

Betænkning om revision af forbrugeraftaleloven

afgivet af et udvalg under Justitsministeriet

Betænkning nr. 1440

2004

Resume

Udvalget om revision af forbrugeraftaleloven er nedsat af Justitsministeriet i oktober 2002. Udvalget afslutter sit arbejde med afgivelsen af denne betænkning.

Udvalgets forslag tilsigter for det første at gennemføre et EU-direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der stilles herunder forslag om, at der indføres regler om erhvervsdrivendes oplysningspligt i forbindelse med indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse og om ret for forbrugeren til i en periode at fortryde en sådan aftale.

Samtidig foreslår udvalget en modernisering og forenkling af den gældende forbrugeraftalelov, der i praksis har vist sig meget vanskeligt tilgængelig.

[Indholdsfortegnelse](#)
[Kolofon](#)

Udgiver:
[Justitsministeriet](#)
Slotsholmsgade 10
DK-1216 København K
33 92 33 40
jm@jm.dk

[Indhold](#) | [Til top](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>



Indholdsfortegnelse

AFSNIT I: Indledning

[Kapitel 1 – Udvalgets nedsættelse og arbejde](#)

[1.1. Udvalgets kommissorium](#)

[1.2. Udvalgets sammensætning.](#)

[1.3. Udvalgets arbejde](#)

[Kapitel 2 – Sammenfatning af betænkningen](#)

[2.1. Indledning](#)

[2.2. Oversigt over betænkningens indhold](#)

[2.3. Sammenfatning af udvalgets overvejelser og forslag](#)

AFSNIT II : Lov om visse forbrugeraftaler

[Kapitel 3 – Forbrugeraftaleloven og dens baggrund](#)

[3.1. Indledning](#)

[3.2. Hovedloven af 1978](#)

[3.3. Ændringen i 1987 \(gennemførelse af dørsalgdirektivet\)](#)

[3.4. Ændringen i 1993 \(fortrydelsesret i forsikringsaftaler og ved bestillingskøb\)](#)

[3.5. Ændringen i 1994 \(ændring af definitionen på en forbrugeraftale\)](#)

[3.6. Ændringen i 2000 \(gennemførelse af det generelle fjernsalgsdirektiv\)](#)

[3.7. Sammenfattende beskrivelse af reglerne i den gældende forbrugeraftalelov](#)

AFSNIT III : Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

[Kapitel 4 – Direktivets baggrund og indhold](#)

[4.1. Baggrund](#)

[4.2. Direktivets anvendelsesområde](#)

[4.3. Harmoniseringsgraden.](#)

[4.4. Direktivets regler om oplysningspligt](#)

[4.4.1. Oplysningspligten](#)

[4.4.2. Krav til den måde, hvorpå oplysningerne meddeles](#)

[4.4.3. Telefoniske henvendelser](#)

[4.4.4. Retsvirkningerne af manglende overholdelse af oplysningspligten](#)

[4.5. Fortrydelsesret](#)

[4.6. Retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende](#)

[4.7. Øvrige bestemmelser.](#)

[4.7.1. Betalingskort](#)

[4.7.2. Uanmodede tjenesteydelser](#)

[4.7.3. Uanmodet markedsføring](#)

[4.7.4. Sanktioner](#)

[4.7.5. Præceptivitet](#)

[4.7.6. Adgang til at anlægge søgsmål og til udenretlig bilæggelse af tvister](#)

[4.7.7. Bevisbyrde](#)

[4.7.8. Overgangsregler](#)

[4.7.9. Ændring af øvrige direktiver](#)

[Kapitel 5 – Hovedtræk af gældende dansk ret inden for de områder, der berøres af direktivet](#)

[5.1. Indledning](#)

[5.2. Forbrugerftalelovens fjernsalgsbegreb](#)

[5.3. Oplysningspligt](#)

[5.3.1. Forbrugerftalelovens regler i relation til fjernsalg af varer og tjenesteydelser, der *ikke* er finansielle tjenesteydelser](#)

[5.3.2. Regler om oplysningspligt ved aftaler om finansielle tjenesteydelser](#)

[5.4. Fortrydelsesret og retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende](#)

[5.4.1. Forbrugerftalelovens regler i relation til fjernsalg af varer og tjenesteydelser, der *ikke* er finansielle tjenesteydelser](#)

[5.4.2. Regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler](#)

[5.5. Øvrige områder](#)

[5.5.1 Betalingskort](#)

[5.5.2. Uanmodede tjenesteydelser.](#)

[5.5.3. Uanmodede henvendelser](#)

[5.5.4. Præceptivitet](#)

[Kapitel 6 – De øvrige nordiske landes overvejelser vedrørende implementeringen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser](#)

[Kapitel 7 – Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser](#)

[7.1. Formål og anvendelsesområde – direktivets artikel 1](#)

[7.1.1. Indledning](#)

[7.1.2. Direktivets artikel 1, stk. 2](#)

[7.1.3. Gældende ret](#)

[7.1.4. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 1, stk. 2](#)

[7.2. Definitioner – direktivets artikel 2](#)

[7.2.1. Indledning](#)

[7.2.2. Fjernsalgsbegrebet](#)

[7.2.2.1. Direktivets definition på fjernsalg og fjernkommunikation](#)

[7.2.2.2. Gældende ret](#)

[7.2.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra a og e.](#)

[7.2.3. Definition på en finansiell tjenesteydelse](#)

[7.2.3.1. Direktivets definition på en finansiell tjenesteydelse](#)

[7.2.3.2. Gældende ret](#)

[7.2.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra b.](#)

[7.2.4. Forbrugerftalebegrebet](#)

[7.2.4.1. Direktivets definition på erhvervsdrivende og forbruger](#)

[7.2.4.2. Gældende ret.](#)

[7.2.4.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra c og d.](#)

[7.2.5. Begrebet “varigt medium“](#)

[7.2.5.1. Direktivets definition på et varigt medium.](#)

[7.2.5.2. Gældende ret.](#)

[7.2.5.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra f.](#)

[7.2.6. Definition på en operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik](#)

[7.2.6.1. Direktivets definition på operatør mv. af fjernkommunikationsteknik.](#)

[7.2.6.2. Gældende ret.](#)

[7.2.6.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra g.](#)

[7.3. Oplysningspligt – direktivets artikel 3.](#)

[7.3.1. Indledning](#)

[7.3.2. Direktivets artikel 3, stk. 1 og 2.](#)

[7.3.2.1. Direktivbestemmelserne.](#)

[7.3.2.2. Gældende ret.](#)

[7.3.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 3, stk. 1 og 2.](#)

[7.3.3. Direktivets artikel 3, stk. 3.](#)

[7.3.3.1. Direktivbestemmelsen.](#)

[7.3.3.2. Gældende ret.](#)

[7.3.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 3, stk. 3.](#)

[7.3.4. Direktivets artikel 3, stk. 4.](#)

[7.3.4.1. Direktivbestemmelsen.](#)

[7.3.4.2. Gældende ret.](#)

[7.3.4.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 3, stk. 4.](#)

[7.3.4.3.1. Er der behov for at indføre regler til gennemførelse af direktivbestemmelsen?](#)

[7.3.4.3.2. Dansk international privatret.](#)

[7.4. Supplerende oplysningskrav – direktivets artikel 4](#)

[7.5. Krav om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium – direktivets artikel 5](#)

[7.5.1. Indledning](#)

[7.5.2. Artikel 5, stk. 1 og 2.](#)

[7.5.2.1. Direktivbestemmelserne](#)

[7.5.2.2. Gældende ret](#)

[7.5.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 5, stk. 1 og 2](#)

[7.5.3. Artikel 5, stk. 3.](#)

[7.5.3.1. Direktivbestemmelsen](#)

[7.5.3.2. Gældende ret](#)

[7.5.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 5, stk. 3](#)

[7.6. Fortrydelsesretten – direktivets artikel 6](#)

[7.6.1. Indledning](#)

[7.6.2. Artikel 6, stk. 1, artikel 6, stk. 2, litra c, og artikel 6, stk. 6.](#)

[7.6.2.1. Direktivbestemmelserne.](#)

[7.6.2.2. *Gældende ret om fortrydelsesfrist og beregningen heraf samt fremgangsmåden ved udnyttelse af fortrydelsesretten.*](#)

[7.6.2.3. *Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 6, stk. 1, artikel 6, stk. 2, litra c. og artikel 6, stk. 6.*](#)

[7.6.2.3.1. *Fortrydelsesfristen og dens beregning.*](#)

[7.6.2.3.2. *Adgang til at indføre regler om suspension af investeringsserviceaftalers påbegyndelse*](#)

[7.6.2.3.3. *Begrænsning i fortrydelsesretten efter aftalens opfyldelse*](#)

[7.6.2.3.4. *Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten*](#)

[7.6.3. *Undtagelser fra fortrydelsesretten i medfør af artikel 6, stk. 2, litra a og b.*](#)

[7.6.3.1. *Direktivbestemmelserne.*](#)

[7.6.3.2. *Gældende ret*](#)

[7.6.3.3. *Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelserne i dansk ret*](#)

[7.6.3.3.1. *Undtagelsen om finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet \(artikel 6, stk. 2, litra a\)*](#)

[7.6.3.3.2. *Undtagelsen om korttidsforsikringer \(artikel 6, stk. 2, litra b\)*](#)

[7.6.4. *Artikel 6, stk. 3*](#)

[7.6.4.1. *Direktivbestemmelsen*](#)

[7.6.4.2. *Gældende ret*](#)

[7.6.4.3. *Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret*](#)

[7.6.5. *Artikel 6, stk. 7.*](#)

[7.6.5.1. *Direktivbestemmelsen*](#)

[7.6.5.2. *Gældende ret vedrørende bortfald af tilknyttede aftaler ved udøvelse af en fortrydelsesret*](#)

[7.6.5.3. *Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret*](#)

[7.7. *Retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende – direktivets artikel 7.7.1. Indledning*](#)

[7.7.2. *Artikel 7, stk. 1-3*](#)

[7.7.2.1. *Direktivbestemmelserne*](#)

[7.7.2.2. *Gældende ret vedrørende betaling for ydelser leveret inden udøvelse af fortrydelsesretten*](#)

[7.7.2.3. *Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 7, stk. 1-3, i dansk ret*](#)

[7.7.2.3.1. *Fjernsalgsaftaler vedrørende andre finansielle tjenesteydelser end forsikring, artikel 7, stk. 1 og 3.*](#)

[7.7.2.3.2. *Fjernsalgsaftaler vedrørende forsikring, artikel 7, stk. 2.*](#)

[7.7.3. *Artikel 7, stk. 4 og 5.*](#)

[7.7.3.1. *Direktivbestemmelserne*](#)

[7.7.3.2. Gældende ret vedrørende parternes tilbagelevering af ydelser.](#)

[7.7.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 7, stk. 4 og 5, i dansk ret.](#)

[7.8. Betaling med kort – direktivets artikel 8.](#)

[7.8.1. Direktivbestemmelsen](#)

[7.8.2. Gældende ret](#)

[7.8.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 8.](#)

[7.9. Uanmodede tjenesteydelser – direktivets artikel 9](#)

[7.9.1. Direktivbestemmelsen](#)

[7.9.2. Gældende ret](#)

[7.9.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret](#)

[7.10. Uanmodede henvendelser – direktivets artikel 10](#)

[7.10.1. Direktivbestemmelsen](#)

[7.10.2. Gældende ret.](#)

[7.10.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret.](#)

[7.11. Sanktioner – direktivets artikel 11](#)

[7.11.1. Direktivbestemmelsen](#)

[7.11.2. Gældende ret](#)

[7.11.3. Udvalgets overvejelser](#)

[7.12. Reglernes ufravigelighed – direktivets artikel 12](#)

[7.13. Adgang til at anlægge søgsmål og til udenretlig bilægelse af tvister – direktivets artikel 13 og 14](#)

[7.13.1. Artikel 13](#)

[7.13.2. Artikel 14](#)

[7.14. Bevisbyrdespørgsmål – direktivets artikel 15](#)

[7.15. Overgangsforanstaltninger – direktivets artikel 16](#)

[7.16. Ændring af andre direktiver samt revisions-, gennemførelses- og ikrafttrædelsesbestemmelser – direktivets artikel 17-23](#)

AFSNIT IV: Revision af lov om visse forbrugeraftaler

[Kapitel 8 – Udvalgets overvejelser vedrørende lovens opbygning og systematik](#)

[8.1. Indledning](#)

[8.2. Forskellige modeller for en revideret forbrugerftalelov](#)

[8.3. Udvalgets overvejelser](#)

[8.3.1. Er der grundlag for at lade reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser finde anvendelse uden for fjernsalgsområdet?](#)

[8.3.2. Forsikringsaftaler](#)

[8.3.3. Fjernsalgsaftaler vedrørende øvrige finansielle tjenesteydelser](#)

[Kapitel 9 – Udvalgets overvejelser vedrørende mulighederne for at give fælles regler for fjernsalg omfattet af henholdsvis det generelle og det finansielle fjernsalgsdirektiv og aftaler indgået uden for fast forretningssted.](#)

[9.1. Indledning](#)

[9.2. I hvilket omfang er der mulighed for at give fælles regler for fjernsalgsaftaler?](#)

[9.2.1. Anvendelsesområde og definitioner](#)

[9.2.1.1. Anvendelsesområdet for reglerne i de to fjernsalgsdirektiver i tilfælde, hvor der foreligger successive transaktioner.](#)

[9.2.1.2. Definitioner.](#)

[9.2.2. Oplysningspligt](#)

[9.2.2.1. Den prækontraktuelle oplysningspligt.](#)

[9.2.2.2. Krav om meddelelse af oplysninger på varigt medium.](#)

[9.2.2.3. Oplysningspligt ved telefoniske henvendelser](#)

[9.2.2.4. Efter hvilket lands lov skal den prækontraktuelle oplysningspligt opfyldes?](#)

[9.2.3. Fortrydelsesret.](#)

[9.2.3.1. Fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt.](#)

[9.2.3.2. Forlængelse af fortrydelsesfristen ved manglende eller mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten.](#)

[9.2.3.3. Fortrydelsesrettens ophør før tid.](#)

[9.2.3.4. Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten](#)

[9.2.3.5. Fortrydelsesrettens betydning for tilknyttede aftaler](#)

[9.2.4. Retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten](#)

[9.2.4.1. Pligt til at betale vederlag](#)

[9.2.4.2. Parternes pligt til tilbagebetaling/tilbagelevering](#)

[9.2.5. Øvrige regler i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser](#)

[9.2.5.1. Betaling med kort](#)

[9.2.5.2. Uanmodede tjenesteydelser](#)

[9.2.5.3. Uanmodede henvendelser](#)

[9.2.5.4. Sanktioner](#)

[9.2.5.5. Præceptivitet](#)

[9.2.5.6. Adgang til at anlægge søgsmål og til udenretlig bilæggelse af tvister](#)

[9.2.5.7. Bevisbyrde](#)

[9.2.6. Øvrige regler i det generelle fjernsalgsdirektiv.](#)

[9.3. Vedrørende muligheden for at lave fælles regler om fortrydelsesret mv. for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted.](#)

[9.3.1. Indledning.](#)

[9.3.2. Anvendelsesområde.](#)

[9.3.3. Oplysningspligt](#)

[9.3.4. Fortrydelsesret](#)

[9.3.4.1. Fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt](#)

[9.3.4.2. Fortrydelsesrettens ophør før tid](#)

[9.3.4.3. Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten](#)

[9.3.4.4. Betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer](#)

[9.3.5. Retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten](#)

[9.3.6. Fortrydelsesrettens betydning for tilknyttede aftaler](#)

[9.3.7. Øvrige spørgsmål](#)

[9.3.7.1. Sanktioner.](#)

[9.3.7.2. Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftalen.](#)

[9.3.7.3. Visse lovvalgsaftaler.](#)

[9.4. Særligt om forsikringsydelser.](#)

[9.4.1. Indledning.](#)

[9.4.2. Oplysningspligt](#)

[9.4.2.1. Reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser](#)

[9.4.2.2. Forholdet til de gældende regler om oplysningspligt ved forsikringsaftaler](#)

[9.4.3. Fortrydelsesret](#)

[9.4.4. Retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten](#)

[9.4.5. Sanktioner](#)

[Kapitel 10 – Udvalgets overvejelser vedrørende behovet for ikke-direktivbestemte ændringer af den gældende forbrugeraftalelov](#)

[10.1. Indledning](#)

[10.2. Betydningen af den markedsmæssige udvikling siden lovens oprindelige vedtagelse](#)

[10.2.1. Indledning](#)

[10.2.2. Gældende ret vedrørende uanmodede henvendelser.](#)

[10.2.2.1. Forbrugerftalelovens § 2 og baggrunden for bestemmelsen.](#)

[10.2.2.2. Markedsføringslovens § 6 a.](#)

[10.2.2.3. Oplysningskrav ved telefoniske henvendelser](#)

[10.2.3. Betydningen af gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv.](#)

[10.2.4. Undersøgelse af behovet for at opretholde de gældende undtagelser fra forbudet mod uanmodede henvendelser.](#)

[10.2.5. Henvendelse om ophævelse af forbudet mod uanmodede henvendelser](#)

[10.2.6. Udvalgets overvejelser.](#)

[10.2.6.1. Uanmodede personlige henvendelser](#)

[10.2.6.2. Uanmodede telefoniske henvendelser](#)

[10.3. Betydningen af den teknologiske udvikling](#)

[10.3.1. Indledning](#)

[10.3.2. Gældende ret om meddelelse af oplysninger på varigt medium](#)

[10.3.3. Udvalgets overvejelser](#)

[10.3.3.1. Indledning](#)

[10.3.3.2. Behovet og mulighederne for at ændre den gældende undtagelsesregel i forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5](#)

[10.3.3.3. Kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium](#)

[10.4. Opsigelse af løbende aftaleforhold, forbrugerftalelovens kapitel 5](#)

[10.4.1. Indledning](#)

[10.4.2. Gældende ret](#)

[10.4.2.1. Forbrugerftaleloven](#)

[10.4.2.2. Øvrige regler om længste opsigelsesvarsler](#)

[10.4.2.3. Forbrugerklagenævnets praksis](#)

[10.4.3. Udvalgets overvejelser](#)

AFSNIT V: Lovudkast med bemærkninger

[Kapitel 11 – Udvalgets udkast til en ny forbrugerftalelov samt udkast til ændring af forsikringsftaleloven](#)

[11.1. Udkast til en ny forbrugerftalelov](#)

[11.2. Udvalgets udkast til ændring af forsikringsftaleloven](#)

[Kapitel 12 – Bemærkninger til lovudkastet](#)

[12.1. Bemærkninger til udkastet til en ny forbrugeraftalelov](#)

[12.2. Bemærkninger til udkast til ændring af forsikringsaftaleloven](#)

AFSNIT VI: Bilag til betænkningen

[Bilag nr. 1 – Lov om visse forbrugeraftaler](#)

[Bilag nr. 2](#)

[Bilag nr. 3](#)

[Bilag nr. 4](#)

Download betænkning 1440 (PDF 154 Mb): *Ikke tilgængelig!*

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Kolofon

Titel: Betænkning om revision af forbrugeraftaleloven

Udgiver: Justitsministeriet

Sprog: dansk

ISBN: ISBN 87-601-9957-1

ISBN internet: 87-601-9959-8

Pris (læs og download): 0 kr.

URL: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Version: 1.0

Versionsdato: 200402

Format: htm, html, pdf, gif

AFSNIT I: Indledning

Kapitel 1 – Udvalgets nedsættelse og arbejde

1.1. Udvalgets kommissorium

Udvalget om revision af forbrugeraftaleloven er nedsat af Justitsministeriet den 4. oktober 2002.

Kommissoriet for udvalgets arbejde lyder således:

“Justitsministeriet har besluttet at nedsætte et udvalg med den opgave at fremkomme med forslag til en revision af forbrugeraftaleloven.

1. Baggrund.

1.1. Lov om visse forbrugeraftaler (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer) indeholder regler om beskyttelse af forbrugeren i tilfælde, hvor en forbrugeraftale indgås uden forbrugeren forudgående henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted. Loven indeholder bl.a. regler om erhvervsdrivendes uanmodede henvendelser til forbrugere og om oplysningspligt og fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, ved fjernsalg samt ved forsikringsaftaler.

Hovedloven er vedtaget i 1978 (lov nr. 139 af 29. marts 1978), men loven er efterfølgende ændret flere gange.

Ved loven af 1978 blev der gennemført regler om beskyttelse af forbrugeren i forbindelse med aftaler om køb af varer indgået uden for fast forretningssted (bl.a. ved dørsalg) og ved postordresalg. Loven fastsatte således bl.a. regler om forbud mod uanmodet telefonisk eller personlig henvendelse til forbrugere, om forbrugeren adgang til under visse betingelser at træde tilbage fra aftalen og om pligt til at give oplysning om fortrydelsesretten. Loven indeholdt endvidere regler om ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser. Formålet med loven var at sikre forbrugeren en øget beskyttelse mod misbrug og en rimelig retsstilling på de nævnte områder, hvor der havde vist sig at være et specielt behov herfor.

Ved lov nr. 862 af 23. december 1987 blev loven ændret med henblik på gennemførelse af Rådets direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted (Rådets direktiv 85/577/EØF). Ændringen medførte bl.a. en udvidelse af fortrydelsesretten til ikke blot at omfatte køb af varer, men også tilfælde hvor der indgås aftale om en tjenesteydelse uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Ændringen medførte desuden en udvidelse af begrebet postordresalg og af fortrydelsesretten knyttet hertil, idet også tilbud og indgåelse af aftaler foretaget ved brug af elektroniske medier blev omfattet. Ved lovændringen blev dørsalg og fjernsalg af forsikringsaftaler endvidere omfattet af fortrydelsesretten.

Ved en ændring af loven i 1993 (lov nr. 262 af 6. maj 1993) er 1987-lovens regler om fortrydelsesret ved dørsalg og fjernsalg af forsikringsaftaler erstattet med et særligt kapitel i loven, der indebærer en generel fortrydelsesret ved indgåelse af forsikringsaftaler og en pligt for forsikrings-selskabet til at give oplysning om fortrydelsesretten. Ved samme lovændring er der foretaget en særlig regulering af fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler om bestillingskøb.

Endvidere er der ved lov nr. 1098 af 21. december 1994 om ændring af aftaleloven, forbrugeraftaleloven og visse andre love i forbindelse med gennemførelsen af et EF-direktiv om urimelige kontraktvilkår (Rådets

direktiv 93/13/EØF) sket en ændring af lovens forbrugerdefinition.

Loven er senest ændret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, hvor der bl.a. er indsat en række nye og ændrede regler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser med henblik på gennemførelse af det såkaldte fjernsalgsdirektiv (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg). Direktivet er et minimumsdirektiv, således at medlemslandene kan indføre eller opretholde bestemmelser, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse.

Lovændringen har medført en udvidelse af anvendelsesområdet for lovens regler om fjernsalg, bl.a. således at også fjernsalg af tjenesteydelser omfattes. Endvidere er der indført nye regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt og opfyldelse af aftalen, og fortrydelsesfristen er udvidet fra 7 til 14 dage.

Fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er undtaget fra loven. I bemærkningerne til lovforslaget, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5933, nævnes det, at Kommissionen i 1998 har fremsat forslag til et direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det anføres, at når forhandlingerne om dette direktivforslag er afsluttet, vil Justitsministeriet overveje behovet for mere generelle ændringer af forbrugeraftalelovens indhold, opbygning og systematik.

1.2. Europa-Parlamentet og Rådet har den 26. juni 2002 vedtaget det nævnte direktivforslag om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Direktivet skal være gennemført i dansk ret senest to år efter dets ikrafttræden. Direktivet træder i kraft på dagen for offentliggørelse i EF-Tidende.

Direktivet indeholder regler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, herunder navnlig om tjenesteyderes oplysningspligt, uanmodede henvendelser til forbrugere og om forbrugeres fortrydelsesret. Direktivet supplerer det "generelle" fjernsalgsdirektiv (direktiv 97/7/EF), der ikke finder anvendelse på finansielle tjenesteydelser.

Direktivet indeholder ikke en generel minimumsklausul, hvorefter medlemsstaterne kan gennemføre eller opretholde strengere bestemmelser med henblik på beskyttelse af forbrugerne. Det åbner alene mulighed for, at medlemsstaterne, for så vidt angår direktivets regler om oplysningspligt, kan fastsætte eller opretholde regler, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse.

Gennemførelsen af direktivet vil navnlig kræve, at der gennemføres lovregler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det vil herunder være nødvendigt at fastsætte regler om, hvilke oplysninger en tjenesteyder på dette område har pligt til at give en forbruger inden aftalens indgåelse, og der skal fastsættes regler om fortrydelsesret og fortrydelsesfrist.

Direktivet indeholder også enkelte markedsføringsretlige bestemmelser. Disse bestemmelser vil kræve ændringer af bl.a. markedsføringsloven.

2. Udvalgets opgaver.

2.1. Udvalget har følgende hovedopgaver:

a. Udvalget skal for det første fremkomme med forslag til de lovgivningsmæssige ændringer, der bør foretages med henblik på gennemførelsen af de civilretlige dele af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Som nævnt i pkt. 1.2, indeholder direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forskel fra det generelle fjernsalgsdirektiv ikke en generel minimumsklausul, men medlemsstaterne kan, for så vidt angår direktivets regler om oplysningspligt, fastsætte eller opretholde bestemmelser, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse.

Udvalget skal under hensyntagen hertil overveje mulighederne for at sammenskrive forbrugeraftalelovens regler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser med reglerne om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I forbindelse med udvalgets overvejelser om gennemførelsen af direktivets regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringsydelse, skal udvalget overveje forholdet til de gældende regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ved

forsikringsaftaler. Udvalgets overvejelser skal søges samordnet med de overvejelser, der foregår i Udvalget om revision af forsikringsaftaleloven, som forventes at afgive betænkning i løbet af sommeren 2002.

b. Som nævnt ovenfor under pkt. 1.1, blev det i forarbejderne til lovændringen i 2000, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5933, anført, at Justitsministeriet, når forhandlingerne om direktivforslaget om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser var afsluttet, ville overveje behovet for mere generelle ændringer af forbrugeraftalelovens indhold, opbygning og systematik.

Ikke mindst de mange ændringer af loven siden dens oprindelige vedtagelse, herunder indførelsen af meget detaljerede regler om fjernsalg og om aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, har gjort loven meget vanskelig tilgængelig og svær at anvende, og der synes i praksis at være et ringe kendskab til lovens detaljerede regler både blandt forbrugerne og de erhvervsdrivende. Gennemførelsen af direktivet om finansielle tjenesteydelser vil desuden kræve en række yderligere ændringer af forbrugeraftaleloven.

Efter Justitsministeriets opfattelse er der behov for, at det i forbindelse med den kommende gennemførelse af endnu et EF-direktiv med en række nye regler særligt om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser tages op til en generel vurdering, i hvilket omfang loven i lyset af de forskellige EU-reguleringskrav til national ret kan udformes således, at den bliver lettere at anvende i praksis uden væsentlig svækkelse af forbrugerbeskyttelsen.

Det bør endvidere overvejes, om markedsudviklingen har medført, at nogle af lovens regler ikke længere er tidssvarende.

Der er desuden behov for at overveje betydningen af den nye teknologiske udvikling med digitale produkter og tjenesteydelser (f.eks. SMS-tjenester) samt aftaleindgåelse via digitale medier, og det bør overvejes, om der inden for de EU-retlige rammer er grundlag for at ændre loven i lyset heraf.

Udvalget skal på den anførte baggrund foretage en gennemgang af forbrugeraftaleloven med henblik på en generel revision, der navnlig tager sigte på at modernisere og forenkle loven, i det omfang udvalget finder behov og mulighed herfor.

Udvalget skal i lyset af regeringens lovmoderniseringsprogram overveje, om der er bestemmelser i loven, der udgør eller kan udgøre en unødigt hindring for anvendelsen af digital kommunikation, og skal – hvis det er tilfældet – overveje, hvorvidt reglerne kan ændres, således at digital kommunikation bliver mulig.

2.2. Udvalget skal på grundlag af sine overvejelser udarbejde forslag til nye lovregler. Lovreglerne skal i videst muligt omfang udformes således, at de ikke skaber unødige hindringer for anvendelsen af digital kommunikation.

På grund af fristen for gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal udvalgets arbejde herom søges afsluttet senest den 1. oktober 2003, eventuelt ved afgivelse af en delbetænkning vedrørende dette spørgsmål.

3. Udvalgets sammensætning.

Højesteretsdommer Lene Pagter Kristensen (formand)

Professor Peter Møgelvang-Hansen, Handelshøjskolen i København

1 medlem udpeget efter indstilling fra Den Danske Dommerforening

1 medlem udpeget efter indstilling fra Advokatrådet

1 medlem udpeget efter indstilling fra Dansk Handel & Service

1 medlem udpeget efter indstilling fra Dansk Industri

1 medlem udpeget efter indstilling fra Finansrådet

1 medlem udpeget efter indstilling fra Forbrugerrådet

1 medlem udpeget efter indstilling fra Forsikring & Pension

1 medlem udpeget efter indstilling fra HTS – Handel, Transport og Serviceerhvervene

1 medlem udpeget efter indstilling fra Håndværksrådet

1 medlem udpeget efter indstilling fra Realkreditrådet

2 repræsentanter for Økonomi- og Erhvervsministeriet (Forbrugerstyrelsen og Finanstilsynet)

1 repræsentant for Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling

1 repræsentant for Justitsministeriet.“

1.2. Udvalgets sammensætning.

Ved afgivelsen af betænkningen havde udvalget følgende sammensætning:

Højesteretsdommer Lene Pagter Kristensen (formand)
Professor Peter Møgelvang-Hansen, Handelshøjskolen i København
Advokat Stig Bigaard (Advokatrådet)
Erhvervspolitisk konsulent Lars Quistgaard Bay (Dansk Handel & Service)
Chefkonsulent Susanne Andersen (Dansk Industri)
Landsdommer Oliver Talevski (Den Danske Dommerforening)
Kontorchef Christian Brandt (Finansrådet)
Cand. jur. Anne Dehn Jeppesen (Forbrugerrådet)
Kontorchef Jakob Thyssen Valerius (Forsikring & Pension)
Advokat Gry Asnæs (HTS – Handel, Transport og Serviceerhvervene)
Cand. jur. Helene Ravn (Håndværksrådet)
Advokat Trineke Borch (Økonomi- og Erhvervsministeriet)
Chefkonsulent Marianne Simonsen (Finanstilsynet, Økonomi- og Erhvervsministeriet)
Kontorchef Sune Rahn (Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling)
Kontorchef Henrik S. Øe (Justitsministeriet)

Chefkonsulent Susanne Andersen, Dansk Industri, indtrådte i udvalget i marts 2003 i stedet for chefkonsulent Jens Berthelsen.

I september 2003 indtrådte kontorchef Jakob Thyssen Valerius, Forsikring & Pension, i udvalget i stedet for kontorchef Lisbeth Rasmussen.

Chefkonsulent Marianne Simonsen, Finanstilsynet, indtrådte i udvalget i oktober 2003 i stedet for fuldmægtig Sussie Baltzersen.

Cand. jur. Anne Dehn Jeppesen, Forbrugerrådet, indtrådte i udvalget i oktober 2003 i stedet for cand. jur. Anette Høyrup.

Udvalget har tilrettelagt sit arbejde således, at man – på grund af den tekniske karakter af arbejdet med udarbejdelse af forslag til nye og forenklede regler i forbrugeraftaleloven – har nedsat en lovteknisk arbejdsgruppe, der med udgangspunkt i de overvejelser vedrørende de overordnede spørgsmål, som udvalget har gjort sig, har udarbejdet lov- og betænkningssudkast, der med regelmæssige mellemrum er blevet forelagt det samlede udvalg.

Arbejdsgruppen har bestået af
Udvalgets formand, højesteretsdommer Lene Pagter Kristensen
Professor Peter Møgelvang-Hansen
Landsdommer Oliver Talevski
Kontorchef Henrik Øe

Fuldmægtig Benedikte Holberg, Justitsministeriet, har været sekretær for udvalget og for arbejdsgruppen.

1.3. Udvalgets arbejde

Den lovtekniske arbejdsgruppe har holdt 14 møder, og det samlede udvalg 8 møder. Udvalget afslutter sit arbejde med afgivelsen af denne betænkning.

Udvalget har i sit arbejde taget udgangspunkt i spørgsmålet om, hvilke lovgivningsmæssige ændringer, der bør foretages med henblik på gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Justitsministeriet har deltaget i en nordisk arbejdsgruppe vedrørende gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og har løbende orienteret udvalget herom. Udvalget har inddraget oplysningerne om de øvrige nordiske landes overvejelser i arbejdet med udarbejdelse af forslag til lovregler til gennemførelse af direktivet.

Sideløbende med overvejelserne om implementeringen af det finansielle fjernsalgsdirektiv har udvalget overvejet mulighederne for i lyset af de forskellige EU-regulerings krav til national ret at modernisere og forenkle forbrugeraftaleloven, således at den bliver lettere at anvende i praksis uden væsentlig svækkelse af forbrugerbeskyttelsen til følge.

Udvalget har i den forbindelse undersøgt forskellige modeller for en revideret forbrugerftalelov, jf. herved betænkningens kapitel 8. Som det nærmere fremgår heraf, foreslår udvalget i vidt omfang indførelse af fælles regler for de forskellige typer af forbrugerftaler og samtidig hermed foreslås endvidere en omstrukturering af loven.

Af kommissoriet for udvalgets arbejde følger det, at udvalget også skal overveje, om markedsudviklingen har medført, at nogle af lovens regler ikke længere er tidssvarende. Udvalget har herunder fundet det naturligt at undersøge og overveje, om der fortsat består et behov for at opretholde undtagelserne fra forbudet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser i forbrugerftalelovens § 2.

I den anledning har udvalget rettet henvendelse til de brancher, som ville blive berørt af en eventuel ændring af reglerne, og som ikke er repræsenteret i udvalget. Udvalget har således hørt Danske Mediers Forum, Danske Dagblades Forening, Dansk Fagpresse, Dansk Magasinpresses Udgeverforening, Den danske Forlæggerforening, Den danske Boghandlerforening, Falck Danmark A/S og Dansk Brand- og sikringsteknisk Institut. Herudover har udvalget modtaget en henvendelse fra Dansk Postordre Handel, der udtaler sig til støtte for en ophævelse af forbudet, subsidiært en udvidelse af undtagelsesområdet. Der henvises herom til kapitel 10.2.

Efter kommissoriet har udvalget herudover haft til opgave at overveje betydningen af den teknologiske udvikling med digitale produkter og tjenesteydelser, og overveje om der inden for de EU-retlige rammer er behov og grundlag for at ændre loven i lyset heraf.

Justitsministeriet har i efteråret 2003 holdt to møder med deltagelse af IT- og telebranchen, Forbrugerrådet og Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, og til brug herfor har IT- og telebranchen udarbejdet notater om forskellige spørgsmål. Justitsministeriet har løbende orienteret udvalget om drøftelserne på møderne, og de nævnte notater er blevet fremsendt til udvalget. Udvalget har inddraget disse oplysninger i sine overvejelser om behovet for ændringer som følge af den tekniske udvikling, jf. herom i kapitel 10.3.

København, 2. februar 2004

Susanne Andersen	Gry Asnæs	Lars Quistgaard Bay
Stig Bigaard	Christian Brandt	Trineke Borch Jacobsen
Anne Dehn Jeppesen	Estrid Lind	Peter Møgelvang-Hansen
Sune Rahn	Helene Ravn	Marianne Simonsen
Oliver Talevski	Jakob Thyssen Valerius	Henrik S. Øe

Lene Pagter Kristensen
(formand)

/Benedikte Holberg
(sekretær)

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

[Denne publikation findes på adressen: http://jm.schultzboghandel.dk](http://jm.schultzboghandel.dk)
publikation findes på adressen: *<http://jm.schultzboghandel.dk>*

Kapitel 2 – Sammenfatning af betænkningen

2.1. Indledning

Efter kommissoriet for udvalgets arbejde har udvalget to hovedopgaver.

Udvalget skal for det første fremkomme med forslag til, hvilke lovgivningsmæssige ændringer der bør foretages med henblik på gennemførelsen af de civilretlige dele af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Direktivet skal være gennemført i dansk ret senest den 9. oktober 2004.

For det andet skal udvalget foretage en gennemgang af den gældende forbrugeraftalelov med henblik på en generel revision, der navnlig tager sigte på at modernisere og forenkle loven, således at den bliver lettere at anvende i praksis. Udvalget skal herunder overveje betydningen af den markedsmæssige og den teknologiske udvikling siden lovens oprindelige vedtagelse.

I det følgende gives først en oversigt over betænkningens indhold og herefter gennemgås hovedpunkterne i udvalgets forslag.

2.2. Oversigt over betænkningens indhold

Betænkningen er opdelt i fem hovedafsnit. I *afsnit 1 (kapitel 1 og 2)* indledes betænkningen med en beskrivelse af udvalgets arbejde (kapitel 1) og en sammenfattende beskrivelse af udvalgets overvejelser og forslag (nærværende kapitel).

Betænkningens *afsnit II (kapitel 3)* indeholder en beskrivelse af forbrugeraftaleloven og dens baggrund. I kapitlet redegøres for den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978 og for de forskellige ændringer af loven, der er foretaget efterfølgende. Endvidere indeholder kapitlet en sammenfattende gennemgang af de gældende regler i forbrugeraftaleloven.

Betænkningens *afsnit III (kapitel 4-7)* vedrører direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og gennemførelsen heraf i dansk ret.

I kapitel 4 gives der først en beskrivelse af direktivets baggrund og indhold, og i kapitel 5 gennemgås hovedtræk af gældende dansk ret inden for de områder, der berøres af direktivet. I kapitel 6 redegøres for de øvrige nordiske landes overvejelser vedrørende implementeringen af direktivet, og herefter redegøres i kapitel 7 for udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet i dansk ret.

I betænkningens *afsnit IV (kapitel 8-10)* følger herefter udvalgets overvejelser vedrørende en revision af den gældende forbrugeraftalelov.

Kapitel 8 indeholder udvalgets overvejelser vedrørende forbrugeraftalelovens opbygning og systematik. I dette kapitel overvejes forskellige modeller for en revideret forbrugeraftalelov.

I kapitel 9 beskrives udvalgets overvejelser vedrørende mulighederne for at give fælles regler for fjernsalgsaftaler omfattet af henholdsvis det generelle og det finansielle fjernsalgsdirektiv og for aftaler indgået uden for fast forretningssted. I dette kapitel redegøres der for, i hvilket omfang der – med henblik på at opnå en forenkling af lovens regler – kan indføres fælles regler for de forskellige typer af forbrugeraftaler. Kapitlet indeholder endvidere et særskilt afsnit om, hvorvidt der er behov for særregler på forsikringsområdet.

I kapitel 10 følger herefter udvalgets overvejelser vedrørende behovet for ikke-direktivbestemte ændringer af den gældende forbrugeraftalelov. Herunder overvejes navnlig betydningen af den markedsmæssige og teknologiske udvikling siden lovens oprindelige vedtagelse.

Betænkningens *afsnit V (kapitel 11 og 12)* indeholder udvalgets lovudkast og bemærkningerne hertil.

2.3. Sammenfatning af udvalgets overvejelser og forslag

Generelle bemærkninger.

Udvalgets forslag tilsigter for det første at gennemføre direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Samtidig foreslår udvalget en forenkling af den gældende forbrugeraftalelov, der i praksis har vist sig meget vanskeligt tilgængelig.

Forslaget indebærer i det væsentlige en forøget beskyttelse af forbrugerne, herunder navnlig som følge af indførelsen af regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Herudover indebærer det i sig selv en øget forbrugerbeskyttelse, at der sker en forenkling af lovens meget komplicerede regler. Reglerne må således som følge heraf antages i højere grad at blive efterlevet af de erhvervsdrivende, ligesom forbrugerne må forventes at få et større kendskab til deres rettigheder efter loven.

Gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv fremgår af betænkningens kapitel 7.

Udvalget foreslår, at de regler i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, som vedrører forsikring, indsættes i forsikringsaftaleloven, og at direktivets regler vedrørende andre finansielle tjenesteydelser indsættes i en ny forbrugeraftalelov, jf. nærmere betænkningens kapitel 8.3.

Med henblik på gennemførelse af direktivet foreslås der indført regler om pligt for den erhvervsdrivende til at give forbrugeren en række *oplysninger* i forbindelse med aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, jf. §§ 13 og 14 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og §§ 34 e og 34 f i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Oplysningerne skal meddeles forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal endvidere bekræftes skriftligt på et såkaldt varigt medium.

Herudover foreslås der indført en ret for forbrugeren til at *fortryde* en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, jf. § 18 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 j i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Der gælder allerede i dag fortrydelsesret ved forsikringsaftaler, men fortrydelsesretten udstrækkes til at gælde også for fjernsalgsaftaler om andre finansielle tjenesteydelser. I relation til forsikringsområdet bemærkes det samtidig, at udvalget foreslår den gældende ordning, hvorefter der gælder en fortrydelsesret ved alle forbrugerforsikringer (dvs. uanset hvordan aftalen er indgået), videreført.

I overensstemmelse med direktivet indføres en undtagelse fra fortrydelsesretten for aftaler om finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, jf. § 17, stk. 2, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 i, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Udvalget foreslår endvidere, at realkreditlån udtrykkeligt undtages fra fortrydelsesretten, således som der gives mulighed for i direktivet, jf. § 17, stk. 2, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Den almindelige fortrydelsesfrist er efter forslaget – på samme måde som efter gældende ret vedrørende forsikringsaftaler – 14 dage, dog 30 dage ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning.

Fristen løber fra tidspunktet for aftalens indgåelse eller, hvis dette tidspunkt er senere, modtagelsen af de påkrævede oplysninger på varigt medium.

Udvalget finder ikke, at der i de tilfælde, hvor fortrydelsesfristens begyndelse suspenderes på grund af den

erhvervsdrivendes manglende eller mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten, er mulighed for efter det finansielle fjernsalgsdirektiv at fastsætte en længste frist for forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten.

I overensstemmelse med direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslås der dog samtidig indført en regel om, at forbrugeren ved fjernsalgsaftaler om andre finansielle tjenesteydelser end forsikring under visse betingelser kan pålægges at betale for den del af tjenesteydelsen, der allerede er leveret på tidspunktet for forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten, jf. § 22 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Det er en forudsætning for at afkræve forbrugeren betaling, at forbrugeren har anmodet om, at aftalens opfyldelse påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, og at forbrugeren inden aftalens indgåelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales. Beløbet skal være rimeligt set i forhold til aftalens fulde opfyldelse.

På forsikringsområdet, hvor medlemsstaterne er frit stillet efter direktivet på dette punkt, foreslår udvalget en videreførelse af gældende ret, således at det er gratis at fortryde en forsikringsaftale i de første 14 dage efter aftalens indgåelse (30 dage ved livsforsikringsaftaler). Det foreslås dog, at forbrugeren i tilfælde, hvor den pågældende ikke har modtaget samtlige foreskrevne oplysninger i forbindelse med fjernsalgsaftalen, og hvor fortrydelsesfristen derfor bliver længere end de almindelige 14 (30) dage fra aftalens indgåelse, kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret *efter* forløbet af 14 (30) dage fra aftalens indgåelse, jf. § 34 k i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Det er en forudsætning herfor, at forbrugeren har fået oplysning om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales, og at beløbet er rimeligt set i forhold til aftalens fulde opfyldelse.

Udvalget bemærker, at der i visse tilfælde gælder regler om skattemæssig fradragsret ved indbetalinger i forbindelse med finansielle tjenesteydelser – f.eks. ved indbetaling på en kapital- eller ratepension eller indbetaling på etableringskonto – samtidig med, at der gælder regler om en særlig – højere – beskatning ved hævnings/udbetaling i utide af allerede indbetalte beløb. Det er udvalgets opfattelse, at det er en forudsætning for korrekt implementering af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en sådan aftale i skattemæssig henseende stilles, som om dispositionen ikke var foretaget, således at der ikke indtræder skattepligt vedrørende de tilbageleverede beløb. Da udvalget efter kommissoriet alene har til opgave at gennemføre de civilretlige dele af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, stiller udvalget ikke forslag om regelændringer, men peger på, at det formentlig vil være nødvendigt at justere de skatteretlige regler, så det sikres, at forbrugeren ved tilbagetræden stilles, som om dispositionen ikke var foretaget. Der henvises til betænkningens kapitel 7.7.3.3.

Forenkling af forbrugeraftaleloven.

Udvalgets overvejelser om mulighederne for i lyset af de forskellige EU-regulerings krav til national ret at modernisere og forenkle den gældende forbrugeraftalelov fremgår af betænkningens kapitel 8 og 9.

Efter overvejelse af forskellige modeller for en revideret forbrugeraftalelov foreslår udvalget en omstrukturering af loven, således at der – i stedet for den hidtidige inddeling efter typen af forbrugeraftale (aftaler indgået ved fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted) – foretages en inddeling efter emneområder, dvs. oplysningspligt, fortrydelsesret mv., og således at der så vidt muligt gives fælles regler for de forskellige af loven omfattede forbrugeraftaler.

Det foreslås herunder navnlig, at der indføres fælles regler for fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted vedrørende fortrydelsesretten, om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og fremgangsmåden ved udøvelse heraf.

Udvalget foreslår en generel regel om en fortrydelsesfrist svarende til den gældende på 14 dage, dog 30 dage ved aftaler om individuelle pensionsordninger. Fristen regnes som udgangspunkt fra aftalens indgåelse, eller – hvis dette tidspunkt er senere – fra forbrugers modtagelse på varigt medium af de påkrævede oplysninger, jf. § 18 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Reglen om, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået alle de foreskrevne oplysninger, stammer fra fjernsalgsdirektiverne, men reglen foreslås gjort generel, således at den også gælder for aftaler indgået uden for fast forretningssted. Der er ikke efter dørsalgsdirektivet eller det finansielle fjernsalgsdirektiv adgang til at

fastsætte en længste frist for forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten. En sådan adgang findes derimod i det generelle fjernsalgsdirektiv, og den gældende regel herom foreslås videreført, jf. § 18, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Med henblik på at opnå en forenkling af de gældende regler i forbrugeraftaleloven foreslås en ændring af den gældende afgrænsning af, hvilke aftaler indgået uden for fast forretningssted der omfattes af lovens fortrydelsesregler, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Det foreslås således, at de tilfælde, hvor der er fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, opregnes positivt i stedet for en regel som den gældende lovs § 5, hvor der angives en hovedregel om fortrydelsesret med en lang række undtagelser for forskellige situationer samt undtagelser fra undtagelserne.

Forslaget om en ændret afgrænsning af, hvilke aftaler indgået uden for fast forretningssted, der er omfattet af loven, medfører en vis mindre begrænsning af fortrydelsesretten ved dørsalg. Der vil således ikke længere være fortrydelsesret ved indgåelse af aftaler om køb af varer eller om visse bestemte abonnementsaftaler, hvis forbrugeren selv har ringet efter den erhvervsdrivende. Omvendt medfører forslaget en vis mindre udvidelse af beskyttelsen i relation til tjenesteydelser, idet der i modsætning til efter gældende ret vil være fortrydelsesret ved aftaler indgået under et anmodet besøg hos forbrugeren, hvis besøget er aftalt under en udstilling, messe eller lignende.

Udvalget foreslår herudover, at lovens regler om fortrydelsesret og oplysningspligt mv. gøres anvendelige også på *aftaler mellem private indgået ved fjernsalg* – f.eks. internet-auktioner – hvis aftalen er indgået eller formidlet for den private sælger/tjenesteyder af en erhvervsdrivende, jf. § 3, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Efter de gældende regler er aftaler mellem private alene omfattet, hvis aftalen er indgået ved dørsalg eller ved uanmodet henvendelse til forbrugeren.

I relation til forsikringsområdet foreslår udvalget, at spørgsmålet om oplysningspligt og fortrydelsesret ved forsikringsaftaler reguleres i forsikringsaftaleloven, og at den gældende ordning, hvorefter der gælder en fortrydelsesret ved alle forbrugerforsikringer, dvs. uanset hvordan aftalen er indgået, videreføres. Der henvises herom til betænkningens kapitel 8.3 og 9.4.

Civilretlige og offentligretlige sanktioner i forbindelse med overtrædelse af reglerne om oplysningspligt.

Som det fremgår ovenfor foreslår udvalget med henblik på gennemførelse af de to fjernsalgsdirektiver en regel om, at fortrydelsesfristens begyndelse forudsætter, at forbrugeren har fået de foreskrevne oplysninger på varigt medium. Denne regel foreslås gjort generel, således at den tillige gælder for aftaler indgået uden for fast forretningssted og for alle forsikringsaftaler, dvs. uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg.

Den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten bliver på denne måde civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

De gældende regler om, at en dørsalgsaftale eller forsikringsaftale er ugyldig, hvis der ikke gives oplysning om fortrydelsesretten, foreslås samtidig ophævet. Baggrunden herfor er forenklingshensyn og hensynet til konsekvens i lovgivningen. Forslaget modsvarer af den ovennævnte regel om, at fortrydelsesfristen slet ikke begynder at løbe, før der er givet oplysning om fortrydelsesretten. Derimod foreslår udvalget ugyldighedssanktionen opretholdt i relation til aftaler indgået i forbindelse med en overtrædelse af forbudet mod uanmodede henvendelser, jf. § 7 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 b, stk. 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Endvidere foreslås der indført bødestraf for den erhvervsdrivendes grove eller oftere gentagne overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten.

Der foreslås herudover indført bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen.

Der henvises til § 29 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og udkastet til ændring af forsikringsaftalelovens § 134 samt til betænkningens kapitel 7.11, kapitel 9.3.7.1 og kapitel 9.4.5.

Uanmodede henvendelser.

Af kommissoriet følger det, at udvalget bl.a. skal overveje, om markedsudviklingen har medført, at nogle af lovens

regler ikke længere er tidssvarende.

Udvalget har i den forbindelse overvejet, om der er behov for at opretholde de undtagelser fra forbudet mod at rette uanmodede personlige og telefoniske henvendelser til forbrugere, der i dag gælder for henvendelser om visse typer af varer mv., herunder salg af bøger og aviser samt tegning af forsikring.

Udvalget stiller forslag om, at der indføres et generelt forbud mod at rette uanmodet *personlig* henvendelse til forbrugere, jf. § 6, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 b i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Et **flertal** i udvalget foreslår, at de gældende undtagelser fra forbudet mod uanmodede *telefoniske* henvendelser opretholdes, dog bortset fra den gældende undtagelse vedrørende henvendelser om visse nærmere bestemte varer, der efter næringsloven kan sælges ved omførsel. Der henvises til § 6, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Et **mindretal** – Forbrugerrådets repræsentant, Anne Dehn Jeppesen, samt professor Peter Møgelvang-Hansen – stiller forslag om, at de gældende undtagelser fra forbudet mod uanmodede telefoniske henvendelser ophæves, således at der indføres et generelt forbud herimod. Forbrugerrådet udtaler dog samtidig, at man ikke vil stå i vejen for en opretholdelse af undtagelsen vedrørende tegning af abonnement på aviser mv.

Der henvises til betænkningens kapitel 10.2.

Betydningen af den teknologiske udvikling.

Efter kommissoriet skal udvalget desuden overveje betydningen af den teknologiske udvikling med digitale produkter og tjenesteydelser.

Udvalget stiller i den forbindelse forslag om, at der under visse betingelser kan undtages fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium for tjenesteydelser, der bestilles og leveres via selve det fjernkommunikationsmiddel, der anvendes til at indgå fjernsalgsaftalen, jf. § 12, stk. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Undtagelsen har navnlig betydning for tjenester, der leveres via en mobiltelefon, herunder SMS-tjenester.

Det er en forudsætning for undtagelsens anvendelse,

- 1) at der er tale om en enkeltstående ydelse (cfr. et løbende aftaleforhold),
- 2) at vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel,
- 3) at prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr., og
- 4) at forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Samtidig indføres en generel ret for forbrugeren til under fjernsalgsaftaleforholdet på begæring at få aftalevilkårene udleveret på papir, jf. § 15 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 g i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Der henvises til betænkningens kapitel 10.3.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

AFSNIT II: Lov om visse forbrugeraftaler

Kapitel 3 – Forbrugeraftaleloven og dens baggrund

3.1. Indledning

Lov om visse forbrugeraftaler (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer) indeholder regler om beskyttelse af forbrugeren i tilfælde, hvor en forbrugeraftale indgås uden forbrugers forudgående henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted.

Hovedloven er vedtaget i 1978, men loven er efterfølgende ændret flere gange. Der kan henvises til følgende forarbejder:

Ad lov nr. 139 af 29. marts 1978 (hovedloven): Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 721 ff, og tillæg B, sp. 449 ff (lovforslag nr. L 39).

Ad lov nr. 862 af 23. december 1987: Folketingstidende 1987/88, tillæg A, sp. 481 ff, og tillæg B sp. 121 ff og sp. 325 ff (lovforslag nr. L 20).

Ad lov nr. 262 af 6. maj 1993: Folketingstidende 1992/93, tillæg A, sp. 3663 ff, og tillæg B sp. 1291 ff (lovforslag nr. L 101).

Ad lov nr. 1098 af 21. december 1994: Folketingstidende 1994/95, tillæg A, s. 325 ff (lovforslag nr. L 27).

Ad lov nr. 442 af 31. maj 2000: Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5922 ff (lovforslag nr. L 213).

Reglerne i den gældende forbrugeraftalelov er i vidt omfang indsat som led i gennemførelsen af forskellige EU-direktiver, herunder navnlig det såkaldte dørsalgskrav (Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted) og det generelle fjernsalgsdirektiv (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg).

I det følgende redegøres der kort for indholdet af hovedloven fra 1978 og de forskellige ændringer af loven samt for reglerne i den gældende forbrugeraftalelov.

3.2. Hovedloven af 1978

Ved lov nr. 139 af 29. marts 1978 blev der gennemført regler om beskyttelse af forbrugeren i forbindelse med aftaler om køb af varer indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted og ved postordresalg.

Det fremgår af bemærkningerne til loven, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 730, at loven har baggrund i en række forslag fremsat i Forbrugerkommissionens betænkning III om forbrugernes retsstilling og retsbeskyttelse (betænkning nr. 738/1975). Lovens formål var at sikre forbrugeren en øget beskyttelse mod misbrug og en bedre retsstilling i det hele taget på forskellige områder, hvor der havde vist sig at være et særligt behov herfor.

Loven fastsatte bl.a. regler om forbud mod uanmodet telefonisk og personlig henvendelse til forbrugere (kapitel 2), om forbrugers adgang til under visse betingelser at træde tilbage fra aftalen og om pligt til at give oplysning om

fortrydelsesretten ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og ved postordresalg (kapitel 3 og 4). Loven indeholdt endvidere i kapitel 5 regler om ret til opsigelse af aftaler om visse løbende tjenesteydelser.

I lovens § 1 blev lovens område fastlagt til at være *forbrugerftaler* og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler. En forbrugerftale blev i § 1, stk. 2, defineret som “en aftale, som den erhvervsdrivende indgår i sit erhverv, når den erhvervsdrivendes ydelse hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for den anden part (forbrugeren), og den erhvervsdrivende vidste eller burde vide dette“.

Ved lovens § 2 indførtes et *forbud mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser*, dog med undtagelse af henvendelser vedrørende visse varer og tjenesteydelser, herunder bl.a. tegning af abonnement på aviser mv. og tegning af forsikring. Der henvises til kapitel 10.2.2.1 vedrørende den nærmere baggrund for denne regel.

Lovens kapitel 3 (§§ 5-9) indeholdt regler om fortrydelsesret ved *aftaler indgået uden for fast forretningssted*.

Reglerne fandt anvendelse for køb af varer i tilfælde, hvor aftale var indgået, eller forbrugeren havde fremsat tilbud, under et møde med den erhvervsdrivende eller dennes repræsentant uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, jf. § 5, stk. 1.

Under samme betingelser havde forbrugeren fortrydelsesret ved aftaler om løbende levering af visse tjenesteydelser. Det drejede sig om aftaler om løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, at udføre vagt- eller redningstjeneste, at give undervisning, at udføre bogføringsvirksomhed mv., at yde legemspleje eller at yde andre lignende tjenester (se den dagældende § 5, stk. 2, nr. 1). Det gjaldt endvidere aftaler om tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter og på løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang (se den dagældende § 5, stk. 2, nr. 2).

Fra fortrydelsesretten var gjort visse undtagelser, jf. § 5, stk. 3, herunder bl.a. i tilfælde, hvor mødet fandt sted efter forudgående anmodning herom fra forbrugeren under eller i tilslutning til en personlig henvendelse på sælgerens forretningssted. Der var heller ikke fortrydelsesret ved køb af varer, som skulle fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov (bestillingskøb). Undtaget var endvidere varer købt på torve og markeder mv., varer købt på købestævner og udstillinger mv., i tilfælde, hvor salgsgenstanden overgives og købesummen betales samtidig med aftalens indgåelse, samt varer købt på auktion.

Hvis forbrugeren ville bruge sin fortrydelsesret, skulle den pågældende underrette den erhvervsdrivende herom senest ugedagen efter mødet med den erhvervsdrivende, jf. § 6, stk. 1. Ved køb af bøger samt ved tegning af abonnement på aviser mv. løb fristen dog først fra det tidspunkt, hvor forbrugeren havde fået det købte i hænde, jf. nærmere § 6, stk. 2. Det samme gjaldt, hvis forbrugeren ikke senest på mødet havde haft lejlighed til at undersøge det købte. Havde forbrugeren fået varen eller en del heraf i hænde, var fortrydelsesretten betinget af, at den pågældende holdt det modtagne til disposition for sælgeren, jf. § 8.

Af lovens § 7 fulgte det, at den erhvervsdrivende på mødet med forbrugeren skulle give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, og at manglende oplysning herom medførte aftalens ugyldighed.

Ved lovens kapitel 4 (§§ 10-13) blev der endvidere indført regler om fortrydelsesret ved *postordresalg*.

I bemærkningerne til lovforslaget, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 731, henvises om baggrunden herfor til, at der er et særligt behov for fortrydelsesret ved postordresalg, da køberen i disse tilfælde ikke har haft lejlighed til at undersøge varen, og at den pågældende i almindelighed er henvist til at træffe sin beslutning alene på grundlag af sælgerens oplysninger og beskrivelser. Der fandtes endvidere at være behov for at beskytte forbrugeren mod indgåelse af aftaler, der som følge af den lette og bekvemme måde, hvorpå aftalen indgås og opfyldes, ikke er tilstrækkeligt overvejede.

I lovens § 10, stk. 1, blev postordresalg defineret som “aftale om salg af vare, ifølge hvilken varen skal sendes til køberen, når sælgeren i katalog, brochure, annonce eller lignende materiale har tilbudt at sende varen efter skriftlig eller telefonisk bestilling, og køberen har afgivet bestilling på denne måde“. Tjenesteydelser var således ikke omfattet af bestemmelsen om postordresalg. Undtaget fra fortrydelsesretten var ifølge § 10, stk. 3, bestillingskøb samt køb af levnedsmidler og andre varer til forbrug i husholdningen.

Hvis køberen ville bruge sin fortrydelsesret, skulle den pågældende senest ugedagen efter, at vedkommende havde

fået varen i hænde, tilbagelevere det modtagne til sælgeren, jf. § 11, stk. 1.

Af lovens § 13 fulgte det, at den erhvervsdrivende ved fremsendelsen af varen til køberen skulle give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, og at manglende oplysning herom medførte aftalens ugyldighed.

Ved lovens kapitel 5 (§§ 14 og 15) blev der desuden indført regler om *ret for forbrugeren til at opsige visse aftaler om løbende tjenesteydelser*.

Af bemærkningerne til bestemmelserne, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 732, fremgår det, at formålet med reglerne var at sikre forbrugerne en ufravigelig ret til at opsige visse langvarige kontrakter med et rimeligt varsel.

Som begrundelse herfor henvistes til, at forbrugeren ved indgåelsen af sådanne aftaler ofte ikke er i stand til at vurdere værdien af den erhvervsdrivendes ydelse, og at aftaler af denne type ofte binder forbrugeren for en meget lang periode og kun kan opsiges på bestemte tidspunkter og med et langt varsel. I bemærkningerne er videre anført, at bestemmelser i løbende kontrakter, som binder forbrugeren i en urimelig lang periode, også vil kunne tilsidesættes efter generalklausulen i aftalelovens § 36.

Vedrørende afgrænsningen af bestemmelsen til at gælde for visse langvarige abonnementskontrakter anførtes det, at bestemmelsen omfatter de fleste typer af langvarige kontrakter, som forbrugerne i praksis kommer ud for, bortset fra forsikring og leje. At forsikringsaftaler ikke blev medtaget beror ifølge bemærkningerne på, at spørgsmålet om indførelse af en ufravigelig opsigelsesret for disses vedkommende var under overvejelse i Justitsministeriets udvalg om forsikringsaftaleloven. Man fandt det endvidere rigtigst ikke at medtage aftaler om leje af løsøre under opsigelsesreglen, idet lejen ofte fastsættes under hensyn til kontraktens løbetid.

Af bemærkningerne til lovforslaget, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 731 f, fremgår det, at spørgsmålet om indførelse af en generel regel om fortrydelsesret ved køb af løsøre – dvs. en regel, der også omfatter køb i en butik – havde været overvejet af Forbrugerkommissionen, jf. betænkning 738/1975 s. 28, men at et flertal af kommissionens medlemmer ikke kunne gå ind herfor. Justitsministeriet fandt derfor heller ikke, at spørgsmålet burde tages op i forbindelse med lovforslaget.

3.3. Ændringen i 1987 (gennemførelse af dørsalgsdirektivet)

Ved lov nr. 862 af 23. december 1987 blev forbrugerftaleloven ændret med henblik på gennemførelse af Rådets direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted (Rådets direktiv 85/577/EØF). Direktivet er et minimumsdirektiv, således at medlemslandene kan indføre eller opretholde bestemmelser, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse.

Af bemærkningerne til lovændringen, jf. Folketingstidende 1987/88, tillæg A, sp. 486 f, fremgår det, at 1978-loven på en række punkter gav en videregående beskyttelse end den, der følger af dørsalgsdirektivet.

Efter 1978-loven gjaldt fortrydelsesretten således for alle aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, hvilket også vil sige aftaler indgået på gader, pladser, restauranter, jernbanestationer mv. – dog bortset fra nogle bestemte købsituationer og nogle bestemte typer af varer mv., jf. ovenfor under pkt. 3.2 om 1978-loven. Dørsalgsdirektivet omfatter derimod alene aftaler indgået under nogle bestemte omstændigheder, nemlig aftaler indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted samt aftaler indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren.

Ifølge bemærkningerne anf.st. overvejede man på denne baggrund, om direktivets gennemførelse burde bevirke, at anvendelsesområdet for fortrydelsesretten blev indskrænket til alene at omfatte aftaler indgået under omstændigheder som nævnt i direktivet. Det nævnes i den forbindelse, at der herved kunne opnås en betydelig forenkling af lovteksten, og at en sådan ændring formentlig kun ville berøre ganske få aftalesituationer. En del myndigheder og organisationer, herunder Forbrugerrådet og Forbrugerbudsmanden, frarådede imidlertid en sådan indskrænkning, bl.a. med henvisning til, at virksomheder, der ville undgå fortrydelsesretten, i givet fald blot ville kunne omlægge deres handelsmønster. Man fandt på denne baggrund ikke grundlag for at foreslå en sådan indskrænkning.

I forbindelse med gennemførelsen af dørsalgsdirektivet blev der samtidig foretaget visse udvidelser af

fortrydelsesretten, herunder bl.a. således at fortrydelsesretten kom til *generelt* at omfatte tilfælde, hvor der indgås aftale om en *tjenesteydelse* uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, og ikke blot – som efter 1978-loven – aftaler om visse løbende tjenesteydelser.

Baggrunden herfor var, at dørsalgskravet generelt omfatter tjenesteydelser, hvorfor der er pligt for medlemsstaterne til inden for direktivets område at indføre fortrydelsesret også for aftaler vedrørende levering af tjenesteydelser, jf. Folketingstidende 1987/88, tillæg A, sp. 488 f.

Det fremgår endvidere af bemærkningerne, at man – fordi de hidtil gældende regler om fortrydelsesret havde fundet anvendelse også uden for de mødesituationer, der reguleres af direktivet, jf. ovenfor – fandt det naturligt, at dette brede anvendelsesområde som udgangspunkt også kom til at gælde for aftaler om tjenesteydelser. Man fandt dog behov for at foretage visse begrænsninger heri, idet det i en række dagligdags situationer, f.eks. hvor forbrugeren telefonisk anmoder om besøg af reparatører mv., ville kunne få uheldige konsekvenser for forbrugeren, hvis der blev indført en fortrydelsesret. Det ville således navnlig ikke være i forbrugerenes interesse, at udførelsen af reparationen blev udsat til efter fortrydelsesrettens udløb.

Herudover medførte ændringen en udvidelse af fortrydelsesretten for en række af de undtagelser fra fortrydelsesretten, der fulgte af 1978-loven, herunder bestillingskøb, køb af varer på torve mv., køb af varer på købestævner og udstillinger, hvis salgsgenstand og købesum udveksles samtidig med aftalen, og køb på auktion. Ifølge bemærkningerne til lovforslaget, jf. nærmere Folketingstidende 1987/88, tillæg A, sp. 490 f, var baggrunden herfor, at der efter dørsalgskravet skal sikres forbrugeren fortrydelsesret i disse tilfælde, hvis aftalen er indgået i forbindelse med besøg hos forbrugeren mv. eller udflugter arrangeret af den erhvervsdrivende.

Særligt for så vidt angår bestillingskøb bemærkes, at sådanne køb herefter blev omfattet af de almindelige regler om køb af varer, jf. § 5, stk. 3, nr. 1, således at der alene gjaldt undtagelse fra fortrydelsesretten vedrørende bestillingskøb i tilfælde, hvor forbrugeren under eller i tilslutning til en personlig henvendelse på den erhvervsdrivendes forretningssted havde anmodet den erhvervsdrivende om mødet.

Ved lovændringen blev endvidere foretaget en udvidelse af begrebet postordresalg og af fortrydelsesretten knyttet hertil, idet også tilbud og indgåelse af aftaler foretaget ved brug af elektroniske medier samt i forbindelse med lovlige uanmodede telefoniske henvendelser blev omfattet. Samtidig blev begrebet “postordresalg” ændret til “fjernsalg”. Disse ændringer kom ind på forslag af et flertal af Retsudvalget, jf. tillægsbetænkning af 15. december 1987, Folketingstidende 1987/88, tillæg B, sp. 325 ff.

Herudover blev der indført fortrydelsesret for forsikringsaftaler indgået uden for fast forretningssted og ved fjernsalg. Denne ændring kom ligeledes ind på forslag af Retsudvalgets flertal, jf. tillæg B anf.st.

3.4. Ændringen i 1993 (fortrydelsesret i forsikringsaftaler og ved bestillingskøb)

Ved en ændring af loven i 1993 (lov nr. 262 af 6. maj 1993) blev 1987-lovens regler om fortrydelsesret ved dørsalg og fjernsalg af *forsikringsaftaler* erstattet med et særligt kapitel i loven – kapitel 4 a – der indebærer en generel fortrydelsesret ved indgåelse af forsikringsaftaler. Fortrydelsesretten blev således udvidet til at omfatte alle forsikringsaftaler, der tegnes ved forbrugeraftaler.

Samtidig blev der ved indsættelse af reglerne i forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a gennemført en almindelig fortrydelsesret ved tegning af livsforsikring, uanset om livsforsikringen tegnes ved en forbrugeraftale eller ej.

Det fremgår af bemærkningerne til lovforslaget, jf. Folketingstidende 1992/93, tillæg A, sp. 3670 ff, at reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a og forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a blev indsat som led i implementeringen af artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring).

Det fremgår endvidere af bemærkningerne sp. 3672 f, at der med de danske gennemførelsesregler er tale om en i forhold til direktivbestemmelsen udvidet beskyttelse af forbrugeren, bl.a. derved at der er indført en egentlig fortrydelsesret og ikke blot – således som det følger af direktivbestemmelsen – en ret til med virkning for fremtiden at opsige aftalen.

Ved lovændringen blev fortrydelsesfristen for aftaler om forsikring endvidere forlænget fra 7 til 14 dage. Baggrunden herfor var, at der efter EF's 2. livsforsikringsdirektiv, jf. ovenfor, var en forpligtelse til for visse aftaler inden for livsforsikringsområdet at gennemføre en frist på mindst 14 dage for forbrugeren til at blive frigjort fra aftalen. For ikke at komplicere retstilstanden fandtes det derfor hensigtsmæssigt at indføre en generel fortrydelsesfrist på 14 dage for forsikringsaftaler.

Ved lovændringen er der endvidere foretaget en særlig regulering af fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler om *bestillingskøb*.

Af lovforslaget og bemærkningerne hertil, jf. Folketingstidende 1992/93, tillæg A, sp. 3667 ff, fremgår det, at der oprindeligt blev foreslået en begrænsning af fortrydelsesretten i relation til bestillingskøb, således at køb af sådanne særligt fremstillede eller tilpassede varer skulle være omfattet af de regler, som gjaldt for tjenesteydelser (§ 5, stk. 3, nr. 3), i stedet for som hidtil at være omfattet af reglerne for almindelige varekøb (§ 5, stk. 3, nr. 1). Baggrunden herfor var, at der fra flere sider var blevet peget på, at det ikke kunne anses for rimeligt, at forbrugeren havde fortrydelsesret i tilfælde, hvor mødet er kommet i stand og bestillingen afgivet på forbrugerenes eget initiativ, og at en vare, der særligt er tilpasset mv., ikke uden videre kan sælges til anden side.

Under Retsudvalgets behandling blev der imidlertid af et flertal af udvalget stillet ændringsforslag til de foreslåede regler om bestillingskøb, jf. herved Folketingstidende 1992/93, tillæg B, sp. 1291 ff. Ændringsforslaget, der efterfølgende blev vedtaget, indebar, at der blev indsat en ny bestemmelse i § 5, stk. 4, hvorefter bestillingskøb ikke længere omfattes af undtagelsen fra fortrydelsesretten i § 5, stk. 3, nr. 1. Samtidig blev der dog med en ny bestemmelse i § 6, stk. 4, givet mulighed for ved bestillingskøb skriftligt at aftale, at fremstillingen eller tilpasningen af varen skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden ugedagen efter mødet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden dette tidspunkt.

3.5. Ændringen i 1994 (ændring af definitionen på en forbrugeraftale)

Ved lov nr. 1098 af 21. december 1994 om ændring af aftaleloven, forbrugerftaleloven og visse andre love er der sket en ændring af forbrugerftalelovens forbrugerdefinition. Ændringen er sket som led i gennemførelsen af direktivet om urimelige kontraktvilkår (Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler).

Ved lovændringen er den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovs § 1, stk. 2, indsat. I denne bestemmelse defineres en forbrugerftale som "en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv".

I bemærkningerne til ændringsloven, jf. Folketingstidende 1994/95, tillæg A, s. 333 og s. 341, anføres det om baggrunden for ændringen, at det efter direktivet om urimelige kontraktvilkår ikke kan opstilles som betingelse for at anse en aftale for en forbrugerftale, at den erhvervsdrivende vidste eller burde vide, at den anden part var forbruger (det såkaldte synbarhedskriterium).

En anden forskel mellem den hidtil gældende forbrugerdefinition og direktivets definition var, at juridiske personer, f.eks. foreninger, efter omstændighederne kunne være forbrugere efter dansk ret, men ikke efter direktivet. Direktivet fandtes dog ikke at være til hinder for opretholdelsen af det danske forbrugerftalebegreb på dette punkt. Der henvistes herved til, at direktivet om urimelige kontraktvilkår er et minimumsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1994/1995, tillæg A, s. 333.

3.6. Ændringen i 2000 (gennemførelse af det generelle fjernsalgsdirektiv)

Forbrugerftaleloven er senest ændret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, hvorved der er indsat en række nye og ændrede regler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser med henblik på gennemførelse af det såkaldte fjernsalgsdirektiv (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg). Direktivet er et minimumsdirektiv, således at medlemslandene kan indføre eller opretholde bestemmelser, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse.

Ved fjernsalg forstås efter lovens § 10 a aftaler om køb af varer, om tjenesteydelser eller om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen indgås ved brug af fjernkommunikation, og uden at parterne mødes fysisk, og indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Lovændringen har medført en udvidelse af anvendelsesområdet for lovens regler om fjernsalg, bl.a. således at også fjernsalg af tjenesteydelser omfattes.

Ved lovændringen er der endvidere indført nye regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt. Det følger således af lovens §§ 11 og 11 a, at forbrugeren forud for aftalens indgåelse skal meddeles en række oplysninger, som – med tillæg af nogle yderligere oplysninger – skal bekræftes på et varigt medium.

Herudover er fristen for at fortryde en fjernsalgsaftale forlænget fra 7 til 14 dage, jf. lovens §§ 12 a og 12 b. Forlængelsen er sket for at implementere direktivets frist på mindst 7 hverdage. Samtidig er også fortrydelsesfristen ved aftaler indgået uden for fast forretningssted forlænget fra 7 til 14 dage, således at der fortsat gælder samme fortrydelsesfrist i disse tilfælde som ved fjernsalg, jf. lovens § 6, stk. 1 og 5.

Det følger af reglerne i § 12 a og § 12 b, at fortrydelsesfristen ved aftaler indgået ved fjernsalg løber 1) fra underretningen af forbrugeren om aftalens indgåelse ved aftaler om tjenesteydelser og ellers fra modtagelsen af varen, eller – hvis dette tidspunkt er senere – 2) fra tidspunktet for modtagelse af de foreskrevne oplysninger på varigt medium. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter underretningen af forbrugeren om aftalens indgåelse/modtagelsen af varen.

Undtaget fra oplysningspligten og fortrydelsesretten er bl.a. aftaler om finansielle tjenesteydelser, visse aftaler vedrørende fast ejendom, aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater og lignende, samt aftaler indgået i forbindelse med auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, jf. lovens § 10 c.

Undtaget er endvidere aftaler vedrørende køb af levnedsmidler mv., aftaler om indkvartering, transport, forplejning mv., som er aftalt til en bestemt dag eller en bestemt periode, samt aftaler vedrørende rekreative fritidsinteresser, herunder underholdnings-, idræts- eller lignende kulturbegivenheder, jf. § 10 d og § 10 e, stk. 1, jf. § 10 d.

Herudover gælder fortrydelsesretten ikke ved aftaler om spil og lotteri og heller ikke ved aftaler om tegning af abonnement på aviser mv., medmindre aftalen er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes uanmodede telefoniske henvendelse til forbrugeren, jf. § 10 e.

Ved fjernsalg af tjenesteydelser samt ved fjernsalg af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers særlige behov, gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende påbegynder udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 12, stk. 2.

Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke aftaler vedrørende løbende levering, som er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes uanmodede telefoniske henvendelse til forbrugeren.

Det følger af § 12 c, at hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen, kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren.

Ved lovændringen blev som led i gennemførelsen af fjernsalgsdirektivet endvidere indsat en regel om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftalen. Det følger således af lovens § 12 d, at den erhvervsdrivende – medmindre andet er aftalt – skal levere sin ydelse senest 30 dage efter den dag, forbrugeren afgav bestilling eller tilbud. Hvis den erhvervsdrivende misligholder aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte ydelse som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er væsentlig. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om årsagen til misligholdelsen og om retten til at hæve.

Herudover blev der ved lovændringen indsat et nyt kapitel i loven – kapitel 4 b (§ 13 e) – om bortfald af kreditaftaler. Det følger heraf, at hvis forbrugeren efter regler i loven påberåber sig, at en aftale ikke er bindende, eller hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen efter reglerne om fortrydelse, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem den erhvervsdrivende og tredjemand dækker den aftalte betaling. Forbrugeren kan ikke pålægges at betale gebyr eller erstatning i anledning af den tilknyttede kreditaftales bortfald.

3.7. Sammenfattende beskrivelse af reglerne i den gældende forbrugeraftalelov

Den gældende forbrugeraftalelov (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som senest ændret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000) finder efter lovens § 1 anvendelse i tilfælde, hvor der indgås en forbrugeraftale, jf. nærmere om definitionen herpå ovenfor under pkt. 3.5 vedrørende 1994-lovændringen. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at aftalen ikke er en forbrugeraftale, jf. § 1, stk. 3.

Efter § 1, stk. 4, finder lovens kapitel 2 og 3 (om uanmodede henvendelser og om aftaler indgået uden for fast forretningssted) tillige anvendelse på aftaler om køb fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

I lovens *kapitel 2* (§§ 2-4) findes der regler om *uanmodede henvendelser*. Som udgangspunkt er der forbud mod, at den erhvervsdrivende retter uanmodet personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale, jf. § 2, stk. 1. Herfra gælder undtagelser for visse typer af varer og tjenester, jf. nærmere § 2, stk. 2, og ovenfor under pkt. 3.2 vedrørende hovedloven af 1978.

Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 2 er ikke bindende, jf. lovens § 3.

Lovens *kapitel 3* (§§ 5-9) indeholder regler om fortrydelsesret ved *aftaler indgået uden for fast forretningssted* vedrørende køb af varer eller levering af tjenesteydelser.

Udgangspunktet er, at forbrugeren har 14 dages fortrydelsesret, hvis aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, under et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, jf. lovens § 5, stk. 1 og 2.

Der gælder dog en lang række undtagelser fra fortrydelsesretten, jf. § 5, stk. 3.

Det gælder bl.a. tilfælde, hvor aftalen vedrører varekøb (bortset fra bestillingskøb, jf. § 5, stk. 4), og er indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, efter at forbrugeren forudgående har anmodet om besøget under eller i tilslutning til en personlig henvendelse på den erhvervsdrivendes forretningssted, og aftalen angår den vare, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om besøg, jf. nærmere § 5, stk. 3, nr. 1. Det samme gælder aftaler vedrørende visse nærmere bestemte typer af løbende tjenesteydelser, herunder vedligeholdelses- og vagtjenester, der indgås under omstændigheder som nævnt i nr. 1, jf. § 5, stk. 3, nr. 2.

Der er heller ikke fortrydelsesret ved aftaler angående andre tjenesteydelser end de i nr. 2 nævnte, hvis aftalen er indgået i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg efter forudgående anmodning fra forbrugeren, jf. nærmere § 5, stk. 3, nr. 3.

Herudover gælder fortrydelsesretten ikke ved aftaler om levering af fødevarer mv. (§ 5, stk. 3, nr. 4), ved køb af varer til højst 400 kr., der sælges under omførsel efter næringsloven (nr. 5), ved visse aftaler om fast ejendom (nr. 6), ved aftaler om værdipapirer (nr. 7), ved køb på torve og markeder mv. (nr. 8), ved køb på købestævner og udstillinger, når salgsgenstanden overgives og købesummen betales samtidig med aftalens indgåelse (nr. 9), og ved køb på auktion (nr. 10).

Der er dog i de i § 5, stk. 3, nr. 8-10, nævnte tilfælde fortrydelsesret, hvis aftalen er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende eller under den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, uden at betingelserne i § 5, stk. 3, nr. 1, er opfyldt, jf. § 5, stk. 5.

Ved bestillingskøb kan det skriftligt aftales, at fremstillingen eller tilpasningen af varen skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden fortrydelsesfristens udløb, og at fortrydelsesretten i givet fald skal udøves, inden fremstillingen mv. efter aftalen skal påbegyndes, jf. § 6, stk. 5.

Den erhvervsdrivende skal på mødet med forbrugeren give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Ved

køb af varer (bortset fra bestillingskøb), ved tegning af abonnement på aviser mv. og ved løbende bogudgivelser skal oplysningen dog først gives ved overgivelsen af varen eller den første levering til forbrugeren. Gives oplysning ikke i overensstemmelse hermed, er aftalen ikke bindende for forbrugeren, jf. § 7.

Af lovens §§ 6, 8 og 9 fremgår fremgangsmåden ved og de nærmere betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten. Det fremgår heraf bl.a., at det er en betingelse for at fortryde en aftale vedrørende køb af en vare, at varen holdes til disposition for sælgeren i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde. Det fremgår endvidere, at den erhvervsdrivende ved forbrugeren tilbagetræden fra en aftale ikke kan gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren.

I lovens *kapitel 4* (§§ 10-13) findes regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligt og fortrydelsesret ved aftaler indgået ved *fjernsalg*. Der henvises herom til pkt. 3.6 ovenfor, hvor de gældende fjernsalgsregler er gennemgået.

Kapitel 4 a (§§ 13 a-13 d) indeholder regler om fortrydelsesret ved *forsikringsaftaler*. Reglerne omfatter alle forbrugerforsikringsaftaler, uanset hvordan aftalen er indgået.

Forbrugeren kan træde tilbage fra en forbrugerforsikring i en 14 dages periode, jf. § 13 a, stk. 1, og § 13 c, stk. 1. Forsikringer, der indgås for en aftalt periode af højst 1 måned (såkaldte korttidsforsikringer), er dog undtaget fra fortrydelsesretten, jf. nærmere § 13 a, stk. 2.

Forsikringsselskabet skal senest ved udleveringen af forsikringsbetingelserne give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Hvis oplysning ikke gives i overensstemmelse hermed, er aftalen ikke bindende for forbrugeren, jf. § 13 b.

Forbrugeren har fortrydelsesret, uanset om forsikringstiden er påbegyndt eller ikke, jf. § 13 a, stk. 1. Ved forbrugeren tilbagetræden fra en aftale kan forsikringsselskabet ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, jf. § 13 c, stk. 3, jf. § 9.

Efter lovens *kapitel 4 b* (§ 13 e) gælder der regler om bortfald af tilknyttede kreditaftaler, hvis forbrugeren efter reglerne i forbrugeraftaleloven bliver frigjort fra en aftale. Der henvises herom til pkt. 3.6 ovenfor vedrørende ændringen af loven i 2000.

Kapitel 5 (§§ 14 og 15) indeholder regler om forbrugeren ret til med et bestemt længstevarsel at opsige aftaler om visse løbende tjenesteydelser.

Det følger af § 14, stk. 1, at forbrugeren ved aftaler om løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løvsøre, at udføre vagt- eller redningstjeneste, at give undervisning, at udføre bøgføringsvirksomhed mv., at yde legemspleje eller at yde andre lignende tjenester kan opsige aftalen med 3 måneders varsel, når der er forløbet 9 måneder efter aftalens indgåelse.

Med samme varsel kan aftaler om tegning af abonnement på aviser mv. eller løbende bogudgivelser opsiges, når der er gået 3 måneder efter aftalens indgåelse, jf. nærmere § 14, stk. 2 og 3.

Hvis forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen har betalt for en periode, der ligger efter tidspunktet for aftalens ophør, skal vederlaget for denne periode straks tilbagebetales, jf. § 15.

Endelig indeholder loven i *kapitel 6* nogle generelle regler. Herunder fastslås det i § 16, at lovens regler ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Af § 17 følger det, at hvis den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten falder på en helligdag, en lørdag eller grundlovsdag, udløber fristen først den følgende hverdag. Endvidere følger det af § 18, at der er forbundet bødestraf med overtrædelse af forbudet mod uanmodede henvendelser i § 2, stk. 1, og med overtrædelse af pligten efter § 14, stk. 4, til at give oplysning om varsel mv. for opsigelse af løbende aftaler omfattet af § 14.

Forbrugeraftaleloven indeholder bemyndigelse til justitsministeren til at fastsætte nærmere regler om form og indhold af de oplysninger, der efter loven skal meddeles af den erhvervsdrivende i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, fjernsalgsaftaler samt forsikringsaftaler.

Den seneste bekendtgørelse – *bekendtgørelse nr. 599 af 12. juli 1993 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler* – er udstedt i medfør af lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987

som senest ændret ved lov nr. 262 af 6. maj 1993.

Efter bekendtgørelsen skal den erhvervsdrivendes oplysning til forbrugeren om dennes fortrydelsesret gives i en særlig formular eller i aftaledokument, faktura, følgeseddel eller lignende dokument, der udfærdiges i anledning af den enkelte aftale. Oplysningerne skal gives ved anvendelse af en bestemt tekst, som for de enkelte typer af forbrugeraftaler fremgår af bilag til bekendtgørelsen.

Siden bekendtgørelsens udstedelse er der ved lovændringen i 2000 (lov nr. 442 af 31. maj 2000, jf. ovenfor under pkt. 3.6) indført nye regler om fjernsalg, der bl.a. medfører en udvidet oplysningspligt for den erhvervsdrivende. Bekendtgørelsen er imidlertid ikke samtidig hermed blevet ændret, og bekendtgørelsens forskrifter er således ikke fuldt ud i overensstemmelse med lovens regler herom.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

[Denne publikation findes på adressen: http://jm.schultzboghandel.dk](http://jm.schultzboghandel.dk)

AFSNIT III: Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

Kapitel 4 – Direktivets baggrund og indhold

4.1. Baggrund

I 1997 vedtoges det såkaldte generelle fjernsalgsdirektiv (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg). Undtaget fra dette direktiv, der er gennemført i dansk ret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 om ændring af forbrugeraftaleloven mv., er fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I en meddelelse af juni 1997 om finansielle tjenesteydelser som opfølgning på en grønbog herom fra 1996 anførte Europa-Kommissionen, at den ville fremsætte et direktivforslag om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, som skulle være en parallel til det generelle fjernsalgsdirektiv, men tilpasset de særlige forhold, der gør sig gældende ved aftaler om finansielle tjenesteydelser.

Direktivforslaget blev herefter fremsat i november 1998 med henvisning navnlig til EF-traktatens artikel 95 (tidligere artikel 100 A) om det indre markeds oprettelse og funktion og efter proceduren i EF-traktatens artikel 251 (fælles beslutningstagen). I december 2001 vedtog Rådet fælles holdning til direktivforslaget, og i maj 2002 vedtog Europa-Parlamentet enkelte mindre ændringsforslag til den fælles holdning. På et rådsmøde den 26. juni 2002 blev de fremsatte ændringsforslag godkendt af Rådet.

Det vedtagne direktiv, der er underskrevet den 23. september 2002, er offentliggjort i EF-Tidende den 9. oktober 2002, hvilket er datoen for direktivets ikrafttræden, jf. artikel 22. Direktivet skal efter artikel 21, stk. 1, være gennemført i national ret senest den 9. oktober 2004.

4.2. Direktivets anvendelsesområde

Det fremgår af direktivets artikel 1, stk. 1, at formålet med direktivet er en indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne.

I præambelens pkt. 1 er med henvisning til EF-traktatens artikel 95 og 153 anført, at foranstaltningerne til gennemførelse af målene for det indre marked skal bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Finansielle tjenesteydelser er i direktivets *artikel 2, litra b*, defineret som “enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, pensions- eller betalingstjenesteydelse”.

Af definitionerne i direktivets *artikel 2, litra a, c, d og e*, fremgår det, at “fjernsalgsaftale” i direktivets forstand omfatter enhver aftale om finansielle tjenesteydelser mellem en erhvervsdrivende (leverandøren), der handler som led i sit erhverv, og en forbruger, når aftalen indgås som led i et system for fjernsalg drevet af den erhvervsdrivende og udelukkende ved brug af en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker, dvs. uden at leverandøren og forbrugeren mødes fysisk.

