdrivende, som skal beslutte, hvorvidt f.eks. leveringen af følgende varer/tjenesteydelser skal varetages af underleverandører:

- erhvervelse og vedligeholdelse af salgsudstyr, som f.eks. betalingskortmaskiner
- overvågning af svig og sikring af overholdelsen af datasikkerhedsstandarderne for betalingskort (PCI DSS) for at forhindre svig, hvilket kræves af alle de større kortnetværk
- udvikling og drift af infrastruktur til behandling af kortbetalinger, såsom betalingsfunktionalitet til websteder eller callcentre og
- uddannelse af personale.

Omkostninger til betalingsudstyr, afsløring af svig og forvaltningstjenester (eller lignende) bør i stedet betragtes som almindelige udgifter ved at drive en virksomhed, uanset om de udføres af den erhvervsdrivende eller outsources. Hvis de outsources, opkræves der normalt gebyrer for dem separat i form af »faste gebyrer« eller servicegebyret.

Behandling af betalinger og håndtering af kontanter omfatter **personaleudgifter**, som er vanskelige at kvantificere, da de ofte er medtaget i de samlede administrationsudgifter. Udgifterne til **håndtering af svig og risici** varierer betydeligt mellem sektorer og erhvervsdrivende, men anses generelt for at være faldende takket være indførelsen af ny elektronisk betalingsteknologi. Da disse udgifter er uløseligt forbundet med den pågældende forretningsaktivitet (selv hvis de afholdes for at sikre overholdelse af lovgivningen), bør de også holdes uden for begrebet »udgifter i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel« i artikel 19 og bør i stedet betragtes som en del af de almindelige udgifter ved at drive en virksomhed.

Dette argument gælder især for virksomheder, der kun sælger varer eller tjenesteydelser online og kun accepterer elektroniske betalingsmidler. For disse virksomheder er personaleudgifter til behandlingen af elektroniske betalinger og udgifter til håndtering af svig eller risici grundlæggende elementer i deres forretningsmodel.

Endvidere vil det, ud fra et mere praktisk synspunkt, **være vanskeligt at håndhæve artikel 19 og betyde, at bestemmelsen ikke ville have nogen virkning i praksis** (»effekt utilite«), hvis alle mulige elementer, som, måske endda indirekte, er forbundet med et betalingsmiddel, henføres under »udgifter«. Dette er tilfældet, fordi der f.eks. findes meget få offentlige oplysninger om administrationsudgifter, og da de nøjagtige udgifter til udstyr og/eller installation kun kan beregnes ved at dele beløbet ud over et ukendt antal transaktioner. Derfor bør erhvervsdrivende dække sådanne udgifter via prisen på deres varer eller tjenesteydelser i stedet for at opkræve yderligere gebyrer for brug af et betalingsmiddel til forbrugerne.

#### 8.4. **Kontantbetalinger i udenlandsk valuta**

Kontant betaling i udenlandsk valuta er også et »betalingsmiddel« i henhold til artikel 19. Derfor bør en erhvervsdrivende ikke bruge valutaomregning som en metode til at opkræve gebyrer fra en forbruger, som ikke er baseret på de faktiske udgifter til at tilbyde mulighed for at betale med udenlandsk valuta (især den erhvervsdrivendes udgifter til valutaomregning).

- Hvis f.eks. en erhvervsdrivende, der driver en restaurant i et fjerntliggende område, undtagelsesvis accepterer en kontant betaling fra en turist i udenlandsk valuta, kan den anvendte vekselkurs være lidt højere end den faktiske kurs for at dække den erhvervsdrivendes ekstraordinære udgifter til turen til den nærmeste bank og eventuelle gebyrer, som banken opkræver for vekslingen.
- Anvendelse af en for høj valutakurs i ovennævnte scenarie ville imidlertid være i strid med artikel 19, da indtægterne fra en sådan transaktion i væsentlig grad ville overstige de ekstraordinære udgifter.
- Hvis accept af udenlandsk valuta som betalingsmiddel er standardpraksis for den erhvervsdrivende, vil det sandsynligvis kun være udgifterne til valutaomregning, den erhvervsdrivende kan få dækket. Dette vil f.eks. være tilfældet for en restaurant, der er beliggende i et resortområde, som ofte betjener turister, der betaler i udenlandsk valuta.

## 9. Kommunikation pr. telefon

### Artikel 21

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

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

Formålet med denne bestemmelse er at beskytte forbrugerne mod yderligere omkostninger, hvis de skal kontakte den erhvervsdrivende, som de har indgået en aftale med, f.eks. hvis de vil klage. Den erhvervsdrivende må ikke opkræve mere end »basistelefontaksten« fra forbrugeren. Ved direktiv (EU) 2019/2161 ændredes artikel 3, stk. 3, litra k), i direktivet om forbrugerrettigheder, hvorved anvendelsesområdet for artikel 21 blev udvidet til også at omfatte personbefordring.

