



# FORBRUGERNE RETTIGHEDER STYRKES VED E-HANDEL

**Ny forbrugerftalelov.** Er du som erhvervsdrivende opmærksom på en skærpelse af kravene ved e-handel? Vi ser her nærmere på faldgrupperne ved de nye regler for e-handel.

Af Ernst Kjærgaard & Johanne Kirstine Hansen  
ek@louadvokatfirma.dk

**PARAGRAF:** Vi har tidligere belyst reglerne for e-handel i forbindelse med danskernes stigende internethandel fra 32 milliarder kroner i 2009 til 62,4 milliarder kroner i 2013, jævnfør vor artikel »E-handel – har du styr på reglerne« fra februar 2014.

Der er netop sket en ændring af reglerne, da folketinget i december 2013 vedtog en ny forbrugerftalelov. Loven træder i kraft 13. juni 2014.

Den nye forbrugerbeskyttelseslov udspringer af EU lovgivningen, nemlig det såkaldte Euro-Parlamentets og rådets direktiv nr. 2201 af 25. oktober 2011.

Direktivets overordnede formål er at sikre en øget forbrugerbeskyttelse i hele EU.

## Oplysningspligt

Fremover er der en pligt for virksomheden til at oplyse om varens og tjenesteydelsens vigtigste egenskaber.

Hertil kommer yderligere, at en forbruger altid skal kunne se, hvad den samlede pris er for produktet inklusiv moms, gebyrer, leveringsomkostninger og lignende.

Dette gælder også, såfremt kunden indgår i abonnementsaftaler og tidsbestemte aftaler. Prissgennemskuelligheden er særdeles vigtigt for kunden, og det skal fremgå klart, hvorledes prisen er beregnet.

## Fortrydelsesretten forlænges

Virksomheden skal oplyse om fortrydelsesretten over for forbrugeren. Fortrydelsesretten gælder i minimum 14 dage, hvilket også tidligere har været et krav.

Ændringerne i den nye forbrugerftalelov består i, at virksomheden kan risikere, at forbrugernes fortrydelsesret forlænges op til 12 måneder (i øjeblikket tre måneder), såfremt virksomheden ikke overholder de nye regler.



Derudover skal en virksomhed også oplyse en forbruger om, at det er forbrugeren, der selv hæfter for udgifterne, såfremt varen skal sendes retur.

I modsat fald er konsekvensen, at det er virksomheden, som selv kommer til at hæfte for udgifterne til returforsendelsen.

Er ovennævnte betingelser opfyldt, vil fortrydelsesfristen begynde på det tidspunkt, hvor forbrugeren har varen i sin fysiske besiddelse.

Dette er en ændring i forhold til den nuværende retstilstand, hvor fortrydelsesfristen allerede påbegyndes på købstidspunktet.

## Udvidet returadgang

Efter den gamle retstilstand giver fortrydelsesretten en forbruger adgang til at fortryde et køb af en vare, såfremt varen kan leveres tilbage i stort set samme stand og mængde. Dette bevirker eksempelvis et krav om, at den købte vare returneres i original emballage.

Med den nye forbrugerftalelov forholder det sig imidlertid anderledes. Her kan forbrugeren selv efter brug af varen fortryde sit køb.

Det skal dog bemærkes, at forbrugeren eventuel hæfter for en forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at teste den på sæd-

vanlig vis.

Bestemmelsen indebærer således i modsætning til gældende ret, at forbrugeren bevarer fortrydelsesretten også i tilfælde, hvor varen ikke kan tilbageleveres til den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde.

I sådanne tilfælde mister forbrugeren således ikke sin fortrydelsesret. Men han hæfter i stedet for eventuel forringelse af varens værdi forudsat blandt andet, at den erhvervsdrivende har opfyldt sin forpligtelse til at oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten, jfr. det ovenfor anførte.

Eksempelvis lægger forbrugerftaleloven op til, at en forbruger kan teste et nyt puls-ur, en blender, en computer eller ligende, hvis forbrugeren blot nøjes med at teste og ikke anvender varen i længere tid.

Hvis der er sket noget med varen, er det som udgangspunkt virksomheden, der har bevisbyrden for, at der foreligger en værdiforringelse, som forbrugeren skal betale kompensations for.

Kan den erhvervsdrivende løfte bevisbyrden, påhviler det forbrugeren at bevise, at værdiforringelsen ikke skyldes brug, herunder afprøvning af varen ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den

Direktivets overordnede formål er at sikre en øget forbrugerbeskyttelse i hele EU. Arkivfoto: Scanpix

måde, den fungerer på.

Forbrugeren hæfter dog ikke for eventuel forringelse af varens værdi, hvis virksomheden ikke har oplyst om fortrydelsesretten.

## Tilbagebetaling

En anden væsentlig skærpelse i den nye forbrugerftalelov er tidspunktet for virksomhedens tilbagebetalingspligt.

Tilbagebetalingen skal nu ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor forbrugeren har fortrudt sit køb. Ifølge den nuværende retstilstand er tilbagebetaling inden 30 dage.

Det angivne gælder dog ikke, hvis der er sket en værdiforringelse af varen, og virksomheden kan afvente modtagelse af returvaren, før der foretages refundering af købesummen.

## Forsendelsesrisiko ved returnering

Efter den gamle retstilstand bærer virksomheden risikoen, hvis en vare bliver beskadiget, når forbrugeren returnerer varen i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten.

Efter de nye regler er det forbrugeren, som hæfter, hvis varen forsvinder eller bliver beskadiget ved returforsendelsen. På dette punkt er der egentlig tale om en forbedring af virksomhedens retstilstand.

## Problem i praksis

Som beskrevet ovenfor er muligheden for returnering af »brugte« varer anderledes fra det, vi kender i dag.

Med reglen vil det centrale spørgsmål ved forbrugernes udnyttelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristens udløb fremover være, dels hvad kræves der for at teste varen, dels hvorledes værdiforringelsen udregnes, hvis testgrænsen er overskredet. Det er et spørgsmål, der endnu ikke er besvaret.

Der er ingen tvivl om, at den nye forbrugerftalelov vil give anledning til betydelig fortolkning.

Den endelige afklaring af disse problemstillinger vil først finde sted, når Forbrugerklagenævnet og i sidste instans domstolene har taget stilling til disse.

## Advokaterne skriver

I hver udgave af ErhvervsMagasinet vil advokater fra lou advokater på skift skrive om aktuelle og alment interessante juridiske problemstillinger.

Lou advokater udfører rådgivning og bistand især til danske og udenlandske virksomheder samt organi-

sationer og private.

Firmaet beskæftiger cirka 60 medarbejdere heraf over 20 jurister med individuelle specialkompetencer indenfor juraens kerneområder.

En del af firmaets ydelser er tillige ejendomsadministration af cirka 7000

enheder.

Med kontorer i Randers, Aarhus, København yder lou advokater rådgivning og bistand over hele landet, og gennem international deltagelse i The Geneva Group har firmaet adgang til lokal ekspertise inden for juridiske og skattemæs-

sige forhold i lande over det meste af verden.

Denne uges skribenter er:  
**Ernst Kjærgaard & Johanne Kirstine Hansen**