Direktivets definition af en fjernsalgsaftale, jf. artikel 2, litra a, svarer indholdsmæssigt til definitionen i det

generelle fjernsalgsdirektiv.

Også definitionen på fjernkommunikationsteknik, jf. artikel 2, litra e, svarer til definitionen i det generelle fjernsalgsdirektiv. Som eksempler på fjernkommunikationsteknikker kan nævnes telefon, brev, telefax, elektronisk post, internet, radio og fjernsyn, jf. bilag I til det generelle fjernsalgsdirektiv (direktiv 97/7/EF). Der er dog tale om et område, der er under udvikling, jf. også pkt. 15 i præambelen til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvor det anføres, at den konstante udvikling af disse teknikker gør det nødvendigt, at principperne fastsættes også for teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset omfang, og det præciseres, at aftaler om fjernsalg er aftaler, der udbydes, forhandles og indgås på afstand.

Endvidere svarer definitionerne af "erhvervsdrivende" ("leverandør") og "forbruger", jf. artikel 2, litra c og d, til de definitioner, der er brugt i tidligere forbrugerbeskyttelsesdirektiver, herunder det generelle fjernsalgsdirektiv og direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993). I forbindelse med gennemførelsen af det sidstnævnte direktiv blev definitionen af forbrugeraftaler i forbrugeraftaleloven og den øvrige civile lovgivning her i landet ændret, jf. lov nr. 1098 af 21. december 1994. Der henvises herom til kapitel 3.5.

Hvis en aftale om en finansiell tjenesteydelse omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, gælder direktivet kun i forbindelse med den første aftale. Hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder reglerne om oplysningspligt i direktivets artikel 3 og 4 kun anvendelse, når den første operation gennemføres. Gennemføres der ikke nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og reglerne om oplysningspligt i artikel 3 og 4 finder derfor anvendelse, jf. nærmere *artikel 1, stk. 2*, og pkt. 16 og 17 i direktivets præambel.

I præambelens pkt. 17 er givet en række eksempler til illustration heraf, idet det anføres, at der ved »en første aftale om tjenesteydelser« f.eks. forstås oprettelse af en bankkonto, erhvervelse af et kreditkort eller indgåelse af en aftale om porteføljeforvaltning. Ved »operationer« forstås indsættelse af penge på eller hævnning af penge fra kontoen, betalinger ved hjælp af kreditkort, transaktioner inden for rammerne af aftaler om porteføljeforvaltning. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser som f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med bankkontoen udgør ikke »en operation«, men en supplerende aftale, som direktivet finder anvendelse på. Tegning af nye andele i samme kollektive investeringsforening betragtes som en af »successive operationer af samme karakter«.

4.3. Harmoniseringsgraden

Direktivet indeholder ikke en generel minimumsklausul, hvorefter medlemsstaterne kan gennemføre eller opretholde strengere bestemmelser med henblik på beskyttelse af forbrugerne.

I præambelens pkt. 13 anføres det, at der i direktivet bør fastsættes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau med henblik på at sikre den fri bevægelighed for finansielle tjenesteydelser, og at medlemsstaterne ikke inden for de områder, som harmoniseres med direktivet, bør kunne vedtage andre bestemmelser end dem, der er fastlagt heri, medmindre andet er udtrykkeligt fastsat i direktivet.

Direktivet er således som udgangspunkt udtryk for en "totalharmonisering".

Direktivet åbner imidlertid i artikel 4, stk. 2, mulighed for, at medlemsstaterne for så vidt angår direktivets regler om forhåndsoplysninger kan fastsætte eller opretholde regler, der giver forbrugerne en bedre beskyttelse end direktivet. Medlemsstaterne vil således kunne opretholde eller indføre nationale regler om en videregående oplysningspligt både på områder, der ikke er reguleret af EU-lovgivning, og i medfør af minimumsbestemmelser i andre direktiver.

Også på enkelte andre områder er medlemsstaterne frit stillet efter direktivet. Efter direktivets artikel 6, stk. 3, har medlemsstaterne således mulighed for at undtage visse nærmere bestemte typer af finansielle tjenesteydelser fra fortrydelsesretten, herunder bl.a. realkreditlån. Medlemsstaterne har desuden mulighed for at fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis den pågældende fortryder en forsikringsaftale, jf.

direktivets artikel 7, stk. 2. Endvidere kan henvises til direktivets artikel 10, stk. 2, hvorefter medlemsstaterne kan vælge mellem, om bl.a. telefoniske henvendelser til forbrugere kun må ske med forbrugerens samtykke eller kun må ske, hvis forbrugeren ikke på forhånd har modsat sig det. Efter direktivets artikel 11 er det herudover overladt til medlemsstaterne at fastsætte passende sanktioner for overtrædelse af de nationale regler, der gennemfører direktivet.

4.4. Direktivets regler om oplysningspligt

4.4.1. Oplysningspligten

I direktivets *artikel 3, stk. 1*, opregnes en række oplysninger, som forbrugeren skal meddeles, inden den pågældende forpligtes af en fjernsalgsaftale eller et fjernsalgstilbud. Det drejer sig om forskellige oplysninger om *leverandøren*, om den *finansielle tjenesteydelse*, herunder bl.a. om ydelsens samlede pris eller grundlaget for udregningen af denne samt leverings- og betalingsvilkår, om *fjernsalgsaftalen*, herunder bl.a. om eventuel adgang til at fortryde eller opsiges aftalen og retsvirkningerne heraf samt om eventuelle værnetings- eller lovvalgsklausuler i aftalen, og endelig om eventuel *klageadgang*.

I *artikel 3, stk. 4*, er det fastsat, at de oplysninger om aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren i fasen forud for aftalens indgåelse, skal være i overensstemmelse med de aftalemæssige forpligtelser, der ville følge af den lovgivning, som formodes at finde anvendelse på fjernsalgsaftalen, såfremt denne blev indgået.

Som nævnt ovenfor i afsnit 4.3, kan medlemsstaterne opretholde eller indføre strengere krav om forhåndsuplysninger end de krav, der følger efter direktivet, jf. *artikel 4, stk. 2*.

Ifølge direktivets *artikel 4, stk. 1*, skal eventuelle bestemmelser i fællesskabslovgivningen om finansielle tjenesteydelser, der indeholder andre krav om forhåndsuplysninger end de oplysninger, der er nævnt i artikel 3, stk. 1, fortsat gælde.

4.4.2. Krav til den måde, hvorpå oplysningerne meddeles

De oplysninger, som forbrugeren i medfør af direktivets artikel 3, stk. 1, skal meddeles, inden der indgås en fjernsalgsaftale, skal gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik, jf. *artikel 3, stk. 2*.

Inden forbrugeren bindes af aftalen, skal forbrugeren endvidere have fået de foreskrevne oplysninger samt alle aftalevilkår på papir eller på et andet "varigt medium", jf. *artikel 5, stk. 1*. Hvis aftalen er indgået på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne og vilkårene inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen efter stk. 1 opfyldes straks efter aftalens indgåelse, jf. *artikel 5, stk. 2*.

Ved "varigt medium" forstås efter definitionen i *artikel 2, litra f*, en indretning, der gør det muligt for forbrugeren at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

I pkt. 20 i direktivets præambel er som eksempler på varige medier nævnt disketter, cd-rom'er, DVD og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. Varige medier omfatter ikke internet-steder, medmindre sådanne web-steder opfylder kriterierne i definitionen på et varigt medium.

Det følger af direktivets *artikel 5, stk. 3*, at forbrugeren på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet har ret til efter anmodning at få aftalevilkårene udleveret på papir. Forbrugeren har endvidere ret til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre dette er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

4.4.3. Telefoniske henvendelser

Direktivet indeholder særlige regler om oplysningspligten ved telefoniske henvendelser, jf. *artikel 3, stk. 3*. Det følger heraf, at leverandøren ved samtalens begyndelse tydeligt skal præsentere sig og gøre opmærksom på

formålet med henvendelsen. Hvis forbrugeren samtykker, kan leverandøren undlade en del af de i artikel 3, stk. 1, nævnte oplysninger i telefonsamtalen, idet forbrugeren dog samtidig skal gøres opmærksom på, at der efter anmodning kan fås yderligere oplysninger. Leverandøren skal under alle omstændigheder give de fuldstændige oplysninger, når vedkommende opfylder sine forpligtelser i henhold til artikel 5, jf. ovenfor i afsnit 4.4.2.

4.4.4. Retsvirkningerne af manglende overholdelse af oplysningspligten

Der er ikke i direktivet fastsat egentlige sanktioner vedrørende manglende overholdelse af oplysningspligten.

Det følger imidlertid af direktivets *artikel 6, stk. 1*, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige oplysninger og aftalevilkår på varigt medium.

Af direktivets *artikel 11* fremgår det, at medlemsstaterne skal fastsætte passende sanktioner i tilfælde af, at leverandøren ikke overholder de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet.

4.5. Fortrydelsesret

Efter direktivets *artikel 6, stk. 1*, skal der gælde en generel fortrydelsesfrist på 14 dage. Ved fjernsalgsaftaler om livsforsikring omfattet af 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF) skal der dog gælde en fortrydelsesfrist på 30 dage, jf. også *artikel 17*. Der skal ligeledes gælde en 30 dages fortrydelsesfrist ved fjernsalgsaftaler om individuelle pensionsordninger.

Fristen begynder at løbe fra det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) den dag, aftalen er indgået, dog ved livsforsikringsaftaler først det tidspunkt, hvor forbrugeren får meddelelse om, at aftalen er indgået, eller
- 2) den dag, forbrugeren modtager de i artikel 5, stk. 1 og 2, foreskrevne oplysninger og aftalevilkår på varigt medium.

Efter direktivets *artikel 6, stk. 2*, gælder fortrydelsesretten ikke for a) finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, f.eks. tjenesteydelser i forbindelse med fremmed valuta, værdipapirer, futures og optioner mv., b) rejse- og bagageforsikringspolicer eller lignende forsikringer med begrænset løbetid, der gælder i under 1 måned, og c) aftaler, som efter forbrugernes udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden fortrydelsesretten udøves.

Af *artikel 6, stk. 3*, følger det endvidere, at medlemsstaterne *kan* bestemme, at fortrydelsesretten heller ikke skal gælde for a) aftaler om kredit, som først og fremmest er bestemt til erhvervelse eller bevarelse af ejendomsrettigheder til en grund eller til en bygning eller til renovering eller forbedring af en bygning, b) aftaler om kredit, der er sikret ved pant eller lignende rettigheder i fast ejendom, og c) erklæringer afgivet af en forbruger under medvirken af en offentlig myndighed, hvis myndigheden bekræfter, at forbrugeren er sikret de rettigheder, der følger af direktivets artikel 5, stk. 1, om meddelelse af aftalevilkår og -betingelser mv. på varigt medium.

Hvis forbrugeren vil benytte fortrydelsesretten, skal den pågældende inden udløbet af fortrydelsesfristen give leverandøren meddelelse herom, jf. nærmere *artikel 6, stk. 6*.

Efter *artikel 6, stk. 7*, berører direktivet ikke reglerne i det generelle fjernsalgsdirektiv, hvorefter tilknyttede kreditaftaler, som er indgået med leverandøren eller med tredjemand efter aftale med leverandøren, bortfalder i tilfælde, hvor forbrugeren træder tilbage fra aftalen med leverandøren. Hvis der til en finansiell fjernsalgsaftale er knyttet en anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, der skal leveres af leverandøren eller af en tredjemand efter aftale med leverandøren, ophæves denne anden aftale, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

4.6. Retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende

En forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, kan pålægges at betale for den ydelse, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, jf. *artikel 7, stk. 1*. Vederlaget for den udførte del af tjenesteydelsen skal fastsættes ud fra en vurdering af omfanget af det faktisk udførte set i forhold til den fulde opfyldelse af aftalen.

Der kan dog kun kræves vederlag, hvis leverandøren kan godtgøre, at forbrugeren inden aftalens indgåelse har fået oplysninger, der gjorde det muligt for denne at vurdere, hvor stort et beløb der i givet fald skulle betales, og kun hvis forbrugeren særligt har anmodet om, at udførelsen af tjenesteydelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. *artikel 7, stk. 3*.

Efter direktivets *artikel 7, stk. 2*, kan medlemsstaterne fastsætte regler om, at det skal være gratis for en forbruger at fortryde en forsikringsaftale.

Træder forbrugeren tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne herom, og har forbrugeren betalt helt eller delvis, skal leverandøren efter *artikel 7, stk. 4*, tilbagebetale det modtagne, bortset fra beløb, som forbrugeren eventuelt skal betale for den del af tjenesteydelsen, som er udført, jf. ovenfor. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at leverandøren har modtaget meddelelsen om, at forbrugeren træder tilbage.

Hvis leverandøren i forbindelse med aftalen har udbetalt et lån eller stillet et formuegode til rådighed for forbrugeren, skal forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter, at den pågældende har givet meddelelse om brug af fortrydelsesretten, tilbagebetale beløbet, henholdsvis tilbagegive formuegodet, jf. *artikel 7, stk. 5*.

4.7. Øvrige bestemmelser

4.7.1. Betalingskort

Efter direktivets *artikel 8* skal medlemsstaterne påse, at det er muligt for en forbruger at anmode om *annullering af en betaling*, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en fjernsalgsaftale. Det skal endvidere være muligt for forbrugeren at blive *krediteret for eller få refunderet* det betalte beløb, hvis der er tale om en sådan svigagtig anvendelse.

4.7.2. Uanmodede tjenesteydelser

Efter direktivets *artikel 9* skal medlemsstaterne med forbehold for nationale bestemmelser om stiltiende forlængelse af fjernsalgsaftaler træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at forbyde levering af finansielle tjenesteydelser til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, når leveringen indebærer en anmodning om betaling. Samtidig skal det sikres, at forbrugeren er fri for enhver forpligtelse i tilfælde af uanmodet levering, og manglende reaktion fra forbrugerens side må ikke anses for et samtykke.

4.7.3. Uanmodet markedsføring

Af direktivets *artikel 10* følger det, at erhvervsdrivende ikke kommercielt må rette henvendelse til forbrugere ved brug af telefax eller et automatisk opkaldssystem uden menneskelig medvirken, medmindre forbrugeren forudgående har givet samtykke hertil, jf. *stk. 1*.

Efter *artikel 10, stk. 2*, skal medlemsstaterne endvidere sørge for, at henvendelse til forbrugere ved brug af andre former for fjernkommunikation, som tillader individuel kommunikation (f.eks. telefon, brev eller elektronisk post), begrænses, men det overlades til medlemsstaterne at bestemme, om henvendelse skal forudsætte samtykke hertil fra forbrugeren, eller om henvendelse kan ske, blot forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig det.

I *artikel 10, stk. 3*, bestemmes det, at de i *stk. 1 og 2* nævnte forholdsregler ikke må medføre udgifter for forbrugerne.

4.7.4. Sanktioner

Som nævnt ovenfor i afsnit 4.4.4 følger det af *artikel 11*, at medlemsstaterne skal fastsætte passende sanktioner i tilfælde af, at leverandøren ikke overholder de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet. Sanktionerne skal være effektive, forholdsmæssige og afskrækkende.

I direktivbestemmelsen er det nævnt, at medlemsstaterne navnlig kan foreskrive, at forbrugeren til enhver tid og uden udgift eller betaling af bod kan opsigte aftalen.

4.7.5. Præceptivitet

Af direktivets *artikel 12, stk. 1*, følger det, at forbrugeren ikke kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer den pågældende efter direktivet.

Efter *artikel 12, stk. 2*, skal medlemsstaterne sørge for, at forbrugeren, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstater, ikke berøves den beskyttelse, der følger af direktivet, gennem en aftale om anvendelse af et tredjelandts lovgivning på fjernsalgsaftalen.

4.7.6. Adgang til at anlægge søgsmål og til udenretlig bilæggelse af tvister

Direktivets *artikel 13* pålægger medlemsstaterne at påse, at der findes egnede og effektive midler til at sikre overholdelsen af direktivets bestemmelser, jf. *stk. 1*. Sådanne midler omfatter efter *artikel 13, stk. 2*, nationale regler om, at sag kan indbringes for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder af a) offentlige organer eller disses repræsentanter, b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne, eller c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sag.

Medlemslandene skal endvidere fremme indførelse af passende og effektive udenretlige procedurer for klager og tvistbilæggelse med henblik på afgørelser af tvister efter direktivet, jf. *artikel 14, stk. 1*. Medlemsstaterne skal herunder navnlig tilskynde organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister til at samarbejde om bilæggelse af grænseoverskridende tvister vedrørende fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. *artikel 14, stk. 2*.

4.7.7. Bevisbyrde

Efter *artikel 15, 1. led*, kan medlemsstaterne bestemme, at bevisbyrden for så vidt angår leverandørens pligt til at informere forbrugeren og forbrugerens samtykke til aftalens indgåelse og eventuelt aftalens opfyldelse påhviler leverandøren, jf. dog *artikel 7, stk. 3*.

Af den nævnte *artikel 7, stk. 3*, følger det, at det er en betingelse for efter forbrugerens fortrydelse at få betaling for allerede leverede ydelser i henhold til *artikel 7*, at den erhvervsdrivende beviser, at forbrugeren er blevet behørigt oplyst om det beløb, der skal betales.

Af *artikel 15, 2. led*, følger det endvidere, at aftalevilkår, hvorefter det påhviler forbrugeren at bevise, at leverandøren helt eller delvis har overholdt sine forpligtelser i henhold til direktivet, anses for et urimeligt aftalevilkår i henhold til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

4.7.8. Overgangsregler

Artikel 16 indeholder en overgangsbestemmelse, hvorefter en medlemsstat kan gøre de nationale regler, som er i overensstemmelse med direktivet, gældende over for leverandører af tjenesteydelser, der er etableret i en anden medlemsstat, som endnu ikke har implementeret direktivet i national ret, og som i sin lovgivning ikke har regler, der svarer til direktivets.

4.7.9. Ændring af øvrige direktiver

Direktivet indeholder i *artikel 17-19* ændringer af henholdsvis 2. livsforsikringsdirektiv, det generelle fjernsalgsdirektiv og det såkaldte forbudsdirektiv.

Ændringen af *2. livsforsikringsdirektiv* er omtalt ovenfor i afsnit 4.5 og medfører, at der skal gælde en fortrydelsesfrist på 30 dage ved tegning af individuelle livsforsikringer.

Ved ændringen af det *generelle fjernsalgsdirektiv* præciseres dette direktivs undtagelse vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Ændringen af *forbudsdirektivet* indebærer en tilføjelse til listen i direktivets bilag over direktiver, der er omfattet af forbudsdirektivets anvendelsesområde, således at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser omfattes

heraf.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

[Denne publikation findes på adressen: http://jm.schultzboghandel.dk](http://jm.schultzboghandel.dk)

Kapitel 5 – Hovedtræk af gældende dansk ret inden for de områder, der berøres af direktivet

5.1. Indledning

Forbrugeraftaleloven indeholder i kapitel 4 regler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser, herunder bestemmelser om oplysningspligt og fortrydelsesret i forbindelse med sådanne aftaler.

Reglerne i kapitel 4 er revideret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 og er i meget vidt omfang en gennemførelse af det såkaldte generelle fjernsalgsdirektiv (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg).

På samme måde som efter det generelle fjernsalgsdirektiv gælder fjernsalgsreglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 *ikke* for fjernsalg af *finansielle* tjenesteydelser. Da direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er en parallel til det generelle fjernsalgsdirektiv (tilpasset de særlige forhold, der gør sig gældende ved aftaler om finansielle tjenesteydelser), og da direktivets regler i vidt omfang vil skulle indpasses i forbrugeraftaleloven, er de gældende regler i forbrugeraftaleloven om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler imidlertid af væsentlig interesse.

Rundt om i lovgivningen findes desuden regler om oplysningspligt og/eller fortrydelsesret mv. ved aftaler om visse nærmere bestemte typer af finansielle tjenesteydelser. Forbrugeraftaleloven indeholder f.eks. i kapitel 4 a bestemmelser om fortrydelsesret ved indgåelse af forsikringsaftaler, jf. herom i afsnit 5.4.2. Disse regler gælder, uanset om der er tale om fjernsalg eller ikke. De fleste af reglerne gælder endvidere, uanset om der er tale om en forbrugeraftale.

I det følgende gennemgås gældende ret i oversigtsform inden for de områder, der berøres af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det drejer sig om fjernsalgsbegrebet (afsnit 5.2), regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler (afsnit 5.3 og 5.4), samt visse øvrige områder, herunder uanmodede tjenesteydelser og uanmodede henvendelser (afsnit 5.5).

5.2. Forbrugeraftalelovens fjernsalgsbegreb

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fjernsalg, der som nævnt ovenfor er revideret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, finder med nogle nærmere angivne undtagelser, jf. §§ 10 c-e, anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg og henvendelser med henblik på fjernsalg, jf. lovens § 10.

Som fjernsalg anses efter § 10 a en aftale om køb af varer, om tjenesteydelser eller om løbende tjenesteydelser, når aftalen 1) indgås ved brug af fjernkommunikation, og uden at parterne mødes, og 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Ved fjernkommunikation forstås enhver kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk, jf. lovens § 10 b.

De nævnte regler hviler på artikel 2 i det generelle fjernsalgsdirektiv, der bl.a. indeholder definitioner af en fjernsalgsaftale, en forbruger, en leverandør og fjernkommunikationsteknik.

Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5953 f, vedrørende reglerne i forbrugeraftalelovens §§ 10

a og 10 b.

5.3. Oplysningspligt

5.3.1. Forbrugeraftalelovens regler i relation til fjernsalg af varer og tjenesteydelser, der ikke er finansielle tjenesteydelser

5.3.1.1. Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, skal der, inden der indgås en aftale, gives forbrugeren oplysning om 1) den erhvervsdrivendes navn og adresse, 2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber, 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen, inklusive moms og alle andre afgifter, 4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelsesperiode, 5) eventuelle leveringsomkostninger, 6) eventuel fortrydelsesret efter loven, 7) det beløb, forbrugeren skal betale for at bruge den pågældende kommunikationsteknik, hvis beløbet ikke beregnes efter grundtaksten, og 8) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Bestemmelsen gennemfører fjernsalgsdirektivets artikel 4, stk. 1, og der er stort set tale om en direkte afskrift af bestemmelsen.

Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5957, vedrørende forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1. Her anføres bl.a., at bestemmelsen supplerer markedsføringsretlige regler i anden lovgivning, herunder navnlig de generelle regler i markedsføringsloven om god markedsføringsskik mv., og almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt.

5.3.1.2. Efter § 11, stk. 2, skal de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger gives i rimelig tid, inden aftalen indgås. Oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige, og det skal klart fremgå, at oplysningerne gives i kommercielt øjemed. Oplysningerne skal gives på en måde, der er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Bestemmelsen er en direkte gennemførelse af artikel 4, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, bortset fra at direktivbestemmelsens krav om, at oplysningerne skal gives på en sådan måde, at "principperne om redelig forretningspraksis" overholdes, ikke er medtaget. Dette skyldes ifølge bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958, at denne bestemmelse må anses for opfyldt ved markedsføringslovens regler om god markedsføringsskik.

I bemærkningerne til bestemmelsen, jf. anf.st., anføres om det tidsmæssige krav, at dette "må fortolkes under hensyn til den fjernkommunikationsteknik, der konkret anvendes, idet det ikke er et formål med direktivet at hindre, at visse teknikker overhovedet kan anvendes til aftaleindgåelse".

5.3.1.3. Hvis fjernsalgsaftalen indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren – i det omfang dette overhovedet er lovligt, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, og markedsføringslovens § 6 a – skal der udover de oplysninger, der følger af forbrugeraftalelovens § 11, gives enkelte yderligere oplysninger, jf. herved forbrugeraftalelovens § 2 a.

Af denne bestemmelse følger det således, at forbrugeren i forbindelse med ethvert opkald fra den erhvervsdrivende ved samtalebegyndelse skal have oplysning om den erhvervsdrivendes navn og om, at henvendelsen sker med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale.

Bestemmelsen er indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 med henblik på gennemførelse af artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5952.

5.3.1.4. Hvis der indgås en fjernsalgsaftale, skal de i § 11, stk. 1, nr. 1-6, nævnte oplysninger meddeles forbrugeren læsbart på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren råder over og har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har fået oplysningerne på denne måde. Herudover skal forbrugeren, ligeledes på et varigt medium, have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan klage, og om betingelserne for brug af garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice samt tydelig oplysning om eventuel fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 1.

Efter § 11 a, stk. 2, skal der ligeledes på varigt medium gives tydelig oplysning om vilkårene for forbrugerens opsigelse af aftalen, hvis aftalen gælder i mere end 1 år eller er af ubestemt varighed. Ved aftaler om løbende tjenesteydelser omfattet af lovens kapitel 5 skal der gives oplysning om opsigelsesretten efter lovens § 14.

De ovennævnte oplysninger skal gives snarest muligt, ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, senest ved overgivelsen, jf. § 11 a, stk. 3.

Bestemmelsen i § 11 a, stk. 1-3, gennemfører fjernsalgsdirektivets artikel 5, stk. 1, men giver på nogle punkter forbrugeren en videre beskyttelse, jf. nærmere Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960.

Der henvises endvidere til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5938, vedrørende indholdet af begrebet varigt medium.

Undtaget fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium er efter § 11 a, stk. 5, aftaler om tjenesteydelser, hvor bestilling og udførelse af ydelsen sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, når vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel. Forbrugeren skal dog på begæring have oplysning om en fysisk adresse, hvortil der kan klages.

Denne bestemmelse tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960.

5.3.1.5. Retsvirkningerne af manglende overholdelse af reglerne om oplysningspligt er, at en eventuel fortrydelsesret forlænges, jf. forbrugeraftalelovens § 12 a, stk. 1 (vedrørende køb af varer), og § 12 b, stk. 1 (vedrørende aftaler om tjenesteydelser).

Efter reglerne i § 12 a, stk. 1, og § 12 b, stk. 1, begynder fortrydelsesfristen således ikke at løbe, før forbrugeren har modtaget de foreskrevne oplysninger på varigt medium. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik varen i hænde eller – for tjenesteydelsers vedkommende – modtog underretning om aftalens indgåelse, jf. § 12 a, stk. 2, og § 12 b, stk. 2.

Herudover vil manglende overholdelse af oplysningspligten kunne mødes med sanktioner efter markedsføringsloven, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5939 og 5943.

De nævnte bestemmelser i §§ 12 a og 12 b, gennemfører fjernsalgsdirektivets artikel 6, stk. 1, jf. herom i afsnit 5.4.1.

5.3.2. Regler om oplysningspligt ved aftaler om finansielle tjenesteydelser

5.3.2.1. Der findes rundt om i lovgivningen en lang række regler, der pålægger den erhvervsdrivende oplysningspligt ved aftaler om finansielle tjenesteydelser. Disse regler hviler i meget vidt omfang på fællesskabsregler. Reglerne gælder typisk ikke kun for fjernsalgsaftaler og er som oftest heller ikke begrænset til at gælde for forbrugeraftaler.

Overholdelsen af oplysningskravene er i almindelighed undergivet offentligt tilsyn og overtrædelse er som regel alene offentligretligt, men ikke civilretligt sanktioneret.

I det følgende gives der i oversigtform nogle eksempler på sådanne oplysningskrav på det finansielle område (afsnit 5.3.2.2 og 5.3.2.3). Endvidere omtales nogle lovbestemte oplysningskrav af mere generel karakter, som også gælder for finansielle virksomheder (afsnit 5.3.2.4 og 5.3.2.5).

5.3.2.2. Vedrørende *forsikringsområdet* kan bl.a. henvises til *forbrugeraftaleloven*, der i kapitel 4 a (§§ 13 a -13 d) indeholder enkelte regler om oplysningspligt for forsikringselskaber ved aftaler indgået med en forbruger. Disse regler er civilretligt sanktioneret. Det følger således af lovens § 13 b, at forsikringselskabet senest ved udleveringen af forsikringsbetingelserne skal give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Hvis der ikke er givet sådan oplysning, er aftalen ikke bindende for forbrugeren.

Reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a er indsat ved lov nr. 262 af 6. maj 1993 som led i implementeringen af artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring, der indeholder en

sammenskrivning af alle livsforsikringsdirektiverne). I forhold til direktivbestemmelsen giver de danske gennemførelsesregler dog forbrugeren en lidt udvidet beskyttelse, jf. nedenfor i afsnit 5.4.2. Direktivbestemmelsen indeholder f.eks. ikke krav om, at forsikringssselskabet skal give oplysning om fortrydelsesretten.

I *forsikringsaftaleloven* findes enkelte regler, der pålægger forsikringssselskabet en meddelelsespligt over for forsikringstageren. Det drejer sig om forskellige reklamations- og varslingsregler. Loven indeholder derimod ikke regler om oplysningspligt før eller i forbindelse med aftalens indgåelse.

Lov om finansiel virksomhed (lovbekendtgørelse nr. 1268 af 19. december 2003) indeholder regler om god skik på det finansielle område, jf. lovens afsnit III (§§ 43 ff). Af § 43 følger det, at finansielle virksomheder og finansielle holdingvirksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet. Loven indeholder endvidere i samme afsnit særlige regler om god skik for forskellige typer af finansielle virksomheder, herunder bl.a. forsikringssselskaber. Disse regler vedrører bl.a. kundeinformation og den finansielle virksomheds rådgivningsforpligtelse.

Herudover kan henvises til *bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder*. Bekendtgørelsen indeholder dels bestemmelser om generelle krav til kundebehandling, f.eks. krav til rådgivning og gennemsigtighed, dels specifikke bestemmelser vedrørende de enkelte virksomhedsområder, herunder penge- og realkreditinstitutter, børs- og fondsmæglerselskaber samt forsikringssselskaber.

Desuden kan henvises til *bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 om information fra forsikringssselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale*, der er udstedt som led i gennemførelsen af EF's 3. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 92/96/EØF af 10. november 1992, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring). Bekendtgørelsen indeholder i §§ 3 og 4 regler om pligt til at give en række oplysninger om forsikringssselskabet og retsgrundlaget for aftalen (§ 3) og om forsikringsaftalens primære indhold (§ 4).

Endvidere er der i *bekendtgørelse nr. 399 af 20. maj 1994 om information til forsikringstageren i tilfælde, hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser*, givet regler om pligt til at give forsikringstageren visse oplysninger, herunder bl.a. om hvilket lands lovgivning, der skal gælde for aftalen, samt om selskabets hjemsted og om eventuel klageadgang. Disse regler gennemfører artikel 31 i EF's 3. skadesforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 92/49).

Også i *lov om forsikringsformidling* (lovbekendtgørelse nr. 983 af 5. december 2003) findes der regler om oplysningspligt.

Af lovens § 31, stk. 4, følger det, at der, inden en forsikringsaftale indgås, skal gives kunden skriftlig information om forsikringsaftalens primære indhold, herunder som minimum oplysning om 1) relevante rettigheder i henhold til købeloven, 2) mulige andre forsikringsdækninger, 3) forsikringsaftalens dækningsomfang, 4) forsikringsaftalens løbetid, 5) betingelser for opsigelse af forsikringsaftalen, og 6) hvilke bestemmelser der gælder for behandling af klager fra forsikringstagerne vedrørende aftalen, herunder om der findes en klageinstans. Modtager formidleren provision eller andet vederlag som følge af forsikringsformidlingen, skal den pågældende gøre kunden bekendt hermed, jf. nærmere § 31, stk. 6.

Det bemærkes, at der forventes snarest at blive fremsat forslag til en ændret forsikringsformidlingslov i forbindelse med gennemførelse af direktiv 2002/92/EF om forsikringsformidling. Det forventes dog ikke, at der i forbindelse hermed vil være behov for at ændre reglerne om oplysningspligt i den gældende lovs § 31, stk. 4.

Der henvises desuden til *bekendtgørelse nr. 865 af 22. oktober 2002 om forsikringsformidlers informationspligt* som ændret ved bekendtgørelse nr. 335 af 6. maj 2003. Denne bekendtgørelse indeholder i § 2 regler om, at formidleren inden indgåelse af en forbrugerforsikringsaftale skal give forbrugeren en række oplysninger om den forsikring, der tegnes.

Herudover henvises til *bekendtgørelse nr. 651 af 7. juli 2003 om god forsikringsmæglerskik*. Bekendtgørelsen indeholder i § 5 regler om, at forsikringsmægleren i samarbejdsaftalen med kunden skal give en række oplysninger, bl.a. om hvilke ydelser mægleren skal levere, i hvilket omfang mæglerens ansvarsforsikring ikke dækker de aftalte ydelser, hvilken honorering mægleren modtager, og aftalens løbetid, herunder frist for opsigelse.

5.3.2.3. Vedrørende *det øvrige finansielle område* kan – udover lov om finansiel virksomhed, jf. ovenfor – bl.a.

henvises til *lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsforeninger mv.* (lov nr. 1169 af 19. december 2003), hvorefter der ved udbud af andele i investeringsforeninger mv. skal foreligge et prospekt med en række oplysninger, jf. lovens kapitel 11. Der henvises endvidere til *bekendtgørelse nr. 1182 af 13. december 2003 om oplysninger i investeringsforeningers, specialforeningers og fåmandsforeningers prospekter.*

I *værdipapirhandelsloven* (lovbekendtgørelse nr. 1269 af 19. december 2003) er der regler om offentliggørelse af prospekter indeholdende en række oplysninger i forbindelse med optagelse af værdipapirer til notering eller handel på en fondsbørs eller ved første udbud til offentligheden af værdipapirer, som ikke ønskes optaget til notering på en fondsbørs, jf. nærmere lovens kapitel 6, 7 og 12.

Det bemærkes, at der pågår forhandlinger i EU vedrørende et direktiv om *prospekter, der skal offentliggøres, når værdipapirer udbydes til offentligheden eller optages til handel.* Der vil formentlig som led i gennemførelsen af dette direktiv skulle indføres en række yderligere oplysningskrav i værdipapirhandelsloven.

I medfør af værdipapirhandelsloven er udstedt *bekendtgørelse nr. 72 af 31. januar 2003 om god værdipapirhandelsskik.*

Bekendtgørelsen indeholder i § 4 regler om pligt for værdipapirhandleren til i sine almindelige forretningsbetingelser at give en nærmere beskrivelse af vilkårene for handel med værdipapirer. Af beskrivelsen skal fordelingen af rettigheder og forpligtelser mellem værdipapirhandleren og kunden fremgå. Beskrivelsen skal bl.a. indeholde oplysninger om, hvilke handelstyper der tilbydes samt en beskrivelse af disses karakteristika, om værdipapirhandlerens retningslinjer for hurtighed i relation til ekspedering af modtagne ordrer, om principper for kursfastsættelse i de tilfælde, hvor der på handelsdagen ikke er løbende handel, og om værdipapirhandlerens beregningsmetode for omkostninger. Værdipapirhandleren skal endvidere i forbindelse med den konkrete ordreafgivelse redeligt oplyse om de forskellige handelstyper, såfremt der er behov herfor.

Herudover indeholder bekendtgørelsen i kapitel 5 krav om meddelelse af en række oplysninger i den afregningsnota, som kunden skal have udleveret senest børsdagen efter handlen.

På værdipapirområdet kan desuden henvises til *bekendtgørelse nr. 330 af 23. april 1996 om kravene til det prospekt, der skal offentliggøres, inden værdipapirer kan optages til notering på en fondsbørs.*

I *lov om innovationsforeninger* (lovbekendtgørelse nr. 981 af 5. december 2003) findes der også regler om oplysningspligt for de af loven omfattede innovationsforeninger, dvs. foreninger, der har til formål fra et eller flere medlemmer at modtage midler, som fortrinsvis anbringes i kapitalandele i og udlån til visse aktie- og anpartsselskaber. Der henvises herved til lovens kapitel 5 og 8 samt til *bekendtgørelser nr. 511 og 512 af 4. juni 2001* udstedt i medfør heraf om henholdsvis oplysninger i innovationsforeningers prospekter og innovationsforeningers informationspligt.

5.3.2.4. Kreditaftaleloven indeholder i kapitel 2 generelle regler om kreditgivers oplysningspligt og om formkrav til kreditaftaler mv. Reglerne gælder også, når en kreditaftale indgås ved brug af fjernkommunikation.

En kreditaftale skal indgås skriftligt, jf. kreditaftalelovens § 8, og skal indeholde oplysning om bl.a. størrelsen af kreditomkostningerne eller grundlaget for udregning heraf, de årlige omkostninger i procent og det samlede beløb, der skal betales, jf. nærmere lovens §§ 9, 10 og 14. Ved kreditaftaler med variabelt lånebeløb skal oplysningerne angives i relation til forskellige udnyttelser af kreditmaksimum, jf. § 10.

Reglerne i kreditaftalelovens kapitel 2 om oplysningspligt hviler i vidt omfang på regler i forbrugerkreditdirektivet (Rådets direktiv 87/102/EØF af 22. december 1986 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om forbrugerkredit), der er et minimumsdirektiv. Det bemærkes, at Europa-Kommissionen i september 2002 har fremsat et forslag til direktiv om forbrugerkredit, der skal afløse direktiv 87/102/EØF. Hvis direktivforslaget, der i sin nuværende form er et totalharmoniseringsdirektiv, vedtages uændret, vil det være ensbetydende med en udvidelse af kreditgiverens oplysningspligt ved indgåelse af kreditaftaler.

Overtrædelse af reglerne om oplysningspligt i forbindelse med indgåelse af en kreditaftale med fast lånebeløb, jf. lovens § 9, er til dels civilretligt sanktioneret bl.a. derved, at kreditgiveren, såfremt den pågældende har undladt at oplyse kreditomkostningernes samlede beløb, afskæres fra at kræve visse kreditomkostninger mv. betalt, jf. nærmere lovens § 23. Efter lovens § 24 medfører en tilsidesættelse af oplysningspligten i § 9 endvidere, at kreditgiveren i almindelighed ikke kan kræve godtgørelse for omkostninger, som ellers ville påløbe i anledning af

forbrugerens misligholdelse. Den sidstnævnte sanktion er også knyttet til tilsidesættelse af oplysningspligten efter § 10 om kreditaftaler med variabelt lånebeløb.

5.3.2.5. E-handelsloven (lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel) indeholder generelle regler om oplysningspligt, der inden for lovens område også gælder i relation til finansielle tjenesteydelser.

Loven gælder for informationssamfundstjenester, hvorved forstås “enhver tjeneste, der har et *kommercielt sigte*, og som *leveres online* (ad elektronisk vej over en vis distance) *på individuel anmodning* fra en tjenestemodtager“, jf. definitionen i lovens § 2, nr. 1.

Vedrørende kravet om online levering er det i bemærkningerne til loven, jf. pkt. C.2.1. i lovforslaget (lovforslag nr. L 61 fremsat den 29. januar 2002), anført, at det er en betingelse, “at tjenesteyderen og tjenestemodtageren ikke fysisk er til stede samtidig på det samme sted, og at tjenesten leveres over en vis distance. ... Tjenesten skal endvidere være leveret og modtaget ved hjælp af telekommunikationsnetværk ... Der vil f.eks. være tale om internettjenester ... og WAP-tjenester, men ... ikke taletelefoni, telefax- og telextjenester, og tjenester, der viderefremmes via telefon, telefax og telex“. Hvis tjenesteydelsen både omfatter en online-del og en fysisk del, er det alene online-delen, der er omfattet af loven, jf. bemærkningerne anf.st.

Vedrørende kravet om, at tjenesten skal være stillet til rådighed efter individuel anmodning fra en tjenestemodtager, anføres det i bemærkningerne anf.st., at der er tale om en individuel anmodning, når tjenestemodtageren f.eks. klikker på et ikon på en hjemmeside eller henter en elektronisk besked fra sin elektroniske postkasse.

Efter lovens § 7, stk. 1, skal tjenesteyderen give tjenestemodtageren oplysning om 1) tjenesteyderens navn, 2) den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret, 3) e-post-adresse og eventuelt postadresse og andre oplysninger om tjenesteyderen, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med tjenesteyderen, 4) CVR-nummeret, hvis tjenesteyderen er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, og 5) tilhørsforhold til eventuelle godkendelsesordninger, herunder den relevante tilsynsmyndighed.

Hvis tjenesteyderen udøver et “lovreguleret erhverv“, jf. nærmere definitionen i § 2, nr. 7, skal der desuden gives 1) oplysning om enhver brancheorganisation eller lignende, hvor tjenesteyderen er registreret, 2) oplysning om erhvervsbetegnelsen og den medlemsstat, hvor den er givet, og 3) en henvisning til de faglige regler, der gælder for det lovregulerede erhverv, og hvorledes der kan opnås adgang til disse, jf. § 7, stk. 2.

Når der gives oplysning om pris for en informationssamfundstjeneste, skal prisen angives klart og tydeligt, og det skal fremgå, hvorvidt prisen er inklusive afgifter og leveringsomkostninger, jf. lovens § 8.

Al kommerciel kommunikation, der er en del af eller udgør en informationssamfundstjeneste, skal udformes og præsenteres, så det tydeligt fremgår, at der er tale om kommerciel kommunikation, og det skal tydeligt fremgå, på hvis vegne den kommercielle kommunikation udsendes, jf. § 9, stk. 1.

Endvidere indeholder § 10, stk. 1, en regel om, at tjenesteyderen, inden en ordre afgives, på en klar, forståelig og tydelig måde skal give tjenestemodtageren oplysning om 1) de forskellige tekniske led i forbindelse med kontraktens indgåelse, 2) hvorvidt den indgåede kontrakt opbevares af tjenesteyderen, og om den er tilgængelig, 3) de tekniske hjælpemidler til at finde og rette indtastningsfejl og 4) de sprog, kontrakten kan indgås på. Tjenesteyderen skal endvidere angive, hvilke relevante adfærdskodekser den pågældende er tilsluttet og den elektroniske adgang til disse.

Inden tjenestemodtagerens afgivelse af en ordre skal tjenesteyderen desuden stille hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske hjælpemidler til rådighed for tjenestemodtageren, således at denne har mulighed for at finde og rette indtastningsfejl, jf. § 11, stk. 1. Efter § 11, stk. 2, skal tjenesteyderen endvidere stille kontraktbetingelser og generelle salgsbetingelser til rådighed på en sådan måde, at tjenestemodtageren har mulighed for at oplagre eller gengive disse.

En tjenesteyder skal uden unødigt forsinkelse elektronisk bekræfte modtagelsen af en elektronisk ordre, jf. § 12, stk. 1. En elektronisk ordre og den elektroniske ordrebekræftelse, jf. stk. 1, anses som modtaget, når adressaterne har adgang til disse, jf. § 12, stk. 2.

Bestemmelserne i § 10, § 11, stk. 1, og § 12, stk. 1, finder ikke anvendelse på kontrakter, som parterne indgår

udelukkende ved udveksling af elektronisk post eller lignende individuel kommunikation, jf. § 13, stk. 1.

E-handelsloven er en gennemførelse af direktivet om elektronisk handel (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informations-samfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked). E-handelslovens regler om oplysningspligt er en direkte gennemførelse af de tilsvarende bestemmelser i direktivet (artiklerne 5, 6, 10 og 11).

5.4. Fortrydelsesret og retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende

5.4.1. Forbrugeraftalelovens regler i relation til fjernsalg af varer og tjenesteydelser, der ikke er finansielle tjenesteydelser

Forbrugeraftaleloven indeholder i §§ 12 a og 12 b regler om fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Det følger af reglerne, at hvis forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten, skal denne underrette den erhvervsdrivende herom senest 14 dage efter det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, forbrugeren fik varen i hænde eller – for tjenesteydelsers vedkommende – modtog underretning om aftalens indgåelse, eller 2) den dag, forbrugeren modtog de i § 11 a foreskrevne oplysninger. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik varen i hænde/modtog underretning om aftalens indgåelse, jf. § 12 a, stk. 2, og § 12 b, stk. 2.

Ved aftaler om tjenesteydelser og ved bestillingskøb gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 12, stk. 2. Denne begrænsning gælder dog ikke, hvis aftalen vedrører løbende levering og er indgået i forbindelse med en uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren.

Hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne herom, kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, og den erhvervsdrivende skal tilbagebetale en eventuel modtaget betaling, jf. lovens § 12 c, stk. 1 og 2.

De nævnte bestemmelser om fortrydelsesret er en gennemførelse af artikel 6, stk. 1-3, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Ved gennemførelsen er der på visse punkter givet en udvidet beskyttelse af forbrugeren, herunder bl.a. derved, at der er indført en fortrydelsesfrist på 14 kalenderdage i stedet for den frist på 7 hverdage, der følger af direktivet.

Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960 ff, vedrørende reglerne i forbrugeraftalelovens §§ 12-12 c.

5.4.2. Regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler

På det finansielle område findes der kun regler om fortrydelsesret i relation til forsikringsaftaler, jf. herved forbrugeraftalelovens kapitel 4 a og forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a.

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 a gælder alene for forbrugerforsikringer, hvilket følger af forbrugeraftalelovens § 1, hvorefter loven finder anvendelse på "forbrugeraftaler". Herved forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Reglerne gælder, uanset om der er tale om fjernsalg eller ej. Undtaget fra reglerne er såkaldte korttidsforsikringer, der angår en risiko, som er aktuel i et begrænset tidsrum på op til en måned (som f.eks. rejsegodsforsikringer), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring (f.eks. en del af en tegnet familieforsikring), jf. § 13 a, stk. 2, og bemærkningerne hertil i Folketingstidende 1992/1993, tillæg A, sp. 3675 f.

Efter lovens § 13 a, stk. 1, jf. § 13 c, stk. 1 og 2, kan forbrugeren træde tilbage fra forsikringsaftalen inden for en frist på 14 dage, der regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har fået forsikringsbetingelserne i hænde, dog

tidligst fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om forsikringsaftalens indgåelse.

Hvis forbrugeren vil udnytte fortrydelsesretten, skal den pågældende underrette forsikringsselskabet herom inden fristens udløb, jf. § 13 c.

Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, dvs. uanset om forsikringsselskabet har påbegyndt opfyldelsen af sine forpligtelser – i form af løbende at garantere risikodækning – inden fortrydelsesrettens udløb, jf. § 13 a, stk. 1, 2. pkt. Hvis forbrugeren bruger fortrydelsesretten, kan forsikringsselskabet ikke kræve vederlag for de dage, hvor forbrugeren har været dækket af forsikringen.

Reglerne i forsikringsaftalelovens § 97 a og § 119 a svarer til de ovenfor gennemgåede regler i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a for så vidt angår fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt, men de gælder, uanset om der er tale om en forbrugerforsikring. Reglerne har som følge af fortrydelsesreglerne i forbrugeraftaleloven kun selvstændig betydning, hvor der er tale om en ikke-forbrugerforsikring.

Reglerne i såvel forbrugeraftalelovens kapitel 4 a som forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a er som nævnt ovenfor i afsnit 5.3.2.1 indsat ved lov nr. 262 af 6. maj 1993 som led i implementeringen af artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring).

I forhold til direktivbestemmelsen giver de danske gennemførelsesregler dog forbrugeren en lidt udvidet beskyttelse, bl.a. derved at der er indført en egentlig fortrydelsesret og ikke blot – således som det følger af direktivbestemmelsen – en ret til med virkning for fremtiden at opsige aftalen. Direktivet er ikke til hinder for denne udvidelse af forbrugerbeskyttelsen, da der er tale om et minimumsdirektiv. Der henvises til Folketingstidende 1992/1993, tillæg A, sp. 3672.

5.5. Øvrige områder

5.5.1 Betalingskort

Betalingsmiddelovens § 11 indeholder regler om betalingskortudstederens hæftelse i forhold til brugeren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsmiddel.

Efter § 11, stk. 8, 2. pkt., gælder der en særlig regel vedrørende svigagtig anvendelse af et betalingskort i forbindelse med en aftale om fjernsalg.

Det følger heraf, at hvis der foreligger svigagtig anvendelse af et betalingskort i forbindelse med en aftale om fjernsalg, gælder udgangspunktet i lovens § 11, stk. 2, om en selvrisiko for brugeren på 1.200 kr. ikke.

I tilfælde, hvor misbruget af kortet er muliggjort af, at brugeren af kortet har udvist manglende påpasselighed, jf. nærmere betalingsmiddelovens § 11, stk. 3-6, kan brugeren dog pålægges en del af ansvaret, uanset om misbruget er sket i forbindelse med en aftale om fjernsalg.

Bestemmelsen i betalingsmiddelovens § 11, stk. 8, 2. pkt., er indsat ved lov nr. 414 af 31. maj 2000 som led i gennemførelsen af artikel 8 i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 1565 (lovforslagets § 10, stk. 8, 2. pkt.).

Af bemærkningerne fremgår det, at det fjernsalgsbegreb, der anvendes i betalingsmiddeloven, svarer til det samme begreb i forbrugeraftaleloven. Bestemmelsen skelner ikke mellem fjernsalg af varer og tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser.

5.5.2. Uanmodede tjenesteydelser

Af forbrugeraftalelovens § 4, 1. pkt., følger det, at hvis en erhvervsdrivende fremsender eller afleverer en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og dette ikke skyldes en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor, jf. § 4, 2. pkt.

Reglen i § 4, 2. pkt., er indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 med henblik på gennemførelse af artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5942 f og 5952 f.

Bestemmelsen er ved gennemførelsen gjort generel, således at den også gælder for finansielle tjenesteydelser.

I bemærkningerne til § 4, jf. s. 5952, anføres det, at en markedsføringsform, hvorved en erhvervsdrivende sender varer mv. til eller udfører tjenesteydelser for en forbruger uden forudgående anmodning og med opfordring til at betale herfor, også vil kunne forbydes efter markedsføringslovens regler.

5.5.3. Uanmodede henvendelser

Efter markedsføringslovens § 6 a, stk. 1, må en erhvervsdrivende ikke rette henvendelse til nogen ved brug af elektronisk post, et automatisk opkaldssystem eller telefax med henblik på afsætning af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser, medmindre den pågældende forudgående har anmodet om det.

En erhvervsdrivende, der fra en kunde har modtaget dennes elektroniske adresse i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser, kan dog markedsføre egne tilsvarende varer/tjenesteydelser over for kunden ved elektronisk post, jf. § 6 a, stk. 2.

Efter § 6 a, stk. 3, jf. stk. 4, må uanmodet henvendelse ved brug af *andre midler til fjernkommunikation* end de ovenfor nævnte – herunder almindelig post og telefon – ikke ske, hvis forbrugeren har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på en fortegnelse (den såkaldte Robinsonliste), der udarbejdes af Det Centrale Personregister. Ved *telefonisk* henvendelse til forbrugere gælder endvidere reglerne om uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven, jf. nedenfor.

Bestemmelsen i markedsføringslovens § 6 a er – bortset fra stk. 2 – indført ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, bl.a. med henblik på at gennemføre artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv. Ved gennemførelsen er der givet en udvidet beskyttelse af forbrugeren, idet også uanmodet elektronisk post kræver forudgående samtykke, jf. § 6 a, stk. 1.

Bestemmelsen i § 6 a, stk. 2, er indsat ved lov nr. 450 af 10. juni 2003 (ændringslovens § 4) som led i gennemførelsen af artikel 13 i direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002).

Vedrørende *personlige og telefoniske henvendelser* til forbrugere følger det af forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, at en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning må rette sådan henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale. Henvendelser om visse typer af varer og tjenesteydelser er dog efter § 2, stk. 2, undtaget fra forbudet, herunder henvendelser om bl.a. tegning af abonnement på aviser og tegning af forsikring. I disse tilfælde må en erhvervsdrivende således rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, medmindre forbrugeren på forhånd har frabedt sig dette, jf. herved markedsføringslovens § 6 a, stk. 3.

5.5.4. Præceptivitet

Af forbrugeraftalelovens § 16 følger det, at lovens regler ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

Forbrugeraftalelovens § 13 indeholder herudover en særlig regel om international præceptivitet i tilfælde, hvor det i en aftale er bestemt, at lovgivningen i et land uden for EØS-området skal finde anvendelse på aftalen. Det følger af reglen, at en sådan bestemmelse ikke gælder i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i det generelle fjernsalgsdirektiv. Dette gælder dog kun, hvis det uden bestemmelsen ville være lovgivningen herom i et land inden for EØS-området, der gjaldt for aftalen, og hvis denne lovgivning giver forbrugeren en bedre beskyttelse ved de pågældende spørgsmål om fjernsalg.

Forbrugeraftalelovens § 13 er en direkte gennemførelse af artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Det følger af bestemmelsens placering i forbrugeraftalelovens kapitel 4 og af henvisningen i bestemmelsen til det generelle fjernsalgsdirektiv, at den ikke finder anvendelse på fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5963 f, vedrørende det nærmere indhold af bestemmelsen.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

[Denne publikation findes på adressen: http://jm.schultzboghandel.dk](http://jm.schultzboghandel.dk)

Kapitel 6 – De øvrige nordiske landes overvejelser vedrørende implementeringen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

Udover Danmark, Sverige og Finland som medlemmer af EU er også Norge og Island i kraft af EØS-aftalen forpligtet til at gennemføre direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser i national ret.

Gennemførelsen af direktivet er sideløbende med udvalgets arbejde blevet drøftet i en nordisk arbejdsgruppe bestående af embedsmænd fra de nordiske lande. Målet med drøftelserne har navnlig været at nå frem til en fælles forståelse af direktivets krav til national ret. Fra dansk side har deltaget repræsentanter for Justitsministeriet, som løbende har orienteret udvalget om drøftelserne i den nordiske arbejdsgruppe.

Der er blandt de nordiske lande i alt væsentligt enighed om forståelsen af direktivets bestemmelser, jf. herved også betænkningens kapitel 7, hvoraf de øvrige nordiske landes syn på forskellige direktivbestemmelser fremgår.

På enkelte punkter – inden for områder, hvor medlemsstaterne er frit stillet efter direktivet – foreslår udvalget regler, der er forskellige fra, hvad man forventes at stille forslag om i de øvrige nordiske lande.

Det gælder bl.a. i relation til spørgsmålet om, hvilke sanktioner der bør være forbundet med en overtrædelse af direktivets oplysningsforpligtelser, jf. direktivets artikel 11.

I de øvrige nordiske lande er det opfattelsen, at der med almindelige markedsføringsretlige indgrebsmuligheder og de civilretlige sanktioner, der ligger i dels udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. direktivets artikel 6, stk. 1, og nedenfor i kapitel 7.6.2.3, dels bortfortolkningen af ikke-oplyste aftalevilkår, er tale om passende og tilstrækkeligt effektive sanktioner over for den erhvervsdrivende.

Som det nærmere fremgår af betænkningens kapitel 7.11, er det derimod udvalgets opfattelse, at der bør indføres en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse.

Også på et andet punkt foreslår udvalget en ordning, der adskiller sig fra, hvad der forventes foreslået i de øvrige nordiske lande. Det drejer sig om gennemførelsen af direktivets artikel 7, stk. 2, der giver medlemsstaterne mulighed for at fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis forbrugeren fortryder en forsikringsaftale.

De øvrige nordiske lande finder ikke grundlag for at udnytte undtagelsesadgangen i direktivets artikel 7, stk. 2. Udvalget stiller derimod forslag om en delvis udnyttelse af denne undtagelse, på den måde at der ikke kan afkræves forbrugeren betaling, hvis denne træder tilbage fra aftalen inden for de første 14 dage (30 dage ved livsforsikringsaftaler og individuelle pensionsordninger) efter aftalens indgåelse. På denne måde bliver forbrugeren stillet på samme måde som efter gældende ret på dette punkt. Der henvises til kapitel 7.7.2.3.2.

Herudover foreslår udvalget på nogle enkelte punkter, at der i medfør af direktivets artikel 4, stk. 2, indføres supplerende oplysningskrav, jf. nærmere kapitel 7.4.

Det foreslås således bl.a., at det pålægges den erhvervsdrivende at give forbrugeren oplysning om

fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt. Om baggrunden herfor henvises til kapitel 7.6.2.3.1.

Udvalget foreslår endvidere, at det i de tilfælde, hvor der indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken, og hvor den erhvervsdrivende efter direktivets artikel 3, stk. 3, kan nøjes med at give forbrugeren en vis mindre del af de prækontraktuelle oplysninger, tillige pålægges den erhvervsdrivende i forbindelse med telefonsamtalen at give oplysninger om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse. Der henvises til kapitel 7.3.2.3 og 7.3.3.3 samt § 13, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

De nordiske lande har endvidere valgt forskellige modeller for gennemførelsen af direktivets regler i national ret.

I **Sverige** stilles der forslag om en ny lov om forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg og dørsalg, der bl.a. indeholder et særligt kapitel vedrørende fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. herved promemoria Ds 2003:59. Herudover vil loven – på samme måde som den gældende svenske lov om forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg og dørsalg – indeholde kapitler om henholdsvis fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Finland forventes at gennemføre direktivets regler ved indsættelse af et særligt kapitel om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser i den finske forbrugerbeskyttelseslov (*lag om konsumentskydd*). Samtidig vil der skulle ske ændringer af lovens indledende bestemmelser, således at anvendelsesområdet for kapitlerne vedrørende de forskellige typer af forbrugeraftaler nærmere fastlægges.

Direktivets regler om fjernsalgsaftaler vedrørende forsikringsydelser forventes gennemført ved indsættelse af særlige regler herom i den finske forsikringsaftalelov.

Norge forventes at gennemføre direktivet ved indsættelse af regler i den norske lov om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. ved fjernsalg og salg uden for fast forretningssted (*lov nr. 105/2000 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted* – “angrerettsloven”).

Det er tanken, at direktivets regler om henholdsvis prækontraktuel og efterfølgende oplysningspligt ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal indføres i lovens eksisterende kapitel om oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, mens direktivets regler om fortrydelsesret skal gennemføres ved indsættelse af et selvstændigt kapitel i loven. Det er endvidere tanken, at forsikringsydelser skal være omfattet af de ændrede regler i angreretsloven.

I **Island** forventes man at foreslå reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser gennemført ved en selvstændig lov om disse typer af aftaler. Det generelle fjernsalgsdirektiv er endnu ikke gennemført i islandsk ret, men forventes ligeledes gennemført ved en selvstændig lov.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Kapitel 7 – Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

7.1. Formål og anvendelsesområde – direktivets artikel 1

7.1.1. Indledning

Efter direktivets *artikel 1, stk. 1*, er direktivets formål en indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne.

I direktivets *artikel 1, stk. 2*, afgrænses direktivets anvendelsesområde til alene at omfatte den første aftale om tjenesteydelser, hvis der er tale om løbende præstation af finansielle tjenesteydelser, jf. nærmere nedenfor.

Formålsbestemmelsen i artikel 1, stk. 1, nødvendiggør ikke indførelse af særlige lovregler. I det følgende vil derfor kun bestemmelsen i artikel 1, stk. 2, blive nærmere gennemgået.

7.1.2. Direktivets artikel 1, stk. 2

I artikel 1, stk. 2, 1. led, fastlægges det, at hvis der er tale om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, finder direktivet kun anvendelse i forbindelse med den første aftale.

I artikel 1, stk. 2, 2. led, bestemmes det, at hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder reglerne om oplysningspligt i artikel 3 og 4 kun anvendelse, når den første operation gennemføres. Gennemføres der ikke nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og reglerne om oplysningspligt i artikel 3 og 4 finder derfor anvendelse.

I præambelens betragtning 16 og 17 anføres følgende i relation til artikel 1, stk. 2:

“(16) En enkelt aftale, der indebærer flere på hinanden følgende transaktioner eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater. Direktivet bør imidlertid anvendes i samtlige medlemsstater på samme måde. Direktivet bør således anvendes på den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, der kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten operationen eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler.

(17) Ved “en første aftale om tjenesteydelser” forstås f.eks. oprettelse af en bankkonto, erhvervelse af et kreditkort, indgåelse af en aftale om porteføljevaltning. Ved “operationer” forstås indsættelse af penge på eller hævnning af penge på kontoen, betalinger ved hjælp af kreditkort, transaktioner inden for rammerne af aftaler om porteføljevaltning. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser som f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med bankkontoen udgør ikke “en

operation“, men en supplerende aftale, som direktivet finder anvendelse på. Tegnelse af nye andele i samme kollektive investeringsforening betragtes som en operation af “successive operationer af samme karakter“.

7.1.3. Gældende ret

Der gælder ikke i dag regler om oplysningspligt og fortrydelsesret i forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, og der findes derfor heller ikke særlige regler vedrørende det her omhandlede spørgsmål.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en udtrykkelig regel svarende til artikel 1, stk. 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. I pkt. 10 i præambelen til det generelle direktiv er imidlertid anført nogle betragtninger, der svarer til pkt. 16 i præambelen til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. citatet heraf ovenfor under pkt. 7.1.2. I præambelteksten til det generelle direktiv anføres således følgende:

“Den samme transaktion, der omfatter flere på hinanden følgende operationer eller en række enkeltoperationer over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske beskrivelser afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater; bestemmelserne i dette direktiv kan ikke anvendes forskelligt afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater, med forbehold af medlemsstaternes anvendelse af artikel 14 [direktivets minimumsklausul]; det må derfor anses, at bestemmelserne i dette direktiv mindst skal være opfyldt ved den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer over en vis periode, som kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten denne operation eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler.“

Der er ikke i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv i dansk ret fastsat særlige regler i forbrugeraftaleloven om reglernes anvendelsesområde ved fjernsalgsaftaler om løbende præstation af varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser.

De gældende regler i forbrugeraftaleloven om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalg finder anvendelse i tilfælde, hvor der *indgås en fjernsalgsaftale*.

Ved løbende præstation af varer eller tjenesteydelser må det efter udvalgets opfattelse antages at være afgørende, om der er tale om operationer, der ligger inden for rammerne af/udspringer af fjernsalgsaftalen, eller om der – f.eks. på grund af tilføjelse af nye elementer til aftalen eller ændringer af væsentlige vilkår – er tale om en ny/supplerende fjernsalgsaftale, således at reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret finder anvendelse på denne nye selvstændige aftale. Er der tale om, at den fortsatte løbende præstation er et led i en tidligere indgået fjernsalgsaftale, kan reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. derimod ikke antages at finde anvendelse.

Det bemærkes vedrørende *forsikringsområdet*, at Finanstilsynet med virkning fra 1. januar 1991 har udstedt vejledende retningslinjer for accept ved ændring af forbrugerforsikringer, der nærmere fastlægger fremgangsmåden i forbindelse med justeringer/ændringer af en forsikringsaftale.

Det følger heraf, at *væsentlige ændringer* i dækningsomfanget kun kan foretages ved at fremsende brev med tilbud om en ny aftale til forsikringstageren. Forsikringstageren accepterer den nye aftale ved at sende sin accept til selskabet. I brevet til forsikringstageren skal gives en relevant og loyal beskrivelse af de ændringer i dækningsomfanget, der sker i forhold til hidtidige vilkår.

Forsikringsselskabet kan foretage ikke-væsentlige ændringer i dækningsomfanget ved at fremsende brev herom til forsikringstageren, hvorved ændringerne varsles med den frist, som gælder for opsigelse. I brevet skal tydeligt fremhæves, at forsikringen fortsætter på de ændrede vilkår, hvis forsikringstageren betaler præmien, og at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales. Ved ikke-væsentlige ændringer forstås, at indskrænkninger i dækningsomfanget ikke skønnes at overstige 10 % af selskabets samlede skadesudgifter. Alle udvidelser af dækningsomfanget anses for en ikke-væsentlig ændring.

Ændringer af præmien, bortset fra indeksregulering, der normalt følger som et vilkår af aftalen, kan kun foretages ved i forbindelse med en ny betalingsperiodes begyndelse at fremsende brev til forsikringstageren, hvorved præmiestigningen varsles med mindst den frist, der gælder for opsigelse. I brevet skal tydeligt fremhæves, at forsikringen fortsætter med den ændrede præmie, hvis forsikringstageren betaler præmien, og at forsikringsaftalen ophører, hvis præmien ikke betales.

7.1.4. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 1, stk. 2

Kommissionens oprindelige direktivforslag (KOM (1998) 468 endelig) indeholdt i artikel 1, stk. 2, en bestemmelse, der indholdsmæssigt svarer til den vedtagne artikel 1, stk. 2, 1. led, mens der derimod ikke var stillet forslag om en regel svarende til den vedtagne artikel 1, stk. 2, 2. led. Den foreslåede bestemmelse havde følgende ordlyd:

“Med hensyn til aftaler om finansielle tjenesteydelser, der omfatter flere på hinanden følgende operationer eller en række enkeltoperationer over en vis periode, finder bestemmelserne i dette direktiv kun anvendelse i forbindelse med den første operation, uanset om denne operation eller række af operationer efter national lovgivning kan betragtes som en del af en enkelt aftale eller af individuelle og særskilte aftaler.“

I bemærkningerne til bestemmelsen anføres det, at

“En finansiell tjenesteydelse kan omfatte flere på hinanden følgende operationer eller en række enkeltoperationer over en vis periode. Dette kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater; i visse medlemsstater anses sådanne ydelser som omfattet af en enkelt aftale, hvorimod de i andre medlemsstater anses at være omfattet af adskillige på hinanden følgende aftaler. Det er derfor vigtigt, at bestemmelserne i dette direktiv ikke anvendes forskelligt afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater.

Direktivets bestemmelser finder følgelig kun anvendelse ved den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer over en vis periode, og dette gælder hvad enten denne operation eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler afhængigt af national lovgivning.

Åbningen af en bankkonto er eksempelvis en aftale, hvor bestemmelserne i dette direktiv skal overholdes. Efterfølgende operationer, som forbrugeren effektuerer i forhold til denne konto (overførsler, hævning af penge etc.), vil derimod være operationer i forbindelse med opfyldelsen af aftalen, som ikke er omfattet af direktivets bestemmelser. På samme måde skal en forbruger, der senere ønsker at disponere over et betalingsmiddel knyttet til samme bankkonto (f.eks. et hævekort eller et kreditkort), indgå en ny aftale, helt som ved en transaktion “ansigt til ansigt“. Direktivets bestemmelser skal overholdes. De betalinger, der efterfølgende foretages ved hjælp af dette betalingsmiddel, er derimod handlinger i forbindelse med opfyldelsen af aftalen, for hvilke direktivets bestemmelser ikke finder anvendelse.“

Ud fra betragtning 16 i præamblen til det vedtagne direktiv samt bemærkningerne til det oprindelige direktivforslag synes baggrunden for bestemmelsen i **artikel 1, stk. 2, 1. led**, at være hensynet til, at direktivets bestemmelser ikke på grund af forskellige nationale regler og principper for, hvornår en aftale anses for indgået, anvendes forskelligt i de enkelte medlemsstater.

Bestemmelsen må efter udvalgets opfattelse forstås således, at hvis der er tale om løbende præstation af finansielle tjenesteydelser, finder direktivets regler kun anvendelse på den indledende hovedaftale (“første aftale“), men ikke på de efterfølgende trans-aktioner, der ligger inden for rammerne af/udspringer af denne aftale.

Er der tale om en transaktion, der ikke ligger inden for rammerne af hovedaftalen, men må betragtes som en ny selvstændig aftale – f.eks. fordi der er tale om et tillæg til aftalen, der ikke følger af den oprindelige rammeaftale – vil direktivets regler om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. finde anvendelse på den nye del af aftalen. Det samme gælder i andre tilfælde, hvor der sker ændring af den oprindelige rammeaftale, uden at ændringen følger af den oprindelige aftale.

Det er udvalgets opfattelse, at bestemmelsen i artikel 1, stk. 2, 1. led, svarer til, hvad der i forvejen på ulovbestemt grundlag gælder vedrørende løbende præstation af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. ovenfor i afsnit 7.1.3.

Der er derfor heller ikke behov for at indføre en særlig lovregel herom for så vidt angår finansielt fjernsalg, idet der uden videre vil gælde det samme. Det vil dog være hensigtsmæssigt i bemærkningerne til gennemførelsesbestemmelserne nærmere at forklare anvendelsesområdet i relation til løbende præstation af finansielle tjenesteydelser.

Det beror på en konkret vurdering, om der er tale om en transaktion/operation inden for rammerne af den oprindelige aftale eller om en ny selvstændig aftale.

I betragtning 17 i direktivets præambel nævnes nogle eksempler på, hvornår der er tale om en "første aftale", på hvilken direktivets regler finder anvendelse, og hvornår der er tale om en efterfølgende "operation", der ikke kræver opfyldelse af direktivets regler.

En "første aftale" foreligger f.eks. ved oprettelse af en bankkonto, erhvervelse af et kreditkort eller indgåelse af en aftale om porteføljeforvaltning.

Som eksempel på "operation" nævnes indsættelse af penge på eller hævning fra kontoen, betalinger ved hjælp af kreditkort og transaktioner inden for rammerne af aftaler om porteføljeforvaltning. Herudover nævnes tegning af nye andele i samme kollektive investeringsforening som en "operation" i direktivets forstand.

Som et eksempel på, at der ikke er tale om en "operation", men om en supplerende aftale, som direktivet finder anvendelse på, nævnes i præambelteksten tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser som f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med bankkontoen.

Udover de eksempler, der nævnes i præambelteksten, kan som en første aftale nævnes en netbank-aftale, hvor de enkelte overførsler mellem egne konti, overførsler til andres konti, betaling af regninger mv. må anses for successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter, som direktivets regler ikke gælder for. Derimod vil der ved tilknytning af endnu en konto til netbank-aftalen eller ved en aftale om bevilling af overtræk på kontoen være tale om nye selvstændige aftaler, som direktivet finder anvendelse på.

I tilfælde, hvor der sker ændring af et aftaleforhold, uden at denne ændring følger af den oprindelige aftale, vil der som udgangspunkt være tale om en ny første aftale, som udløser oplysningspligt mv.

Efter udvalgets opfattelse vil oplysningspligten dog i hvert fald ved mindre væsentlige ændringer alene omfatte den nye del af aftalen, således at der alene vil skulle gives oplysninger, som relaterer sig hertil.

Dette gælder også i relation til forsikringsområdet, hvor der som nævnt ovenfor gælder særlige retningslinjer for ændring af forsikringsaftalen. Ved mindre væsentlige ændringer af f.eks. forsikringens dækningsområde eller af forsikringspræmien (bortset fra indeksregulering, der normalt vil følge allerede af den oprindelige aftalen) vil der således alene skulle gives oplysninger, der relaterer sig til den ændrede del af aftalen.

Bestemmelsen i **artikel 1, stk. 2, 2. led**, vedrører anvendelsesområdet for direktivets artikel 3 og 4 om den prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor der ikke foreligger en "første aftale" mellem parterne, men hvor der er tale om successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode mellem de samme kontrahenter.

Inden for området af artikel 1, stk. 2, 2. led, er denne oplysningspligt begrænset til alene at gælde for den første operation. I disse tilfælde er der således kun pligt til at opfylde den prækontraktuelle oplysningspligt ved den første operation. Efter udvalgets opfattelse må det ud fra bestemmelsens ordlyd antages, at direktivets øvrige regler, herunder navnlig reglerne om fortrydelsesret, både gælder for den første operation og for de efterfølgende operationer.

Formålet med bestemmelsen må efter udvalgets opfattelse antages at være hensynet til den erhvervsdrivende, idet der i tilfælde, hvor forbrugeren allerede kender vilkårene for aftaler af den pågældende art, ikke er det samme behov for på forhånd at pålægge den erhvervsdrivende at skulle give alle de oplysninger, der følger af direktivets artikel 3 og 4.

Bestemmelsen omfatter efter udvalgets opfattelse tilfælde, hvor der er tale om flere enkeltaftaler af samme karakter mellem de samme parter, uden at der foreligger en første aftale, hvoraf de pågældende dispositioner udspringer. Det vil sige tilfælde, hvor der jævnligt foretages ensartede handler mellem parterne – f.eks. køb af aktier – uden at der foreligger en første rammeaftale, der regulerer forholdet mellem parterne.

Det er udvalgets opfattelse, at en begrænsning af oplysningspligten i overensstemmelse med reglen i artikel 1, stk. 2, 2. led, nødvendiggør indførelse af en særregel herom i tilknytning til reglen om de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren ved finansielt fjernsalg. Dette skyldes, at der ved hver enkeltaftale ellers vil være tale om en

ny fjernsalgsaftale, som reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. finder anvendelse på, jf. ovenfor ad artikel 1, stk. 2, 1. led.

Udvalget har overvejet, om direktivet – der for så vidt angår oplysningspligten er et minimumsdirektiv, jf. artikel 4, stk. 2 – giver adgang til at udvide oplysningspligten og dermed pålægge den erhvervsdrivende en pligt til også i disse tilfælde at give de oplysninger, der følger af direktivets artikel 3 og 4.

Udvalget finder imidlertid ikke, at der er adgang for medlemsstaterne til at pålægge de erhvervsdrivende en udvidet oplysningspligt i disse tilfælde. Bestemmelsen i artikel 1, stk. 2, 2. led, afgrænser således anvendelsesområdet for direktivets artikel 3 og 4 om den prækontraktuelle oplysningspligt, og adgangen efter artikel 4, stk. 2, til at udvide oplysningspligten kan ikke antages at gælde i tilfælde, hvor direktivets artikel 3 og 4 slet ikke finder anvendelse, og hvor der således slet ikke består en oplysningspligt.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der indføres en regel om, at den prækontraktuelle oplysningspligt kun skal opfyldes ved den første af flere enkeltaftaler mellem de samme parter af samme karakter. Den nævnte oplysningspligt skal dog opfyldes ved efterfølgende enkeltaftaler af samme karakter, hvis der forløber mere end et år efter den sidst indgåede aftale, jf. artikel 1, stk. 2, 2. led, sidste pkt.

Med henblik på at sikre korrekt gennemførelse af direktivet finder udvalget, at gennemførelsesreglen bør anvende direktivets formulering “aftaler ... af samme karakter“ direkte. Der henvises til § 13, stk. 4, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 e, stk. 4, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Hvad angår spørgsmålet om, hvad der ligger i direktivets – og lovudkastets – formulering “aftaler ... af samme karakter“, er det udvalgets opfattelse, at dette må afgøres konkret og under hensyntagen til, i hvilket omfang oplysninger givet i forbindelse med en tidligere aftale også kan anses for dækkende for den aftale, som nu skal indgås. Bestemmelsen kan f.eks. tænkes anvendt på successive køb af aktier i samme selskab, men er der siden det sidste køb indtrådt væsentligt ændrede omstændigheder, f.eks. af betydning for risikovurderingen, vil dette kunne udløse en pligt til at berigtige de tidligere givne oplysninger. Bestemmelsen vil endvidere kunne tænkes anvendt på successive aftaler om køb af aktier i forskellige selskaber, hvis aftalerne er præciseret til at angå aktier af en bestemt type og med en bestemt risikoprofil.

Som nævnt ovenfor må det ud fra ordlyden af artikel 1, stk. 2, 2. led, antages, at det alene er anvendelsesområdet for direktivets artikel 3 og 4, der er begrænset, og at direktivets øvrige regler både gælder for den første operation og for de efterfølgende operationer. Det gælder herunder også direktivets artikel 5 om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium.

Baggrunden for, at lempelsen ikke er udstrakt til også at omfatte opfyldelse af pligten til at give oplysningerne og aftalevilkårene på varigt medium, må efter udvalgets opfattelse antages at være, at forbrugeren ved hver enkeltoperation kan have behov for at konsultere forhåndsoplysningerne og vilkårene for aftalen. Efter udvalgets opfattelse må det dog være tilstrækkeligt til opfyldelse af pligten efter artikel 5 i disse tilfælde, at den erhvervsdrivende blot sikrer sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Der henvises til § 14, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 f, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.2. Definitioner – direktivets artikel 2

7.2.1. Indledning

Direktivets artikel 2 indeholder definitioner på forskellige centrale begreber i direktivet. Det drejer sig om begreberne *fjernsalgsaftale*, *finansiel tjenesteydelse*, *leverandør*, *forbruger*, *fjernkommunikationsteknik*, *varigt medium* og *operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik*.

Definitionerne er af væsentlig betydning, idet de nærmere afgrænser direktivets anvendelsesområde. Direktivets regler finder således kun anvendelse i det omfang, en aftale ligger inden for det ved definitionerne afgrænsede område.

Som det vil fremgå nedenfor, svarer direktivets definitioner på *fjernsalgsaftale*, *leverandør*, *forbruger*, *fjernkommunikationsteknik* og *operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik* til de samme begreber i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Begrebet *finansiel tjenesteydelse* er ikke særskilt defineret i det generelle fjernsalgsdirektiv eller i EU-retlige forskrifter i øvrigt, men er i gældende lovgivning forsøgt nærmere afgrænset i forbindelse med gennemførelsen af en undtagelse til det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. afsnit 7.2.3.2.

Ved gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser vil det være nødvendigt at indføre visse særregler for finansielle tjenesteydelser, således at der på visse punkter vil skulle gælde forskellige regler for henholdsvis almindeligt fjernsalg og fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der er derfor behov for at afgrænse området for finansielle tjenesteydelser så præcist som muligt. Der henvises herom til afsnit 7.2.3.3 nedenfor.

Begrebet *varigt medium* er heller ikke særskilt defineret i det generelle fjernsalgsdirektiv, men er et velkendt begreb fra dette direktiv, hvor der på samme måde som efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser stilles krav om meddelelse af de foreskrevne oplysninger på varigt medium. Begrebet er derfor søgt nærmere afgrænset i forbindelse med gennemførelsen af det generelle direktiv.

I det følgende gennemgås de enkelte begreber nærmere, og det overvejes, om der er behov for at indføre særlige lovregler eller ændre eksisterende regler til gennemførelse af direktivets definitionsbestemmelser.

7.2.2. Fjernsalgsbegrebet

7.2.2.1. Direktivets definition på fjernsalg og fjernkommunikation

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder i *artikel 2, litra a*, følgende definition på en *fjernsalgsaftale*:

“enhver aftale om finansielle tjenesteydelser mellem en leverandør og en forbruger, der er indgået under anvendelse af et system til fjernsalg eller fjernlevering af tjenesteydelser drevet af leverandøren, som for den pågældende aftales vedkommende udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknik frem til og i forbindelse med selve indgåelsen af aftalen.“

I direktivets *artikel 2, litra e*, er *fjernkommunikationsteknik* defineret således:

“ethvert middel, som uden leverandørens og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse kan anvendes til en fjernsalgsaftale om en tjenesteydelse mellem disse kontrahenter.“

I præambelens pkt. 15 anføres det vedrørende fjernsalgsbegrebet, at

“Aftaler, der indgås med henblik på fjernsalg, kræver anvendelse af en eller flere fjernkommunikationsteknikker, der anvendes som led i et system til levering af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg uden leverandørens og forbrugerens samtidige tilstedeværelse. Den konstante udvikling af disse teknikker gør det nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde på dette område, selv for de teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset område. Aftaler om fjernsalg er således aftaler, der udbydes, forhandles og indgås på afstand.“

I præambelens pkt. 18 er der endvidere enkelte bemærkninger til begrebet “system til fjernsalg“. Her anføres det, at

“Direktivet tager sigte på systemer til fjernsalg af tjenesteydelser organiseret af leverandøren af finansielle tjenesteydelser og omfatter således ikke tjenesteydelser, der præsteres helt lejlighedsvis og uden for rammerne af en forretningsstruktur, der har til formål at indgå aftaler om fjernsalg.“

7.2.2.2. Gældende ret

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fjernsalg, der er revideret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, finder med nogle nærmere angivne undtagelser, jf. §§ 10 c-10 e, anvendelse for fjernsalg og henvendelser med henblik på fjernsalg, jf. lovens § 10.

Som fjernsalg anses efter *forbrugerftalelovens § 10 a* en aftale om køb af varer, om tjenesteydelser eller om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen

- 1) indgås ved brug af fjernkommunikation, og uden at parterne mødes, og
- 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

Ved fjernkommunikation forstås enhver kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk, jf. *lovens § 10 b*.

Reglen i *forbrugerftalelovens § 10 a* er en gennemførelse af fjernsalgsdefinitionen i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 1. Efter denne bestemmelse forstås ved en fjernsalgsaftale "enhver aftale mellem en leverandør og en forbruger vedrørende varer eller tjenesteydelser, der er indgået som led i et system for varesalg eller levering af tjenesteydelser organiseret af leverandøren, som for den pågældende aftales vedkommende udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknik frem til og inklusive selve indgåelsen af aftalen."

I bemærkningerne til gennemførelsen af det generelle direktivs fjernsalgsdefinition anføres følgende, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5933 f:

"Den nærmere afgrænsning af, hvornår der foreligger et "system", som er "organiseret" af den erhvervsdrivende, kan give anledning til tvivl. Det må formodes, at der ikke skal meget til, for at der foreligger et system i direktivets forstand, men det fremgår ikke af direktivet, om der navnlig skal lægges vægt på den erhvervsdrivendes markedsføring, på den erhvervsdrivendes arbejdsgange og håndtering af bestillinger, der modtages ved brug af fjernkommunikation, eller eventuelt på, hvor tit den erhvervsdrivende indgår aftaler ved brug af fjernkommunikation.

Visse tilfælde må dog anses for utvivlsomt at være omfattet af direktivets anvendelsesområde. Det gælder f.eks. tilfælde, hvor den erhvervsdrivende udbyder varer eller tjenesteydelser på Internettet, og hvor forbrugerne afgiver ordrer ved at klikke på et symbol (ikon) på skærmen. Det samme gælder naturligvis ved traditionelt postordresalg, hvor forbrugeren benytter en særlig bestillingskupon i et katalog.

Det må dog antages, at direktivet finder anvendelse i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende i sin annoncering – i trykte eller elektroniske medier – angiver et ordreteltelefonnummer eller lignende. Derimod kan det næppe i sig selv medføre, at direktivet finder anvendelse, at den erhvervsdrivende i annonceringen har oplyst sit telefonnummer, når formålet hermed ikke er at fremkalde telefoniske bestillinger.

...

Kravet om, at der skal foreligge et "system", angiver en begrænsning, hvis nærmere indhold i sidste ende fastlægges af Domstolen. Det må imidlertid antages, at der bør lægges vægt på, om det fremgår af den erhvervsdrivendes markedsføring forud for mellemværendet med den pågældende forbruger, at han ønsker at indgå aftaler om det pågældende produkt ved hjælp af fjernkommunikation."

I de specielle bemærkninger til § 10 a, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5953 f, anføres nogle nærmere retningslinjer for, hvornår der må antages at foreligge fjernsalg:

"For det første skal parternes aftale i det enkelte tilfælde være indgået udelukkende ved brug af fjernkommunikation, dvs. uden at parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.

...

Har forbrugeren, efter f.eks. at have set en vare i et katalog, henvendt sig i den erhvervsdrivendes forretningslokale og købt varen dér, er der ikke tale om fjernsalg i lovens forstand, selv om den erhvervsdrivende eventuelt i kataloget har tilbudt, at aftale kunne indgås ved fjernkommunikation.

For det andet skal den pågældende aftale være indgået som led i et system for fjernsalg, og systemet skal være drevet af den erhvervsdrivende.

Dette kriterium indebærer, at det ikke er tilstrækkeligt, at den enkelte aftale indgås ved brug af fjernkommunikation, men den erhvervsdrivende må også have truffet visse foranstaltninger med særligt

henblik på aftaleindgåelse ved brug af fjernkommunikation. Har en annonce til formål at markedsføre virksomheden og fremme kundekontakten, men ikke særligt at indgå aftaler ved brug af fjernkommunikation, vil betingelsen normalt ikke være opfyldt, selv om annoncen måske medfører flere telefoniske bestillinger.

Det må anses for tilstrækkeligt til, at der foreligger et "system" i direktivets og lovforslagets forstand, at det fremgår af den erhvervsdrivendes markedsføring, at han ønsker bestillinger ved anvendelse af fjernkommunikation. Det vil f.eks. være tilfældet, hvis den erhvervsdrivende indrykker annoncer med bestillingskupon, eller hvis en annonce angiver et ordretelefonnummer.

Det kræves ikke, at fjernsalget har et bestemt omfang, eller at det er særligt velorganiseret, og det kræves heller ikke, at markedsføringen har et bestemt omfang eller sker med en bestemt hyppighed.

Udbyder en erhvervsdrivende varer eller tjenesteydelser på Internettet, vil reglerne finde anvendelse, hvis forbrugeren afgiver bestilling ved at klikke på et symbol (ikon) på skærmen eller ved at ringe. Postordresalg, hvor forbrugeren anvender en ordreseddel i et katalog eller lignende, er klart omfattet. Reglerne vil også omfatte tilfælde, hvor en annonce dels indeholder et billede af varen og oplysning om varens pris, dels indeholder en bestillingskupon eller oplysning om ordretelefon, og hvor forbrugeren har anvendt bestillingskuponen eller har afgivet bestilling telefonisk. Endvidere vil reglerne omfatte aftaleindgåelse, der sker ved brug af fjernkommunikation på grundlag af TV- eller radioreklamer, som har til formål at fremkalde bestillinger ved brug af fjernkommunikationsteknik.

Reglerne finder ikke anvendelse i tilfælde, hvor forbrugeren ringer til en butik og bestiller varer, som er blevet udbudt i en annonce, selv om annoncen eventuelt har indeholdt oplysning om butikkens telefonnummer. Det skyldes, at formålet med annonceringen i disse tilfælde ikke er at indgå aftaler ved brug af fjernkommunikationsteknik.

Reglen i *forbrugerftalelovens § 10 b* er en gennemførelse af definitionen på fjernkommunikation i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 4. Efter denne bestemmelse forstås ved fjernkommunikationsteknik "ethvert middel, som uden leverandørens og forbrugersens samtidige tilstedeværelse kan anvendes med henblik på indgåelse af en aftale mellem disse parter."

Det nævnes endvidere i artikel 2, nr. 4, at direktivets bilag I indeholder en vejledende fortegnelse over de teknikker, der er omfattet af direktivet. I dette bilag anføres følgende som eksempler på fjernkommunikationsteknik: uadresserede og adresserede tryksager, standardskrivelser, reklamer i tidsskrifter med bestillingsseddel, kataloger, telefon, herunder automatisk opkaldstelefon, radio, visiofon (telefon med billede), videotekst (mikrocomputer, fjernsynsskærm) med tastatur eller sensorskærm, elektronisk post, telefax og fjernsyn.

Til definitionen i § 10 b af fjernkommunikation er anført følgende, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5954:

"Med henblik på at opfylde direktivet omfatter definitionen enhver form for kommunikation, der foregår, uden at parterne mødes. Det er således uden betydning, hvilken teknik der benyttes. Omfattet er dermed enhver fremgangsmåde, der kan bruges til kommunikation, uden at parterne behøver at mødes fysisk."

I bemærkningerne anf.st. nævnes internethandel som et yderligere eksempel på fjernkommunikationsteknik, der kan anvendes til aftaleindgåelse.

7.2.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra a og e.