Selv om direktivet om forbrugerbeskyttelse ikke indeholder en udtrykkelig definition af basistaksten, er tanken at kræve, at de erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugerne ikke betaler mere end de **egentlige omkostninger** til den elektroniske kommunikationstjeneste for telefonopkald, der er omfattet af artikel 21. Dette blev bekræftet af Domstolen i sag C-568/15, idet den bemærkede, at »basistaksten« svarer til den almindelige pris for en sædvanlig samtale, som forbrugeren kan forvente, og som ikke kræver, at den erhvervsdrivende underretter sidstnævnte om denne pris<sup>(152)</sup>. Med andre ord må opkaldsafgifterne ikke overstige prisen for et opkald til et **almindeligt (geografisk) fastnet- eller mobiltelefonnummer**.

Ikkegeografiske numre, som udbydere af elektroniske kommunikationstjenester normalt bruger i deres tilbud om »pakker« af minutter til en fast månedlig pris, og numre, som takseres til højst den samme pris som opkald til geografiske numre, vil også være eksempler på numre, som takseres til basistaksten.

Derimod vil nummerserier, der normalt er underlagt en **særlig takstordning**, sandsynligvis ikke opfylde kravet om »basistaksten«. De såkaldte **numre med overtaksering (PRS)** gør det typisk muligt for deres brugere (forhandlere) at finansiere eller bidrage til omkostningerne til callcentre eller skabe yderligere indtægter fra disse telefonopkald via indtægtsdeling med teleoperatører. I praksis er det meget usandsynligt, at opkald til PRS-numre vil blive opkrævet til »basistaksten«. Samtidig præciserede Domstolen også i sag C-568/15, at så længe reglen om »basistaksten« overholdes, har det ingen betydning, om den erhvervsdrivende opnår gevinst ved sådanne opkald<sup>(153)</sup>.

Selv om artikel 21 begrænser omkostningerne ved telefonopkald, vil den faktiske pris for opkaldet til den erhvervsdrivende til de formål, der er omfattet af artikel 21 fortsat variere for forskellige forbrugere afhængigt af den udbyder af elektroniske kommunikationstjenester, der vælges til opkaldet.

Begrebet »basistelefontakst« i direktivet om forbrugerrettigheder bør ikke fortolkes i retning af, at de erhvervsdrivende forpligtes til at bruge »gratisnumre«, som normalt er gratis for den, der ringer op. Det bør heller ikke fortolkes således, at den erhvervsdrivende forpligtes til at vælge en bestemt teleudbyder eller skifte fra mobil- til fastnettelefoni eller omvendt.

Artikel 21 bør ikke berøre de eksisterende forskelle mellem de nationale, internationale og mobile roamingtakster, der opkræves af udbydere af elektroniske kommunikationstjenester. Derfor kan en forbruger, som ringer til en sælger etableret i en anden medlemsstat, betale mere for opkaldet end den erhvervsdrivendes indenlandske kunder.

Domstolens dom i sag C-332/17, Starman<sup>(154)</sup>, vedrørte den situation, hvor den erhvervsdrivende med henblik på de formål, der er omfattet af artikel 21, stiller både et nummer, der opkræves til basistaksten, og et kortnummer, der opkræves til en takst, der er højere end basistaksten ved opkald fra mobiltelefoner, til rådighed for forbrugerne. Domstolen fastslog, at artikel 21 også i en sådan situation er til hinder for, at en erhvervsdrivende pålægger en forbruger en højere takst end basistaksten. Dette gælder, uanset om den erhvervsdrivende på en forståelig og lettilgængelig måde har oplyst forbrugeren om eksistensen af et alternativt telefonnummer, der opkræves til basistaksten, og forbrugeren alligevel frivilligt har valgt at anvende et andet nummer til de formål, der er omhandlet i artikel 21:

<sup>(152)</sup> C-586/15, Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, ECLI:EU:C:2017:154, præmis 22.

<sup>(153)</sup> Ibid., præmis 31 og 32.

<sup>(154)</sup> C-332/17, Starman, ECLI:EU:C:2018:721.

