

Ny forbrugerftalelov strammer reglerne for dansk e-handel

Loven træder i kraft d. 13. juni 2014.

Skærper for virksomhederne:

Udvidet oplysningspligt:

- **Før** en handel med en kunde bliver gennemført, skal virksomheden oplyse telefonnummer, e-mailadresse og adresse på det faste forretningssted, selvom aftalen fx indgås online eller via telefon. Det skal med andre ord altid stå fuldstændig klart for kunden, hvem han eller hun handler med, og hvor virksomheden hører hjemme.
- Fremover er det en pligt at oplyse om varers og tjenesteydelsers vigtigste egenskaber, ligesom det tydeligt skal fremgå, hvad "den samlede pris" er for varen, hvis kunden indgår abonnementsaftaler og tidsbestemte aftaler. Alle priser skal altså være gennemskuelige for kunden, og det skal fremgå, hvordan prisen bliver beregnet.
- Før købet skal kunden oplyses om fortrydelsesretten. Overholder virksomheden ikke den regel, kan virksomheden risikere, at kundens fortrydelsesret forlænges helt op til 12 måneder, hvor det i dag kun er tre måneder. Fortrydelsesfristen gælder i minimum 14 dage.
- Hvis en virksomhed ikke oplyser kunden om, at det er kunden selv, der skal betale udgifterne, hvis en vare bliver sendt retur, er konsekvensen den, at virksomheden selv skal betale udgifterne til returforsendelsen.
- Den nye lov præciserer, at starttidspunktet for fortrydelsesfristen på de 14 dage (hvis oplysningspligten er overholdt) løber fra det tidspunkt, hvor varen er i kundens fysiske besiddelse og ikke fra hvornår, købet blev gennemført.

Regler for returvarer:

- Når en kunde benytter sig af fortrydelsesretten, kan vedkommende ifølge den nye lov afvente med at returnere varen indtil senest 14 dage efter den dato, hvor vedkommende har meddelt virksomheden, at han eller hun har fortrudt købet. Det er modsat i dag, hvor varen skal være sendt tilbage inden for selve fortrydelsesfristen.
- Hidtil har en kunde kun kunnet fortryde et køb af en vare, hvis den blev leveret tilbage i stort set samme stand og mængde (nogle kræver endda, at varen returneres i original emballage). Efter de nye regler kan forbrugeren også efter brug af varen fortryde købet. Dog med det forbehold at forbrugeren hæfter for en evt. forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at teste den på almindelig vis.

I praksis betyder det, at en kunde eksempelvis gerne må teste en ny lampe, et nyt fladskærms tv el. lign, dog uden at anvende 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 kompensation for. Forbrugeren hæfter dog ikke for eventuel forringelse af varens værdi, hvis virksomheden ikke har oplyst om fortrydelsesretten.

- Tidspunktet for virksomhedens tilbagebetalingspligt ved fortrydelse er ændret til at skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra datoen, hvor kunden har meddelt, at han eller hun har fortrudt sit køb (mod 30 dage i dag). Dog har virksomheden mulighed for at afvente modtagelsen af returvaren, før købesummen refunderes, hvis der skulle være en værdiforringelse ved returvaren.

Opsigelsesvarsel:

- Det almindelige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler må ikke være længere end en måned plus løbende måned. Det kan eksempelvis være relevant for mobilabonnementer, aftaler i fitnesscentre eller lignende.

Bødestraf:

- Hvis en virksomhed ikke overholder reglerne, risikerer den bødestraf allerede fra første gang, hvor lovovertrædelsen sker. I den nuværende lov kræver det, at der er tale om grov eller gentagen overtrædelse.

Lempelser for virksomhederne:

- Når en kunde sender en vare retur, er det kunden selv, der bærer risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse under tilbagetransporten.
- Virksomheden har ikke pligt til at tilbagebetale de ekstra omkostninger, der er forbundet med, at en forbruger udtrykkeligt har valgt en anden og dyrere leveringsform end den standardlevering, som virksomheden har tilbudt. Det betyder i modsætning til, hvad der er tilfældet efter gældende ret, at virksomheden efter omstændighederne kan modregne de eventuelle ekstraomkostninger, der er forbundet med varens levering.

Baggrund:

Baggrunden for den nye forbrugerftalelov er, at Danmark skal implementere et nyt EU-direktiv, der skal sikre en større harmonisering af forbrugeres rettigheder i hele EU.

Lovgivning:

Bestemmelserne om oplysningspligt suppleres fortsat af reglerne i anden lovgivning, herunder købeloven, markedsføringslovens og e-handelsloven.