Direktivets definitioner på fjernsalgsaftale og fjernkommunikation svarer indholdsmæssigt til de samme begreber i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Det er udvalgets opfattelse, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ikke nødvendiggør ændringer i den fastlæggelse af fjernsalgsbegrebet, som følger af forbrugerftalelovens §§ 10 a og 10 b, der er en direkte gennemførelse af de tilsvarende regler i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Udvalget finder således ikke, at det forhold, at der er tale om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, giver anledning til en ændret vurdering af, hvornår der er tale om et system for fjernsalg og om

fjernkommunikationsteknik. Udvalget finder endvidere, at den gældende afgrænsning tager højde for hensynet til udviklingen inden for fjernkommunikationsteknik, jf. præambelens pkt. 15, der er citeret ovenfor. Den gældende afgrænsning stemmer også med de bemærkninger, der følger af præambelens pkt. 18, jf. citatet heraf ovenfor.

Det således afgrænsede fjernsalgsbegreb indebærer, at der for eksempel vil være tale om fjernsalg i et tilfælde, hvor der i en tv-reklame reklameres for et forsikrings-selskabs ydelser med opfordring til at ringe til et bestemt telefonnummer, og hvor aftalen indgås i forbindelse med forbrugers telefoniske henvendelse til selskabet. Som et andet eksempel kan nævnes et tilfælde, hvor en bank annoncerer i avisen for en bestemt type konto med angivelse af, hvor der kan rettes skriftlig, elektronisk eller telefonisk henvendelse med henblik på indgåelse af kontoaftalen, og hvor aftalen indgås ved forbrugers henvendelse på en af disse måder til banken.

Det bemærkes, at også en aftale, der indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes uanmodede telefoniske henvendelse til forbrugeren, vil være omfattet af fjernsalgsbegrebet, hvis der er tale om systematisk telefonsalg. Sådanne henvendelser er dog som hovedregel ikke lovlige, jf. § 2, stk. 2, i den gældende forbrugerftalelov og § 6, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov.

Som det fremgår ovenfor, er det en betingelse for, at der er tale om fjernsalg, at aftalen udbydes, forhandles og indgås på afstand. Der er således ikke tale om fjernsalg, hvis parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.

I relation til finansielle ydelser, der udbydes af erhvervsdrivende, som både benytter sig af salg fra forretningslokale og fjernsalg – herunder f.eks. pengeinstitutter – kan det spørgsmål rejses, om der er tale om fjernsalg i et tilfælde, hvor forbrugeren har været til stede i banken for f.eks. at hente brochurer vedrørende en kontoaftale, inden den pågældende aftale indgås telefonisk. Efter udvalgets opfattelse må dette spørgsmål besvares bekræftende, hvis der i brochuren opfordres til aftaleindgåelse ved skriftlig, elektronisk eller telefonisk henvendelse. Er der tale om, at forbrugeren har en forhandling under et møde i banken med en bankrådgiver vedrørende den pågældende ydelse, og aftalen herefter indgås ved forbrugers telefoniske henvendelse til banken, vil der efter udvalgets opfattelse derimod ikke være tale om fjernsalg.

Efter udvalgets opfattelse vil det afgørende i den forbindelse være, om forbrugeren har haft adgang til vejledning mv. i forbindelse med et personligt fremmøde, men spørgsmålet om, hvorvidt der er tale om en fjernsalgsaftale eller ikke, vil skulle afgøres efter en konkret vurdering. Det rejste spørgsmål vil dog næppe være af stor praktisk betydning, idet banken i de tilfælde, hvor forbrugeren kun i ringe grad har haft personlig kontakt, formentlig slet ikke vil have registreret eller være klar over, at der overhovedet har været en sådan kontakt.

Der henvises til lovudkastets § 4, der er en sammenskrivning af de gældende regler i forbrugerftalelovens §§ 10 a og 10 b. Der henvises endvidere til § 34 a i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

7.2.3. Definition på en finansiell tjenesteydelse

7.2.3.1. Direktivets definition på en finansiell tjenesteydelse

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder i artikel 2, litra b, følgende definition på en finansiell tjenesteydelse:

“Enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse“.

Ved direktivets artikel 18, nr. 2, er den liste, som er optrykt som bilag II til det generelle fjernsalgsdirektiv, og som indeholder en ikke-udtømmende liste over finansielle tjenesteydelser, jf. herom nedenfor i afsnit 7.2.3.2, ophævet.

7.2.3.2. Gældende ret

Der findes en lang række love, der nærmere regulerer forskellige typer af finansielle tjenesteydelser.

En samlet afgrænsning af begrebet “finansiell tjenesteydelse“ er i gældende lovgivning foretaget i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv. Dette direktiv omfatter efter artikel 3, stk. 1, 1. pind, ikke

aftaler, der vedrører “de finansielle tjenesteydelser, der er opført på en ikke-udtømmende liste i bilag II“. De tjenesteydelser, der er opregnet i det nævnte bilag, er følgende:

- investeringservice
- forsikrings- og genforsikringstransaktioner
- bankforretninger
- transaktioner vedrørende pensionsfonde
- tjenesteydelser vedrørende termins- og optionsforretninger.“

Det præciseres i bilaget, at disse tjenesteydelser navnlig omfatter investeringstjenesteydelser som omhandlet i bilaget til direktiv 93/22/EØF om investeringsinstitutters tjenesteydelser (investerings servicedirektivet), tjenesteydelser vedrørende aktiviteter, som er omfattet af gensidig anerkendelse og anført i bilaget til direktiv 89/646/EØF (2. samordningsdirektiv om adgang til at optage og udøve virksomhed som kreditinstitut og om ændring af direktiv 77/780) samt transaktioner inden for forsikring og genforsikring som nævnt i artikel 1 i direktiv 73/239/EØF (1. skadesforsikringsdirektiv), bilaget til direktiv 79/267/EØF (1. livsforsikringsdirektiv), direktiv 64/225/EØF, direktiv 92/49/EØF (3. skadesforsikringsdirektiv) og direktiv 92/96/EØF (direktiv om ændring af 2. livsforsikringsdirektiv).

Efter forbruger aftalelovens § 10 c, stk. 1, nr. 1, der gennemfører undtagelsen i det generelle fjernsalgsdirektiv vedrørende finansielle tjenesteydelser, gælder fjernsalgsreglerne i lovens kapitel 4 ikke for “finansielle tjenesteydelser, herunder modtagelse af indlån, kreditgivning, betalingsformidling, forsikringsvirksomhed og kapitalforvaltning“. I bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5954 ff, er anført følgende:

“Opregningen i direktivets bilag drejer sig således nærmere om især følgende tjenesteydelser:

1) Investeringstjenesteydelser

- Modtagelse og formidling for investorers regning samt udførelse for tredjemands regning af ordrer vedrørende værdipapirer, andele udstedt af institutter for kollektiv investering, pengemarkedsinstrumenter (checks, vekslers, indskudsbeviser mv.), finansielle futures, fremtidige renteaftaler (“FRA-kontrakter“), rente- og valutawaps samt swaps på aktier og aktieindeks, eller optioner på at erhverve eller afhænde et af de nævnte instrumenter (herunder valuta- og renteoptioner).
- Skønmæssig porteføljepleje af de enkelte kunders værdipapirbeholdninger efter instruks fra investorerne, hvis beholdningerne omfatter et eller flere af de ovenfor nævnte instrumenter.
- Opbevaring og forvaltning i forbindelse med et eller flere af de ovenfor nævnte instrumenter.
- Boksudlejning.
- Kredit- eller långivning til en investor, således at denne kan udføre en transaktion med et eller flere af de ovenfor nævnte instrumenter, hvis den, der yder kreditten eller lånet, deltager i transaktionen.
- Tjenesteydelser i forbindelse med afsætningsgaranti.
- Investeringsrådgivning vedrørende et eller flere af de ovenfor nævnte instrumenter.
- Valutatransaktioner, når transaktionen er led i at yde investeringservice.

2) Aktiviteter anført i bilaget til 2. samordningsdirektiv vedrørende kreditinstitutter.

- Modtagelse af indlån og andre tilbagebetalingspligtige midler.
- Udlånsvirksomhed, herunder bl.a. forbrugskreditter og realkreditlån.
- Betalingsformidling.
- Udstedelse og administration af betalingsmidler (kreditkort, rejsechecks, bankveksler).
- Sikkerhedsstillelse og garantier.
- Transaktioner for kunders regning vedrørende pengemarkedsinstrumenter, valutamarkedet, finansielle futures og options, valuta- og renteinstrumenter eller værdipapirer.
- “Money broking“.
- Porteføljeadministration og –rådgivning.
- Opbevaring og forvaltning af værdipapirer.
- Boksudlejning.

3) Transaktioner vedrørende forsikring og genforsikring.

selvstændig direkte forsikringsvirksomhed, herunder assistance virksomhed, ulykkesforsikring, sygdomsforsikring, kaskoforsikring, godsforsikring, brandforsikring mv., ejendomsforsikring, ansvarsforsikring, kautionsforsikring, forsikring mod visse økonomiske tab, retshjælpforsikring, livsforsikring, renteforsikring, accessoriske forsikringer til livsforsikring, permanent sygeforsikring, tontinevirksomhed, der indebærer oprettelse af medlemsammenslutninger med henblik på fælles kapitalisering af bidragene og udbetaling af formuen enten til de overlevende eller til de afdødes arvinger eller begunstigede, visse former for kapitaliseringsvirksomhed samt visse former for virksomhed, der omfatter forvaltning af kollektive pensionsmidler.

Det forudsættes endvidere, at køb af værdipapirer og aktier er finansielle tjenesteydelser i denne lovs forstand og dermed undtaget fra anvendelsesområdet.

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 a indeholder særlige regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler. Disse bestemmelser foreslås ikke ændret.“

7.2.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra b.

Generelle bemærkninger.

Ved gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser vil det som tidligere nævnt være nødvendigt at indføre visse særregler for finansielle tjenesteydelser, således at der på visse punkter vil gælde forskellige regler for henholdsvis almindeligt fjernsalg og fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der er derfor behov for at afgrænse området for finansielle tjenesteydelser så præcist som muligt.

Kommissionens oprindelige direktivforslag (KOM (1998) 468 endelig) indeholdt i artikel 2, litra b, en regel, hvorefter finansielle tjenesteydelser skulle omfatte bankforretninger, forsikringsydelser og investeringsydelser under nærmere henvisning til de relevante direktiver på området og til en vejledende fortegnelse i et bilag til direktivforslaget. I det nævnte bilag er opregnet følgende tjenesteydelser:

- “1. Indlån og andre midler, der skal tilbagebetales.
2. Udlån, især forbrugslån og realkreditlån
3. Finansiell leasing
4. Pengeoverførsler, herunder udstedelse og forvaltning af betalingsmidler
5. Valutatransaktioner
6. Garantier og forpligtelser
7. Modtagelse, overførsel og/eller udførelse af ordrer og tjenesteydelser vedrørende følgende finansielle produkter:
 - a. pengemarkedsinstrumenter
 - b. omsættelige værdipapirer
 - c. investeringsforeninger og andre kollektive investeringsordninger
 - d. finansielle futures og optioner
 - e. valutakurs- og renteinstrumenter
8. Porteføljeadministration og investeringsrådgivning vedrørende de i punkt 7 nævnte instrumenter.
9. Opbevaring og forvaltning af værdipapirer
10. Leje af bokse
11. Anden forsikring end livsforsikring
12. Livsforsikring
13. Livsforsikring i forbindelse med investeringsfonde
14. Permanent sygeforsikring (“permanent health insurance“)
15. Kapitalforsikringstransaktioner
16. Individuelle pensionsforsikringer.“

Det vedtagne direktiv henviser ikke til en sådan vejledende liste. Dette kan dog efter udvalgets opfattelse næppe tages som udtryk for et ønske om at begrænse direktivets anvendelsesområde, men skyldes nok snarere et ønske om at indføre en vid og fleksibel definition, som kan følge med udviklingen inden for finansielle produkter, der sælges ved fjernsalg.

Efter ordlyden af bestemmelsen synes der således at være tale om en meget vid forståelse af begrebet, der peger i

retning af, at direktivet er tilsigtet at skulle finde anvendelse på alle finansielle tjenesteydelser, der nu og i fremtiden kan være genstand for fjernsalg, jf. herved også betragtning 14 i direktivets præambel, hvori det hedder:

“Dette direktiv omfatter alle finansielle tjenesteydelser, som kan være genstand for fjernsalg. Visse finansielle tjenesteydelser er imidlertid reguleret ved specifikke fællesskabsbestemmelser, der fortsat finder anvendelse på de pågældende tjenesteydelser. Det er imidlertid hensigtsmæssigt at fastsætte principper for fjernsalg af sådanne tjenesteydelser.“

For at sikre en korrekt implementering af direktivet er det udvalgets opfattelse, at det er nødvendigt at implementere en ordret gengivelse af direktivets artikel 2, litra b, i selve lovteksten, selv om bestemmelsens ordlyd ikke giver megen vejledning til brug for den nærmere afgrænsning af begrebet finansiell tjenesteydelse. Da der er tale om en begrebsfastlæggelse til brug for anvendelsen af beskyttelsespræceptive regler, er det imidlertid vigtigt, at begrebsfastlæggelsen bliver så præcis som muligt. Uanset at der i direktivet synes at være lagt op til en fleksibel definition, som kan følge med udviklingen inden for finansielle produkter, der sælges ved fjernsalg, er det derfor udvalgets opfattelse, at der i lovens forarbejder er behov for at give en så præcis beskrivelse som muligt af, hvad der er karakteristisk for finansielle tjenesteydelser set i forhold til andre former for ydelser.

Overordnet er det ud fra ordlyden af definitionsbestemmelsen udvalgets opfattelse, at spørgsmålet om, hvorvidt der er tale om en finansiell tjenesteydelse, skal vurderes ud fra *karakteren af selve tjenesteydelsen* og ikke ud fra, hvem der udbyder ydelsen.

I den forbindelse finder udvalget, at det er uden betydning, om udbyderen af den finansielle tjenesteydelse er undergivet tilsyn eller særlig lovgivning i øvrigt, jf. herved også bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 10 c, stk. 1, nr. 1, der som nævnt gennemfører artikel 3, stk. 1, 1. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 35. Det må således anses for uden betydning, om f.eks. en aftale om pengelån indgås med et pengeinstitut, et finansieringsselskab, et leasingselskab eller en anden erhvervsdrivende som led i dennes erhverv.

Selv om det er ydelsens karakter – og ikke, hvem der udbyder ydelsen – som er afgørende for, om der foreligger en finansiell tjenesteydelse, kan der dog i tvivlstilfælde lægges vægt på, om ydelsen udbydes af en professionel aktør inden for den finansielle sektor.

Det karakteristiske ved en finansiell tjenesteydelse er efter udvalgets opfattelse, at den har at gøre med *pengevæsen* – finanser – og karakteristiske finansielle tjenesteydelser er således f.eks. indlån og andre pengeanbringelser, udlån og anden form for kreditgivning, garanti- og anden form for sikkerhedsstillelse, forsikring, betalinger, valutatransaktioner, investeringer, opbevaring af finansielle værdier, osv. Som anført nedenfor, må også handel med værdipapirer inddrages under begrebet, og det samme gælder handel med andre finansielle instrumenter.

Udvalget finder, at det er en forudsætning for, at der foreligger en finansiell tjenesteydelse, at tjenesteydelsens *hovedindhold* vedrører en ydelse, som angår pengevæsen.

Er en ydelse, som angår pengevæsen, derimod accessorium til en ydelse af en anden karakter, vil det være hovedydelsen, som bestemmer den samlede ydelses karakter.

Som eksempel kan nævnes, at der som en obligatorisk del af en hotel- eller rejsereservation tegnes en afbestillingsforsikring. Når afbestillingsforsikringen på denne måde obligatorisk er knyttet til hotelreservationen mv., må den betragtes som et accessorium til reservationen, der er den primære ydelse.

Endvidere kan nævnes en aftale om salg på kredit, hvor sælgeren ved den samme aftale sælger salgsgenstanden og yder køberen kredit med hensyn til købesummens betaling. En sådan aftale vil samlet set være et *kreditkøb* og ikke en finansiell tjenesteydelse.

Foreligger der derimod et såkaldt *lånekøb*, hvor købesummen helt eller delvis dækkes ved lån indrømmet køberen af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren, vil den kreditaftale, som indgås mellem finansieren og køberen, være en finansiell tjenesteydelse. Sælgerens formidling af kontakten til finansieren vil derimod være et accessorium til den mellem sælgeren og køberen indgåede købsaftale og vil derfor ikke i sig selv være en finansiell tjenesteydelse.

Et finansieringsselskab, som har udleveret brochurer med låneansøgningskemaer til en eller flere forretninger, og

som på denne måde tilsigter at markedsføre sine lån i forbindelse med den eller de pågældende forretningsvaresalg, må herved siges at have etableret et system for fjernsalg, idet en sådan markedsføring vil indebære, at finansieringsselskabets låneaftaler med køberne systematisk vil blive indgået, uden at parterne mødes. Der vil derfor i relation til finansieringsselskabet foreligge fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser samtidig med, at der tillige foreligger kreditkøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2, med den virkning, at finansieringsselskabet skal opfylde såvel kreditaftalelovens som forbrugeraftalelovens bestemmelser om oplysningspligt. Er også aftalen med sælgeren indgået ved fjernsalg, skal forbrugeren derudover af sælgeren have de oplysninger vedrørende generelle fjernsalg, som fremgår af forbrugeraftaleloven.

Foreligger der kontokøb – dvs. køb i henhold til en aftale (kontoaftale), hvorved køberen (kontooveren) og sælgeren, eller en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren, har aftalt en løbende kredit, som kan udnyttes til køb – vil selve kontoaftalen være en finansiell tjenesteydelse, hvad enten den er indgået med sælgeren selv eller med en ekstern kontoring. Er aftalen indgået som en fjernsalgsaftale, påhviler det derfor den pågældende kreditor i henhold til kontoaftalen at opfylde såvel kreditaftalelovens som forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt. I det omfang de enkelte køb indgås ved fjernsalg, skal forbrugeren derudover af de respektive sælgere have de oplysninger vedrørende generelt fjernsalg, som fremgår af forbrugeraftaleloven.

Er der tale om en ejendomsmæglerens formidling af et boliglån i forbindelse med en hushandel, finder udvalget, at ejendomsmæglerens ydelse må anses som et accessorium til ejendomsmæglerens samlede ydelse – formidlingen af ejendomshandlen – og ikke som en selvstændig finansiell tjenesteydelse.

Hvis det derimod er et pengeinstitut eller en anden professionel finansiell operatør, som formidler et lån, må ydelsen vurderes som en finansiell tjenesteydelse, også selv om lånet optages hos en anden kreditor. Er såvel formidlingsaftalen som aftalen vedrørende låneoptagelsen indgået som fjernsalgsaftaler, vil der således kunne opstå en dobbelt oplysningspligt efter regelsættet om finansielle tjenesteydelser.

Indgås en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse gennem en mægler/formidler – f.eks. en forsikringsaftale indgået gennem en forsikringsmægler – påhviler oplysningspligten leverandøren af den finansielle tjenesteydelse, jf. herved også afsnit 7.2.4.3 nedenfor vedrørende direktivets leverandørdefinition. Der er dog ikke noget i vejen for, at leverandøren overlader det til formidleren at give forbrugeren de foreskrevne oplysninger vedrørende den finansielle tjenesteydelse, men det påhviler da leverandøren at sikre sig, at dette sker, og eventuelle forsømmelser i så henseende vil komme leverandøren til skade.

Rådgivningsydelse.

Ud fra bestemmelsens ordlyd kan det synes tvivlsomt, hvorvidt og i hvilket omfang definitionen omfatter *rådgivning* vedrørende de typer af finansielle ydelser, der er opregnet i bestemmelsen.

I bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 10 c, stk. 1, nr. 1, anføres med henvisning til det generelle fjernsalgsdirektiv og de finansielle direktiver, som dette direktiv henviser til ved afgrænsningen af området for finansielt fjernsalg, at *investeringsrådgivning* og *porteføljerådgivning* omfattes af begrebet. Investeringsrådgivning nævnes også som et eksempel på en finansiell tjenesteydelse i Kommissionens oprindelige direktivforslag.

Ved investeringsrådgivning forstås efter udvalgets opfattelse rådgivning om, hvor en investor bør placere sin kapital med henblik på at opnå en fortjeneste. Det bemærkes, at porteføljerådgivning, dvs. rådgivning om sammensætningen af en investors værdipapirer, må anses for omfattet af begrebet investeringsrådgivning.

Udvalget finder, at investeringsrådgivning vil kunne anses for omfattet af begrebet finansiell tjenesteydelse under den forudsætning, at der er tale om en selvstændig ydelse af finansiell karakter og ikke blot et accessorium til en anden ydelse, jf. den overordnede vejledende begrebsfastlæggelse ovenfor.

Efter udvalgets opfattelse må også anden form for rådgivning end investeringsrådgivning kunne anses for omfattet, i det omfang rådgivningen opfylder de nævnte kriterier.

Det bemærkes, at spørgsmålet om, hvorvidt rådgivning kan anses for en finansiell tjenesteydelse, selvsagt kun har betydning i tilfælde, hvor rådgivningsydelsen er særskilt prissat. For en lang række ydelser af rådgivende karakter er dette imidlertid ikke tilfældet. Det gælder f.eks. en banks rådgivning om privatøkonomiske forhold eller et "økonomieftersyn" til brug for forbrugeren overvejelser om indgåelse af en hushandel mv.

Den ovennævnte begrebsfastlæggelse må bl.a. antages at medføre, at f.eks. en fondsmæglers rådgivning om køb og salg af værdipapirer isoleret set må anses for en finansiell tjenesteydelse. Oftest vil rådgivningen dog formentlig kunne anses som et led i selve købet/salget af værdipapirer.

Begrebsfastlæggelsen må endvidere antages at medføre, at rådgivning vedrørende boligfinansiering, der ydes af f.eks. en advokat i forbindelse med en ejendomshandel, ikke vil kunne anses som en selvstændig finansiell ydelse. En advokats hovedydelse vil således normalt bestå i juridisk rådgivning, som er en generel tjenesteydelse, og det forhold, at rådgivningen udstrækkes til også at omfatte rådgivning om et lån eller anden finansiell tjenesteydelse, kan ikke i sig selv medføre, at advokatens ydelse får karakter af en finansiell tjenesteydelse. Må rådgivningen vedrørende valget af finansieringsform således anses som et accessorium til advokatens samlede rådgivning, må den samlede ydelse vurderes som en generel tjenesteydelse. Hvis imidlertid advokaten eller en anden rådgiver selv tilbyder finansieringen, vil aftalen om lånet dog udgøre en selvstændig finansiell tjenesteydelse.

Værdipapirer.

Den nærmere afgrænsning af begrebet rejser efter udvalgets opfattelse endvidere spørgsmål om, hvorvidt *køb/salg af værdipapirer*, dvs. aktier og obligationer mv., er finansielle tjenesteydelser i direktivets forstand. Herunder er det spørgsmålet, hvorvidt det ved vurderingen heraf skal tillægges betydning, om der er tale om handel f.eks. med aktier, som en bank har i kommission, eller med aktier fra bankens egenbeholdning.

Spørgsmålet opstår, fordi køb/salg af værdipapirer mest naturligt synes at måtte betragtes som køb/salg af *varer* og ikke tjenesteydelser, smlgn. herved købelovens § 19 vedrørende aktier.

På den anden side synes ordlyden af artikel 2, litra b, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser at omfatte også overdragelse af værdipapirer.

Der kan i den forbindelse også henvises til direktivets artikel 6, stk. 2, litra a, 3. pind, hvor "tjenesteydelser i forbindelse med værdipapirer" er opregnet som et af flere eksempler på finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, og som dermed er undtaget fra fortrydelsesretten.

Af bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 10 c, stk. 1, nr. 1, fremgår det endvidere, at man har forudsat, at "køb af værdipapirer og aktier er finansielle tjenesteydelser i denne lovs forstand og dermed undtaget fra anvendelsesområdet". Desuden kan henvises til bilaget til investeringsservicedirektivet (direktiv 93/22/EØF), som det generelle fjernsalgsdirektiv henviser til ved afgrænsningen af undtagelsen vedrørende finansielle tjenesteydelser. Heraf fremgår det, at investeringsservicedirektivet også omfatter "forretninger for egen regning med ethvert af de i afsnit B nævnte instrumenter", og i afsnit B er nævnt værdipapirer.

Det er på denne baggrund udvalgets opfattelse, at køb/salg af værdipapirer må anses for omfattet af direktivet, og at det må anses for uden betydning, om der er tale om handel f.eks. med aktier, som en bank har i kommission, eller aktier fra bankens egenbeholdning. De øvrige nordiske lande deler denne opfattelse.

Tjenester i øvrigt omfattet af definitionen.

Ifølge definitionsbestemmelsen i direktivets artikel 2, litra b, omfatter direktivet tjenesteydelser, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse. Om de enkelte typer af tjenester kan nærmere anføres følgende, idet det erindres, at det er en forudsætning for anvendelse af direktivet, at aftale om den pågældende tjenesteydelse er indgået som led i et system for fjernsalg:

Tjenester, der har karakter af *banktjenesteydelser* og *kredittjenesteydelser*, må siges i et vist omfang at overlappe hinanden. Disse tjenesteydelser omfatter bl.a. aftaler om indlån og udlån, aftaler om kassekreditter og andre kreditaftaler med variabelt lånebeløb, kontoaftaler, oprettelse af bankkonti, udstedelse af betalingsmidler, herunder kredittkort, pengeoverførsler, netbank-aftaler, aftaler om deponering, sikkerhedsstillelse og udstedelse af garantier, valutatransaktioner, realkreditlån og andre lån med pant i fast ejendom.

Tjenester, der har karakter af *forsikringstjenesteydelse* og af *individuel pensionstjenesteydelse*, omfatter bl.a. aftaler om ansvars-, skades-, ulykkes-, syge- og livsforsikring mv.

Kategorien må efter udvalgets opfattelse antages i et vist omfang at omfatte *kollektive forsikringer*, men kun i de tilfælde, hvor der er tale om en *forbrugerforsikring*, jf. nærmere straks nedenfor, og hvor forsikringen *udbydes som*

led i et system for fjernsalg.

At være omfattet af en kollektiv forsikring er i nogle tilfælde frivilligt, i andre tilfælde obligatorisk.

De *obligatoriske* ordninger knytter sig typisk til medlemskab af en organisation eller til et ansættelsesforhold og omfatter herunder bl.a. de såkaldte arbejdsmarkedspensioner, der ofte er obligatoriske.

Frivillige gruppeforsikringer kan f.eks. være forsikringer, hvor en bestemt gruppe af personer, eksempelvis medlemmerne af en fagforening, en klub eller andet, tilbydes rabat eller andre gunstige fordele ved tegning af en bestemt forsikring i et bestemt selskab.

Det er udvalgets opfattelse, at i tilfælde, hvor tilslutningen til en kollektiv forsikring er *obligatorisk*, vil forsikringsaftalen normalt ikke være omfattet af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Obligatorisk tilslutning til en kollektiv forsikring forekommer således især i ansættelsesforhold, som forpligter arbejdstageren til at tilslutte sig en forsikring, hvis vilkår er aftalt mellem forsikringsselskabet, arbejdsmarkedets parter og/eller arbejdsgiveren, og hvor de indgåede aftaler ikke har karakter af forbrugeraftaler.

For så vidt angår de *frivillige* gruppeforsikringsordninger, finder udvalget, at det afgørende for, om der er tale om en forbrugerforsikring – og dermed om direktivet finder anvendelse – må være, om der består en tilstrækkelig individuel aftalerektion mellem forsikringstageren og forsikringsgiveren. Dette må efter udvalgets opfattelse i hvert fald antages at være tilfældet i situationer, hvor der på grundlag af en "rammeaftale" indgås en selvstændig forsikringsaftale mellem hvert enkelt gruppemedlem og selskabet.

Forsikringsbranchens repræsentant i udvalget, Jakob Thyssen Valerius, fremhæver i den forbindelse, at det for forsikringsbranchen er vigtigt, at der – af konkurrencemæssige hensyn – hverken på nationalt plan eller på EU-plan gøres forskel på reelt sammenlignelige gruppeforsikringsordninger. Ovennævnte beskrivelse bør således tages med det forbehold, at man i de øvrige medlemslande foretager en tilsvarende afgrænsning af de direktivbestemte reglers anvendelsesområde.

Som anført ovenfor under de generelle bemærkninger til definitionen af en finansiell tjenesteydelse, vil det i tilfælde, hvor der indgås en fjernsalgsaftale gennem en mægler/formidler, påhvile leverandøren af den finansielle tjenesteydelse at give de foreskrevne oplysninger, jf. herved også afsnit 7.2.4.3 nedenfor vedrørende direktivets leverandørdefinition. Der er dog ikke noget i vejen for, at leverandøren overlader det til formidleren at give forbrugeren de foreskrevne oplysninger vedrørende den finansielle tjenesteydelse, men det påhviler da leverandøren at sikre sig, at dette sker, og eventuelle forsømmelser i så henseende vil komme leverandøren til skade.

Tjenester, der har karakter af *investeringstjenesteydelse*, må antages bl.a. at omfatte aftaler om modtagelse og formidling af ordrer vedrørende værdipapirer og andre finansielle instrumenter, f.eks. andele i kollektive investeringsforeninger, futures og options mv., aftaler om porteføljepleje af værdipapirbeholdninger, opbevaring og forvaltning i forbindelse med ovennævnte finansielle instrumenter, investeringsrådgivning, jf. ovenfor, samt valutatransaktioner, når transaktionen er led i at yde investeringsservice.

Omfattet af kategorien *betalingstjenesteydelser* må bl.a. antages at være aftaler om betalingsformidling og -overførsel, f.eks. en PBS-aftale, samt aftaler om udstedelse af betalingsmidler såsom Dankort og kreditkort (vil ofte også være bank- og/eller kredittjenesteydelser).

Kategorien må også antages at omfatte såkaldte mikrobetalingsaftaler, f.eks. en aftale om, at der ved køb af varer og tjenester mv. på internettet sker betaling via f.eks. en netbank-konto.

Herunder kan også nævnes faktureringsaftaler i forbindelse med såkaldte overtakserede SMS-beskeder, hvorved forstås bestilling af tjenester og varer med tilhørende betalingsformidling over mobiltelefonen, hvor formidling af betaling sker over mobiltelefonregningen efter aftale med forbrugeren. Bestilling af informations- eller indholdstjenester sker ved at benytte en applikationskode, som tjenesteudbyderen er blevet tildelt af mobiloperatøren (typisk en firecifret kode).

Der henvises til § 5 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, der indeholder en definition på en finansiell tjenesteydelse svarende til direktivets definition.

7.2.4. Forbrugerftalebegrebet

7.2.4.1. Direktivets definition på erhvervsdrivende og forbruger

Direktivet indeholder i *artikel 2, litra c*, følgende definition på en *erhvervsdrivende* ("leverandør"):

“enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, der som led i sin erhvervsmæssige virksomhed efter aftale leverer tjenesteydelser, som er genstand for fjernsalgsaftaler.”

I præambelens pkt. 19 anføres vedrørende leverandørbegrebet, at

“Leverandøren er den person, der leverer tjenesteydelser ved fjernsalg. Nærværende direktiv bør imidlertid også finde anvendelse i tilfælde af, at en af etaperne i forbindelse med markedsføringen involverer en mellemmand. Under hensyntagen til arten og graden af denne involvering bør de relevante bestemmelser i nærværende direktiv finde anvendelse på denne mellemmand uanset dennes juridiske status.”

Af direktivets *artikel 2, litra d*, fremgår følgende definition på en *forbruger*:

“enhver fysisk person, som i forbindelse med fjernsalgsaftaler ikke handler som led i sin erhvervsmæssige virksomhed.”

7.2.4.2. Gældende ret.

Hverken forbrugerftaleloven eller den øvrige civile retlige forbrugerlovgivning indeholder udtrykkelige definitioner af begreberne erhvervsdrivende og forbruger. I stedet indeholder lovgivningen en definition af begrebet forbrugerftale, hvoraf leverandør- og forbrugerbegreberne forudsætningsvis fremgår, jf. f.eks. forbrugerftalelovens § 1, stk. 2.

Forbrugerdefinitionen i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer til forbrugerdefinitionen i det generelle fjernsalgsdirektiv og til definitionerne i bl.a. forbrugerkoøbsdirektivet (Rådets direktiv 99/44/EF) og direktivet om urimelige aftalevilkår (Rådets direktiv 93/13/EØF).

Leverandørdefinitionen i det finansielle fjernsalgsdirektiv svarer på samme måde til definitionerne i det generelle fjernsalgsdirektiv og i de øvrige forbrugerdirektiver. I forhold til definitionen i det generelle fjernsalgsdirektiv består der ordlydsmæssigt den forskel, at det i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er præciseret, at en erhvervsdrivende juridisk person både kan være offentlig og privat.

I forbindelse med gennemførelsen af direktivet om urimelige aftalevilkår i 1994 blev definitionen af forbrugerftaler i forbrugerftaleloven og den øvrige civile retlige lovgivning her i landet ændret, jf. lov nr. 1098 af 21. december 1994. Ved denne lovændring blev indsat den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovs § 1, stk. 2, hvoraf forbrugerftalebegrebet fremgår. Efter denne bestemmelse er en forbrugerftale en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Der blev ikke i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv foretaget ændringer af denne bestemmelse.

Det fremgår af bemærkningerne til gennemførelsen af direktivet om urimelige aftalevilkår i 1994, at der gælder den forskel mellem det danske forbrugerftalebegreb og direktivets forbrugerdefinition, at juridiske personer, f.eks. foreninger, efter omstændighederne kan være forbrugere efter dansk ret, men ikke efter direktivet. Man fandt imidlertid ikke, at direktivet var til hinder for opretholdelsen af det danske forbrugerftalebegreb på dette punkt, idet man herved henviste til, at direktivet om urimelige aftalevilkår er et minimumsdirektiv, jf. Folketingstidende 1994/1995, tillæg A, s. 333.

7.2.4.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra c og d.

Ad leverandørdefinitionen:

Som det fremgår ovenfor, består der den forskel mellem definitionen i det generelle fjernsalgsdirektiv og i

direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at det i sidstnævnte direktiv er præciseret, at en erhvervsdrivende juridisk person både kan være offentlig og privat. Efter udvalgets opfattelse er der dog ikke tale om nogen realitetsforskel mellem de to definitioner.

Udvalget finder heller ikke i øvrigt, at der er grundlag for eller anledning til at ændre det gældende leverandørbegreb, således som det er indeholdt i forbrugerlovgivningens definition af en forbrugeraftale. Udvalget finder herunder ikke, at der er behov for at indføre en egentlig definition af "erhvervsdrivende" i forbrugeraftaleloven, og udvalget foreslår derfor den gældende retstilstand på dette punkt opretholdt.

Med hensyn til indholdet af leverandørbegrebet særlig i relation til området for handel med finansielle tjenesteydelser bemærkes, at direktivet som nævnt ovenfor i afsnit 7.2.3.3 ikke kun omfatter finansielle virksomheder, der er undergivet tilsyn eller særlig lovgivning i øvrigt. Direktivet omfatter således også andre næringsdrivende, der udbyder finansielle tjenesteydelser.

Der kan på baggrund af præambelens pkt. 19, jf. citatet ovenfor i 7.2.4.1, rejses spørgsmål om, hvorvidt direktivets regler gælder for mellemmand, dvs. om mellemmanden har en selvstændig pligt til at opfylde direktivets krav, herunder oplysningsforpligtelserne, over for forbrugeren.

Det oprindelige direktivforslag indeholdt en leverandørdefinition, der omfattede mellemmand, samtidig med at der var medtaget en præambeltekst svarende til den vedtagne betragtning 19. Imidlertid blev leverandørbegrebet ændret under forhandlingerne, således at mellemmand udgik af definitionen, men uden at man samtidig reviderede præambelteksten.

Det er udvalgets opfattelse, at præambelteksten ikke relaterer sig til nogen normativ bestemmelse i direktivets dispositive del, og at den derfor – set i sammenhæng med leverandørdefinitionen i direktivets artikel 2, litra c – må forstås således, at forpligtelserne efter direktivet, herunder oplysningspligterne, påhviler leverandøren, selv om denne måtte benytte sig af en mellemmand.

Som nævnt i afsnit 7.2.3.3 vedrørende definitionen af en finansiell tjenesteydelse, er der dog ikke noget i vejen for, at leverandøren overlader det til mellemmanden at give forbrugeren de foreskrevne oplysninger, men det påhviler i givet fald leverandøren at sikre sig, at dette sker, og eventuelle forsømmelser i så henseende vil komme leverandøren til skade.

Ad forbrugerdefinitionen:

Som det fremgår af afsnit 7.2.4.2, består der den forskel mellem den gældende forbrugerdefinition og definitionen i artikel 2, litra d, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at juridiske personer efter gældende dansk ret kan være forbrugere, mens direktivets forbrugerbegreb kun omfatter fysiske personer.

Anvendelsesområdet for direktivet – der som bekendt er et totalharmoniseringsdirektiv bortset fra omfanget af oplysningspligten efter artikel 3 og 4, der er minimumsreguleret – er således afgrænset til tilfælde, hvor forbrugeren er en fysisk person. I disse tilfælde skal direktivets regler dermed finde anvendelse.

Efter udvalgets opfattelse er direktivet imidlertid ikke til hinder for at lade direktivets regler gælde også i tilfælde, hvor forbrugeren er en juridisk person. Uden for direktivets område er medlemsstaterne således frit stillet med hensyn til, om man ønsker, at reglerne skal gælde.

Udvalget finder, at det vil være mest hensigtsmæssigt at opretholde den gældende danske forbrugerdefinition også for så vidt angår forbrugeraftaler, således at der overalt i dansk ret gælder samme definition.

Udvalget finder som følge af det anførte, at der ikke er behov for at indføre en egentlig definition af en forbruger i forbrugeraftaleloven.

Sammenfattende foreslår udvalget herefter, at den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 1, stk. 2, og det gældende forbrugeraftalebegreb opretholdes. Der henvises til § 3, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises endvidere til § 34, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.2.5. Begrebet "varigt medium"

7.2.5.1. *Direktivets definition på et varigt medium.*

Direktivet indeholder i artikel 2, litra f, følgende definition på et varigt medium:

“en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.“

I præambelens pkt. 20 anføres det vedrørende begrebet, at

“Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne web-steder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium“.

7.2.5.2. *Gældende ret.*

Begrebet varigt medium er ikke særskilt defineret i det generelle fjernsalgsdirektiv. Efter dette direktiv stilles der dog på samme måde som efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser krav om meddelelse af de foreskrevne oplysninger på varigt medium, jf. herved direktivets artikel 5, stk. 1.

Begrebet er derfor søgt nærmere afgrænset i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5938, hvor der anføres følgende:

“Det fremgår ikke af direktivet, hvad der skal forstås ved “varigt medium“, og afgørelsen af, om et medium er “varigt“ i lovens og direktivets forstand, må træffes på grundlag af en konkret vurdering. Ved vurderingen – også af eventuelle nye kommunikationsmidler, der måtte blive udbredt – bør der ud fra formålet med bestemmelsen lægges vægt på, om det er muligt for forbrugeren at opbevare (lagre) de oplysninger, han modtager direkte med det pågældende medium, på en sådan måde, at oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproduceres uændrede“.

I bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 11 a, der gennemfører det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 5, stk. 1, er anført nærmere retningslinjer for, hvornår der er tale om et varigt medium, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5959:

“Det forudsættes, at et medium er »varigt«, hvis det er muligt for forbrugeren at opbevare (lagre) de oplysninger, han modtager direkte med det pågældende medium, på en sådan måde, at oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproduceres uændrede. Som eksempler kan nævnes disketter, CD-ROM'er og elektronisk post, der sendes til forbrugers computer og lagres på harddisken. En Internet-hjemmeside er (med den nuværende teknologi) ikke et »varigt medium« i den anførte forstand.

Det er en betingelse, at forbrugeren har adgang til og kan råde over det pågældende medium. Den erhvervsdrivende må sikre sig dette, og vil således f.eks. ikke blot kunne sende en diskette, hvor oplysningerne er lagret, uden at vide, om forbrugeren har en computer.“

7.2.5.3. *Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra f.*

I modsætning til det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser en definition af begrebet *varigt medium*.

Uanset denne forskel er det udvalgets opfattelse, at kriterierne for, om der er tale om et varigt medium, er de samme efter de to direktiver, og at der således ikke er tilsigtet nogen ændring af begrebet i forbindelse med vedtagelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Den fastlæggelse af begrebet, der er sket i bemærkningerne til lov nr. 442 af 31. maj 2000 i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, svarer således til de kriterier, der er opstillet i definitionen i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og i betragtning 20 i direktivets præambel.

I takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger dog kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium – dvs. betingelserne om mulighed for *lagring* og *reproduktion* i en *rimelig periode* af de *personligt* modtagne oplysninger.

Det er udvalgets opfattelse, at en almindelig mobiltelefon, der alene kan modtage SMS-beskeder (Short Message Service, der indeholder tekst), formentlig ikke med den nuværende teknologi – hvor lagringskapaciteten fortsat er så begrænset, at brugeren må slette beskederne fra tid til anden for at have plads nok – kan anses at opfylde kravene til varigt medium. En MMS-telefon (Multimedia Messaging System, der kan indeholde både tekst, grafik, billeder, video og lyd), har en større lagringskapacitet og vil muligvis kunne anses for at opfylde kravene til et varigt medium. Det må under alle omstændigheder forudses, at mobiltelefonernes lagringskapacitet i takt med udviklingen af mobiltelefonien efterhånden vil få et sådant omfang, at kravene til varigt medium med tiden vil kunne anses for opfyldt.

En hjemmeside vil som udgangspunkt ikke kunne anses for et varigt medium i direktivets forstand, jf. herved pkt. 20 i direktivets præambel, der er citeret ovenfor i afsnit 7.2.5.1. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret, således at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren kan reproducere de modtagne oplysninger.

Herudover kan det muligvis give anledning til tvivl, om kravet om personlig meddelelse af oplysningerne kan anses for opfyldt ved meddelelse via en hjemmeside.

Af præambelteksten fremgår dog omvendt, at det ikke er udelukket, at en hjemmeside kan opfylde kravene til et varigt medium.

På denne baggrund er det udvalgets opfattelse, at kravet om personlig meddelelse af oplysningerne formentlig vil kunne anses for opfyldt også ved meddelelse af oplysningerne via en hjemmeside. Udvalget finder derfor, at det afgørende for, om en hjemmeside kan anses at opfylde kravene til et varigt medium, må være, om der er tale om en indretning, der medfører, at den pågældende hjemmeside indeholdende de foreskrevne oplysninger ikke kan ændres, og at hjemmesidens adresse er meddelt forbrugeren på varigt medium.

Udvalget finder herefter, at kravene til et varigt medium formentlig vil kunne opfyldes ved f.eks. med elektronisk post at sende forbrugeren et link til en "låst" (skrivebeskyttet) hjemmeside, som indrettes på en sådan måde, at der er sikkerhed for, at de oplysninger, der ligger på hjemmesiden, ikke ændres i en rimelig periode.

Af hensyn til, at forbrugeren får de væsentligste oplysninger på en hurtig og nem måde, finder udvalget dog samtidig, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis ordningen blev indrettet således, at forbrugeren – samtidig med, at alle de foreskrevne oplysninger fremgår af WEB-siden – får meddelelse via e-posten af de væsentligste oplysninger, herunder oplysning om en eventuel fortrydelsesret.

Den erhvervsdrivende vil have bevisbyrden for, at de foreskrevne oplysninger er meddelt forbrugeren på et varigt medium. Af direktivets definition på varigt medium følger det som nævnt, at forbrugeren i en rimelig periode skal have adgang til at reproducere oplysningerne med henblik på fremtidig konsultation.

I takt med den teknologiske udvikling vil flere og flere tekniske indretninger kunne opfylde kravene til varigt medium. Som eksempler kan nævnes disketter, elektronisk post og – forudsat at de ovennævnte kriterier er opfyldt – WEB-sider på internettet og med tiden også mobiltelefoner. Disse tekniske indretninger har vundet meget stor udbredelse i store dele af befolkningen. Det er f.eks. almindeligt at have en personlig computer med adgang til e-post og internettet eller at have adgang til en sådan på sin arbejdsplads. De dele af befolkningen, der ikke privat eller arbejdsmæssigt har almindelig daglig adgang hertil, vil kunne få sådan adgang via offentlige biblioteker.

At den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at der er sket meddelelse af oplysningerne på et medium, der opfylder kravene til et varigt medium, kan efter udvalgets opfattelse ikke medføre et krav om, at den erhvervsdrivende sikrer sig, at forbrugeren har personlig adgang til at omsætte det varige medium til papirformat. Det kan således f.eks. ikke kræves af en erhvervsdrivende, der vælger at lægge de foreskrevne oplysninger og aftalevilkårene på en hjemmeside eller sender dem med elektronisk post, at den pågældende sikrer sig, at forbrugeren har en personlig computer med internet og e-post, hvortil er knyttet en printer. Det afgørende er, om forbrugeren har adgang til oplysningerne, og i det nævnte eksempel vil forbrugeren kunne få adgang til oplysningerne via en computer på et offentligt bibliotek.

Det bemærkes, at der på dette punkt ikke er fuld overensstemmelse med bemærkningerne til den gældende afgrænsning af begrebet varigt medium, jf. citatet heraf ovenfor i afsnit 7.2.5.2.

Af artikel 5, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser følger det imidlertid samtidig, at forbrugeren på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet vedrørende en finansiell tjenesteydelse har ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir, jf. om denne bestemmelse i afsnit 7.5 nedenfor. En tilsvarende bestemmelse gælder ikke for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Af hensyn til de dele af befolkningen, der ikke har almindelig adgang til eller er fortrolige med anvendelsen af moderne teknologi, finder udvalget imidlertid, at det vil være rimeligt at gøre artikel 5, stk. 3, i det finansielle direktiv til en generel regel, således at denne også finder anvendelse i relation til fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Der henvises til § 15 i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 g i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det er udvalgets opfattelse, at der – ligesom ved gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv – ikke er behov for at indføre en regel, der indeholder en udtrykkelig definition af begrebet varigt medium. Det må således anses for tilstrækkeligt at forklare det nærmere indhold i bemærkningerne til reglerne om den erhvervsdrivendes pligt til at meddele oplysningerne på varigt medium.

7.2.6. Definition på en operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik

7.2.6.1. Direktivets definition på operatør mv. af fjernkommunikationsteknik.

Direktivet indeholder i artikel 2, litra g, følgende definition på en operatør/leverandør af fjernkommunikationsteknik:

“enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, hvis erhvervsmæssige virksomhed består i at stille en eller flere former for fjernkommunikationsteknik til rådighed for leverandørerne.“

Begrebet *operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik* anvendes kun i en enkelt af direktivets bestemmelser. Det drejer sig om bestemmelsen i artikel 13, stk. 3, hvorefter “[m]edlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at operatører og leverandører af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af en retsafgørelse, en administrativ afgørelse eller en af en tilsynsmyndighed truffet afgørelse, som er forkyndt for dem, ophører med enhver praksis, som er erklæret i modstrid med dette direktiv, såfremt de pågældende operatører eller leverandører er i stand hertil“.

Denne bestemmelse omtales nærmere nedenfor i afsnit 7.13. Som det fremgår heraf, må bestemmelsen formentlig allerede anses for opfyldt efter gældende dansk ret, således at der ikke er behov for at indføre en særlig regel herom.

7.2.6.2. Gældende ret.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 2, nr. 5, en definition på formidler af kommunikationsteknik, der svarer til definitionen på operatør/leverandør af fjernkommunikationsteknik i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder endvidere i artikel 11, stk. 3, litra b, en bestemmelse svarende til artikel 13, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. lov nr. 442 af 31. maj 2000, blev der ikke indført særlige bestemmelser til gennemførelse af de to nævnte direktivbestemmelser, og der blev heller ikke fremsat særlige bemærkninger herom.

Som eksempel på en leverandør af fjernkommunikationsteknik kan nævnes en oplagringstjeneste bestående i udbud af et såkaldt web-hotel, der er karakteriseret ved, at der stilles serverplads til rådighed for en hjemmeside (“hosting“).

7.2.6.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 2, litra g.

Som nævnt ovenfor og som nærmere gennemgået i afsnit 7.13, må bestemmelsen i artikel 13, stk. 3, allerede anses for opfyldt efter gældende dansk ret, således at der ikke er behov for at indføre særlige regler til gennemførelse

heraf.

Der findes allerede af den grund heller ikke behov for at indføre en særlig regel, der nærmere definerer begrebet *operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik*.

7.3. Oplysningspligt – direktivets artikel 3.

7.3.1. Indledning

Direktivet indeholder i artikel 3 regler om den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren visse nærmere bestemte oplysninger inden indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse.

Artikel 3, stk. 1, indeholder en opregning af de oplysninger, som det påhviler den erhvervsdrivende at give forbrugeren inden aftalens indgåelse. I *artikel 3, stk. 2*, er opstillet visse krav til, hvordan oplysningerne nærmere skal gives, herunder at oplysningerne skal meddeles på en klar og forståelig måde.

Af *artikel 3, stk. 3*, følger det, at den erhvervsdrivende ved telefonsalg kan nøjes med at give nogle af oplysningerne, hvis forbrugeren samtykker heri. Den fulde oplysningspligt skal dog opfyldes, når den erhvervsdrivende opfylder sin forpligtelse til at meddele oplysningerne på varigt medium, jf. artikel 5.

Endvidere fastsætter *artikel 3, stk. 4*, at de oplysninger om de aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen, skal være i overensstemmelse med de aftalemæssige forpligtelser, der ville følge af den lovgivning, som formodes at finde anvendelse på fjernsalgsaftalen, såfremt denne blev indgået.

Det bemærkes, at direktivet ikke foreskriver totalharmonisering af reglerne om omfanget af den prækontraktuelle oplysningspligt. Efter direktivets artikel 4, stk. 2, kan medlemsstaterne således for så vidt angår reglerne om forhåndsoplysninger indføre eller opretholde regler, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse end efter direktivet. Der henvises herom til kapitel 7.4.

7.3.2. Direktivets artikel 3, stk. 1 og 2.

7.3.2.1. Direktivbestemmelserne.

Direktivets *artikel 3, stk. 1*, indeholder en opregning af en række oplysninger, som den erhvervsdrivende skal meddele forbrugeren inden aftalens indgåelse.

Der er tale om oplysninger vedrørende *leverandøren* (stk. 1, nr. 1), *den finansielle tjenesteydelse* (stk. 1, nr. 2), *fjernsalgsaftalen* (stk. 1, nr. 3) og *klageadgang* (stk. 1, nr. 4). De enkelte oplysningskrav gennemgås nedenfor i afsnit 7.3.2.3 i forbindelse med udvalgets overvejelser om gennemførelsen heraf.

Samtlige oplysninger skal meddeles forbrugeren "i god tid inden han forpligtes af aftalen", jf. indledningen til artikel 3, stk. 1.

Efter direktivets *artikel 3, stk. 2*, skal oplysningerne, hvis kommercielle formål klart skal fremgå, gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Der skal navnlig tages hensyn til principperne om god skik i forretningstransaktioner og principperne om beskyttelse af personer, der i henhold til medlemsstaternes nationale lovgivning ikke kan indgå retshandler, f.eks. mindreårige.

7.3.2.2. Gældende ret.

Forbrugeraftalelovens regler.

Forbrugeraftaleloven indeholder regler om oplysningspligt ved fjernsalg af varer og *ikke-finansielle* tjenesteydelser.

Efter forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, skal den erhvervsdrivende, inden der indgås en aftale, give forbrugeren en række oplysninger om sig selv og den pågældende vare eller tjenesteydelse samt om aftalevilkårene og forbrugers rettigheder efter loven.

Der skal nærmere gives oplysning om 1) den erhvervsdrivendes navn og adresse, 2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber, 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen, inklusive moms og alle andre afgifter, 4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelighedsperiode, 5) eventuelle leveringsomkostninger, 6) eventuel fortrydelsesret efter loven, 7) det beløb, forbrugeren skal betale for at bruge den pågældende kommunikationsteknik, hvis beløbet ikke beregnes efter grundtaksten, og 8) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, gennemfører artikel 4, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der er stort set tale om en direkte afskrift af direktivbestemmelsen.

I bemærkningerne til lovforslaget, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5957, anføres det, at bestemmelsen i § 11, stk. 1, supplerer markedsføringsretlige regler i anden lovgivning – navnlig de generelle regler i markedsføringsloven om god markedsføringsskik mv. – og almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt.

Efter § 11, stk. 2, 1. pkt., 1. led, skal de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger gives i rimelig tid, inden aftalen indgås.

Denne bestemmelse er en gennemførelse af indledningen til artikel 4, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, hvorefter oplysningerne skal meddeles forbrugeren “i god tid inden indgåelsen af aftalen”.

I bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958, anføres følgende:

“Oplysningerne skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås, så forbrugeren kan overveje oplysningerne. I praksis vil det ofte være nærliggende at give oplysningerne allerede i det markedsføringsmateriale, som indeholder tilbud om, at aftale kan indgås ved brug af fjernkommunikation.

Det tidsmæssige krav må fortolkes under hensyn til den fjernkommunikationsteknik, der konkret anvendes, idet det ikke er et formål med direktivet at hindre, at visse teknikker overhovedet kan anvendes til aftaleindgåelse. Dette har særlig betydning ved telefonsalg – hvor dette undtagelsesvis er lovligt, jf. § 2. Her vil det være tilstrækkeligt, at oplysningerne gives, inden forbrugeren forpligter sig.“

Som anført nedenfor i afsnit 7.3.3.2, er den sidste sætning i bemærkningerne næppe helt dækkende.

Af forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, følger det endvidere, at de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger skal være klare, tydelige og forståelige, og det skal klart fremgå, at oplysningerne gives i kommercielt øjemed. Oplysningerne skal gives på en måde, der er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Bestemmelsen er en direkte gennemførelse af artikel 4, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, bortset fra at direktivbestemmelsens krav om, at oplysningerne skal gives på en sådan måde, at “principperne om redelig forretningspraksis” overholdes, ikke er medtaget. Dette skyldes ifølge bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958, at denne bestemmelse må anses for opfyldt ved markedsføringslovens regler om god markedsføringsskik.

Regler om oplysningspligt ved aftaler om finansielle tjenesteydelser.

Der findes rundt om i lovgivningen regler om oplysningspligt ved aftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. nærmere kapitel 5.3.2. Som det fremgår heraf, hviler disse oplysningskrav i høj grad på fællesskabsregler, men i modsætning til oplysningspligterne efter artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser gælder reglerne ikke kun for fjernsalgsaftaler og ofte heller ikke kun for forbrugeraftaler.

7.3.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 3, stk. 1 og 2.

Til gennemførelse af direktivets **artikel 3, stk. 1**, skal det sikres, at der stilles krav til leverandøren om inden aftalens indgåelse at meddele forbrugeren alle de oplysninger, der følger af direktivbestemmelsen.

Som nævnt ovenfor i afsnit 7.3.2.2 findes der rundt om i lovgivningen regler om oplysningspligt ved aftaler om

finansielle tjenesteydelser. Disse regler gælder dog ikke kun for fjernsalgsaftaler og ofte heller ikke kun for forbrugerftaler. Der er desuden med disse regler tale om en i hovedsagen offentligretlig regulering og ikke en civilretlig regulering af forholdet mellem den erhvervsdrivende og dennes aftalepart.

Da direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er en opfølgning på det generelle fjernsalgsdirektiv, der er gennemført ved indsættelse af regler i forbrugerftaleloven, *da* direktivets regler om oplysningspligt har et andet og mere specifikt anvendelsesområde – *forbrugerftaler* indgået ved *fjernsalg* – end den finansielle lovgivnings oplysningskrav, og *da* der endvidere med direktivet hovedsagelig er tale om en civilretlig regulering af forholdet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, finder udvalget, at reglerne om oplysningspligt i direktivets artikel 3, stk. 1, bør indsættes i forbrugerftaleloven. For så vidt angår forsikringsaftaler omfattet af forsikringsftaleloven, bør reglerne dog indsættes i denne lov, jf. nærmere kapitel 8.3.

Som nævnt ovenfor indeholder forbrugerftaleloven allerede regler om oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. lovens § 11.

Visse af oplysningskravene efter de to direktiver svarer indholdsmæssigt til hinanden, men den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved almindeligt fjernsalg er ikke lige så omfattende som efter artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det vil derfor ikke være tilstrækkeligt at lade den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11 gælde også for finansielt fjernsalg.

På grund af forskellen i omfanget af oplysningspligterne, hvis opfyldelse på varigt medium er afgørende for, om fortrydelsesfristen begynder at løbe, jf. herom i afsnit 7.6.2.3.1, er det udvalgets opfattelse, at en ny forbrugerftalelov bør indeholde særskilte reguleringer af oplysningspligten ved henholdsvis almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg. Da visse af direktivernes oplysningskrav som nævnt er indholdsmæssigt sammenfaldende, kan der dog opnås en vis forenkling ved at anvende en fælles formulering af de oplysningskrav efter de to direktiver, der indholdsmæssigt svarer til hinanden, således at der kan finde krydshenvisning sted, jf. herom nedenfor.

Udvalget foreslår således, at der i forbrugerftaleloven indsættes særlige regler om oplysningspligt ved finansielt fjernsalg. Der henvises til lovudkastets § 13 vedrørende den prækontraktuelle oplysningspligt efter artikel 3 og lovudkastets § 14 vedrørende pligten efter artikel 5 til at give oplysningerne på varigt medium, jf. om denne direktivbestemmelse i afsnit 7.5 nedenfor. Der henvises endvidere til §§ 34 e og 34 f i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

Vedrørende de enkelte oplysningskrav kan anføres følgende:

Ad artikel 3, stk. 1, nr. 1 – oplysninger om leverandøren:

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c*, skal der gives følgende oplysninger:

- a) leverandørens navn, erhvervsdrivende hovedaktivitet samt den fysiske adresse, hvor leverandøren er etableret, og enhver anden fysisk adresse, som er relevant for forbrugeren for forbindelser med leverandøren,
- b) navnet på leverandørens repræsentant i den medlemsstat, hvor forbrugeren har bopæl, og den fysiske adresse, som er relevant for forbrugeren for forbindelser med repræsentanten, når en sådan repræsentant forefindes,
- c) hvis forbrugeren kontaktforbinding er en anden erhvervsdrivende end leverandøren, navnet på denne erhvervsdrivende, den egenskab, hvori han handler over for forbrugeren, og den fysiske adresse, som er relevant for forbrugeren for forbindelser med denne erhvervsdrivende.

Efter den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 1, vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, der hviler på artikel 4, stk. 1, litra a, i det generelle fjernsalgsdirektiv, skal der blot gives oplysning om den erhvervsdrivendes navn og adresse. I forhold hertil indeholder artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser en udvidet oplysningspligt, idet der, som det fremgår, dels skal gives flere oplysninger vedrørende leverandøren, dels skal gives nærmere oplysninger om eventuelle repræsentanter for leverandøren.

I modsætning til efter det generelle fjernsalgsdirektiv skal der endvidere forud for aftalens indgåelse gives

oplysning om den *fysiske adresse*, hvor leverandøren er etableret, samt om enhver anden fysisk adresse, der er relevant for forbrugers forbindelser med leverandøren og eventuelle repræsentanter for leverandøren.

Efter forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 1, nr. 1, der hviler på artikel 5, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv, skal oplysning om en fysisk adresse først meddeles *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med bekræftelse af oplysningerne på varigt medium, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5957. Vedrørende kravet om meddelelse af en fysisk adresse anføres det i bemærkningerne s. 5959, at erhvervsvirksomheder, der vil benytte fjernsalg som afsætningsform, altså ikke kan nøjes med at eksistere i "cyberspace" og f.eks. kun have en internetadresse.

Et tilsvarende krav gælder således i forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men kravet efter det finansielle fjernsalgsdirektiv skal som nævnt opfyldes allerede forud for aftalens indgåelse.

E-handelslovens § 7, stk. 1, nr. 2, der gennemfører artikel 5, stk. 1, litra b, i direktivet om elektronisk handel, indeholder også krav om, at en tjenesteyder, der leverer informationssamfundstjenester, skal give oplysning om den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret.

Det foreslås, at oplysningskravene i artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, sammenskrives til en enkelt bestemmelse, som samtidig gøres fælles for almindeligt og finansielt fjernsalg. Der henvises til § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 1, i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises endvidere til § 34 e, stk. 1, nr. 1, i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

Efter direktivets *artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra d og e*, skal der herudover gives oplysning:

d) hvis leverandøren er optaget i et handelsregister eller et lignende offentligt register, det handelsregister, hvori leverandøren er opført, og vedkommendes registreringsnummer eller tilsvarende identifikationsymbol i dette register, og

e) hvis leverandørens aktivitet er omfattet af en godkendelsesordning, nærmere oplysninger om den relevante tilsynsmyndighed.

Der gælder ingen tilsvarende oplysningskrav efter det generelle fjernsalgsdirektiv eller efter den gældende forbrugerftalelov.

E-handelslovens § 7, stk. 1, nr. 4 og 5, der gennemfører artikel 5, stk. 1, litra d og e, i direktivet om elektronisk handel, indeholder krav om, at en tjenesteyder, der leverer informationssamfundstjenester, skal give oplysning om sit CVR-nummer, hvis den pågældende er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, og om tilhørsforhold til eventuelle godkendelsesordninger, herunder den relevante tilsynsmyndighed.

Udvalget foreslår, at direktivbestemmelserne gennemføres ved en regel, som alene omfatter finansielt fjernsalg, og som svarer til de nævnte bestemmelser i e-handelsloven, dog at der vedrørende udenlandske virksomheder, der ikke er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, skal stilles krav om oplysning om det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i.

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 1, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 e, stk. 1, nr. 2, i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

Ad artikel 3, stk. 1, nr. 2 – oplysninger om den finansielle tjenesteydelse:

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra a*, skal der gives en beskrivelse af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika.

Dette oplysningskrav svarer indholdsmæssigt til kravet efter det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 4, stk. 1, litra b, der er gennemført ved forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 2, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958.

Det foreslås, at den gældende bestemmelse opretholdes og gøres fælles for almindeligt og finansielt fjernsalg, jf. § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises endvidere til § 34 e, stk. 1, nr. 3, i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

Herudover skal der efter *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra b og d*, gives følgende oplysninger:

b) den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter og alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne,

d) angivelse af, at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne.

Efter forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 3 og 5, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra c og d, skal der gives oplysning om prisen for varen eller tjenesteydelsen, inklusive moms og alle andre afgifter (nr. 3), samt om eventuelle leveringsomkostninger (nr. 5).

I bemærkningerne til den gældende § 11, stk. 1, nr. 3, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958, anføres det, at alle obligatoriske pristillæg, f.eks. ekspeditionsgebyrer, og afgifter til det offentlige skal meddeles, således at der oplyses om den pris, ydelsen faktisk kan erhverves til. Det anføres endvidere, at det ved aftaler af ubestemt varighed er tilstrækkeligt at angive, hvordan den samlede pris kan beregnes.

Artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra b og d, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer i vidt omfang til de gældende bestemmelser vedrørende varer og tjenesteydelser – i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er de forskellige omkostningstyper blot nærmere opregnet. Endvidere er der i nr. 2, litra b, og nr. 2, litra d, sondret mellem omkostninger/afgifter, der betales via leverandøren, og omkostninger/afgifter, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne.

Som eksempel på et tilfælde, hvor der kan blive tale om en afgift, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne, kan tænkes betaling af afgift for tinglysning af pantebrev i fast ejendom, der tjener som sikkerhed for et ydet lån.

Udvalget foreslår, at der indføres et krav om oplysning om den samlede pris for ydelsen “inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen“, og at dette oplysningskrav gøres fælles for almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg.

Det bør i bemærkningerne til bestemmelsen angives, at oplysningspligten efter denne bestemmelse også omfatter krav om oplysning om afgifter/omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne.

Der henvises til § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 e, stk. 1, nr. 4, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Endvidere skal der gives oplysninger om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse, jf. herved *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra c*, der har følgende ordlyd:

c) i givet fald angivelse af, at den finansielle tjenesteydelse vedrører instrumenter, der indebærer særlige risici som følge af deres særlige karakteristika eller de operationer, der skal gennemføres, eller hvis pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, samt angivelse af, at historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast.

Som eksempel på tilfælde, hvor der er tale om en ydelse, som efter sin karakter er forbundet med særlige risici, og hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, kan nævnes køb af børsnoterede aktier.

I tilfælde, hvor ydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, har forbrugeren ikke adgang til at fortryde fjernsalgsaftalen, jf. artikel 6, stk. 2, litra a, og afsnit 7.6.3, der indeholder en nærmere afgrænsning af de tilfælde, hvor ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder.

Der kan dog også tænkes finansielle tjenesteydelser, der indebærer særlige risici, således at der efter artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra c, skal gives oplysning herom, uden at der samtidig er tale om, at prisen for ydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, jf. artikel 6, stk. 2, litra a.

Efter udvalgets opfattelse ligger der i bestemmelsen alene et krav om at give de oplysninger vedrørende risici og udsving på kapitalmarkedet mv., som standardmæssigt er af betydning for potentielle kunder. Der stilles således ikke krav om, at der redegøres detaljeret for baggrunden for, at den finansielle tjenesteydelse er forbundet med særlige risici mv.

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 e, stk. 1, nr. 10, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra e*, skal der endvidere gives oplysning om eventuelle grænser for, hvor længe de opgivne oplysninger er gyldige.

Denne bestemmelse svarer indholdsmæssigt til den gældende § 11, stk. 1, nr. 8, i forbrugerftaleloven, der gennemfører artikel 4, stk. 1, litra h, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958.

Det foreslås, at den gældende bestemmelse opretholdes og gøres fælles for almindeligt og finansielt fjernsalg, jf. § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 7, i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises endvidere til § 34 e, stk. 1, nr. 8, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Der skal desuden efter *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f*, gives oplysning om betalings- og leveringsbetingelser.

Også denne bestemmelse har et sidestykke i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. direktivets artikel 4, stk. 1, litra e, der – med tilføjelse af et krav om oplysning om en eventuel uopsigelighedsperiode – er gennemført ved forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, jf. nærmere Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958.

Det foreslås – på samme måde som efter den gældende § 11, stk. 1, nr. 4 – at sammenskrive oplysningskravet om “betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen“ og oplysningskravet om “en eventuel uopsigelighedsperiode“, jf. artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b, der omtales nedenfor, i en enkelt bestemmelse. I denne bestemmelse bør efter udvalgets opfattelse endvidere indgå kravet om oplysning om en eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, jf. artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra c, der ligeledes omtales nærmere nedenfor. Det foreslås samtidig at gøre reglen fælles for almindeligt og finansielt fjernsalg.

Der henvises til lovudkastets § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 e, stk. 1, nr. 5, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra g*, skal der yderligere gives oplysning om eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges.

Bestemmelsen svarer til artikel 4, stk. 1, litra g, i det generelle fjernsalgsdirektiv, der er gennemført ved forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 7.

Det foreslås, at den gældende bestemmelse opretholdes og gøres fælles for almindeligt og finansielt fjernsalg, dog således at der anvendes en formulering svarende til den – efter udvalgets opfattelse klarere – formulering, der er brugt i det finansielle direktiv.

Der henvises til lovudkastets § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 6, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 e, stk. 1, nr. 7, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Ad artikel 3, stk. 1, nr. 3 – oplysninger om fjernsalgsaftalen:

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a og d*, skal der gives oplysning om:

a) hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6, og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1, og om konsekvenserne af ikke at udøve denne ret,

d) praktiske anvisninger om udøvelse af fortrydelsesretten, bl.a. til hvilken adresse en meddelelse om fortrydelse skal sendes.

Efter det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 4, stk. 1, litra f, der er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 6, skal der gives oplysning om en *eventuel* fortrydelsesret. Efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal der derimod gives oplysning om, *hvorvidt* der er fortrydelsesret, hvilket vil sige, at der også skal gives meddelelse herom, hvis fjernsalgsaftalen *ikke* kan fortrydes.

Herudover skal der gives oplysning om fortrydelsesfristens varighed og betingelserne for at gøre den gældende, herunder om den praktiske fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten. Tilsvarende oplysningskrav følger af det generelle fjernsalgsdirektiv, men først *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelsen af oplysninger på varigt medium. Der henvises herved til artikel 5, stk. 1, 1. pind, der er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 1, nr. 3.

Vedrørende spørgsmålet om, hvilke omkostninger forbrugeren – under visse forudsætninger – kan afkræves i medfør af direktivets artikel 7, stk. 1, hvis fortrydelsesretten udøves, henvises til afsnit 7.7.2.3.

Det foreslås, at der indføres et krav om meddelelse af oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, som gøres fælles for almindeligt og finansielt fjernsalg, jf. lovudkastets § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 5, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises endvidere til § 34 e, stk. 1, nr. 6, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det foreslås endvidere, at de øvrige ovennævnte oplysningskrav vedrørende fortrydelsesretten alene indsættes i reglen om den prækontraktuelle oplysningspligt vedrørende finansielt fjernsalg. Udvalget finder således ikke, at der – når der ikke består en direktivbestemt pligt hertil – er behov for at gøre disse oplysningskrav “forudgående“ i relation til almindeligt fjernsalg.

Det bemærkes, at udvalget i medfør af direktivets *artikel 4, stk. 2*, stiller forslag om, at der tillige indføres pligt til at oplyse om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. herved kapitel 7.6.2.3.1.

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises endvidere til § 34 e, stk. 1, nr. 6, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Herudover skal der efter *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b*, gives oplysning om aftalens mindste gyldighedsperiode, hvis der er tale om varige eller regelmæssige finansielle tjenesteydelser.

Denne bestemmelse svarer til det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 4, stk. 1, litra i, der er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, sidste led, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958.

Der henvises til bemærkningerne ovenfor ad *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f*, og til § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 5, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra c*, skal der endvidere gives oplysning om enhver ret, parterne måtte have i henhold til kontrakten til at bringe fjernsalgsaftalen til ophør før tiden eller ensidigt, samt om enhver bod, der pålægges i sådanne tilfælde.

I det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 5, stk. 1, 4. pind, og i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 2, 1. pkt., er indeholdt et lignende oplysningskrav, men pligten gælder først *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelse af oplysninger på varigt medium, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5959. Herudover består der den forskel, at oplysningspligten efter det generelle direktiv alene vedrører tilfælde, hvor aftalen er af ubestemt varighed eller af mere end 1 års varighed, mens pligten ikke er begrænset hertil efter det finansielle fjernsalgsdirektiv. Yderligere skal der efter *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra c*, gives oplysning om en eventuel bod forbundet med en ophævelse.

Der henvises til bemærkningerne ovenfor ad *artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f*, og til § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Udvalget finder ikke, at det vil være urimeligt byrdefuldt for den erhvervsdrivende, at dette oplysningskrav gøres “forudgående“ også i relation til almindeligt fjernsalg. Der henvises endvidere til § 34 e, stk. 1, nr. 5, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Desuden skal der efter *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra e*, gives oplysning om “den eller de medlemsstat(er), hvis retsregler leverandøren har valgt at lægge til grund for etableringen af forbindelserne med forbrugeren forud for fjernsalgsaftalens indgåelse“.

Hverken det generelle fjernsalgsdirektiv eller forbrugeraftaleloven indeholder et tilsvarende oplysningskrav.

Af direktivets artikel 3, stk. 4, jf. nærmere nedenfor i afsnit 7.3.4, følger det, at de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren i fasen forud for indgåelsen af aftalen, skal gives i overensstemmelse med den lovgivning, som finder anvendelse på fjernsalgsaftalen, hvis den bliver indgået.

Det er udvalgets opfattelse, at oplysningskravet i artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra e, må anses for indeholdt i artikel 3, stk. 4, og at der derfor ikke er behov for at medtage oplysningskravet i opregningen af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren forud for aftalens indgåelse.

Efter *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra f*, skal der herudover gives oplysning om en eventuel bestemmelse om, hvilken lovgivning der finder anvendelse på fjernsalgsaftalen og/eller om, hvilken domstol der er kompetent.

Hverken det generelle fjernsalgsdirektiv eller forbrugeraftaleloven indeholder et tilsvarende oplysningskrav, og udvalget har alene fundet anledning til at foreslå en regel herom indført for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, jf. § 13, stk. 1, nr. 6, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 11, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

En erhvervsdrivende, som ønsker at påberåbe sig særlige vilkår om lovvalg eller værneting, må være klar over, at der efter lovgivningen gælder begrænsninger med hensyn til, hvad der kan aftales vedrørende lovvalg og værneting, når det drejer sig om forbrugeraftaler, og de oplysninger, som gives vedrørende eventuelle lovvalgs- eller værnetingsklausuler, må derfor afspejle disse begrænsninger.

Romkonventionen indeholder således særlige lovvalgsregler for visse forbrugeraftaler, jf. konventionens artikel 5. Reglerne vedrører aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser, der er indgået under omstændigheder som nævnt i konventionens artikel 5, stk. 2, jf. herom nærmere nedenfor i afsnit 7.3.4.

Hvis der i et sådant tilfælde *ikke* er indgået en lovvalgsaftale, er aftalen undergivet loven i forbrugers bopælsland, jf. artikel 5, stk. 3. Hvis der *er* indgået en lovvalgsaftale, kan denne ikke medføre, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der tilkommer den pågældende i medfør af ufravigelige regler i bopælslandets lov, jf. artikel 5, stk. 2. Præceptive regler til beskyttelse af forbrugere i forbrugers bopælsland skal således finde anvendelse uanset en modstridende lovvalgs klausul, medmindre forbrugeren vil opnå en bedre retsstilling efter den valgte lov.

Reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er præceptive, jf. direktivets artikel 12, stk. 1. Det samme gælder forbrugeraftalelovens regler, jf. lovens § 16, hvilken bestemmelse foreslås opretholdt, jf. lovudkastets § 28. Der henvises endvidere til § 34, stk. 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

For så vidt angår værnetingsspørgsmålet findes der særlige værnetingsregler for sager om forbrugerkontrakter i EF-Domskonventionens artikel 13-15. De forbrugerkontrakter, der er omfattet af konventionen, fremgår af artikel 13, stk. 1. Efter artikel 14 kan forbrugeren i sager vedrørende de omfattede forbrugeraftaler vælge at anlægge sag ved den erhvervsdrivendes hjemting eller ved sit eget hjemting. En sag mod forbrugeren kan alene anlægges ved forbrugers hjemting. Forbrugerværneting kan ikke fraviges ved *forudgående* aftale, jf. artikel 15, nr. 1.

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 6, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 11, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter direktivets *artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra g*, skal der desuden gives oplysning om:

g) på hvilket eller hvilke sprog aftalevilkårene og -betingelserne samt de forhåndsoplysninger, der er omhandlet i denne artikel, gøres tilgængelige, og endvidere på hvilket eller hvilke sprog leverandøren med forbrugers samtykke påtager sig at kommunikere i aftalens gyldighedsperiode.

En tilsvarende bestemmelse findes ikke i det generelle fjernsalgsdirektiv eller i forbrugeraftaleloven.

Bestemmelsen indebærer, at der forud for aftalens indgåelse skal gives oplysning om, hvilket sprog der vil blive anvendt under aftaleforløbet. Udvalget finder ikke, at det er nødvendigt udtrykkeligt at medtage kravet om, at sprogvalget skal godkendes af forbrugeren ("med forbrugers samtykke"), idet der er tale om forudgående oplysninger og aftalevilkår, som forbrugeren i forbindelse med aftalens indgåelse kan vælge at acceptere eller ikke.

Bestemmelsen må antages at tage sigte på tilfælde, hvor der er tale om handel over landegrænserne, og hvor det ikke giver sig selv, hvilket sprog der vil skulle anvendes under aftaleforholdet. Det kan derimod ikke antages, at den erhvervsdrivende vil skulle give denne oplysning også i tilfælde, hvor sproget må anses for helt selvfølgeligt, f.eks. hvor en dansk erhvervsdrivende alene retter sin markedsføring mod danske forbrugere.

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 7, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 12, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Ad artikel 3, stk. 1, nr. 4 – oplysninger om klageadgang:

Forbrugeren skal efter *artikel 3, stk. 1, nr. 4, litra a*, have oplysning om, hvorvidt den pågældende har klageadgang og adgang til udenretlig bilæggelse af tvister, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug heraf.

Hverken forbrugerftaleloven eller det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder en tilsvarende bestemmelse.

Af bestemmelsen følger, at der f.eks. vil være pligt til at oplyse om en adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn – såsom Ankenævnet for Forsikring eller Pengeinstitutankenævnet.

Det følger endvidere af bestemmelsen, at det også skal oplyses, hvis der *ikke* består en sådan adgang, jf. formuleringen "*hvorvidt* der er klageadgang".

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 9, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det følger endelig af artikel 3, stk. 1, **nr. 4, litra b**, at der skal gives forbrugeren oplysning om, hvorvidt der findes en garantifond eller andre garantiordninger, der ikke er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/19/EF af 30. maj 1994 om indskudsgarantiordninger og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/9/EF af 3. marts 1997 om investorgarantiordninger.

De nævnte direktiver er i dansk ret gennemført ved lov om en garantifond for indskydere og investorer, jf. lovbekendtgørelse nr. 1066 af 10. december 2003 med senere ændringer. Efter bestemmelsen skal der dog kun gives oplysning om *andre* garantiordninger end de ordninger, der er fastsat i medfør af disse direktiver.

Som en anden garantiordning, der således skal gives oplysning om, kan nævnes garantifonden for skadesforsikringsselskaber, der er etableret ved lov nr. 457 af 10. juni 2003 om en garantifond for skadesforsikringsselskaber.

Af bestemmelsen følger, at der også skal gives oplysning, hvis der *ikke* findes en garantifond eller garantiordning, der dækker tab ved den erhvervsdrivendes konkurs mv., jf. formuleringen "*om* der findes ...". Den erhvervsdrivendes skal således under alle omstændigheder give forbrugeren oplysning på dette punkt. På denne baggrund finder udvalget, at det – da det ikke kan antages, at det for enhver forbruger er almindeligt kendt, at der findes en indskydergarantiordning – bør påhvile den erhvervsdrivende også at give oplysning, hvis virksomheden er dækket af indskydergarantifonden.

Der henvises til § 13, stk. 1, nr. 8, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 13, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Oplysningerne skal ifølge *indledningen til artikel 3, stk. 1*, meddeles "*i god tid inden aftalens indgåelse*". Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder et tilsvarende krav, jf. indledningen til direktivets artikel 4, stk. 1. Denne bestemmelse er som nævnt i afsnit 7.3.2.2 gennemført ved bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 11, stk. 2, 1. pkt., 1. led, hvorefter oplysningerne skal meddeles i rimelig tid, inden der indgås en aftale.

Det er udvalgets opfattelse, at indførelse af en bestemmelse som den gældende forbrugerftalelovs § 11, stk. 2, 1. pkt., 1. led, for finansielt fjernsalg vil sikre korrekt gennemførelse af direktivbestemmelsen.

Vedrørende spørgsmålet om, hvad der ligger i kravet om, at oplysningerne skal gives i rimelig tid inden aftalens indgåelse, henviser udvalget til de bemærkninger til forbrugerftalelovens § 11, stk. 2, der er citeret ovenfor i afsnit 7.3.2.2 (og udvalgets kommentarer hertil i afsnit 7.3.3.2). Se endvidere afsnit 7.3.3 nedenfor vedrørende direktivets artikel 3, stk. 3, om begrænset oplysningspligt ved telefonsalg.

Efter direktivets *artikel 3, stk. 2*, skal oplysningerne, hvis kommercielle formål klart skal fremgå, gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Der skal navnlig tages hensyn til "principperne om god tro i forretningstransaktioner" og principperne om beskyttelse af personer, der i henhold til medlemsstaternes nationale lovgivning ikke kan indgå retshandler, f.eks. mindreårige.

Det bemærkes, at der med formuleringen "principperne om god tro ..." formentlig er tale om en oversættelsesfejl, således at formuleringen rettelig skal være "god skik" eller "redelighed", jf. herved den svenske version af direktivet.

Som nævnt ovenfor i afsnit 7.3.2.2 indeholder det generelle fjernsalgsdirektiv et tilsvarende krav i artikel 4, stk. 2, dog at der i denne bestemmelse tales om "principperne for redelig forretningspraksis". Efter udvalgets opfattelse må de to direktivbestemmelser dog anses for indholdsmæssigt sammenfaldende.

Bestemmelsen i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 4, stk. 2, er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2, og der er som nævnt i afsnit 7.3.2.2 tale om en direkte gennemførelse af direktivbestemmelsen bortset fra, at bestemmelsens krav om, at oplysningerne skal gives på en sådan måde, at "principperne om redelig forretningspraksis" overholdes, ikke er medtaget i den danske lovbestemmelse. I bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958, er som begrundelse herfor anført, at dette krav må anses for opfyldt ved markedsføringslovens regler om god markedsføringsskik.

Det bemærkes i den forbindelse, at markedsføringsloven ikke finder anvendelse for finansielle virksomheder, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik på det pågældende område, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 2. En sådan bekendtgørelse er udstedt, jf. bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder, og i denne bekendtgørelses § 3 stilles der krav om, at en finansiell virksomhed handler redeligt og loyalt over for sine kunder. Kravet efter direktivets artikel 3, stk. 2, om, at oplysningerne skal gives på en sådan måde, at der tages hensyn til principperne om god skik i forretningstransaktioner, må således anses for opfyldt ved bekendtgørelsens regler om god skik.

Det er på den anførte baggrund udvalgets opfattelse, at indførelse af en bestemmelse som den gældende forbrugeraftalelovs § 11, stk. 2, for finansielt fjernsalg vil sikre korrekt gennemførelse af direktivbestemmelsen.

Udvalget foreslår herefter, at den gældende § 11, stk. 2, i forbrugeraftaleloven opretholdes og gøres anvendelig på finansielt fjernsalg, dvs. således at der sker en sammenskrivning af *indledningen til artikel 3, stk. 1* (vedrørende det tidsmæssige krav), og af *artikel 3, stk. 2* (vedrørende tydelighedskravet mv.).

Der henvises til § 13, stk. 3, jf. § 11, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.3.3. Direktivets artikel 3, stk. 3.

7.3.3.1. Direktivbestemmelsen.

Direktivet indeholder i artikel 3, stk. 3, særlige regler om oplysningspligten ved telefoniske henvendelser.

Det følger heraf, at leverandøren ved enhver telefonsamtale begyndelse tydeligt skal præsentere sig og gøre opmærksom på det kommercielle formål med henvendelsen, jf. *artikel 3, stk. 3, litra a*. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugersens samtykke nøjes med at give følgende oplysninger, jf. *artikel 3, stk. 3, litra b*:

- navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til leverandøren
- den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
- den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren inklusive alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en præcis pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, som ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne
- hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6 og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan

afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1.

Den erhvervsdrivende skal dog samtidig gøre forbrugeren opmærksom på, at der efter anmodning kan fås yderligere oplysninger, og angive disse oplysningers karakter.

Leverandøren skal under alle omstændigheder give de fuldstændige oplysninger, når vedkommende opfylder sin forpligtelse efter artikel 5 til at meddele oplysningerne på varigt medium, jf. herom i kapitel 7.5.

7.3.3.2. Gældende ret.

Forbrugeraftaleloven

Efter forbrugeraftalelovens § 2 a skal forbrugeren i forbindelse med henvendelser som nævnt i lovens § 2, stk. 2 – dvs. lovlige uanmodede personlige eller telefoniske henvendelser – have oplysning om den erhvervsdrivendes navn og om, at henvendelsen sker med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale. Oplysningen skal gives ved samtalens begyndelse.

Bestemmelsen er indsat i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv. I bemærkningerne til § 2 a, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5952, anføres det, at “bestemmelsen tilsigter at gennemføre fjernsalgsdirektivets artikel 4, stk. 3, som dog kun omfatter telefoniske henvendelser”.

Af artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv følger det, at der i forbindelse med telefonisk kommunikation skal gives udtrykkelig oplysning om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren.

Af direktivbestemmelsens formulering fremgår, at oplysningen om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte skal gives *udover* de almindelige forhåndsoplysninger, jf. ordet “endvidere”. I modsætning til efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er der således ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes oplysningspligt i disse tilfælde.

Den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 2 a er efter udvalgets opfattelse formuleret på en sådan måde, at man kunne få det indtryk, at der ikke er pligt til at give andre oplysninger end oplysning om den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle sigte med opringningen. Hvis der er tale om systematisk telefonsalg, gælder imidlertid reglerne for fjernsalg, og efter det foran anførte er det udvalgets opfattelse, at der i disse tilfælde er pligt til at give oplysninger i overensstemmelse med både forbrugeraftalelovens § 2 a og § 11, og de bemærkninger, som er citeret i afsnit 7.3.2.2, er således ikke dækkende.

Markedsføringsloven

Af markedsføringslovens § 6 a, stk. 3, følger det, at telefonisk henvendelse slet ikke må ske, hvis forbrugeren har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på en fortegnelse (“Robinsonlisten”), der udarbejdes af Det Centrale Personregister.

I de tilfælde, hvor det er tilladt den erhvervsdrivende at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale, skal den erhvervsdrivende ved første henvendelse til den pågældende oplyse forbrugeren om muligheden for at frabede sig sådanne henvendelser, jf. § 6 a, stk. 5.

7.3.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 3, stk. 3.

Til gennemførelse af direktivets *artikel 3, stk. 3, litra a*, skal det sikres, at der stilles krav til leverandøren om ved begyndelsen af enhver telefonsamtale med forbrugeren at præsentere sig og give tydelig oplysning om det kommercielle formål med opringningen.

Oplysningen om navn og det kommercielle formål med opringningen skal efter artikel 3, stk. 3, litra a, gives ved begyndelsen af *enhver* telefonsamtale med forbrugeren.

Efter udvalgets opfattelse kan dette krav synes at være i modstrid med direktivets artikel 1, stk. 2, der afgrænser direktivets anvendelsesområde i tilfælde af løbende præstation af finansielle tjenesteydelser.

Af *artikel 1, stk. 2, 1. led*, følger det således, at hvis der er tale om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, finder *direktivet* – og herunder artikel 3, stk. 3 – kun anvendelse i forbindelse med den første aftale.

I *artikel 1, stk. 2, 2. led*, bestemmes det endvidere, at hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder reglerne i *artikel 3 og 4* – og herunder artikel 3, stk. 3 – kun anvendelse, når den første operation gennemføres.

Bestemmelsen i artikel 1, stk. 2, afgrænser dels anvendelsesområdet for direktivet som helhed (artikel 1, stk. 2, 1. led), dels – i nogle mere specifikke situationer – anvendelsesområdet for direktivets artikel 3 og 4 om oplysningspligt (artikel 1, stk. 2, 2. led).

Bestemmelsen afgrænser dermed samtidig anvendelsesområdet for artikel 3, stk. 3.

Efter udvalgets opfattelse kan det på denne baggrund ikke antages, at kravet efter artikel 3, stk. 3, litra a, om meddelelse af de nævnte oplysninger ved *enhver* telefonsamtale skulle gælde også i tilfælde, hvor direktivet og/eller direktivets artikel 3 og 4 slet ikke gælder. Det er således udvalgets opfattelse, at reglen i artikel 3, stk. 3, litra a, gælder i samme omfang som – og altså ikke i videre omfang end – de øvrige regler om oplysningspligt, jf. herved nærmere afsnit 7.1.4 vedrørende indholdet af artikel 1, stk. 2.