»[A]rtikel 21, stk. 1, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at den i tilfælde af, at en erhvervsdrivende har stillet et eller flere forkortede numre til en højere takst end basistelefontaksten til rådighed for alle sine kunder, er til hinder for, at de forbrugere, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, betaler mere end basistelefontaksten, når de kontakter den pågældende erhvervsdrivende pr. telefon i forbindelse med denne aftale.«<sup>(155)</sup>

Selv om forbrugeren (ved en fejl) har anvendt det dyrere alternative telefonnummer i stedet for det nummer, der opkræves til »basistaksten«, har forbrugeren således stadig ret til kun at betale »basistaksten« for det pågældende opkald. For at sikre udøvelsen af den ret, der er fastsat i artikel 21, i et sådant tilfælde skal forbrugeren i henhold til den pågældende medlemsstats nationale lovgivning have adgang til passende retsmidler, dvs. mulighed for at kræve erstatning for den betalte pris, der overstiger basistaksten.

Domstolens dom forbyder ikke i sig selv erhvervsdrivende at anvende forskellige typer numre til andre formål end dem, der er omfattet af artikel 21, f.eks. til at foretage reservationer. I den forbindelse bør sådanne erhvervsdrivende dog være særligt opmærksomme på at sikre, at forbrugerne bruger det rigtige nummer, dvs. det nummer, der opkræves til basistaksten, når de ringer med henblik på de formål, der er omhandlet i artikel 21.

## 10. Yderligere betalinger

### Artikel 22

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

I medfør af artikel 3, stk. 3, litra k), gælder forbuddet i artikel 22 om brug af allerede afkrydsede bokse til at yde og opkræve betaling for yderligere varer/tjenesteydelser også for personbefordringstjenester. Endvidere finder det anvendelse, uanset om den yderligere tjeneste i sig selv generelt er underlagt direktivet. De allerede afkrydsede bokse, som er forbudt i henhold til artikel 22, kunne f.eks. være relateret til:

- mulighed for ekspreslevering eller en vedligeholdelsesaftale ved køb af it-udstyr
- en forsikringsaftale ved køb af en flybillet.

## 11. Håndhævelse

### 11.1. Offentlig og privat håndhævelse

I henhold til artikel 23 skal medlemsstaterne sikre, at der findes **tilstrækkelige og effektive midler** til at håndhæve overholdelsen af direktivets bestemmelser.

### Artikel 23

1. Medlemsstaterne skal sørge for, at der findes effektive og tilstrækkelige midler til at sikre, at direktivet overholdes.
2. De i stk. 1 omtalte midler skal omfatte bestemmelser om, at et eller flere af følgende organer kan anlægge sag i henhold til national lovgivning ved en domstol eller ved en kompetent myndighed for at sikre, at de nationale bestemmelser, der gennemfører dette direktiv, finder anvendelse:
  - a) offentlige organer og disses repræsentanter
  - b) forbrugerorganisationer, der har en berettiget interesse i at beskytte forbrugerne
  - c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sag.

<sup>(155)</sup> Ibid., præmis 33.

Flere bestemmelser i direktivet om forbrugerrettigheder indeholder regler om direkte retsmidler i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder de respektive forpligtelser. Nærmere bestemt fastsætter artikel 6, stk. 6, artikel 10, artikel 18, stk. 2, og artikel 22 i direktivet specifikke beføjelser for forbrugerne, mens artikel 21 forbyder den erhvervsdrivende at anmode forbrugeren om at betale mere end »basistaksten« for telefoniske henvendelser efter aftalens indgåelse, og artikel 27 fritager forbrugeren fra forpligtelsen til modydelse i tilfælde af »inertisalg«. Som anført i betragtning 14 i direktivet om forbrugerrettigheder berører det ikke de aftaleretlige bestemmelser i national ret for så vidt angår aftaleretlige aspekter, der ikke er reguleret af dette direktiv, herunder national ret i forbindelse med de generelle aftaleretlige retsmidler. Medlemsstaterne kan derfor i deres nationale lovgivning fastsætte yderligere aftalemæssige retsmidler.

Forbrugerne kan gøre brug af sådanne retsmidler gennem individuelle søgsmål. Desuden indførte Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 <sup>(156)</sup> om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser i alle medlemsstater muligheden for også at håndhæve direktivet om forbrugerrettigheder gennem **gruppesøgsmål**. Sådanne søgsmål kan anlægges af godkendte organisationer/organer med henblik på at opnå foranstaltninger om påbud og om genopretning på vegne af de berørte forbrugere <sup>(157)</sup>.

### 11.2. *Anvendelse på erhvervsdrivende i tredjelande*

Anvendelsen af direktivet om forbrugerrettigheder på erhvervsdrivende uden for EU er underlagt Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 864/2007 <sup>(158)</sup> om lovvalgsregler for forpligtelser uden for kontrakt (Rom II-forordningen) og forordning (EF) nr. 593/2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I). Rom I- og Rom II-forordningen finder anvendelse i civil- og handelsretlige tvister. Direktivet om forbrugerrettigheder indeholder bestemmelser om både forpligtelser uden for kontrakt (navnlig krav om oplysninger forud for indgåelsen af aftalen, forbud mod »forudafkrydsede« felter osv.) og kontraktlige forpligtelser (navnlig fortrydelsesret, regler om levering af varer og bekræftelse af aftalen).

For **forpligtelser uden for kontrakt**, navnlig kravene om oplysninger forud for indgåelsen af aftalen i henhold til direktivet om forbrugerrettigheder, vil den lov, der skal anvendes i henhold til Rom II-forordningen, være den lov, der ville finde anvendelse på den, hvis aftalen var indgået <sup>(159)</sup>. Derfor anvendes det samme sæt kriterier til at afgøre, hvilken lov der skal anvendes på forpligtelser uden for kontrakt, som for kontraktlige forpligtelser på det civil- og handelsretlige område i henhold til Rom I-forordningen. **Det betyder, at den lov, der skal anvendes på både kontraktlige forpligtelser og forpligtelser uden for kontrakt, er den samme**, medmindre andet aftales mellem parterne i aftalen. Lovvalgsaftaler er dog underlagt begrænsninger som fastsat i Rom I- og Rom II-forordningerne.

Det fremgår af Rom I-forordningens artikel 6, stk. 1, litra b), at når en forbruger indgår en aftale med en erhvervsdrivende i et andet land, som på en hvilken som helst måde retter sin virksomhed mod forbrugers bopælsland, finder loven i det land, hvor forbrugeren har sit sædvanlige opholdssted, normalt anvendelse på aftalen. Begrebet »at rette« sin erhvervsdrivende virksomhed mod forbrugers land forklares nærmere i afsnit 3.1.8 i denne vejledning.

I henhold til Rom I-forordningens artikel 6, stk. 2, kan aftaleparterne, hvis de vælger en anden lov, ikke berøve forbrugeren den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af bestemmelserne i det land, hvor forbrugeren har sit sædvanlige opholdssted, som ikke kan fraviges ved aftale.

De rettigheder og forpligtelser, der er fastsat i direktivet om forbrugerrettigheder, udgør sådanne »ufravigelige bestemmelser«, idet artikel 25 fastsætter, at forbrugerne ikke kan give afkald på de rettigheder, de har i forbindelse med nationale foranstaltninger til dette direktivs gennemførelse. Når en erhvervsdrivende i et tredjeland henvender sig til forbrugere i en eller flere EU-medlemsstater, skal den erhvervsdrivende overholde kravene i direktivet om forbrugerrettigheder, navnlig oplysningskravene forud for indgåelsen af aftalen og fortrydelsesretten.

<sup>(156)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF (EUT L 409 af 4.12.2020, s. 1).

<sup>(157)</sup> Jf. artikel 4 i direktiv (EU) 2020/1828.

<sup>(158)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 864/2007 af 11. juli 2007 om lovvalgsregler for forpligtelser uden for kontrakt (Rom II-forordningen) (EUT L 199 af 31.7.2007, s. 40).

<sup>(159)</sup> Rom II-forordningens artikel 12, stk. 1.

### 11.3. Sanktioner

Artikel 24 i direktivet om forbrugerrettigheder omhandler sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser til gennemførelse af direktivet. I henhold til stk. 1 skal medlemsstaterne fastsætte bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet om forbrugerrettigheder. Det overlades til medlemsstaterne at afgøre, hvilken type sanktioner der er til rådighed, og fastlægge procedurerne for pålæggelse af sanktioner, så længe de er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og har afskrækkende virkning.

Reglerne om sanktioner adskiller sig fra og supplerer ovennævnte regler om individuelle aftaleretlige retsmidler for de enkelte berørte forbrugere.

Direktiv (EU) 2019/2161 tilføjede yderligere krav til artikel 24. For det første indeholder det en ikkeudtømmende vejledende liste over kriterier for anvendelse af sanktionerne (stk. 2). For det andet fastsættes der mere specifikke regler (stk. 3 og 4) om sanktioner for større grænseoverskridende overtrædelser, der er omfattet af koordinerede håndhævelsesforanstaltninger i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 <sup>(160)</sup> om forbrugerbeskyttelses-samarbejde («forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde»).

I betragtning 15 i direktiv (EU) 2019/2161 opfordres medlemsstaterne til at »overveje at øge beskyttelsen af forbrugernes almene interesser samt andre beskyttede offentlige interesser« ved fordelingen af indtægter fra bøder.

I henhold til stk. 5 skal medlemsstaterne underrette Kommissionen om nationale bestemmelser om sanktioner og eventuelle senere ændringer, dvs. ved hjælp af en specifik meddelelse, hvori de nøjagtige nationale regler om sanktioner forklares, og ikke blot som en del af den generelle meddelelse om gennemførelsesforanstaltninger.