Dette er efter udvalgets opfattelse ensbetydende med, at hvis der er tale om løbende præstation af finansielle tjenesteydelser, skal oplysningen om det kommercielle sigte med opringningen mv. kun gives i forbindelse med den indledende hovedaftale indgået pr. telefon og ikke i forbindelse med efterfølgende transaktioner/operationer, der ligger inden for rammerne af/udspringer af denne hovedaftale. Hvis der ikke foreligger en indledende rammeaftale, men den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme indhold, gælder oplysningspligten på samme måde kun i relation til den første enkeltoperation.

Ved bestemmelsen i *artikel 3, stk. 3, litra b*, er der – i modsætning til efter det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. afsnit 7.3.3.2 ovenfor – givet adgang til at *begrænse* den oplysningspligt, der følger af artikel 3, stk. 1, i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni. Den erhvervsdrivende skal dog underrette forbrugeren om, at der kan fås andre oplysninger, og den fulde oplysningspligt skal under alle omstændigheder opfyldes, når den erhvervsdrivende giver forbrugeren oplysningerne på varigt medium i henhold til artikel 5, jf. herom i afsnit 7.5.

Direktivets artikel 3, stk. 3, er en minimumsbestemmelse, således at der er adgang til at stille krav om, at alle forhåndsoplysningerne efter artikel 3, stk. 1, meddeles også ved telefonisk kommunikation. En sådan løsning – der ville svare til, hvad der følger af det generelle fjernsalgsdirektiv – kunne overvejes ud fra et lovteknisk og forenklingmæssigt hensyn, hvis der samtidig blev foreslået fælles regler om forhåndsoplysninger for almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg.

Udvalget foreslår imidlertid ikke sådanne fælles regler om forhåndsoplysninger, men finder, at en ny forbrugeraftalelov bør indeholde særskilte reguleringer af oplysningspligten ved henholdsvis almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg, jf. herom ovenfor i afsnit 7.3.2.3. I betragtning af den omfattende oplysningspligt, som efter artikel 3, stk. 1, påhviler den erhvervsdrivende ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, findes det herefter mest hensigtsmæssigt og rimeligt at udnytte adgangen til at begrænse oplysningspligten ved telefoniske henvendelser vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Udvalget stiller dog samtidig forslag om, at den erhvervsdrivende udover de oplysningskrav, der er opregnet i direktivbestemmelsen, tillige pålægges at give oplysning i overensstemmelse med direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra c, dvs. om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse, jf. om denne bestemmelse i afsnit 7.3.2.3. Udvalget finder således, at forbrugeren i alle tilfælde bør have oplysning herom forud for aftalens indgåelse.

De oplysninger, som den erhvervsdrivende herefter vil have pligt til at give forbrugeren i forbindelse med telefonsamtalen, er således – udover oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og det kommercielle formål med opringningen – de oplysninger, der er opregnet i direktivbestemmelsen samt oplysning om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse.

Der henvises til § 13, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.3.4. Direktivets artikel 3, stk. 4.

7.3.4.1. Direktivbestemmelsen.

Direktivets artikel 3, stk. 4, fastsætter, at de oplysninger om de aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren i fasen forud for indgåelsen af aftalen, skal være i overensstemmelse med de aftalemæssige forpligtelser, der ville følge af den lovgivning, som formodes at finde anvendelse på fjernsalgsaftalen, såfremt denne blev indgået.

Bestemmelsen var ikke indeholdt i Kommissionens oprindelige direktivforslag, men blev først indsat sent under forhandlingerne for at opnå politisk enighed om direktivforslaget. Under forhandlingerne var der således et blokerende mindretal blandt medlemsstaterne, der var bekymret over forholdet til direktivet om elektronisk handel, herunder om dette direktivs afsenderlandsprincip kunne medføre indskrænkninger i forbrugerbeskyttelsen efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

7.3.4.2. Gældende ret.

Hverken det generelle fjernsalgsdirektiv eller forbrugerftaleloven indeholder en bestemmelse svarende til artikel 3, stk. 4, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Spørgsmålet om, hvilket lands lovgivning der skal opfyldes i den prækontraktuelle fase, er imidlertid efter udvalgets opfattelse indirekte reguleret af den internationale privatrets regler om, hvilket lands ret der finder anvendelse på en indgået kontrakt.

Er der f.eks. tale om en fjernsalgsaftale mellem parter bosiddende i forskellige lande, og opstår der tvist om, hvorvidt forbrugeren har ret til at fortryde aftalen, vil det efter det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugerftaleloven – hvorefter mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten er civilretligt sanktioneret i form af udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt – være afgørende for tvistens udfald, om oplysningspligten er opfyldt i overensstemmelse med det lands lovgivning, som gælder for aftalen, og som derfor skal anvendes under sagen.

Den erhvervsdrivende må således på forhånd vurdere, hvilket lands lovgivning der må antages at ville finde anvendelse på den indgåede aftale, således at den pågældende har sikkerhed for at opfylde oplysningskravene efter den rigtige lovgivning og dermed kan undgå sanktioner i anledning af mangelfuld opfyldelse. Som det fremgår nedenfor i afsnit 7.3.4.3.2, vil det normalt være lovgivningen i forbrugernes bopælsland, der finder anvendelse på den indgåede aftale.

Udvalget har overvejet, om oplysningspligten i den prækontraktuelle fase er omfattet af det såkaldte afsenderlandsprincip i direktivet om elektronisk handel (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked).

Efter direktivets artikel 3, stk. 1, skal medlemsstaterne påse, at informationssamfundstjenester, der leveres af tjenesteydere etableret i medlemsstaten, er i overensstemmelse med de nationale bestemmelser, der finder anvendelse i denne medlemsstat inden for det såkaldte koordinerede område, jf. herom nedenfor. Efter artikel 3, stk. 2, må medlemsstaterne ikke med henvisning til forhold, der hører under det koordinerede område, begrænse adgangen til at levere informationssamfundstjenester fra en anden medlemsstat.

Informationssamfundstjenester, der leveres af tjenesteydere etableret i Danmark, skal således overholde de regler, der gælder i Danmark inden for det koordinerede område, selv om tjenesten alene er rettet mod andre medlemsstater. Omvendt skal Danmark respektere andre etableringslandes regler inden for det koordinerede område, selv om informationssamfundstjenesten er rettet mod Danmark.

Afsenderlandsprincippet gælder kun inden for det koordinerede område, der er nærmere defineret i direktivets

artikel 2, litra h, 1. led, som de krav, der i medlemsstaternes retssystemer er fastsat for leverandører af informationssamfundstjenester eller for informationsamfundstjenester, uanset om kravene er generelle eller specifikt fastsat for disse tjenester. Det koordinerede område vedrører krav, som tjenesteyderen skal opfylde, når den pågældende påbegynder og udøver aktivitet som leverandør af informationssamfundstjenester.

Uden for afsenderlandsprincippet falder de områder, der er nævnt i direktivets bilag, jf. artikel 3, stk. 3, herunder bl.a. parternes ret til frit at vælge det lands lov, der skal anvendes på deres kontrakt, og kontraktforpligtelser i forbindelse med forbrugerkontrakter.

I direktivets præambel er i pkt. 55 og 56 anført følgende vedrørende undtagelsen om kontraktforpligtelser i forbindelse med forbrugerkontrakter:

“(55) Dette direktiv berører ikke den lov, der finder anvendelse på kontraktlige forpligtelser i forbindelse med forbrugeraftaler; dette direktiv kan derfor ikke berøve forbrugeren den beskyttelse, som ydes gennem de ufravigelige regler for kontraktmæssige forpligtelser, der findes i lovgivningen i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sin sædvanlige bopæl.

(56) Hvad angår undtagelsen i dette direktiv, bør kontraktforpligtelser i forbrugeraftaler fortolkes som omfattende oplysningerne om de væsentlige elementer i aftaleindholdet, herunder forbrugerrettighederne, som har afgørende betydning for beslutningen om at indgå en aftale.“

E-handelsdirektivet er gennemført i dansk ret ved lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel. Om lovens anvendelsesområde og definitionen af en informationssamfundstjeneste kan henvises til kapitel 5.3.2.

Det fremgår af lovens § 2, nr. 8, og af bemærkningerne til denne bestemmelse og til afsenderlandsprincippet, der er gennemført ved §§ 3 og 4 (lovforslagets pkt. C.2.8 og pkt. C.3), at det er den danske opfattelse, at definitionen af det koordinerede område skal forstås således, at området er begrænset til krav, som medlemsstaternes myndigheder ifølge de nationale retssystemer kan stille til tjenesteyderen, og som kan håndhæves af medlemsstaternes forvaltningsmyndigheder, f.eks. ved kontrol, forbud, påbud eller strafferetlig forfølgning. Regler eller principper, der regulerer privatretlige, herunder kontraktretlige forhold, er således ikke omfattet af det koordinerede område.

Det er udvalgets opfattelse, at direktivets afsenderlandsprincip hverken finder anvendelse på kontraktforpligtelser i forbindelse med en indgået forbrugeraftale eller på den erhvervsdrivendes oplysningspligt forud for aftalens indgåelse. Afsenderlandsprincippet finder således heller ikke anvendelse på forbrugeraftaler indgået i henhold til forbrugeraftaleloven eller på den oplysningspligt, der i medfør af denne lov påhviler den erhvervsdrivende i den prækontraktuelle fase.

Denne opfattelse støttes på undtagelsen vedrørende forbrugerkontrakter i bilaget til e-handelsdirektivet sammenholdt med betragtning 56 i præambelen, der udtrykkeligt henviser til beslutningsfasen forud for aftalens indgåelse, jf. ovenfor.

Også reale grunde taler for, at afsenderlandsprincippet ikke finder anvendelse på oplysningspligten i den prækontraktuelle fase. Oplysningspligten i den prækontraktuelle fase har således til formål at sætte forbrugeren i stand til i god tid inden aftaleindgåelsen at sætte sig ind i vilkårene for den påtænkte aftale. Dette formål vil efter omstændighederne kunne modvirkes, hvis det ikke er den samme lov, som regulerer såvel den prækontraktuelle oplysningspligt som selve aftalen.

Som det fremgår ovenfor, er den offentligretlige regulering kernen i fastlæggelsen af det koordinerede område og dermed i afsenderlandsprincippet. Det er på denne baggrund udvalgets opfattelse, at afsenderlandsprincippet finder anvendelse på regler angående forbrugerkontrakter, i det omfang disse reglers overholdelse (tillige) er *offentligretligt* sanktioneret.

En ikke-finansiell virksomheds manglende overholdelse af oplysningspligten efter den gældende forbrugeraftalelov vil i visse grovere tilfælde kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik, som Forbrugerombudsmanden vil kunne gribe ind over for i medfør af markedsføringsloven. Efter revisionen af forbrugeraftaleloven som led i gennemførelse af det finansielle fjernsalgsdirektiv vil Finanstilsynet i medfør af lov om finansiell virksomhed kunne gribe ind over for finansielle virksomheder, der overtræder reglerne i den nye lov. Reglernes overholdelse er således tillige offentligretligt sanktioneret.

En erhvervsdrivende etableret i Danmark, der (tillige) markedsfører sig i Sverige over for svenske forbrugere, skal herefter overholde de svenske regler om forudgående oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler for at undgå *civilretlige* sanktioner i anledning af mangelfuld opfyldelse, jf. ovenfor.

Som følge af afsenderlandsprincippet skal den pågældende herudover overholde danske regler, der er *offentligretligt* sanktioneret, herunder navnlig reglerne i markedsføringsloven om god markedsføringsskik og dermed også reglerne i forbrugerftaleloven. Det må dog antages, at en virksomheds mangelfulde overholdelse af den prækontraktuelle oplysningsforpligtelse efter forbrugerftaleloven i forbindelse med markedsføring rettet mod et andet EU-land – i det omfang der overhovedet er tale om afvigelser i forhold til reglerne i det land, som markedsføringen retter sig mod – næppe vil kunne anses for en overtrædelse af reglerne om god markedsføringsskik.

7.3.4.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 3, stk. 4.

7.3.4.3.1. Er der behov for at indføre regler til gennemførelse af direktivbestemmelsen?

Det følger af artikel 3, stk. 4, at det lands lov, der formodes at ville gælde for fjernsalgsaftalen, hvis den bliver indgået, er afgørende for, hvilket lands regler der skal overholdes med hensyn til de oplysninger om de aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren inden aftalens indgåelse.

Som nævnt i afsnit 7.3.4.2 må det efter udvalgets opfattelse antages, at afsenderlandsprincippet i e-handelsdirektivet ikke finder anvendelse på den oplysningspligt, der efter *det generelle fjernsalgsdirektiv og reglerne i forbrugerftaleloven* skal opfyldes i den prækontraktuelle fase, i det omfang manglende opfyldelse af denne oplysningspligt er civilretligt sanktioneret. Som det endvidere fremgår af afsnit 7.3.4.2, finder afsenderlandsprincippet dog anvendelse på regler angående oplysningspligt i forbindelse med forbrugerkontrakter, i det omfang disse reglers overholdelse måtte være offentligretligt sanktioneret.

Bestemmelsen i artikel 3, stk. 4, har efter udvalgets opfattelse til formål udtrykkeligt at fastslå, at afsenderlandsprincippet heller ikke gælder i relation til den civilretligt sanktionerede oplysningspligt i den prækontraktuelle fase ved *fjernsalg af finansielle tjenesteydelser*.

Artikel 3, stk. 4, betyder således, at en erhvervsdrivende, som er etableret i udlandet, og som agter at indgå en aftale med en forbruger, der har bopæl her i landet, må vurdere, hvilket lands lovgivning der må antages at ville finde anvendelse på den indgåede aftale, således at den pågældende har sikkerhed for at opfylde oplysningskravene efter den rigtige lovgivning og dermed kan undgå civilretlige sanktioner i anledning af mangelfuld opfyldelse.

Der er efter udvalgets opfattelse ikke behov for at indføre en særlig regel til gennemførelse af direktivets artikel 3, stk. 4. Det er tilstrækkeligt, at der i bemærkningerne til bestemmelserne om oplysningspligt vedrørende såvel almindeligt som finansielt fjernsalg gøres opmærksom på, at den erhvervsdrivende skal opfylde oplysningspligten efter det lands lovgivning, der gælder for den indgåede aftale. Nedenfor i afsnit 7.3.4.3.2 gennemgås de gældende danske regler om lovvalg ved forbrugerkontrakter.

7.3.4.3.2. Dansk international privatret.

a. Spørgsmålet om, hvilket lands lovgivning der finder anvendelse på kontraktforhold med tilknytning til flere lande, afgøres efter Romkonventionen af 1980 (80/934/EØF).

Undtaget fra konventionens anvendelsesområde er *forsikringsaftaler*, som dækker risici beliggende i EU's medlemsstater, jf. artikel 1, stk. 3. I loven, der gennemfører konventionen i dansk ret (lovbekendtgørelse nr. 188 af 9. maj 1984 med senere ændringer), er det dog i § 1, stk. 2, bestemt, at Romkonventionens regler også skal anvendes på sådanne forsikringsaftaler. Efter lovens § 1, stk. 3, er der imidlertid samtidig mulighed for justitsministeren for at fastsætte regler til gennemførelse af lovvalgsregler i EF-direktiver, og det kan i den forbindelse bestemmes, at reglerne finder anvendelse i stedet for konventionens og gennemførelseslovens regler. Denne bemyndigelse er udnyttet ved bekendtgørelse nr. 560 af 27. juni 1994 om lovvalget for visse forsikringsaftaler, idet det herved er bestemt, at lovvalgsreglerne i 2. og 3. skadesforsikringsdirektiv (Rådets direktiver 88/357/EØF og 92/49/EØF) og 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF, nu indeholdt i

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF om livsforsikring) skal finde anvendelse i stedet for Romkonventionens regler.

Den danske ordning er ensbetydende med, at forsikringsdirektivernes lovvalgsregler skal anvendes, hvis forsikringsrisikoen er beliggende i et EU-land, og forsikringsaftalen falder inden for direktivets anvendelsesområde, mens Romkonventionens lovvalgsregler finder anvendelse, hvis aftalen falder uden for direktivets område, eller hvis direktivet henviser til national ret. Lovvalgsreglerne i de tre nævnte direktiver omtales i hovedtræk nedenfor i pkt. d.

b. Romkonventionen fastsætter i artikel 5 særlige lovvalgsregler for visse *forbruger aftaler*. Omfattet af bestemmelsen er efter artikel 5, stk. 1, aftaler om levering til forbrugeren af løsøregerstande eller tjenesteydelser med henblik på en anvendelse, der må anses at ligge uden for den pågældendes erhvervsmæssige virksomhed, eller om ydelse af kredit til et sådant formål.

Det anvendte forbruger aftalebegreb fortolkes på samme måde som i forbruger aftalelovens § 1, dog bortset fra, at forbrugeren ikke kan påberåbe sig beskyttelsen, hvis den erhvervsdrivende i god tro antager, at køberen handlede som led i sit erhverv. Bestemmelsen omfatter ikke aftaler om levering af tjenesteydelser, som udelukkende skal præsteres i et andet land end forbrugers bopælsland, jf. artikel 5, stk. 4.

Hvis forbruger aftalen er indgået under omstændigheder som nævnt i artikel 5, stk. 2, jf. straks nedenfor, og der *ikke* er indgået en lovvalgsaftale, er aftalen undergivet loven i forbrugers bopælsland, jf. artikel 5, stk. 3.

Hvis der *er* indgået en lovvalgsaftale, kan denne ikke medføre, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af ufravigelige regler i bopælslandets lov, jf. artikel 5, stk. 2. Præceptive regler til beskyttelse af forbrugere i forbrugers bopælsland skal således finde anvendelse uanset en modstridende lovvalgs klausul, medmindre forbrugeren vil opnå en bedre retsstilling efter den valgte lov.

De tilfælde, hvor forbrugeren – uanset en lovvalgsaftale – under alle omstændigheder er sikret den beskyttelse, der følger af bopælslandets ufravigelige regler, er følgende:

- a) hvis der i bopælslandet forud for aftalens indgåelse er fremsat særligt tilbud over for forbrugeren eller foretaget reklamering, og forbrugeren dér har foretaget de handlinger, der fra hans side er nødvendige for aftalens indgåelse,
- b) hvis den anden part eller dennes repræsentant har modtaget forbrugers bestilling i bopælslandet,
- c) hvis aftalen angår salg af løsøregerstande, og forbrugeren er rejst fra bopælslandet til et andet land og dér har afgivet bestilling, når forbrugers rejse var arrangeret af sælgeren med det formål at få forbrugeren til at indgå købsaftale.

De gældende regler i forbruger aftaleloven er præceptive, jf. herved lovens § 16, hvorefter reglerne ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Forbruger aftalelovens fjernsalgsregler er endvidere internationalt præceptive efter konventionens artikel 7, jf. lovens § 13.

Bestemmelsen i artikel 5, stk. 2, 1. led (pkt. a ovenfor), tager sigte på aftaler, hvor den erhvervsdrivende har rettet henvendelse enten direkte til forbrugeren eller gennem reklamering, og den dækker bl.a. fjernsalg og postordresalg. Det er en forudsætning, at der af den erhvervsdrivende er foretaget visse handlinger, f.eks. reklamering gennem aviser eller fjernsyn, og henvendelsen skal være specielt beregnet for den pågældende stat, jf. Peter Arnt Nielsen, *International privat- og procesret* (1997) s. 518. Det er en betingelse for, at forbrugeren kan påberåbe sig artikel 5, at forbrugeren fysisk befinder sig i sit bopælsland ved afgivelsen af accept eller tilbud.

Vedrørende spørgsmålet om, hvordan forudsætningen i artikel 5 om *særligt tilbud/reklamering* over for forbrugeren skal forstås i relation til *handel over internettet*, må det under hensyn til det danske sprogs meget begrænsede udbredelse uden for landets grænser, antages, at al reklamering på internettet, som er affattet på dansk, er rettet (også) mod Danmark, og at en sådan reklamering derfor er omfattet af Romkonventionens artikel 5, stk. 2, 1. led. Dette gælder, uanset om der er reklameret/givet tilbud under toplevel-domænet “.dk“ eller under et andet toplevel-domæne.

Uden for sådanne tilfælde er det udvalgets opfattelse, at spørgsmålet må afgøres efter en helhedsvurdering, jf. i samme retning bemærkningerne til e-handelsloven, hvor der om problemstillingen bl.a. er anført følgende, jf. L 61 fremsat 29. januar 2002, pkt. 3.3:

“Udgangspunktet er, at en erhvervsdrivendes markedsføring på en hjemmeside anses for at være rettet mod det danske marked, hvis en helhedsvurdering af forskellige faktorer indikerer dette. Ved vurderingen heraf indgår navnlig faktorer som hvilke sprog, valuta eller andre nationale kendetegn, der anvendes, i hvilket omfang virksomheden eller den pågældende ydelse i øvrigt markedsføres på det danske marked, hvorvidt der er en sammenhæng mellem markedsføring på internettet og andre markedsføringsaktiviteter på det danske marked, og hvorvidt den erhvervsdrivende accepterer at indgå aftaler med forbrugere hjemmehørende i Danmark.“

Efter udvalgets opfattelse kan det forhold, at en reklame på en hjemmeside er affattet på et sprog, som kan forstås af en forbruger i Danmark, ikke anses at være tilstrækkeligt til, at reklameringen kan anses for rettet mod det danske marked.

Har en svensk erhvervsdrivende således på en svensk-sproget hjemmeside under det svenske toplevels-domæne udbudt varer eller tjenesteydelser til priser opgivet i svenske kroner, må en dansk forbruger kunne sige sig selv, at annoncen er rettet mod det svenske marked. Foretager den danske forbruger en bestilling via en sådan hjemmeside, kan den pågældende ikke anses at have en berettiget forventning om, at aftalen vil blive undergivet dansk ret. Dette gælder i hvert fald, hvis det på hjemmesiden udtrykkeligt er oplyst, at den alene er rettet mod det svenske marked, og at aftaler vil blive undergivet svensk ret. Fremgår det på den anden siden af hjemmesidens eget indhold, at den også retter sig mod det danske marked, f.eks. fordi der er dansksprogede afsnit eller medtaget oplysninger af betydning for det danske marked, herunder prisoplysninger i danske kroner, må hjemmesiden anses for rettet også mod det danske marked uanset eventuelle bestemmelser på hjemmesiden om, at den kun retter sig mod det svenske marked, eller om, at aftaler vil blive undergivet svensk ret. En dansk forbruger, som foretager en bestilling via en sådan hjemmeside, kan derfor påberåbe sig de ufravigelige bestemmelser i forbrugeraftaleloven.

En fjernsalgsaftale mellem en dansk forbruger og en udenlandsk virksomhed, som driver et system for fjernsalg, kan også komme i stand ved, at forbrugeren *pr. telefon eller via brev eller elektronisk post* kontakter den udenlandske virksomhed med anmodning om at få tilsendt et tilbud. Sendes tilbudet herefter – *pr. brev eller elektronisk post* – direkte til forbrugeren, vil aftalen skulle undergives de ufravigelige danske regler om fjernsalg uanset en eventuel lovvalgsklausul, jf. herved Romkonventionens artikel 5, stk. 2, 1. led, som efter sin ordlyd ikke er begrænset til at omfatte uanmodede tilbud eller reklamering i forbrugers bopælsland.

Den omstændighed, at den erhvervsdrivende vælger at levere til en forbruger i et bestemt land, kan efter udvalgets opfattelse ikke i sig selv anses for ensbetydende med, at der er fremsat særligt tilbud i dette land, således at de forbrugerbeskyttelsespræceptive regler i dette land skal finde anvendelse. Der må med andre ord være adgang til at aftale lovvalg, dvs. således at en forbruger, der benytter sig af et tilbud på en hjemmeside, der ikke er rettet mod forbrugers hjemland, kan acceptere, at (alene) de beskyttelsespræceptive regler i det land, som reklameringen er rettet mod, finder anvendelse.

c. I det omfang der i domstolslandets lov eller via EU er fastsat internationalt præceptive regler, har disse forrang for Romkonventionens lovvalgsregler, hvis der er modstrid mellem reglerne, jf. konventionens artikel 7, stk. 2, og artikel 20. Efter konventionens artikel 7, stk. 1, kan der endvidere, selv om loven i et bestemt land skal finde anvendelse på tvisten, tillægges internationalt præceptive regler i et andet land virkning, hvis forholdet har en nær tilknytning til dette land.

Af internationalt præceptive regler, som hidrører fra EU, kan bl.a. nævnes reglerne i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. direktivets artikel 12, stk. 2, og nu også reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. dette direktivs artikel 12, stk. 2, der omtales nærmere i afsnit 7.12. Af disse bestemmelser følger det, at forbrugeren – uanset en aftale om, at en kontrakt skal være undergivet et tredjelandets lov – ikke må berøves den beskyttelse, der følger af direktivet, hvis aftalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstater. Artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv er gennemført i dansk ret ved forbrugeraftalelovens § 13.

Af danske internationalt præceptive regler kan bl.a. nævnes forsikringsaftalelovens §§ 5, 6, stk. 3, og 7-9 om risikoplysninger, jf. lovens § 10, stk. 1, og nedenfor under pkt. d.

d. Lovvalgsreglerne i de under pkt. a nævnte *forsikringsdirektiver* (2. og 3. skadesdirektiv og livsforsikringsdirektiv), der i det væsentlige er sammenfaldende, gælder kun for forsikringsaftaler, der dækker risici, der består i en medlemsstat.

Hovedreglen er, at risikolandets lov finder anvendelse, og risikoen anses som hovedregel at være beliggende i det land, hvor forsikringstageren har sin sædvanlige bopæl. Er der tale om forsikring af en fast ejendom, anses risikoen for at være beliggende i det land, hvor ejendommen er beliggende. Hvis forsikringstageren har sin sædvanlige bopæl i ét land, men risikoen er beliggende i et andet land, kan det i aftalen bestemmes, at enten det ene eller det andet lands lov skal være afgørende.

I visse tilfælde, herunder ved livsforsikring og ved forsikring af masserisici som f.eks. en sædvanlig familieforsikring, er der frit lovvalg, såfremt lovgivningen i det land, hvis lovgivning ellers ville være afgørende, tillader det.

Det følger af direktiverne, at ufravigelige regler i risikolandets lov skal respekteres, uanset hvilket lands lovgivning der finder anvendelse på tvisten. Endvidere kan domstolslandet anvende egne internationalt præceptive regler, uanset hvilken lovgivning der gælder for aftalen. For Danmarks vedkommende kan som eksempel på sådanne ufravigelige regler nævnes de ovenfor under pkt. c nævnte regler i forsikringsaftaleloven.

7.4. Supplerende oplysningskrav – direktivets artikel 4

Af direktivets *artikel 4, stk. 1*, følger det, at hvis der findes bestemmelser i fællesskabslovgivningen om finansielle tjenesteydelser, der indeholder andre krav om forhåndsuplysninger end de krav, der følger af artikel 3, stk. 1, gælder disse krav fortsat.

Der henvises til kapitel 5.3.2 vedrørende gældende regler om oplysningspligt ved aftaler om finansielle tjenesteydelser. Som det fremgår heraf, hviler disse oplysningskrav i høj grad på fællesskabsregler, men i modsætning til oplysningspligterne efter artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser gælder reglerne ikke kun for fjernsalgsaftaler og ofte heller ikke kun for forbrugeraftaler.

Bestemmelsen i artikel 4, stk. 1, kræver ikke indførelse af nationale regler, idet bestemmelsen blot slår fast, at regler om forhåndsuplysninger, der er fastsat i medlemsstaternes lovgivninger i medfør af gældende fællesskabsregler om finansielle tjenesteydelser, gælder ved siden af direktivets oplysningskrav.

Direktivet indeholder endvidere i *artikel 4, stk. 2*, en adgang for medlemsstaterne til at opretholde eller indføre strengere krav om forhåndsuplysninger end de oplysninger, der følger af direktivets artikel 3, stk. 1. Direktivet er således udtryk for minimumsharmonisering for så vidt angår kravet om forhåndsuplysninger.

Udvalget foreslår på nogle enkelte punkter, at der i medfør af artikel 4, stk. 2, indføres supplerende krav om forhåndsuplysninger.

Det foreslås således, at det pålægges den erhvervsdrivende at give forbrugeren oplysning om fortrydelsesfristens varighed og begyndelsestidspunkt. Om baggrunden herfor henvises til afsnit 7.6.2.3.1 nedenfor og til § 13, stk. 1, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 6, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det foreslås endvidere at indføre en pligt for den erhvervsdrivende til at give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning, jf. § 13, stk. 1, nr. 8, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 13, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Efter direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 4, litra b, skal der gives oplysning om, hvorvidt der findes garantiordninger, der ikke er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/19/EF af 30. maj 1994 om indskudsgarantiordninger og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/9/EF af 3. marts 1997 om investorgarantiordninger. Set i forhold til direktivbestemmelsen indebærer udvalgets forslag således en mindre udvidelse af oplysningspligten, jf. nærmere afsnit 7.3.2.3 ovenfor.

Endelig foreslår udvalget, at det i de tilfælde, hvor der indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken, og hvor den erhvervsdrivende efter direktivets artikel 3, stk. 3, kan nøjes med at give forbrugeren en vis mindre del af de prækontraktuelle oplysninger, tillige pålægges den erhvervsdrivende i forbindelse med telefonsamtalen at give de oplysninger om eventuelle særlige risici mv. ved tjenesten, som følger af § 13, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, henholdsvis § 34 e, stk. 1, nr. 10, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Det henvises til afsnit 7.3.3.3 ovenfor og til § 13, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter direktivets *artikel 4, stk. 3*, skal medlemsstaterne give Kommissionen underretning om nationale bestemmelser

vedrørende krav om forhåndsoplysninger, jf. stk. 1 og 2, hvis disse krav går videre end kravene i artikel 3, stk. 1. Kommissionen skal ved udarbejdelsen af den revisionsrapport, der er nævnt i direktivets artikel 20, stk. 2, tage hensyn til de nationale supplerende oplysningskrav. Efter *artikel 4, stk. 4*, skal Kommissionen endvidere for at skabe gennemsigtighed sørge for, at de nationale supplerende oplysningskrav gøres tilgængelige for forbrugere og erhvervsdrivende.

Som det fremgår, retter bestemmelserne i artikel 4, stk. 3 og 4, sig til medlemslandene og Kommissionen, og de kræver ikke indførelse af nationale regler.

Der vil skulle gives meddelelse til Kommissionen om de yderligere oplysningskrav, der foreslås indført ved § 13, stk. 1, nr. 3 og 8, og § 13, stk. 2, jf. § 13, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 6 og 13, og § 34 e, stk. 3, jf. § 34 e, stk. 1, nr. 10, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.5. Krav om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium – direktivets artikel 5

7.5.1. Indledning

Direktivet indeholder i artikel 5, stk. 1 og 2, regler om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på “varigt medium“. Begrebet varigt medium er defineret i direktivets artikel 2, litra f, jf. herom i afsnit 7.2.5.

Efter direktivets *artikel 5, stk. 1*, er det udgangspunktet, at der forud for aftalens indgåelse skal gives forbrugeren meddelelse om alle forhåndsoplysninger samt vilkårene for aftalen på papir eller andet varigt medium.

Hvis aftalen indgås under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, der gør det umuligt at opfylde kravet inden aftalens indgåelse, kan den erhvervsdrivende dog vente med at opfylde forpligtelsen til straks herefter, jf. *artikel 5, stk. 2*.

Direktivet indeholder desuden i *artikel 5, stk. 3*, regler om en ret for forbrugeren til på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir og til i visse tilfælde at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik.

7.5.2. Artikel 5, stk. 1 og 2.

7.5.2.1. Direktivbestemmelserne

Efter direktivets artikel 5, stk. 1, skal den erhvervsdrivende meddele forbrugeren alle aftalevilkår og -betingelser samt alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, og artikel 4, på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, i god tid inden denne bindes af nogen fjernaftale eller noget fjerntilbud.

Hvis aftalen er indgået på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, der ikke gør det muligt at udlevere aftalevilkår og -betingelser samt oplysninger i overensstemmelse med reglen i stk. 1, skal den erhvervsdrivende opfylde forpligtelsen straks efter fjernsalgsaftalens indgåelse, jf. artikel 5, stk. 2.

Begrebet “varigt medium“ er i direktivets artikel 2, litra f, defineret som “en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.“ Der henvises til afsnit 7.2.5 vedrørende det nærmere indhold af begrebet “varigt medium“.

7.5.2.2. Gældende ret

Forbrugerftaleloven indeholder i § 11 a, stk. 1-3, regler om meddelelse af oplysninger på varigt medium i forbindelse med indgåelse af fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Efter § 11 a, stk. 1, gælder som hovedregel, at hovedparten af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren inden aftalens indgåelse, skal bekræftes skriftligt på papir eller andet varigt medium, hvis der indgås en aftale. De oplysninger, der skal gentages, hvis forbrugeren ikke allerede har fået oplysningerne på varigt medium, er

oplysning om den erhvervsdrivendes navn og adresse, varens eller tjenesteydelsens væsentligste egenskaber og pris, eventuelle leveringsomkostninger, leverings- og betalingsvilkår mv. og oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret.

Herudover skal forbrugeren have nogle yderligere oplysninger på varigt medium, herunder bl.a. oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan klage, betingelserne for brug af garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice, de nærmere vilkår for benyttelse af fortrydelsesretten samt vilkårene for forbrugers opsigelse af aftalen, hvis aftalen er af længere eller ubestemt varighed, jf. nærmere § 11 a, stk. 1 og 2.

Kravet om meddelelse af oplysningerne på varigt medium skal opfyldes snarest muligt, ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, senest ved overgivelsen, jf. § 11 a, stk. 3.

Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5938 og 5959 f vedrørende den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11 a.

Som det bl.a. fremgår heraf, er bestemmelsen en gennemførelse af artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

7.5.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 5, stk. 1 og 2

Artikel 5, stk. 1 og 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer i et vist omfang til artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, der er gennemført ved den gældende forbrugeraftalelovs § 11 a.

Der består dog den forskel, at hvor det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugeraftaleloven foreskriver, at der – som supplement til forhåndsoplysningerne – skal gives nogle yderligere oplysninger i forbindelse med aftalens indgåelse, så skal samtlige oplysninger gives forudgående efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Der består endvidere en forskel med hensyn til tidspunktet for opfyldelsen af kravet om meddelelse på varigt medium.

Efter artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 3, skal oplysningerne gives på varigt medium snarest muligt, ved køb af varer senest ved overgivelsen til forbrugeren.

Efter artikel 5, stk. 1 og 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal kravet derimod opfyldes i god tid, *inden* forbrugeren bindes af fjernsalgsaftalen eller et fjernsalgstilbud, dog således at kravet først skal opfyldes straks efter aftalens indgåelse, hvis det er umuligt at opfylde det inden aftaleindgåelsen.

På grund af de forskelle, der består mellem den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 1-3 (der hviler på artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv), og artikel 5, stk. 1 og 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, er der ikke mulighed for at lade finansielle tjenesteydelser være omfattet af den gældende regel.

Udvalget finder samtidig, at det vil være unødigt byrdefuldt for den erhvervsdrivende, hvis der skal ske meddelelse af samtlige oplysninger og aftalevilkår på varigt medium inden aftalens indgåelse også uden for de tilfælde, hvor der består en direktivbestemt pligt hertil.

Udvalget foreslår derfor den gældende regel vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser opretholdt, samtidig med at der foreslås indført en særlig regel om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium for finansielle tjenesteydelser. Denne regel skal indeholde adgang til at opfylde kravet om varigt medium efter aftalens indgåelse, hvis den anvendte fjernkommunikationsteknik umuliggør opfyldelse inden aftaleindgåelsen, jf. direktivets artikel 5, stk. 2.

Som nævnt ovenfor er begrebet varigt medium defineret i direktivets artikel 2, litra f. Begrebets nærmere indhold er beskrevet i afsnit 7.2.5.

De *forhåndsoplysninger*, der efter *artikel 5, stk. 1*, skal meddeles forbrugeren på varigt medium, er “alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, og artikel 4”.

Artikel 3, stk. 1, indeholder en opregning af en række oplysninger, som den erhvervsdrivende skal meddele

forbrugeren inden aftalens indgåelse, mens henvisningen til artikel 4 omfatter de yderligere krav om forhåndsoplysninger, som måtte være indført i medlemsstaterne i medfør af minimumsklausulen i artikel 4, stk. 2.

Det bemærkes, at artikel 4, stk. 1, indeholder en bestemmelse om, at gældende fællesskabsregler om finansielle tjenesteydelser, som indeholder andre krav om forhåndsoplysninger, fortsat skal gælde. De oplysningskrav, der følger af de gældende fællesskabsregler vedrørende finansielle tjenesteydelser, gælder ikke kun for fjernsalgsaftaler og ofte heller ikke kun for forbrugeraftaler, og der er endvidere med disse regler tale om en i hovedsagen offentligretlig og ikke civilretlig regulering af forholdet mellem den erhvervsdrivende og dennes aftalepart. Henvisningen i artikel 5, stk. 1, til artikel 4 kan derfor efter udvalgets opfattelse ikke anses for ensbetydende med, at manglende overholdelse af disse oplysningskrav vil have civile retlige konsekvenser i relation til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Kravet om meddelelse af alle forhåndsoplysningerne på varigt medium skal opfyldes, selv om den forudgående oplysningspligt måtte have været begrænset som følge af, at kommunikationen mellem parterne er foregået pr. telefon, jf. direktivets artikel 3, stk. 3, samt § 13, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34 e, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Der henvises til afsnit 7.3 vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 3, og til afsnit 7.4 vedrørende de forslag til supplerende oplysningskrav, som udvalget foreslår indført i medfør af artikel 4, stk. 2.

Herudover skal forbrugeren modtage *aftalevilkårene* på varigt medium.

Hvis en forbruger som reaktion på en tv-reklame for et forsikringselskab telefonisk retter henvendelse til selskabet med henblik på indgåelse af en aftale, vil selskabet under samtalen skulle opfylde den (begrænsede) oplysningspligt, der følger af direktivets artikel 3, stk. 3, og udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven § 34 e, stk. 3. Samtidig vil de nærmere vilkår for aftalen ofte blive aftalt/drøftet. Selskabet vil herefter typisk fremsende et skriftligt tilbud til forbrugeren. For at opfylde kravet om meddelelse af oplysningerne på varigt medium skal selskabet i dette brev meddele forbrugeren samtlige forhåndsoplysninger efter artikel 3, stk. 1, samt de vilkår, der i øvrigt er aftalt mellem parterne. Aftalen vil herefter anses for indgået ved forbrugers accept af tilbudet.

Er de nærmere vilkår for aftalen ikke drøftet under samtalen, idet forbrugeren blot har bedt om at få fremsendt et tilbud, vil selskabet i det tilbud, der efterfølgende fremsendes til forbrugeren, normalt anføre selskabets standardaftalevilkår. Hvis forbrugeren accepterer tilbudet, vil disse standardvilkår anses for accepteret. Kravet om varigt medium vil i dette tilfælde anses for opfyldt, hvis de foreskrevne forhåndsoplysninger tillige er oplyst i tilbuds brevet.

I et tilfælde, hvor en finansiell tjenesteydelse f.eks. udbydes på en hjemmeside på internettet, og hvor aftalen indgås ved forbrugers klik med musen på et ikon på skærmen, vil det være den erhvervsdrivendes standardaftalevilkår, der er lagt på hjemmesiden, og disse vil anses som accepteret af forbrugeren ved dennes klik på ikonet. Da en hjemmeside som udgangspunkt ikke kan anses for et varigt medium, jf. dog nærmere afsnit 7.2.5 ovenfor, vil den erhvervsdrivende i et sådant tilfælde skulle sørge for, at forbrugeren straks herefter meddeles oplysningerne og vilkårene på varigt medium, f.eks. pr. brev eller elektronisk post.

Den nævnte situation er samtidig et eksempel på, at anvendelsen af en bestemt fjernkommunikationsteknik i forbindelse med aftalens indgåelse umuliggør opfyldelsen af kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium inden aftalens indgåelse, jf. *artikel 5, stk. 2*.

Som et andet eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor aftalen vedrørende en finansiell tjenesteydelse indgås i forbindelse med forbrugers telefoniske henvendelse til den erhvervsdrivende. I et sådant tilfælde må kravet om meddelelse af oplysningerne og aftalevilkårene på varigt medium opfyldes ved, at den erhvervsdrivende straks efter aftaleindgåelsen sender de foreskrevne oplysninger til forbrugeren. Dette kan f.eks. ske pr. brev eller elektronisk post.

Kravet i artikel 5, stk. 2, om meddelelse af oplysninger på varigt medium *straks efter aftalens indgåelse* må efter udvalgets opfattelse antages at indebære, at den erhvervsdrivende skal opfylde forpligtelsen, så snart det er muligt efter aftaleindgåelsen. I de ovennævnte eksempler vil den erhvervsdrivende således formentlig skulle sende brevet/e-posten samme dag eller senest dagen efter.

Det følger endvidere af artikel 5, stk. 2, at det er en betingelse for at vente med at opfylde kravet om meddelelse af

oplysninger på varigt medium til efter aftalens indgåelse, at aftalen er indgået på forbrugerens anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, der umuliggør rettidig opfyldelse af kravet.

Retsvirkningen af, at kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium ikke opfyldes af den erhvervsdrivende, er, at en eventuel fortrydelsesfrist ikke begynder at løbe, jf. direktivets artikel 6, stk. 1, 2. pind, og nærmere i afsnit 7.6.2.3.1. Udvalget foreslår endvidere en regel om bødestraf ved grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse, jf. nærmere herom i afsnit 7.11.

Der henvises til § 12 (vedrørende fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser) og § 14 (vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser) i udkastet til en ny forbruger aftalelov og til § 34 f i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.5.3. Artikel 5, stk. 3.

7.5.3.1. Direktivbestemmelsen

Af direktivets artikel 5, stk. 3, følger det, at forbrugeren på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet har ret til på anmodning at få aftalevilkårene udleveret på papir. Forbrugeren har desuden ret til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse.

7.5.3.2. Gældende ret

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en regel svarende til direktivets artikel 5, stk. 3. Der findes heller ikke i gældende lovgivning en sådan regel – hverken for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser eller for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

7.5.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 5, stk. 3

Direktivets artikel 5, stk. 3, nødvendiggør, at der indføres en bestemmelse om forbrugerens ret til under aftaleforholdet på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir samt ret til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, hvis det ikke er i strid med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse.

Af artikel 5, stk. 3, 1. led, fremgår det, at forbrugerens ret til på begæring at få udleveret aftalevilkårene gælder under aftaleforholdet. Det er udvalgets opfattelse, at aftaleforholdet må anses for afsluttet, når aftalen er endeligt opfyldt fra begge parter side.

Af artikel 5, stk. 3, 1. led, fremgår endvidere, at det kun er *aftalevilkårene* – og altså ikke den del af forhåndsoplysningerne, der ikke er en del af aftalevilkårene – som forbrugeren kan kræve at få udleveret på papir.

Udvalget har overvejet, om direktivbestemmelsen giver mulighed for, at den erhvervsdrivende kan afkræve forbrugeren betaling for udgifter til udskrift af aftalevilkårene. Udvalget finder imidlertid ikke, at der er adgang til at fastsætte en regel herom.

Som eksempel på ændring af den benyttede fjernkommunikationsteknik, jf. artikel 5, stk. 3, 2. led, kan tænkes en situation, hvor der er indgået en forsikrings- eller en låneaftale ved elektronisk post, og hvor forbrugeren anmoder om for fremtiden at modtage henvendelser vedrørende aftalen med almindelig post. Den omvendte situation kan også tænkes, dvs. hvor aftalen er indgået og den løbende kontakt mellem parterne er foregået via almindelig postforsendelse, og hvor forbrugeren beder om for fremtiden at modtage henvendelser med elektronisk post.

Efter direktivbestemmelsen er der kun adgang til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, hvis det ikke er uforeneligt med den indgåede aftale. Det vil således afhænge af den enkelte aftale, om der er adgang til at ændre den benyttede teknik.

Ændringen må heller ikke være uforenelig med karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse. Hvis der

f.eks. er tale om en netbank-aftale, hvor en del af ydelsen er, at bl.a. kontoudtog og -oversigter sendes til forbrugeren med elektronisk post, synes det ikke at kunne forenes med karakteren af den leverede ydelse, hvis forbrugeren for fremtiden ønsker at få oversigterne med almindelig post.

Der henvises til § 15 i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 g i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det bemærkes, at udvalget stiller forslag om, at reglen gøres fælles for finansielt fjernsalg og almindeligt fjernsalg, jf. kapitel 9.2.2.2. Dette skyldes, at flere og flere tekniske indretninger som følge af den teknologiske udvikling må forudses at kunne anses for varige medier, jf. afsnit 7.2.5 ovenfor, hvorfor forbrugeren vil kunne have behov for under aftaleforholdet at få aftalevilkårene udleveret på papir.

7.6. Fortrydelsesretten – direktivets artikel 6

7.6.1. Indledning

Direktivets artikel 6 indeholder regler om, i hvilke tilfælde der er fortrydelsesadgang, om fortrydelsesfristen og dens beregning, om fremgangsmåden ved udnyttelse af fortrydelsesretten og om visse retsvirkninger af at udøve fortrydelsesretten. Bestemmelsen er en totalharmoniseringsregel, og medlemsstaterne kan derfor ikke indføre eller opretholde lempeligere eller strengere regler, end hvad der følger af direktivbestemmelsen.

Artikel 6, stk. 1, fastsætter fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt. Fremgangsmåden ved udnyttelse af fortrydelsesretten følger af direktivets *artikel 6, stk. 6*.

I *artikel 6, stk. 2*, er opregnet nogle tilfælde, hvor der ikke er fortrydelsesret, og i *artikel 6, stk. 3*, nogle tilfælde, hvor medlemsstaterne selv kan vælge, om der skal indføres fortrydelsesret. Det bemærkes, at de nævnte områder ikke er undtaget fra oplysningspligten efter direktivet, og det forhold, at der ikke er fortrydelsesret i disse tilfælde, er således ikke ensbetydende med, at oplysningskravene ikke skal overholdes.

Efter *artikel 6, stk. 7*, medfører forbrugeren udnyttelse af fortrydelsesretten også ophævelse af en til fjernsalgsaftalen knyttet anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser.

Bestemmelserne i direktivets *artikel 6, stk. 4 og 5*, retter sig til medlemslandene og fastslår bl.a., at der skal gives underretning til Kommissionen, hvis en medlemsstat benytter sig af muligheden i *artikel 6, stk. 3*. Bestemmelserne kræver således ikke indførelse af nationale regler. Det samme gælder *artikel 6, stk. 8*, der fastsætter, at direktivets regler om fortrydelsesret ikke berører de nationale regler om ophævelse og opsigelse mv. af en fjernsalgsaftale. Disse bestemmelser vil derfor ikke blive omtalt yderligere i det følgende.

7.6.2. Artikel 6, stk. 1, artikel 6, stk. 2, litra c, og artikel 6, stk. 6.

7.6.2.1. Direktivbestemmelserne.

Efter direktivets *artikel 6, stk. 1*, skal der gælde en generel fortrydelsesfrist på 14 dage. Ved fjernsalgsaftaler om livsforsikring omfattet af 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF – nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF om livsforsikring) skal der dog gælde en fortrydelsesfrist på 30 dage, jf. også *artikel 17*. Der skal ligeledes gælde en 30 dages fortrydelsesfrist ved fjernsalgsaftaler om individuelle pensionsordninger.

Fristen begynder at løbe fra det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) den dag, aftalen er indgået, dog ved livsforsikringsaftaler først det tidspunkt, hvor forbrugeren får meddelelse om, at aftalen er indgået, eller
- 2) den dag, forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til *artikel 5, stk. 1 og 2*.

Hvis forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten, skal den pågældende inden udløbet af fortrydelsesfristen give den erhvervsdrivende meddelelse herom efter de anvisninger, som den pågældende har modtaget i medfør af direktivets

artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra d, jf. *artikel 6, stk. 6*. Meddelelsen skal gives på en måde, som har beviskraft i henhold til national lov. Fristen anses for overholdt, hvis meddelelsen, når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Efter artikel 6, stk. 1 in fine, kan medlemsstaterne ved siden af fortrydelsesretten fastsætte, at “tvangsfuldbyrdelsen af fjernsalgsaftaler om investeringsservice suspenderes i samme periode som fastsat i dette stykke“. Det bemærkes, at der med anvendelsen af udtrykket “tvangsfuldbyrdelse“ formentlig er tale om en oversættelsesfejl, således at det korrekte udtryk er “iværksættelse“, “påbegyndelse“ eller lignende, jf. også nedenfor under afsnit 7.6.2.3.2.

Efter direktivets *artikel 6, stk. 2, litra c*, gælder fortrydelsesretten ikke for aftaler, som efter forbrugers ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden fortrydelsesretten udøves.

7.6.2.2. Gældende ret om fortrydelsesfrist og beregningen heraf samt fremgangsmåden ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

Fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fjernsalg indeholder i §§ 12-12 b regler om fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler vedrørende varer og tjenesteydelser og løbende levering heraf. Fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er ikke omfattet af disse regler, jf. lovens § 10 c, stk. 1, nr. 1.

Det følger af § 12 a, stk. 1, jf. stk. 3, at hvis forbrugeren ved køb af varer eller aftale om løbende levering af varer vil bruge fortrydelsesretten, skal denne i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke ved aftalen har påtaget sig at afhente varen, tilbagelevere det modtagne til den erhvervsdrivende senest 14 dage efter det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde, eller 2) den dag, forbrugeren modtog de i § 11 a foreskrevne oplysninger. Hvis den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten, skal der ske underretning til den erhvervsdrivende inden for de nævnte frister, jf. § 12 a, stk. 1, jf. stk. 5. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde, jf. § 12 a, stk. 2.

Af § 12 b, stk. 1, følger det, at hvis forbrugeren ved aftale om tjenesteydelser eller løbende levering heraf vil bruge fortrydelsesretten, skal den pågældende underrette den erhvervsdrivende herom senest 14 dage efter det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, forbrugeren modtog underretning om aftalens indgåelse, eller 2) den dag, forbrugeren modtog de i § 11 a foreskrevne oplysninger. Fristen udløber senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren modtog underretning om aftalens indgåelse, jf. § 12 b, stk. 2.

Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren har tilbagesendt varen/afsendt underretningen med post eller lignende inden fristens udløb, jf. § 12 a, stk. 3 og 5, og § 12 b, stk. 3, jf. § 6, stk. 3. Fortrydelsesretten kan også udnyttes ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, jf. nærmere § 12 a, stk. 3 og 5, og § 12 b, stk. 3, jf. § 6, stk. 4.

Ved fjernsalg af tjenesteydelser samt ved fjernsalg af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, forudsat at forbrugeren forinden har givet samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 12, stk. 2. Denne begrænsning gælder dog ikke, hvis aftalen vedrører løbende levering og er indgået i forbindelse med en lovlig (jf. lovens § 2, stk. 2,) uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren.

De nævnte bestemmelser om fortrydelsesret er en gennemførelse af artikel 6, stk. 1-3, i det generelle fjernsalgsdirektiv. For så vidt angår fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser er der tale om enkelte afvigelser fra direktivet, da direktivet fastsætter en fortrydelsesfrist på 7 hverdage i stedet for de 14 kalenderdage, der følger af den danske regel, og da fortrydelsesfristen efter direktivet (alternativt) begynder at løbe den dag, hvor aftalen indgås, mens det afgørende tidspunkt efter den tilsvarende danske regel er den dag, hvor forbrugeren modtager underretning om aftalens indgåelse, jf. herom nedenfor i afsnit 7.6.2.3.1.

Af den gældende lovs § 17 følger det, at hvis den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten i henhold til lovens kapitel 3 (aftaler indgået uden for fast forretningssted), kapitel 4 (fjernsalgsaftaler) eller kapitel 4 a (forsikringsaftaler) falder på en helligdag, en lørdag eller grundlovsdag, udløber fristen den følgende hverdag.

Denne bestemmelse stammer fra den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978 og svarer til gældsbrevslovens § 5, stk. 2.

Forsikringsaftaler

På det finansielle område findes der kun regler om fortrydelsesret i relation til forsikringsaftaler.

Forbrugeraftaleloven indeholder i kapitel 4 a regler om fortrydelsesret ved forbrugerforsikringer. Reglerne gælder, uanset om der er tale om fjernsalg eller ej. Reglerne gælder ikke for såkaldte korttidsforsikringer, der angår en risiko, som er aktuel i et begrænset tidsrum på op til en måned (som f.eks. rejsegodsforsikringer), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring (f.eks. en del af en tegnet familieforsikring), jf. § 13 a, stk. 2, og bemærkningerne hertil i Folketingstidende 1992/1993, tillæg A, sp. 3675 f.

Efter lovens § 13 a, stk. 1, jf. § 13 c, stk. 1 og 2, kan forbrugeren træde tilbage fra forsikringsaftalen inden for en frist på 14 dage, hvilken frist regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har fået forsikringsbetingelserne i hænde, dog tidligst fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om forsikringsaftalens indgåelse.

Hvis forbrugeren vil udnytte fortrydelsesretten, skal den pågældende underrette forsikringsselskabet herom inden fristens udløb, jf. § 13 c. Af henvisningen i § 13 c, stk. 3, til § 6, stk. 3 og 4, følger det, at det er tilstrækkeligt, at forbrugeren har afsendt underretningen med post eller lignende inden fristens udløb, og at fortrydelsesretten også kan udnyttes ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra selskabet, medmindre forsendelsen først kommer frem efter fristens udløb.

Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, dvs. uanset om forsikringsselskabet har påbegyndt opfyldelsen af sine forpligtelser (i form af løbende at garantere risikodækning) inden fortrydelsesrettens udløb, jf. § 13 a, stk. 1, 2. pkt. Hvis forbrugeren bruger fortrydelsesretten, kan forsikringsselskabet ikke kræve vederlag for de dage, hvor forbrugeren har været dækket af forsikringen, jf. § 13 c, stk. 3, jf. § 9, stk. 1.

Herudover indeholder forsikringsaftaleloven i § 97 a og § 119 a regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler vedrørende livsforsikring samt ulykkes- og sygeforsikring. Disse regler, der for så vidt angår fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt svarer til reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a, gælder, uanset om der er tale om en forbrugerforsikring, og uanset om der er tale om fjernsalg eller ikke.

Reglerne i såvel forbrugeraftalelovens kapitel 4 a som forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a er indsat ved lov nr. 262 af 6. maj 1993 som led i implementeringen af artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990 – nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF om livsforsikring).

Efter den nævnte direktivbestemmelse – dvs. som den var affattet før ændringen gennemført ved artikel 17 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – skal en forsikringstager, der tegner en individuel livsforsikring (og en ulykkes- og sygeforsikring i tilknytning til en livsforsikring), have en frist på mellem 14 og 30 dage fra det tidspunkt, hvor den pågældende har fået meddelelse om forsikringsaftalens indgåelse, til at opsigte aftalen, således at den pågældende fremover fritages for alle forpligtelser i henhold til aftalen. Efter artikel 15, stk. 2, kan medlemsstaterne undlade at anvende reglen på aftaler, der indgås for 6 måneder eller derunder, jf. herom nedenfor i afsnit 7.6.3.2.

Der henvises til bemærkningerne til lov nr. 262 af 6. maj 1993, jf. Folketingstidende 1992/1993, tillæg A, sp. 3672, hvoraf det bl.a. fremgår, at der med de gennemgåede regler er tale om en i forhold til direktivet udvidet beskyttelse af forbrugere.

7.6.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 6, stk. 1, artikel 6, stk. 2, litra c, og artikel 6, stk. 6.

7.6.2.3.1. Fortrydelsesfristen og dens beregning.

Direktivets artikel 6, stk. 1, nødvendiggør, at der indføres en ret til med visse undtagelser, jf. afsnit 7.6.3 og 7.6.4 nedenfor, at fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse.

Det følger af bestemmelsen, at fortrydelsesfristen som udgangspunkt skal være på 14 dage. Ved fjernsalgsaftaler vedrørende livsforsikring omfattet af 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF om livsforsikring) skal der gælde en frist på 30 dage. Det samme gælder fjernsalgsaftaler vedrørende individuelle pensionsordninger.

Særreglen om 30 dages fortrydelsesfrist er – udover individuelle pensionsordninger – begrænset til fjernsalgsaftaler vedrørende livsforsikring omfattet af det nævnte 2. livsforsikringsdirektiv.

Efter det oprindelige 2. livsforsikringsdirektivs artikel 15, stk. 1, jf. artikel 10, stk. 1, gjaldt direktivets opsigelsesregel kun i tilfælde, hvor et forsikringssselskab fra et forretningssted, der er etableret i én medlemsstat, påtager sig forsikringsforpligtelsen i en anden medlemsstat, dvs. hvor der er tale om en grænseoverskridende tjenesteydelse. Ved 3. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 92/96/EØF af 10. november 1992) er bestemmelsen i artikel 15, stk. 1, imidlertid ændret, således at opsigelsesreglen ikke længere er begrænset til grænseoverskridende tjenesteydelser. Ved det nye livsforsikringsdirektiv – direktiv 2002/83/EF, der indeholder en sammenskrivning af alle livsforsikringsdirektiverne – er denne retstilstand opretholdt.

Særreglen om 30 dages fortrydelsesfrist gælder således, uanset om der er tale om grænseoverskridende forsikringsydelser.

Fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt er som nævnt ovenfor det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, aftalen er indgået, dog ved livsforsikringsaftaler først det tidspunkt, hvor forbrugeren får meddelelse om, at aftalen er indgået, eller 2) den dag, forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til artikel 5, stk. 1 og 2.

Ad 1): Aftalens indgåelse som begyndelsestidspunkt.

Til forskel fra den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 12 b om fjernsalg af ikke-finansielle tjenesteydelser, hvorefter det er afgørende, hvornår forbrugeren har modtaget *underretning* om aftalens indgåelse, regnes fristen efter artikel 6, stk. 1, 1. pind, (alternativt) fra *aftalens indgåelse*.

Ved forsikringsaftaler er det afgørende tidspunkt efter forbrugeraftalelovens § 13 c det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om forsikringsaftalens indgåelse. Det samme gælder efter artikel 6, stk. 1, 1. pind, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men kun for livsforsikringsaftaler.

Den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 12 b om fjernsalg af ikke-finansielle tjenesteydelser har baggrund i artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, der – på samme måde som artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – fastlægger, at fristen løber fra aftalens indgåelse.

Ved implementeringen af denne regel, der som den øvrige del af det generelle fjernsalgsdirektiv er en regel om minimumsharmonisering, fandt man imidlertid, at fristen burde regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager underretning om aftalens indgåelse, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5940. Om baggrunden for dette forslag, der ifølge bemærkningerne i nogle tilfælde ville medføre en lidt videre beskyttelse end efter direktivet, anførtes det, at en sådan regel fandtes at stemme bedst med de dagældende regler i forbrugeraftaleloven.

En fjernsalgsaftale kan indgås, uden at forbrugeren er klar over eller sikker på tidspunktet for aftalens indgåelse. Ved en annonce eller udsendelse af katalog mv. kan der således være tale om ikke et egentligt tilbud men alene en opfordring til at afgive tilbud, og hvis forbrugeren herefter afgiver tilbud, anses aftale for indgået, medmindre den erhvervsdrivende inden for kort tid meddeler ikke at ville acceptere tilbudet, jf. princippet i aftalelovens § 9 samt Lyng Andersen og Palle Bo Madsen, *Aftaler og mellemmand*, 4. udg., s. 53 og 55. Aftalens indgåelse kan også være knyttet til forbrugerenes afgivelse af accept, hvor det afgørende tidspunkt er det tidspunkt, hvor accepten er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Det er en forudsætning for, at forbrugeren kan udøve sin fortrydelsesret i rette tid, at den pågældende er klar over, hvornår fristen begynder at løbe.

En regel som den gældende, hvor underretning om aftalens indgåelse er skæringstidspunktet, sikrer, at fortrydelsesfristen ikke kan begynde at løbe på et tidspunkt, hvor forbrugeren ikke er klar over eller sikker på, at en aftale er indgået.

Efter udvalgets opfattelse er der også i forbindelse med gennemførelsen af artikel 6, stk. 1, 1. pind, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser behov for så vidt muligt at sikre, at fristen ikke løber, før forbrugeren er bekendt hermed.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indebærer totalharmonisering af fortrydelsesretten, og der kan derfor ikke – bortset fra for livsforsikringsaftaler, hvor der er pligt hertil – indføres en regel svarende til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 12 b, stk. 1, nr. 1, hvorefter fristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren modtager underretning om aftalens indgåelse.

Direktivet kan formentlig ikke antages at ville være til hinder for, at der blev indført en regel om, hvornår aftalen anses for indgået i relation til fortrydelsesretten. Efter udvalgets opfattelse vil det imidlertid ikke være hensigtsmæssigt at foretage en sådan sær-regulering i forbrugeraftaleloven af, hvornår en aftale anses for indgået.

Som det fremgår ovenfor, regnes fortrydelsesfristen fra det seneste af de to skæringstidspunkter nævnt i artikel 6, stk. 1, dvs. tidspunktet for aftalens indgåelse henholdsvis tidspunktet for modtagelse af oplysninger mv. Aftalens indgåelse bliver derfor kun begyndelsestidspunkt i de tilfælde, hvor den fulde oplysningspligt er opfyldt af den erhvervsdrivende inden aftalens indgåelse.

Udvalget finder, at hensynet til forbrugeren kan varetages ved, at den erhvervsdrivende – der allerede efter direktivet har pligt til at give oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, dennes varighed og betingelserne for at gøre den gældende (artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a) – udtrykkeligt pålægges også at give forbrugeren relevante oplysninger om, fra hvilket tidspunkt fortrydelsesfristen skal regnes.

På denne måde vil forbrugeren have fået oplysning om fortrydelsesfristens varighed og begyndelsestidspunkt, før fristen begynder at løbe.

Direktivet er ikke til hinder for, at der indføres yderligere krav om forhåndsoplysninger end de forhåndsoplysninger, der følger af artikel 3, stk. 1, jf. direktivets artikel 4, stk. 2. Der kan derimod ikke indføres krav om "efterfølgende" oplysninger.

Da den erhvervsdrivende skal opfylde sin oplysningspligt, inden der overhovedet indgås en aftale, jf. artikel 3, stk. 1, og artikel 4, stk. 2, vil den erhvervsdrivende ikke kunne oplyse forbrugeren om det nøjagtige tidspunkt for, hvornår fortrydelsesfristen begynder at løbe. Den erhvervsdrivende vil derimod kunne give forbrugeren de for fortrydelsesfristens beregning relevante oplysninger.

Hvis der f.eks. er tale om, at den erhvervsdrivende som led i et system for fjernsalg udbyder finansielle tjenesteydelser gennem annoncering, kan det i annoncen oplyses, at fortrydelsesfristen – forudsat at forbrugeren har fået alle de oplysninger, der kræves efter loven – begynder at løbe den dag, da virksomheden modtager forbrugers bestilling, og at dette ved almindelig postforsendelse vil sige dagen efter afsendelsen af bestillingen og ved bestilling via elektronisk post samme dag, som e-posten sendes.

Det bemærkes, at der ved indførelse af supplerende oplysningskrav i henhold til artikel 4, stk. 2, skal gives underretning herom til Kommissionen, jf. direktivets artikel 4, stk. 3.

Vedrørende det foreslåede supplerende oplysningskrav henvises til § 13, stk. 1, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og til § 34 e, stk. 1, nr. 6, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. I øvrigt henvises til § 18, stk. 1 og 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og til § 34 i og § 34 j i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Ad 2): Oplysningspligtens opfyldelse som begyndelsestidspunkt.

Det alternative tidspunkt for, hvornår fortrydelsesretten begynder at løbe, er efter artikel 6, stk. 1, 2. pind, det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til artikel 5, stk. 1 eller 2.

Efter artikel 5, stk. 1, skal forbrugeren, inden denne bindes af aftalen, meddeles "alle aftalevilkår samt alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, og artikel 4", på papir eller på andet varigt medium.

Efter artikel 5, stk. 2, kan den erhvervsdrivende vente med at opfylde forpligtelsen efter stk. 1 til straks efter fjernsalgsaftalens indgåelse, hvis aftalen på forbrugers anmodning er indgået under anvendelse af

fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på varigt medium inden aftalens indgåelse.

Artikel 3, stk. 1, indeholder en opregning af en række oplysninger, som den erhvervsdrivende skal meddele forbrugeren inden aftalens indgåelse, jf. nærmere ovenfor i kapitel 7.3, mens henvisningen til artikel 4 omfatter de yderligere krav om forhåndsoplysninger, som måtte være indført i medlemsstaterne i medfør af minimumsklausulen i artikel 4, stk. 2. Det bemærkes, at artikel 4, stk. 1, indeholder en bestemmelse om, at gældende fællesskabsregler om finansielle tjenesteydelser, som indeholder andre krav om forhåndsoplysninger, fortsat skal gælde. Henvisningen i artikel 5, stk. 1, til artikel 4 er dog efter udvalgets opfattelse ikke ensbetydende med, at manglende overholdelse af disse oplysningskrav vil have civile retlige konsekvenser i relation til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I modsætning til den gældende ordning vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugeraftalelovens § 12 a, stk. 2, og § 12 b, stk. 2, indeholder artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ikke en længste frist for, hvornår fortrydelsesretten skal udnyttes.

I relation til artikel 6, stk. 1, 2. pind, kan der efter udvalgets opfattelse rejses spørgsmål om, hvor absolut bestemmelsen skal fortolkes med hensyn til oplysningspligtens opfyldelse, dvs. om fortrydelsesfristens begyndelse forudsætter fuld opfyldelse af oplysningspligten, eller om det for fortrydelsesfristens begyndelse er tilstrækkeligt, at der er givet de oplysninger, der er nødvendige for forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten.

Endvidere må det overvejes, hvilke retsvirkninger der er knyttet til en mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten, herunder navnlig om fortrydelsesadgangen står åben uden tidsbegrænsning, indtil oplysningspligten er opfyldt.

Med hensyn til det sidstnævnte spørgsmål er det udvalgets opfattelse, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der foreskriver totalharmonisering på dette punkt, ikke hjemler mulighed for medlemsstaterne for at fastsætte en frist for, hvornår fortrydelsesretten senest skal gøres gældende.

Der kan herved også henvises til EF-domstolens dom af 13. december 2001 i sag C-481/99 vedrørende dørsalgskravet, hvilket direktiv på samme måde som direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ikke indeholder en absolut frist for udøvelse af fortrydelsesretten.

Sagen angik en præjudiciel forelæggelse fra en tysk domstol i en sag vedrørende et banklån, og EF-domstolen blev spurgt om, hvorvidt dørsalgskravet er til hinder for en national bestemmelse om, at fortrydelsesfristen senest udløber 1 år efter aftalens indgåelse, såfremt forbrugeren ikke har modtaget oplysning om fortrydelsesretten.

EF-domstolen (rettens 6. afdeling med 5 dommere) besvarede spørgsmålet bekræftende, idet den henviste til ordlyden af og formålet med direktivets regler om fortrydelsesret og oplysningspligt. Domstolen fandt således ikke, at direktivets regler – herunder reglen om, at medlemslandene skal sørge for at fastsætte egnede foranstaltninger til beskyttelse af forbrugeren, hvis oplysning om fortrydelsesretten ikke gives – kunne fortolkes på den måde, at den nationale lovgiver kan fastsætte bestemmelse om, at forbrugeren under alle omstændigheder skal udøve fortrydelsesretten inden for en frist på et år.

Til et synspunkt fremsat af bl.a. den tyske regering om, at det ud fra retssikkerhedshensyn er nødvendigt at begrænse fristen for udøvelse af fortrydelsesretten, anførte Domstolen, at sådanne hensyn ikke kan slå igennem, idet de medfører en begrænsning af rettigheder, der udtrykkeligt er tillagt forbrugeren ved direktivet.

Hvad angår spørgsmålet om, hvor absolut artikel 6, stk. 1, 2. pind, skal fortolkes med hensyn til oplysningspligtens opfyldelse, er det udvalgets opfattelse, at bestemmelsen efter sin ordlyd må forstås således, at det er en betingelse for, at fortrydelsesfristen begynder at løbe, at den erhvervsdrivende til fulde har opfyldt sin oplysningspligt i henhold til direktivets artikel 3-5.

En sådan fortolkning vil være ensbetydende med, at fortrydelsesfristens begyndelse forudsætter opfyldelse på varigt medium af aftalevilkårene og samtlige de oplysninger, der følger af direktivets artikel 3, stk. 1, samt de yderligere oplysninger, som medlemsstaterne måtte have fastsat i medfør af reglen i artikel 4, stk. 2.

Efter udvalgets opfattelse er det ved en sådan fortolkning endvidere en betingelse, at oplysningerne meddeles i overensstemmelse med det lands lovgivning, der finder anvendelse på den indgåede fjernsalgsaftale, jf. direktivets artikel 3, stk. 4, og nærmere i kapitel 7.3.4. Selv om artikel 6, stk. 1, 2. pind, jf. artikel 5, stk. 1 og 2, kun henviser til artikel 3, stk. 1, må opfyldelsen af artikel 3, stk. 4, således ses som en forudsætning for opfyldelsen af oplysningsforpligtelsen efter artikel 3, stk. 1.

Efter udvalgets opfattelse kan der dog peges på en række forhold, som taler imod en sådan absolut fortolkning af bestemmelsen, og som snarere synes at tale i retning af en fortolkning, hvorefter der ikke kan kræves opfyldelse af den fulde oplysningspligt, hvis enkelte manglende oplysninger må anses for uden betydning for forbrugernes udøvelse af fortrydelsesretten.

Den manglende forudsigelighed med hensyn til aftalers gyldighed, der følger af, at fortrydelsesretten ikke er begrænset til at gælde i en vis afgrænset periode, synes således at give anledning til retssikkerhedsmæssige betænkeligheder.

Endvidere vil en absolut fortolkning indebære en for den erhvervsdrivende temmelig byrdefuld retsstilling, uden at der samtidig kan peges på, at en sådan fortolkning er nødvendig af hensyn til beskyttelsen af forbrugeren, herunder af hensyn til dennes udøvelse af fortrydelsesretten.

At den nævnte fortolkning af bestemmelsen vil indebære en byrdefuld retsstilling for den erhvervsdrivende, skyldes, at der på grund af den omfattende oplysningspligt vil kunne være risiko for, at den erhvervsdrivende overser eller glemmer en eller flere oplysninger, og blot en enkelt udeladt oplysning vil i givet fald være ensbetydende med en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, uden at der i direktivet samtidig er fastsat en længste fortrydelsesperiode.

Selv om retssikkerhedsmæssige betragtninger og hensynet til, at den erhvervsdrivende ikke pålægges unødige byrder, taler mod en absolut fortolkning af artikel 6, stk. 1, 2. pind, er det udvalgets opfattelse, at ordlyden af bestemmelsen ikke levner plads for en lempeligere fortolkning. Medlemsstaterne kan derfor ikke antages at have adgang til at anlægge en forståelse af reglen, hvorefter det i relation til fortrydelsesfristens begyndelse er tilstrækkeligt, at der er givet de oplysninger, der er nødvendige for udøvelse af fortrydelsesretten.

Virkningerne af en absolut fortolkning af artikel 6, stk. 1, 2. pind, kan dog siges at blive afbødet af følgende forhold:

- Aftaleforholdet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende må uden for det område, der er reguleret ved direktivet, suppleres med almindelige aftaleretlige grundsætninger.

Det følger af almindelige aftaleretlige principper, at hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om f.eks. betaling af et gebyr, kan gebyret ikke anses for aftalt mellem parterne, og det kan dermed ikke kræves betalt. Når manglende overholdelse af oplysningspligten på denne måde medfører bortfortolkning af det pågældende aftalevilkår, kan den manglende overholdelse af oplysningskravet ikke samtidig tillægges betydning i relation til fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

I et kontraktforhold indlægges endvidere i almindelighed en forpligtelse til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahentens interesser.

Heri må bl.a. antages at ligge, at i et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har overset en enkelt eller nogle få oplysninger, således at fortrydelsesfristen ikke er begyndt at løbe, men hvor forbrugeren har fået en lang række oplysninger og er bekendt med fortrydelsesretten, vil det kunne anses for illoyalt, hvis forbrugeren afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves. Forbrugeren vil i givet fald ikke kunne påberåbe sig en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

I den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten ligger også en forpligtelse til at tilkendegive sin stilling inden for en vis rimelig periode. Der gælder således efter dansk ret en almindelig ulovbestemt reklamationspligt, hvorefter der skal reageres over for medkontrahenten inden rimelig tid, hvis man f.eks. vil gøre krav gældende i henhold til aftalen eller indsigelse mod at være bundet af aftalen. Der kan henvises til Lyng Andersen og Palle Bo Madsen, Aftaler og mellemmand, 4. udg., s. 97 f og s. 424 ff.

Som nævnt ovenfor er det udvalgets opfattelse, at direktivet ikke giver medlemsstaterne adgang til at fastsætte en

bestemt længste frist for fortrydelsesretten. Udvalget finder imidlertid ikke, at direktivet er til hinder for ved siden af direktivet at lade nationale regler/principper som de ovennævnte finde anvendelse.

Fra dansk praksis kan vedrørende passivitet i relation til ugyldighedsindsigelsen efter forbrugerftalelovens § 3 henvises til Højesterets dom gengivet i U 2000.577 H. I denne sag fandt Højesteret, at nogle låneaftaler var indgået i strid med forbrugerftalelovens § 2, men at forbrugerne – en række investorer, der var almindelige lønmodtagere – på grund af passivitet var afskåret fra at påberåbe sig, at de ikke var bundet af aftalerne. Aftalerne var indgået i perioden august-november 1992, og den 26. februar 1993, dvs. efter 3-7 måneder, gjorde forbrugerne gældende ikke at være bundet af aftalerne.

Forbrugerklagenævnet har i en række afgørelser ligeledes taget stilling til passivitetsspørgsmålet i relation til forbrugerftalelovens regler om ugyldighed, jf. lovens § 3 og § 7. Efter nævnets praksis synes der – alt efter de nærmere konkrete omstændigheder – at blive statueret passivitet efter 3-10 måneder.

Efter dansk rets almindelige ulovbestemte reklamationsregel vil en forbruger, der ønsker at træde tilbage fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, på tilsvarende måde have en almindelig pligt til at reagere over for den erhvervsdrivende inden rimelig tid.

Udvalget har overvejet at foreslå en regel om pligt til at reagere over for den erhvervsdrivende “inden rimelig tid“, men udvalget finder ikke tilstrækkeligt grundlag herfor. Den almindelige pligt for en part til at reagere over for sin medkontrahent inden for en rimelig periode vil således gælde også uden en udtrykkelig lovregel herom. Endvidere ville en regel om reklamation “inden rimelig tid“ muligvis kunne give anledning til overvejelser om, hvorvidt der ved implementeringen af direktivet søges indført en bestemt længste frist for fortrydelsesretten.

- Endvidere indeholder direktivet i artikel 7, stk. 1, en bestemmelse om, at en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, kan pålægges at betale for den ydelse, der på fortrydelsestidspunktet allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, forudsat at forbrugeren har givet samtykke til påbegyndelse af aftalens opfyldelse inden fortrydelsesfristens udløb, og forudsat at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales.

Det er udvalgets opfattelse, at den erhvervsdrivendes krav på betaling i henhold til denne bestemmelse omfatter leverede ydelser indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette – på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten – først måtte ligge f.eks. 2 måneder efter aftalens indgåelse. Reglen er således ikke begrænset til leverede ydelser inden for de første 14 (30) dage efter aftalens indgåelse. Der henvises herom til kapitel 7.7.2, hvor spørgsmålet om fortolkningen og gennemførelsen af direktivets artikel 7, stk. 1, er nærmere gennemgået. Der henvises endvidere til § 22, stk. 1 og 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 k i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Bestemmelsen i artikel 7, stk. 1, må således antages at medvirke til, at forbrugeren ikke efter længere tids forløb uden videre vil vælge at udnytte sin fortrydelsesret, og bestemmelsen må dermed samtidig antages at modvirke “misbrug“ af fortrydelsesretten.

- Endelig gælder fortrydelsesretten ikke for aftaler, som efter forbrugeren udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, jf. artikel 6, stk. 2, litra c, og nærmere nedenfor. I sådanne tilfælde er fortrydelsesretten således tidsmæssigt afgrænset. Bestemmelsen har dog ingen relevans i de tilfælde, hvor der er tale om et løbende mellemværende.

7.6.2.3.2. Adgang til at indføre regler om suspension af investeringsserviceaftalers påbegyndelse

Efter artikel 6, stk. 1 in fine, kan medlemsstaterne ved siden af fortrydelsesretten fastsætte, at “tvangsfuldbyrdelsen af fjernsalgsaftaler om investeringsservice suspenderes i samme periode som fastsat i dette stykke“. Som nævnt i afsnit 7.6.2.1 er der formentlig tale om en oversættelsesfejl, således at der i stedet for “tvangsfuldbyrdelse“ retteligt skulle have været anvendt udtrykket “iværksættelse“ eller “påbegyndelse“.

Investeringstjenesteydelser kan som nævnt i afsnit 7.2.3.3 bl.a. være modtagelse og formidling for investorers regning samt udførelse for tredjemands regning af ordrer vedrørende værdipapirer, andele udstedt af institutter for kollektiv investering, pengemarkedsinstrumenter, finansielle futures mv., samt skønsmæssig porteføljepleje af de enkelte kunders værdipapirbeholdninger efter instruks fra investorerne, hvis beholdningerne omfatter et eller flere

af de nævnte instrumenter.

Bestemmelsen må efter udvalgets opfattelse formentlig forstås således, at der er adgang for medlemsstaterne til ved siden af fortrydelsesretten at indføre regler om, at opfyldelsen af fjernsalgsaftaler om investeringservice først påbegyndes efter udløbet af fortrydelsesperioden. Reglen er dog ikke ganske klar.

Efter udvalgets opfattelse kan der ikke peges på et særligt behov for at indføre en særregel på området, og der findes derfor ikke grundlag for at udnytte muligheden for at fastsætte regler herom.

7.6.2.3.3. Begrænsning i fortrydelsesretten efter aftalens opfyldelse

Efter direktivets artikel 6, stk. 2, litra c, finder fortrydelsesretten ikke anvendelse på aftaler, der efter forbrugerens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

Denne bestemmelse må efter udvalgets opfattelse forstås således, at det er en forudsætning for anvendelse af undtagelsen, at forbrugeren har bedt om eller har givet samtykke til, at aftalen opfyldes inden fortrydelsesfristens udløb.

Som det fremgår af afsnit 7.6.2.2 ovenfor, gælder der ikke i dag en regel svarende til artikel 6, stk. 2, litra c – hverken for finansielle tjenesteydelser, for andre tjenesteydelser eller for varer.

For fjernsalgsaftaler vedrørende ikke-finansielle tjenesteydelser og varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, gælder der dog som nævnt i afsnit 7.6.2.2 en regel om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne påbegynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2.

Denne bestemmelse hviler på artikel 6, stk. 3, 1. og 3. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv, hvorefter fortrydelsesretten som udgangspunkt ikke gælder tjenesteydelser, hvor udførelsen er påbegyndt med forbrugerens samtykke inden udløbet af fortrydelsesperioden, eller varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer mv.

Der består den forskel mellem de to direktivbestemmelser, at hvor der efter det generelle direktiv (og forbrugeraftaleloven) sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen, fremstillingen mv. *påbegyndes* med forbrugerens samtykke inden fortrydelsesfristens udløb, er det efter det finansielle direktiv en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at aftalen med forbrugerens samtykke er blevet *helt opfyldt* af begge parter.

Da det finansielle fjernsalgsdirektiv indebærer totalharmonisering, er der ikke mulighed for at indføre en regel svarende til bestemmelsen i det generelle direktiv.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der til gennemførelse af artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv indføres en selvstændig regel om, at fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser kun gælder, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter. Udvalget foreslår samtidig, at den gældende regel i § 12, stk. 2, vedrørende varer og tjenesteydelser videreføres uændret, jf. nærmere kapitel 9.2.3.3 nedenfor.

Der henvises til § 18, stk. 4 og 5, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises endvidere til § 34 i, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Da det efter den foreslåede bestemmelse vedrørende finansielt fjernsalg vil være en forudsætning, at aftalen er helt opfyldt af begge parter inden fortrydelsesrettens udøvelse, vil bestemmelsen være uden betydning i tilfælde, hvor der er tale om et løbende aftaleforhold mellem parterne, herunder f.eks. en låneaftale, en kassekreditaftale, en netbank-aftale eller en forsikringsaftale. Som et eksempel på et tilfælde, hvor bestemmelsen vil kunne finde anvendelse, kan nævnes en enkeltstående aftale om betalingsformidling eller pengeoverførsel.

I betragtning 24 i direktivets præambel anføres det, at “[n]år fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, fordi forbrugeren udtrykkeligt kræver aftalen opfyldt, bør leverandøren underrette forbrugeren herom“.

Af direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, følger det samtidig, at der skal gives oplysning om, "hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6, og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende ...". Det er – bl.a. under henvisning til den ovennævnte præambeltekst – udvalgets opfattelse, at der i dette oplysningskrav ligger et krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet opfyldt af begge parter.

Vedrørende udvalgets forslag til gennemførelse af oplysningskravet efter artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, henvises til § 13, stk. 1, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 6, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.6.2.3.4. Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten

Den fremgangsmåde for udøvelse af fortrydelsesretten, der er fastlagt i artikel 6, stk. 6 – dvs. underretning til den erhvervsdrivende inden den relevante frists udløb – svarer til fremgangsmåden efter den gældende regel i forbrugerftalelovens § 12 b, stk. 1, om tilbagetrædelse fra fjernsalgsaftaler om ikke-finansielle tjenesteydelser.

Af artikel 6, stk. 6, følger det endvidere, at fristen for udøvelse af fortrydelsesretten anses for overholdt, hvis meddelelsen, når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb. Efter den gældende regel i forbrugerftalelovens § 12 b, stk. 3, der henviser til lovens § 6, stk. 3, anses fristen for overholdt, hvis underretningen er afsendt med post inden fristens udløb.

Direktivets artikel 6, stk. 6, kan således opfyldes ved regler for finansielt fjernsalg svarende til de nævnte bestemmelser i forbrugerftalelovens § 12 b, stk. 1 og stk. 3, jf. § 6, stk. 3, dog således at den bestemmelse, der indføres, bør gøres teknologineutral med hensyn til underretningens form.

Der henvises til § 19, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 j, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Som nævnt ovenfor i afsnit 7.6.2.2 indeholder forbrugerftalelovens § 17 en regel om, at hvis fortrydelsesfristen falder på en helligdag, en lørdag eller grundlovsdag, udløber fortrydelsesfristen først den følgende hverdag. En tilsvarende regel er indeholdt i forsikringsaftalelovens § 97 a, stk. 3, og § 119 a, jf. § 97 a, stk. 3.

Det vil efter udvalgets opfattelse være hensigtsmæssigt at indføre en tilsvarende "helligdagsregel" i relation til fristen for at fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser udtaler sig ikke om, hvorvidt fristudløb på en helligdag mv. kan medføre forlængelse af fristen til førstkommende hverdag.

Der findes imidlertid en forordning om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter (Rådets forordning nr. 1182/71 (EØF, EURATOM) af 3. juni 1971), der – medmindre andet bestemmes – gælder for fællesskabsretsakter, der er eller bliver vedtaget. Forordningen indeholder i artikel 3, stk. 4, en regel om, at hvis den sidste dag af en frist falder på en helligdag, en søndag eller en lørdag, udløber tidsfristen med udgangen af den følgende arbejdsdags sidste time.

Det foreslås herefter, at der indføres en generel regel svarende til den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 17. Der henvises til § 18, stk. 7, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 j, stk. 5, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Det foreslås, at bestemmelsen medtager juleaftensdag og nytårsaftensdag på samme måde som § 357 i lov om finansiell virksomhed (lovbekendtgørelse nr. 1268 af 19. december 2003).

7.6.3. Undtagelser fra fortrydelsesretten i medfør af artikel 6, stk. 2, litra a og b.

7.6.3.1. Direktivbestemmelserne.

Efter *artikel 6, stk. 2, litra a*, er der ikke fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Bestemmelsen nævner som eksempler herpå tjenesteydelser i forbindelse med:

- 1) fremmed valuta,
- 2) pengemarkedsinstrumenter,
- 3) værdipapirer,
- 4) andele i kollektive investeringsforetagender,
- 5) finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant,
- 6) fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter),
- 7) rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks,
- 8) optioner på køb eller salg af de ovennævnte instrumenter, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant; denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner.

Som det fremgår af bestemmelsen, er opregningen ikke udtømmende. Det afgørende er, om der, uden at leverandøren har indflydelse herpå, kan forekomme prisudsving på grund af svingninger på kapitalmarkedet i fortrydelsesperioden.

Efter artikel 6, stk. 2, litra b, er fra fortrydelsesretten endvidere undtaget aftaler om rejse- og bagageforsikringer eller tilsvarende forsikringer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned.

7.6.3.2. Gældende ret

Finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet (artikel 6, stk. 2, litra a).

Der er ikke i gældende dansk lovgivning eksempler på en afgrænsning af det her omhandlede område.

Det bemærkes, at det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår varer og tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på, jf. artikel 6, stk. 3, 2. pind. Ved gennemførelsen af direktivet medtog man imidlertid ikke denne undtagelsesbestemmelse, idet undtagelsen navnlig fandtes at være relevant i relation til finansielle tjenesteydelser, der helt er undtaget fra direktivets og de gældende fjernsalgsreglers anvendelsesområde. Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5937.

Korttidforsikringer (artikel 6, stk. 2, litra b).

Efter forbrugeraftalelovens § 13 a, stk. 2, gælder fortrydelsesretten ikke for såkaldte korttidforsikringer, hvilket ifølge bestemmelsen vil sige "forsikringer, som dækker en særligt opstået risiko, der kun strækker sig over et bestemt tidsrum, når forsikringsaftalen indgås for en aftalt periode af højst 1 måned". Efter bestemmelsen er der dog fortrydelsesret, hvis forsikringen er en del af en anden type forsikring.

Reglen i forbrugeraftalelovens § 13 a, stk. 2, er indført ved lov nr. 262 af 6. maj 1993 som led i implementeringen af artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF om livsforsikring). Efter artikel 15, stk. 2, kan medlemsstaterne undlade at anvende reglen om opsigelsesret på aftaler, der indgås for 6 måneder eller derunder.

I bemærkningerne til bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 13 a, stk. 2, jf. Folketingstidende 1992/1993, tillæg A, sp. 3675, anføres følgende:

“Der er tale om forsikringer, der tegnes med bestemt afgrænsede formål for øje, f.eks. rejseulykkesforsikring og rejsegodsforsikring. ...