#### 11.3.1. Kriterier for pålæggelse af sanktioner

Artikel 24, stk. 2, indeholder en liste med seks ikkeudtømmende og vejledende kriterier, som medlemsstaternes kompetente myndigheder og domstole bør tage i betragtning, når de pålægger sanktionerne. De finder anvendelse »hvor det er relevant« på alle overtrædelser, både nationalt og i grænseoverskridende situationer.

##### Artikel 24

2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:

- a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelsen
- b) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen, hvis de relevante data er tilgængelige
- e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394
- f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

I betragtning 7 i direktiv (EU) 2019/2161 forklares nogle af kriterierne. I betragtning 8 præciseres det, at de »muligvis ikke [er] 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.«

Overtrædelsens forsætlige karakter er relevant for anvendelsen af kriterierne i litra a) og f). Forsæt er imidlertid **ikke** en nødvendig betingelse for at pålægge sanktioner i tilfælde af overtrædelse.

Kriteriet i litra c) omfatter den pågældende erhvervsdrivendes samme eller forskellige tidligere overtrædelser af direktivet om forbrugerrettigheder.

<sup>(160)</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).

Kriteriet i litra e) vedrører tilfælde, hvor den samme overtrædelse har fundet sted i flere medlemsstater. Det finder kun anvendelse, når oplysninger om sanktioner, der er pålagt af andre medlemsstater i forbindelse med samme overtrædelse, er tilgængelige gennem den samarbejds mekanisme, der er indført i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde.

Afhængigt af sagens omstændigheder kan den eller de sanktioner, der pålægges den samme erhvervsdrivende i en eller flere andre medlemsstater for den samme overtrædelse, være tegn på både større omfang og grovhed i henhold til litra a) og/eller betragtes som en »tidligere overtrædelse« i henhold til litra c). Sanktioner, der pålægges for den samme overtrædelse i andre medlemsstater, kan derfor være en skærpene omstændighed. Påleggelsen af sanktioner i andre medlemsstater for den samme overtrædelse kan også ses i sammenhæng med andre »skærpene« omstændigheder, der er omfattet af de andre kriterier i litra f), der generelt henviser til »andre« skærpene eller formildende omstændigheder. En sanktion, som en anden medlemsstat pålægger den samme erhvervsdrivende for samme overtrædelse, kan imidlertid også være relevant for anvendelsen af non bis in idem-princippet i overensstemmelse med national ret og artikel 10, stk. 2, i forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde <sup>(161)</sup>.

### 11.3.2. Sanktioner i forbindelse med koordinerede håndhævelsesforanstaltninger i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde

Artikel 24, stk. 3 og 4, indeholder yderligere, mere præskriptive regler (sammenlignet med den generelle regel i stk. 1) vedrørende sanktioner, der skal være til rådighed i henhold til national lovgivning for **overtrædelser, der er genstand for koordinerede foranstaltninger i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde**.

I henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejdes artikel 21 skal de kompetente myndigheder i medlemsstaterne, der er berørt af den koordinerede foranstaltning, **træffe håndhævelsesforanstaltninger, herunder pålæggelse af sanktioner, på en effektiv, virksomhedsfuld og koordineret måde for den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension**. »Udbredt overtrædelse« og »udbredt overtrædelse med EU-dimension« er grænseoverskridende overtrædelser som defineret i forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejdes artikel 3, nr. 3) og 4) <sup>(162)</sup>.

For denne kategori af overtrædelser skal medlemsstaterne i henhold til artikel 24, stk. 3, **give mulighed for at pålægge bøder, og maksimumsstørrelsen for sådanne bøder skal være på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning**. Medlemsstaterne kan derfor også fastsætte en tærskel for den maksimale bøde, der er højere end 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning. De kan også vælge at beregne bøden på grundlag af en større referenceomsætning, såsom den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan. De kan ligeledes udvide de sanktioner, der er til rådighed i tilfælde af koordinerede foranstaltninger i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, til også at omfatte andre typer overtrædelser, f.eks. nationale overtrædelser.

Hvis der ikke foreligger oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning, f.eks. for nyligt etablerede virksomheder, skal medlemsstaterne i henhold til artikel 24, stk. 4, give mulighed for at pålægge **bøder af en maksimumstørrelse på mindst 2 mio. EUR**. Igen kan medlemsstaterne også fastsætte en tærskel for den maksimale bøde, der er højere end 2 mio. EUR.

Denne harmonisering af de nationale regler om bøder har til formål at sikre, at håndhævelsesforanstaltninger er mulige og sammenhængende i alle medlemsstater, der deltager i en koordineret håndhævelsesindsats i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde.

<sup>(161)</sup> Artikel 10, nr. 2), i forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde: »Gennemførelsen og udøvelsen af de beføjelser, der er fastsat i artikel 9, ved anvendelsen af denne forordning skal være forholdsvis og i overensstemmelse med EU-retten og national ret, herunder med gældende retssikkerhedsgarantier og principperne i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder. Undersøgelser- og håndhævelsesforanstaltninger, der vedtages ved anvendelsen af denne forordning, skal være egnede i forhold til karakteren og den samlede faktiske eller potentielle skade af overtrædelser af EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser.«

<sup>(162)</sup> Artikel 3, nr. 3), i forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde: »'Udbredt overtrædelse': a) enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade de kollektive interesser for forbrugere med bopæl i mindst to medlemsstater ud over den medlemsstat, hvor: i) handlingen eller undladelsen har sin oprindelse eller har fundet sted ii) den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for handlingen eller undladelsen, er etableret, eller iii) bevismateriale eller den erhvervsdrivendes aktiver vedrørende handlingen eller undladelsen befinder sig b) enhver handling eller undladelse, der er i strid med EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser, og som har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser, og som har fælles træk, herunder samme ulovlige praksis og tilsidesættelse af den samme interesse, og som begås samtidigt af den samme erhvervsdrivende i mindst tre medlemsstater«

Artikel 3, nr. 4), i forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde: »'udbredt overtrædelse med EU-dimension': en udbredt overtrædelse, der har skadet, skader eller må antages at kunne skade forbrugernes kollektive interesser i mindst to tredjedele af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst to tredjedele af Unionens befolkning«



Påleggelsen af bøder i henhold til artikel 24, stk. 3 og 4, er underlagt de fælles kriterier i artikel 24, stk. 2, herunder navnlig »overtrædelsens art, grovhed og varighed eller tidsmæssige virkninger«. **Den faktiske bøde, der pålægges af den kompetente myndighed eller domstol i en konkret sag, kan være lavere** end de ovenfor beskrevne maksimumsbeløb afhængigt af overtrædelsens art, grovhed og andre relevante karakteristika.

Med forbehold af koordineringsforpligtelserne i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde kan den kompetente myndighed eller domstol beslutte at pålægge periodiske bøder (såsom dagbøder), indtil den erhvervsdrivende bringer overtrædelsen til ophør. Den kan også beslutte at pålægge bøden på visse betingelser, hvis den erhvervsdrivende ikke bringer overtrædelsen til ophør inden for den fastsatte frist på trods af påbuddet herom.

Den **relevante omsætning**, der skal tages i betragtning ved beregningen af bøden, er omsætningen i den medlemsstat, der pålægger bøden. Artikel 24, stk. 3, gør det imidlertid også muligt at fastsætte bøden på grundlag af den erhvervsdrivendes omsætning **i alle de medlemsstater, der er berørt af den koordinerede foranstaltning**, hvis koordineringen i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde resulterer i, at en enkelt medlemsstat pålægger bøden på vegne af de deltagende medlemsstater.

I betragtning 10 i direktiv (EU) 2019/2161 præciseres det, at »[i] visse tilfælde kan en erhvervsdrivende også være en gruppe af selskaber«. Når den erhvervsdrivende, der er **ansvarlig for overtrædelsen, er en gruppe af selskaber**, vil dens samlede omsætning i de relevante medlemsstater blive taget i betragtning ved beregningen af bøden.

Direktivet definerer ikke referenceåret for definitionen af den årlige omsætning. Derfor kan de nationale myndigheder ved fastsættelsen af bøden f.eks. anvende de **senest tilgængelige oplysninger** om den årlige omsætning på det tidspunkt, hvor der træffes afgørelse om sanktionen (dvs. det foregående regnskabsår).