En del af formålet med en række af sådanne forsikringer vil ikke sjældent være opfyldt, før lovens frist for udnyttelse af fortrydelsesretten er udløbet. I det omfang forsikringsaftalen er opfyldt før udløbet af fortrydelsesretten, ville der derfor være mulighed for, at forbrugeren kunne spekulere i fortrydelse af sådanne forsikringer.

Muligheden for en vis spekulation i fortrydelse af korttidforsikringer ville tilsvarende være til stede ved tegning af forsikringer, der angår en risiko, der strækker sig over en periode på mere end 14 dage, men som på den anden side ikke har en lang forsikringstid.

For eksempel kan det tænkes, at en forbruger tegner en rejsegodsforsikring til brug for en ferierejse, der varer i tre uger, og at han får udleveret forsikringsbetingelserne på afrejsedagen. Hvis der ikke er indtruffet skade under de første 13 dage af ferien, ville en fortrydelsesret for forbrugeren føre til, at han efter de 13 dage kunne fortryde med den virkning, at han havde opnået 2/3 af forsikringsselskabets ydelse og samtidig skulle have sin fulde præmiebetaling tilbage.

... [Undtagelsen fra fortrydelsesretten] skal dog ikke gælde for korttidsforsikring, der indgår som en del af en anden forsikring. Indgår en rejsegodsforsikring således som en del af en tegnet familieforsikring, skal der være fortrydelsesret for forsikringen som helhed.“

7.6.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelserne i dansk ret

7.6.3.3.1. Undtagelsen om finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet (artikel 6, stk. 2, litra a)

Efter artikel 6, stk. 2, litra a, kræves det, at der indføres en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Bestemmelsen opregner en række eksempler på finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af undtagelsen, jf. herom nærmere nedenfor. Det fremgår af bestemmelsen, at opregningen ikke er udtømmende.

Det er udvalgets opfattelse, at formålet med bestemmelsen er at sikre, at forbrugeren *ikke har mulighed for at spekulere i fortrydelsesadgangen* til skade for den erhvervsdrivende, som i de omhandlede tilfælde er uden indflydelse på tjenesteydelsens pris.

Der kan herved også henvises til Kommissionens bemærkninger til en lignende bestemmelse i det oprindelige direktivforslag (KOM (1998) 468 endelig).

Forslaget indeholdt i artikel 4, stk. 1, en regel om, at fortrydelsesretten ikke skulle gælde ved aftaler om “de i bilagets punkt 5 og 7 nævnte finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af svingninger på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på“.

De omhandlede finansielle tjenesteydelser var valutatransaktioner (bilagets pkt. 5) samt modtagelse, overførsel og/eller udførelse af ordrer og tjenesteydelser vedrørende a) pengemarkedsinstrumenter, b) omsættelige værdipapirer, c) investeringsforeninger og andre kollektive investeringsordninger, d) finansielle futures og op-tioner og e) valutakurs- og renteinstrumenter (bilagets pkt. 7).

I bemærkningerne til bestemmelsen anføres det om baggrunden for forslaget, at spekulation mod finansielle produkter, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, ønskes undgået.

Det er en betingelse for undtagelsens anvendelse, at den erhvervsdrivende er uden indflydelse på prisen, idet usikkerheden med hensyn hertil knytter sig til udsving på kapitalmarkedet. Det er endvidere en betingelse, at disse prisudsving kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Den nærmere afgrænsning af undtagelsens område giver imidlertid anledning til tvivl.

Efter udvalgets opfattelse må der ved vurderingen af, om der er tale om en tjenesteydelse, der falder inden for undtagelsens område, lægges vægt på, om prisen varierer på en ikke-forudberegnelig måde på grund af svingninger på kapitalmarkedet, således at der ved aftalens indgåelse handles om en risiko. Det forhold, at der føres kursliste over den pågældende type tjenesteydelser, vil efter udvalgets opfattelse være en indikator for, at der er tale om en tjenesteydelse, der er omfattet af undtagelsen.

De typer af finansielle tjenesteydelser, der er opregnet som eksempler på ydelser, der skal undtages fra fortrydelsesretten, er som tidligere nævnt følgende:

- 1) fremmed valuta,
- 2) pengemarkedsinstrumenter,
- 3) værdipapirer,

- 4) andele i kollektive investeringsforetagender,
- 5) finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant,
- 6) fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter),
- 7) rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks,
- 8) optioner på køb eller salg af de ovennævnte instrumenter, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant; denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner.

Som det fremgår af opregningen, er aftaler om køb og salg af *fremmed valuta* undtaget fra fortrydelsesretten. Valutakursen og dermed prisen for den udenlandske valuta bestemmes af udbud og efterspørgsel på valutamarkedet.

Undtaget er endvidere *pengemarkedsinstrumenter*, hvorved forstås instrumenter, der normalt omsættes på pengemarkedet, og som anses for at være likvide og kunne værdiansættes på et hvilket som helst tidspunkt. Der vil først og fremmest være tale om statsgældsbeviser, skatkammerbeviser og andre værdipapirer med løbetid på omkring ét år, f.eks. de kortløbende realkreditobligationer.

I undtagelsesbestemmelsen er herudover nævnt tjenesteydelser i forbindelse med *værdipapirer*, hvilket bl.a. vil sige aftaler om køb af aktier og obligationer, herunder realkreditobligationer, statsobligationer, præmieobligationer og erhvervsobligationer.

Undtagelsen må endvidere antages at omfatte andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer, herunder tegningsrettigheder, aktiebeviser, aktieretter, covered warrants, obligationer med warrants og konvertible obligationer. Ved warrant forstås en tegningsret, der oftest udstedes i tilknytning til et værdipapir (obligationer eller aktier) og giver ret til inden for en afgrænset tidsperiode at købe aktien mv. til en fastsat pris.

Herudover er undtaget *andele i kollektive investeringsforetagender*, det vil sige pengemarkedsforeninger, investeringsinstitutforeninger, placeringsforeninger og erhvervsudviklingsforeninger. Der henvises til lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsforeninger (lov nr. 1169 af 19. december 2003).

Denne kategori må antages som udgangspunkt også at omfatte såkaldte unit linked-aftaler, hvor forbrugeren via f.eks. et pensionsselskab eller et livsforsikringsselskab placerer (en del af) sin opsparing i aktier, obligationer eller en blanding heraf. Unit linked-aftaler tilbydes bl.a. via puljer, hvor forbrugeren vælger en aktivsammensætning, f.eks. 10 % i udenlandske aktier, 40 % i danske aktier og 50 % i obligationer. Ved aftalens indgåelse aftales det, hvordan det indbetalte beløb med tillæg af den opnåede forrentning skal komme til udbetaling ved forsikringsbegivenhedens indtræden (typisk pensionering). Det direkte afkast af den enkelte unit linked-aftale afhænger af de faktiske afkast fra de valgte aktiver.

Det bemærkes, at en stor del af de tegnede unit linked-aftaler i praksis indeholder en eller anden form for garanti ydet af forsikringsselskabet/pensionsselskabet – typisk en garanti for, at pensionssparerer på pensioneringstidspunktet får en pension, der som minimum svarer til de indbetalte præmier med fradrag af forsikringens omkostninger.

Det er udvalgets opfattelse, at det forhold, at forsikringsselskabet/pensionsselskabet måtte have udstedt en sådan garanti, ikke i sig selv medfører, at unit linked-aftalen falder uden for undtagelsens område. Der er tale om en udløbsgaranti, hvor forsikringsselskabet på et bestemt aftalt tidspunkt ud i fremtiden – ved forsikringsbegivenhedens indtræden (typisk pensionering) – skal afdække risikoen, men dette forhold fjerner ikke forbrugeren mulighed for i en fortrydelsesperiode at spekulere i svingninger på kapitalmarkedet, idet sådanne vil kunne betyde en tilsvarende svingning i prisen for de pågældende units. Ved en adgang til at fortryde aftalen ville forbrugeren således i fortrydelsesperioden have en valgmulighed med hensyn til, om den pågældende ville trække sig ud af aftalen eller ikke – alt afhængigt af, om der kunne opnås en gevinst herved.

Futures og futureslignende instrumenter omfatter kontrakter, der afregnes kontant på grundlag af et af følgende elementer: rentesatsen, valutakursen, kursen på et værdipapir eller et andet indeks, der gælder for værdipapirer.

Undtaget er endvidere *fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter)*, hvilket vil sige aftaler, der med basis i en referencerente fastlægger renten for en given fremtidig periode. FRA-kontrakter har egenskaber svarende til rente-futures og afregnes ligeledes kontant på udløbstidspunktet, ved at køber henholdsvis sælger af kontrakten

kompenserer modparten for forskellen mellem den aftalte rente og referencerenten.

Rente- og valutaswaps og swaps på aktier og aktieindeks er ligeledes undtaget. Med swap forstås en selvstændig finansiel transaktion, der kan benyttes til omlægning af rente- og valutabasis for såvel passiver som aktiver. Rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks er kendetegnet ved aftaler om enten udveksling af rene rentebetalinger eller udveksling af hovedstole og rentebetalinger denomineret i forskellig valuta.

Endelig omfatter undtagelsen *optioner på køb eller salg af de ovennævnte instrumenter*, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant. Det er udtrykkeligt nævnt, at denne kategori navnlig omfatter *valuta- og renteoptioner*. En option er en kontrakt, der giver ejeren (køberen) ret, men ikke pligt, til at købe eller sælge et finansielt instrument eller en valuta til en aftalt pris på et aftalt tidspunkt. Der er forskellige typer af optioner – dels retten til at købe (såkaldte call optioner), dels retten til at sælge (såkaldte put optioner).

Som yderligere eksempler på tilfælde, der efter udvalgets opfattelse må anses for omfattet af undtagelsen fra fortrydelsesretten, kan nævnes de særlige *fastkursaftaler*, hvor der indgås aftale mellem et realkreditinstitut og låntager om, at den i lånetilbudet forudsatte obligationskurs fastlåses i en aftalt periode. Ved en sådan aftale sikrer låntager sig mod et uønsket kursudsving mod at acceptere en lidt mindre fordelagtig kurs, som er bindende for parterne uanset den faktiske kursudvikling. Hvis obligationskursen efter aftalens indgåelse udvikler sig gunstigere end forudsat af låntager inden udløbet af kursaftalen, har låntager et spekulativt incitament til at fortryde fastkursaftalen, idet den pågældende da – hvis der var adgang til at fortryde aftalen – ville kunne opnå en bedre kurs på markedet end gennem sin fastkursaftale.

Herudover finder udvalget, at undtagelsen må antages at omfatte *visse fastforrentede lån*. Det drejer sig om aftaler om lån – både udlån og indlån – til en fast rente, som er uopsigelige fra kreditors side i en typisk længerevarende periode, og hvor der i tilfælde af debitors førtidige indfrielse skal ske en opgørelse af restgælden ud fra det almindelige renteniveau på indfrielsestidspunktet beregnet på basis af en referencerente, hvis størrelse afhænger af udsving på kapitalmarkedet, f.eks. den gennemsnitlige effektive obligationsrentesats for statsobligationer, som fremgår af Københavns Fondsbørs' kursliste.

En ændring af markedsrenten har dermed betydning for, til hvilken kurs førtidig indfrielse kan ske. Er der således tale om, at renten falder efter aftalens indgåelse, skal låntager betale mere end restgælden i tilfælde af førtidig indfrielse (dvs. indfrielse til en kurs, der ligger over kurs 100), mens der omvendt i tilfælde af rentestigning efter aftalens indfrielse kan ske indfrielse til et mindre beløb end restgælden. Disse typer af aftaler ligner på denne måde de nedenfor i afsnit 7.6.4.3 omtalte obligationslån.

Det karakteristiske ved disse typer af aftaler er således, at parterne har delt risikoen for ændringer af markedsrenten mellem sig. Hvis låntageren havde mulighed for at fortryde en sådan aftale, ville den pågældende kunne spekulere i svingningerne på markedet til skade for långiver. Låntageren ville således kunne udnytte sin fortrydelsesret til at komme ud af aftalen, hvis renteniveauet faldt, samtidig med at den pågældende i henhold til aftalen ville være sikret mod renteforhøjelse i tilfælde af rentestigning i markedet.

Den kurs, til hvilken førtidig indfrielse kan ske, er direkte afhængig af den aftalte referencerente, der afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, og betingelserne for anvendelse af undtagelsen i artikel 6, stk. 2, litra a, er således til stede.

Undtagelsen omfatter derimod ikke låneaftaler, hvorefter restgælden altid kan indfries til den aktuelle nominelle restgæld (kurs 100). I sådanne tilfælde foreligger der ingen spekulationsmulighed for forbrugeren, idet kreditor har påtaget sig risikoen for den kommende kursudvikling. Sælgerpantebreve udstedes typisk på vilkår om, at der på et hvilket som helst tidspunkt kan ske indfrielse til kurs 100. I det omfang en sådan aftale er indgået som led i et system for fjernsalg, vil aftalen derfor ikke være undtaget fra fortrydelsesretten.

Vedrørende den nærmere gennemførelse af undtagelsen i artikel 6, stk. 2, litra a, er det udvalgets opfattelse, at der med henblik på at sikre korrekt gennemførelse af direktivbestemmelsen bør indføres en regel, der anvender direktivteksten direkte. Der henvises til § 17, stk. 2, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og til § 34 i, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.6.3.3.2. Undtagelsen om korttidsforsikringer (artikel 6, stk. 2, litra b)

Fortrydelsesretten efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal ikke gælde for forsikringer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned – såkaldte korttidsforsikringer.

Omfattet af begrebet korttidsforsikring vil efter udvalgets opfattelse ikke være en rejseforsikring, som tegnes for f.eks. et år ad gangen, og som generelt dækker rejser af op til 30 dages varighed i forsikringsperioden. En sådan forsikringsaftale vil således kunne fortrydes efter de almindelige regler.

Direktivets regel om, at korttidsforsikringer er undtaget fra fortrydelsesretten, svarer til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 13 a, stk. 2, dog således, at det i denne bestemmelse er fastsat, at der er fortrydelsesret i tilfælde, hvor korttidsforsikringen indgår som en del af en anden forsikring, jf. § 13 a, stk. 2, sidste led.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreskriver totalharmonisering på dette punkt, og det spørgsmål kan derfor rejses, om direktivet er til hinder for at opretholde den gældende undtagelse i forbrugeraftalelovens § 13 a, stk. 2, sidste led, ud fra den betragtning, at en sådan regel vil give forbrugeren en bedre beskyttelse end efter direktivet.

Udvalget finder dog ikke, at direktivet er til hinder for en sådan regel. I tilfælde, hvor en korttidsforsikring indgår som en del af en anden forsikring, vil forsikringen ikke kunne karakteriseres som en korttidsforsikring, og forbrugeren vil kunne træde tilbage fra aftalen efter de almindelige fortrydelsesregler vedrørende forsikringsaftaler, jf. den gældende § 13 a, stk. 1, og artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Der henvises til § 34 i, stk. 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.6.4. Artikel 6, stk. 3

7.6.4.1. Direktivbestemmelsen

Efter artikel 6, stk. 3, har medlemsstaterne mulighed for at indføre regler om, at fortrydelsesretten *ikke* finder anvendelse på:

- a) en kredit, som primært skal muliggøre erhvervelse eller bevarelse af ejendomsretten til en grund eller en opført eller projekteret bygning eller muliggøre renovering eller forbedring af en bygning,
- b) en kredit, som er sikret ved pant i fast ejendom eller en rettighed relateret til fast ejendom, eller
- c) erklæringer afgivet af en forbruger under medvirken af en offentlig myndighed, under forudsætning af, at den offentlige myndighed bekræfter, at forbrugeren er blevet sikret sine rettigheder i henhold til artikel 5, stk. 1.

Det fremgår videre af stk. 3, at det forhold, at undtagelsesadgangen udnyttes – dvs. således at der ikke indføres fortrydelsesret – ikke berører en eventuel national ret til betænkningstid.

De i litra b nævnte tilfælde er indsat under direktivforhandlingerne på dansk foranledning på grund af det særlige danske realkreditsystem.

Den i litra c nævnte bestemmelse er indsat under Europa-Parlamentets 2. behandling af direktivforslaget og godkendt af Rådet ved dettes endelige vedtagelse. Bestemmelsen tager formentlig sigte på aftaler indgået for en notar, hvilken fremgangsmåde anvendes i nogle medlemsstater.

7.6.4.2. Gældende ret

Med undtagelse af forsikringsområdet gælder der ikke regler om fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, og efter de gældende regler er der således heller ikke fortrydelsesret i de tilfælde, der er omfattet af artikel 6, stk. 3, litra a-c. Til litra c bemærkes, at denne bestemmelse vedrører aftaleindgåelse under en særlig form, der ikke kendes/anvendes i Danmark.

I lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom (lov nr. 391 af 14. juni 1995 med senere ændringer) er der regler om fortrydelsesret ved køb af fast ejendom, der hovedsagelig er bestemt til beboelse for køberen (lovens kapitel 2), og ved visse aftaler om opførelse af hele bygninger (lovens kapitel 3). Fortrydelsesfristen er 6 hverdage fra aftalens indgåelse, eller, hvis aftalen er indgået ved køberens accept af et salgstilbud, 6 hverdage fra den dag, tilbudet er kommet til køberens kundskab, jf. lovens § 8 og § 16.

7.6.4.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret

Der er ikke blevet peget på et særligt behov for at udnytte undtagelsen i *artikel 6, stk. 3, litra a*, vedrørende kreditter, der skal muliggøre erhvervelse eller bevarelse af ejendomsretten til en grund eller en opført eller projekteret bygning eller muliggøre renovering mv. af en bygning. Udvalget finder derfor ikke anledning til at foreslå indførelse af en særlig undtagelsesbestemmelse på dette punkt.

Derimod foreslår udvalget en delvis udnyttelse af undtagelsen i *artikel 6, stk. 3, litra b*, vedrørende kreditter sikret ved pant i fast ejendom, nemlig for så vidt angår realkreditlån.

Realkreditlån ydes af et realkreditinstitut mod registreret pant i fast ejendom, jf. lovbekendtgørelse nr. 982 af 5. december 2003 om realkreditlån og realkreditobligationer mv. Kapitalfrebringelsen sker ved løbende udstedelse af realkreditobligationer, der sælges på Københavns Fondsbørs. Når låntager har meddelt realkreditinstituttet, at et lån ønskes effektueret, iværksættes der typisk umiddelbart herefter omsætning af obligationer. Når obligationerne først er udstedt, er der ikke mulighed for at ændre dispositionen; der kan alene ske tilbagekøb af obligationerne med deraf følgende kursrisiko.

Da realkreditlånene er obligationsbaserede, ville forbrugeren – hvis denne havde adgang til at fortryde aftalen – kunne spekulere i svingninger på markedet på samme måde som ved køb af værdipapirer mv., jf. herved undtagelsen i direktivets artikel 6, stk. 2, litra a, og afsnit 7.6.3 ovenfor. Udvalget finder på denne baggrund, at sådanne aftaler bør være undtaget fra fortrydelsesretten. Andre lån sikret ved pant i fast ejendom foreslås derimod ikke omfattet af undtagelsen.

Selv om realkreditlån formentlig må anses for omfattet af undtagelsen i artikel 6, stk. 2, litra a, finder udvalget, at der bør indføres en udtrykkelig undtagelsesregel vedrørende disse lån. Baggrunden herfor er, at prisdannelsen på markedet for realkreditobligationer i høj grad påvirkes af de danske og internationale ratingbureauers løbende vurderinger af realkreditobligationernes bonitet, og i forhold hertil vil det være af betydning, at det udtrykkeligt fremgår af loven, at der ikke gælder fortrydelsesret.

Der henvises til § 17, stk. 2, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Udvalget finder ikke grundlag for at undtage de under *artikel 6, stk. 3, litra c*, nævnte tilfælde. Bestemmelsen vedrører aftaler, der indgås under en særlig form, som ikke anvendes i Danmark, og der kan derfor efter udvalgets opfattelse ikke peges på et særligt behov for at indføre en særregel på området.

7.6.5. Artikel 6, stk. 7.

7.6.5.1. Direktivbestemmelsen

Efter artikel 6, stk. 7, 1. led, finder artikel 6 om fortrydelsesret ikke anvendelse på kreditaftaler, som er ophævet i henhold til artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv eller i henhold til artikel 7 i timeshare-direktivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF af 26. oktober 1994 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timesharebasis).

Af artikel 6, stk. 7, 2. led, følger det, at hvis der til en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse er knyttet en *anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser*, som skal leveres af den erhvervsdrivende eller en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og den erhvervsdrivende, ophæves denne anden aftale, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret. Det fremgår videre af bestemmelsen, at forbrugeren ikke kan blive pålagt at betale bod i den anledning.

7.6.5.2. Gældende ret vedrørende bortfald af tilknyttede aftaler ved udøvelse af en fortrydelsesret

Af forbrugeraftalelovens § 13 e, stk. 1, følger det, at hvis forbrugeren påberåber sig, at en aftale efter lovens regler ikke er bindende, eller hvis forbrugeren i medfør af lovens regler træder tilbage fra en aftale, bortfalder en til aftalen knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis. Hvis kreditaftalen

bortfalder i medfør af denne bestemmelse, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til kreditgiveren, jf. § 13 e, stk. 2.

Bestemmelsen er indsat i forbrugerftaleloven ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 med henblik på implementering af artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv, men reglen er ved gennemførelsen gjort generel, således at den gælder i relation til både aftaler indgået ved fjernsalg, aftaler indgået uden for fast forretningssted og forsikringsaftaler samt i relation til tilfælde, hvor en aftale i medfør af lovens bestemmelser ikke er bindende for forbrugeren. Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5964.

Det fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen, at vurderingen af, om en kreditaftale med en tredjemand er indgået "på grundlag af en aftale mellem tredjemand og sælger", drejer sig om, hvorvidt der foreligger et oprindeligt trepartsforhold, jf. den tilsvarende bestemmelse i kreditaftalelovens § 5, nr. 2. Det fremhæves endvidere i bemærkningerne, at bestemmelsen kun finder anvendelse på kreditaftaler, som er "knyttet til" den aftale, der er ugyldig mv., og som eksempel er nævnt, at hvis en kontoaftale efter oprettelsen er benyttet til finansiering af f.eks. en fjernsalgsaftale, som forbrugeren derefter fortryder, medfører dette ikke, at hele kontoaftalen bortfalder.

Af bemærkningerne til § 13 e, stk. 2, fremgår det, at forbrugeren ikke skal betale gebyr eller erstatning til kreditgiveren i anledning af, at kreditaftalen bortfalder, men at bestemmelsen ikke omfatter beløb, som forbrugeren har modtaget som lån i henhold til kreditaftalen. Disse beløb skal således tilbagebetales til kreditgiveren. Forbrugeren vil ifølge bemærkningerne heller ikke kunne få tilbagebetalt et eventuelt vederlag for bevilling af kreditaftalen eller andre stiftelsesomkostninger.

Af § 11, stk. 1, i lov om forbrugerftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis (lov nr. 234 af 2. april 1997), følger det, at hvis forbrugeren i forbindelse med en aftale om brugsret til fast ejendom på timesharebasis efter aftale med sælgeren har fået henstand med hele eller en del af den aftalte betaling, eller hvis den aftalte betaling helt eller delvis dækkes ved lån, der er indrømmet forbrugeren af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren, bortfalder kreditaftalen, hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Hvis kreditaftalen bortfalder i medfør af denne bestemmelse, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale noget beløb til kreditgiveren bortset fra beløb, som forbrugeren har lånt og modtaget i henhold til kreditaftalen, jf. § 11, stk. 2.

Bestemmelsen i timesharelovens § 11 er en gennemførelse af artikel 7 i timeshare-direktivet.

Der ses ikke herudover at være regler, der regulerer spørgsmålet om bortfald af tilknyttede aftaler ved udøvelse af en fortrydelsesret.

7.6.5.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret

Efter *artikel 6, stk. 7, 1. led*, finder artikel 6 om fortrydelsesret ikke anvendelse på kreditaftaler, som er ophævet i henhold til artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv eller i henhold til artikel 7 i timeshare-direktivet.

Denne bestemmelse må efter udvalgets opfattelse forstås således, at det finansielle fjernsalgsdirektivs regler om fortrydelsesret ikke finder anvendelse i et tilfælde, hvor en kreditaftale er ophævet i henhold til reglerne i det generelle direktivs artikel 6, stk. 4, dvs. ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale om f.eks. køb af en vare eller tjenesteydelse, hvortil den pågældende kreditaftale er knyttet.

De gældende regler i forbrugerftalelovens § 13 e (varer og ikke-finansielle tjenesteydelser) og timesharelovens § 11 (brugsret til fast ejendom på timesharebasis) berøres således ikke af fortrydelsesreglerne efter artikel 6 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. direktivets artikel 6, stk. 7, 1. led.

Efter udvalgets opfattelse vil forbrugeren dog selvstændigt kunne fortryde kreditaftalen efter reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Efter bestemmelsen i *artikel 6, stk. 7, 2. led*, medfører forbrugeren udøvelse af fortrydelsesretten vedrørende en *fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse*, at en til denne aftale knyttet anden *fjernsalgsaftale om tjenesteydelser* ophæves.

Efter udvalgets opfattelse omfatter bestemmelsen tilfælde, hvor der består en nær sammenhæng mellem

hovedaftalen og den tilknyttede aftale, og hvor den tilknyttede aftale på grund af denne sammenhæng mister sin betydning, hvis hovedaftalen bortfalder. Hvis der ikke består en sådan nær sammenhæng mellem aftalerne, vil der derimod være tale om to selvstændige aftaler.

Hensynet bag bestemmelsen må efter udvalgets opfattelse antages at være, at forbrugeren, hvis denne fortryder en aftale, og en hertil knyttet anden aftale af denne grund bliver værdiløs, skal kunne blive løst også fra den tilknyttede aftale.

Det spørgsmål kan rejses, om det er nødvendigt nationalt at stille krav om, at den tilknyttede aftale skal være en *fjernsalgsaftale*, der vedrører *tjenesteydelser*, eller om reglen kan gøres generel, således at den vedrører enhver anden tilknyttet aftale.

Direktivbestemmelsen udtaler sig alene om betydningen af fortrydelsesrettens udøvelse i tilfælde, hvor den tilknyttede aftale er en fjernsalgsaftale vedrørende tjenesteydelser, mens bestemmelsen ikke siger noget om andre tilknyttede aftaler. Efter udvalgets opfattelse må medlemsstaterne derfor antages at være frit stillet med hensyn til, om man ønsker at lade bestemmelsen gælde generelt.

Udvalget finder imidlertid ikke, at der kan peges på et særligt behov for at udvide bestemmelsens anvendelsesområde. Urimelige resultater kan i givet fald modvirkes ved anvendelse af den almindelige forudsætningslære, eventuelt aftalelovens § 36. Endvidere er direktivbestemmelsen ikke ganske klar, og det er derfor vanskeligt fuldt ud at overskue betydningen af en eventuel udvidelse af reglen.

Udvalget foreslår herefter, at der alene indføres en bestemmelse om bortfald af tilknyttede aftaler, som er indgået ved fjernsalg og vedrører tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser.

Som eksempel på en sådan bestemmelses anvendelse kan tænkes en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse – f.eks. en forsikringsaftale – hvortil er knyttet en fjernsalgsaftale om kredit til finansiering af forsikringen.

Bestemmelsen vil kun være relevant i tilfælde, hvor der overhovedet er adgang til at fortryde "hovedaftalen", og således f.eks. ikke i tilfælde, hvor fortrydelsesfristen for denne aftale er udløbet, eller hvor hovedaftalen vedrører en finansiell tjenesteydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, jf. nærmere artikel 6, stk. 2, litra a, og afsnit 7.6.3 ovenfor.

Det følger af bestemmelsen, at ophævelsen af den tilknyttede aftale ikke må medføre, at forbrugeren pålægges en bod.

Et tilsvarende krav følger af artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv, som er gennemført ved indsættelse af reglen i den gældende forbrugerftalelovs § 13 e, stk. 2, hvorefter forbrugeren ikke kan pålægges at betale gebyr eller erstatning til kreditgiveren som følge af den tilknyttede kreditaftales bortfald.

Som det fremgår ovenfor i afsnit 7.6.5.2, anføres det i bemærkningerne til den gældende bestemmelse i § 13 e, stk. 2, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5964, at den ikke omfatter beløb, som forbrugeren har modtaget som lån i henhold til kreditaftalen. Disse beløb skal således tilbagebetales til kreditgiveren. Forbrugeren vil ifølge bemærkningerne heller ikke kunne få tilbagebetalt et eventuelt vederlag for bevilling af kreditaftalen eller andre stiftelsesomkostninger. Det anføres endvidere i bemærkningerne, at bestemmelsen supplerer kreditaftalelovens § 33.

Kan forbrugeren kræve hele kreditkøbsprisen tilbagebetalt af sælgeren eller tjenesteyderen, vil heri også indgå kreditomkostninger i form af stiftelsesomkostninger og lignende. Hæftelsesreglerne i kreditaftalelovens § 33, stk. 2 og 3, vil derfor kunne føre til, at forbrugeren også kan kræve disse omkostninger tilbagebetalt af kreditgiveren.

Der henvises til § 23, stk. 2 og 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

7.7. Retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende – direktivets artikel 7.7.1. Indledning

Direktivets artikel 7 indeholder regler om retsvirkningerne af at gøre fortrydelsesretten gældende. Bestemmelsen er en totalharmoniseringsregel, og medlemsstaterne kan derfor ikke indføre eller opretholde lempeligere eller strengere regler, end hvad der følger af direktivbestemmelsen.

Det er en forudsætning for bestemmelsens anvendelse, at forbrugeren har udnyttet sin fortrydelsesret, og reglen har derfor kun betydning i tilfælde, hvor der efter ydelsens art overhovedet består en fortrydelsesadgang, og hvor betingelserne for at udøve fortrydelsesretten også i øvrigt er til stede.

Efter *artikel 7, stk. 1 og 3*, kan en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, pålægges at betale for den ydelse, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis forbrugeren inden aftalens indgåelse har fået oplysning om det beløb, der skal betales, og hvis forbrugeren har anmodet om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Efter direktivets *artikel 7, stk. 2*, kan medlemsstaterne fastsætte regler om, at det skal være gratis for en forbruger at fortryde en forsikringsaftale.

Artikel 7, stk. 4 og 5, indeholder regler om henholdsvis den erhvervsdrivendes og forbrugers pligt til at tilbagelevere det, der er modtaget fra den anden part, i tilfælde af forbrugers udøvelse af sin fortrydelsesret.

7.7.2. Artikel 7, stk. 1-3

7.7.2.1. Direktivbestemmelserne

Af direktivets *artikel 7, stk. 1*, følger det, at en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 6, stk. 1, kun kan pålægges uden unødigt ophold at betale for den ydelse, som den erhvervsdrivende faktisk har leveret i henhold til fjernsalgsaftalen.

Vederlaget for den udførte del af tjenesteydelsen skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse, og må ikke have karakter af en bod.

Det er efter *artikel 7, stk. 1 og 3*, en betingelse for at kræve vederlag, at leverandøren godtgør, at forbrugeren inden aftalens indgåelse har fået oplysning om det beløb, som skal betales. Forbrugeren skal endvidere have anmodet om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

I relation til artikel 7, stk. 3, følger det af direktivets *artikel 15, stk. 1*, at der ikke er adgang for medlemsstaterne til at indføre andre bevisbyrde-regler, end hvad der følger af bestemmelsen.

Efter direktivets *artikel 7, stk. 2*, kan medlemsstaterne indføre eller opretholde regler om, at det skal være gratis for en forbruger at fortryde en forsikringsaftale.

7.7.2.2. Gældende ret vedrørende betaling for ydelser leveret inden udøvelse af fortrydelsesretten

Hvis forbrugeren træder tilbage fra en *fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse* i overensstemmelse med forbrugerftalelovens §§ 12 a og 12 b, kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, jf. lovens § 12 c, stk. 1. Er der tale om fjernsalg af varer, er det en betingelse for overhovedet at fortryde aftalen, at forbrugeren tilbagesender varen (eller holder denne til disposition) i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. nærmere § 12 a, stk. 6 og 7.

De nævnte bestemmelser er en gennemførelse af artikel 6, stk. 1-3, i *det generelle fjernsalgsdirektiv*. I artikel 6, stk. 2, i dette direktiv bestemmes det, at hvis forbrugeren gør fortrydelsesretten gældende, skal leverandøren vederlagsfrit tilbagebetale de beløb, som forbrugeren har indbetalt, og de eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

Efter de gældende regler vedrørende *aftaler indgået uden for fast forretningssted*, jf. forbrugerftalelovens §§ 5-9, kan den erhvervsdrivende heller ikke gøre krav vedrørende sådanne aftaler gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten. Er der tale om køb af varer uden for fast forretningssted, er det en betingelse for overhovedet at fortryde aftalen, at forbrugeren holder varen til disposition i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. nærmere § 8, stk. 1 og 2.

Denne ordning er i overensstemmelse med *dørsalgsdirektivet*, jf. artikel 5, stk. 2, og artikel 7.

For så vidt angår forbrugerftaler om *forsikring* følger det af forbrugerftalelovens kapitel 4 a, at fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, dvs. uanset om forsikringsselskabet har påbegyndt opfyldelsen af sine forpligtelser inden fortrydelsesrettens udløb, og at forsikringsselskabet ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten ikke kan kræve vederlag for de dage, hvor forbrugeren har været dækket af forsikringen, jf. herved lovens § 13 a, stk. 1, og § 13 c, stk. 3, jf. § 9. Reglerne i kapitel 4 a gælder, uanset om der er tale om fjernsalg eller ikke.

Af *forsikringsaftalelovens* § 97 a og § 119 a, der gælder, uanset om der er tale om en forbrugerforsikring, og uanset om der er tale om fjernsalg eller ikke, kan ligeledes udledes, at der ikke kan afkræves forbrugeren betaling for den allerede leverede del af forsikringsydelsen.

Reglerne i såvel forbrugerftalelovens kapitel 4 a som forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a er indsat ved lov nr. 262 af 6. maj 1993 som led i implementeringen af artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990 – nu artikel 35 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF om livsforsikring). Heraf følger blot, at forsikringstagerens meddelelse om opsigelse medfører, at den pågældende *fremover* frigøres for alle forpligtelser i henhold til aftalen, mens betingelserne for opsigelse og retsvirkningerne heraf bestemmes efter den lovgivning, der finder anvendelse på forsikringsaftalen.

7.7.2.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 7, stk. 1-3, i dansk ret

7.7.2.3.1. Fjernsalgsaftaler vedrørende andre finansielle tjenesteydelser end forsikring, artikel 7, stk. 1 og 3.

Det følger af bestemmelsen i **artikel 7, stk. 1**, at forbrugeren under nogle nærmere betingelser, jf. også **artikel 7, stk. 3**, skal kunne afkræves betaling for den del af tjenesteydelsen, der allerede er leveret på tidspunktet for forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten.

Det beløb, som skal betales, skal efter artikel 7, stk. 1, stå i rimeligt forhold til omfanget af den tjenesteydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse, og må ikke have en sådan karakter, at det kan opfattes som en bod.

Efter artikel 7, stk. 3, er det en betingelse for at afkræve forbrugeren betaling, at den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, på behørig vis er blevet oplyst om det beløb, som skal betales. Af direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, følger det, at der inden aftalens indgåelse skal gives oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysning om det beløb, som forbrugeren kan afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1, og om konsekvenserne af ikke at udøve denne ret.

Den erhvervsdrivende kan dog efter artikel 7, stk. 3, under ingen omstændigheder kræve denne betaling, hvis den pågældende har påbegyndt opfyldelsen af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 6, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.

Det bemærkes, at der efter direktivets artikel 6, stk. 2, litra c, ikke er fortrydelsesret, når aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, jf. nærmere om denne bestemmelse afsnit 7.6.2.3.3.

Det oprindelige direktivforslag (KOM (1998) 468 endelig) indeholdt også en bestemmelse om betaling for ydelser leveret inden fortrydelsesrettens udøvelse (forslagets artikel 5). Ifølge forslaget til artikel 5, stk. 1, skulle forbrugeren være forpligtet til snarest muligt at betale:

- “a) prisen for den finansielle tjenesteydelse, som leverandøren faktisk har ydet, når leverandøren er i stand til at fastsætte denne pris inden aftalens indgåelse;
- b) en del af den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, der omfattes af aftalen, når leverandøren ikke er i stand til at fastsætte prisen inden aftalens indgåelse, idet prisen da fastsættes som en forholdsmæssig andel af den samlede pris, beregnet ud fra den tid, der er forløbet mellem tidspunktet for aftalens indgåelse og tidspunktet, hvor han gør fortrydelsesretten gældende.”

Efter forslaget artikel 5, stk. 2, skulle leverandøren inden aftalens indgåelse give forbrugeren oplysning om det beløb, der skulle anvendes som basis for beregningen af den pris, der skulle betales. Hvis leverandøren ikke kunne godtgøre, at forbrugeren havde fået behørig meddelelse herom, skulle forbrugeren ikke kunne afkræves nogen form for betaling i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten.

I bemærkningerne til forslaget til artikel 5 er givet nogle eksempler på bestemmelsens anvendelse. Til artikel 5, stk. 1, litra a (fast beløb kan fastsættes på forhånd), er anført følgende eksempel:

“Forbrugeren optager et realkreditlån. Leverandøren har bestemt, at forbrugeren i tilfælde af, at han fortryder, skal betale et beløb svarende til 100 Euro, hvilket modsvarer den ydelse, leverandøren faktisk har præsteret på tidspunktet for fortrydelsesrettens udøvelse, for eksempel udgiften til en sagkyndig vurdering af ejendommen.”

Til artikel 5, stk. 1, litra b (fast beløb kan ikke fastsættes på forhånd), er anført som eksempel:

“En forbruger tegner en bilforsikring den 1. januar; han fortryder den 13. januar. Forsikringssselskabet kan ikke på forhånd fastsætte de nøjagtige udgifter, da disse afhænger af det antal dage, forsikringen løber. Forbrugeren skal derfor oplyses om en pris pr. dag, således at han, inden kontraktens underskrivelse, nøjagtigt kan beregne udgiften ved at gøre sin fortrydelsesret gældende.”

I bemærkningerne er det desuden understreget, at det, hvis hele ydelsen er blevet leveret, inden fortrydelsesretten gøres gældende, ikke vil være muligt for forbrugeren at fortryde og på denne måde unddrage sig betalingen for en ydelse, han allerede fuldt ud har fået leveret.

Bestemmelserne i det vedtagne direktivs artikel 7, stk. 1 og 3, rejser efter udvalgets opfattelse flere spørgsmål.

1) Det er *for det første* spørgsmålet, hvilke nærmere betingelser der er knyttet til den erhvervsdrivendes adgang til at afkræve forbrugeren betaling.

I sammenhæng hermed er det spørgsmålet, hvor langt bestemmelsen rækker rent tidsmæssigt, dvs. *om* den erhvervsdrivendes krav på betaling omfatter leverede ydelser indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette – på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten – først måtte ligge f.eks. 2 måneder efter aftalens indgåelse, *eller om* reglen er begrænset til leverede ydelser inden for de første 14 (30) dage efter aftalens indgåelse.

Det er udvalgets opfattelse, at bestemmelsen skal forstås således, at den erhvervsdrivendes krav på betaling omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette først måtte ligge f.eks. 2 måneder efter aftalens indgåelse. Det er således udvalgets opfattelse, at der ikke kan opstilles den forudsætning for bestemmelsens anvendelse, at oplysningspligten fuldt ud er opfyldt af den erhvervsdrivende, således at bestemmelsen kun omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og 14 (30) dage frem.

Denne fortolkning støttes på ordlyden af artikel 7, stk. 1, hvorefter forbrugeren kan afkræves betaling for den del af tjenesteydelsen, som *faktisk* er leveret, når forbrugeren *udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 6, stk. 1*. Forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 6, stk. 1, ved at give meddelelse herom til den erhvervsdrivende senest 14 (30) dage fra det seneste af følgende tidspunkter: aftalens indgåelse eller modtagelse af de foreskrevne oplysninger mv.

De øvrige nordiske lande har anlagt samme fortolkning af direktivbestemmelsen.

Efter ordlyden af artikel 7, stk. 3, opstilles der for anvendelse af betalingsreglen i artikel 7, stk. 1, de betingelser, *at* forbrugeren har anmodet om påbegyndelse af aftalens opfyldelse, og *at* den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren om det beløb, der skal betales, ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten.

Det må dog efter udvalgets opfattelse være en forudsætning for at anvende bestemmelsen, at forbrugeren også har fået oplysning om fortrydelsesadgangen, idet oplysningen til forbrugeren om, hvilket beløb der skal betales, knytter sig til fortrydelsesretten og ikke giver megen mening uden en samtidig oplysning herom. Efter udvalgets opfattelse må det herunder være en forudsætning, at der sker meddelelse af de basale oplysninger, der knytter sig til fortrydelsesretten, dvs. om fortrydelsesfristens længde og om en adresse, hvortil meddelelse om fortrydelse kan

sendes.

Det kan til den anlagte fortolkning af artikel 7, stk. 1 og 3, anføres, at opfyldelsen af oplysningspligten og forbrugerens fortrydelsesadgang herved kan siges at blive illusorisk, idet den erhvervsdrivende så kan nøjes med at oplyse forbrugerens om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales ved udnyttelse af fortrydelsesretten. Samtidig vil den erhvervsdrivende – trods den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten – kunne få betaling for den del af ydelsen, der er leveret på fortrydelsestidspunktet.

Heroverfor står imidlertid, at det er en forudsætning for reglens anvendelse, at forbrugerens har givet tilsagn til aftalens påbegyndelse og er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om, hvilket beløb der skal betales. Der vil således være tale om et informeret samtykke.

De virksomheder, der udbyder finansielle tjenesteydelser, er i øvrigt som oftest professionelle aktører såsom banker og forsikringsselskaber, der ikke vil ønske eller kunne holde til at spekulere i en manglende overholdelse af oplysningspligten.

Den erhvervsdrivende vil heller ikke have en interesse i ikke at opfylde oplysningspligten. En mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten er civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. artikel 6, stk. 1, og nærmere i afsnit 7.6.2.3.1, og den længere periode, som leverandøren – forudsat at betingelserne herfor er opfyldt – vil kunne få betaling for på grund af den forlængede fortrydelsesperiode, skal modsvares af levering af den finansielle tjenesteydelse.

Herudover følger det af en række bekendtgørelser om god skik på det finansielle område, jf. nærmere afsnit 7.11 nedenfor, at Finanstilsynet fører tilsyn med, om finansielle virksomheder overholder god skik-reglerne. Finanstilsynet kan i den forbindelse give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med reglerne om redelig forretningspraksis og god skik. Hvis et påbud ikke efterleves, kan virksomheden straffes med bøde. På områder, hvor tilsynet med finansielle virksomheder ligger hos Finanstilsynet, har Forbrugerombudsmanden endvidere søgsmålskompetence i relation til god skik-reglerne i den finansielle lovgivning, jf. herved § 348 i lov om finansiell virksomhed og værdipapirhandelslovens § 3, stk. 3.

Det bemærkes i den forbindelse endvidere, at udvalget foreslår indførelse af en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen, jf. nærmere kapitel 7.11.3 og § 29, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 134, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugerens oplysning om fortrydelsesretten og det beløb, der skal betales ved udøvelse af fortrydelsesretten, kan den pågældende ikke kræve at få betaling for den leverede ydelse mv. Samtidig vil den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten som nævnt være ensbetydende med, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, og forbrugerens vil således kunne fortryde aftalen efter længere tids forløb, uden at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for den i fortrydelsesperioden leverede ydelse.

Dette vil efter udvalgets opfattelse konkret kunne føre til mindre rimelige resultater i forhold til den erhvervsdrivende – f.eks. i et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende i øvrigt har opfyldt sine forpligtelser efter loven og givet forbrugerens de øvrige foreskrevne oplysninger, men har været i den vildfarelse, at der ikke var fortrydelsesret for den pågældende tjenesteydelse, jf. f.eks. direktivets artikel 6, stk. 2, litra a, (som vedrører ydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, og som kan give anledning til afgrænsningsvanskeligheder, jf. herom afsnit 7.6.3.3).

Virkningerne heraf kan dog siges at blive afbødet af, at aftaleforholdet mellem forbrugerens og den erhvervsdrivende uden for det område, der er reguleret ved direktivet, må suppleres med almindelige aftaleretlige grundsætninger, jf. herved også afsnit 7.6.2.3.1.

Herunder indlægges der almindeligvis i et kontraktforhold en forpligtelse til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahentens interesser. Heri må bl.a. antages at ligge, at i et tilfælde, hvor forbrugerens har fået en række oplysninger og i øvrigt er bekendt med fortrydelsesretten, vil det kunne anses for illoyalt, hvis forbrugerens afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves. I givet fald vil forbrugerens ikke kunne påberåbe sig en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

I den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten ligger også en forpligtelse til at

tilkendegive sin stilling inden for en vis rimelig periode. Der gælder således efter dansk ret en almindelig ulovbestemt reklamationspligt, hvorefter der skal reageres over for medkontrahenten inden rimelig tid, hvis man f.eks. vil gøre krav gældende i henhold til aftalen eller indsigelse mod at være bundet af aftalen. Der henvises herom nærmere til afsnit 7.6.2.3.1.

Herudover kan der ud fra et almindeligt berigelsessynspunkt formentlig konkret være pligt for forbrugeren til ved dennes tilbagetræden fra aftalen at godtgøre den erhvervsdrivende et beløb, der modsvarer værdien af den nytte, forbrugeren har haft af ydelsen i tiden frem til tilbagetrædelsen. Som eksempel på en sådan nytteværdi kan nævnes adgangen til i forbindelse med en låneaftale at kunne udnytte kreditmuligheden i fortrydelsesperioden. Berigelseskravet kan dog ikke overstige den berigelse, forbrugeren konkret måtte have haft, og kan heller ikke overstige den erhvervsdrivendes tab.

2) For det andet er det spørgsmålet, hvilket beløb der under de ovenfor angivne forudsætninger kan afkræves forbrugeren. Der er herunder både spørgsmål om *betaling for selve den finansielle tjenesteydelse* og *betaling for eventuelle stiftelsesomkostninger mv.*

Det følger af direktivbestemmelsen, at betalingen for den leverede ydelse skal stå i rimeligt forhold til aftalens fulde opfyldelse, jf. artikel 7, stk. 1.

Det er udvalgets opfattelse, at *betalingen for selve den finansielle tjenesteydelse* må fastsættes som en forholdsmæssig andel af prisen for den samlede ydelse. Hvis aftalen vedrører en ydelse af en *bestemt varighed*, finder udvalget, at beløbet må fastsættes som en pris pr. dag set i forhold til den fulde opfyldelse af aftalen. Hvis der er tale om en løbende aftale af *ubestemt varighed*, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode.

Som eksempel på den førstnævnte situation kan nævnes en forsikring, der tegnes for en 6 måneders periode, hvor forbrugeren vil skulle betale for det antal dage, hvor der har været forsikringsdækning, og hvor prisen pr. dag må fastsættes som præmien divideret med 180 dage. Se dog hertil endvidere udvalgets forslag vedrørende forsikring i afsnit 7.7.2.3.2.

Som eksempel på den anden situation kan nævnes en løbende kreditaftale af ubestemt varighed, hvor forbrugeren må betale renter for den periode, hvor kreditmuligheden er udnyttet, beregnet pr. dag på grundlag af den årlige nominelle rente.

Det er endvidere udvalgets opfattelse, at der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle *stiftelsesomkostninger mv.*, i det omfang der er tale om betaling for en ydelse, der er leveret til forbrugeren som led i aftalens indgåelse/opfyldelse, jf. herved at der efter direktivbestemmelsen kan kræves betaling for "den ydelse, som den erhvervsdrivende faktisk har leveret i henhold til fjernsalgsaftalen". Dette resultat synes også at følge af bemærkningerne til det oprindelige direktivforslag, jf. ovenfor ved eksemplet ad forslaget artikel 5, stk. 1, litra a.

Omfattet af bestemmelsen må bl.a. antages at være udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt i forbindelse med aftalens indgåelse, f.eks. udgifter til tinglysning af et pantebrev eller udgifter til vurdering af en fast ejendom i forbindelse med en aftale om lån i ejendommen. Det er uden betydning, om den erhvervsdrivende har "udliciteret" opgaven – f.eks. vurdering af en fast ejendom – eller selv udfører den.

Herudover vil der kunne kræves betaling for ydelser, som den erhvervsdrivende udfører i forbindelse med aftalens indgåelse/opfyldelse. Som eksempel kan nævnes gebyr for at udfærdige et lånedokument og/eller et pantebrev og gebyr for fremsendelse af pantebrev til tinglysning.

Det er dog en forudsætning herfor, at det beløb, der kræves betalt, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der er leveret. Dette vil ikke være tilfældet, hvis gebyrets størrelse fastsættes som en procentdel af pantebrevets pålydende. I et sådant tilfælde vil alene kunne kræves en betaling, der beregnes på samme måde som beskrevet ovenfor vedrørende betaling for selve den finansielle tjenesteydelse.

Det er i alle tilfælde en forudsætning for at afkræve forbrugeren betaling for afholdte udgifter til udførelsen af en opgave, at forbrugeren er blevet oplyst om størrelsen af gebyret mv. og har samtykket i dets afholdelse inden fortrydelsesfristens udløb, jf. ovenfor under pkt. 1.

Udvalget foreslår, at der til gennemførelse af artikel 7, stk. 1 og 3, indføres en regel om, at forbrugeren ved

tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse kan pålægges at betale for den tjenesteydelse, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales ved udøvelse af denne, og 3) beløbet står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Der henvises til lovudkastets § 22, stk. 1 og 2. Der henvises endvidere til lovudkastets § 13, stk. 1, nr. 5, vedrørende den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren oplysning om det beløb, der skal betales.

7.7.2.3.2. Fjernsalgsaftaler vedrørende forsikring, artikel 7, stk. 2.

Det er i relation til direktivets **artikel 7, stk. 2**, udvalgets opfattelse, at der bør ske en delvis udnyttelse af den adgang til at undtage forsikringsaftaler fra betalingsreglen i artikel 7, stk. 1, som artikel 7, stk. 2, indeholder.

Efter de gældende regler, jf. herom afsnit 7.7.2.2, kan forbrugeren gratis træde tilbage fra en forsikringsaftale inden for en frist på 14 dage regnet fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har fået forsikringsbetingelserne i hænde, dog tidligst fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om aftalens indgåelse.

Som det fremgår af kapitel 7.6.2.3.1, skal der i forbindelse med gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indføres en fortrydelsesfrist på 14 dage, dog ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning 30 dage. Fristen skal regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) aftalens indgåelse, ved aftaler om livsforsikring dog tidspunktet for modtagelse af underretning om aftalens indgåelse, eller 2) tidspunktet for forbrugers modtagelse af aftalevilkår og forhåndsoplysninger.

I forhold til de gældende regler består der den forskel, at forsikringsselskabet efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal give en lang række oplysninger i forbindelse med fjernsalgsaftalen, og manglende overholdelse af disse oplysninger medfører en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, uden at der samtidig gælder en længste fortrydelsesfrist.

Udvalget finder, at det ikke vil være en rimelig ordning i forhold til forsikringsselskaberne, hvis forbrugeren – fordi selskabet har undladt at give samtlige oplysninger – har adgang til gratis at fortryde aftalen, uanset hvor lang tid der er forløbet siden aftalens indgåelse.

Udvalget er dog samtidig af den opfattelse, at der ikke bør ske en forringelse af forbrugerbeskyttelsen på dette punkt i forhold til gældende ret, hvor forbrugeren som nævnt ovenfor gratis kan træde tilbage fra en forsikringsaftale inden for de første 14 dage efter modtagelse af forsikringsbetingelserne eller – hvis dette tidspunkt er senere – modtagelse af underretning om aftalens indgåelse.

Det foreslås på denne baggrund at indføre en regel om, at forsikringsselskabet – forudsat at de almindelige betingelser efter artikel 7, stk. 1 og 3, er opfyldt, jf. ovenfor – alene kan afkræve forbrugeren betaling for den del af ydelsen, der er leveret til forbrugeren efter forløbet af 14 dage fra aftalens indgåelse. Ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning, hvor fortrydelsesfristen er 30 dage, foreslår udvalget en udvidelse af den periode, som gratis kan fortrydes, til 30 dage fra aftalens indgåelse. På denne måde svarer den periode, der gratis kan fortrydes, til længden af den almindelige fortrydelsesfrist for den pågældende type af forsikringsaftale.

Der henvises til § 34 k, stk. 1 og 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

7.7.3. Artikel 7, stk. 4 og 5.

7.7.3.1. Direktivbestemmelserne

Af direktivets *artikel 7, stk. 4*, følger det, at hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne herom, og forbrugeren har betalt helt eller delvis, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, bortset fra beløb, som forbrugeren eventuelt skal betale for den del af tjenesteydelsen, som allerede er udført, jf. artikel 7, stk. 1, og nærmere ovenfor i afsnit 7.7.2. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at leverandøren har modtaget meddelelsen om, at forbrugeren træder tilbage.

Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugeren har afsendt meddelelse om brug af fortrydelsesretten, tilbagelevere ethvert beløb og/eller formuegode, som den pågældende måtte have modtaget fra den erhvervsdrivende i forbindelse med aftalen, jf. *artikel 7, stk. 5*.

7.7.3.2. Gældende ret vedrørende parternes tilbagelevering af ydelser.

Hvis forbrugeren træder tilbage fra en *fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse* i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens §§ 12 a og 12 b, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det beløb, som er modtaget fra forbrugeren som hel eller delvis betaling i henhold til aftalen, jf. lovens § 12 c, stk. 1 og 2.

Af forbrugeren kræves det for overhovedet at kunne fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en vare, at varen tilbageleveres (eller holdes til disposition) i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. nærmere forbrugerftalelovens § 12 a. Der er derimod ikke regler om tilbagelevering af ydelser i relation til fjernsalgsaftaler vedrørende tjenesteydelser, hvor den præsterede normalt heller ikke vil kunne tilbageleveres.

Vedrørende tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling følger det af de gældende regler, at der i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende – således som det normalt er tilfælde – ikke ved fjernsalgsaftalen har påtaget sig at afhente varen ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten, skal ske tilbagebetaling, så snart den erhvervsdrivende har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den, jf. § 12 c, stk. 2, 2. pkt.

Ved fjernsalg af varer i øvrigt og ved fjernsalg af tjenesteydelser skal tilbagebetaling ske snarest muligt efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. § 12 c, stk. 2, 3. pkt.

Hvis der forløber mere end 30 dage fra det nævnte tidspunkt, skal beløbet forrentes efter rentelovens regler, jf. § 12 c, stk. 3.

De gældende regler i § 12 c, stk. 2 og 3, har baggrund i artikel 6, stk. 2, i *det generelle fjernsalgsdirektiv*. Denne direktivbestemmelse foreskriver på samme måde som artikel 7, stk. 4, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at der skal ske "tilbagebetaling snarest muligt og senest inden 30 dage".

Ingen af direktiverne vedrørende dørsalg eller fjernsalg udtaler sig om rentespørgsmålet. Ved implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv er artikel 6, stk. 2, dog som nævnt gennemført ved en regel om tilbagebetaling "snarest muligt" kombineret med en regel om rentebetaling ved tilbagelevering efter mere end 30 dage.

Efter ændringen af renteloven ved lov nr. 379 af 6. juni 2002 (nu lovbekendtgørelse nr. 743 af 4. september 2002) er det ikke længere et krav, at der – når forfaldsdagen ikke er fastsat i forvejen – fremsættes påkrav om betaling af rente. Efter den ændrede § 3, stk. 2, i renteloven skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling, og der skal således efter ændringen blot fremsættes betalingsanmodning. Meddelelsen om brug af fortrydelsesretten må anses for en sådan anmodning om betaling, nemlig om tilbagebetaling af allerede betalte beløb.

Ved *aftaler indgået uden for fast forretningssted* er det en betingelse for at kunne fortryde aftalen, at varen holdes til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde. Har forbrugeren betalt helt eller delvis, skal den erhvervsdrivende ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten tilbagebetale det modtagne inden rimelig tid efter modtagelsen af forbrugers underretning om fortrydelse, jf. forbrugerftalelovens § 9, stk. 1. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales, jf. § 9, stk. 2.

Denne ordning er i overensstemmelse med *dørsalgdirektivet*, jf. herved direktivets artikel 7.

For forbrugerftaler om *forsikringer* gælder de samme regler som for aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. henvisningen i forbrugerftalelovens § 13 c, stk. 3, til lovens § 9.

I *forsikringsaftalelovens* § 97 a og § 119 a er ikke indeholdt særlige regler om tilbagebetaling af indbetalte beløb mv.

Artikel 15 i EF's 2. livsforsikringsdirektiv (nu artikel 35 i livsforsikringsdirektivet – Europa-Parlamentets og Rådets

direktiv 2002/83/EF), som de omtalte regler hviler på, indeholder heller ikke særlige bestemmelser herom.

7.7.3.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af artikel 7, stk. 4 og 5, i dansk ret.

Til gennemførelse af direktivets **artikel 7, stk. 4**, kræves det, at der indføres en regel om, at den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren fortryder aftalen efter at have betalt helt eller delvis for ydelsen, skal tilbagebetale det modtagne, dog med fradrag af et eventuelt beløb for den allerede leverede del af ydelsen, jf. artikel 7, stk. 1, og ovenfor i afsnit 7.7.2.

Udgangspunktet efter direktivbestemmelsen svarer til den gældende regel om den erhvervsdrivendes tilbagebetalingspligt ved forbrugers fortrydelse af en fjernsalgsaftale vedrørende en ikke-finansiel tjenesteydelse eller en vare, jf. forbrugeraftalelovens § 12 c, stk. 1, og afsnit 7.7.3.2. Til gennemførelse af direktivbestemmelsen skal reglen imidlertid suppleres med en bestemmelse om, at forbrugeren under nogle nærmere betingelser kan pålægges uden unødigt ophold at betale for den allerede leverede del af ydelsen, jf. afsnit 7.7.2 ovenfor.

Med hensyn til fristen for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling fastsætter artikel 7, stk. 4, at der skal ske tilbagebetaling snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelsen om fortrydelse.

Som nævnt i afsnit 7.7.3.2 følger det af de gældende regler vedrørende fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, at tilbagebetaling skal ske snarest muligt efter modtagelsen af varen, henholdsvis efter at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. nærmere § 12 c, stk. 2, og at beløbet skal forrentes efter rentelovens regler, hvis der forløber mere end 30 dage fra det nævnte tidspunkt.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er formentlig ikke til hinder for, at der indføres en tilsvarende regel for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af ydelser ved forbrugers fortrydelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse.

Udvalget finder imidlertid ikke, at der er behov for at indføre en særlig renteregulering for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarende til den gældende § 12 c, stk. 3.

Baggrunden herfor er, at det, som det fremgår af afsnit 7.7.3.2, efter ændringen af renteloven i juni 2002 ikke længere er et krav, at der – når forfaldsdagen ikke er fastsat i forvejen – fremsættes påkrav om betaling af rente. Efter den ændrede § 3, stk. 2, i renteloven skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling, og der skal således efter ændringen blot fremsættes betalingsanmodning. Meddelelsen om brug af fortrydelsesretten må som nævnt ovenfor anses for en sådan anmodning om betaling, nemlig om tilbagebetaling af allerede betalte beløb.

Det foreslås derfor, at der indføres en regel om tilbagebetaling “snarest muligt og senest inden 30 dage“. Overholder den erhvervsdrivende ikke denne betalingspligt, følger det herefter direkte af rentelovens bestemmelser, at forbrugeren kan kræve sit krav forrentet efter denne lov.

Der henvises til § 22, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og til § 34 k, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Af de ovennævnte grunde er der efter udvalgets opfattelse heller ikke behov for at opretholde den gældende renteregulering for varer og ikke-finansielle tjenesteydelser i forbrugerftalelovens § 12 c, stk. 3. Med henblik på varetagelsen af de forenklingshensyn, der også er formålet med udvalgsarbejdet, foreslås det derfor, at der indføres samme regel om fristen for tilbagebetaling for alt fjernsalg. Der henvises til lovudkastets § 21, stk. 4.

Til gennemførelse af *direktivets artikel 7, stk. 5*, kræves det, at der indføres en regel om, at forbrugeren, hvis denne i forbindelse med fjernsalgsaftalen måtte have modtaget et beløb eller et formuegode fra den erhvervsdrivende, skal tilbagelevere beløbet og/eller formuegodet.

Som det fremgår af afsnit 7.7.3.2, følger det af de gældende regler vedrørende fjernsalg af varer, at forbrugers tilbagelevering af varen er en betingelse for overhovedet at fortryde aftalen, jf. forbrugerftalelovens § 12 a. Efter artikel 7, stk. 5, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er forbrugers tilbagelevering af det modtagne ikke en betingelse for at fortryde aftalen, men derimod en retsvirkning af at udøve fortrydelsesretten.

Som det ligeledes fremgår af afsnit 7.7.3.2, gælder der heller ikke en til artikel 7, stk. 5, svarende bestemmelse vedrørende ikke-finansielle tjenesteydelser, hvilket må antages at bero på, at tjenesteydelser efter deres art almindeligvis ikke kan tilbagegives.

Også for mange finansielle tjenesteydelser gælder det, at de efter deres art ikke kan tilbagegives. Som eksempel kan nævnes en tjenesteydelse, der består i forsikringsdækning eller i porteføljeforvaltning.

Bestemmelsen i artikel 7, stk. 5, vil derimod være af væsentlig betydning i et tilfælde, hvor aftalen angår en finansiell tjenesteydelse, der består i en kreditaftale, og hvor lånet er blevet udbetalt til forbrugeren.

Med hensyn til fristen for forbrugeren tilbagebetaling fastsætter artikel 7, stk. 5, at der skal ske tilbagebetaling snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor forbrugeren afsender meddelelsen om fortrydelse. Heller ikke på dette punkt findes der behov for at indføre en særlig renteregulering, jf. bemærkningerne ovenfor vedrørende fristen for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling.

Der henvises til lovudkastets § 22, stk. 4, og til § 34 k, stk. 4, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter udvalgets opfattelse vil forbrugeren – på samme måde som ved tilbagetræden fra en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en almindelig fjernsalgsaftale, jf. herved den gældende lovs § 9, stk. 2, og § 12 c, stk. 2, jf. § 9, stk. 2, samt lovudkastets § 21, stk. 4, sidste pkt. – have tilbageholdsret i det modtagne, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales. Det samme gælder den erhvervsdrivende, der i medfør af § 22, stk. 4, har krav på at få det modtagne tilbage ved forbrugeren tilbagetræden fra aftalen.

Udvalget skal bemærke, at der i visse tilfælde gælder regler om skattemæssig fradragsret ved indbetalinger i forbindelse med finansielle tjenesteydelser – f.eks. ved indbetaling på en kapital- eller ratepension eller indbetaling på etableringskonto – samtidig med, at der gælder regler om en særlig – højere – beskatning ved hævning/udbetaling i utide af allerede indbetalte beløb.

Det er udvalgets opfattelse, at det er en forudsætning for korrekt implementering af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en sådan aftale i skattemæssig henseende stilles, som om dispositionen ikke var foretaget, dvs. således at forbrugeren ikke beskattes af de tilbagebetalte beløb og – som en konsekvens heraf – heller ikke indrømmes fradragsret for beløbet. Det følger således af direktivet, at der er pligt til generelt at sikre forbrugeren en fortrydelsesret, og denne fortrydelsesret må anses for illusorisk, hvis der ved tilbagetræden fra aftalen indtræder skattepligt vedrørende de tilbageleverede beløb.

Efter kommissoriet for udvalgets arbejde har udvalget alene til opgave at gennemføre de civile dele af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Efter udvalgets opfattelse vil det imidlertid som følge af det anførte formentlig være nødvendigt for at sikre korrekt gennemførelse af det finansielle fjernsalgsdirektiv, at de skatteretlige regler justeres, så forbrugeren ved tilbagetræden stilles, som om dispositionen ikke var foretaget.

7.8. Betaling med kort – direktivets artikel 8.

7.8.1. Direktivbestemmelsen

Efter direktivets artikel 8 skal medlemsstaterne påse, at det er muligt for en forbruger at anmode om *annullering af en betaling*, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en fjernsalgsaftale. Det skal endvidere være muligt for forbrugeren at blive *krediteret for eller få refunderet* det betalte beløb, hvis der er tale om en sådan svigagtig anvendelse.

7.8.2. Gældende ret

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 8 en regel, der i vidt omfang svarer til artikel 8 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Efter bestemmelsen i det generelle fjernsalgsdirektiv skal medlemsstaterne sørge for “at fastsætte passende regler om, at en forbruger:

- kan anmode om annullering af en betaling, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg, som omfattes af dette direktiv
- i tilfælde af svigagtig anvendelse får krediteret eller refunderet de foretagne indbetalinger.“

Artikel 8 i det generelle fjernsalgsdirektiv er gennemført ved lov nr. 414 af 31. maj 2000 om visse betalingsmidler, jf. betalingsmiddelovens § 11, stk. 8, 2. pkt.

Forud herfor var bestemmelsen blevet overvejet i forbindelse med rapporten “Regulering af visse betalingsmidler og adgangskoder“ afgivet i 1999 af en projektgruppe nedsat af Økonomiministeriet og Erhvervsministeriet. På dette tidspunkt var § 21 i den dagældende betalingskortlov formuleret således:

“§ 21. Kortindehaver hæfter med op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingskortet, når den til kortet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt. Dette gælder dog ikke, hvis andet følger af stk. 2 eller stk. 3.

Stk. 2. Kortindehaver hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede brug af betalingskortet og den dertil hørende personlige, hemmelige kode, såfremt kortudsteder godtgør, at kortindehaver har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede brug.

Stk. 3. Medmindre videregående ansvar følger af stk. 2, hæfter kortindehaver med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingskortet, hvis kortudsteder godtgør,

1) at kortindehaver har overladt kortet til den, der har foretaget den uberettigede brug,

2) at kortindehaver eller nogen, som kortindehaver har overladt kortet til ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede brug, eller

3) at kortindehaver eller nogen, som kortindehaver har overladt kortet til, har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet.

Stk. 4. Kortindehaver hæfter kun efter stk. 1-3, såfremt transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. § 22.

Stk. 5. Kortudsteder er ansvarlig for uberettiget brug, der finder sted, efter at kortudsteder har fået underretning om, at kortet enten er bortkommet eller besiddes af en uberettiget. Dette gælder dog ikke, hvis betalingsmodtager er ansvarlig efter stk. 7. Kortudsteder skal snarest over for kortindehaver bekræfte modtagelsen af underretning om, at kortet er bortkommet. Bekræftelsen skal være skriftlig og angive tidspunktet for underretningen.

Stk. 6. Medmindre andet følger af stk. 1-3 og stk. 7, er kortudsteder ansvarlig for tab som følge af uberettiget brug af betalingskort.

Stk. 7. Uanset stk. 1-3 er betalingsmodtager ansvarlig for tab, såfremt betalingsmodtager vidste eller burde vide, at brugeren var uberettiget til at benytte kortet.

Stk. 8. Industri- og samordningsministeren kan, i det omfang det betinges af prisudviklingen, ændre beløbsangivelserne i stk. 1 og 3.“

I rapporten s. 129 anføres følgende vedrørende direktivets artikel 8 og forholdet til hæftelsesreglerne i den dagældende betalingskortlovs § 21:

“Det kan diskuteres, om § 21, som indebærer, at brugeren i visse tilfælde hæfter helt eller delvist for tab som følge af andres uberettigede brug, er i strid med artikel 8. Artikel 8 forudsætter, at brugeren kan annullere og få krediteret betalinger, når der foreligger svig. Svigagtig anvendelse af et betalingskort må betegnes som en uberettiget brug.

Under forudsætning af, at artikel 8 sigter på de tilfælde, hvor brugeren ikke på nogen måde har muliggjort den uberettigede brug af betalingskortet og således ikke som følge af uforsvarlig adfærd bærer et vist ansvar for den uberettigede brug, må § 21, stk. 2-3, antages at være forenelig med artikel 8. En sådan fortolkning må

anses for overensstemmende med juridisk terminologi.

Med hensyn til § 21, stk. 1, er det mere tvivlsomt, om denne bestemmelse er i overensstemmelse med artikel 8 i fjernsalgsdirektivet. Som § 21, stk. 1, er udformet, er der tale om en egentlig selvrisiko for brugeren, når pin-koden har været anvendt.“

Ved lov nr. 414 af 31. maj 2000 blev bestemmelsen i betalingsmiddelovens § 11 på den baggrund formuleret således:

“§ 11. Udsteder hæfter i forhold til brugeren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsmiddel, medmindre andet følger af stk. 2-6. Brugeren hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter brugeren med op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter brugeren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis udsteder godtgør, at den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode har været anvendt, og

1) at brugeren har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Brugeren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, når betalingsmidlet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift, og udsteder godtgør,

1) at brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til, har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsmidlet er bortkommet, eller

2) at brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Hæfter brugeren efter såvel stk. 3 som 4, kan brugerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Brugeren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, når den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt og udsteder godtgør, at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter udsteder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udsteder har fået underretning om, at betalingsmidlet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til koden, eller at brugeren af andre grunde ønsker betalingsmidlet spærret. Udsteder skal give brugeren mulighed for når som helst at meddele, at betalingsmidlet skal spærres, og skal snarest over for brugeren skriftligt eller på anden bevissikker måde bekræfte, at udstederen har modtaget en sådan underretning. Bekræftelsen skal angive tidspunktet for underretningen.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter udsteder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsmidlet. Uanset stk. 2 er udsteder endvidere ansvarlig, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg.

Stk. 9. Erhvervsministeren kan, i det omfang det betinges af prisudviklingen, ændre beløbsangivelserne i stk. 2-5.“

Som det fremgår, indeholder § 11, stk. 2 – som der henvises til i § 11, stk. 8, 2. pkt. – en regel om, at forbrugeren som udgangspunkt hæfter med en selvrisko på 1.200 kr. ved uberettiget brug af forbrugers betalingskort. Henvisningen i § 11, stk. 8, 2. pkt., til denne bestemmelse har derfor den betydning, at selvriskobestemmelsen sættes ud af kraft. Hvis der foreligger svigagtig anvendelse af et betalingskort i forbindelse med en aftale om fjernsalg, gælder der altså ikke en selvrisko på 1.200 kr. – heller ikke, hvis der i forbindelse med fjernsalgsaftalen er anvendt den til betalingsmidlet personlige, hemmelige kode.

§ 11, stk. 8, 2. pkt., henviser imidlertid ikke til hæftelsesreglerne i § 11, stk. 3-6, og disse regler finder derfor anvendelse ved svigagtig anvendelse af betalingskort i forbindelse med fjernsalg. Som det fremgår ovenfor, omhandler de nævnte bestemmelser i stk. 3-6 tilfælde af manglende påpasselighed hos brugeren i forbindelse med misbruget.

I bemærkningerne til betalingsmiddelovens § 11, stk. 8, 2. pkt., jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 1565 (lovforslagets § 10, stk. 8, 2. pkt.), anføres det, at

“Formålet med reglen i stk. 8, 2. pkt., er at friholde brugeren af et betalingskort for den hæftelse på 1.200 kr., der påhviler brugeren efter stk. 2, når en personlig, hemmelig kode har været anvendt ved betaling med betalingskort. Direktivets art. 8 friholder en bruger for hæftelse, når et betalingskort er brugt svigagtigt i forbindelse med fjernsalg.”

Af bemærkningerne anf.st. fremgår det endvidere, at det fjernsalgsbegreb, der anvendes i betalingsmiddeloven, svarer til det samme begreb i forbrugeraftaleloven. Bestemmelsen skelner ikke mellem fjernsalg af varer og tjenesteydelser, herunder finansielle tjenesteydelser.

7.8.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af direktivets artikel 8.

Artikel 8 gælder ved svigagtig anvendelse af et betalingskort i forbindelse med en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

Bestemmelsen tager efter udvalgets opfattelse sigte på situationer, hvor der sker betaling for en finansiell tjenesteydelse under anvendelse af et betalingskort, f.eks. betaling med Dankort i forbindelse med en aftale indgået ved fjernsalg om køb af nogle aktier.

Kortudsteder præsterer finansielle tjenesteydelser i form af betalinger og kontoover-førsler, og kommunikationen til kortudsteder foregår normalt ved fjernkommunikation. Artikel 8 kan dog ikke antages at tage sigte på sådanne finansielle tjenesteydelser, hvilket også allerede følger af, at de enkelte hævnninger og kontooverførsler mv. betragtes som “operationer” i henhold til direktivets artikel 1, stk. 2, og dermed falder uden for direktivets anvendelsesområde.

Det er udvalgets opfattelse, at artikel 8 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indholdsmæssigt svarer til artikel 8 i det generelle fjernsalgsdirektiv. Efter det finansielle direktiv skal der dog selvsagt være tale om betaling for en finansiell tjenesteydelse, mens artikel 8 i det generelle direktiv gælder ved anvendelse af et betalingskort i forbindelse med en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse.

Udvalget finder ikke, at der består en realitetsforskel mellem de to direktivbestemmelser som følge af, at forbrugeren efter det generelle direktivs artikel 8 skal kunne få krediteret/refunderet “de foretagne indbetalinger”, mens det, der efter artikel 8 i det finansielle direktiv skal kunne kræves krediteret/refunderet, er “det betalte beløb”.

Det samme gælder det forhold, at det generelle fjernsalgsdirektiv påbyder medlemsstaterne at fastsætte “passende regler”, mens det i det finansielle fjernsalgsdirektiv hedder, at “medlemsstaterne sørger for”, at det er muligt for en forbruger at anmode om annullering mv.

Det er på denne baggrund udvalgets opfattelse, at direktivets artikel 8 må anses for opfyldt allerede ved den gældende regel i betalingsmiddelovens § 11, stk. 8, 2. pkt., der som nævnt ovenfor gælder for fjernsalg generelt og ikke kun for fjernsalg vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Udvalget finder ikke, at der er noget til hinder for at lade hæftelsesreglerne i § 11, stk. 3-6, finde anvendelse ved misbrug af et betalingskort i forbindelse med betaling i henhold til en finansiell fjernsalgsaftale. Det må således –

på samme måde som efter det generelle direktiv – antages, at artikel 8 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser sigter på de tilfælde, hvor brugeren ikke ved uforsvarligt forhold selv har muliggjort den uberettigede brug af betalingskortet, jf. herved bestemmelsens ordlyd og bemærkningerne i rapporten “Regulering af visse betalingsmidler og adgangskoder“, der er citeret ovenfor i afsnit 7.8.2.

7.9. Uanmodede tjenesteydelser – direktivets artikel 9

7.9.1. Direktivbestemmelsen

Efter direktivets artikel 9 skal medlemsstaterne med forbehold for nationale bestemmelser om stiltiende forlængelse af fjernsalgsaftaler træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at forbyde levering af finansielle tjenesteydelser til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, når leveringen indebærer en anmodning om betaling. Samtidig skal det sikres, at forbrugeren er fri for enhver forpligtelse i tilfælde af uanmodet levering, og manglende reaktion fra forbrugerens side må ikke anses for et samtykke.

7.9.2. Gældende ret

Af forbrugerftalelovens § 4, 1. pkt., følger det, at hvis en erhvervsdrivende fremsender eller afleverer en *vare* til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og dette ikke skyldes en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en *tjenesteydelse* for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor, jf. § 4, 2. pkt.

Bestemmelsen i § 4, 2. pkt., om tjenesteydelser er indsat med henblik på gennemførelse af artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5942 f og 5952 f. Bestemmelsen er dog gjort generel, og den gælder således også for finansielle tjenesteydelser.

Af artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv følger det, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på 1) at forbyde levering af varer eller tjenesteydelser til en forbruger uden forudgående bestilling fra denne, hvis leverancen indeholder en anmodning om betaling, og 2) at fritage forbrugeren for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning.

Direktivbestemmelsens regler om uanmodet levering af varer fandtes allerede opfyldt ved den eksisterende regel i § 4, 1. pkt., der stammer tilbage fra hovedloven af 1978, jf. Folketingstidende 1999/2000 anf.st.

I bemærkningerne til § 4, 2. pkt., er anført følgende:

“Med henblik på at opfylde fjernsalgsdirektivet foreslås en tilføjelse til reglen i forbrugerftalelovens § 4, der generelt hindrer såkaldt negativ aftaleindgåelse ved salg af varer, dvs. fremsendelse af varer til forbrugeren uden forudgående aftale herom og med opfordring til at betale for varen. Med den foreslåede bestemmelse fastslås det udtrykkeligt, at forbrugeren ikke bliver aftaleretligt forpligtet til at betale vederlag, hvis en erhvervsdrivende udfører en tjenesteydelse for forbrugeren uden forudgående anmodning eller aftale herom.

En markedsføringsform, hvorved en erhvervsdrivende sender varer mv. til eller udfører tjenesteydelser for en forbruger uden forudgående anmodning og med opfordring til at betale herfor, vil kunne forbydes efter reglerne i markedsføringsloven.

Bestemmelsen regulerer ligesom direktivet alene spørgsmålet om vederlag for tjenesteydelser, der udføres uden nogen forudgående anmodning. Er en tjenesteydelse blevet udført ved en fejl, følger det af almindelige regler, at forbrugeren efter omstændighederne må tillade den erhvervsdrivende at tage sin ydelse (f.eks. en håndværkertjeneste) tilbage mod at sørge for reetablering.

Bestemmelsen tager alene sigte på den ovenfor nævnte markedsføringsform, og den regulerer således ikke de særlige tilfælde, hvor en erhvervsdrivende udfører arbejde, som ikke er omfattet af forbrugerens bestilling, men hvor dette beror på en undskyldelig fejltagelse, eller hvor arbejdet er udført i forbrugerens interesse, efter at den erhvervsdrivende forgæves har forsøgt at kontakte forbrugeren. I sådanne tilfælde må det antages at følge af almindelige regler, at den erhvervsdrivende efter omstændighederne vil kunne tilkendes et vederlag.“

Som det fremgår af de citerede bemærkninger, vil en markedsføringsform, hvorved en erhvervsdrivende sender varer mv. til eller udfører tjenesteydelser for en forbruger uden forudgående anmodning og med opfordring til at betale herfor, endvidere kunne forbydes efter markedsføringslovens regler.

Vedrørende finansielle tjenesteydelser bemærkes det, at det følger af markedsføringslovens § 1, stk. 2, at loven ikke finder anvendelse for finansielle virksomheder, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik på det pågældende område.

Økonomi- og erhvervsministeren har på flere områder udstedt regler om redelig forretningspraksis og god skik for finansielle virksomheder. Der er således udstedt bekendtgørelse nr. 72 af 31. januar 2003 om god værdipapirhandelsskik, bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse nr. 651 af 7. juli 2003 om god forsikringsmægleriskik. Finanstilsynet fører tilsyn med overholdelsen af disse regler.

Finanstilsynet kan i medfør af § 348 i lov om finansiel virksomhed (lovbekendtgørelse nr. 1268 af 19. december 2003) og § 3 i lov om værdipapirhandel (lovbekendtgørelse nr. 1269 af 19. december 2003) give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med reglerne om redelig forretningspraksis og god skik. Hvis et påbud ikke efterleves, kan virksomheden straffes med bøde. Tilsynets afgørelse kan af den, afgørelsen er rettet mod, indbringes for Erhvervsankenævnet.

7.9.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret

I artikel 9 i det finansielle fjernsalgsdirektiv er der taget forbehold for nationale bestemmelser om *stiltiende forlængelse* af fjernsalgsaftaler. Det er udvalgets opfattelse, at der hermed må tænkes på tilfælde, hvor sådan stiltiende forlængelse er indeholdt som et vilkår i den oprindelige aftale.

Artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke et tilsvarende forbehold, men efter udvalgets opfattelse svarer de to direktivbestemmelser indholdsmæssigt til hinanden. Reglen i det finansielle fjernsalgsdirektiv fastslår således blot udtrykkeligt, at bestemmelsen ikke indeholder noget forbud mod en stiltiende fornyelse af aftaler, og der kan ikke herved antages at være tilsigtet en realitetsforskel mellem reglerne.

Udvalget finder herefter, at bestemmelsen i direktivets artikel 9 må anses for opfyldt ved den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 4, 2. pkt., der som nævnt ovenfor også gælder fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Udvalget finder derfor ikke, at der er behov for at indføre særlige regler til gennemførelse af direktivbestemmelsen.

Der henvises til § 8, 2. pkt., i udkastet til en ny forbrugerftalelov, der uændret viderefører den gældende lovs § 4, 2. pkt., samt til § 34 c i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Vedrørende det nærmere indhold af bestemmelsen henvises til de ovenfor under afsnit 7.9.2 citerede bemærkninger til den gældende regel.

7.10. Uanmodede henvendelser – direktivets artikel 10

7.10.1. Direktivbestemmelsen

I direktivets *artikel 10, stk. 1*, fastsættes det, at henvendelse til en forbruger via et automatisk opkaldssystem uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat) eller via fax forudsætter forbrugerens forudgående samtykke hertil.

Efter *artikel 10, stk. 2*, skal medlemsstaterne sørge for, at den erhvervsdrivendes anvendelse af andre fjernkommunikationsformer end de i stk. 1 nævnte, der muliggør individuelle henvendelser, *enten* kræver forbrugerens forudgående samtykke, *eller* forudsætter, at forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig sådanne henvendelser.

I *artikel 10, stk. 3*, bestemmes det, at de i stk. 1 og 2 nævnte forholdsregler ikke må medføre udgifter for forbrugeren.

7.10.2. Gældende ret.

Markedsføringsloven.

Efter markedsføringslovens § 6 a, stk. 1, må en erhvervsdrivende ikke rette henvendelse til nogen ved brug af *elektronisk post*, et *automatisk opkaldssystem* eller *telefax* med henblik på afsætning af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser, medmindre den pågældende forudgående har anmodet om det.

En erhvervsdrivende, der fra en kunde har modtaget dennes elektroniske adresse i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser, kan dog markedsføre egne tilsvarende varer/tjenesteydelser over for kunden ved elektronisk post, jf. § 6 a, stk. 2. Kunden skal have mulighed for let og gebyrfrit at frabede sig dette.

Efter § 6 a, stk. 3, jf. stk. 4, må uanmodet henvendelse ved brug af *andre midler til fjernkommunikation* end de ovenfor nævnte – herunder almindelig post og telefon – ikke ske, hvis forbrugeren har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på en fortegnelse (den såkaldte Robinsonliste), der udarbejdes af Det Centrale Personregister. Ved *telefonisk* henvendelse til forbrugere gælder endvidere reglerne om uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven, jf. nedenfor.

I de tilfælde, hvor det herefter er tilladt den erhvervsdrivende ved brug af fjernkommunikation at rette uanmodet henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale, f.eks. om tegning af forsikring, skal den erhvervsdrivende ved første henvendelse til den pågældende oplyse forbrugeren om muligheden for at frabede sig sådanne henvendelser, jf. § 6 a, stk. 5. Den pågældende skal samtidig gives adgang til på en nem måde at frabede sig sådanne henvendelser.

Af bestemmelsens *stk. 6* følger det endvidere, at der ikke må kræves betaling for at modtage eller notere meddelelser om, at en anmodning efter *stk. 1* tilbagekaldes, eller at henvendelser som nævnt i *stk. 3* frabedes.

Bestemmelsen i markedsføringslovens § 6 a er – bortset fra *stk. 2*, jf. nedenfor – indført ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 navnlig med henblik på at gennemføre artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 12 i det såkaldte ISDN-direktiv (direktiv 97/66/EF af 15. december 1997 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred inden for telesektoren). Herudover hviler bestemmelsen på persondatadirektivet (direktiv 95/46/EF), der opstiller betingelser vedrørende behandling af personoplysninger til brug for markedsføring.

Artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv fastsætter, at en leverandørs anvendelse af et *automatisk opkaldssystem* uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat) og *telefax* kræver forudgående samtykke fra forbrugeren. Medlemsstaterne skal endvidere sørge for, at *andre fjernkommunikationsteknikker* end de nævnte, som tillader individuel kommunikation, kun kan anvendes, hvis forbrugeren ikke klart modsætter sig det.

I forhold til direktivbestemmelsen er der med markedsføringslovens § 6 a, stk. 1, givet en udvidet beskyttelse, idet også uanmodet *elektronisk post* kræver forudgående samtykke. Herfra gælder dog som nævnt ovenfor en undtagelse, hvis der er tale om et eksisterende kundeforhold, og henvendelsen vedrører de typer af varer/tjenesteydelser, der tidligere er indgået aftale om, jf. nærmere § 6 a, stk. 2.

Bestemmelsen i § 6 a, stk. 2, er indsat ved lov nr. 450 af 10. juni 2003 (ændringslovens § 4) som led i gennemførelsen af artikel 13 i direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002). Ændringen er trådt i kraft den 25. juli 2003.

Forbrugeraftaleloven.

Efter forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, gælder der – udover forbudet mod uanmodede personlige henvendelser – tillige et forbud mod, at en erhvervsdrivende uden forudgående anmodning retter telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale.

Fra forbudet gælder der efter § 2, stk. 2, undtagelser for henvendelser om 1) salg eller bestilling af varer, som efter næringslovens § 12, stk. 1, litra a, og stk. 2, samt § 13 kan sælges ved omførsel, 2) bestilling af bøger, 3) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter, 4) tegning af forsikring og 5) tegning af visse abonnementer på redningstjeneste eller sygetransport.

I disse tilfælde må en erhvervsdrivende således rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren. Det gælder dog efter markedsføringslovens § 6 a, stk. 3, ikke, hvis forbrugeren på forhånd har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på Robinsonlisten, jf. ovenfor.

Om bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 2 og baggrunden herfor henvises til kapitel 10.2.2.1.

7.10.3. Udvalgets overvejelser vedrørende gennemførelsen af bestemmelsen i dansk ret.

Det er udvalgets opfattelse, at direktivbestemmelsen allerede er opfyldt ved de gældende regler i markedsføringslovens § 6 a og forbrugeraftalelovens § 2.

Som det fremgår ovenfor, svarer artikel 10 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indholdsmæssigt til artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv.

I det finansielle direktiv er medlemsstaterne for så vidt angår andre fjernkommunikationsteknikker end automatisk opkaldsautomat og telefax givet valgmuligheden mellem at indføre et krav om forudgående samtykke eller alene at indføre et forbud mod uanmodede henvendelser, som forbrugeren forinden har frabedt sig. Det generelle fjernsalgsdirektiv omtaler alene sidstnævnte mulighed, men da dette direktiv er et minimumsdirektiv, har medlemsstaterne således reelt haft samme valgmulighed.

Som nævnt ovenfor er der med markedsføringslovens § 6 a, stk. 1, givet en udvidet beskyttelse i forhold til artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv, idet uanmodet *elektronisk post* som udgangspunkt også kræver forudgående samtykke.

Artikel 10 i det finansielle direktiv kan imidlertid ikke antages at være til hinder for opretholdelsen af denne regel, da det efter bestemmelsen er overladt til medlemsstaterne, om sådan kommunikation skal forudsætte, at forbrugeren forinden har givet sit samtykke, eller forudsætte, at forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig det, jf. artikel 10, stk. 2.