---

## BILAG

**Liste over de sager ved Domstolen, der er nævnt i denne meddelelse  
(efter det år, hvor dommen blev afsagt)**

Sagsnummer og navn	Emne(r)	Afsnit i meddelelsen
1999		
C-423/97 — Travel-Vac	Direktiv 85/577/EØF — anvendelsesområde — timeshare-aftale — fortrydelsesret	2.1. Aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted
2005		
C-20/03 — Burmanjer	Salg uden fast forretningssted — indgåelse af tidsskriftsabonnementer — forudgående tilladelse	1.4. Aftaler med et blandet formål
2009		
C-489/07 — Messner	Direktiv 97/7/EF — forbrugerbeskyttelse — fjernsalg — forbrugerens brug af sin fortrydelsesret — erstatning for værdiforringelse til sælger	5.5.4. Forbrugerens hæftelse for håndtering af varerne
2012		
C-49/11 — Content Services	Direktiv 97/7/EF — aftaler vedrørende fjernsalg — forbrugeroplysning — oplysninger, der er leveret eller modtaget — varigt medium — begreb — hyperlink på leverandørens hjemmeside — fortrydelsesret	4.4. Bekræftelse af aftalen
2016		
C-149/15 — Wathelet	Direktiv 1999/44/EF — forbruger køb og garantier i forbindelse hermed — anvendelsesområde — begrebet »sælger« — mellemmand — særlige omstændigheder	3.2.2. Den erhvervsdrivendes identitet og kontaktoplysninger
2017		
C-375/15 — BAWAG	Direktiv 2007/64/EF — betalingstjenester i det indre marked — rammeaftaler — generel forudgående information — forpligtelse til at give denne information på papir eller et andet varigt medium — informationer overført ved hjælp af en elektronisk postkasse, der er integreret i en e-banking-internetside	4.4. Bekræftelse af aftalen
C-586/15 — Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Direktiv 2011/83/EU — artikel 21 — kommunikation pr. telefon — en erhvervsdrivendes brug af en telefonlinje med henblik på at gøre det muligt for forbrugeren at kontakte ham vedrørende en indgået aftale — forbud mod at anvende en takst, der er højere end basistelefontaksten — begrebet »basistelefontakst«	9. Kommunikation pr. telefon
2018		
C-105/17 — Kamenova	Direktiv 2005/29/EF — artikel 2, litra b) og d) — direktiv 2011/83/EU — artikel 2, nr. 2) — begreberne »erhvervsdrivende« og »virksomheders handelspraksis«	1.1. Definitionerne af »erhvervsdrivende« og »forbruger« 3.4.2. Kontrahentens status

C-332/17 — Starman	Direktiv 2011/83/EU — artikel 21 — forbruger aftaler — kommunikation pr. telefon — praksis bestående i, at en udbyder af telekommunikationstjenester til de kunder, som allerede har indgået en aftale, stiller et forkortet servicenummer til rådighed, for hvilket der gælder en højere takst end basistelefontaksten	9. Kommunikation pr. telefon
C-485/17 — Verbraucherzentrale Berlin	Direktiv 2011/83/EU — artikel 2, nr. 9) — begrebet »fast forretningssted« — kriterier — købsaftale indgået på en stand, som drives af en erhvervsdrivende på en messe	2.1. Aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted

## 2019

C-430/17 — Walbusch Walter Busch	Direktiv 2011/83/EU — aftaler om fjernsalg — artikel 6, stk. 1, litra h) — forpligtelse til at give oplysninger om fortrydelsesretten — artikel 8, stk. 4 — aftale indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne — begrebet »begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne« — folder vedlagt et tidsskrift — postkort til afgivelse af bestillinger, som indeholder et hyperlink, der henviser til oplysningerne om fortrydelsesretten	4.2.2. Krav til ordrebekræftelsesknop 5.2. Oplysninger om fortrydelsesretten
C-649/17 — Amazon EU	Direktiv 2011/83/EU — artikel 6, stk. 1, litra c) — oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted — forpligtelse for den erhvervsdrivende til at angive sit »eventuelle« telefonnummer og telefaxnummer — rækkevidde	3.1.2. Klare oplysninger og forbindelse til direktivet om urimelig handelspraksis 3.2.2. Den erhvervsdrivendes identitet og kontaktoplysninger 5.2. Oplysninger om fortrydelsesretten
C-681/17 — slewo	Direktiv 2011/83/EU — artikel 6, stk. 1, litra k), og artikel 16, litra e) — aftale om fjernsalg — fortrydelsesret — undtagelser — begrebet »forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen« — en madras, hvis beskyttelse er blevet fjernet af forbrugeren efter levering	5.4.4. Forbrugers hæftelse for håndtering af varerne
C-465/19 — B & L Elektrogeräte	Direktiv 2011/83/EU — Artikel 2, nr. 8), litra c), og nr. 9) — aftale indgået uden for fast forretningssted — begrebet »fast forretningssted« — aftale indgået på en stand på en handelsmesse umiddelbart efter, at den erhvervsdrivende har kontaktet forbrugeren, der befandt sig på et fællesareal på messen	2.2. Aftaler indgået efter, at den erhvervsdrivende har henvendt sig til forbrugeren uden for fast forretningssted
C-673/17 — Planet49	Direktiv 95/46/EF — direktiv 2002/58/EF — forordning (EU) 2016/679 — behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor — cookies — begrebet den registreredes samtykke — erklæring om samtykke ved hjælp af et forudafkrydset felt	5.6.1. Forbrugers samtykke til umiddelbar opfyldelse

## 2020

C-583/18 — DB Vertrieb GmbH	Direktiv 2011/83/EU — anvendelsesområde — tjenesteydelsesaftale — artikel 2, nr. 6) — aftale om personbefordring — artikel 3, stk. 3, litra k) — kort, som giver ret til rabat ved senere indgåelse af aftaler om personbefordring — online-salg af sådanne kort uden oplysning til forbrugeren om fortrydelsesretten	1.7.5. Personbefordring
C-208/19 — NK (individuel boligprojekt)	Direktiv 2011/83/EU — anvendelsesområde — artikel 3, stk. 3, litra f) — begrebet »aftale om opførelse af nye ejendomme« — artikel 16, litra c) — begrebet »varer, som er fremstillet efter forbrugernes specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg« — aftale mellem en arkitekt og en forbruger om udarbejdelse af en plan for et nyt enfamiliehus)	1.7.1. Lejeaftaler og aftaler om fast ejendom  5.1.1.2. Varer, som er fremstillet efter forbrugernes specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
C-266/19 — EIS	Direktiv 2011/83/EU — artikel 6, stk. 1, litra c) og h), og artikel 6, stk. 4 — del A i bilag I — fortrydelsesret — oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give vedrørende betingelser, tidsfrist og procedurer for udøvelse af fortrydelsesretten — forpligtelse for den erhvervsdrivende til at angive sit »eventuelle« telefonnummer — rækkevidde	5.2. Oplysninger om fortrydelsesretten
C-329/19 — Condominio di Milano, via Meda	Direktiv 93/13/EØF — urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler — artikel 1, stk. 1 — artikel 2, litra b) — begrebet »forbruger« — en ejendoms ejerforening	1.1. Definitionerne af »erhvervsdrivende« og »forbruger«
C-380/19 — Deutsche Apotheke	Direktiv 2011/83/EU — alternativ tvistbilæggelse — artikel 13, stk. 1 og 2 — obligatoriske oplysninger — adgang til oplysningerne	3.3.4. Udenretslige procedurer for bilæggelse af tvister
C-529/19 — Möbel Kraft	Direktiv 2011/83/EU — artikel 16, litra c) — fortrydelsesret — undtagelser — varer, som er fremstillet efter forbrugernes specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg — varer, hvis fremstilling den erhvervsdrivende har påbegyndt	5.1.1.2. Varer, som er fremstillet efter forbrugernes specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
C-641/19 — PE Digital	Direktiv 2011/83/EU — artikel 2, nr. 11), artikel 14, stk. 3, og artikel 16, litra m) — fjernsalg — levering af digitalt indhold og digitale tjenester — fortrydelsesret — forbrugernes forpligtelser i tilfælde af fortrydelsesrettens udnyttelse — beregning af det beløb, der skal betales af forbrugeren for de ydelser, som leveres inden udøvelsen af fortrydelsesretten — undtagelse til fortrydelsesretten i tilfælde af levering af digitalt indhold	1.5. Sondring mellem digitale tjenester og digitalt onlineindhold  5.6.2. Forbrugernes godtgørelsespligt

## 2021

C-922/19 — Stichting Waternet	Direktiv 97/7/EF — artikel 9 — direktiv 2011/83/EU — artikel 27 — direktiv 2005/29/EF — artikel 5, stk. 5 — punkt 29 i bilag I — urimelig handelspraksis — begrebet »levering uden forudgående anmodning« — levering af drikkevand	1.2. Begrebet »aftale«
-------------------------------	--	------------------------

C-536/20 — Tiketa	Direktiv 2011/83/EU — artikel 2, nr. 2) — begrebet erhvervsdrivende — artikel 8, stk. 1 — oplysningskrav	3.1.2. Klare oplysninger og forbindelse til direktivet om urimelig handelspraksis 3.2.2. Den erhvervsdrivendes identitet og kontaktoplysninger
C-96/21 — CTS Eventim	Direktiv 2011/83/EU — artikel 16, stk. 1 — fortrydelsesret ved kulturel begivenhed — onlineformidler	5.1.1.6. Aftaler med levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum
C-179/21 — Victorinox	Direktiv 2011/83/EU — artikel 6, stk. 1, litra m) — oplysninger om den handelsmæssige garanti	3.2.6. Garantier og eftersalgsservice
C-249/21 — Fuhrmann-2	Direktiv 2011/83/EU — artikel 8, stk. 2, andet afsnit — »mærke« på ordrebekræftelsesknappen eller tilsvarende funktion	4.2.1. Oplysninger, der skal afgives, lige før ordren afgives