På samme måde kan det heller ikke antages, at direktivet er til hinder for opretholdelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, hvorefter der som udgangspunkt gælder et generelt forbud mod uanmodede telefoniske henvendelse. Det følger således af direktivbestemmelsen, at medlemsstaterne kan bestemme, at bl.a. telefoniske henvendelser kun må anvendes, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke. At forbrugeren har givet sit samtykke, må i praksis være ensbetydende med en forudgående anmodning.

I relation til undtagelserne fra dette forbud, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 2, stk. 2, er det af hensyn til den korrekte implementering af direktivet alene relevant at overveje, om artikel 10 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er til hinder for opretholdelse af den gældende § 2, stk. 2, nr. 4, om adgang til uanmodet telefonisk henvendelse vedrørende tegning af forsikring. De øvrige undtagelser i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, vedrører således ikke finansielle tjenesteydelser.

Efter udvalgets opfattelse er direktivbestemmelsen ikke til hinder for at bibeholde den gældende § 2, stk. 2, nr. 4, idet medlemsstaterne efter artikel 10, stk. 2, som nævnt kan bestemme, at bl.a. telefoniske henvendelser må anvendes, når blot forbrugeren ikke forinden har frabedt sig dette. Som nævnt ovenfor følger det af markedsføringslovens § 6 a, stk. 3, jf. stk. 4, at uanmodet henvendelse ved brug af bl.a. telefon ikke må ske, hvis forbrugeren har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på den såkaldte Robinsonliste.

Som det fremgår af afsnit 7.10.2 ovenfor, er der efter markedsføringslovens § 6 a, stk. 6, forbud mod at afkræve forbrugeren betaling for at modtage eller notere meddelelser om, at en anmodning efter stk. 1 tilbagekaldes, eller at henvendelser som nævnt i stk. 3 frabedes. Bestemmelsen i direktivets artikel 10, stk. 3, hvorefter de i stk. 1 og 2 omhandlede forholdsregler ikke må medføre udgifter for forbrugeren, må således ligeledes anses for opfyldt.

Udvalget foreslår herefter, at den gældende regel i markedsføringslovens § 6 a opretholdes. Som det nærmere fremgår af kapitel 10.2.6.2, foreslår udvalget endvidere, at det gældende forbud mod uanmodede telefoniske henvendelser, jf. forbrugeraftalelovens § 2, opretholdes med enkelte undtagelser for visse typer af henvendelser. Der henvises til § 6 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

7.11. Sanktioner – direktivets artikel 11

7.11.1. Direktivbestemmelsen

Efter direktivets artikel 11 skal medlemsstaterne fastsætte passende sanktioner i tilfælde af, at leverandøren ikke overholder de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet. Sanktionerne skal være effektive, forholdsmæssige og afskrækkende.

I direktivbestemmelsen er det nævnt, at medlemsstaterne navnlig kan foreskrive, at forbrugeren til enhver tid og uden udgift eller betaling af bod kan opsige aftalen.

7.11.2. Gældende ret

Den gældende forbrugerftalelov omfatter – bortset fra forsikringsaftaler – ikke aftaler vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Efter forbrugerftalelovens § 18 straffes overtrædelse af lovens § 2, stk. 1 – dvs. forbudet mod uanmodede henvendelser – med bøde. Det samme gælder den erhvervsdrivendes overtrædelse af lovens § 14, stk. 4, dvs. påbudet om i forbindelse med aftaler om visse løbende tjenesteydelser at give tydelig oplysning om, med hvilket varsel aftalen kan opsiges.

Herudover indeholder loven visse regler om ugyldighed. Det gælder tilfælde, hvor et løfte er afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med lovens § 2, dvs. forbudet mod uanmodede henvendelser, jf. herved lovens § 3.

Det samme gælder ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og ved forsikringsaftaler, hvis den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, jf. lovens § 7, stk. 2, og § 13 b, stk. 2.

Manglende overholdelse af oplysningspligten ved aftaler indgået ved fjernsalg, jf. lovens §§ 11 og 11 a, er civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelse. Fortrydelsesfristen begynder således ikke at løbe, før forbrugeren har modtaget de foreskrevne oplysninger på varigt medium, jf. lovens §§ 12 a, stk. 1, og 12 b, stk. 1. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter modtagelsen af varen eller – for tjenesteydelsers vedkommende – modtagelse af underretning om aftalens indgåelse.

Efter almindelige aftaleretlige principper antages det desuden, at hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om f.eks. betaling af et gebyr, kan gebyret ikke anses for aftalt mellem parterne, og det kan dermed ikke kræves betalt. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan således have den civilretlige konsekvens, at aftalevilkåret bortfortolkes.

Herudover giver reglerne i markedsføringsloven mulighed for at gribe ind over for handlinger mv. i strid med god markedsføringsskik, herunder handlinger i strid med regler i forbrugerftaleloven. Efter markedsføringslovens § 19, stk. 2, kan Forbrugerombudsmanden meddele påbud, hvis en handling klart strider mod markedsføringsloven og ikke kan ændres ved forhandling. Overtrædelse af påbud efter markedsføringsloven kan straffes.

Vedrørende finansielle tjenesteydelser bemærkes det, at det følger af markedsføringslovens § 1, stk. 2, at lovens §§ 1 og 2 ikke finder anvendelse for finansielle virksomheder, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik på det pågældende område.

Økonomi- og erhvervsministeren har på flere områder udstedt regler om redelig forretningspraksis og god skik for finansielle virksomheder. Der er således udstedt bekendtgørelse nr. 72 af 31. januar 2003 om god værdipapirhandelsskik, bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse nr. 651 af 7. juli 2003 om god forsikringsmægleriskik. Finanstilsynet fører tilsyn med overholdelsen af disse regler.

Finanstilsynet kan i medfør af § 348 i lov om finansiel virksomhed (lovbekendtgørelse nr. 1268 af 19. december 2003) og § 3 i lov om værdipapirhandel (lovbekendtgørelse nr. 1269 af 19. december 2003) give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med reglerne om redelig forretningspraksis og god skik. Hvis et påbud ikke efterleves, kan virksomheden straffes med bøde. Tilsynets afgørelse kan af den, afgørelsen er rettet mod, indbringes for Erhvervsankenævnet.

På områder, hvor økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik for finansielle virksomheder, er Forbrugerombudsmandens tilsynsvirksomhed og indgrebsbeføjelser i relation til markedsføringslovens §§ 1 og 2 ophørt. Forbrugerombudsmanden har imidlertid på disse områder søgsmålskompetence i relation til god skik-reglerne i den finansielle lovgivning, jf. herved § 348 i lov om finansiell virksomhed og § 3, stk. 3, i lov om værdipapirhandel, hvorefter Forbrugerombudsmanden kan anlægge retssager, jf. markedsføringslovens § 13, stk. 1, om forbud og påbud vedrørende overtrædelse af de to loves god skik-bestemmelser og de regler, der er udstedt i medfør heraf.

7.11.3. Udvalgets overvejelser

De nationale bestemmelser, hvis overtrædelse der kan blive tale om at sanktionere, er de regler, der gennemfører direktivets regler om oplysningspligt, jf. herved §§ 13 og 14 i udkastet til en ny forbrugerftalelov og §§ 34 e og 34 f i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det gælder generelt, at Finanstilsynet efter bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder har mulighed for at gribe ind over for den erhvervsdrivendes overtrædelse af reglerne om oplysningspligt, i det omfang der er tale om handlinger, der strider mod bekendtgørelsens krav om redelig og loyal forretningspraksis.

Herudover følger det som nævnt ovenfor af almindelige aftaleretlige principper, at hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om f.eks. betaling af et gebyr, kan gebyret ikke anses for aftalt mellem parterne, og det kan dermed ikke kræves betalt. Manglende overholdelse af oplysningspligten medfører således bortfortolkning af det pågældende aftalevilkår.

I de tilfælde, hvor der gælder en fortrydelsesret, jf. nærmere direktivets artikel 6, stk. 1-3, vil den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten endvidere være civilretligt sanktioneret derved, at fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt udskydes, indtil de påkrævede oplysninger er meddelt forbrugeren på varigt medium, jf. direktivets artikel 6, stk. 1, samt § 18, stk. 1 og 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 j, stk. 1 og 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det er udvalgets opfattelse, at der med de markedsføringsretlige indgrebsmuligheder og de civilretlige sanktioner, der ligger i dels udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, dels bortfortolkningen af ikke-oplyste aftalevilkår, som udgangspunkt er tale om en passende sanktion over for den erhvervsdrivende.

Udvalget finder således, at det – når henses til den meget omfattende oplysningspligt, der påhviler den erhvervsdrivende – ville være urimeligt byrdefuldt for den erhvervsdrivende at indføre en generel regel om bødestraf for manglende eller mangelfuld overholdelse af oplysningspligten eller en generel regel om, at manglende eller mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten medfører aftalens ugyldighed. Til spørgsmålet om ugyldighed bemærkes dog samtidig, at der formentlig slet ikke ville være adgang for medlemsstaterne til at sanktionere manglende overholdelse af oplysningspligten med ugyldighed.

Det er samtidig udvalgets opfattelse, at de markedsføringsretlige regler og de civilretlige konsekvenser af manglende meddelelse af oplysningerne som udgangspunkt må anses for et tilstrækkeligt effektivt middel til at sikre overholdelsen af oplysningsforpligtelserne.

Udvalget finder dog, at der er behov for at indføre yderligere sanktioner i relation til enkelte oplysningskrav, hvor det må anses for særligt vigtigt, at forbrugeren får de påkrævede oplysninger.

Det drejer sig om den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af pligten til at give oplysning om *fortrydelsesretten*.

Det gælder endvidere manglende oplysning om *eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse*, jf. herved § 13, stk. 1, nr. 4, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 e, stk. 1, nr. 10, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven, hvorefter der skal oplyses om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen, ligesom det skal oplyses, hvis prisen afhænger af udsving på de finansielle markeder, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på. I de tilfælde, hvor prisen for tjenesteydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, gælder der ingen fortrydelsesret, jf. nærmere § 17, stk. 2, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 i, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugerftalelov.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at der indføres en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og af pligten til at oplyse om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen i forbindelse med fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Der henvises til § 29, stk. 1, 2. pkt., i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og til den foreslåede § 134, stk. 1, 2. pkt., i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Udvalget foreslår samtidig, at der indføres en regel om bødestraf for overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten i relation til fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, aftaler indgået uden for fast forretningssted samt generelt for forsikringsaftaler, dvs. uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg, jf. nærmere kapitel 9.2.5.4, kapitel 9.3.7.1 og kapitel 9.4.5 samt § 29, stk. 1, 2. pkt., i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og den foreslåede § 134, stk. 1, 2. pkt., i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Det bemærkes i den forbindelse, at den gældende ordning i forbrugeraftalelovens § 7, stk. 2, og § 13 b, stk. 2 – dvs. om ugyldighedsvirkning ved manglende oplysning om fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted og forsikringsaftaler – samtidig foreslås ophævet.

7.12. Reglernes ufravigelighed – direktivets artikel 12

I *artikel 12, stk. 1*, fastsættes det, at forbrugeren ikke kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer den pågældende i medfør af direktivet.

Denne bestemmelse, der svarer til artikel 12, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, kan opfyldes ved at videreføre den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 16, hvorefter loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Der henvises til § 28 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov og § 34, stk. 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Af *artikel 12, stk. 2*, følger det, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, der følger af direktivet, gennem et lovvalg, hvorefter et tredjeland's lov skal anvendes på aftalen, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters områder.

Den gældende forbrugeraftalelov indeholder i § 13 en regel om, at hvis det i en aftale er bestemt, at lovgivningen i et land uden for EØS-området skal finde anvendelse på aftalen, gælder en sådan bestemmelse ikke i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i det generelle fjernsalgsdirektiv. Dette gælder dog kun, hvis det uden bestemmelsen ville være lovgivningen herom i et land inden for EØS-området, der gjaldt for aftalen, og hvis denne lovgivning giver forbrugeren en bedre beskyttelse ved de pågældende spørgsmål om fjernsalg.

Forbrugeraftalelovens § 13 er en direkte gennemførelse af artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Det følger af bestemmelsens placering i forbrugeraftalelovens kapitel 4 og af henvisningen i bestemmelsen til det generelle fjernsalgsdirektiv, at den alene finder anvendelse på fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

I bemærkningerne til den gældende § 13, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5963 f, anføres bl.a. følgende:

“Det foreslås at beskytte forbrugerne mod visse lovvalgs klausuler, hvorefter lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) skal finde anvendelse på aftalen. Beskyttelsen mod sådanne klausuler gælder i det omfang, det pågældende “tredjeland's“ lovgivning om de spørgsmål, som reguleres i direktivet, ikke indeholder en lige så omfattende beskyttelse af forbrugeren som lovgivningen herom i det EØS-land, hvis lovgivning ellers skulle gælde i medfør af de internationalt privatretlige regler.

...

Der er ikke tale om en egentlig lovvalgsregel, idet bestemmelsen bygger på princippet om frit lovvalg. Den foreslåede bestemmelse tilsigter alene at afbøde visse uheldige virkninger af det frie lovvalg. Den beskyttelse, bestemmelsen giver forbrugerne, er alene en beskyttelse mod lovvalgs klausuler.

Bestemmelsen ændrer ikke ved de almindelige internationalt privatretlige regler, som afgør, hvilket lands lovgivning der skal finde anvendelse på en aftale, jf. herved navnlig den såkaldte Romkonvention ...“.

Artikel 12, stk. 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer indholdsmæssigt til artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, som den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 13 hviler på.

Tilsvarende bestemmelser er indeholdt i andre forbrugerbeskyttelsesdirektiver, jf. herved direktivet om urimelige kontraktvilkår (Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler) og forbrugerkerbsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 99/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbrugerkerb og garantier i forbindelse hermed).

Udvalget foreslår, at der i forbindelse med gennemførelse af reglen i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 12, stk. 2, indføres en fælles regel gældende for fjernsalgsaftaler omfattet af både det generelle fjernsalgsdirektiv og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

På samme måde som det generelle fjernsalgsdirektiv er direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser omfattet af EØS-aftalen, således at alle Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområdes medlemslande har pligt til at gennemføre direktivet. Reglen foreslås derfor ligesom den gældende forbrugerftalelovs § 13 afgrænset til at gælde i tilfælde, hvor der er indgået en lovvalgsaftale om anvendelse af lovgivningen uden for EØS-området.

Vedrørende den nærmere udformning af reglen er det udvalgets opfattelse, at bestemmelsen bør udformes på samme måde som købelovens § 87 om mangler i forbrugerkerb, der blev indsat ved lov nr. 213 af 22. april 2002 med henblik på gennemførelse af den tilsvarende bestemmelse i forbrugerkerbsdirektivet.

Af købelovens § 87 følger det, at hvis det i en aftale er bestemt, at lovgivningen uden for EØS-området skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen om mangler i et land inden for EØS-området, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.

Ved en sådan udformning fremgår det efter udvalgets opfattelse klarere end af den gældende formulering, at forbrugeren i de omhandlede tilfælde kan vælge det lands regler, som stiller den pågældende gunstigst.

Bortset fra tilføjelsen vedrørende fjernsalgsaftaler omfattet af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er der dog ikke herved tilsigtet nogen realitetsændring i forhold til den gældende forbrugerftalelovs § 13.

Der henvises til § 27 i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 m i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

7.13. Adgang til at anlægge søgsmål og til udenretlig bilæggelse af tvister – direktivets artikel 13 og 14

7.13.1. Artikel 13

Direktivets *artikel 13* pålægger medlemsstaterne at påse, at der findes egnede og effektive midler til at sikre overholdelsen af direktivets bestemmelser, jf. *stk. 1*. Sådanne midler omfatter nationale regler om, at sag kan indbringes for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder af et eller flere af følgende organer, jf. *artikel 13, stk. 2*:

- a) offentlige organer eller disses repræsentanter,
- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne,
- c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sag.

Artikel 13, stk. 3, fastsætter herudover, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at operatører og leverandører af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af en retsafgørelse, en administrativ afgørelse eller en af en tilsynsmyndighed truffet afgørelse, som er forkyndt for dem, ophører med enhver praksis, som er erklæret i modstrid med direktivets regler, såfremt de pågældende operatører eller leverandører er i stand hertil.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 11, stk. 1-2, regler, der helt svarer til artikel 13, stk. 1-2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. En til artikel 13, stk. 3, svarende bestemmelse er endvidere

indeholdt i det generelle direktivs artikel 11, stk. 3, litra b. I forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev der ikke indført særlige lovregler til gennemførelse af de nævnte bestemmelser, uden at der dog er fremsat særlige bemærkninger herom i bemærkningerne til gennemførelsesloven.

Som det fremgår af afsnit 7.11 ovenfor, følger det af markedsføringslovens § 1, stk. 2, at lovens §§ 1 og 2 ikke finder anvendelse for finansielle virksomheder, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik på det pågældende område.

Økonomi- og erhvervsministeren har på flere områder udstedt regler om redelig forretningspraksis og god skik for finansielle virksomheder, jf. bekendtgørelse nr. 72 af 31. januar 2003 om god værdipapirhandelsskik, bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse nr. 651 af 7. juli 2003 om god forsikringsmægleriskik. Finanstilsynet fører tilsyn med overholdelsen af disse regler.

På de områder, hvor økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik for finansielle virksomheder, er Forbrugerombudsmandens tilsynsvirksomhed og indgrebsbeføjelser i relation til markedsføringslovens §§ 1 og 2 ophørt. Forbrugerombudsmanden har imidlertid *søgsmålskompetence* i relation god skik-reglerne i den finansielle lovgivning, jf. herved § 348 i lov om finansiel virksomhed og værdipapirhandelslovens § 3, stk. 3, hvorefter Forbrugerombudsmanden kan anlægge retssager, jf. markedsføringslovens § 13, stk. 1, om forbud og påbud vedrørende overtrædelse af de to loves god skik-bestemmelser og de regler, der er udstedt i medfør heraf.

Bestemmelsen i artikel 13, stk. 2, litra a, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser må således anses for opfyldt.

I relation til bestemmelsen i direktivets artikel 13, stk. 2, litra b, kan desuden nævnes, at det følger af markedsføringslovens § 19, stk. 1, at enhver med en retlig interesse deri – herunder bl.a. en forbrugerorganisation – kan anlægge sag om forbud, påbud og erstatning efter markedsføringslovens § 13.

I relation til bestemmelsen i direktivets artikel 13, stk. 3, kan det nævnes, at retsplejeloven indeholder regler om foreløbige retsmidler, der kan anvendes for at forhindre eller bringe en retsstridig adfærd til ophør eller for at efterforske eller undersøge, om en sådan adfærd har fundet sted. Som eksempel kan navnlig nævnes reglerne om nedlæggelse af fagedforbud, jf. retsplejelovens kapitel 57. Også uden for retsplejeloven findes der regler om foreløbige retsmidler. Forbrugerombudsmanden har således mulighed for at nedlægge et foreløbigt forbud, hvis der er øjensynlig fare for, at formålet ellers ville forspildes.

Udvalget finder på den anførte baggrund ikke, at der er behov for indførelse af særlige lovregler med henblik på overholdelse af direktivets artikel 13.

7.13.2. Artikel 14

Efter direktivets *artikel 14* skal medlemsstaterne fremme indførelse af passende og effektive udenretlige procedurer for klager og tvistbilæggelse med henblik på afgørelse af tvister på forbrugerområdet vedrørende finansielle tjenesteydelser, der er leveret ved fjernsalg, jf. *stk. 1*.

Medlemsstaterne skal herunder navnlig tilskynde organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister til at samarbejde om bilæggelse af grænseoverskridende tvister vedrørende fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. *artikel 14, stk. 2*.

Efter de gældende regler kan klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser indbringes for Forbrugerklagenævnet, jf. § 1 i lov om forbrugerklager (lov nr. 456 af 10. juni 2003).

Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde er nærmere fastlagt i bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003. Af bekendtgørelsens § 3, stk. 3, nr. 11, følger det, at klager over ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring er undtaget fra nævnets virksomhedsområde.

Der findes imidlertid forskellige private brancheklagenævne, som i medfør af lov om forbrugerklager er godkendt til at behandle klager på det finansielle område. Det drejer sig om

- *Pengeinstitutankenævnet*, der behandler klager over alle pengeinstitutter og deres datterselskaber i Danmark

- samt over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter,
- *Realkreditankenævnet*, der behandler klager over alle realkreditinstitutter og deres datterselskaber i Danmark og over danske filialer af udenlandske realkreditinstitutter,
 - *Ankenævnet for Forsikring*, der behandler tvister mellem en forsikringstager og dennes forsikringsselskab,
 - *Ankenævnet for Investeringsforeninger*, der behandler klager over investeringsforeninger og specialforeninger, som er omfattet af lov om investeringsforeninger og specialforeninger, og
 - *Teleankenævnet*, der bl.a. behandler klager over debitering af indholdstjenester.

De eksisterende klagenævn dækker hovedparten af de finansielle tjenesteydelser. Der er dog enkelte områder, hvor forbrugeren står uden mulighed for at klage til et ankenævn over køb af finansielle ydelser, herunder bl.a. for så vidt angår udlån ydet af andre virksomheder end pengeinstitutter samt køb af aktier, anparter, futures, optioner mv. gennem værdipapirhandlere. Disse områder kan som nævnt ovenfor heller ikke for tiden behandles af Forbrugerklagenævnet, jf. § 3, stk. 3, nr. 11, i områdebekendtgørelsen. Det bemærkes dog i den forbindelse, at det forventes, at der inden for kort tid vil blive oprettet et klagenævn vedrørende fondsmæglere.

Af direktivbestemmelsen fremgår det, at “medlemsstaterne fremmer indførelse af ...“. Det er på denne baggrund udvalgets opfattelse, at der ikke består en pligt til inden direktivets ikrafttrædelsestidspunkt at sørge for, at der er mulighed for inden for hele direktivets område at indgive klage vedrørende en finansiell fjernsalgsaftale. Udvalget finder dog, at det bør tilstræbes at indføre en sådan adgang til klage på de områder, der ikke er dækket i dag.

En løsning med henblik på indførelse af “fuldstændig“ klageadgang kunne være at ændre områdebekendtgørelsen, således at klage kan indgives til Forbrugerklagenævnet, i det omfang fjernsalgsaftalen ikke er omfattet af de eksisterende finansielle klagenævns kompetence, jf. lovens § 1. En sådan løsning måtte dog forudsætte, at Forbrugerklagenævnet og dets sekretariat tilføres den fornødne faglige viden inden for det finansielle område, og en udvidelse af Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde vil derfor forudsætte tilførsel af de fornødne ressourcer.

En anden mulighed er oprettelse af nye private klagenævn, der tildeles kompetence til at behandle klager vedrørende de typer af finansielle tjenesteydelser, som ikke er dækket i dag – hvilket dog forudsætter, at de udækkede områder har en vis form for brancheorganisering – eller en udvidelse af de eksisterende finansielle ankenævns virksomhedsområde til også at omfatte de udækkede områder.

7.14. Bevisbyrdespørgsmål – direktivets artikel 15

Efter direktivets artikel 15, 1. led, kan medlemsstaterne fastsætte, at bevisbyrden for så vidt angår leverandørens pligt til at informere forbrugeren og forbrugerens samtykke til aftalens indgåelse og eventuelt aftalens opfyldelse påhviler leverandøren, jf. dog artikel 7, stk. 3.

Af den nævnte artikel 7, stk. 3, følger det, at det er en betingelse for at få betaling for allerede leverede ydelser i henhold til artikel 7, at den erhvervsdrivende beviser, at forbrugeren er blevet behørigt oplyst om det beløb, der skal betales.

Artikel 15, 1. led, giver således mulighed for at fastsætte, at bevisbyrden vedrørende leverandørens opfyldelse af sin pligt til at informere forbrugeren og vedrørende forbrugerens samtykke til aftalen påhviler leverandøren. Det er dermed op til medlemsstaterne, om de vil indføre/opretholde en sådan regel. Dette gælder dog ikke i relation til artikel 7, stk. 3, hvor leverandøren *skal* pålægges bevisbyrden.

Bestemmelsen i artikel 15, 1. led, svarer indholdsmæssigt til det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 11, stk. 3, litra a, dog bortset fra tilføjelsen i det finansielle direktiv vedrørende den særlige regel i artikel 7, stk. 3. Der blev ikke i forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv indført en særlig bevisbyrderegel i forbrugeraftaleloven. Der gælder efter dansk ret heller ikke i øvrigt særlige lovbestemte bevisbyrderegler på de områder, der er omfattet af direktivet.

Det er udvalgets opfattelse, at der ikke er behov for at indføre lovregler om bevisbyrde på dette område. Vedrørende bevisreglen i artikel 7, stk. 3, henvises til udvalgets forslag i § 22, stk. 1, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, hvorefter det er en betingelse for at afkræve forbrugeren betaling for leverede ydelser i forbindelse med dennes udøvelse af fortrydelsesretten, at den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales. Der henvises endvidere til § 34 k, stk. 2, nr. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Af artikel 15, 2. led, følger det, at aftalevilkår, hvorefter det påhviler forbrugeren at bevise, at leverandøren helt eller delvis har overholdt sine forpligtelser i henhold til dette direktiv, anses for et urimeligt aftalevilkår i henhold til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler er gennemført i dansk ret ved lov nr. 1098 af 21. december 1994 om ændring af bl.a. aftaleloven (indsættelse af kapitel IV i loven).

Til direktivet er knyttet en vejledende og ikke-udtømmende liste over kontraktvilkår, der kan betegnes som urimelige. Ved den danske implementering af direktivet om urimelige kontraktvilkår er direktivets liste ikke gennemført ved optagelse af listen i lovteksten, men ved i bemærkningerne at henvise hertil. Lovteksten er derimod holdt i generelle vendinger.

Det kan diskuteres, om bestemmelsen i artikel 15, 2. led, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser må forstås således, at det nævnte aftalevilkår blot skal føjes til den vejledende liste i direktivet om urimelige kontraktvilkår, således at aftalevilkåret konkret *vil kunne* anses for urimeligt, eller om bestemmelsen medfører, at vilkåret i alle tilfælde *skal* anses for urimeligt.

Det er dog efter udvalgets opfattelse uden videre klart, at et vilkår om, at forbrugeren har bevisbyrden for den erhvervsdrivendes overholdelse af direktivets regler, i alle tilfælde vil være et urimeligt aftalevilkår i henhold til aftalelovens § 36 og lovens kapitel IV, og udvalget finder derfor ikke, at der er behov for at indføre nye lovregler eller ændre reglerne i aftaleloven.

7.15. Overgangsforanstaltninger – direktivets artikel 16

Efter direktivets artikel 16 kan medlemsstaterne gøre de nationale regler, som er i overensstemmelse med direktivet, gældende over for leverandører, der er etableret i en medlemsstat, som endnu ikke har gennemført direktivet i national ret, og som i sin lovgivning ikke har nogen forpligtelser svarende til de forpligtelser, der er fastlagt i direktivet.

Som det fremgår af bestemmelsen, er der tale om en *adgang* for medlemsstaterne, og altså ikke en pligt, til at indføre særlige foranstaltninger, og der er endvidere tale om en tidsbegrænset adgang, nemlig indtil alle medlemsstater har gennemført direktivet.

Bestemmelsen i artikel 16 blev indført sammen med artikel 3, stk. 4, jf. herom i kapitel 7.3.4, som en "pakkelsning" for at opnå politisk enighed om direktivforslaget. Under forhandlingerne var der således et blokerende mindretal blandt medlemsstaterne, der var bekymret over forholdet til direktivet om elektronisk handel, herunder hvorvidt dette direktivs afsenderlandsprincip kunne medføre indskrænkninger i forbrugerbeskyttelsen efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglen i artikel 16 blev set som en indskrænkning af afsenderlandsprincippet i e-handelsdirektivet over for lande, der måtte gennemføre direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser for sent.

Som led i gennemførelsen af direktivet om elektronisk handel (direktiv 2000/31/EF) er der ved e-handelsloven (lov nr. 227 af 22. april 2002) indført et afsenderlandsprincip, som bl.a. indebærer, at medlemsstaterne inden for direktivets område ikke kan begrænse adgangen til at levere informationssamfundstjenester fra en anden medlemsstat. Det betyder bl.a., at tjenesteydere alene kan pålægges at overholde de markedsføringsretlige regler af offentligretlig karakter, som gælder i det land, hvor tjenesteyderen er etableret.

Som det fremgår af kapitel 7.3.4, er det udvalgets opfattelse, at afsenderlandsprincippet ikke finder anvendelse på det civilretlige spørgsmål om, hvilket lands lovgivning der skal opfyldes i den prækontraktuelle fase, men derimod på regler angående oplysningspligt i forbindelse med forbrugerkontrakter, i det omfang disse reglers overholdelse er offentligretligt sanktioneret.

Udvalget finder imidlertid ikke, at der kan peges på et særligt behov for at udnytte den adgang, som artikel 16 giver for indførelse af særlige overgangsforanstaltninger, og udvalget stiller derfor ikke forslag om indførelse af sådanne regler.

7.16. Ændring af andre direktiver samt revisions-, gennemførelses- og ikrafttrædelsesbestemmelser – direktivets artikel 17-23

Direktivets *artikel 17* ændrer artikel 15, stk. 1, 1. pkt., i 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF, nu artikel 35, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring, der indeholder en sammenskrivning af alle livsforsikringsdirektiverne).

Efter den hidtil gældende artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv – der uændret er videreført som artikel 35, stk. 1, i det nye sammenskrevne livsforsikringsdirektiv – skal medlemsstaterne sørge for, at en forsikringstager, der tegner en livsforsikring, har ret til at opsige aftalen inden for en frist på mellem 14 og 30 dage regnet fra det tidspunkt, hvor den pågældende fik meddelelse om aftalens indgåelse, jf. stk. 1, 1. pkt.

Det følger endvidere af den gældende bestemmelse, at forsikringstagerens meddelelse om opsigelse skal medføre, at den pågældende fremover fritages for alle forpligtelser i henhold til aftalen, jf. stk. 1, 2. pkt. Betingelserne for opsigelse og de heraf affødte retsvirkninger bestemmes efter den lovgivning, der finder anvendelse på forsikringsaftalen, jf. stk. 1, 3. pkt.

Artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv er gennemført ved lov nr. 262 af 6. maj 1993, hvorved der blev indsat regler om 14 dages fortrydelsesret i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a og i forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a.

Ved gennemførelsen er der som nævnt indført en egentlig fortrydelsesret og ikke blot en ret til med virkning for fremtiden at opsige aftalen. Direktivet er ikke til hinder for den udvidelse af forbrugerbeskyttelsen, der ligger i indførelsen af en fortrydelsesret i stedet for en opsigelsesret, da der er tale om et minimumsdirektiv.

Baggrunden for, at der blev indsat regler i både forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven, var, at artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv ikke er begrænset til forbrugeraftaler, og man fandt derfor behov for i forsikringsaftaleloven at fastsætte regler også for ikke-forbrugerforsikringer som supplement til reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a.

Artikel 17 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indebærer en ændring af den frist, der følger af artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv, således at forsikringstageren skal sikres en ret til at opsige en livsforsikringsaftale inden for en frist på *30 dage*. Denne frist svarer til den frist for at fortryde en forbrugeraftale om livsforsikring indgået ved fjernsalg, der følger af artikel 6 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I forbindelse med gennemførelse af artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv foreslås der indført en 30 dages fortrydelsesfrist for forbrugeraftaler om livsforsikring indgået ved fjernsalg, jf. udkastet til forsikringsaftalelovens § 34 j, stk. 1, og nærmere i afsnit 7.6.2.3.1.

Reglen i artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv gælder imidlertid, uanset om der er tale om fjernsalg, og uanset om aftalen er en forbrugeraftale, og det er derfor ikke tilstrækkeligt til opfyldelse af den ændrede artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv at indføre en 30 dages fortrydelsesfrist for livsforsikringsaftaler, der indgås med en forbruger ved fjernsalg.

Udvalget foreslår derfor, at de gældende regler i forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a ændres, således at der indføres en 30 dages frist i stedet for en frist på 14 dage, jf. herved nr. 2 i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Da den gældende § 119 a i det hele henviser til § 97 a, er det tilstrækkeligt blot at ændre fristen i § 97 a.

Ved *artikel 18* præciseres det, at undtagelsen i artikel 3, stk. 1, første led, i det generelle fjernsalgsdirektiv, der vedrører finansielle tjenesteydelser, angår aftaler om finansielle tjenesteydelser som omfattet af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Endvidere ophæver direktivets artikel 18, nr. 2, den liste, som er optrykt som bilag II til det generelle fjernsalgsdirektiv, og som indeholder en ikke-udtømmende liste over finansielle tjenesteydelser.

Direktivets artikel 18 nødvendiggør ikke lovændringer. Fjernsalgsreglerne i en ny forbrugeraftalelov vil med visse undtagelser også gælde for finansielle tjenesteydelser. Dette begreb afgrænses nærmere i lovudkastets § 5, jf. kapitel 7.2.3.3.

Artikel 19 fastsætter, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser tilføjes i bilaget til forbudsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF af 19. maj 1998 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser), således at det finansielle fjernsalgsdirektiv også bliver omfattet af forbudsdirektivet.

Forbudsdirektivet er gennemført i dansk ret ved lov nr. 1257 af 20. december 2000 om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser.

Forbudsloven giver mulighed for, at udenlandske myndigheder og organisationer efter retsplejelovens bestemmelser kan anlægge retssager om nedlæggelse af forbud i Danmark. Forbudsloven er begrænset til alene at finde anvendelse i de tilfælde, hvor der er tale om grænseoverskridende ulovlige handlinger, dvs. hvor handlingen har virkning i en anden medlemsstat (f.eks. Tyskland) end den, hvorfra handlingen udgår (f.eks. Danmark). De myndigheder mv., der kan anlægge retssager, udpeges af de enkelte lande og optages på en liste, som offentliggøres af Kommissionen. Forbudsloven giver desuden mulighed for, at danske myndigheder kan optræde som repræsentant ved danske domstole på vegne af udenlandske myndigheder mv.

I lovens § 1 fastslås det, at loven finder anvendelse på de nationale regler, der gennemfører de direktiver, som er optaget på bilaget til forbudsdirektivet. Efter lovens § 1, stk. 2, kan erhvervsministeren fastsætte, at loven finder anvendelse på direktiver, der efter lovens ikrafttræden (1. januar 2001) optages på forbudsdirektivets bilagsliste.

Efter lovens §§ 4-5 kan erhvervsministeren efter forhandling med de berørte ministre udpege de danske myndigheder og organisationer, der kan anlægge søgsmål i andre medlemsstater, samt de myndigheder, der kan føre sager på vegne af udenlandske myndigheder og organisationer ved danske domstole.

Artikel 19 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser nødvendiggør ikke lovændringer, men der skal udstedes en bekendtgørelse af økonomi- og erhvervsministeren om, at forbudsloven finder anvendelse på direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der vil endvidere i medfør af lovens §§ 4 og 5 skulle udpeges myndigheder, der ved overtrædelse af reglerne i direktivet kan anlægge søgsmål i andre medlemsstater samt være repræsentanter for udenlandske myndigheder og organisationer ved danske domstole.

Artikel 20-23 er revisions-, gennemførelses- og ikrafttrædelsesbestemmelser, som er rettet til medlemsstaterne og ikke kræver lovændring.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

AFSNIT IV: Revision af lov om visse forbrugeraftaler

Kapitel 8 – Udvalgets overvejelser vedrørende lovens opbygning og systematik

8.1. Indledning

Forbrugeraftaleloven er siden dens oprindelige vedtagelse i 1978 ændret adskillige gange, bl.a. som led i gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv og dørsalgsdirektivet.

Ikke mindst indførelsen af de nævnte direktivers meget detaljerede regler om fjernsalg og om aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted har gjort loven meget vanskelig tilgængelig og svær at anvende i praksis. Gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser vil desuden nødvendiggøre en række yderligere ændringer af loven, jf. ovenfor i kapitel 7.

I kommissoriet for udvalgets arbejde er udvalget blevet bedt om at vurdere, i hvilket omfang loven i lyset af de forskellige EU-reguleringskrav til national ret kan udformes således, at den bliver lettere at anvende i praksis uden væsentlig svækkelse af forbrugerbeskyttelsen til følge. Udvalget skal på denne baggrund foretage en gennemgang af forbrugeraftaleloven med henblik på en generel revision, der navnlig tager sigte på at modernisere og forenkle loven.

Udvalgets overvejelser om, hvilke lovændringer det vil være påkrævet at foretage til gennemførelse af de civile dele af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, fremgår af betænkningens kapitel 7 ovenfor. I det følgende gennemgås forskellige modeller for, hvorledes disse regler kan indsættes i forbrugeraftaleloven (afsnit 8.2), samt udvalgets overvejelser om, hvilken model der må antages bedst muligt at varetage de forenklingssyn, der også er formålet med udvalgsarbejdet (afsnit 8.3).

8.2. Forskellige modeller for en revideret forbrugeraftalelov

Efter udvalgets opfattelse kan der opstilles følgende mulige modeller for en revideret forbrugeraftalelov indeholdende nye regler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser:

1. En mulig model kunne være i den gældende lovs *kapitel 4 om fjernsalg* at indsætte regler under kapitlets enkelte *emneområder* (dvs. “Information“, “Fortrydelsesret“ osv.), der særligt regulerer fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, samtidig med at det i de eksisterende regler på disse områder klargøres, hvorvidt disse gælder for almindeligt fjernsalg og/eller finansielt fjernsalg.

I denne model forudsættes det, at *forsikringsydelse* fortsat reguleres i et særskilt kapitel, der – ligesom efter gældende ret – omfatter alle typer af forbrugerforsikringer, dvs. uanset hvordan forsikringsaftalen er indgået. Der vil i givet fald skulle foretages de for direktivets opfyldelse nødvendige ændringer i kapitlet om forsikringsydelser.

2. I stedet for at bibeholde den gældende inddeling af kapitel 4 i afsnit om oplysningspligt, fortrydelsesret mv., jf. ovenfor, kunne en anden mulig model være at *foretage inddelingen for henholdsvis varer/ikke-finansielle tjenesteydelser/finansielle tjenesteydelser*, således at det under hvert af disse områder reguleres, hvad der gælder

med hensyn til oplysningspligt, fortrydelsesret mv. Kapitlet kunne indledes med et afsnit, hvor fjernsalg mv. defineres, og afsluttes med et afsnit med eventuelle fælles regler.

Også i denne model forudsættes det, at forsikringsydelse fortsat reguleres i et selvstændigt kapitel, jf. ovenfor under model 1.

3. En tredje mulighed er at bibeholde det gældende kapitel 4 om fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, samtidig med at der indsættes et generelt kapitel om finansielle tjenesteydelser i loven, dvs. et kapitel gældende for alle typer af forbrugeraftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringsydelser, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller ikke.

4. Det er endvidere en mulighed at foretage en omstrukturering af loven ved at inddele loven i kapitler efter emneområder – dvs. "Oplysningspligt", "Fortrydelsesret" osv. – gældende for alle de forskellige af loven omfattede forbrugeraftaler (aftaler indgået uden for fast forretningssted, fjernsalgsaftaler samt forbrugerforsikringsaftaler), samtidig med, at der i videst muligt omfang udarbejdes fælles regler for de forskellige typer af aftaler. I det omfang, der ikke er mulighed for eller findes grundlag for at lave fælles regler, kan hovedkapitlerne underinddeles efter de forskellige typer af aftaler.

5. For alle modellerne kan det overvejes helt at undtage forsikringsaftaler fra loven, således at direktivets regler om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. ved forsikringsaftaler i stedet indsættes i forsikringsaftaleloven.

8.3. Udvalgets overvejelser

8.3.1. Er der grundlag for at lade reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser finde anvendelse uden for fjernsalgsområdet?

Reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser vedrører – således som direktivets titel siger – kun *aftaler indgået ved fjernsalg*.

Udvalget har overvejet, om der af forenklingmæssige grunde kunne være anledning til at foreslå en udvidelse af direktivets regler, således at disse gøres anvendelige på alle forbrugeraftaler om finansielle tjenesteydelser, uanset om den pågældende aftale er indgået ved fjernsalg.

Udvalget finder imidlertid ikke, at det ville være hensigtsmæssigt eller rimeligt at pålægge den erhvervsdrivende byrde af den karakter, der følger af det finansielle fjernsalgsdirektiv, uden for de tilfælde, hvor der består en direktivbestemt pligt hertil, og hvor der er et særligt behov for beskyttelse af forbrugeren.

Der stilles derfor ikke forslag om, at direktivets regler gennemføres ved den ovennævnte model 3, dvs. ved indsættelse i forbrugeraftaleloven af et *generelt* kapitel om finansielle tjenesteydelser gældende for alle typer af forbrugeraftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller ikke.

8.3.2. Forsikringsaftaler

Udvalget stiller forslag om, at reglerne vedrørende forsikring i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser implementeres ved indsættelse af nye regler i forsikringsaftaleloven.

Baggrunden herfor er bl.a., at der gælder en forsikringsaftalelov, der regulerer aftalen mellem forsikringstageren og forsikringselskabet, og denne lov indeholder allerede regler om fortrydelsesret for visse typer af forsikringsaftaler. Det vil derfor være naturligt, at reglerne vedrørende forsikring i det finansielle fjernsalgsdirektiv indsættes i denne lov.

Hertil kommer, at de gældende regler i forbrugeraftalelovens kapitel 4 a om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler finder anvendelse for alle typer af forbrugeraftaler, uanset hvorledes aftalen er indgået (dvs. uanset om aftalen er indgået uden for fast forretningssted, ved fjernsalg eller på anden måde).

Udvalget finder ikke, at der bør ske en forringelse af forbrugerbeskyttelsen på dette punkt, således at de gældende regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler begrænses til alene at gælde i de tilfælde, hvor der består en

direktivbestemt pligt hertil, dvs. ved fjernsalgsaftaler om forsikring, jf. direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, og ved alle livsforsikringsaftaler, jf. livsforsikringsdirektivet.

Som det fremgår af afsnit 8.3.1 ovenfor, finder udvalget samtidig heller ikke grundlag for at foreslå en udvidelse af reglerne i det finansielle fjernsalgsdirektiv for de øvrige typer af finansielle tjenesteydelser, således at disse regler gøres anvendelige også uden for de tilfælde, hvor aftalen er indgået ved fjernsalg.

Reglerne om fortrydelsesret mv. ved forsikringsaftaler og ved andre finansielle tjenesteydelser vil således ikke kunne gives samme anvendelsesområde, hvilket ligeledes taler til støtte for, at gennemførelsen af reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser sker ved indsættelse af regler i forsikringsaftaleloven.

Gennemførelsen af direktivet vil herudover nødvendiggøre indførelse af visse særregler for forsikringsaftaler.

Der skal herunder indsættes en særlig fortrydelsesfrist på 30 dage for livsforsikringsaftaler indgået ved fjernsalg. Fristens begyndelsestidspunkt for disse typer af aftaler er endvidere forskelligt fra begyndelsestidspunktet for den generelle 14 dages fortrydelsesfrist. Der henvises herom til betænkningens kapitel 7.6.2.3.1.

Udvalget stiller endvidere forslag om en delvis udnyttelse af undtagelsesadgangen i direktivets artikel 7, stk. 2, således at forsikringsselskaberne – i modsætning til de øvrige finansielle virksomheder – alene gives en begrænset adgang til at afkræve forbrugeren betaling for den del af tjenesteydelsen, der allerede er leveret på tidspunktet for forbrugernes tilbagetræden fra aftalen. Der henvises herom til kapitel 7.7.2.3.2.

8.3.3. Fjernsalgsaftaler vedrørende øvrige finansielle tjenesteydelser

Den gældende forbrugerftalelov indeholder allerede regler om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. ved visse fjernsalgsaftaler og om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted. Forbrugerftalelovens fjernsalgsregler er indført som led i gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, hvis regler i vidt omfang ligner reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Det er udvalgets opfattelse, at reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – bortset fra reglerne vedrørende forsikringsydelser, jf. ovenfor – bør gennemføres ved indsættelse af regler i forbrugerftaleloven, og at det i den forbindelse bør tilstræbes i videst muligt omfang at udarbejde fælles regler for de forskellige typer af forbrugerftaler – dvs. fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Udvalget finder, at der samtidig bør foretages en omstrukturering af loven, således at loven inddeles i kapitler om oplysningspligt og fortrydelsesret mv., i stedet for som hidtil i kapitler efter typen af forbrugerftale, jf. model 4 ovenfor.

På denne måde udnyttes det, at der på flere punkter er mulighed for at give fælles regler for de forskellige typer af forbrugerftaler, og der skabes samtidig større klarhed over lovens regler.

En gennemførelse af reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ved indsættelse af særlige regler om finansielle tjenesteydelser i det eksisterende kapitel 4 om fjernsalg, jf. model 1 og 2 ovenfor, vil derimod ikke bidrage til en forenkling af loven. Disse modeller vil således blot medføre, at der føjes flere vanskelige og detaljerede regler til det allerede komplicerede regelsæt, uden at der drages nytte af, at der på flere punkter er mulighed for at give fælles regler.

Udvalget har udarbejdet udkast til en ny forbrugerftalelov samt udkast til ændring af forsikringsaftaleloven i overensstemmelse med det ovenfor anførte. Der henvises herom til kapitel 11.

Der henvises endvidere til kapitel 9 vedrørende spørgsmålet om, i hvilket omfang der er adgang til og grundlag for at indføre fælles regler for de forskellige typer af forbrugerftaler.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Kapitel 9 – Udvalgets overvejelser vedrørende mulighederne for at give fælles regler for fjernsalg omfattet af henholdsvis det generelle og det finansielle fjernsalgsdirektiv og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

9.1. Indledning

Med henblik på at opnå den forenkling af forbrugeraftaleloven, der er formålet med udvalgets arbejde, foreslår udvalget som nævnt i kapitel 8.3, at der i videst muligt omfang indføres fælles regler for de forskellige typer af forbrugeraftaler.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er vedtaget i 2002 som opfølgning på det generelle fjernsalgsdirektiv fra 1997, der er gennemført i dansk ret navnlig ved ændring/indsættelse af regler i forbrugeraftaleloven. Også det nye finansielle fjernsalgsdirektiv foreslås gennemført primært ved indsættelse af regler i forbrugeraftaleloven, jf. dog om forsikringsydelser nedenfor.

Der er meget betydelige lighedspunkter mellem de to fjernsalgsdirektiver, men en væsentlig forskel er, at hvor det generelle direktiv er et minimumsdirektiv, indebærer direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser som udgangspunkt totalharmonisering, dog bortset fra bl.a. spørgsmålet om omfanget af oplysningspligten og spørgsmålet om, hvorvidt det skal være gratis for forbrugeren at træde tilbage fra en forsikringsaftale. Dette er ensbetydende med, at der inden for det generelle fjernsalgsdirektivs område er adgang for medlemsstaterne til at opretholde eller indføre regler, der giver forbrugeren en bedre beskyttelse, end hvad der følger af direktivet, mens der inden for området af det finansielle fjernsalgsdirektiv kun i begrænset omfang er sådan adgang.

I det følgende overvejes spørgsmålet om mulighederne og behovet for at give fælles regler for *fjernsalg* omfattet af henholdsvis det generelle og det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. afsnit 9.2 nedenfor.

I afsnit 9.3 overvejes herefter mulighederne og behovet for at lade *aftaler indgået uden for fast forretningssted* være omfattet af de generelle regler. Det overvejes herunder, i hvilket omfang det såkaldte dørsalgskrav (Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted) giver adgang til indførelse af fælles regler. Dørsalgskravet, der er et minimumsdirektiv, indeholder ligesom de to fjernsalgsdirektiver regler om fortrydelsesret for forbrugeren.

Det bemærkes, at den gældende forbrugeraftalelov på visse områder allerede indeholder fælles regler for de forskellige typer af forbrugeraftaler. Det drejer sig om forbudet i lovens kapitel 2 mod uanmodede henvendelser og uanmodet levering af varer og tjenesteydelser. Det gælder endvidere lovens kapitel 5 om forbrugers ret til opsigelse af løbende aftaler om visse tjenesteydelser. Udvalget foreslår, at disse regler fortsat skal være fælles for alle forbrugeraftaler, men der foreslås visse indholdsmæssige ændringer af reglerne. Der henvises herom til betænkningens kapitel 10.

For så vidt angår *forsikringsaftaler* er det udvalgets opfattelse, at reglerne vedrørende forsikringsaftaler i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser bør implementeres ved indsættelse af nye regler i forsikringsaftaleloven,

jf. herom nærmere i kapitel 8.3 ovenfor. I afsnit 9.4 nedenfor gennemgås spørgsmålet om, i hvilket omfang der er behov for særregler på forsikringsområdet.

9.2. I hvilket omfang er der mulighed for at give fælles regler for fjernsalgsaftaler?

9.2.1. Anvendelsesområde og definitioner

9.2.1.1. Anvendelsesområdet for reglerne i de to fjernsalgsdirektiver i tilfælde, hvor der foreligger successive transaktioner.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder i *artikel 1, stk. 2*, en regel om direktivets nærmere anvendelsesområde.

I artikel 1, stk. 2, 1. led, fastlægges det, at hvis der er tale om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, finder direktivet kun anvendelse i forbindelse med den første aftale.

I artikel 1, stk. 2, 2. led, bestemmes det, at hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder reglerne om oplysningspligt i direktivets artikel 3 og 4 kun anvendelse, når den første operation gennemføres. Gennemføres der ikke nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og reglerne om oplysningspligt i artikel 3 og 4 finder derfor anvendelse.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en regel svarende til det finansielle direktivs artikel 1, stk. 2. I pkt. 10 i præambelen til det generelle direktiv er imidlertid anført nogle betragtninger, der svarer til de betragtninger, der i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er knyttet til artikel 1, stk. 2.

Der er dog ikke i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv fastsat særlige regler i forbrugeraftaleloven om reglerne anvendelsesområde ved fjernsalgsaftaler om løbende præstation af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.1.3, er det udvalgets opfattelse, at de gældende regler i forbrugeraftaleloven om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalg finder anvendelse, hver gang der *indgås en fjernsalgsaftale*. Ved løbende præstation af varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser må det derfor efter gældende ret antages at være afgørende, om der er tale om operationer, der ligger inden for rammerne af/udspringer af fjernsalgsaftalen, eller om der – f.eks. på grund af tilføjelse af nye elementer til aftalen eller ændringer af væsentlige vilkår – er tale om en ny/supplerende fjernsalgsaftale.

Det er udvalgets opfattelse, at bestemmelsen i *artikel 1, stk. 2, 1. led*, svarer til, hvad der i forvejen på ulovbestemt grundlag gælder vedrørende løbende præstation af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Der er derfor heller ikke behov for at indføre en særlig lovregel herom for så vidt angår finansielt fjernsalg, idet der uden videre vil gælde det samme.

Som det videre fremgår af kapitel 7.1.4, finder udvalget derimod, at en begrænsning af oplysningspligten i overensstemmelse med reglen i det finansielle fjernsalgsdirektivs *artikel 1, stk. 2, 2. led*, nødvendiggør indførelse af en særregel herom i tilknytning til reglen om de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren ved finansielt fjernsalg.

Udvalget har af forenklingmæssige grunde overvejet, om direktivet – der i relation til oplysningspligtens omfang er et minimumsdirektiv, jf. artikel 4, stk. 2 – giver adgang til at udvide oplysningspligten i de af artikel 1, stk. 2, 2. led, omfattede tilfælde og dermed adgang til at pålægge den erhvervsdrivende en pligt til også i disse tilfælde at give de oplysninger, der følger af direktivets artikel 3 og 4.

Udvalget finder imidlertid ikke, at der er adgang for medlemsstaterne til at pålægge den erhvervsdrivende en

udvidet oplysningspligt i disse tilfælde. Adgangen efter artikel 4, stk. 2, til at udvide oplysningspligten kan således ikke antages at gælde i tilfælde, hvor direktivets artikel 3 og 4 slet ikke finder anvendelse, og hvor der således slet ikke består en oplysningspligt.

Der er efter udvalgets opfattelse omvendt ikke adgang for medlemsstaterne efter det generelle fjernsalgsdirektiv til at indføre en til det finansielle direktivs artikel 1, stk. 2, 2. led, svarende undtagelsesregel for så vidt angår fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Udvalget foreslår derfor, at der indføres en regel om, at oplysningspligten ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser kun skal opfyldes ved den første af flere enkeltaftaler mellem de samme parter af samme karakter, medmindre der forløber mere end et år fra den første enkeltaftale, jf. artikel 1, stk. 2, 2. led, sidste pkt. Der henvises til lovudkastets § 13, stk. 4.

Ud fra ordlyden af artikel 1, stk. 2, 2. led, må det efter udvalgets opfattelse antages, at det alene er anvendelsesområdet for direktivets artikel 3 og 4, der er begrænset til at gælde for den første operation, og at direktivets øvrige regler både gælder for den første operation og for de efterfølgende operationer. Det gælder herunder også direktivets artikel 5 om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium.

Baggrunden for, at lempelsen ikke er udstrakt til også at omfatte opfyldelse af pligten til at give oplysningerne og aftalevilkårene på varigt medium, må antages at være, at forbrugeren ved hver enkeltoperation kan have behov for at konsultere forhåndsuplysningerne og vilkårene for aftalen. Efter udvalgets opfattelse må det dog være tilstrækkeligt til opfyldelse af pligten efter artikel 5 i disse tilfælde, at den erhvervsdrivende blot sikrer sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium. Der henvises til lovudkastets § 14, stk. 3.

9.2.1.2. Definitioner.

Artikel 2 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder definitioner på forskellige centrale begreber i direktivet. Det drejer sig om begreberne *fjernsalgsaftale*, *finansiel tjenesteydelse*, *leverandør*, *forbruger*, *fjernkommunikationsteknik*, *varigt medium* og *operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik*.

Direktivets definitioner på *fjernsalgsaftale* og *fjernkommunikationsteknik*, jf. direktivets artikel 2, litra a og e, svarer indholdsmæssigt til de samme begreber i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 1 og 4. Disse bestemmelser er gennemført ved indsættelse af de gældende regler i forbrugeraftalelovens §§ 10 a og 10 b.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.2.2.3, er det udvalgets opfattelse, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ikke nødvendiggør ændringer i den fastlæggelse af fjernsalgsbegrebet, som følger af forbrugeraftalelovens §§ 10 a og 10 b.

Udvalget foreslår derfor, at den gældende fjernsalgsdefinition gøres fælles for alt fjernsalg. Af forenklingmæssige grunde foreslår udvalget samtidig en sammenskrivning af de gældende regler i forbrugeraftalelovens §§ 10 a og 10 b, jf. nærmere lovudkastets § 4.

Begrebet *finansiel tjenesteydelse*, jf. artikel 2, litra b, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, er ikke særskilt defineret i det generelle fjernsalgsdirektiv eller i EU-retlige forskrifter i øvrigt, men er i gældende lovgivning forsøgt nærmere afgrænset i forbindelse med gennemførelsen af en undtagelse til det generelle fjernsalgsdirektiv.

Som det fremgår af kapitel 7.2.3.3, er det udvalgets opfattelse, at der – fordi der på visse punkter vil skulle gælde forskellige regler for henholdsvis almindeligt fjernsalg og fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – er behov for indsættelse af en definition på finansielt fjernsalg i forbrugeraftaleloven, jf. herved lovudkastets § 5.

Direktivets definitioner på *leverandør* og *forbruger*, jf. direktivets artikel 2, litra c og d, svarer til de samme begreber i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 2, nr. 2 og 3.

Forbruger- og leverandørdefinitionerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer også indholdsmæssigt til definitionerne i bl.a. forbruger købsdirektivet (Rådets direktiv 99/44/EF) og direktivet om urimelige aftalevilkår (Rådets direktiv 93/13/EØF).

Hverken forbrugerftaleloven eller den øvrige civilretlige forbrugerlovgivning indeholder udtrykkelige definitioner på begreberne erhvervsdrivende og forbruger. I stedet indeholder lovgivningen en definition på begrebet forbrugerftale, hvoraf leverandør- og forbrugerbegreberne forudsætningsvis fremgår, jf. f.eks. den gældende forbrugerftalelovs § 1, stk. 2.

I forbindelse med gennemførelsen af direktivet om urimelige kontraktvilkår i 1994 blev definitionen af forbrugerftaler i forbrugerftaleloven og i den øvrige civilretlige lovgivning her i landet ændret, jf. lov nr. 1098 af 21. december 1994. Ved denne lovændring blev indsat den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 1, stk. 2, hvoraf forbrugerftalebegrebet fremgår. Efter denne bestemmelse er en forbrugerftale en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Der blev ikke i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv foretaget ændringer af denne bestemmelse.

Det fremgår af bemærkningerne til gennemførelsen af direktivet om urimelige kontraktvilkår i 1994, at der gælder den forskel mellem det danske forbrugerftalebegreb og direktivets forbrugerdefinition, at juridiske personer, f.eks. foreninger, efter omstændighederne kan være forbrugere efter dansk ret, men ikke efter direktivet. Direktivet om urimelige kontraktvilkår, der er et minimumsdirektiv, antages imidlertid ikke at være til hinder for at lade juridiske personer være omfattet af forbrugerbegrebet, jf. kapitel 7.2.4.2.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.2.4.3, finder udvalget ikke, at der er grundlag for eller anledning til at ændre det gældende *leverandørbegreb*, således som det er indeholdt i forbrugerlovgivningens definition på en forbrugerftale. Udvalget finder herunder ikke, at der er behov for at indføre en egentlig definition af erhvervsdrivende i forbrugerftaleloven, og udvalget foreslår derfor den gældende retstilstand på dette punkt opretholdt.

For så vidt angår *forbrugerdefinitionen* finder udvalget, at det vil være mest hensigtsmæssigt at opretholde den gældende danske forbrugerdefinition også i forbrugerftaleloven, således at der overalt i dansk ret gælder samme definition.

Efter udvalgets opfattelse er det finansielle fjernsalgsdirektiv ikke til hinder for at lade direktivets regler gælde også i tilfælde, hvor forbrugeren er en juridisk person. Direktivet, der som udgangspunkt er et totalharmoniseringsdirektiv, er således afgrænset til tilfælde, hvor forbrugeren er en fysisk person, og uden for direktivets område er medlemsstaterne frit stillet med hensyn til, om man ønsker, at reglerne skal gælde. Udvalget finder som følge af det anførte ikke, at der er behov for at ændre den hidtidige danske forbrugerdefinition.

Sammenfattende foreslår udvalget således, at den gældende regel i forbrugerftalelovens § 1, stk. 2, og det gældende forbrugerftalebegreb opretholdes og gøres anvendelig også på finansielt fjernsalg. Der henvises til lovudkastets § 3, stk. 1.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder i artikel 2, litra f, en definition af begrebet *varigt medium*.

Dette begreb er ikke særskilt defineret i det generelle fjernsalgsdirektiv, men er et velkendt begreb fra dette direktiv, hvor der på samme måde som efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser stilles krav om meddelelse af de foreskrevne oplysninger på varigt medium. Begrebet er derfor søgt nærmere afgrænset i forbindelse med gennemførelsen af det generelle direktiv.

Vedrørende det nærmere indhold af begrebet, således som det er fastlagt i bemærkningerne til lov nr. 442 af 31. maj 2000, der gennemfører det generelle fjernsalgsdirektiv, henvises til kapitel 7.2.5. Som det endvidere fremgår heraf, er det udvalgets opfattelse, at begrebet varigt medium i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser må anses for sammenfaldende med det tilsvarende begreb i det generelle fjernsalgsdirektiv, og at der ikke er behov for at indføre en regel, der indeholder en udtrykkelig definition af begrebet varigt medium.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder endvidere i artikel 2, litra g, en definition på *operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik*.

Begrebet anvendes kun i direktivets artikel 13, stk. 3, hvorefter “[m]edlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at operatører og leverandører af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af en

retsafgørelse, en administrativ afgørelse eller en af en tilsynsmyndighed truffet afgørelse, som er forkyndt for dem, ophører med enhver praksis, som er erklæret i modstrid med dette direktiv, såfremt de pågældende operatører eller leverandører er i stand hertil“.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 2, nr. 5, en definition på formidler af kommunikationsteknik, der svarer til definitionen på operatør/leverandør af fjernkommunikationsteknik i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder endvidere i artikel 11, stk. 3, litra b, en bestemmelse svarende til artikel 13, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev der ikke indført særlige bestemmelser til gennemførelse af de to nævnte direktivbestemmelser, og der blev heller ikke fremsat særlige bemærkninger herom.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.2.6.3, er det udvalgets opfattelse, at der heller ikke i forbindelse med gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv er behov for at indføre særlige regler til gennemførelse heraf.

9.2.2. Oplysningspligt

9.2.2.1. Den prækontraktuelle oplysningspligt.

Artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder en opregning af en række oplysninger, som den erhvervsdrivende skal meddele forbrugeren inden aftalens indgåelse. Der er tale om oplysninger vedrørende *leverandøren* (stk. 1, nr. 1), *den finansielle tjenesteydelse* (stk. 1, nr. 2), *fjernsalgsaftalen* (stk. 1, nr. 3) og *klageadgang* (stk. 1, nr. 4).

Samtlige oplysninger skal meddeles forbrugeren “i god tid inden han forpligtes af aftalen“, jf. indledningen til artikel 3, stk. 1. Efter direktivets *artikel 3, stk. 2*, skal oplysningerne, hvis kommercielle formål klart skal fremgå, endvidere gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik. Der skal navnlig tages hensyn til principperne om god skik i forretningstransaktioner og principperne om beskyttelse af personer, der i henhold til medlemsstaternes nationale lovgivning ikke kan indgå retshandler, f.eks. mindreårige.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 4, stk. 1, ligeledes en opregning af en række oplysninger, som den erhvervsdrivende skal meddele forbrugeren inden aftalens indgåelse. Denne bestemmelse er gennemført ved indsættelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1.

Af indledningen til artikel 4, stk. 1, i det generelle direktiv fremgår det, at oplysningerne skal gives i god tid inden aftalens indgåelse. Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder endvidere i artikel 4, stk. 2, en regel om, at oplysningerne, hvis kommercielle sigte skal fremgå utvetydigt, skal gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, idet navnlig principperne om redelig forretningspraksis og beskyttelse af personer, såsom mindreårige, der i henhold til deres nationale lovgivning er umyndige, skal overholdes.

Disse bestemmelser er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 11, stk. 2.

Visse af oplysningskravene efter de to direktiver svarer indholdsmæssigt til hinanden, men den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved almindeligt fjernsalg er ikke lige så omfattende som efter artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Det vil derfor ikke være tilstrækkeligt at lade den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11 gælde også for finansielt fjernsalg.

Også pligten til at give oplysninger på varigt medium – hvis opfyldelse er afgørende for, om fortrydelsesfristen begynder at løbe, jf. herom i kapitel 7.6.2.3.1 – er mere omfattende ved finansielt fjernsalg. Det er af denne grund og på grund af forskellen i omfanget af oplysningspligten udvalgets opfattelse, at en ny forbrugeraftalelov bør indeholde særskilte reguleringer af oplysningspligten ved henholdsvis almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg.

Da visse af direktivernes oplysningskrav som nævnt er indholdsmæssigt sammenfaldende, kan der dog opnås en vis

forenkling ved at anvende en fælles formulering af de oplysningskrav, der indholdsmæssigt svarer til hinanden, således at der kan finde krydshenvisning sted. Der henvises herom nærmere til kapitel 7.3.2.3 og til lovudkastets § 11, stk. 1, og § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1.

Som det fremgår af kapitel 7.3.2.3, finder udvalget endvidere, at direktivbestemmelserne vedrørende den prækontraktuelle oplysningspligt er sammenfaldende for så vidt angår det tidsmæssige krav til opfyldelse af oplysningspligten, jf. indledningen til artikel 3, stk. 1, i det finansielle direktiv, og indledningen til artikel 4, stk. 1, i det generelle direktiv. Det samme gælder kravet til klarhed mv., jf. artikel 3, stk. 2, i det finansielle direktiv og artikel 4, stk. 2, i det generelle direktiv.

Udvalget foreslår derfor, at der for finansielt fjernsalg indføres en bestemmelse svarende til den gældende forbrugeraftalelovs § 11, stk. 2, der samtidig foreslås videreført uændret for almindeligt fjernsalg. Der henvises til lovudkastets § 11, stk. 3, og § 13, stk. 3, jf. § 11, stk. 3.

9.2.2.2. Krav om meddelelse af oplysninger på varigt medium.

Det følger af *artikel 5* i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at forhåndsoplysningerne og aftalevilkårene skal meddeles forbrugeren på papir eller et andet varigt medium forud for aftalens indgåelse, jf. *stk. 1*. Hvis aftalen indgås under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, der gør det umuligt at opfylde kravet inden aftalens indgåelse, kan den erhvervsdrivende dog vente med at opfylde forpligtelsen til straks herefter, jf. *artikel 5, stk. 2*.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i *artikel 5, stk. 1*, en regel om bekræftelse af forhåndsoplysningerne på varigt medium samt om meddelelse af nogle supplerende oplysninger på varigt medium. Denne direktivbestemmelse er gennemført ved forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 1-3.

Der består den forskel mellem bestemmelserne, at hvor det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugeraftaleloven foreskriver, at der – som supplement til de prækontraktuelle oplysninger – skal gives nogle yderligere oplysninger i forbindelse med aftalens indgåelse, så skal samtlige oplysninger gives forudgående efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Der består endvidere en forskel med hensyn til tidspunktet for opfyldelsen af kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium.

Efter *artikel 5, stk. 1*, i det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 3, skal oplysningerne gives på varigt medium snarest muligt efter aftalens indgåelse, ved køb af varer senest ved overgivelsen til forbrugeren. Efter *artikel 5, stk. 1 og 2*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal kravet derimod opfyldes i god tid, inden forbrugeren bindes af fjernsalgsaftalen eller et fjernsalgstilbud, dog således at kravet først skal opfyldes straks efter aftalens indgåelse, hvis det på grund af den anvendte fjernkommunikationsteknik er umuligt at opfylde det inden aftaleindgåelsen.

Som det fremgår af kapitel 7.5.2.3, finder udvalget, at der på grund af de forskelle, der består mellem reglerne, ikke er mulighed for at lade finansielle tjenesteydelser være omfattet af den gældende regel. Udvalget finder samtidig, at det vil være unødigt byrdefuldt for den erhvervsdrivende, hvis der skal ske meddelelse af samtlige oplysninger og aftalevilkår på varigt medium inden aftalens indgåelse også uden for de tilfælde, hvor der består en pligt hertil efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Udvalget foreslår derfor den gældende regel vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser opretholdt samtidig med, at der foreslås indført en særlig regel om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium for finansielle tjenesteydelser.

Udvalget foreslår således ikke fælles regler på dette punkt. Der henvises til lovudkastets § 12 vedrørende fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser og til lovudkastets § 14 vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder desuden i *artikel 5, stk. 3*, regler om en ret for forbrugeren til på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir og til i visse tilfælde at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en regel svarende hertil, og der findes heller ikke i gældende lovgivning en sådan regel – hverken for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser eller for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Direktivets artikel 5, stk. 3, nødvendiggør, at der i relation til finansielt fjernsalg indføres en særlig bestemmelse om forbrugerens ret til under aftaleforholdet på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir mv.

Det er udvalgets opfattelse, at denne bestemmelse bør gøres generel, således at den tillige gælder fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Dette skyldes bl.a., at flere og flere tekniske indretninger som følge af den teknologiske udvikling må forudses efterhånden at ville kunne anses for varige medier, hvorfor forbrugeren vil kunne have behov for under aftaleforholdet at få aftalevilkårene udleveret på papir, jf. nærmere herom i kapitel 7.2.5 og 7.5.3.3.

Der henvises til lovudkastets § 15.

9.2.2.3. Oplysningspligt ved telefoniske henvendelser

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder i *artikel 3, stk. 3*, særlige regler om oplysningspligten ved telefoniske henvendelser. Det følger heraf, at leverandøren ved ethvert telefonopkalds begyndelse tydeligt skal præsentere sig og gøre opmærksom på det kommercielle formål med opkaldet, jf. *stk. 3, litra a*.

Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugerens samtykke nøjes med at give visse af de foreskrevne oplysninger, herunder bl.a. oplysning om eventuel fortrydelsesret og om den samlede pris for tjenesteydelsen, jf. nærmere *artikel 3, stk. 3, litra b*. Den erhvervsdrivende skal dog samtidig gøre forbrugeren opmærksom på, at der efter anmodning kan fås yderligere oplysninger, og forbrugeren skal under alle omstændigheder have alle oplysningerne på varigt medium inden aftalens indgåelse, jf. herom i kapitel 7.5.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 4, stk. 3, en regel om, at der i forbindelse med telefonisk kommunikation skal gives udtrykkelig oplysning om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren. Af direktivbestemmelsens formulering fremgår, at oplysningen om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte skal gives *udover* de almindelige forhåndsoplysninger, jf. ordet “endvidere“.

Artikel 4, stk. 3, i det generelle direktiv er gennemført ved indsættelse af forbrugeraftalelovens § 2 a, der dog er udvidet til også at omfatte de uanmodede *personlige* henvendelser, der er lovlige efter forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2.

Som det fremgår, består der i forhold til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser den forskel, at der efter det generelle direktiv ikke er adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni.

Artikel 3, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er en minimumsbestemmelse, således at der er adgang til at stille krav om, at alle forhåndsoplysningerne efter artikel 3, stk. 1, meddeles også ved telefonisk kommunikation. En sådan løsning – der altså ville svare til, hvad der følger af det generelle fjernsalgsdirektiv – kunne overvejes ud fra et lovteknisk og forenklingmæssigt hensyn, hvis der samtidig blev foreslået fælles regler om forhåndsoplysninger for almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg.

Som det fremgår ovenfor og af kapitel 7.3.2.3, foreslår udvalget imidlertid ikke sådanne fælles regler om forhåndsoplysninger, men finder, at en ny forbrugeraftalelov bør indeholde særskilte reguleringer af oplysningspligten ved henholdsvis almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg. I betragtning af den omfattende oplysningspligt, som efter artikel 3, stk. 1, påhviler den erhvervsdrivende ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, finder udvalget det herefter mest hensigtsmæssigt og rimeligt at udnytte adgangen til at begrænse den prækontraktuelle oplysningspligt for finansielt fjernsalg ved telefoniske henvendelser, jf. nærmere kapitel 7.3.3.3. På dette punkt foreslår udvalget således ikke fælles regler.

Der henvises til lovudkastets § 11, stk. 2, vedrørende almindeligt fjernsalg og § 13, stk. 2, vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

9.2.2.4. Efter hvilket lands lov skal den prækontraktuelle oplysningspligt opfyldes?

Artikel 3, stk. 4, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser fastsætter, at de oplysninger om de aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren i fasen forud for indgåelsen af aftalen, skal være i overensstemmelse med de aftalemæssige forpligtelser, der ville følge af den lovgivning, som formodes at finde anvendelse på fjernsalgsaftalen, såfremt denne blev indgået.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en bestemmelse svarende til artikel 3, stk. 4, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, og en sådan bestemmelse er heller ikke indeholdt i forbrugeraftaleloven.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.3.4, finder udvalget ikke, at afsenderlandsprincippet i e-handelsdirektivet finder anvendelse på den oplysningspligt, der efter det generelle fjernsalgsdirektiv og reglerne i forbrugeraftaleloven skal opfyldes i den prækontraktuelle fase. Spørgsmålet om, hvilket lands lovgivning der skal opfyldes i den prækontraktuelle fase, er derimod efter udvalgets opfattelse indirekte reguleret af den internationale privatrets regler om, hvilket lands ret der finder anvendelse på en indgået kontrakt.

Som det videre fremgår af kapitel 7.3.4, finder udvalget, at bestemmelsen i artikel 3, stk. 4, må anses for opfyldt allerede efter gældende ret, og at der derfor ikke er behov for at indføre en særlig regel til gennemførelse af denne direktivbestemmelse. Det er dog samtidig udvalgets opfattelse, at der i bemærkningerne til bestemmelserne om oplysningspligt vedrørende såvel almindeligt som finansielt fjernsalg bør gøres opmærksom på, at den erhvervsdrivende – for at undgå civilretlige konsekvenser af manglende eller mangelfuld overholdelse af oplysningspligten – skal have opfyldt oplysningspligten efter det lands lovgivning, der vil komme til at gælde for aftalen.

9.2.3. Fortrydelsesret.

9.2.3.1. Fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt.

Artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser fastsætter, at forbrugeren skal have en frist på 14 dage til at fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

For aftaler vedrørende individuelle pensionsordninger skal fristen dog være på 30 dage. Det samme gælder aftaler om livsforsikring, jf. om forsikringsområdet nærmere nedenfor i afsnit 9.4.

Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, aftalen er indgået, eller 2) den dag, forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne på varigt medium i henhold til artikel 5, stk. 1 og 2.

Efter de gældende regler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser gælder der ligeledes en 14 dages fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens §§ 12 a og 12 b.

Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde, eller – for tjenesteydelsers vedkommende – den dag, forbrugeren modtog underretning om aftalens indgåelse, eller 2) den dag, forbrugeren modtog de foreskrevne oplysninger.

Fristen udløber dog senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde, jf. § 12 a, stk. 2, eller – ved tjenesteydelser – senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren modtog underretning om aftalens indgåelse, jf. § 12 b, stk. 2.

De nævnte bestemmelser om fortrydelsesret er en gennemførelse af artikel 6, stk. 1-3, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der er tale om enkelte afvigelser fra direktivet, idet direktivet bl.a. fastsætter en fortrydelsesfrist på 7 hverdage i stedet for de 14 kalenderdage, der følger af den danske regel. Endvidere regnes fortrydelsesfristen for aftaler vedrørende tjenesteydelser (alternativt) fra den dag, hvor aftalen indgås, mens det afgørende tidspunkt efter den tilsvarende danske regel er den dag, hvor forbrugeren modtager underretning om aftalens indgåelse.

Udvalget finder, at der med henblik på at opnå de moderniserings- og forenklingssyn, der også er formålet med udvalgsarbejdet, bør indføres en generel regel om fortrydelsesfristen og dens beregning, der så vidt muligt gøres fælles for alt fjernsalg.

Udvalget foreslår herunder, at der indføres en generel fortrydelsesfrist på 14 dage, dog en 30 dages frist ved fjernsalgsaftaler om individuelle pensionsordninger. Der henvises til lovudkastets § 18, stk. 1.

Med hensyn til fristens begyndelsestidspunkt er det udvalgets opfattelse, jf. nærmere kapitel 7.6.2.3.1, at der ikke efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – der indebærer totalharmonisering af fortrydelsesretten – er adgang til at indføre en regel svarende til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 12 b, stk. 1, nr. 1, hvorefter fristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren modtager *underretning* om aftalens indgåelse.

Det foreslås derfor at indføre en fælles regel om fristens begyndelsestidspunkt, således at fristen regnes fra tidspunktet for aftalens indgåelse eller – hvis dette tidspunkt er senere – fra det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager de oplysninger, som det påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller varigt medium. Der henvises til lovudkastets § 18, stk. 2.

Udvalget finder det dog samtidig vigtigt, at det – således som efter den gældende regel, hvor skæringstidspunktet er tidspunktet for underretning om aftalens indgåelse – så vidt muligt sikres, at fristen ikke løber, før forbrugeren er bekendt hermed. Af hensyn hertil foreslår udvalget, at der indføres fælles regler om pligt for den erhvervsdrivende til udtrykkeligt at give forbrugeren relevante oplysninger om, fra hvilket tidspunkt fortrydelsesfristen skal regnes. Der henvises til lovudkastets § 12, stk. 2, nr. 2, vedrørende almindeligt fjernsalg og § 13, stk. 1, nr. 3, vedrørende finansielt fjernsalg.

9.2.3.2. Forlængelse af fortrydelsesfristen ved manglende eller mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten.

I modsætning til den gældende ordning vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 6, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv og forbrugeraftalelovens § 12 a, stk. 2, og § 12 b, stk. 2, indeholder artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ikke en længste frist for, hvornår fortrydelsesretten skal udnyttes i tilfælde, hvor forbrugeren ikke har modtaget aftalevilkårene og oplysningerne på varigt medium i henhold til artikel 5.

Som det fremgår af kapitel 7.6.2.3.1, finder udvalget ikke, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser giver adgang for medlemsstaterne til at fastsætte en sådan længste frist for fortrydelsesrettens udløb.

Da det generelle fjernsalgsdirektiv er et minimumsdirektiv, kunne det – for at opnå fælles regler – overvejes at ophæve den gældende regel om en længste frist på 3 måneder for, hvornår fortrydelsesretten skal være udnyttet ved generelle fjernsalg.

Udvalget har dog i relation til fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser valgt at foreslå den gældende regel i § 12 a, stk. 2, og § 12 b, stk. 2, opretholdt, jf. lovudkastets § 18, stk. 3.

Udvalget har herved lagt vægt på, at det som anført i kapitel 7.6.2.3.1 er retssikkerhedsmæssigt betænkeligt at have en ordning med ulige bundethed på ubestemt tid i tilfælde af manglende eller mangelfuld opfyldelse af den erhvervsdrivendes – meget omfattende – oplysningspligt. Urimelige resultater kan som anført til en vis grad modvirkes via dansk rets regler om aftalefortolkning, passivitet mv., men vil kunne give anledning til vanskelige skøn. Selv om en finansiell tjenesteyder skulle have forsømt at give visse oplysninger, giver direktivets artikel 7, stk. 1, den pågældende en mulighed for at gardere sig mod tab, såfremt vedkommende har sørget for at indhente forbrugers samtykke til at påbegynde opfyldelsen af aftalen, forudsat at den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten og om det beløb, som forbrugeren skal betale for den allerede præsterede ydelse i tilfælde af fortrydelse. Det generelle fjernsalgsdirektiv giver ikke varesælgeren en tilsvarende mulighed for at betinge sig betaling for den brug af varen, som har fundet sted indtil forbrugers fortrydelse af aftalen, jf. dette direktivs artikel 6, stk. 1.

Udvalget har på den anførte baggrund valgt at opretholde den gældende længste frist på 3 måneder for fortrydelsesrettens udøvelse ved fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Dette gælder, selv om den erhvervsdrivende ved fjernsalg af en ikke-finansiell tjenesteydelse eller af en vare, som skal tilpasses forbrugers særlige behov, har mulighed for at undgå tab ved at indhente forbrugers informerede samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristens udløb og derigennem bringe fortrydelsesretten til ophør, jf. herom nedenfor under pkt. 9.2.3.3.

Hertil kommer, at det formentlig må anses for nødvendigt at opretholde den gældende 3 måneders regel, idet der – på grund af de almindelige regler om reklamationspligt – ikke uden en sådan regel er den fornødne sikkerhed for, at en forbruger i alle tilfælde er sikret en adgang til at fortryde en fjernsalgsaftale i en 3 måneders periode.

9.2.3.3. Fortrydelsesrettens ophør før tid.

Efter *artikel 6, stk. 2, litra c*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser finder fortrydelsesretten ikke anvendelse på aftaler, der efter forbrugerens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.

Som det fremgår af kapitel 7.6.2.3.3, må denne bestemmelse efter udvalgets opfattelse forstås således, at det er en forudsætning for anvendelse af undtagelsen, at forbrugeren har bedt om eller har givet samtykke til, at aftalen opfyldes inden fortrydelsesfristens udløb.

Af det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 1. og 3. pind, følger det, at fortrydelsesretten som udgangspunkt ikke gælder tjenesteydelser, hvor udførelsen er påbegyndt med forbrugerens samtykke inden udløbet af fortrydelsesperioden, eller varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer mv.

I forbindelse med gennemførelsen af denne regel er indsat den gældende forbrugeraftalelovs § 12, stk. 2, 1. pkt., hvorefter der for fjernsalgsaftaler vedrørende ikke-finansielle tjenesteydelser og varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, kun er fortrydelsesret, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne påbegynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis aftalen vedrører løbende levering og er indgået i forbindelse med en uanmodet telefonisk henvendelse, jf. § 12, stk. 2, 2. pkt.

Der består den forskel mellem de to direktivbestemmelser, at hvor der efter det generelle direktiv (og forbrugeraftaleloven) sker bortfald af fortrydelsesretten, når udførelsen, fremstillingen mv. *påbegyndes* med forbrugerens samtykke inden fortrydelsesfristens udløb, er det efter det finansielle direktiv en forudsætning for fortrydelsesrettens ophør, at aftalen med forbrugerens samtykke er blevet *helt opfyldt* af begge parter inden fortrydelsesfristens udløb.

Der er ikke i forbindelse med gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser mulighed for at indføre en regel svarende til bestemmelsen i det generelle direktiv, idet det finansielle direktiv indebærer totalharmonisering på dette punkt. Det generelle direktiv er derimod et minimumsdirektiv, men udvalget finder dog ikke grundlag for at ændre den gældende regel, hvorefter det kan aftales, at fortrydelsesretten bortfalder, når udførelsen mv. påbegyndes. Der foreslås dermed ikke fælles regler på dette punkt.

Udvalget foreslår således, at der til gennemførelse af artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv indføres en regel om, at fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser kun gælder, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter. Udvalget foreslår samtidig, at den gældende regel i § 12, stk. 2, vedrørende varer og tjenesteydelser videreføres uændret.

Der henvises til lovudkastets § 18, stk. 4 (almindeligt fjernsalg), og § 18, stk. 5 (finansielt fjernsalg).

9.2.3.4. Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten

Vedrørende fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten følger det af *artikel 6, stk. 6*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at forbrugeren inden udløbet af fortrydelsesfristen skal give den erhvervsdrivende meddelelse herom. Meddelelsen skal gives på en måde, som har beviskraft i henhold til national lov. Fristen anses for overholdt, hvis meddelelsen, når den foreligger på papir eller andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke udtrykkelige regler om fremgangsmåden. Af direktivets artikel 6 kan dog udledes, at fortrydelsesretten vedrørende en vare kan udøves ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende.

Af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 12 a, stk. 3, følger det også, at forbrugeren ved tilbagetræden fra

en fjernsalgsaftale vedrørende en vare skal tilbagelevere varen til den erhvervsdrivende inden fristens udløb. Har den erhvervsdrivende påtaget sig at afhente varen, skal fortrydelsesretten udøves ved at give underretning til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 12 a, stk. 5. Det samme gælder ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en ikke-finansiell tjenesteydelse, jf. § 12 b, stk. 1.

Den fremgangsmåde, der følger af artikel 6, stk. 6, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, svarer således til fremgangsmåden efter de gældende regler i forbrugerftalelovens § 12 a, stk. 5, og § 12 b, stk. 1. Af § 12 a, stk. 5, og § 12 b, stk. 3, jf. § 6, stk. 3, følger det endvidere, at fristen anses for overholdt, hvis underretningen er afsendt med post inden fristens udløb.

Som det fremgår af kapitel 7.6.2.3.4, foreslår udvalget, at disse regler videreføres og gøres anvendelige også for finansielt fjernsalg, dog således at den bestemmelse, der indføres, gøres teknologineutral med hensyn til underretningens form.

Der henvises til lovudkastets § 19, stk. 1.

Vedrørende den nærmere fremgangsmåde ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en vare i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen, henvises til lovudkastets § 19, stk. 2 og 3.

Det bemærkes endvidere, at den gældende forbrugerftalelov indeholder særlige regler om betingelserne for at fortryde fjernsalgsaftaler vedrørende varer, hvilke regler også foreslås videreført, jf. nærmere lovudkastets § 20 og bemærkningerne hertil. Disse regler foreslås samtidig gjort fælles for aftaler om køb af varer indgået uden for fast forretningssted og ved fjernsalg, jf. herved afsnit 9.3.4.4 nedenfor.

9.2.3.5. Fortrydelsesrettens betydning for tilknyttede aftaler

Efter *artikel 6, stk. 7, 1. led*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser finder artikel 6 om fortrydelsesret ikke anvendelse på kreditaftaler, som er ophævet i henhold til bl.a. artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Af den nævnte bestemmelse i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 4, følger det, at hvis prisen på en vare eller tjenesteydelse helt eller delvis er dækket af en kredit, der ydes af leverandøren eller af en tredjepart efter aftale med leverandøren, bortfalder kreditaftalen, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, uden at der kan kræves bod.

Bestemmelsen er gennemført ved indsættelse af den gældende regel i forbrugerftalelovens § 13 e, dog således at reglen ved gennemførelsen er gjort generel, så den gælder i relation til både aftaler indgået ved fjernsalg, aftaler indgået uden for fast forretningssted og forsikringsaftaler samt i relation til tilfælde, hvor en aftale i medfør af lovens bestemmelser ikke er bindende for forbrugeren.

Den gældende regel i forbrugerftalelovens § 13 e berøres ikke af fortrydelsesreglerne efter artikel 6 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. direktivets artikel 6, stk. 7, 1. led. Den gældende regel kan således videreføres uændret, jf. herved lovudkastets § 23, stk. 1.

Det finansielle fjernsalgsdirektiv indeholder imidlertid i *artikel 6, stk. 7, 2. led*, en regel, der nødvendiggør indførelse af nye regler.

Af denne bestemmelse følger det, at hvis der til en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse er knyttet en anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af den erhvervsdrivende eller en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og den erhvervsdrivende, ophæves denne anden aftale, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret. Det fremgår videre af bestemmelsen, at forbrugeren ikke kan blive pålagt at betale bod i den anledning.

Efter udvalgets opfattelse er direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser formentlig ikke til hinder for at lade reglen gælde generelt. Som det fremgår af kapitel 7.6.5.3, finder udvalget imidlertid ikke, at der kan peges på et særligt behov for at udvide bestemmelsens anvendelsesområde, og da bestemmelsen ikke er ganske klar, er det endvidere vanskeligt fuldt ud at overskue betydningen af en eventuel udvidelse af reglen.

Bestemmelsen i artikel 6, stk. 7, 2. led, foreslås derfor gennemført ved en særlig regel vedrørende finansielle tjenesteydelser. Der henvises til lovudkastets § 23, stk. 2.

9.2.4. Retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten

9.2.4.1. Pligt til at betale vederlag

Efter *artikel 7, stk. 1 og 3*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser kan en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, pålægges at betale for den ydelse, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis forbrugeren inden aftalens indgåelse har fået oplysning om det beløb, der skal betales, og hvis forbrugeren har anmodet om, at udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen.

I artikel 6, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv bestemmes det, at hvis forbrugeren gør fortrydelsesretten gældende, skal leverandøren vederlagsfrit tilbagebetale det beløb, som forbrugeren har indbetalt, og de eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

Denne bestemmelse er gennemført ved forbrugeraftalelovens §§ 12 c, stk. 1, hvoraf det følger, at den erhvervsdrivende i tilfælde af, at forbrugeren træder tilbage fra en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, ikke kan gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren.

På grund af forskellen mellem de to direktiver på dette punkt er der således ikke mulighed for at give fælles regler. Der henvises til lovudkastets § 21 vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser og til udkastets § 22 vedrørende finansielle tjenesteydelser.

9.2.4.2. Parternes pligt til tilbagebetaling/tilbagelevering

Af *artikel 7, stk. 4*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser følger det, at hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne herom, og forbrugeren har betalt helt eller delvis, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, bortset fra beløb, som forbrugeren eventuelt skal betale for den del af tjenesteydelsen, som er udført, jf. artikel 7, stk. 1, og nærmere ovenfor. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at leverandøren har modtaget meddelelsen om, at forbrugeren træder tilbage.

Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter, at den pågældende har afsendt meddelelse om brug af fortrydelsesretten, tilbagelevere ethvert beløb og/eller formuegode, som den pågældende måtte have modtaget fra den erhvervsdrivende i forbindelse med aftalen, jf. *artikel 7, stk. 5*.

Af artikel 6, stk. 2, i det *generelle* fjernsalgsdirektiv følger det, at den erhvervsdrivende vederlagsfrit skal tilbagebetale det beløb, som forbrugeren har indbetalt, og at tilbagetalingen skal ske snarest muligt og senest inden 30 dage.

Ved implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv er artikel 6, stk. 2, gennemført ved en regel om tilbagebetaling "snarest muligt" kombineret med en regel om rentebetaling ved tilbagelevering efter mere end 30 dage, jf. nærmere forbrugeraftalelovens § 12 c, stk. 2 og 3.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder derimod ikke en til artikel 7, stk. 5, svarende bestemmelse vedrørende forbrugers pligter.

For så vidt angår *varer* følger det af de gældende fjernsalgsregler, at forbrugers tilbagelevering af varen er en betingelse for overhovedet at fortryde aftalen, jf. forbrugeraftalelovens § 12 a. Efter artikel 7, stk. 5, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er forbrugers tilbagelevering af det modtagne derimod ikke en betingelse for at fortryde aftalen, men en retsvirkning af at udøve fortrydelsesretten.

Som nævnt ovenfor i afsnit 9.2.4.1, foreslår udvalget – på grund af den forskellige regulering i direktiverne af spørgsmålet om adgang til at afkræve forbrugeren betaling for allerede leverede ydelser – indførelse af selvstændige bestemmelser vedrørende retsvirkningerne af tilbagetræden fra fjernsalgsaftaler vedrørende henholdsvis almindeligt og finansielt fjernsalg, jf. herved lovudkastets §§ 21 og 22.

Udvalget foreslår dog på et enkelt punkt en ensartet regulering for alt fjernsalg, nemlig for så vidt angår fristen for

tilbagebetaling, jf. nærmere kapitel 7.7.3.3. Udvalget finder samtidig ikke, at der er behov for at opretholde den særlige renteregulering for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser i forbrugeraftalelovens § 12 c, stk. 3, eller at indføre en sådan renteregulering for finansielt fjernsalg. Baggrunden herfor er, at det efter ændringen af renteloven ved lov nr. 379 af 6. juni 2002 (nu lovbekendtgørelse nr. 743 af 4. september 2002) ikke længere er et krav, at der – når forfaldsdagen ikke er fastsat i forvejen – fremsættes påkrav om betaling af rente. Efter den ændrede § 3, stk. 2, i renteloven skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling, og der skal således efter ændringen blot fremsættes betalingsanmodning. Meddelelsen om brug af fortrydelsesretten må efter udvalgets opfattelse anses for en sådan anmodning om betaling, nemlig om tilbagebetaling af allerede betalte beløb.

Det foreslås derfor, at der indføres en regel om tilbagebetaling “snarest muligt og senest inden 30 dage“ gældende både for almindeligt og finansielt fjernsalg.

Der henvises til lovudkastets § 21, stk. 3 og 4, vedrørende almindeligt fjernsalg og § 22, stk. 3 og 4, vedrørende fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

9.2.5. Øvrige regler i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

9.2.5.1. *Betaling med kort*

Efter artikel 8 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal det være muligt for en forbruger at anmode om annullering af en betaling, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en fjernsalgsaftale. Det skal endvidere være muligt for forbrugeren at blive krediteret for eller få refunderet det betalte beløb, hvis der er tale om en sådan svigagtig anvendelse.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 8 en regel, som indholdsmæssigt svarer hertil, og som er gennemført ved indsættelse af bestemmelsen i betalingsmiddelovens § 11, stk. 8, 2. pkt. Denne regel er ved gennemførelsen gjort generel, således at den gælder for alle fjernsalgsaftaler og ikke kun fjernsalg omfattet af det generelle fjernsalgsdirektiv.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.8.3, er det udvalgets opfattelse, at artikel 8 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser allerede må anses for opfyldt ved den gældende regel i betalingsmiddelovens § 11, stk. 8, 2. pkt., og at der derfor ikke er behov for at ændre den gældende regel eller indføre nye lovregler.

9.2.5.2. *Uanmodede tjenesteydelser*

Det følger af artikel 9 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at medlemsstaterne med forbehold for nationale bestemmelser om stiltiende forlængelse af fjernsalgsaftaler skal træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at forbyde levering af finansielle tjenesteydelser til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, når leveringen indebærer en anmodning om betaling. Samtidig skal det sikres, at forbrugeren er fri for enhver forpligtelse i tilfælde af uanmodet levering, og manglende reaktion fra forbrugers side må ikke anses for et samtykke.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 9 en bestemmelse, som indholdsmæssigt svarer hertil, og som er gennemført ved indsættelse af den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 4, 2. pkt. Denne bestemmelse er gjort generel, og den gælder således også for finansielle tjenesteydelser.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.9.3, er det udvalgets opfattelse, at artikel 9 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser kan opfyldes ved en uændret videreførelse af den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 4, 2. pkt., jf. herved lovudkastets § 8, 2. pkt.

9.2.5.3. *Uanmodede henvendelser*

Artikel 10, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser fastsætter, at henvendelse til en forbruger via et automatisk opkaldssystem uden menneskelig medvirken (*opkaldsautomat*) eller via *fax* forudsætter forbrugers forudgående samtykke hertil.

Efter *artikel 10, stk. 2*, skal medlemsstaterne endvidere sørge for, at den erhvervsdrivendes anvendelse af *andre fjernkommunikationsformer* end de i *stk. 1* nævnte, der muliggør individuelle henvendelser, *enten* kræver forbrugers forudgående samtykke *eller* forudsætter, at forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig sådanne henvendelser.

I *artikel 10, stk. 3*, bestemmes det, at de i *stk. 1* og *2* nævnte forholdsregler ikke må medføre udgifter for forbrugeren.

Artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv fastsætter, at en leverandørs anvendelse af et *automatisk opkaldssystem* uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat) og *telefax* kræver forudgående samtykke fra forbrugeren. Medlemsstaterne skal endvidere sørge for, at *andre fjernkommunikationsteknikker* end de nævnte, som tillader individuel kommunikation, kun kan anvendes, hvis forbrugeren ikke klart modsætter sig det.

Denne direktivbestemmelse er gennemført ved indsættelse af bestemmelserne i markedsføringslovens § 6 a, *stk. 1* og *stk. 3-6*.

Efter markedsføringslovens § 6 a, *stk. 1*, må en erhvervsdrivende ikke rette henvendelse til nogen ved brug af *elektronisk post*, et *automatisk opkaldssystem* eller *telefax* med henblik på afsætning af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser, medmindre den pågældende forudgående har anmodet om det.

En erhvervsdrivende, der fra en kunde har modtaget dennes elektroniske adresse i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser, kan dog markedsføre egne tilsvarende varer/tjenesteydelser over for kunden ved elektronisk post, *jf. § 6 a, stk. 2*. Kunden skal have mulighed for let og gebyrfrit at frabede sig dette.

Efter § 6 a, *stk. 3, jf. stk. 4*, må uanmodet henvendelse ved brug af *andre midler til fjernkommunikation* end de ovenfor nævnte – herunder almindelig post og telefon – ikke ske, hvis forbrugeren har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på en fortegnelse (den såkaldte Robinsonliste), der udarbejdes af Det Centrale Personregister. Ved *telefonisk* henvendelse til forbrugere gælder endvidere reglerne om uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven, *jf. nedenfor*.

Af bestemmelsens *stk. 6* fremgår det, at der ikke må kræves betaling for at modtage eller notere meddelelser om, at en anmodning efter *stk. 1* tilbagekaldes, eller at henvendelser som nævnt i *stk. 3* frabedes.

I forhold til direktivbestemmelsen er der med markedsføringslovens § 6 a, *stk. 1*, givet en udvidet beskyttelse, idet også uanmodet *elektronisk post* kræver forudgående samtykke. Herfra gælder dog som nævnt ovenfor en undtagelse, hvis der er tale om et eksisterende kundeforhold, og henvendelsen vedrører de typer af varer/tjenesteydelser, der tidligere er indgået aftale om, *jf. nærmere lovens § 6 a, stk. 2*.

Vedrørende *telefoniske henvendelser* til forbrugere følger det af forbrugeraftalelovens § 2, *stk. 1*, at en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning må rette telefonisk henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale. Fra forbudet gælder der efter § 2, *stk. 2*, undtagelser for henvendelser om visse nærmere bestemte varer og tjenesteydelser, herunder bl.a. tegning af abonnement på aviser og tegning af forsikring.

I disse tilfælde må en erhvervsdrivende således rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren. Det gælder dog efter markedsføringslovens § 6 a, *stk. 3*, ikke, hvis forbrugeren på forhånd har frabedt sig det direkte over for den erhvervsdrivende eller ved at blive optaget på Robinsonlisten, *jf. ovenfor*.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.10.3, er det udvalgets opfattelse, at artikel 10 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser allerede er opfyldt ved de gældende regler i markedsføringslovens § 6 a og forbrugeraftalelovens § 2.

Artikel 10 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer således indholdsmæssigt til artikel 10 i det generelle fjernsalgsdirektiv. I det finansielle direktiv er medlemsstaterne for så vidt angår andre fjernkommunikationsteknikker end automatisk opkaldsautomat og telefax givet valgmuligheden mellem at indføre et krav om forudgående samtykke eller alene at indføre et forbud mod uanmodede henvendelser, som forbrugeren forinden har frabedt sig. Det generelle fjernsalgsdirektiv omtaler alene sidstnævnte mulighed, men da dette direktiv er et minimumsdirektiv, har medlemsstaterne således reelt haft samme valgmulighed.

Artikel 10 i det finansielle direktiv kan ikke antages at være til hinder for opretholdelsen af den gældende udvidede

beskyttelse i markedsføringslovens § 6 a, stk. 1, vedrørende uanmodet *elektronisk post*, da det efter direktivbestemmelsen er overladt til medlemsstaterne, om sådan kommunikation skal forudsætte, at forbrugeren forinden har givet sit samtykke, eller forudsætte, at forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig det, jf. artikel 10, stk. 2.

På samme måde kan der heller ikke antages at være noget til hinder for opretholdelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, hvorefter der som udgangspunkt gælder et generelt forbud mod uanmodede telefoniske henvendelse. Det følger således af direktivbestemmelsen, at medlemsstaterne kan bestemme, at bl.a. telefoniske henvendelser kun må anvendes, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke. At forbrugeren har givet sit samtykke, må i praksis være ensbetydende med en forudgående anmodning.

Som det endvidere fremgår af kapitel 7.10.3, er direktivbestemmelsen heller ikke til hinder for at bibeholde den gældende forbrugerftalelovs § 2, stk. 2, nr. 4, vedrørende tegning af forsikring. Efter artikel 10, stk. 2, kan medlemsstaterne således som nævnt bestemme, at bl.a. telefoniske henvendelser må anvendes, hvis forbrugeren ikke forinden har frabedt sig dette, og af markedsføringslovens § 6 a, stk. 3, jf. stk. 4, følger det, at uanmodet henvendelse ved brug af bl.a. telefon ikke må ske, hvis forbrugeren forinden har frabedt sig det.

Udvalget finder på denne baggrund ikke behov for at ændre eller indføre særlige regler til gennemførelse af direktivbestemmelsen.

9.2.5.4. Sanktioner

Efter *artikel 11* i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal medlemsstaterne fastsætte passende sanktioner i tilfælde af, at leverandøren ikke overholder de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af direktivet. Sanktionerne skal være effektive, forholdsmæssige og afskrækkende.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse, men der er selvsagt adgang for medlemsstaterne til at indføre sanktioner for overtrædelse af direktivets regler.

Manglende overholdelse af oplysningspligten ved aftaler indgået ved fjernsalg er efter de gældende regler civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt. Fortrydelsesfristen begynder således ikke at løbe, før forbrugeren har modtaget de foreskrevne oplysninger på varigt medium, jf. lovens §§ 12 a, stk. 1, og 12 b, stk. 1. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter modtagelsen af varen eller – for tjenesteydelsers vedkommende – modtagelse af underretning om aftalens indgåelse.

Efter almindelige aftaleretlige principper antages det desuden, at hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om f.eks. betaling af et gebyr, kan gebyret ikke anses for aftalt mellem parterne, og det kan dermed ikke kræves betalt. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan således have den civilretlige konsekvens, at aftalevilkåret bortfortolkes.

Herudover findes der markedsføringsretlige indgrebsmuligheder i tilfælde, hvor en virksomhed overtræder god skik. En ikke-finansiell virksomheds manglende overholdelse af oplysningspligten efter den gældende forbrugerftalelov vil i visse grovere tilfælde kunne udgøre en overtrædelse af god markedsføringsskik, som Forbrugerombudsmanden vil kunne gribe ind over for i medfør af markedsføringsloven. Efter revisionen af forbrugerftaleloven som led i gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv vil Finanstilsynet i medfør af lov om finansiell virksomhed kunne gribe ind over for finansielle virksomheder, der overtræder reglerne i den nye lov.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.11.3, finder udvalget for så vidt angår de tilfælde, hvor der er adgang til at fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, at der med de markedsføringsretlige indgrebsmuligheder, som Finanstilsynet vil have over for de finansielle virksomheder, og de civilretlige sanktioner, der ligger i dels udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, dels bortfortolkningen af ikke-oplyste aftalevilkår, som udgangspunkt er tale om passende sanktioner over for den erhvervsdrivende.

Udvalget finder dog, at der er behov for at indføre yderligere sanktioner i relation til enkelte oplysningskrav, hvor det må anses for særligt vigtigt, at forbrugeren får de påkrævede oplysninger.

Det drejer sig om den erhvervsdrivendes manglende overholdelse af pligten til at give oplysning om *fortrydelsesretten*.

Det gælder endvidere manglende oplysning om *eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse*, jf. herved lovudkastets § 13, stk. 1, nr. 4, hvorefter der skal oplyses om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen, ligesom det skal oplyses, hvis prisen afhænger af udsving på de finansielle markeder, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på. I de tilfælde, hvor prisen for tjenesteydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, gælder der ingen fortrydelsesret, jf. nærmere lovudkastets § 17, stk. 2, nr. 3.

Udvalget foreslår, at der for fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser indføres en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og af pligten til at oplyse om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen.

Udvalget foreslår samtidig, at der indføres en regel om bødestraf for overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten i relation til fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, således at der på dette punkt bliver tale om en ensartet regulering.

Der henvises til lovudkastets § 29, stk. 1, 2. pkt.

9.2.5.5. Præceptivitet

Artikel 12, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser fastsætter, at forbrugeren ikke kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer den pågældende i medfør af direktivet.

Denne bestemmelse, der svarer til artikel 12, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, kan opfyldes ved en videreførelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 16, hvorefter loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Der henvises til lovudkastets § 28.

Af *artikel 12, stk. 2*, følger det, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, der følger af direktivet, gennem et lovvalg, hvorefter et tredjelandts lov skal anvendes på aftalen, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters områder.

Artikel 12, stk. 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser svarer indholdsmæssigt til artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Tilsvarende bestemmelser er indeholdt i andre forbrugerbeskyttelsesdirektiver, jf. herved direktivet om urimelige kontraktvilkår (Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler) og forbruger købsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 99/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed).

Artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv er gennemført ved den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 13, der fastsætter, at hvis det i en aftale er bestemt, at lovgivningen i et land uden for EØS-området skal finde anvendelse på aftalen, gælder en sådan bestemmelse ikke i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i det generelle fjernsalgsdirektiv. Dette gælder dog kun, hvis det uden bestemmelsen ville være lovgivningen herom i et land inden for EØS-området, der gjaldt for aftalen, og hvis denne lovgivning giver forbrugeren en bedre beskyttelse ved de pågældende spørgsmål om fjernsalg.

Det følger af bestemmelsens placering i forbrugeraftalelovens kapitel 4 og af henvisningen i bestemmelsen til det generelle fjernsalgsdirektiv, at den ikke finder anvendelse på fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Som det fremgår af kapitel 7.12, foreslår udvalget, at der i forbindelse med gennemførelse af reglen i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 12, stk. 2, indføres en fælles regel gældende for fjernsalgsaftaler omfattet af både det generelle fjernsalgsdirektiv og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Reglen foreslås ligesom den gældende forbrugeraftalelovs § 13 afgrænset til tilfælde, hvor der er indgået en lovvalgsaftale om anvendelse af lovgivningen uden for EØS-området. Efter udvalgets opfattelse bør bestemmelsen udformes på samme måde som købelovens § 87 om mangler i forbruger køb, der blev indsat ved lov nr. 213 af 22. april 2002 med henblik på gennemførelse af den tilsvarende bestemmelse i forbruger købsdirektivet, jf. nærmere herom i kapitel 7.12.

Bortset fra tilføjelsen vedrørende fjernsalgsaftaler omfattet af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er der dog ikke herved tilsigtet nogen realitetsændring i forhold til den gældende forbrugeraftalelovs § 13.

Der henvises til lovudkastets § 27.

9.2.5.6. Adgang til at anlægge søgsmål og til udenretlig bilæggelse af tvister

Direktivets *artikel 13* pålægger medlemsstaterne at påse, at der findes egnede og effektive midler til at sikre overholdelsen af direktivets bestemmelser, jf. *stk. 1*. Sådanne midler omfatter nationale regler om, at sag kan indbringes for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder af et eller flere af følgende organer, jf. *artikel 13, stk. 2*:

- a) offentlige organer eller disses repræsentanter,
- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne,
- c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sag.

Artikel 13, stk. 3, fastsætter herudover, at medlemsstaterne skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at operatører og leverandører af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af en retsafgørelse, en administrativ afgørelse eller en af en tilsynsmyndighed truffet afgørelse, som er forkyndt for dem, ophører med enhver praksis, som er erklæret i modstrid med direktivets regler, såfremt de pågældende operatører eller leverandører er i stand hertil.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 11, stk. 1-2, regler, der helt svarer til artikel 13, stk. 1-2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. En til artikel 13, stk. 3, svarende bestemmelse er endvidere indeholdt i det generelle direktivs artikel 11, stk. 3, litra b.

I forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv blev der ikke indført særlige lovregler til gennemførelse af de nævnte bestemmelser, uden at der dog er fremsat særlige bemærkninger herom i bemærkningerne til gennemførelsesloven.

Som det fremgår af kapitel 7.13.1, er det udvalgets opfattelse, at der heller ikke er behov for indførelse af særlige lovregler til gennemførelse af artikel 13 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Efter direktivets *artikel 14* skal medlemsstaterne fremme indførelse af passende og effektive udenretlige procedurer for klager og tvistbilæggelse med henblik på afgørelse af tvister på forbrugerområdet vedrørende finansielle tjenesteydelser, der er leveret ved fjernsalg, jf. *stk. 1*. Medlemsstaterne skal herunder navnlig tilskynde organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister til at samarbejde om bilæggelse af grænseoverskridende tvister vedrørende fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. *artikel 14, stk. 2*.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Efter de gældende regler er der dog i vid udstrækning adgang for en forbruger til at indbringe klager vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser – og herunder klager vedrørende fjernsalg omfattet af det generelle fjernsalgsdirektiv – for Forbrugerklagenævnet, jf. § 1 i lov om forbrugerklager (lov nr. 456 af 10. juni 2003).

Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde er nærmere fastlagt i bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003. Af bekendtgørelsens § 3, stk. 3, nr. 11, følger det, at klager over ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring er undtaget fra nævnets virksomhedsområde.

Der foreligger imidlertid forskellige godkendte private brancheklagenævn, som kan behandle klager på det finansielle område, jf. nærmere kapitel 7.13.2, men de eksisterende klagenævn dækker ikke alle typer af finansielle tjenesteydelser.

9.2.5.7. Bevisbyrde

Efter *artikel 15, 1. led*, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser har medlemsstaterne mulighed for at fastsætte, at bevisbyrden vedrørende leverandørens pligt til at informere forbrugeren og vedrørende forbrugerens samtykke til aftalen påhviler leverandøren. Det er dermed op til medlemsstaterne, om de vil indføre/opretholde en sådan regel.

Dette gælder dog ikke i relation til artikel 7, stk. 3, hvor leverandøren *skal* pålægges bevisbyrden. Af artikel 7, stk.

3, følger det, at det er en betingelse for at få betaling for allerede leverede ydelser i henhold til artikel 7, at den erhvervsdrivende beviser, at forbrugeren er blevet behørigt oplyst om det beløb, der skal betales.

Bestemmelsen i artikel 15, 1. led, svarer indholdsmæssigt til det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 11, stk. 3, litra a, dog bortset fra tilføjelsen i det finansielle direktiv vedrørende den særlige regel i artikel 7, stk. 3.

Der blev ikke i forbindelse med implementeringen af det generelle fjernsalgsdirektiv indført en særlig bevisbyrde-regel i forbrugeraftaleloven. Der gælder efter dansk ret heller ikke i øvrigt lovbestemte særlige bevisbyrde-regler på de områder, der er omfattet af direktivet.

Vedrørende bevisreglen i artikel 7, stk. 3, henvises til udvalgets forslag i lovudkastets § 22, stk. 1, nr. 2, jf. også kapitel 7.14. Denne regel har dog alene betydning i relation til finansielt fjernsalg, idet der ikke efter det generelle fjernsalgsdirektiv er adgang til at pålægge forbrugeren at betale for allerede leverede ydelser i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten.

Som det fremgår af kapitel 7.14, er det udvalgets opfattelse, at der ikke udover ovennævnte bestemmelse består et særligt behov for at indføre lovregler om bevisbyrde på dette område.

Af *artikel 15, 2. led*, følger det, at aftalevilkår, hvorefter det påhviler forbrugeren at bevise, at leverandøren helt eller delvis har overholdt sine forpligtelser i henhold til dette direktiv, anses for et urimeligt aftalevilkår i henhold til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

Efter udvalgets opfattelse nødvendiggør artikel 15, 2. led, ikke indførelse af særlige lovregler, jf. nærmere herom i afsnit 7.14.

9.2.6. Øvrige regler i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Det generelle fjernsalgsdirektiv indeholder i artikel 7 en regel om leverandørens opfyldelse af aftalen.

Det følger heraf, at leverandøren, medmindre andet er aftalt, har pligt til at effektuere en bestilling inden for en frist på 30 dage regnet fra dagen efter, at forbrugeren har afgivet sin bestilling, jf. artikel 7, stk. 1.

Hvis leverandøren misligholder aftalen, fordi den bestilte vare eller tjenesteydelse er indisponibel, skal forbrugeren underrettes herom, og han skal kunne få eventuelt indbetalte beløb tilbagebetalt snarest muligt og senest inden 30 dage, jf. artikel 7, stk. 2.

Af artikel 7, stk. 3, følger det, at medlemsstaterne har mulighed at fastsætte, at leverandøren i stedet kan levere forbrugeren en vare eller tjenesteydelse af samme kvalitet og til samme pris, hvis der er fastsat mulighed herfor forud for aftalens indgåelse eller i aftalen. Udgifterne til tilbagelevering i forbindelse med efterfølgende udøvelse af fortrydelsesretten skal i så fald afholdes af leverandøren.

Direktivets artikel 7, stk. 1 og 2, er gennemført ved reglen i forbrugeraftalelovens § 12 d, der er indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000.

Det følger af § 12 d, stk. 1, at den erhvervsdrivende – medmindre andet er aftalt – skal levere sin ydelse senest 30 dage efter den dag, forbrugeren afgav bestilling eller tilbud. Hvis den erhvervsdrivende misligholder aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte ydelse som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er væsentlig, jf. § 12 d, stk. 2. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om årsagen til misligholdelsen og om retten til at hæve.

Af § 12 d, stk. 3, følger det, at hvis forbrugeren hæver aftalen i medfør af stk. 2, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest muligt efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugers meddelelse om ophævelsen. Beløb, der ikke er tilbagebetalt senest 30 dage efter, at forbrugers meddelelse er kommet frem, skal af den erhvervsdrivende forrentes efter rentelovens regler.

Det anføres i bemærkningerne til bestemmelsen, at reglen i § 12 d på visse punkter indebærer en fravigelse af almindelige kontraktretlige principper vedrørende forsinkelse og hindringer for opfyldelse af aftalen, jf. nærmere

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indeholder ikke en regel svarende til artikel 7 i det generelle fjernsalgsdirektiv, men det finansielle direktiv kan efter udvalgets opfattelse ikke antages at være til hinder for indførelse af en sådan regel også for finansielt fjernsalg. Der synes imidlertid efter udvalgets opfattelse ikke grundlag for at lade reglen finde anvendelse også uden for det generelle fjernsalgsdirektivs område.

Det foreslås på denne baggrund, at den gældende § 12 d videreføres for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Der henvises til lovudkastets § 24.

Det bemærkes, at der i forhold til den gældende regel foreslås den ændring i § 24, stk. 3, at der ikke medtages en regel om rentebetaling, men at der i stedet indføres en regel om tilbagebetaling "snarest og senest inden 30 dage". Dette svarer til udvalgets forslag i udkastets § 21, stk. 3 og 4 (almindeligt fjernsalg), og § 22, stk. 3 og 4 (finansielt fjernsalg), vedrørende parternes pligt til ved udøvelse af fortrydelsesretten at tilbagebetale modtagne beløb, jf. herom i afsnit 9.2.4.2.

9.3. Vedrørende muligheden for at lave fælles regler om fortrydelsesret mv. for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

9.3.1. Indledning.

Forbrugerftaleloven har siden dens oprindelige vedtagelse i 1978 indeholdt regler om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. kapitel 3.2 om det nærmere indhold af disse regler.

I forbindelse med gennemførelsen af dørsalgdirektivet (Rådets direktiv 85/577/EØF) opretholdt man i vidt omfang de allerede gældende regler, hvis anvendelsesområde på flere punkter gav en videregående beskyttelse af forbrugerne end dørsalgdirektivet. Med henblik på opfyldelse af kravene efter dørsalgdirektivet blev der dog samtidig foretaget visse udvidelser af de gældende regler. Der henvises herom til kapitel 3.3 ovenfor.

Med henblik på at opnå en forenkling af de gældende regler i forbrugerftaleloven foreslår udvalget en ændring af den gældende afgrænsning af, hvilke aftaler indgået uden for fast forretningssted der omfattes af lovens fortrydelsesregler. Herudover foreslås det, at det gældende forbud mod uanmodede personlige henvendelser gøres generelt, således at der ikke gælder undtagelser herfra. Der henvises herom til afsnit 9.3.2 nedenfor.

Udvalget stiller samtidig forslag om, at der indføres visse fælles regler for fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Det drejer sig navnlig om fælles regler vedrørende fortrydelsesret, om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og fremgangsmåden ved udøvelse heraf. Udvalget foreslår herunder, at den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten sanktioneres civilretligt ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt i stedet for ved en ugyldighedsvirkning. Der henvises herom til afsnit 9.3.4.

9.3.2. Anvendelsesområde.

9.3.2.1. Efter *dørsalgdirektivets* artikel 1, stk. 1, er der pligt til at indføre fortrydelsesret, hvis en aftale om køb af varer eller levering af tjenesteydelser er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted under en af følgende omstændigheder:

- 1) under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende eller
- 2) under den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller en anden forbruger eller på forbrugeren arbejdsplads, hvis besøget ikke sker efter udtrykkelig anmodning fra forbrugeren.

Efter direktivets artikel 1, stk. 2, gælder fortrydelsesretten også i relation til aftaler om andre varer mv. end den, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg. Det gælder dog ikke, hvis forbrugeren vidste eller med rimelighed kunne vide, at leveringen af denne anden vare eller tjenesteydelse er en del af den erhvervsdrivendes handels- eller erhvervsvirksomhed.

Af direktivets artikel 3, stk. 3, følger det, at medlemsstaterne uanset artikel 1, stk. 2, kan undlade at indføre fortrydelsesret ved aftaler om levering af varer eller tjenesteydelser, der er direkte forbundet med den vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg.

Efter *de gældende regler* er der som udgangspunkt forbud mod uanmodet at rette personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå indgåelse af en aftale, jf. den gældende lovs § 2, stk. 1. Herfra gælder dog undtagelser for henvendelser vedrørende visse typer af varer og tjenesteydelser, jf. § 2, stk. 2. En aftale indgået i strid med § 2 er ikke bindende for forbrugeren, jf. den gældende lovs § 3.

Herudover gælder der som udgangspunkt fortrydelsesret i alle tilfælde, hvor en aftale er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud, uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 5, stk. 1 og 2. Herfra gælder dog en lang række undtagelser for aftaler indgået under forskellige nærmere angivne omstændigheder, jf. § 5, stk. 3, nr. 1-10, ligesom der gælder undtagelser fra undtagelserne, jf. § 5, stk. 4 og 5.

Udvalget stiller forslag om, at forbudet mod uanmodede personlige henvendelser på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang med henblik på indgåelse af en aftale, gøres *generelt*, jf. nærmere kapitel 10.2.6.1 og lovudkastets § 6, stk. 1. Det generelle og det finansielle fjernsalgsdirektiv er ikke til hinder herfor, da disse direktiver netop vedrører fjernsalg og dermed ikke aftaler indgået i forbindelse med et personligt møde mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende. Heller ikke dørsalgsdirektivet er til hinder herfor, da dette – ligesom det generelle fjernsalgsdirektiv – er et minimumsdirektiv. Det foreslås endvidere at videreføre den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 3 om ugyldighedsvirkning, såfremt en aftale indgås i strid med forbudet, jf. lovudkastets § 7.

Med henblik på en forenkling af reglerne foreslår udvalget derudover, at de tilfælde, hvor der er fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, opregnes positivt, i stedet for en regel som den gældende lovs § 5, hvor der angives en hovedregel om fortrydelsesret med en lang række undtagelser for forskellige situationer samt undtagelser fra undtagelserne. Der henvises til lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2.

Begrænses fortrydelsesadgangen til kun at omfatte de aftaler indgået uden for fast forretningssted, som dørsalgsdirektivet forpligter medlemsstaterne til, vil der være tale om en væsentlig forenkling, men der vil samtidig være tale om en betydelig forringelse af forbrugerbeskyttelsen i forhold til den ordning vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted, som har været gældende siden 1978.

Udvalget foreslår derfor, at der fortsat skal være fortrydelsesret i nogle situationer, hvor der ikke er fortrydelsesret efter direktivet.

Det gælder bl.a. tilfælde, hvor aftalen er indgået på et offentligt sted eller på en udstilling, messe mv. uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse. Det gælder endvidere, når aftalen indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren, hvis besøget er aftalt under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende eller på et offentligt sted eller på en udstilling mv. Der henvises til lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra c og d.

Den ændring af retstilstanden, som udvalget foreslår, vil – på grund af de mange undtagelser fra fortrydelsesretten, der allerede følger af de gældende regler – næppe i praksis få nogen nævneværdig betydning for forbrugerbeskyttelsen.

Set i forhold til det gældende beskyttelsesniveau vil den foreslåede § 2, stk. 2, nr. 2, i relation til køb af varer og visse abonnementsaftaler indebære en vis svækkelse af forbrugerbeskyttelsen, idet der ikke – således som det er tilfældet efter gældende ret, jf. forbrugeraftalelovens § 5, stk. 1, jf. stk. 3, nr. 1 og 2 modsætningsvis – vil være fortrydelsesret i de tilfælde, hvor forbrugeren selv har ringet efter den erhvervsdrivende. Forbrugeren må imidlertid, forinden den pågældende ringer, have gjort sig nogle overvejelser, og det overrumplingsmoment, der er karakteristisk for de uanmodede henvendelser, er derfor sædvanligvis ikke til stede.

I relation til tjenesteydelser vil der være tale om en vis mindre udvidelse af beskyttelsen, idet der efter gældende ret vedrørende andre tjenesteydelser end de abonnementsaftaler, der er nævnt i den gældende lovs § 5, stk. 3, nr. 2, ikke er fortrydelsesret, hvis forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, uanset under hvilke omstændigheder besøget er aftalt.

Selv om der er tale om et besøg, som forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, vil der – ligesom efter gældende ret – være fortrydelsesret, såfremt aftalen kommer til at angå noget andet end det, som forbrugeren havde tænkt sig, dvs. hvis der ikke er overensstemmelse mellem genstanden for henholdsvis besøgsanmodningen og den under besøget indgåede aftale.

Der vil dog på samme måde som efter gældende ret ikke være fortrydelsesret, hvis aftalen angår en vare eller tjenesteydelse, der er direkte forbundet med den vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, og heller ikke, hvis aftalen angår andet arbejde af tilsvarende karakter, eller arbejde, der har en sådan sammenhæng med det aftalte, at en samtidig udførelse indebærer en økonomisk og arbejdsmæssig fordel for forbrugeren. Som eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende er tilkaldt med henblik på reparation af et blandingsbatteri, og hvor den erhvervsdrivende under besøget bliver bedt om at skifte en vandhane et andet sted i boligen. I et sådant tilfælde vil det indebære en økonomisk besparelse for forbrugeren, hvis arbejdet udføres under den erhvervsdrivendes besøg, idet forbrugeren dermed undgår at skulle betale kørselsgodtgørelse for hjemmebesøget to gange.

Det bemærkes, at hvis det reelle formål med den erhvervsdrivendes henvendelse er at få forbrugeren til at indgå aftale om en helt anden vare eller tjenesteydelse end den, som forbrugeren anmodning om en henvendelse vedrører, vil der – ligesom efter retstilstanden i dag – reelt være tale om en uanmodet henvendelse vedrørende denne vare eller tjenesteydelse, således at forbrugeren, hvis der indgås en aftale herom, vil kunne gøre ugyldighed gældende efter lovudkastets § 7, som svarer til den gældende lovs § 3.

Hvis forbrugeren f.eks. efter i en annonce fra den erhvervsdrivende at have set et tilbud om billigt VVS-arbejde beder den erhvervsdrivende om et besøg, og den erhvervsdrivende herefter henvender sig med det formål tillige at afsætte en støvsuger, vil der i relation til støvsugeren være tale om en uanmodet henvendelse, således at forbrugeren kan gøre ugyldighed gældende vedrørende et eventuelt køb af støvsugeren.

Der henvises til bemærkningerne til lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2.

Udvalget bemærker, at det følger af næringslovens § 10, at varer som hovedregel kun må afsættes fra fast forretningssted. Herfra gælder nogle undtagelser og dispensationsmuligheder efter lovens §§ 12-15. Næringslovens regler berøres ikke af udvalgets forslag, og der vil således fortsat gælde et udgangspunkt om forbud mod omførsel af varer. Overtrædelse af næringslovens § 10 straffes med bøde, men måtte der ske salg af varer uden for fast forretningssted i strid med næringslovens § 10 i et tilfælde omfattet af lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, vil forbrugeren have fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende.

9.3.2.2. Den gældende forbrugeraftalelov er opbygget på den måde, at der i begyndelsen af hvert af kapitlerne om de forskellige typer af forbrugeraftaler findes en regel om undtagelser fra kapitlet. Med henblik på at opnå mere overskuelige regler foreslår udvalget, at der i forbrugeraftalelovens indledende kapitel indsættes en regel om, hvilke typer af aftaler loven ikke finder anvendelse på, jf. lovudkastets § 2, stk. 1. Herudover foreslås det, at der som indledning til kapitlet om oplysningspligt, henholdsvis kapitlet om fortrydelsesret indsættes en regel om, hvilke aftaler der er undtaget fra de enkelte kapitler, jf. lovudkastets § 9 og § 17.

I *den generelle undtagelsesbestemmelse* foreslås det bl.a. at medtage aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller lignende automater samt aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelse af kommunikationsmidlet, jf. herved lovudkastets § 2, stk. 1, nr. 2 og 3.

Disse undtagelser svarer til de gældende regler i § 10 c, stk. 1, nr. 5 og 6, der har baggrund i artikel 3, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Dørsalgsdirektivet indeholder ikke undtagelser på disse områder, men da de nævnte situationer er "fjernsalgssituationer", som ikke er praktisk relevante i relation til dørsalg (aftalen indgås ikke under et møde med den erhvervsdrivende personlig), kan dørsalgsdirektivet ikke antages at være til hinder for at gøre undtagelserne generelle. Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser kan heller ikke antages at være til hinder for en generel undtagelse, da aftalerne relaterer sig til varekøb henholdsvis brug af offentlig telefon.

Herudover foreslås det at undtage auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, medmindre købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, jf. lovudkastets § 2, stk. 1, nr. 4.

Denne undtagelse svarer til den gældende ordning, jf. forbrugeraftalelovens § 5, stk. 3, nr. 10, og § 5, stk. 5 (vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted), og § 10 c, stk. 2 (vedrørende fjernsalg).

Dørsalgsdirektivet indeholder ingen undtagelse for så vidt angår auktion, og der er således pligt til – således som det også følger af den gældende § 5, stk. 5 – at gennemføre direktivets regler for auktionskøb, der er indgået under de i direktivet nævnte omstændigheder.

Der henvises endvidere til bemærkningerne til lovudkastets § 2, stk. 1.

Udvalget foreslår videre, at der til *kapitlet om oplysningspligt* indføres undtagelse for køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning, jf. lovudkastets § 9, stk. 2, nr. 1.

Denne undtagelse har hjemmel i dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra b, og det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, første pind, jf. den gældende lovs § 5, stk. 3, nr. 4, og § 10 d, stk. 1, som med fordel synes at kunne sammenskrives.

Herudover foreslås der i lovudkastets § 9, stk. 2, nr. 2, undtagelse for aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis a) det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og b) aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder.

Denne undtagelse har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind, jf. den gældende lovs § 10 d, nr. 2 og 3. Der er ingen tilsvarende undtagelsesbestemmelse i dørsalgsdirektivet, hvilket er baggrunden for forslaget i § 9, stk. 2, nr. 2, litra b, som indebærer, at der ikke gøres undtagelse fra oplysningspligten i de direktivbestemte tilfælde.

Der foreslås endvidere i § 9, stk. 2, nr. 3-5, undtagelser for aftaler om opførelse af bygning (nr. 3), aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om forbrugeraftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis (nr. 4), samt aftaler om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom (nr. 5).

Disse undtagelsesbestemmelser er en følge af undtagelsesbestemmelserne vedrørende fast ejendom i dørsalgsdirektivet, jf. dette direktivs artikel 3, stk. 2, litra a, og i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. direktivets artikel 3, stk. 1, 4. pind, og er en sammenskrivning af de gældende regler i forbrugeraftalelovens § 5, stk. 3, nr. 6, og § 10 c, stk. 1, nr. 2-4.

Der henvises endvidere til bemærkningerne til lovudkastets § 9.

Til *kapitlet om fortrydelsesret* foreslås der af de samme grunde som nævnt ovenfor i relation til lovudkastets § 9 indført undtagelse for de i § 9, stk. 2, nævnte aftaler, jf. lovudkastets § 17, stk. 2, nr. 1.

I § 17, stk. 2, nr. 2, foreslås en undtagelse for finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer mv. Den foreslåede undtagelse tilsigter en delvis udnyttelse af undtagelsesadgangen i dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a, og i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, litra b, vedrørende kreditter sikret ved pant i fast ejendom – nemlig for så vidt angår realkreditlån. Selv om realkreditlån formentlig må anses for omfattet af undtagelsen i lovudkastets § 17, stk. 2, nr. 3, jf. om denne bestemmelse nedenfor, findes der behov for en udtrykkelig undtagelsesregel vedrørende disse lån. Om baggrunden herfor henvises til kapitel 7.6.4.3.

Herudover foreslås i § 17, stk. 2, nr. 3, en undtagelse for aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Handel med værdipapirer er direkte undtaget fra dørsalgsdirektivet og synes ikke omfattet af det generelle fjernsalgsdirektiv. Finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkeder, *skal* undtages fra fortrydelsesretten ved fjernsalg, jf. artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, men synes omfattet af fortrydelsesretten i tilfælde af dørsalg omfattet af dørsalgsdirektivet.

Andre tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, *kan undtages* fra fortrydelsesretten ved fjernsalg, jf. det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 2. pind (som dog ikke er udnyttet i den gældende lov), men *er* omfattet af fortrydelsesretten i tilfælde af dørsalg.

Udvalget finder ikke, at disse andre tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, bør undtages fra fortrydelsesretten, idet dette kan give anledning til vanskelige afgrænsningsspørgsmål.

Efter udvalgets opfattelse er der anledning til så vidt muligt at lade handel med værdipapirer være undergivet samme regulering som finansielle tjenesteydelser omfattet af artikel 6, stk. 2, litra a, i direktivet om finansielle tjenesteydelser. Efter dørsalgsdirektivet er der imidlertid pligt til at indføre fortrydelsesret, hvis en aftale om en finansiell tjenesteydelse indgås under omstændigheder som nævnt i dette direktiv. Det foreslås derfor, at der ikke gøres undtagelse fra fortrydelsesretten, hvis aftalen er indgået under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a eller b, jf. herved forslaget til § 17, stk. 3.

Herudover foreslås der i § 17, stk. 2, nr. 4, en undtagelse for spil og lotteri, i det omfang aftalen ikke er indgået under omstændigheder som nævnt i dørsalgsdirektivet. Denne undtagelse har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind, jf. også den gældende lovs § 10 e, stk. 1, nr. 1. Der er dog ingen tilsvarende undtagelsesbestemmelse i dørsalgsdirektivet, hvorfor den fortrydelsesret, der følger af dette direktiv, som minimum skal bevares, jf. lovudkastets § 17, stk. 3.

Det bemærkes, at der ikke foreslås en undtagelse fra fortrydelsesretten vedrørende tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter. Efter de gældende regler er der fortrydelsesret ved *fjernsalgsaftaler* om tegning af abonnement på aviser mv., hvis aftalen er indgået i forbindelse med en uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men ikke i øvrigt. Derimod er der fortrydelsesret ved aftaler om tegning af abonnement på aviser mv. *indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted*, hvilket der efter dørsalgsdirektivet også er pligt til, når aftalen er indgået under omstændigheder som nævnt i dørsalgsdirektivet.

Udvalget foreslår den gældende adgang til uanmodet telefonisk henvendelse vedrørende tegning af aviser mv. opretholdt, jf. lovudkastets § 6, stk. 2, nr. 2. Det er samtidig udvalgets opfattelse – bl.a. af forenklingmæssige grunde – at der bør indføres en generel fortrydelsesret vedrørende disse typer af ydelser, dvs. uanset om abonnementet tegnes efter en uanmodet telefonisk henvendelse eller gennem en anden fjernsalgsaftale.

9.3.3. Oplysningspligt

Efter dørsalgsdirektivet påhviler det den erhvervsdrivende at give forbrugeren skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på en person, over for hvem denne ret kan udøves, jf. direktivets artikel 4.

Efter den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten.

Der er efter udvalgets opfattelse ikke grundlag for i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted at pålægge den erhvervsdrivende oplysningsforpligtelser udover, hvad der følger af dørsalgsdirektivet. Udvalget finder således ikke, at der er grundlag for at lade den omfattende oplysningspligt, der følger af fjernsalgsdirektiverne, gælde også ved aftaler indgået uden for fast forretningssted.

Det bemærkes i den forbindelse, at udvalget samtidig foreslår en udvidelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, således at der indføres et generelt forbud mod uanmodede personlige henvendelser til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller et andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på indgåelse af en aftale, jf. herved lovudkastets § 6, stk. 1. Såfremt en aftale indgås i strid med dette forbud, vil aftalen fortsat være uforbindende for forbrugeren, jf. den gældende lovs § 3 og lovudkastets § 7, og dette gælder, selv om den erhvervsdrivende har overholdt sin pligt til at give oplysning om fortrydelsesretten.

Med hensyn til *tidspunktet for, hvornår oplysningspligten skal opfyldes*, følger det af dørsalgsdirektivet, at oplysningen om fortrydelsesret mv. skal gives senest ved aftalens indgåelse, jf. direktivets artikel 4. Samtidig følger det af direktivets artikel 5, at fortrydelsesfristen regnes fra tidspunktet for forbrugers modtagelse af de foreskrevne oplysninger.

Efter den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1, skal oplysningen gives på mødet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Ved køb af varer og ved aftaler om tegning af abonnement på aviser mv. eller løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang skal oplysningen dog først gives ved overgivelsen af varen eller ved den første levering til forbrugeren. Hvis forbrugeren ikke modtager oplysning om fortrydelsesretten, er aftalen ikke bindende for forbrugeren, jf. § 7, stk. 2.

Som det fremgår nedenfor i afsnit 9.3.4.1, foreslår udvalget fælles fortrydelsesregler for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg, og i den forbindelse foreslås det, at fortrydelsesfristen skal regnes fra tidspunktet for aftalens indgåelse eller – hvis dette tidspunkt er senere – modtagelsen af de oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren.

Udvalget foreslår samtidig en videreførelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1, hvorefter oplysning om fortrydelsesretten skal gives på mødet mellem parterne, dog ved køb af varer og visse løbende abonnementer først ved overgivelsen af varen/den første levering til forbrugeren.

Der findes efter udvalgets opfattelse ikke efter dørsalgsgdirektivet noget til hinder for at videreføre reglen om, at oplysningen i visse tilfælde først skal gives ved overgivelsen af varen mv. – i stedet for som efter direktivet senest ved aftalens indgåelse. Der vil således i forhold til dørsalgsgdirektivet være tale om en udvidet beskyttelse af forbrugeren, idet fortrydelsesfristen efter forslaget i disse tilfælde vil skulle løbe fra det senere tidspunkt, hvor varen mv. modtages.

Udvalget foreslår på denne baggrund, at den gældende forbrugerftalelovs § 7, stk. 1, videreføres, jf. herved lovudkastets § 10.

I forhold til den gældende regel i § 7, stk. 1, foreslås dog den ændring, at den erhvervsdrivende – således som der er pligt til efter dørsalgsgdirektivets artikel 4 – pålægges tillige at give oplysning om navn og adresse på en person, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves. Denne pligt er hidtil fremgået af den i medfør af forbrugerftaleloven udstedte bekendtgørelse (bkg. nr. 599 af 12. juli 1993 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugerftaler), men udvalget finder, at pligten bør fremgå direkte af lovteksten.

9.3.4. Fortrydelsesret

9.3.4.1. Fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt

Efter dørsalgsgdirektivets artikel 5, stk. 1, skal forbrugeren have ret til at træde tilbage fra aftalen ved at give meddelelse herom inden for en frist på mindst 7 dage regnet fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter direktivets artikel 4 påhviler den erhvervsdrivende at give.

Ved den gældende regel i forbrugerftalelovens § 6, stk. 1, om aftaler indgået uden for fast forretningssted er forbrugers fortrydelsesret fastsat til 14 dage. Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, hvor mødet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren fandt sted, jf. ligeledes § 6, stk. 1. Ved køb af varer, bortset fra bestillingskøb, og ved aftaler om tegning af abonnement på aviser mv. og løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang regnes fristen dog først fra den dag, hvor forbrugeren har fået varen i hænde, jf. § 6, stk. 2.

Det er udvalgets opfattelse, at der er adgang til og grundlag for at lade aftaler indgået uden for fast forretningssted være omfattet af reglen om 14 dages fortrydelsesret ved fjernsalg, således at der indføres en generel regel herom, jf. herved lovudkastets § 18, stk. 1 og 2.

Fortrydelsesfristen vil efter forslaget skulle regnes fra tidspunktet for aftalens indgåelse eller – hvis dette tidspunkt er senere – fra tidspunktet for modtagelse af de foreskrevne oplysninger. Der henvises til afsnit 9.3.3 ovenfor vedrørende udvalgets forslag om, på hvilket tidspunkt den erhvervsdrivende har pligt til at meddele forbrugeren de foreskrevne oplysninger.

I modsætning til det generelle fjernsalgsgdirektiv – men på samme måde som direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – indeholder dørsalgsgdirektivet ikke en længste frist for, hvornår fortrydelsesretten skal udnyttes i tilfælde, hvor forbrugeren ikke har modtaget oplysning om fortrydelsesretten mv. Det følger således af dørsalgsgdirektivets artikel 5, stk. 1, at fortrydelsesfristen regnes fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget de i artikel 4 nævnte oplysninger.

Efter de gældende regler i forbrugeraftalelovens § 7, stk. 2, er retsvirkningen af den erhvervsdrivendes manglende oplysning om fortrydelsesretten, at aftalen er uforbindende for forbrugeren.

Det samme gælder i relation til forbrugerforsikringer, jf. nedenfor i afsnit 9.4.5, og var endvidere indtil ændringen af forbrugeraftaleloven i 2000 i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv også ordningen for så vidt angår fjernsalg.

Om baggrunden for den nævnte ændring af fjernsalgsreglerne er i bemærkningerne til loven, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5939 f, henvist til, at der ved gennemførelsen af direktivet ville ske en betydelig udvidelse af fjernsalgsreglernes anvendelsesområde samtidig med, at de erhvervsdrivendes oplysningspligt ville blive væsentligt udvidet i forhold til de gældende regler. Man fandt på denne baggrund, at det ville kunne fremstå som en meget hård regel for de erhvervsdrivende, hvis man opretholdt en generel ugyldighedssanktion i ethvert tilfælde af manglende eller mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten.

For så vidt angår fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, herunder forsikring, er det udvalgets opfattelse, at der ikke efter det finansielle fjernsalgsdirektiv er adgang for medlemsstaterne til at foreslå en ugyldighedsløsning, jf. herved kapitel 7.11.3. Medlemsstaterne er derimod forpligtet til at indføre en løsning, hvorefter mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten sanktioneres med, at fortrydelsesretten løber indtil videre.

Som det fremgår ovenfor, foreslår udvalget, at der indføres fælles regler om fortrydelsesret og om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt. Udvalget foreslår herunder, at fortrydelsesretten regnes fra aftalens indgåelse eller – hvis dette tidspunkt er senere – tidspunktet for forbrugers modtagelse af de pligtsmæssige oplysninger, og den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten bliver dermed civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

Af forenklingsgrunde og af hensyn til konsekvens i lovgivningen foreslår udvalget, at ugyldighedssanktionen på dørsalgssområdet ikke videreføres, men at der i stedet indføres den ovennævnte civilretlige sanktion, der består i, at fortrydelsesretten løber indtil videre, hvis den erhvervsdrivende har tilsidesat sin pligt til at oplyse om fortrydelsesretten.

At fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før oplysning om fortrydelsesretten er meddelt forbrugeren, er ensbetydende med, at fortrydelsesretten vil kunne løbe uden tidsbegrænsning. Efter udvalgets opfattelse giver dørsalgssdirektivet ikke adgang for medlemsstaterne til at fastsætte en længste frist for, hvornår fortrydelsesretten skal være udøvet, jf. herved også EF-domstolens dom af 13. december 2001 i sag C-481/99, der er omtalt i kapitel 7.6.2.3.1.

På samme måde som i relation til fjernsalg af finansielle tjenesteydelser vil virkningerne heraf dog kunne afbødes noget derved, at aftaleforholdet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende uden for direktivets område må suppleres med almindelige aftaleretlige grundsætninger, herunder en almindelig forpligtelse til at reagere inden for en vis rimelig periode over for sin aftalepart, hvilket direktiverne ikke kan antages at være til hinder for, jf. herved afsnit 7.6.2.3.1. Se endvidere afsnit 9.3.4.2 nedenfor vedrørende muligheden for i visse tilfælde at aftale en forkortet fortrydelsesfrist.

9.3.4.2. Fortrydelsesrettens ophør før tid

Efter forbrugeraftalelovens § 6, stk. 5, kan det i forbindelse med en aftale indgået uden for fast forretningssted om et bestillingskøb skriftligt aftales, at fremstillingen eller tilpasningen af varen skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14 dage efter mødet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden dette tidspunkt.

Dørsalgssdirektivet indeholder inden for sit område ikke en regel om adgang for parterne til i visse tilfælde at aftale, at fortrydelsesretten bortfalder inden direktivets 7 dages frist.

Der er på denne baggrund næppe adgang til at opretholde en *generel* adgang til at aftale en forkortet fortrydelsesfrist, herunder en fortrydelsesfrist, som er kortere end 7 dage, jf. den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 6, stk. 5, for de tilfælde, der er omfattet af dørsalgssdirektivet, dvs. aftaler indgået under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Uden for dørsalgdirektivets direkte anvendelsesområde er der imidlertid adgang til at indføre en sådan mulighed for parterne for at aftale, at fortrydelsesretten bortfalder på et nærmere bestemt tidspunkt inden fortrydelsesfristens udløb. Det er udvalgets opfattelse, at der kan være et praktisk behov for at indføre en sådan adgang i nogle af de tilfælde, hvor der efter forslaget til § 2, stk. 2, nr. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov – på linje med, hvad der gælder i dag – foreslås fortrydelsesret, selv om der ikke er pligt hertil efter direktivet.

Dørsalgdirektivet synes således ikke direkte at omfatte aftaler om levering af en anden vare eller tjenesteydelse end den, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, såfremt forbrugeren, da den pågældende anmodede om besøget, vidste eller med rimelighed kunne vide, at levering af denne vare eller tjenesteydelse er en del af den erhvervsdrivendes handels- eller erhvervsvirksomhed, jf. direktivets artikel 1, stk. 2.

Efter udvalgets opfattelse er der behov for at kunne aftale en forkortet fortrydelsesfrist, når der er tale om aftaler vedrørende *tjenesteydelser* eller *bestillingskøb*, hvor der er fortrydelsesret i medfør af § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a (dvs. hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for), og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

Udvalget stiller derfor forslag om en bestemmelse herom, jf. § 18, stk. 6, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Som eksempel på bestemmelsens anvendelsesområde kan nævnes et tilfælde, hvor en murer er tilkaldt med henblik på reparation af en bygningssokke, og hvor der under besøget på forbrugeren's initiativ indgås aftale om flisearbejde i køkkenet. Det gælder dog kun, hvis det må stå forbrugeren klart, at den pågældende erhvervsdrivende tillige udfører flisearbejde.

Der vil derimod f.eks. ikke være adgang for parterne til at indgå aftale om en forkortet fortrydelsesret i et tilfælde, hvor der under et anmodet hjemmebesøg vedrørende maling af en husfacade indgås aftale om udskiftning af tagsten – dog forudsat at det ikke i det konkrete tilfælde må være klart for forbrugeren, at det pågældende tagarbejde falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

Udvalget foreslår således på dette punkt regler, der i det væsentlige svarer til reglerne om fortrydelsesrettens ophør før tid ved fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. herom i afsnit 9.2.3.3 ovenfor og § 18, stk. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Der henvises til lovudkastets § 18, stk. 6, og bemærkningerne til denne bestemmelse.

9.3.4.3. Fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten

Det følger af dørsalgdirektivets artikel 5, stk. 1, at forbrugeren har ret til at træde tilbage fra en aftale ved inden fortrydelsesfristens udløb at give meddelelse herom til den erhvervsdrivende. Det er efter bestemmelsen tilstrækkeligt, at meddelelsen er afsendt inden fristens udløb.

Af den gældende forbrugerftalelovs § 6, stk. 1-3, følger det, at fortrydelsesretten ved aftaler indgået uden for fast forretningssted udøves ved inden fristens udløb at give meddelelse til den erhvervsdrivende, og at det er tilstrækkeligt, at forbrugeren har afsendt underretningen med post inden fristens udløb.

Herudover følger det for så vidt angår varer af lovens § 8, stk. 1, at fortrydelsesretten som udgangspunkt er betinget af, at varen stilles til disposition for sælgeren i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. herved også afsnit 9.3.4.4 nedenfor.

Det foreslås, at fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten ved aftaler indgået uden for fast forretningssted bliver omfattet af den ovenfor i afsnit 9.2.3.4 omtalte fælles regel vedrørende fjernsalg af tjenesteydelser og fjernsalg af varer, som den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente, således at fortrydelsesretten skal udøves ved at give meddelelse til den erhvervsdrivende inden fristens udløb. Der vil hermed blive tale om en videreførelse af gældende ret på dette punkt.

Der henvises til lovudkastets § 19, stk. 1.

9.3.4.4. Betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer

Dørsalgsdirektivet regulerer ikke spørgsmålet om retsvirkningerne af forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten, herunder spørgsmålet om returnering af modtagne varer, jf. herved direktivets artikel 7. Dørsalgsdirektivet opstiller heller ikke særlige betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten, men overlader dette spørgsmål til national ret, jf. herved artikel 5, stk. 1. Efter denne bestemmelse har forbrugeren "ret til at træde tilbage fra aftalen ved i overensstemmelse med den fremgangsmåde og de betingelser, der gælder i henhold til national ret, at give meddelelse herom ...".

Som nævnt ovenfor følger det af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, at fortrydelsesretten ved aftaler indgået uden for fast forretningssted er betinget af, at varen stilles til disposition for sælgeren i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde, jf. dog stk. 2. Hvis køberen har taget varen i brug, kan fortrydelsesretten ikke gøres gældende, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens handelsværdi, jf. § 8, stk. 1, 2. pkt.

I tilfælde, hvor varen er blevet beskadiget eller forringet, efter at køberen har fået den i hænde, følger det af § 8, stk. 2, at forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, hvis beskadigelsen mv. ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra den pågældendes side.

Det generelle fjernsalgsdirektiv opstiller ikke særlige betingelser for at bruge fortrydelsesretten, men lader det være op til medlemsstaterne at fastsætte de nærmere regler og betingelser herfor, jf. betragtning 14 i direktivets præambel.

I relation til fjernsalgsaftaler vedrørende køb af varer følger det af forbrugerftalelovens § 12 a, stk. 6, at fortrydelsesretten i de – oftest forekommende – tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Endvidere gælder de ovennævnte regler i lovens § 8, stk. 1, 2. pkt., og § 8, stk. 2. Risikoen for transportskader påhviler således forbrugeren.

I de fjernsalgstilfælde, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten, er det en betingelse for at træde tilbage, at forbrugeren holder det modtagne til disposition i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Endvidere gælder de ovennævnte regler i lovens § 8, stk. 1, 2. pkt., og § 8, stk. 2.

Forbrugerftalelovens § 12, stk. 3, indeholder endvidere en særlig regel for fjernsalg, hvorefter fortrydelsesretten ved køb af lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer kun gælder, så længe forbrugeren ikke har brudt forseglingen. Denne regel er en gennemførelse af artikel 6, stk. 3, 4. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Som det fremgår ovenfor, er der med de gældende regler om betingelserne for at udøve fortrydelsesretten i forbindelse med køb af varer i vidt omfang tale om ensartede regler for fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Udvalget foreslår de gældende regler videreført i en fælles bestemmelse gældende for både fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. herved lovudkastets § 20. Det foreslås herunder, at reglen i den gældende § 12, stk. 3, om køb af forseglede lyd- eller billedoptagelser og edb-programmer medtages i denne bestemmelse som en betingelse for at gøre fortrydelsesretten gældende ved sådanne køb, og at denne regel gøres anvendelig også i relation til aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. herved § 20, stk. 3.

9.3.5. Retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten

På samme måde som efter det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. afsnit 9.2.3.2, er fortrydelsesfristens begyndelse efter dørsalgsdirektivet – og efter udvalgets forslag til § 18, stk. 1 og 2 – afhængig af, at oplysningspligten opfyldes, uden at der gælder en længste frist for, hvornår fortrydelsesretten skal udøves.

Som nærmere omtalt i afsnit 9.3.4.2 foreslår udvalget imidlertid – på samme måde som ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser – at der for visse aftaler indgået uden for fast forretningssted om tjenesteydelser og bestillingskøb indføres en adgang for parterne til at aftale, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil udførelsen eller fremstillingen påbegyndes.

Vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted om andre varekøb end bestillingskøb bemærkes det, at det er en betingelse for overhovedet at kunne fortryde en aftale vedrørende køb af en vare, at varen kan tilbagegives til den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren modtog den, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 8, stk. 1, og lovudkastets § 20.

Udvalget foreslår på den anførte baggrund, at aftaler indgået uden for fast forretningssted behandles på samme måde som almindeligt fjernsalg, dvs. således at der ikke kan gøres krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, jf. herved § 21, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Vedrørende spørgsmålet om parternes pligt til tilbagebetaling/tilbagelevering af ydelser ved tilbagetræden fra en aftale indgået uden for fast forretningssted finder udvalget, at der bør gælde samme regler, som gælder i de tilfælde af almindeligt fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten. Der henvises til lovudkastets § 21, stk. 2 og 4, og til afsnit 9.2.4.2 ovenfor.

9.3.6. Fortrydelsesrettens betydning for tilknyttede aftaler

Af forbrugeraftalelovens § 13 e, følger det, at hvis forbrugeren påberåber sig, at en aftale ikke er bindende, eller hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale efter reglerne i forbrugeraftaleloven, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale.

Reglen gælder i relation til både aftaler indgået ved fjernsalg, aftaler indgået uden for fast forretningssted og forsikringsaftaler samt i relation til tilfælde, hvor en aftale i medfør af lovens bestemmelser ikke er bindende for forbrugeren.

Som det fremgår af afsnit 9.2.3.5, berøres bestemmelsen ikke af reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. herved direktivets artikel 6, stk. 7, 1. led. Den gældende generelle regel foreslås derfor videreført uændret, jf. lovudkastets § 23, stk. 1.

9.3.7. Øvrige spørgsmål

9.3.7.1. Sanktioner.

Efter dørsalgdirektivet er det overladt til medlemsstaterne at fastsætte sanktioner for manglende overholdelse af direktivets regler.

Manglende overholdelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten ved aftaler indgået uden for fast forretningssted er efter de gældende regler civilretligt sanktioneret ved, at aftalen ikke er bindende for forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 7, stk. 2.

Som det fremgår af afsnit 9.3.4.1, foreslår udvalget, at fristen ved aftaler indgået uden for fast forretningssted – på samme måde som ved aftaler indgået ved fjernsalg – ikke skal kunne begynde at løbe, før den erhvervsdrivende har meddelt forbrugeren de foreskrevne oplysninger. Den erhvervsdrivendes manglende eller mangelfulde overholdelse af oplysningspligten bliver derved civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

Som nævnt i samme afsnit foreslår udvalget af forenklingsgrunde og af hensyn til at opnå konsekvens i lovgivningen, at den gældende ordning med ugyldighedsvirkning ved manglende oplysning om fortrydelsesretten ikke videreføres. Forslaget modsvares af, at fortrydelsesfristen – som noget nyt – slet ikke begynder at løbe, hvis der ikke er oplyst om fortrydelsesretten.

Det foreslås endvidere samtidig – på samme måde som for fjernsalgsområdet – at der ved siden af den civilretlige sanktion, der ligger i udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, indføres en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. nærmere lovudkastets § 29, stk. 1, 2. pkt.

9.3.7.2. Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftalen.

Af afsnit 9.2.6 ovenfor fremgår det, at forbrugerftaleloven i § 12 d indeholder en særlig regel om den erhvervsdrivendes opfyldelse af fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Reglen er en gennemførelse af artikel 7, stk. 1 og 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Dørsalgsdirektivet indeholder ikke en regel svarende til artikel 7 i det generelle fjernsalgsdirektiv, men direktivet kan ikke antages at være til hinder for indførelse af en sådan regel. Udvalget finder dog ikke, at der kan peges på et særligt behov for også med hensyn til aftaler indgået uden for fast forretningssted at indføre regler, der fraviger almindelige kontraktretlig principper om opfyldelse og forsinkelse.

9.3.7.3. Visse lovvalgsaftaler.

Af afsnit 9.2.5.5 ovenfor fremgår det, at forbrugerftalelovens § 13 indeholder en særlig regel om, at forbrugeren i fjernsalgstilfælde, hvor det er aftalt, at lovgivningen uden for EØS-området skal finde anvendelse på aftaleforholdet, ikke kan berøves den beskyttelse, der følger af fjernsalgsdirektivet. Reglen er en gennemførelse af artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Som det endvidere fremgår, indeholder det finansielle fjernsalgsdirektiv en tilsvarende bestemmelse, hvorfor den gældende forbrugerftalelovs § 13 foreslås udvidet til også at gælde spørgsmål omfattet af dette direktiv.

Dørsalgsdirektivet indeholder ikke en regel svarende til de nævnte direktivbestemmelser, men direktivet kan ikke antages at være til hinder for indførelse af en sådan regel. Udvalget finder dog ikke, at der kan peges på et praktisk behov for at lade reglen gælde også for aftaler indgået uden for fast forretningssted. Forbrugeren vil således allerede efter Romkonventionen i langt de fleste tilfælde have mulighed for at kumulere beskyttelsen i den lovgivning, der følger af en lovvalgsaftale, med den beskyttelse, der følger af ufravigelige regler i forbrugers hjemland.

9.4. Særligt om forsikringsydelser.

9.4.1. Indledning.

Som det nærmere fremgår af kapitel 8.3, er det udvalgets opfattelse, at reglerne vedrørende forsikring i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser bør implementeres ved indsættelse af nye regler i forsikringsaftaleloven.

Baggrunden herfor er bl.a., at der gælder en forsikringsaftalelov, der regulerer aftalen mellem forsikringstageren og forsikringsselskabet, og denne lov indeholder allerede regler om fortrydelsesret for visse typer af forsikringsaftaler. Det vil derfor være naturligt, at reglerne vedrørende forsikring i det finansielle fjernsalgsdirektiv indsættes i denne lov.

Endvidere finder udvalget ikke grundlag for at begrænse de gældende regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler til alene at gælde for aftaler indgået ved fjernsalg, samtidig med at udvalget ikke finder grundlag for at foreslå en udvidelse af direktivets regler for de øvrige typer af finansielle tjenesteydelser, således at disse regler gøres anvendelige også uden for de tilfælde, hvor aftalen er indgået ved fjernsalg. Reglerne om fortrydelsesret mv. ved forsikringsaftaler og ved andre finansielle tjenesteydelser vil således ikke kunne gives samme anvendelsesområde.

Hertil kommer, at gennemførelsen af direktivet vil nødvendiggøre indførelse af visse særregler for forsikringsaftaler, jf. nærmere nedenfor.

Som det fremgår nedenfor, foreslår udvalget en løsning, hvor visse af reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser – navnlig reglerne om fortrydelsesrettens længde og begyndelsestidspunkt – skal gælde for alle forbrugerforsikringer, mens andre af reglerne – herunder direktivets regler om pligt til at give forbrugeren en lang række oplysninger – alene foreslås at skulle gælde for fjernsalgsaftaler.

Da visse af reglerne således vil skulle gælde alene for forsikringsaftaler indgået ved fjernsalg, er der behov for en afgrænsning af fjernsalgsbegrebet. Efter udvalgets opfattelse må dette begreb afgrænses på samme måde som i relation til øvrige finansielle tjenesteydelser og i relation til varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. ovenfor i afsnit 9.2.1.2.

Også i øvrigt vil en stor del af reglerne vedrørende forsikringsydelser i det finansielle fjernsalgsdirektiv kunne gennemføres ved regler svarende til de regler, der indføres vedrørende øvrige finansielle tjenesteydelser. Spørgsmålet om, i hvilket omfang der er mulighed og grundlag herfor overvejes nærmere i det følgende.

Af kommissoriet for udvalgets arbejde følger det, at udvalget har til opgave i forbindelse med gennemførelsen af direktivets regler om forsikringsydelser at overveje forholdet til de gældende regler om oplysningspligt ved forsikringsaftaler. Udvalgets overvejelser herom skal efter kommissoriet søges samordnet med overvejelserne i betænkning nr. 1423/2002 om forsikringsaftaleloven afgivet af Justitsministeriets udvalg om revision af forsikringsaftaleloven. Dette spørgsmål overvejes nedenfor i afsnit 9.4.2.2.

Der henvises herudover til kapitel 10.2.6.1, hvoraf det fremgår, at udvalget stiller forslag om, at der indføres et generelt forbud mod at rette uanmodet *personlig* henvendelse til forbrugere, herunder vedrørende tegning af forsikring, jf. herved § 34 b i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Som det endvidere fremgår heraf, foreslår et **flertal** i udvalget, at den gældende undtagelse fra forbudet mod uanmodede *telefoniske* henvendelser vedrørende tegning af forsikring opretholdes. For så vidt angår *formidling* af forsikringsaftaler – som hidtil har været omfattet af forbrugeraftalelovens undtagelse vedrørende tegning af forsikring, men som ikke er omfattet af forsikringsaftaleloven – foreslås der endvidere med henblik på opretholdelse af den gældende retstilstand indsat en særskilt undtagelse herom i § 6, stk. 2, nr. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Et **mindretal** – Anne Dehn Jeppesen og Peter Møgelvang-Hansen – stiller forslag om, at undtagelsen fra forbudet mod uanmodede telefoniske henvendelser vedrørende tegning af forsikring ophæves.

9.4.2. Oplysningspligt

9.4.2.1. Reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

Udvalget foreslår, at de oplysningskrav, der efter artikel 3 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser pålægges forsikringsselskaberne i forbindelse med fjernsalg af forsikringsydelser, gennemføres ved indførelse af regler, der svarer til de oplysningsregler, der indføres for fjernsalg af øvrige finansielle ydelser, jf. herved afsnit 9.2.2 ovenfor, kapitel 7.3, udkast til en ny forbrugeraftalelov §§ 13 og 14 samt udkast til §§ 34 e og 34 f i forsikringsaftaleloven.

På et enkelt punkt foreslår udvalget ikke ensartede regler. Det drejer sig om pligten efter direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, sidste led, til at give oplysning om det beløb, som forbrugeren under visse omstændigheder kan afkræves efter artikel 7, stk. 1, i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten. Udvalget foreslår således, at dette oplysningskrav ikke medtages i opregningen af de oplysningskrav, som forsikringsselskabet skal opfylde forud for aftalens indgåelse, og som er afgørende for, om fortrydelsesfristen begynder at løbe.

Baggrunden herfor er, at udvalget – i overensstemmelse med direktivets artikel 7, stk. 2, jf. herom nedenfor i afsnit 9.4.4 – stiller forslag om, at forbrugeren ved tilbagetræden fra en forsikringsaftale ikke kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret i en 14 dages periode fra aftalens indgåelse (30 dage ved livsforsikringsaftaler og individuelle pensionsordninger). Selskabet skal dog under de betingelser, som fremgår af direktivets artikel 7, stk. 1 og 3, kunne afkræve forbrugeren betaling for den del af ydelsen, der er leveret efter forløbet af 14 (30) dage fra aftalens indgåelse.

Når der dermed indføres en ordning, hvor der kun kan blive tale om betaling, hvis fortrydelsesfristen strækker sig ud over den almindelige frist på 14 (30) dage efter aftalens indgåelse – dvs. ved mangelfuld overholdelse af oplysningspligten fra selskabets side – forekommer det således ikke hensigtsmæssigt, hvis oplysningen om, hvilket beløb der skal betales, har betydning for, om fristen overhovedet begynder at løbe. Der henvises nærmere til betænkningens kapitel 7.7.2.3.2.

Udvalget har overvejet, om der – på samme måde som ved reglerne om fortrydelsesret – er grundlag for at lade direktivets oplysningskrav gælde for forbrugersforsikringer *generelt*, dvs. også uden for de tilfælde, hvor aftalen er indgået ved fjernsalg. Udvalget finder imidlertid ikke grundlag for at pålægge forsikringsselskaberne en så omfattende oplysningspligt uden for de tilfælde, hvor der består en direktivbestemt pligt hertil.

På denne baggrund foreslås det, at det ved forbrugerforsikringer, der er tegnet på anden måde end ved fjernsalg, alene pålægges forsikringsselskabet at give forbrugeren skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, jf. herved udkastet til § 34 d i forsikringsaftaleloven. Dette svarer til, hvad der følger af gældende ret, jf. forbrugerftalelovens § 13 b.

9.4.2.2. Forholdet til de gældende regler om oplysningspligt ved forsikringsaftaler

Af betænkning nr. 1423/2002 s. 295 ff fremgår bl.a. følgende om overvejelserne i Forsikringsaftalelovsudvalget vedrørende spørgsmålet om forsikringsselskabets informationspligt:

“Udvalget vil indledningsvis pege på, at der med hensyn til spørgsmålet om forsikringsselskabets informationspligt må skelnes mellem en generel informationspligt (f.eks. om, at “selskabet ved forsikringsaftalens indgåelse skal give de oplysninger, der er nødvendige for at vurdere forsikringens dækningsomfang”) og en specifik informationspligt (f.eks. om, at selskabet skal give en række nærmere angivne oplysninger (“en liste“)).

...

Spørgsmålet om forsikringsselskabets informationspligt er efter udvalgets opfattelse et væsentligt element i enhver forsikringsaftale – både i forbindelse med forsikringsaftalens indgåelse og i forsikringstiden. Det er til fordel både for forsikringstageren og forsikringsselskabet, at der i tilstrækkeligt omfang gives de nødvendige og relevante informationer til forsikringstageren om forsikringsaftalen og dens indhold mv.

Som anført ovenfor findes der ikke i dag en samlet regulering af forsikringsselskabets informationspligt mv., og navnlig for den ikke-forsikringskyndige forsikringstager kan det være ganske vanskeligt og uoverskueligt at finde ud af, hvilke regler, retningslinjer mv. der gælder. Hertil kommer, at en nærmere regulering af forsikringsselskabets informationspligt vil have en vis “signalværdi“ ved at understrege vigtigheden af, at der gives relevante og tilstrækkelige informationer til forsikringstageren.

På denne baggrund er der efter udvalgets opfattelse gode grunde til at udforme nærmere regler om forsikringsselskabets informationspligt. Det kan også nævnes, at både den norske og finske forsikringsaftalelov samt den svenske konsumentförsäkringslag og det seneste udkast til en ny svensk forsikringsaftalelov indeholder en nærmere regulering af forsikringsselskabets informationspligt, herunder regler om selskabets generelle informationspligt over for forsikringstageren.

Udvalget vil dog samtidig pege på, at den enkelte forsikringstager i almindelighed vil have en interesse i alene at modtage informationer, som er relevante for netop ham eller hende i den konkrete situation. Hvis forsikringstageren i stedet modtager en lang række mere eller mindre standardiserede oplysninger, er der risiko for, at den pågældende “drukner“ i informationer og slet ikke sætter sig ind i det modtagne materiale, herunder heller ikke i den del, der rent faktisk er relevant i den konkrete situation.

Der er i EU netop vedtaget et direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, som bl.a. indeholder regler om, hvilke informationer der skal gives i forbindelse med, at der indgås en aftale om finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringsydelser. ... Direktivet gælder for aftaler, der indgås ved brug af en eller flere former for fjernkommunikation, dvs. uden at tjenesteyderen og forbrugeren er fysisk til stede samtidig, f.eks. ved brug af telefon, brev, telefax, elektronisk post, internet, radio og fjernsyn.

Tjenesteyderen skal give en række oplysninger om sin virksomhed, herunder om beliggenhed og organisationsform. Tjenesteyderen skal endvidere bl.a. oplyse om tjenesteydelsens samlede pris eller grundlaget for udregning af denne, og forbrugeren skal have oplysninger om leverings- og betalingsvilkår, adgangen til at fortryde aftalen samt betingelserne for og retsvirkningerne af anvendelse af fortrydelsesretten. Hvis der i aftalen er lovvalgs- eller værnetingsklausuler, skal tjenesteyderen desuden oplyse forbrugeren herom.

Tjenesteyderen skal bl.a. også oplyse om kontraktvilkårene og aftalens mindste gyldighedsperiode, hvis der er tale om varige eller regelmæssige finansielle tjenesteydelser, samt om parternes mulighed for at opsige kontrakten og retsvirkningerne heraf. Tjenesteyderen skal endvidere give en beskrivelse af den finansielle tjenesteydelsens vigtigste karakteristika samt oplyse, om der er klageadgang, og hvis dette er tilfældet, hvordan forbrugeren kan gøre brug heraf.

For en lang række forsikringsprodukter er det i dag den praktiske hovedregel, at forsikringsaftalen indgås ved "fjernsalg" i direktivets forstand, og direktivet indeholder som nævnt en omfattende regulering af tjenesteyderens (dvs. her forsikringsselskabets) informationspligt.

Udvalget finder på denne baggrund, at de nærmere overvejelser om udformningen af regler om forsikringsselskabets informationspligt indtil videre bør afvente arbejdet med at gennemføre direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser i dansk ret.

I forbindelse med gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv skal der som anført i afsnit 9.4.2.1 indføres regler, der pålægger forsikringsselskabet inden en fjernsalgsaftales indgåelse at give forbrugeren en lang række oplysninger om forsikringsydelsen og vilkårene for aftalen mv., jf. nærmere direktivets artikel 3, stk. 1.

Der er alene pligt for medlemsstaterne til at lade disse regler finde anvendelse ved aftaler indgået ved fjernsalg.

Af afsnit 9.4.2.1 ovenfor fremgår det, at udvalget har overvejet, om oplysningskravene bør gøres *generelle*, dvs. således at selskaberne pålægges at give disse oplysninger i forbindelse med enhver forbrugerforsikringsaftale, dvs. uanset om aftalen indgås ved fjernsalg. Udvalget har imidlertid ikke fundet grundlag for at pålægge forsikringsselskaberne en så omfattende oplysningspligt uden for de tilfælde, hvor der består en direktivbestemt pligt hertil.

Som også anført af Forsikringsaftalelovsudvalget, jf. ovenfor, er det for en lang række forsikringsydelser i dag den praktiske hovedregel, at forsikringsaftalen indgås ved fjernsalg, og de nævnte oplysningskrav vil således gælde ved en lang række forsikringsaftaler.

For alle forsikringsaftaler – herunder forbrugerforsikringer, som indgås på anden måde end ved fjernsalg – vil herudover gælde de oplysningsforpligtelser, der følger af de ovenfor i kapitel 5.3.2 nævnte regler om forsikringsselskabers oplysningspligt, herunder reglerne i bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder. Denne bekendtgørelse er udstedt efter Forsikringsaftalelovsudvalgets afgivelse af betænkning.

Efter god skik-bekendtgørelsens kapitel 9, der indeholder særlige regler om god skik for forsikringsselskaber, skal forsikringsselskabet inden eller i forbindelse med aftalens indgåelse give forsikringstageren en række oplysninger. Der skal bl.a. gives kunden oplysning om muligheden for at få rådgivning om forsikringsproduktet. Ved skadesforsikringsaftaler skal selskabet senest i forbindelse med aftalens indgåelse oplyse om væsentlige elementer i forsikringens dækningsomfang, om kundens mulighed for til- og/eller fravalg samt om andre væsentlige oplysninger i den pågældende forsikring. Det følger endvidere af bekendtgørelsen, at ved kundens skift af forsikringsselskab skal det modtagende selskab oplyse kunden om alle væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til den tidligere forsikring samt på forespørgsel rådgive kunden om konkrete dækninger. Inden flytning af en personforsikring skal det modtagende selskab desuden sikre sig, at kunden er oplyst om, på hvilke vilkår forsikringen kan antages i det modtagende selskab. I forbindelse med udlevering af de almindelige forsikringsbetingelser skal selskabet desuden give kunden oplysning om, hvor kunden kan få yderligere oplysninger til belysning af rækkevidden af dækning på den tegnede forsikring.

Det er udvalgets opfattelse, at der ikke ved siden af disse regler kan peges på et særligt behov for indførelse af regler om forsikringsselskabers informationspligt, og udvalget stiller således ikke forslag om indførelse i forsikringsaftaleloven af en generel bestemmelse om pligt for forsikringsselskabet til at give forsikringstageren visse nærmere bestemte oplysninger udover oplysninger om fortrydelsesretten.

9.4.3. Fortrydelsesret

Udvalget foreslår, at reglerne i det finansielle fjernsalgsdirektiv om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler, der er indgået ved fjernsalg, gennemføres ved indførelse af regler, der stort set svarer til de regler, der indføres for fjernsalg af øvrige finansielle tjenesteydelser, jf. herved afsnit 9.2.3 ovenfor, kapitel 7.6.2, udkast til en ny forbrugerftalelov §§ 18 og 19 samt udkast til §§ 34 i og 34 j i forsikringsaftaleloven.

Som det fremgår af kapitel 8.3 og afsnit 9.4.1 ovenfor, foreslår udvalget, at den hidtidige retstilstand, hvorefter forbrugeren kan træde tilbage fra en *forbrugerforsikringsaftale*, uanset hvordan denne er indgået, opretholdes, og samtidig foreslås det, at der i videst muligt omfang indføres fælles regler om fortrydelsesretten for alle

forbrugerforsikringsaftaler.

Efter artikel 6, stk. 2, litra a, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, der på dette punkt indebærer totalharmonisering, er der pligt til at indføre en *undtagelse* fra fortrydelsesretten for så vidt angår forsikringsydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, jf. § 34 i, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Der henvises til kapitel 7.6.3 om baggrunden for og indholdet af direktivbestemmelsen.

Udvalget foreslår med henblik på generelt at sikre, at forbrugeren ikke har mulighed for at spekulere i fortrydelsesadgangen, at denne undtagelse gøres fælles for alle forbrugerforsikringsaftaler, dvs. uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg eller ikke.

Dørsalgdirektivet er ikke til hinder for indførelse af en sådan undtagelse, allerede fordi dette direktiv ikke omfatter forsikringsydelser.

Det kan efter udvalgets opfattelse heller ikke antages, at 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF, nu indeholdt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring) er til hinder herfor i relation til livsforsikringsaftaler.

Efter artikel 15, stk. 1, i 2. livsforsikringsdirektiv (artikel 35, stk. 1, i det samlede livsforsikringsdirektiv) skal der sikres forbrugeren en ret til inden 14 dage (ændret til 30 dage ved artikel 17 i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. nedenfor) at opsig en forsikring. Denne opsigelsesret er i dansk ret gennemført som en egentlig fortrydelsesret, jf. nærmere kapitel 3.4. Efter artikel 35, stk. 2, i livsforsikringsdirektivet kan medlemsstaterne undlade at indføre en opsigelsesret i tilfælde, hvor forsikringstageren på grund af sin særlige situation eller de omstændigheder, hvorunder aftalen er indgået, ikke har brug for denne særlige beskyttelse. Livsforsikringsdirektivet er ikke til hinder for en regel om, at forbrugeren ikke kan fortryde en livsforsikringsaftale i disse tilfælde, da direktivet generelt blot stiller krav om indførelse af en ret til opsigelse med virkning for fremtiden. Udvalget finder dog heller ikke, at der er pligt til efter direktivet at indføre en lovregel om opsigelsesadgang i disse tilfælde. Ved livsforsikringsaftaler, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet – i praksis de såkaldte unit linked-aftaler – har forsikringselskabet således en meget omfattende oplysningspligt, og forsikringstageren er aktivt involveret i, hvilke units (aktier, obligationer mv.) der købes. På grund af de omstændigheder, hvorunder aftalen indgås, findes der ikke at være brug for den beskyttelse, der ligger i opsigelsesadgangen, jf. herved undtagelsesadgangen i artikel 35, stk. 2, 2. led.

Som led i gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv skal der indføres en særlig fortrydelsesfrist på 30 dage for livsforsikringsaftaler og aftaler om individuelle pensionsordninger indgået ved fjernsalg, jf. § 34 j, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Reglen foreslås gjort generel, således at 30 dages fristen gælder for de nævnte typer af forsikringsaftaler, uanset om aftalen er indgået ved fjernsalg.

Fristens begyndelsestidspunkt for livsforsikringsaftaler indgået ved fjernsalg er efter det finansielle fjernsalgsdirektiv forskelligt fra begyndelsestidspunktet for de øvrige typer af finansielle tjenesteydelser, idet fristen først skal løbe fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om livsforsikringsaftalens indgåelse. Der henvises til § 34 j, stk. 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Efter de gældende regler om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler i forbrugerftaleloven er fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt ikke knyttet til opfyldelse af oplysningspligten. Fristen regnes således fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har fået forsikringsbetingelserne i hænde, eller – hvis dette tidspunkt er senere – fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om, at aftalen er indgået, jf. forbrugerftalelovens § 13 c, stk. 1 og 2. Manglende overholdelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten er derimod civilretligt sanktioneret ved, at aftalen i så fald ikke er bindende for forbrugeren.

Da direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er et totalharmoniseringsdirektiv, giver direktivet ikke mulighed for at opretholde denne ugyldighedsvirkning for så vidt angår fjernsalg af forsikringer, jf. herved kapitel 7.11.3 og afsnit 9.4.5 nedenfor. Efter direktivet er der derimod pligt til at indføre en regel om, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået de påkrævede oplysninger på varigt medium. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af oplysningspligten bliver dermed civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

Udvalget foreslår, at de regler om oplysningspligtens overholdelse som betingelse for fortrydelsesfristen begyndelse, der skal gennemføres for at sikre opfyldelse af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, gøres fælles for alle forbrugerforsikringer for på den måde at opnå ensartede regler.

Efter forslaget vil det således for alle forbrugerforsikringer gælde, at fristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget de foreskrevne oplysninger. Som det fremgår af afsnit 9.4.2.1, vil oplysningspligten være forskellig, alt efter om aftalen er indgået ved fjernsalg eller ikke, men den pågældende oplysningsforpligtelse skal opfyldes, før fortrydelsesfristen begynder at løbe. Der henvises til § 34 j, stk. 2 og 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.16, er der af hensyn til opfyldelsen af artikel 15, stk. 1, 1. pkt., i 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF, nu artikel 35, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring) herudover behov for at videreføre de gældende regler i forsikringsaftalelovens §§ 97 a og 119 a, således at der også er fortrydelsesret ved livsforsikringsaftaler, der ikke er tegnet ved en forbruger aftale. Som følge af artikel 17 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal den gældende 14 dages frist i disse regler ændres til 30 dage.

Der henvises endvidere til bemærkningerne til udkastet til ændring af forsikringsaftalelovens § 97 a.

9.4.4. Retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten

Af artikel 7, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser følger det, at en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, under visse forudsætninger kan pålægges at betale for den ydelse, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen. Efter direktivets artikel 7, stk. 2, kan medlemsstaterne imidlertid fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves betaling ved tilbagetræden fra en forsikringsaftale.

Efter de gældende regler om fortrydelse af forsikringsaftaler i forbruger aftaleloven og forsikringsaftaleloven kan forsikringsselskabet ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, jf. herved forbruger aftalelovens § 13 c, stk. 3, jf. § 9, og forsikringsaftalelovens §§ 97 a og § 119 a. Reglerne om, at der ikke kan kræves betaling, er ikke direktivbestemte.

Efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal forsikringsselskabet – i modsætning til efter den gældende ordning – give en lang række oplysninger i forbindelse med fjernsalgsaftalen, og manglende overholdelse af disse oplysninger medfører en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, uden at der samtidig gælder en længste fortrydelsesfrist.

Som det fremgår af kapitel 7.7.2.3.2, finder udvalget ikke, at det vil være en rimelig ordning i forhold til forsikringsselskaberne, hvis forbrugeren – fordi selskabet har undladt at give samtlige de foreskrevne oplysninger – har adgang til gratis at fortryde fjernsalgsaftalen, uanset hvor lang tid der er forløbet siden aftalens indgåelse. Udvalget er dog samtidig af den opfattelse, at der ikke bør ske en forringelse af forbruger beskyttelsen på dette punkt i forhold til gældende ret.

Udvalget foreslår på denne baggrund en regel om, at forsikringsselskabet ved aftaler indgået ved fjernsalg alene kan afkræve forbrugeren betaling for den del af ydelsen, der er leveret til forbrugeren efter forløbet af 14 dage fra aftalens indgåelse (30 dage ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning).

Efter udvalgets opfattelse er der ikke grundlag for at gøre denne betalingsregel generel, dvs. at lade den gælde også uden for de tilfælde, hvor forbruger aftalen er indgået ved fjernsalg. Baggrunden herfor er, at der i forbindelse med indgåelse af andre forbruger aftaler end fjernsalgsaftaler alene skal gives oplysning om fortrydelsesretten. Der er således ikke samme risiko som ved fjernsalgsaftaler for, at selskabet overser et enkelt oplysningskrav med den virkning, at fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt udskydes.

Der henvises til § 34 k, stk. 1 og 2, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

9.4.5. Sanktioner

Manglende overholdelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten ved forbrugerforsikringsaftaler er efter de gældende regler civilretligt sanktioneret ved, at aftalen ikke er bindende for forbrugeren, jf.

forbrugerftalelovens § 13 b, stk. 2.

Som det fremgår af kapitel 7.11.3, er det udvalgets opfattelse, at der formentlig ikke er adgang efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til at indføre eller opretholde en ugyldighedssanktion for overtrædelse af oplysningspligten ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringsaftaler indgået på denne måde.

Med henblik på at sikre korrekt gennemførelse af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslår udvalget for så vidt angår aftaler indgået ved fjernsalg, at fortrydelsesfristen ikke skal kunne begynde at løbe, før den erhvervsdrivende har meddelt forbrugeren de foreskrevne oplysninger, jf. afsnit 9.4.3 ovenfor. Manglende eller mangelfuld overholdelse af oplysningspligten bliver således civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

Med henblik på at opnå ensartede regler foreslås denne ordning samtidig indført også for de øvrige typer af forbrugerforsikringer, således at manglende eller mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten vedrørende fortrydelsesretten også i disse tilfælde sanktioneres civilretligt med en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og ikke med ugyldighedsvirkning.

For så vidt angår fjernsalg af forsikringsydelser foreslår udvalget også i øvrigt indførelse af samme sanktioner som ved fjernsalgsaftaler om øvrige finansielle tjenesteydelser, jf. herved afsnit 9.2.5.4 ovenfor.

Det vil sige, at der – ved siden af de almindelige markedsføringsretlige indgrebsmuligheder og de civilretlige sanktioner, der ligger i dels udskydelsen af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, dels bortfortolkningen af ikke-oplyste aftalevilkår – foreslås indført en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til i forbindelse med fjernsalgsaftalen at give oplysning om fortrydelsesretten og om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen.

Der henvises herom til kapitel 7.11.3 og § 134, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Med henblik på at opnå ensartede regler for alle forbrugerforsikringer foreslår udvalget, at de øvrige forbrugerforsikringer også bliver omfattet af reglen om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten, jf. nærmere § 134, stk. 1, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Som det fremgår af afsnit 9.2.5.4 og afsnit 9.3.7.1, foreslås denne bøderegel også indført for manglende overholdelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, og der vil således være tale om en ensartet regulering på dette punkt.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Kapitel 10 – Udvalgets overvejelser vedrørende behovet for ikke-direktivbestemte ændringer af den gældende forbrugeraftalelov

10.1. Indledning

Af kommissoriet for udvalgets arbejde fremgår det, at udvalget bl.a. har til opgave at overveje betydningen af den markedsmæssige og teknologiske udvikling for de gældende regler i forbrugeraftaleloven. Udvalgets overvejelser herom fremgår nedenfor i afsnit 10.2 og 10.3.

Udvalget har på et enkelt punkt herudover overvejet en ændring af de gældende regler. Det drejer sig om reglerne i den gældende lovs kapitel 5 om forbrugers ret til opsigelse af visse løbende abonnementsaftaler. Der henvises herom til afsnit 10.4 nedenfor.

10.2. Betydningen af den markedsmæssige udvikling siden lovens oprindelige vedtagelse

10.2.1. Indledning

Det følger af udvalgets kommissorium, at udvalget skal overveje, “om markedsudviklingen har medført, at nogle af lovens regler ikke længere er tidssvarende“.

Som følge af de ændrede handelsmønstre og de nye måder, hvorpå virksomhederne markedsfører sig, herunder bl.a. via tv og internettet, finder udvalget, at det i den forbindelse vil være naturligt at overveje, om der fortsat er grundlag for at *opretholde den gældende adgang til i visse tilfælde at rette uanmodet personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger*, jf. den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2.

Ved overvejelserne om, hvorvidt der bør ske en ændring af de gældende undtagelser i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, finder udvalget, at det bør undersøges, om der markedsmæssigt fortsat består et praktisk behov for at opretholde undtagelserne. For de tilfælde, hvor der i dag findes at bestå et sådant praktisk behov, er det efter udvalgets opfattelse af betydning yderligere at undersøge, om det – henset til de mange oplysninger, der skal meddeles forbrugeren ved samtalebegyndelse, jf. nærmere nedenfor – overhovedet er en markedsføringsform, man fortsat ønsker at gøre brug af.

I udvalget deltager ikke repræsentanter for de brancher, der ville blive berørt af en eventuel ændring af de gældende undtagelser i § 2, stk. 2, nr. 2 (bøger), nr. 3 (aviser, ugeblade og tidsskrifter) og nr. 5 (visse abonnementer på redningstjeneste). Udvalget har derfor rettet henvendelse til en række interesseorganisationer mv. inden for disse brancheområder og har i den anledning fået høringssvar fra Danske Mediers Forum, Dansk Fagpresse, Den danske Forlæggerforening og Falck Danmark A/S.

Herudover har udvalget modtaget en henvendelse fra Dansk Postordre Handel, der udtaler sig til støtte for en modernisering af de gældende undtagelser fra forbudet mod uanmodede henvendelser. Dansk Postordre Handel har

samtidig anmodet udvalget om at overveje en *ophævelse* af forbudet mod uanmodede henvendelser, således at reglerne kommer til at svare til de regler, der gælder i Sverige og Norge.

I det følgende gennemgås først de gældende regler om uanmodede henvendelser i forbrugerftaleloven og markedsføringsloven (afsnit 10.2.2) og herefter betydningen for de gældende regler af gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (afsnit 10.2.3). Endvidere redegøres der i afsnit 10.2.4 og 10.2.5 for de høringssvar og henvendelser, som udvalget har modtaget vedrørende spørgsmålet om ændring af forbrugerftalelovens § 2. I afsnit 10.2.6 følger udvalgets overvejelser.

10.2.2. Gældende ret vedrørende uanmodede henvendelser.

10.2.2.1. Forbrugerftalelovens § 2 og baggrunden for bestemmelsen.

Efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 1, må en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale.

Fra forbudet gælder der undtagelser for henvendelser om følgende, jf. § 2, stk. 2:

- 1) salg eller bestilling af varer, som efter næringslovens § 12, stk. 1, litra a, og stk. 2, samt § 13 kan sælges ved omførsel,
- 2) bestilling af bøger,
- 3) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 4) tegning af forsikring og
- 5) tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken én eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- eller slukningsarbejde ved ildebrand.

Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 2 er ikke bindende, jf. forbrugerftalelovens § 3.

Reglen i forbrugerftalelovens § 2 blev indført i forbindelse med den oprindelige vedtagelse af forbrugerftaleloven i 1978. Det forbud mod uanmodede personlige henvendelser, der herved blev indført, trådte i stedet for og udvidede det dagældende forbud i næringslovens § 11, samtidig med at der blev indført forbud mod uanmodede telefoniske henvendelser. Om baggrunden for reglen henvises i bemærkningerne til “dels hensynet til privatlivets fred, idet de fleste mennesker formentlig anser den uanmodede henvendelse som en påtrængende og generende salgsform, dels ønsket om at beskytte forbrugeren mod den risiko for misbrug og udnyttelse, som erfaringsmæssigt er knyttet til “dørsalg”, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 730.

Af bemærkningerne til undtagelsen fra forbudet i § 2, stk. 2, nr. 1 (*salg og bestilling af varer, der efter næringsloven kan sælges ved omførsel*), fremgår det, at der for så vidt angår de i næringslovens § 12, stk. 1, litra a, og stk. 2, nævnte naturalprodukter er tale om opretholdelse af en undtagelse, der allerede gjaldt efter næringsloven. Undtagelsen blev samtidig udvidet til også at omfatte varer, for hvilke der i medfør af næringslovens § 13 gives tilladelse til omførsel, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 746.

Vedrørende undtagelsen i forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2 (*bestilling af bøger*), fremgår det af bemærkningerne, at der efter næringsloven allerede gjaldt en undtagelse fra forbudet mod uanmodet henvendelse vedrørende bestilling af bøger, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 745 ff.

I det oprindelige forslag til lov om forbrugerftaler, der bortfaldt, inden det var færdigbehandlet – først på grund af udskrivning af nyvalg og derefter fordi forslaget ikke nåede at blive færdigbehandlet inden folketingsårets slutning – blev det foreslået at ophæve adgangen til dørsalg af bøger. Baggrunden herfor var navnlig, at disse sager gav anledning til mange klager – ca. 25 % af Forbrugerklagenævnets sager i 1975 vedrørte dørsalg af bøger, og i de fleste sager fik forbrugeren medhold – og man var af den opfattelse, at der kun gennem et forbud kunne sikres forbrugerne en virkelig effektiv beskyttelse mod misbrug i forbindelse med denne salgsform.

Under 1. behandlingen af lovforslaget kunne et flertal af partiernes ordførere imidlertid ikke støtte et forbud mod dørsalg af bøger, idet man tilsluttede sig nogle synspunkter, der i forbindelse med høringen over lovforslaget var

blevet fremsat af Den danske Forlæggerforening. Lovforslaget blev derfor ændret på dette punkt i forbindelse med genfremsættelsen, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 748. Af bemærkningerne sp. 746 fremgår det, at Forlæggerforeningen havde anført, at selv om omsætningen ved dørsalg kun udgjorde ca. 4 % af den samlede omsætning, tegnede dørsalget ved store værker af særlig kulturel og oplysningsmæssig betydning sig for en meget væsentlig del af det samlede salg. For sådanne værkers vedkommende ville et forbud efter foreningens opfattelse betyde, at de enten ikke ville kunne udkomme, eller at de ville blive væsentligt dyrere. Det fremgår desuden af bemærkningerne sp. 747, at Kulturministeriets Bogudvalg ligeledes havde tilsluttet sig Forlæggerforeningens synspunkter.

Om undtagelsen i § 2, stk. 2, nr. 3 (*aviser, ugeblade og tidsskrifter*), fremgår det af bemærkningerne, at der er tale om opretholdelse af en undtagelse, der allerede gjaldt efter næringsloven, og det anføres, at der med denne undtagelse bl.a. er taget hensyn til dagspressens særlige forhold, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 748.

Vedrørende undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 4 (*tegning af forsikring*), fremgår det af bemærkningerne, at der allerede gjaldt en undtagelse fra forbudet mod uanmodet henvendelse for så vidt angår disse aftaler. Det fremgår endvidere, at Justitsministeriet til brug for udformningen af lovforslaget anmodede det daværende Forsikringsaftalelovsudvalg om en udtalelse om, hvorvidt adgangen til uanmodet henvendelse om tegning af forsikring burde opretholdes gennem en særlig undtagelse, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 748 f.

I bemærkningerne er Forsikringsaftalelovsudvalgets holdning til dette spørgsmål refereret således:

“Der var i udvalget enighed om, at det var af stor betydning, at flest mulige opnår en rimelig forsikringsdækning gennem tegning af private forsikringer. I udvalget var der ikke enighed om, hvorvidt noget sådant indebar, at der fortsat burde være adgang til at foretage uanmodet henvendelse til forbrugere om tegning af forsikring.

Et flertal fandt, at adgangen til at foretage uanmodet henvendelse burde opretholdes. Man tillagde det i den forbindelse navnlig betydning, at et forbud antagelig vil medføre, at en del private ikke vil få tegnet de nødvendige forsikringer, og at der ikke synes at være konstateret misbrug af denne adgang til uanmodet henvendelse på forsikringsområdet.

Assurandør-Societetet har yderligere bl.a. anført, at der er et specielt behov for at tillade uanmodet henvendelse til forbrugere vedrørende forsikring, dels fordi forsikringsbehovet i modsætning til behovet for varer og de fleste andre tjenesteydelser ikke fremtræder med umiddelbar klarhed for forbrugeren, dels fordi der er tale om et behov, som forbrugeren ikke føler en øjeblikkelig tilfredsstillende ved at få opfyldt. Societetet har endvidere henvist til, at antallet af forbrugere, der i skadestilfælde vil være uden (tilstrækkelig) dækning, antagelig vil stige betydeligt, og at den samfundsmæssige interesse i, at flest mulig har tegnet almindelig familieforsikring, ikke alene beror på hensynet til forsikringstageren selv, men for så vidt angår ansvarsforsikring tillige på hensynet til den tredjemand, som har lidt skade. Centralforeningen for Danske Assurandører og Assurandørernes Landssammenslutning har givet udtryk for samme synspunkter som Assurandør-Societetet og har yderligere bl.a. anført, at det ikke er deres erfaring, at forbrugerne føler sig generet af uanmodede henvendelser fra assurandører, og at et forbud vil ramme deres erhverv.

Et mindretal i forsikringsaftaleudvalget fandt ikke de af flertallet nævnte omstændigheder så afgørende, at der burde gøres en særlig undtagelse for forsikringsaftaler. Hensynet til privatlivets fred og beskyttelsen af forbrugeren mod misbrug taler afgørende for forbudet. Hertil kommer, at forsikringsdækningen efter mindretallets opfattelse formentlig kunne opretholdes ved anvendelse af andre og mindre generende salgsformer.“

I det oprindelige lovforslag var det foreslået at ophæve adgangen til uanmodet henvendelse om tegning af forsikring, idet Justitsministeriet var mest tilbøjelig til at tilslutte sig de synspunkter, som udvalgets mindretal havde givet udtryk for. Under 1. behandlingen af dette lovforslag kunne et flertal af partiernes ordførere imidlertid ikke støtte et forbud mod dørsalg af forsikringer, og lovforslaget blev derfor ændret på dette punkt i forbindelse med genfremsættelsen, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 749.

Undtagelsen i § 2, stk. 2, nr. 5 (*visse tilfælde af tegning af abonnement om redningstjeneste*), var ikke indeholdt i 1978-lovforslaget, men blev under forslagens behandling foreslået indsat af et flertal i Retsudvalget, jf.

Folketingstidende 1977/78, tillæg B, sp. 455 og 458 (ændringsforslag nr. 6). Om baggrunden for forslaget anføres, at "da abonnemeter med f.eks. De danske Redningskorps til en vis grad har forsikringskarakter, og da de aftaler, som dette og lignende korps har med mange af landets kommuner, må betragtes som udtryk for disse virksomheders væsentlige samfundsmæssige betydning, har flertallet bl.a. henset til indføjelser i nærværende lovforslags § 2, stk. 2, nr. 4 [forsikring], fundet det rigtigst at stille ændringsforslaget".

10.2.2.2. Markedsføringslovens § 6 a.

I de tilfælde, hvor det efter forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, er lovligt at rette telefonisk henvendelse til en forbruger, jf. ovenfor, gælder endvidere reglen i markedsføringslovens § 6 a, stk. 3, hvorefter henvendelse kun må ske, hvis forbrugeren ikke har frabedt sig dette over for den erhvervsdrivende, hvilket f.eks. kan ske ved at blive noteret på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret.

Hvis forbrugeren ikke har ladet sig notere på denne liste, skal den erhvervsdrivende ved den første henvendelse give forbrugeren oplysning om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende. Den pågældende skal samtidig gives adgang til på en nem måde at frabede sig sådanne henvendelser, jf. § 6 a, stk. 5.

10.2.2.3. Oplysningskrav ved telefoniske henvendelser

Er der efter de ovenfor gennemgåede regler tale om en lovlig uanmodet henvendelse, skal den erhvervsdrivende ved samtalebegyndelse give forbrugeren oplysning om sit navn, og om at henvendelsen sker med henblik på straks eller senere at opnå indgåelse af en aftale, jf. forbrugerftalelovens § 2 a.

Bestemmelsen i § 2 a er indsat i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv. I bemærkningerne til § 2 a, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5952, anføres det, at "bestemmelsen tilsigter at gennemføre fjernsalgsdirektivets artikel 4, stk. 3, som dog kun omfatter telefoniske henvendelser".

Af artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv følger det, at der i forbindelse med telefonisk kommunikation skal gives udtrykkelig oplysning om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren.

Af direktivbestemmelsens formulering fremgår, at oplysningen om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte skal gives *udover* de almindelige forhåndsoplysninger, jf. ordet "endvidere". I modsætning til efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. herom i afsnit 7.3.3, er der således ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes oplysningspligt i disse tilfælde.

Den gældende bestemmelse i forbrugerftalelovens § 2 a er formuleret på en sådan måde, at man umiddelbart kunne få det indtryk, at der ikke er pligt til at give andre oplysninger end oplysning om den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle sigte med opringningen. Hvis der er tale om systematisk telefonsalg, gælder imidlertid reglerne for fjernsalg, og i disse tilfælde er der således pligt til at give oplysninger i overensstemmelse med både forbrugerftalelovens § 2 a og § 11. På baggrund af den usikkerhed, som den gældende § 2 a efter udvalgets opfattelse kan give anledning til, foreslår udvalget reglen præciseret, jf. herved lovudkastets § 11, stk. 2.

At der i fjernsalgstilfældene skal gives oplysninger i overensstemmelse med både forbrugerftalelovens § 2 a og § 11, betyder, at der ved henvendelser som nævnt i § 2, stk. 2, bortset fra henvendelser vedrørende forsikring, jf. nedenfor, yderligere skal gives oplysning om følgende, jf. forbrugerftalelovens § 11, stk. 1:

- 1) den erhvervsdrivendes navn og adresse,
- 2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber,
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen, inklusive moms og alle andre afgifter,
- 4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelsesperiode,
- 5) eventuelle leveringsomkostninger,
- 6) eventuel fortrydelsesret efter forbrugerftaleloven,
- 7) det beløb, forbrugeren skal betale for at bruge den pågældende kommunikationsteknik, hvis beløbet ikke beregnes efter grundtaksten, og
- 8) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Ved henvendelser vedrørende *forsikringsaftaler* skal der i medfør af forbrugerftalelovens § 2 a gives oplysning om

den erhvervsdrivendes navn, og om at henvendelsen sker med henblik på straks eller senere at opnå indgåelse af en aftale. Ved den efterfølgende fremsendelse af forsikringsbetingelserne skal der endvidere gives oplysning om fortrydelsesretten, jf. lovens § 13 b, stk. 1.

Forbrugerombudsmanden kan efter markedsføringsloven gribe ind over for virksomheder, der handler i strid med god markedsføringsskik, og gentagen overtrædelse af oplysningspligten vil konkret kunne anses som stridende mod god markedsføringsskik.

10.2.3. Betydningen af gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser nødvendiggør ikke ændringer af forbrugeraftalelovens § 2 eller af markedsføringslovens § 6 a, jf. herved kapitel 7.10 vedrørende direktivets artikel 10. Direktivet nødvendiggør heller ikke ændringer af de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give ved uanmodede telefoniske henvendelser vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Direktivets gennemførelse vil medføre en udvidelse af den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. I relation til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, er det dog kun en eventuel ændring af undtagelsen vedrørende forsikring, der er af betydning, idet de øvrige undtagelser nævnt i § 2, stk. 2, ikke falder inden for området af det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Efter gennemførelsen af direktivet skal der gives følgende oplysninger i forbindelse med telefoniske henvendelser vedrørende indgåelse af en forsikringsaftale, jf. § 34 e, stk. 3, i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven:

- 1) ved begyndelsen af telefonsamtalen oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen,
- 2) forsikringsydelsens karakter og væsentligste egenskaber,
- 3) den samlede pris for forsikringsydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter, herunder afgifter og/eller omkostninger, der ikke betales via selskabet eller pålægges af dette, eller hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, og
- 4) hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald fristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten.

Som det nærmere fremgår af afsnit 7.3.3, foreslår udvalget i § 34 e, stk. 3, jf. § 34 e, stk. 1, nr. 10, at der i forbindelse med telefonsamtalen tillige skal gives oplysning om

- 5) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast.

Der skal herudover gives oplysning om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Efterfølgende skal forbrugeren have de nævnte oplysninger samt en række yderligere oplysninger på papir eller andet varigt medium, jf. nærmere §§ 34 e og 34 f i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. Det erindres endvidere, at der efter markedsføringslovens § 6 a, stk. 5, skal gives oplysning om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser.

Forbrugerombudsmanden (i relation til ikke-finansielle virksomheder) og Finanstilsynet (i relation til finansielle virksomheder) vil kunne gribe ind over for virksomheder, der handler i strid med god markedsføringsskik, og gentagen overtrædelse af oplysningspligten vil konkret kunne anses som stridende mod god markedsføringsskik.

Udvalget stiller endvidere forslag om, at grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og om eventuelle særlige risici ved en finansiell tjenesteydelse bliver bødesanktioneret, jf. lovudkastets § 29, stk. 1, og udkastet til ændring af § 134, stk. 1, i forsikringsaftaleloven. Dette gælder også den prækontraktuelle pligt til at oplyse om fortrydelsesretten i forbindelse med en fjernsalgsaftale.

10.2.4. Undersøgelse af behovet for at opretholde de gældende undtagelser fra forbudet mod uanmodede henvendelser.

Ad § 2, stk. 2, nr. 1 (salg og bestilling af varer, der efter næringslovens § 12, stk. 1, litra a, og stk. 2, samt § 13 kan sælges ved omførsel):

Økonomi- og Erhvervsministeriet, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, hvorunder næringsloven hører, har anført, at der efter næringslovens § 10 som udgangspunkt kun må ske salg af varer fra fast forretningssted, dvs. varige udsalgssteder, fabriks- og værkstedslokaler samt automater, men derimod ikke kortvarige udsalgssteder, herunder omkringkørende bil.

Efter næringslovens § 12 er salg af visse specifikt nævnte varer dog undtaget fra kravet om fast forretningssted. Undtagelsesbestemmelsen i § 12 bruges blandt andet ved salg fra bil af fisk eller is. Eksempelvis sker Hjem-Is' salg i henhold til denne bestemmelse.

Efter § 13 kan Erhvervs- og Selskabsstyrelsen endvidere i særlige tilfælde undtage fra kravet om fast forretningssted for salg af nærmere angivne varer i et begrænset tidsrum. § 13 er blandt andet blevet brugt til at give tilladelse til salg på enkeltstående kræmmermarkeder og til salg i forbindelse med byfester og markeder. Bestemmelsen er endvidere blevet brugt til at give tilladelse til salg af kampagnemateriale, merchandise mv. samt til salg af religiøse skrifter, uden at kravet om fast forretningssted er opfyldt.

En ophævelse af forbrugeraftaleloven § 2, stk. 2, nr. 1, vil medføre, at de varer, som kan sælges uden for fast forretningssted i henhold næringslovens § 12, stk. 1, litra a, og stk. 2, samt § 13, jf. ovenfor, ikke kan sælges til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, medmindre forbrugeren forud har rettet anmodning herom. De omhandlede varer vil derimod fortsat kunne sælges på steder, hvortil der er almindelig adgang. Salg af eksempelvis fisk eller is fra offentlig vej vil således fortsat kunne finde sted.

Det er Erhvervs- og Selskabsstyrelsens vurdering, at hovedparten af de omhandlede varer i dag sælges, uden at der sker henvendelse til forbrugeren på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang.

Ad § 2, stk. 2, nr. 2 (bestilling af bøger):

Den danske Forlæggerforening har anført, at undtagelsen i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 2, er af stor betydning, både kommercielt for forlagene og kulturelt for samfundet.

Særligt i relation til specialværker, encyklopædier, leksika og lignende er der ofte tale om nationale værker, som er skrevet på dansk om danske forhold, og som det er en stor økonomisk satsning at lancere. En stor del af den telefoniske kontakt sker endvidere fra boghandlere til disses faste kunder på baggrund af kendskab til kundernes personlige interesser, og det vil for meget snævre udgivelser ikke være muligt at nå den begrænsede kreds af interesserede uden adgang til telefonsalg. Det ville derfor være beklageligt for dansk kultur, hvis adgangen til telefonsalg blev ophævet.

Inden for bogklubområdet er der endvidere for en række bogklubber tale om, at 50 % af medlemmerne tilvejebringes via telemarketing, og på børnebogsområdet er der eksempler på, at 80 % af bogklubmedlemmerne skaffes på denne måde. Bogklubberne står også i høj grad for salget af snævre danske udgivelser, som forlagene ville opgive uden denne salgskanal.

Uden adgangen til at rette uanmodet telefonisk henvendelse ville der være risiko for lukning af bogklubber og for, at en række værker slet ikke ville udkomme eller ville blive væsentligt dyrere.

Ad § 2, stk. 2, nr. 3 (tegning af abonnement på aviser mv.):

Danske Mediers Forum har anført, at både dagbladene og magasinpressen (magasiner, tidsskrifter og fagblade) er af væsentlig betydning for folkeoplysningen og den offentlige debat. Adgangen til telefonsalg er en forudsætning for, at dagbladene kan modstå den tilbagegang i avissalget, der finder sted i hele Europa, og for at magasinpressen overhovedet kan eksistere.

Inden for dagbladsområdet tegnes 65-75 % af den samlede tilgang af abonnenter pr. år via telefonsalg. Det vurderes, at et forbud mod telefonsalg ville medføre et samlet oplagsfald det første år på 12 % for hverdagsaviser og 14 % for søndagsaviser, og de efterfølgende år 6-7%. Et oplagsfald ville herudover få konsekvenser for

dagbladernes annonceomsætning.

Magasinpressen tegner ca. 20 % af alle nye abonnemeter via telefonsalg, og konsekvenserne af en ophævelse af adgangen til telefonsalg forventes at ville være et oplagsfald på 10 %.

Danske Mediers Forum finder på denne baggrund, at der fortsat er et væsentligt markeds-mæssigt behov for at opretholde undtagelsen for så vidt angår telefonsalg. Det forhold, at der skal meddeles en række oplysninger i forbindelse med telefonsamtalen, medfører ikke, at man ikke ønsker at benytte sig af denne markedsføringsform.

Ad § 2, stk. 2, nr. 4 (tegning af forsikring):

Forsikringsbranchen, der er repræsenteret i udvalget, har anført, at man i henhold til erhvervets forbrugerpolitiske handlingsplan fra 1998 har fraskrevet sig retten til uanmodet fremmøde på forbrugernes bopæl, og branchen har således ingen indvendinger imod et forbud mod uanmodede personlige henvendelser vedrørende tegning af forsikring.

Forsikringsbranchen finder det derimod ud fra både markeds-mæssige og samfundsmæssige betragtninger afgørende, at adgangen til uanmodet telefonisk henvendelse bevares.

Branchen har herved bl.a. henvist til, at det er forsikringserhvervets erfaring, at tegning af forsikring ikke står højt i den almindelige forbrugers bevidsthed. Tegning af forsikring er ikke forbundet med samme »glæde« som f.eks. købet af et varigt forbrugsgode. Forbrugeren føler med andre ord ikke noget umiddelbart incitament til at tegne forsikringen, og for mange vil beslutningen om køb af produktet derfor – mere eller mindre bevidst – blive udskudt. Dette gælder ikke mindst i relation til den gruppe af befolkningen, som i forvejen er dårligst stillet, og hvor mange f.eks. af økonomiske årsager fravælger forsikringsdækningen. I den forbindelse kan særligt fremhæves gruppen af unge, der flytter hjemmefra, og hvor udgiften til forsikring ofte bliver nedprioriteret i forhold til de øvrige etableringsomkostninger.

En manglende forsikringsdækning vil – når skaden er sket – hurtigt kunne vise sig velfærdstruende for den skaderamte. Dette gælder f.eks. i situationer, hvor en person efter en brand står uden indbodækning, eller hvor en personskaderamt står uden ulykkesforsikring osv. Det er derfor af afgørende betydning, at der er mulighed for inden da at tage kontakt til bl.a. ovennævnte grupper med henblik på at redegøre for konsekvenserne af ikke at være forsikringsdækket. Allerede i dag står en betydelig del af den danske befolkning uden de mest basale former for forsikring. Fjernes telefonsalgsadgangen, må det forventes, at andelen af uforsikrede vil vokse væsentligt.

Ad § 2, stk. 2, nr. 5 (visse tilfælde af tegning af abonnement om redningstjeneste):

Falck Danmark A/S har anført, at det består et væsentligt samfundsmæssigt, markeds-mæssigt og praktisk behov for at opretholde undtagelsen for uanmodede telefoniske henvendelser vedrørende tegning af abonnement på visse redningstjenester.

Det samfundsmæssige behov beror primært på det forhold, at redningstjenesteområdet på samme måde som forsikringsområdet er et område, der ikke nyder stor interesse i befolkningen.

Erfaringen gennem næsten 100 års virke som redningskorps har vist, at det som oftest er samfundets svageste, der ikke får taget stilling til eller udskyder beslutningen om, hvilke risici der bør håndteres med bistand fra professionel side. Der er en begrundet risiko for, at beslutningen om abonnement først er under overvejelse, når det er for sent at træffe et valg.

Det er tillige Falcks vurdering, at den øgede specialisering inden for sundhedssektoren medfører en øget centralisering af behandlingsstederne. Da der samtidig er betydelig fokus på samfundets udgifter til drift af sundhedsvæsenet og dertil hørende ambulancer og sygetransport, vurderes disse ændringer at medføre en øget økonomisk og personlig risiko for de borgere, der ikke får taget stilling til abonnementsdækning, og også i den situation er der en begrundet risiko for, at det er samfundets svageste, som ikke i tide træffer et aktivt valg.

Ved drøftelserne i Folketinget i 1978 vedrørende de her omhandlede undtagelser blev det fra politisk side netop fremhævet, at redningstjenesten som følge af undtagelsen ville få mulighed for at tilbyde samfundets svageste stillede denne risikoafløftning.

De markedsmæssige og praktiske hensyn, som ligger bag ønsket om at fastholde den gældende undtagelse, er, at Falck ikke har særlige salgssteder, hvorfra der sælges abonnementer. Mere end 50% af salget sker pr. telefon. Da der er betydelige meromkostninger forbundet med det personlige salg, og da denne kontaktform umuliggør en bred kontakt med et større antal borgere, vil en ophævelse af telefonsalgsadgangen uundgåeligt medføre højere priser, hvilket formentlig vil medføre et frafald blandt de bestående kunder, herunder navnlig samfundets svageste.

Uden mulighed for telefonsalg vil Falck på grund af de ændrede markedsmæssige krav samtidig være nødsaget til at reducere antallet af arbejdspladser – både direkte i selve telefonsalget, men også indirekte blandt virksomhedens øvrige ansatte – idet faldet i abonnementssalget ikke vil kunne opvejes ved alternative salgstiltag.

Falck har endelig anført, at man igennem en årrække har opereret med et særligt sæt interne etiske regler med henblik på at sikre en høj standard i telefonsalget, således at der ikke bør kunne stilles spørgsmålstejn ved fremgangsmåden.

Falck har ingen indvendinger imod en ophævelse af undtagelsen for uanmodede personlige henvendelser.

10.2.5. Henvendelse om ophævelse af forbudet mod uanmodede henvendelser

Udvalget har som nævnt ovenfor modtaget en henvendelse fra Dansk Postordre Handel, der udtaler sig til støtte for en modernisering af de gældende undtagelser fra forbudet mod uanmodede henvendelser. Dansk Postordre Handel har samtidig anmodet udvalget om at overveje en ophævelse af forbudet mod uanmodede henvendelser, således at reglerne kommer til at svare til de regler, der gælder i Sverige og Norge.

Forslaget begrundes med, at en afskaffelse af forbrugeraftalelovens § 2 vil betyde en forenkling, der kombineret med et særskilt register over forbrugere, der ikke ønsker *telefoniske* henvendelser, vil sikre en gavnlig udvikling for såvel erhvervslivet som forbrugernes syn på og brug af postordrehandel. I de øvrige nordiske lande gælder der ikke et forbud mod telefonsalg, hvilket ikke opleves som et forbrugerpolitisk problem.

Efter Dansk Postordre Handels opfattelse bør de gældende undtagelser i hvert fald ikke indskrænkes. En beslutning om at fjerne den gældende begrænsede mulighed for telefonsalg ville således få alvorlige konsekvenser både kulturelt, samfundsøkonomisk og for erhvervslivets konkurrenceevne.

Der er dog behov for at gøre de gældende undtagelser tidssvarende, således at der tages højde for den teknologiske udvikling. Eksempelvis udgives værker og opslagsbøger i dag også på cd-rom, ligesom markedet for lydbøger er under udvikling i Danmark. Herudover bør der åbnes for, at tv, musik og videoprodukter sidestilles med bøger, idet denne type varer i dag har den samme kulturelle betydning som bøger.

Det bør herudover være muligt telefonisk at kontakte kunder, som selv har oplyst deres telefonnummer til den erhvervsdrivende – på samme måde, som der efter den nye regel i markedsføringslovens § 6 a, stk. 2, er adgang til elektronisk markedsføring, hvis forbrugeren i et kundeforhold har oplyst sin e-mailadresse.

10.2.6. Udvalgets overvejelser.

10.2.6.1. Uanmodede personlige henvendelser

Siden den oprindelige vedtagelse af bestemmelsen i forbrugeraftalelovens § 2 i 1978 er der sket en ændring af handelsmønstrene, således at det ikke længere er almindeligt, at de erhvervsdrivende, der er omfattet af undtagelserne fra forbudet, “stemmer dørklokker“ med henblik på indgåelse af en aftale. Der er således ikke af de hørte brancheorganisationer eller i øvrigt blevet peget på et behov for at opretholde adgangen til i visse tilfælde at rette *uanmodet personlig henvendelse* til forbrugerne.

Det anførte må også antages at gælde for så vidt angår de varer, der efter næringsloven kan sælges ved omførsel, jf. herved ovenfor i afsnit 10.2.4, hvoraf det fremgår, at hovedparten af de omhandlede varer i dag sælges, uden at der sker henvendelse til forbrugeren på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang.

Udvalget finder på denne baggrund, at der bør indføres et generelt forbud mod at foretage sådanne henvendelser, jf.

herved § 6, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 b i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven.

Det bemærkes, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, i almindelighed ikke kan anses for erhvervsdrivende i lovens forstand. Dette er ensbetydende med, at lovens forbud mod uanmodede personlige henvendelser ikke vil gælde for sådanne foreningers henvendelser med henblik på indsamlinger til humanitære formål mv.

10.2.6.2. Uanmodede telefoniske henvendelser

Af kommissoriet for udvalgets arbejde fremgår det, at udvalgets overvejelser om en revision og forenkling af loven skal ske uden væsentlig svækkelse af forbrugerbeskyttelsen.

Et **flertal i udvalget** – udvalgets medlemmer med undtagelse af Lars Quistgaard Bay (Dansk Handel & Service) – finder, at en fuldstændig ophævelse af forbudet mod *uanmodede telefoniske henvendelser* ville være ensbetydende med en klar forringelse af forbrugernes retsstilling.

Det er således flertallets opfattelse, at de hensyn, der ved den oprindelige vedtagelse i 1978 af den gældende regel i forbrugerftalelovens § 2, stk. 1, blev fremhævet som grundlag for bestemmelsen – dels hensynet til privatlivets fred, dels ønsket om at beskytte forbrugeren mod risikoen for misbrug og udnyttelse – fortsat gør sig gældende i relation til uanmodede telefoniske henvendelser.

Det kan heroverfor anføres, at der siden den oprindelige vedtagelse af bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 2 er indført adgang for forbrugerne til at frabede sig uanmodede telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste i CPR-registeret, jf. markedsføringslovens § 6 a og ovenfor i afsnit 10.2.2.2.

Flertallet finder imidlertid ikke, at det generelt bør kræves af forbrugerne, at der foretages en aktiv handling for at undgå de jævnlige uanmodede telefoniske henvendelser, der måtte forventes ved en fuldstændig ophævelse af forbudet i forbrugerftalelovens § 2, stk. 1.

Der stilles således ikke forslag om en ophævelse af forbudet mod uanmodede henvendelser og – af de samme grunde – heller ikke om en udvidelse af de eksisterende undtagelser fra forbudet.

Et **mindretal** – Lars Quistgaard Bay (Dansk Handel og Service) – er ikke enig med flertallet i, at det er nødvendigt at opretholde forbudet mod uanmodede telefoniske henvendelser. Mindretallet peger på, at en fuldstændig ophævelse af forbudet ikke i praksis vil være en klar forringelse af forbrugernes retsstilling. Mindretallet henviser herved til, at telesalg er en dyr markedsføringsform pr. henvendelse, og virksomhederne fører derfor i almindelighed deres egne “Robinsonlister“ over forbrugere, der er negative over for at modtage opringninger. Forbrugerne ville derfor næppe opleve en forskel ved en ophævelse af forbudet mod uanmodede telefoniske henvendelser. Hvis der samtidig – på samme måde som i Sverige og Norge – indføres et “nej tak-register“ særligt for telefoniske henvendelser, ville forbrugerne formentlig snarere opleve dette som en forbedring af retstilstanden. Der er ikke EU-retligt noget til hinder for en ophævelse af forbudet.

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorvidt der er behov for at opretholde de gældende undtagelser i forbrugerftalelovens § 2, stk. 2, er det udvalgets opfattelse, at dette ikke er tilfældet for så vidt angår undtagelsen vedrørende *varer, der kan sælges ved omførsel efter næringsloven*, jf. § 2, stk. 2, nr. 1. Som det fremgår ovenfor finder udvalget ikke behov for at opretholde adgangen til at foretage uanmodet personlig henvendelse vedrørende disse varer, og spørgsmålet om adgang til telefonisk henvendelse synes endnu mindre praktisk i relation til disse typer af varer.

I relation til spørgsmålet om behovet for at videreføre de øvrige undtagelser fra forbudet – dvs. undtagelserne vedrørende *bøger, aviser mv.*, forsikring og visse redningstjenester – er der ikke enighed blandt udvalgets medlemmer.

Et **flertal i udvalget** – udvalgets medlemmer med undtagelse af Anne Dehn Jeppesen (Forbrugerrådet) og Peter Møgelvang-Hansen – anfører, at det fremgår af kommissoriet, at udvalget skal overveje, om markedsudviklingen har medført, at nogle af lovens regler ikke længere er tidssvarende.

Af høringsvarene fra de respektive brancheorganisationer, jf. afsnit 10.2.4, fremgår det, at det er organisationernes

opfattelse, at der i høj grad fortsat er et markedsførsigt behov for at opretholde undtagelserne, og at det forhold, at der skal gives en lang række oplysninger i forbindelse med telefonsamtalen, ikke har den virkning, at man ikke ønsker fortsat at benytte sig af denne markedsføringsform. Herudover har brancheorganisationerne henvist til nogle kulturelle og samfundsmæssige grunde, som tillige ligger bag de gældende undtagelser.

Det synes altså i de pågældende brancher at være opfattelsen, at der uanset de ændrede handelsvilkår fortsat består et praktisk og markedsførsigt behov for de gældende undtagelser, og at markedsudviklingen ikke har gjort disse regler overflødige. De særlige forhold, der blev anført som begrundelse for udformningen af de gældende regler, synes således fortsat at være til stede.

Siden den oprindelige vedtagelse af bestemmelsen i forbrugerftalelovens § 2 er der desuden indført adgang for forbrugeren til at frabede sig uanmodede telefoniske henvendelser ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste. I det omfang forbrugeren helt vil undgå lejlighedsvis uanmodede telefoniske henvendelser, har forbrugeren altså mulighed herfor ved at benytte den nævnte fremgangsmåde. Det bemærkes i den forbindelse, at det følger af de gældende regler i markedsføringslovens § 6 a, at den erhvervsdrivende ved den første uanmodede telefoniske henvendelse skal give forbrugeren oplysning om retten til at frabede sig sådanne henvendelser.

Over for mindretallets synspunkt om, at der er risiko for, at forbrugeren lokkes til at indgå en aftale på grund af et særligt salgspres, og for, at forbrugeren ikke kan gennemskue konsekvenserne af en aftaleindgåelse, peger flertallet på, at forbrugeren vil have adgang til at fortryde en indgået aftale efter de almindelige regler om fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler, jf. §§ 17 og 18 i udkastet til en ny forbrugerftalelov og §§ 34 i og 34 j i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

Hertil kommer endelig, at der ikke synes at være peget på misbrugstilfælde inden for de senere år, og at forbrugerne allerede efter den gældende retstilstand er beskyttet imod et eventuelt misbrug af undtagelsesbestemmelserne, jf. herved U 1994.583 Ø.

Flertallet finder på den anførte baggrund ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at foreslå ændrede regler på dette punkt.

Et **mindretal** – Anne Dehn Jeppesen (Forbrugerrådet) og Peter Møgelvang-Hansen – finder, at de nævnte undtagelser bør ophæves, således at der indføres et generelt forbud mod uanmodede telefoniske henvendelser.

Mindretallet henviser herved til, at der er tale om en gammeldags salgsmetode, som markedsudviklingen har overflødiggjort, idet de erhvervsdrivende i dag kan nå ud til forbrugerne ved brug af mange andre former for markedsføring. I kraft af de nye markedsføringsmuligheder bombarderes forbrugerne med tilbud som aldrig før, hvilket taler for at styrke beskyttelsen af privatlivets fred.

Telefonsalg er desuden anmassende og overrumplende for forbrugerne, og man kan derfor frygte, at nogle forbrugere lokkes til at indgå en aftale grundet det særlige salgspres og ubehaget ved at skulle afvise en påtrængende sælger. Der er samtidig risiko for, at forbrugeren ikke kan gennemskue konsekvenserne af en aftaleindgåelse.

Hertil kommer, at reglen, når den undtager nogle varer fra forbudet mod uanmodet telefonisk henvendelse, åbner for misbrug. Tilladelsen til telefonsalg for visse varer skaber endvidere forvirring om reglernes indhold og den praktiske anvendelse, og det er dermed ikke klart for forbrugeren, hvilke typer af varer, der må sælges på denne måde. Endelig synes det vanskeligt at forstå begrundelsen for, hvorfor netop de brancher, der sælger de opregnede produkter, skal have denne særstatus.

Anne Dehn Jeppesen udtaler dog samtidig, at Forbrugerrådet ikke vil stå i vejen for en bibeholdelse af undtagelsen vedrørende tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter. Det skyldes, at der må tages et helt særligt demokratisk hensyn til at sikre, at aviser, ugeblade og tidsskrifter fortsat er tilstrækkeligt udbredt til at sikre et fælles vidensniveau og en fælles indsigt i samfundsmæssige diskussioner og forhold. Uden muligheden for telefonsalg vil de skriftlige nyhedsmediers overlevelse i mange tilfælde være truet, hvilket igen udgør en potentiel trussel mod den demokratiske debat og det demokratiske samfundssystem.

Der henvises til § 6, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov og § 34 b i udkastet til ændring af forsikringsftaleloven.

Da forsikringsaftaler omfattet af forsikringsaftaleloven efter forslaget undtages fra forbrugeraftalelovens område, jf. herved lovudkastets § 2, stk. 1, nr. 1, foreslår flertallet – med henblik på at opretholde den gældende retstilstand – at der fra forbudet mod uanmodede telefoniske henvendelser indføres en undtagelse for henvendelser vedrørende *formidling af forsikringsaftaler*, jf. lovudkastets § 6, stk. 2, nr. 3. Der vil således fortsat være adgang for formidlere af forsikringstjenesteydelser til at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger vedrørende tegning af forsikring.

Det bemærkes, at der efter det samlede udvalgs opfattelse ikke er belæg for at fortolke den gældende undtagelse vedrørende bøger som tillige omfattende lydbøger og bøger, der udgives på cd-rom. Som nævnt ovenfor finder udvalgets flertal heller ikke grundlag for at foreslå en udvidelse af de gældende undtagelser. Dette gælder således også på dette punkt.

10.3. Betydningen af den teknologiske udvikling

10.3.1. Indledning

I kommissoriet for udvalgets arbejde anføres det bl.a., at der er “behov for at overveje betydningen af den nye teknologiske udvikling med digitale produkter og tjenesteydelser (f.eks. SMS-tjenester) samt aftaleindgåelse via digitale medier, og det bør overvejes, om der inden for de EU-retlige rammer er grundlag for at ændre loven i lyset heraf.”

Inden for de seneste år er der sket en udvikling i de måder, hvorpå man kan indgå aftaler om køb af varer og tjenester. Der er bl.a. opstået nye tjenester, der leveres via selve mobiltelefonen, f.eks. ringetoner eller nyhedsabonnementer, som bestilles og faktureres via mobiltelefonen ved en såkaldt overtakseret SMS-besked, således at betalingen for ydelsen sker via teleselskabet. Der er endvidere mulighed for at bestille varer og tjenesteydelser via mobiltelefonen, for hvilke der ligeledes sker betaling over telefonregningen.

IT- og telebranchen har over for udvalget anført, at det er forbundet med praktiske og økonomiske vanskeligheder for branchen i forbindelse med indgåelse af fjernsalgsaftaler via mobiltelefonen at overholde forbrugeraftalelovens krav om meddelelse af oplysninger på varigt medium, jf. lovens § 11 a. For så vidt angår indholdstjenesterne er der tale om, at de udbudte tjenester koster meget små beløb – f.eks. 4 kr. for at deltage i en tv-afstemning eller 5 kr. for at modtage dagens avisoverskrifter. Det er ikke muligt at sende alle de oplysninger, der kræves efter forbrugeraftaleloven via en enkelt SMS-besked, og det forekommer unødigt omstændeligt og er ikke rentabelt at skulle sende flere SMS-beskeder med oplysninger vedrørende en tjeneste, der alene koster et mindre beløb. Hertil kommer, at en SMS-besked med den nuværende teknologi formentlig slet ikke antages at opfylde kravene til et varigt medium, og branchen er således reelt henvist til at skulle sende forbrugeren en e-mail eller et almindeligt brev.

Branchen har over for udvalget oplyst, at mobiltelefonernes lagringskapacitet bliver større og større, ligesom de kan indeholde flere og flere karakterer, således at der med tiden ikke vil være praktiske problemer forbundet med at give oplysningerne via mobiltelefonen, ligesom kravene til varigt medium vil kunne anses for opfyldt. Det vil imidlertid tage tid, før de nye mobiltelefoner – navnlig de såkaldte 3 G-telefoner – bliver almindeligt udbredt, og ønsket om en ændret retstilstand skyldes, at usikkerheden i tiden indtil udbredelsen heraf medfører risiko for, at mange udbydere forsvinder fra markedet i mellemtiden, hvilket vil være skadeligt for udviklingen og udbredelsen af 3 G-telefonien.

Branchen har på denne baggrund rejst spørgsmål om, hvorvidt en SMS-besked (Short Message Service, der indeholder tekst) eller MMS-besked (Multimedia Messaging System, der kan indeholde både tekst, grafik, billeder, video og lyd) som følge af den tekniske udvikling på mobilterminalområdet kan betragtes som et “varigt medium“, eller om der kan peges på andre praktiske måder til opfyldelse af kravet, f.eks. ved at sende forbrugeren en SMS-besked indeholdende en adresse på en WEB-side, hvis indhold ikke kan ændres af hverken den erhvervsdrivende eller forbrugeren, og hvor de påkrævede oplysninger ligger.

Hvad angår de såkaldte indholdstjenester har branchen endvidere stillet forslag om en ændring af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 5, der indeholder en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium for så vidt angår tjenester, hvor bestilling og levering sker samlet på en gang via den anvendte kommunikationsteknik. Forslaget om en ændring af forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 5, er begrundet med, at

bestemmelsen, der gennemfører artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, indebærer en mere restriktiv retstilstand end den, der følger af direktivet.

I det følgende gennemgås først gældende ret vedrørende kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium (afsnit 10.3.2) og herefter følger udvalgets overvejelser vedrørende de to ovennævnte spørgsmål (afsnit 10.3.3).

Det bemærkes, at overvejelserne vedrørende en ændret formulering af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 5, kun har betydning for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, da forbrugeren efter det finansielle fjernsalgsdirektiv skal have alle oplysningerne på varigt medium.

Det bemærkes endvidere, at der under alle omstændigheder – ligesom efter den gældende lovs § 11 – vil skulle ske opfyldelse af *den prækontraktuelle oplysningspligt*, jf. lovudkastets § 11 (varer og ikke-finansielle tjenesteydelser) og § 13 (finansielle tjenesteydelser) samt § 34 e i udkastet til ændring af forsikringsaftaleloven. På samme måde som efter gældende ret vil det ikke være en betingelse for opfyldelsen af denne oplysningspligt, at oplysningerne gives på et varigt medium, og oplysningerne vil – forudsat at betingelserne i de nævnte bestemmelser om klarhed mv. er opfyldt – f.eks. kunne gives i markedsføringsmateriale, som forbrugeren har fået eller har adgang til.

Det nærmere indhold af og anvendelsesområde for kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium vil heller ikke have betydning for spørgsmålet om, hvorvidt forbrugeren har *fortrydelsesret*. Det forhold, at der i visse tilfælde ikke gælder et krav om meddelelse af oplysninger på varigt medium, er således ikke ensbetydende med, at der ikke gælder en fortrydelsesret, jf. herved også nedenfor i afsnit 10.3.3.2.

10.3.2. Gældende ret om meddelelse af oplysninger på varigt medium

Som det nærmere fremgår af kapitel 5.3.1 og 7.3.2.2, følger det af forbrugeraftalelovens § 11, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en aftale, skal give forbrugeren en række oplysninger om sig selv og den pågældende vare eller tjenesteydelse samt om aftalevilkårene og forbrugers rettigheder efter loven, jf. § 11, stk. 1, nr. 1-8. Bestemmelsen er en gennemførelse af artikel 4, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Hvis der indgås en fjernsalgsaftale, skal de i § 11, stk. 1, nr. 1-6, nævnte oplysninger meddeles forbrugeren læsbart på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren råder over og har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har fået oplysningerne på denne måde. Herudover skal forbrugeren, ligeledes på et varigt medium, have nogle yderligere oplysninger, herunder bl.a. om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan klage, og om betingelserne for brug af en eventuel fortrydelsesret, jf. forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 1 og 2. Oplysningerne skal gives på varigt medium snarest muligt efter aftalens indgåelse, ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, senest ved overgivelsen, jf. § 11 a, stk. 3.

Bestemmelsen i § 11 a om meddelelse af oplysninger på varigt medium hviler som nævnt i kapitel 7.2.5.2 på artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Begrebet varigt medium er ikke særskilt defineret i direktivet, men da direktivet indeholder krav om meddelelse af oplysninger på varigt medium, er begrebet søgt nærmere afgrænset i forbindelse med gennemførelsen heraf. Der henvises herved til kapitel 7.2.5.2, hvor bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 11 a er gengivet.

I direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er begrebet varigt medium defineret i artikel 2, litra f, som “en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger“. Af dette direktivs præambel (betragtning 20) fremgår det endvidere, at “varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke Internet-steder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium“.

Undtaget fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium er efter § 11 a, stk. 5, “aftale om tjenesteydelse, hvor bestilling og udførelse af tjenesteydelsen sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, når vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel“. Forbrugeren skal dog på begæring have oplysning om en fysisk adresse, hvor der kan klages.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, der har følgende ordlyd:

“Stk. 1 [om bekræftelse af de foreskrevne oplysninger skriftligt eller på et andet varigt medium] finder ikke anvendelse på tjenesteydelser, hvor selve opfyldelsen sker ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, når disse tjenesteydelser leveres samlet på en gang, og hvor faktureringen foretages af formidleren af fjernkommunikationsteknikken. Forbrugeren skal dog under alle omstændigheder kunne få oplyst den fysiske adresse på leverandørens forretningssted, hvortil han kan indgive eventuelle klager.”

I bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960, er det om reglens anvendelsesområde anført, at “bestemmelsen tager sigte på f.eks. brug af servicetelefoner mv., hvor telefontjenesten udføres, når forbrugeren ringer op, og hvor forbrugeren betaling opkræves af telefonselskabet.”

10.3.3. Udvalgets overvejelser

10.3.3.1. Indledning

Forbrugerftalelovens §§ 11 og 11 a om oplysningspligt ved fjernsalgsaftaler vedrørende varer og tjenesteydelser og om bekræftelse af oplysningerne på varigt medium er en gennemførelse af det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 4 og 5.

Direktivet indeholder ikke en bagatelgrænse for kravet om oplysningspligt eller meddelelse af oplysninger på varigt medium, således at varer og tjenester, der alene koster mindre beløb, er undtaget fra kravet. Efter udvalgets opfattelse er der ikke adgang for medlemsstaterne til at indføre en sådan bagatelgrænse.

Direktivet indeholder heller ikke en generel undtagelse fra kravet om varigt medium for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende varer og tjenesteydelser indgået via en mobiltelefon. Sådanne aftaler er således som udgangspunkt omfattet af de almindelige fjernsalgsregler, herunder kravene om oplysningspligt og meddelelse af oplysninger på varigt medium, og der er ikke adgang for medlemsstaterne til at afvige fra disse krav.

Som det fremgår ovenfor, indeholder direktivet dog på et enkelt punkt en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium, jf. herved direktivets artikel 5, stk. 2, og forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5. Undtagelsen vedrører alene kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium og ikke kravet om forudgående oplysningspligt, jf. direktivets artikel 4 og forbrugerftalelovens § 11, og undtagelsen indebærer heller ikke, at aftalen er undtaget fra direktivets eller lovens regler om fortrydelsesret.

Spørgsmålet om behovet og mulighederne for at ændre den gældende undtagelsesbestemmelse i forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, overvejes nedenfor i afsnit 10.3.3.2. Herefter gennemgås i afsnit 10.3.3.3 spørgsmålet om, hvordan kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium kan opfyldes i de tilfælde, hvor dette krav gælder.

10.3.3.2. Behovet og mulighederne for at ændre den gældende undtagelsesregel i forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5

Undtagelsen i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 5, stk. 2, og forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, vedrører alene tilfælde, hvor der sker *opfyldelse via den anvendte fjernkommunikationsteknik*, og ikke tilfælde, hvor f.eks. en vare bestilles via fjernkommunikationsteknik, idet varen jo må leveres fysisk og ikke kan opfyldes via selve fjernkommunikationsteknikken. Det er endvidere en betingelse, at vederlaget opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel og ikke særskilt af tjenesteyderen selv.

Det er udvalgets opfattelse, at det af direktivbestemmelsens ordlyd fremgår, at bestemmelsen ikke omfatter tilfælde, hvor der er tale om en serie af leveringer via den anvendte fjernkommunikation – f.eks. nyhedsformidlingstjenester, hvor der løbende sendes oplysninger til forbrugeren. I disse tilfælde sker der således ikke levering “samlet på en gang”, og der er mulighed for inden eller i forbindelse med leveringen at opfylde kravene til meddelelse af oplysninger.

Dette følger efter udvalgets opfattelse også af den gældende regel i forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5.

Af ordlyden af artikel 5, stk. 2, fremgår på den anden side, at undtagelsen i hvert fald omfatter tilfælde, hvor opfyldelsen sker i og med, at forbrugeren anvender den pågældende fjernkommunikationsteknik og afkræves

vederlag for ydelsen af udbyderen af denne fjernkommunikationsteknik.

Dette følger ligeledes af forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, jf. herved bestemmelsens ordlyd og de ovenfor refererede bemærkninger, hvor der som eksempel er nævnt brug af servicetelefoner mv., hvor telefontjenesten udføres, når forbrugeren ringer op. Herudover kan efter udvalgets opfattelse nævnes deltagelse i konkurrencer og afstemninger i forbindelse med tv-programmer, hvor tjenesten udføres i forbindelse med selve SMS-beskeden, og hvor faktureringen foretages af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel.

Udvalget finder endvidere, at det efter direktivbestemmelsens ordlyd må antages, at undtagelsen omfatter andre enkeltstående ydelser, uanset at disse ikke leveres i og med forbrugers bestilling, jf. herved formuleringen “når disse tjenesteydelser leveres samlet på en gang”.

Efter udvalgets opfattelse synes forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, herved at afvige fra direktivbestemmelsen, idet det fremgår af den danske regel, at “bestilling og udførelse” skal ske på én gang ved brug af fjernkommunikation.

Noget andet er, at det i praksis ofte vil være sådan, at opfyldelsen sker samtidig med bestillingen eller i ganske nær tilknytning hertil – i løbet af et par sekunder – fordi der i høj grad er tale om automatiserede tjenester, således at når man har afsendt bestilling pr. SMS på f.eks. et logo, bliver logoet automatisk leveret kort tid efter. Den danske gennemførelsesbestemmelse synes imidlertid uanset dette at give forbrugeren en lidt udvidet beskyttelse i forhold til direktivteksten ved ikke også at undtage enkeltstående tjenester, hvis levering ikke påbegyndes i det øjeblik, forbrugeren bestiller ydelsen via fjernkommunikationsteknikken, herunder f.eks. bestilling via en SMS-besked af resultatet af en fodboldkamp, der spilles senere på dagen. Da det generelle fjernsalgsdirektiv er et minimumsdirektiv, er den gældende regel dog ikke direktivstridig.

I bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, er det ikke anført, at der er tale om en i forhold til direktivbestemmelsen udvidet beskyttelse, og det fremgår derfor ikke klart, om det har været tilsigtet at indføre en undtagelse, som er snævrere end direktivets. Dette hænger muligvis sammen med, at direktivet og gennemførelsesloven er vedtaget på et tidspunkt, hvor handel over mobilnettet endnu ikke var udbredt. Undtagelsen har således sandsynligvis været møntet på de rene servicetjenester pr. telefon, og formuleringen af den danske lovbestemmelse er formentlig sket med dette eksempel i tankerne.

Ved brev af 16. december 2002 til IT-Brancheforeningen har Justitsministeriet vedrørende undtagelsesbestemmelsen anført, at reglen i forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, formentlig tager sigte på situationer, hvor opfyldelsen af aftalen sker i forbindelse med eller i ganske nær tilknytning til, at forbrugeren anvender den pågældende fjernkommunikationsteknik til bestilling, og hvor der således ikke er praktisk mulighed for eller god mening i at stille krav om meddelelse af oplysninger om betaling mv. i forbindelse med aftalens indgåelse eller leveringen, idet aftalen i disse tilfælde opfyldes i og med bestillingen.

Som det fremgår, synes der herved at være accepteret en vis mindre tidsmæssig forskydning i forhold til bestillingen, hvilket formentlig bl.a. hænger sammen med, at i tilfælde, hvor der er tale om automatiserede tjenester, bliver tjenesten – f.eks. en ringetone – leveret automatisk ganske kort tid efter afsendelse af bestillingen pr. SMS, og forbrugeren vil i sådanne tilfælde ikke kunne nå at få oplysningerne på varigt medium, inden aftalen er opfyldt.

I Sverige og Norge har man implementeret artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv i overensstemmelse med direktivbestemmelsens ordlyd, og i disse lande fortolkes bestemmelsen som omfattende også enkeltstående tjenester, uanset at disse ikke leveres i og med forbrugers afgivelse af bestillingen. Efter det oplyste har gennemførelsesbestemmelserne ikke givet anledning til særlige problemer i disse lande.

Udvalget har forståelse for de argumenter, som branchen har anført til støtte for at udvide anvendelsesområdet for § 11 a, stk. 5, således at det ikke stilles som et krav, at der skal være samtidighed mellem bestillingen og ydelsens levering. Der kan således være gode grunde til at ændre forbrugerftalelovens § 11 a, stk. 5, således at bestemmelsen får et indhold, der i det væsentlige svarer til artikel 5, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, og således at det generelt accepteres, at leveringen ikke sker samtidig med bestillingen, når blot der er tale om enkeltstående ydelser. Udvalget er i den forbindelse enig i, at det kan forekomme unødigt omstændeligt for både den erhvervsdrivende og forbrugeren, hvis forbrugeren som følge af en aftale om levering af f.eks. en ringetone til 10 kr. skal meddeles samtlige de oplysninger, der følger af forbrugerftalelovens §§ 11 og 11 a på varigt medium.

Udvalget tillægger det dog samtidig betydelig vægt at sikre forbrugeren imod uventet store telefonregninger, og sådanne regninger kan let blive konsekvensen, såfremt forbrugeren i en regningsperiode har bestilt et større antal SMS-relaterede ydelser uden at gøre sig klart, at bestillingerne faktisk vedrører overtaksede SMS'er.

Udvalget finder derfor, at det bør være en betingelse for at bringe undtagelsesreglen i anvendelse, at forbrugeren er bekendt med prisen og med fortrydelsesretten. I kravet om kendskab til fortrydelsesretten ligger i den forbindelse også et krav om kendskab til fristens længde og om, hvortil en meddelelse om fortrydelse skal sendes. Som nævnt nedenfor skal den erhvervsdrivende alligevel fremsende en SMS-besked til forbrugeren for at få dennes samtykke til, at tjenesten leveres inden udløbet af fortrydelsesretten. Dette er således en betingelse for, at fortrydelsesretten kan bringes til ophør samtidig med tjenestens påbegyndelse, jf. den gældende lovs § 12, stk. 2, som er direktivbestemt. Der ligger allerede heri et krav om, at forbrugeren skal gøres bekendt med fortrydelsesretten – for ellers kan forbrugeren jo ikke give det krævede samtykke – og det vil være let for den erhvervsdrivende i samme SMS-besked også at oplyse om prisen for ydelsen. Udvalget finder på denne baggrund, at det ikke kan anses for særligt byrdefuldt for den erhvervsdrivende, at undtagelsesreglens anvendelse betinges af, at forbrugeren er bekendt med prisen og fortrydelsesretten.

Det er endvidere udvalgets opfattelse, at undtagelsesbestemmelsen bør begrænses til alene at omfatte tjenester, hvis pris ikke overstiger et beløb på 75 kr. Baggrunden for forslaget om indsættelse af en sådan beløbsgrænse er et ønske om at sikre, at undtagelsen – der som nævnt er møntet på tjenester, som koster små beløb, og som derfor ikke ressourcemæssigt kan bære, at der skal ske opfyldelse af alle de foreskrevne oplysninger på varigt medium – ikke gives et for vidt anvendelsesområde. Fra IT- og telebranchens side har ønsket om en udvidelse af den gældende undtagelse i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 5, da også været begrundet med hensynet til de nævnte tjenester til mindre beløb.

Udvalget finder ikke, at der kan peges på særlige forbrugerbeskyttelseshensyn, der taler imod den skitserede ændring af den gældende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 5.

Bestemmelsen vedrører for det første kun tjenester, der leveres via den anvendte fjernkommunikationsteknik, og ikke varer eller tjenesteydelser som f.eks. en håndværkertjenesteydelse, der skal leveres i den "fysiske" verden.

Herudover vil der være tale om tjenester, der koster forholdsvis små beløb, og aftalevilkårene vedrørende tjenesten er forholdsvis enkle ("du får en ringetone, vi overtagerer din telefonregning med 10 kr."). Desuden vil forbrugeren skulle være bekendt med prisen for ydelsen og med fortrydelsesretten og vil endvidere på begæring kunne få oplysning om en fysisk adresse, hvortil den pågældende kan indgive eventuelle klager.

Abonnementsaftaler om f.eks. løbende levering af nyheder eller en løbende aftale om levering af chat-tjenester vil ikke være omfattet. Sådanne tjenester er ofte noget dyrere og aftalevilkårene som regel mere komplicerede, idet aftalen må regulere spørgsmål om f.eks. opsigelse og prisændringer.

Det bemærkes endvidere, at direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ikke indeholder en tilsvarende undtagelse fra kravet om at meddele oplysninger på varigt medium, og betalingstjenester omfattet af det finansielle fjernsalgsdirektiv vil dermed heller ikke være omfattet af en sådan ændret undtagelsesregel. Undtagelsen vil således ikke omfatte selve faktureringsaftalen mellem forbrugeren og teleselskabet, der må anses for en finansiell tjenesteydelse, jf. nærmere herom i kapitel 7.2.3.3.

De tjenester, der herefter vil være omfattet af undtagelsen, vil således være tjenester, hvor bestillingen og selve leveringen sker via det samme kommunikationsmiddel – f.eks. over telefonen eller mobiltelefonen – og kun enkeltstående tjenester, der ikke koster mere end 75 kr. Det vil endvidere – som hidtil – være en betingelse, at faktureringen af tjenesten sker via udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, dvs. det pågældende teleselskab. Dermed vil undtagelsen f.eks. omfatte SMS-tjenester og tjenester, der udbydes på de såkaldte 90-numre (numre, hvor teleselskabet som integreret del af takseringen for opkaldet også fakturerer for indholdstjenesten). Undtagelsen vil derimod ikke omfatte de telefonsextjenester, som udbydes på almindelige ikke-overtaksede numre, og som faktureres af indholdsudbyderen selv direkte over for kunden. Disse tjenester har givet anledning til adskillige klager i Forbrugerklagenævnet.

Der henvises til § 12, stk. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov.

Som nævnt ovenfor, giver det generelle fjernsalgsdirektiv ikke mulighed for at undtage de tjenester, som er

omfattet af bestemmelsen, fra direktivets regler om *fortrydelsesret*. En tjenesteyder, som vil sikre sig imod, at forbrugeren kan fortryde sin bestilling, efter at opfyldelsen er påbegyndt, må derfor sikre sig, at forbrugeren giver sit samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. lovudkastets § 18, stk. 4, og artikel 6, stk. 3, 1. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Det er i den forbindelse udvalgets opfattelse, at forbrugers samtykke ikke vil kunne anses for indhentet ved, at en virksomhed i sit markedsføringsmateriale som led i opfyldelsen af den prækontraktuelle oplysningspligt anfører, at forbrugeren ved sin bestilling samtidig giver samtykke til, at fortrydelsesretten ophører ved levering inden fortrydelsesfristens ophør. En sådan angivelse ville reelt være ensbetydende med, at der for den pågældende virksomheds tjenester slet ikke gælder en fortrydelsesret og måtte derfor anses for en omgåelse af fortrydelsesreglerne. Samtykkekravet vil derimod f.eks. kunne opfyldes ved, at virksomheden efter at have modtaget forbrugers bestilling via SMS sender forbrugeren en SMS-besked, hvori det angives, at forbrugeren efter loven kan fortryde aftalen ved at sende en meddelelse herom til virksomheden inden 14 dage fra aftalens indgåelse, men at forbrugeren ved afsendelse af endelig bestilling giver samtykke til, at tjenesten leveres inden udløbet af fortrydelsesfristen, således at fortrydelsesretten ophører, når udførelsen påbegyndes.

Det bemærkes endelig, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, i almindelighed ikke kan anses for erhvervsdrivende i forbrugerftalelovens forstand. Dette er ensbetydende med, at lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. ikke vil gælde i tilfælde, hvor en forbruger via sin telefon eller mobiltelefon indbetaler et beløb i forbindelse med en sådan indsamling. Den ovenfor foreslåede beløbsgrænse vil således ikke gælde i sådanne tilfælde.

10.3.3.3. Kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorledes der kan ske opfyldelse af kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium i de tilfælde, hvor dette krav gælder, henvises til afsnit 7.2.5.3 vedrørende definitionsbestemmelsen om varigt medium i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Som det fremgår heraf, følger det efter udvalgets opfattelse af direktivets definition sammenholdt med betragtning 20 i direktivets præambel, at kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium indebærer krav om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode af de personligt modtagne oplysninger.

Som det videre fremgår, er det udvalgets opfattelse, at en almindelig mobiltelefon, der alene kan modtage SMS-beskeder, formentlig ikke med den nuværende teknologi – hvor lagringskapaciteten fortsat er så begrænset, at brugeren må slette beskederne fra tid til anden for at have plads nok – kan anses at opfylde kravene til varigt medium. En MMS-telefon har en større lagringskapacitet og vil muligvis kunne anses for at opfylde kravene til et varigt medium. Det må under alle omstændigheder forudses, at mobiltelefonernes lagringskapacitet i takt med udviklingen af mobiltelefonien vil få et sådant omfang, at kravene til varigt medium med tiden vil kunne anses for opfyldt.

En hjemmeside vil som udgangspunkt ikke kunne anses for et varigt medium i direktivets forstand, jf. herved pkt. 20 i direktivets præambel, der er citeret ovenfor. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret, således at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren kan reproducere de modtagne oplysninger. Herudover kan det muligvis give anledning til tvivl, om kravet om personlig meddelelse af oplysningerne kan anses for opfyldt ved meddelelse via en hjemmeside.

Af præambelteksten fremgår dog omvendt, at det ikke er udelukket, at en hjemmeside kan opfylde kravene til et varigt medium.

På denne baggrund er det udvalgets opfattelse, at kravet om personlig meddelelse af oplysningerne formentlig vil kunne anses for opfyldt også ved meddelelse af oplysningerne via en hjemmeside. Udvalget finder derfor, at det afgørende for, om en hjemmeside kan anses at opfylde kravene til et varigt medium, må være, om der er tale om en indretning, der medfører, at den pågældende hjemmeside indeholdende de foreskrevne oplysninger ikke kan ændres, og at hjemmesidens adresse er meddelt forbrugeren på varigt medium.

Udvalget finder herefter, at kravene til et varigt medium formentlig vil kunne opfyldes ved f.eks. pr. e-mail at sende forbrugeren et link til en "låst" (skrivebeskyttet) hjemmeside, som indrettes på en sådan måde, at der er sikkerhed for, at de oplysninger, der ligger på hjemmesiden, ikke ændres i en rimelig periode, f.eks. i en periode på

1 år.

Af hensyn til, at forbrugeren får de væsentligste oplysninger på en hurtig og nem måde, finder udvalget dog samtidig, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis ordningen blev indrettet således, at forbrugeren – samtidig med, at alle de foreskrevne oplysninger fremgår af WEB-siden – får meddelelse via e-mailen af de væsentligste oplysninger, herunder oplysning om en eventuel fortrydelsesret.

Den erhvervsdrivende vil have bevisbyrden for, at de foreskrevne oplysninger er meddelt forbrugeren på et varigt medium. Af direktivets definition på varigt medium følger det som nævnt, at forbrugeren i en rimelig periode skal have adgang til at reproducere oplysningerne med henblik på fremtidig konsultation.

I takt med den teknologiske udvikling vil flere og flere tekniske indretninger kunne opfylde kravene til varigt medium. Som eksempler kan nævnes disketter, e-mail og – forudsat at de ovennævnte kriterier er opfyldt – WEB-sider på internettet og med tiden også mobiltelefoner. Disse tekniske indretninger har vundet meget stor udbredelse i store dele af befolkningen. Det er f.eks. almindeligt at have en personlig computer med adgang til e-post og internettet eller at have adgang til en sådan på sin arbejdsplads. De dele af befolkningen, der ikke privat eller arbejdsmæssigt har almindelig daglig adgang hertil, vil kunne få sådan adgang via offentlige biblioteker.

At den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at der er sket meddelelse af oplysningerne på et medium, der opfylder kravene til et varigt medium, kan efter udvalgets opfattelse ikke medføre et krav om, at den erhvervsdrivende sikrer sig, at forbrugeren har personlig adgang til at omsætte det varige medium til papirformat.

Det kan således f.eks. ikke kræves af en erhvervsdrivende, der vælger at lægge de foreskrevne oplysninger og aftalevilkårene på en hjemmeside eller sender dem med en e-post, at den pågældende sikrer sig, at forbrugeren har en personlig computer med internet og e-post, hvortil er knyttet en printer. Det afgørende er, om forbrugeren efter at have fået meddelt adressen på varigt medium har adgang til oplysningerne, og i det nævnte eksempel vil forbrugeren kunne få adgang til oplysningerne via en computer på et offentligt bibliotek.

Som det nærmere fremgår af kapitel 7.2.5.3, er der på dette punkt ikke fuld overensstemmelse med bemærkningerne til den gældende afgrænsning af begrebet varigt medium.

Af artikel 5, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser følger det imidlertid samtidig, at forbrugeren på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet vedrørende en finansiell tjenesteydelse har ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir.

En tilsvarende bestemmelse gælder ikke for fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Af hensyn til de dele af befolkningen, der ikke har almindelig adgang til eller er fortrolige med anvendelsen af moderne teknologi, finder udvalget imidlertid, at det vil være rimeligt at gøre artikel 5, stk. 3, i det finansielle direktiv til en generel regel, således at den også finder anvendelse i relation til fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Der henvises til § 15 i udkastet til en ny forbrugerftalelov.

10.4. Opsigelse af løbende aftaleforhold, forbrugerftalelovens kapitel 5

10.4.1. Indledning

Ved siden af de ovenfor gennemgåede områder, som er særligt fremhævet i kommissoriet, kan der efter udvalgets opfattelse være anledning til på yderligere et område at overveje indholdsmæssige ændringer af de gældende regler. Det drejer sig om reglerne i forbrugerftalelovens kapitel 5 om forbrugers ret til i visse tilfælde at opsiges en abonnementsaftale inden for en vis længste periode. Udvalget stiller dog ikke forslag om regelændringer, jf. nærmere nedenfor.

I det følgende gennemgås først de gældende regler i forbrugerftalelovens kapitel 5 samt øvrige regler, der indeholder krav om maksimale bindingsperioder (afsnit 10.4.2), og herefter følger udvalgets overvejelser (afsnit 10.4.3).

10.4.2. Gældende ret

10.4.2.1. Forbrugeraftaleloven

Efter forbrugerftalelovens § 14, stk. 1, har en forbruger ved aftaler om visse løbende tjenesteydelser ret til at opsige aftalen med et varsel på 3 måneder til udgangen af en måned, når der er gået 9 måneder efter aftalens indgåelse.

Omfattet af bestemmelsen er aftaler om en løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til mod vederlag

- at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre
- at udføre vagt- eller redningstjeneste
- at give undervisning
- at udføre bogførings-, regnskabs- eller revisionsvirksomhed
- at yde legemspleje eller
- at yde andre lignende tjenester.

Bestemmelsen er ensbetydende med, at forbrugeren i disse tilfælde har ret til at komme ud af aftalen, når der er forløbet 12 måneder fra aftalens indgåelse.

Efter § 14, stk. 2, kan aftaler om abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter samt løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang opsiges med 3 måneders varsel, når der er forløbet 3 måneder fra aftalens indgåelse, hvilket vil sige, at forbrugeren har ret til at kunne komme ud af aftalen, når der er gået 6 måneder fra aftalens indgåelse.

Det samme gælder efter § 14, stk. 3, ved aftale om køb af et bogværk, ifølge hvilken de enkelte bind skal leveres efterhånden, hvis aftalen er indgået eller forbrugeren har fremsat tilbud i forbindelse med et møde uden for fast forretningssted.

Bestemmelserne i § 14, stk. 2 og 3, er ensbetydende med, at der ved abonnement på bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang er opsigelsesret efter stk. 2, uanset hvordan aftalen er indgået, mens der ved køb af bogværker kun er opsigelsesret, såfremt aftalen er indgået i forbindelse med et møde uden for fast forretningssted. Er aftalen således indgået ved dørsalg, er sondringen uden betydning, da opsigelsesretten efter stk. 3 er den samme som efter stk. 2, jf. herved Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 775.

Hvis en aftale omfattet af § 14, stk. 1-3, indgås ved anvendelse af en standardformular, skal denne indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket varsel og fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges, jf. § 14, stk. 4. Overtrædelse af denne bestemmelse straffes med bøde, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 1.

Af lovens § 15 følger det endvidere, at hvis forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen har betalt for en periode, der ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget for denne periode straks tilbagebetales.

Med undtagelse af § 14, stk. 3, der som nævnt ovenfor alene gælder for aftaler indgået i forbindelse med et møde uden for fast forretningssted, gælder reglerne om ret til opsigelse for alle typer af forbrugerftaler, dvs. uanset hvordan aftalen er indgået.

Reglerne i §§ 14 og 15 stammer tilbage fra den oprindelige vedtagelse af forbrugerftaleloven i 1978.

Som nævnt i kapitel 3.2 fremgår det af bemærkningerne til bestemmelserne, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 732, at formålet med reglerne er at sikre forbrugerne en ufravigelig ret til at opsige visse langvarige kontrakter med et rimeligt varsel. Som begrundelse herfor er henvist til, at forbrugeren ved indgåelsen af sådanne aftaler ofte ikke er i stand til at vurdere værdien af den erhvervsdrivendes ydelse, og at aftaler af denne type ofte binder forbrugeren for en meget lang periode og kun kan opsiges på bestemte tidspunkter og med et langt varsel.

I bemærkningerne er videre anført, jf. sp. 732 og 776, at det er forudsat, at bestemmelsen i § 14 ikke på forhånd udelukker, at forbrugeren i det enkelte tilfælde vil kunne påberåbe sig generalklausulen i aftalelovens § 36 som grundlag for tilsidesættelse af en bestemmelse om en vis tids uopsigelighed, uanset at aftalen er forenelig med opsigelsesretten efter § 14.

Vedrørende afgrænsningen af § 14, stk. 1, til at gælde for visse nærmere bestemte langvarige abonnementskontrakter er det anført, at bestemmelsen omfatter de fleste typer af langvarige kontrakter, som

forbrugerne i praksis kommer ud for, bortset fra forsikring og leje. At forsikringsaftaler ikke blev medtaget, beror ifølge bemærkningerne på, at spørgsmålet om indførelse af en ufravigelig opsigelsesret for disses vedkommende var under overvejelse i Justitsministeriets udvalg om forsikringsaftaleloven. Man fandt det endvidere rigtigst ikke at medtage aftaler om leje af løsøre under opsigelsesreglen, idet lejen ofte fastsættes under hensyn til kontraktens løbetid.

Om længden af den i § 14, stk. 1, fastsatte maksimale bindingsperiode på 9 måneder fremgår det af bemærkningerne sp. 773, at Forbrugerkommissionen i sin betænkning (738/1975) havde stillet forslag om en bindingsperiode på 1 år kombineret med et opsigelsesvarsel på 6 måneder, men at Justitsministeriet fandt det rigtigst i lovforslaget at stille forslag om en vis skærpelse i forhold hertil. Det anførtes i den forbindelse, at de foreslåede frister på 9 og 3 måneder efter ministeriets opfattelse i tilstrækkeligt omfang varetager hensynet til de erhvervsdrivende.

Hvad angår længden af den i § 14, stk. 2, fastsatte længste bindingsperiode på 3 måneder, anføres det i bemærkningerne sp. 774, at man har fundet det rigtigst at stille forslag om en kortere bindingsperiode i disse tilfælde, og at de hensyn, som ved visse aftaler om løbende tjenesteydelser taler for, at den erhvervsdrivende bør kunne forlange, at forbrugeren binder sig for op til et år efter indgåelsen, ikke gør sig gældende med samme styrke ved aftaler om abonnement på aviser og tidsskrifter mv.

Om baggrunden for reglen i § 14, stk. 3, fremgår det af bemærkningerne sp. 774 f, at der efter forslaget fortsat skulle være adgang til dørsalg af bøger, og reglen i § 14, stk. 3, skulle – som et supplement til fortrydelsesretten – sikre forbrugeren mod misbrug i forbindelse hermed.

10.4.2.2. Øvrige regler om længste opsigelsesvarsler

Som eksempler på øvrige regler om længste bindingsperioder og opsigelsesvarsler kan nævnes følgende:

Teletjenester: Efter § 10, stk. 1, i lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet (lovbekendtgørelse nr. 661 af 10. juli 2003) er videnskabsministeren bemyndiget til at fastsætte regler med henblik på at forpligte udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere til at sikre en række grundlæggende brugerrettigheder i forbindelse med aftaler om levering af sådanne tjenester.

Af lovens § 10, stk. 2, nr. 1, følger det, at der bl.a. kan fastsættes krav om slutbrugeres ret til en kontrakt, adgang til opsigelse og udbyderens oplysningsmæssige forpligtelser, krav til indholdet af kontrakten, herunder minimumskrav til indholdet af vilkår om maksimale bindingsperioder, varsling af pris- og vilkårsændringer mv.

Bemyndigelsen er senest udnyttet i bekendtgørelse nr. 666 af 10. juli 2003 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, og efter bekendtgørelsens § 8, stk. 1, nr. 2, jf. stk. 2, pålægges det udbyderne i forbruger køb, jf. købelovens § 4 a, at sikre, »at slutbrugere fem måneder efter kontraktens indgåelse til enhver tid med et varsel, der maksimalt kan fastsættes til én måned, kan opsiges kontrakten uden yderligere omkostninger, og at en eventuel forudbetalt ydelse refunderes forholdsmæssigt, uanset om der i kontrakten om adgang til udbyders elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester er vilkår, som direkte eller indirekte binder slutbrugeren længere end seks måneder«.

Forsikring: Forsikringsaftaleloven regulerer ikke spørgsmålet om bindingsperioder og opsigelsesvarsler. I forbindelse med ændringen af forsikringsaftaleloven i 2003 (lov nr. 434 af 10. juni 2003) blev spørgsmålet om at indføre en civilretlig regel, der ville give forsikringstageren en ret til at opsiges en forbrugerforsikringsaftale med et kort varsel, indgående drøftet i Folketinget. Under hensyn til, at en sådan ordning reelt ville fratage forbrugerne muligheden for at tegne forsikringer med et længere opsigelsesvarsel til en billigere præmie, blev en sådan civilretlig opsigelsesret ikke indført.

I stedet blev der med § 57, stk. 1, i lov nr. 453 af 10. juni 2003 om finansiel virksomhed (nu lovbekendtgørelse nr. 1268 af 19. december 2003) indført en offentligretlig regel om, at et forsikringsselskab, der udbyder forbrugerforsikringer, skal tilbyde, at de pågældende forsikringer kan tegnes med vilkår om, at forsikringen kan opsiges af forsikringstageren med et varsel på 30 dage til udgangen af en kalendermåned. Bestemmelsen træder i kraft den 1. juli 2004. Den gælder ikke for livsforsikring og ejerskifteforsikring tegnet i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom mv. og heller ikke for korttidsforsikringer, medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring, jf. § 57, stk. 3.

Kreditaftaler: Af § 26 i kreditaftaleloven (lov nr. 398 af 13. juni 1990 med senere ændringer) følger det, at en forbruger til enhver tid kan betale sin gæld i henhold til en kreditaftale, uanset om gælden er helt eller delvis forfalden. Forbrugeren har i givet fald ret til reduktion af kreditomkostningerne i overensstemmelse med reglerne i lovens § 27.

10.4.2.3. Forbrugerklagenævnets praksis

Forbrugerstyrelsen, der er sekretariat for Forbrugerklagenævnet, har over for udvalget oplyst, at det fremgår af de sager, som indbringes for klagenævnet, at det i dag er almindeligt at binde forbrugere i længere tid ved aftaler vedrørende brug af motionscentre, levering af tv-programmer via satellit og aftaler om hosting (dvs. værtstjenester såsom "web-hoteller", hvor indehavere af hjemmesider kan leje serverplads). Det er endvidere blevet almindeligt at leje løsøre, f.eks. leje af briller, mobiltelefoner, pc'ere, radio/tv, hårde hvidevarer, kopimaskiner, solarier mv. Der ses ofte bindingsperioder på et til fem år.

Forbrugerstyrelsen har endvidere oplyst over for udvalget, at baggrunden for, at forbrugeren ønsker at opsiges aftalen, i praksis bl.a. kan være, at der er opstået uforudsete omstændigheder, f.eks. at forbrugeren mister sit arbejde, bliver syg, flytter osv. Det forekommer også ganske ofte, at ydelsen ikke lever op til forbrugeren forventninger, uden at der kan siges at foreligge en egentlig misligholdelse, som kan medføre en ophævelse af aftalen. Herudover kan det ske, at forbrugeren ganske enkelt mister interessen for ydelsen.

Forbrugerklagenævnet har i flere afgørelser tilsidesat bindingsperioder og tilladt forbrugeren at komme ud af kontraktforholdet med et rimeligt varsel under henvisning til aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Der er således i sager vedrørende *medlemskab af motionscentre* eksempler på, at nævnet (eller nævnets flertal) har fundet, at en bindingsperiode på 12 måneder i en aftale om medlemskab af et fitnesscenter var urimelig og i stedet burde nedsættes til 6 måneder. Nævnet har endvidere i et tilfælde, hvor der uforudset var indtrådt hindringer for forbrugeren, nedsat varslet til 1 måned, jf. Juridisk Årbog 2000, s. 144, hvor en 12-måneders abonnementskontrakt på styrketræning kunne opsiges på grund af graviditet.

Herudover har nævnet i en række sager truffet afgørelse vedrørende længden af abonnement på satellit-tv, jf. Juridisk Årbog 2002-2003, s. 152 ff. Nævnet fandt i de pågældende sager, at en naturlig læsning af et vilkår i kontrakten om 12 måneders uopsigelighed kunne give læseren det indtryk, at vilkåret alene var knyttet til det første år. Kontrakten indeholdt ikke noget, som indicerede, at kontrakten efter et år ikke skulle kunne opsiges med et normalt, kort varsel. Nævnet fandt på denne baggrund, at forbrugeren havde været berettiget til at forstå aftalen således, at den efter det første års binding kunne opsiges med 30 dages varsel til udgangen af en måned, jf. aftalelovens § 38 b, hvorefter uklare standardvilkår skal fortolkes på den for forbrugeren gunstigste måde. Nævnet udtalte endvidere følgende:

“Det er i øvrigt nævnets opfattelse, at det i almindelighed må anses for urimeligt og stridende mod redelig handlede måde, såfremt en erhvervsdrivende indgår abonnementsaftaler med forbrugere indeholdende opsigelsesvilkår, som gør det vanskeligt for forbrugeren på længere sigt at bringe aftalen til ophør med et rimeligt varsel, jf. herved også § 14 i forbrugeraftaleloven (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer) vedrørende opsigelse af aftaler om visse løbende tjenesteydelser mv., som i relation til de af bestemmelsen omfattede aftaler sikrer, at forbrugeren efter 9 måneder altid kan komme ud af kontraktforholdet med et varsel på 3 måneder. Vilkår i abonnementsaftaler om fortløbende bindingsperioder på et år vil derfor kunne forventes lempet af nævnet i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, stk. 1, også henset til, at der ikke bør kunne spekuleres i, at en kunde glemmer at opsiges abonnementet på det rigtige tidspunkt af året, hvilket tidspunkt vil variere fra kunde til kunde.“

I sager om *leje af løsøre* har nævnet endvidere i adskillige sager tilsidesat vilkår om flere års uopsigelighed i lejekontrakter vedrørende f.eks. et tv, en vaskemaskine, et solarium, et køleskab osv. og i stedet fastsat et opsigelsesvarsel på 3 måneder. Nævnet har i den forbindelse udtalt, at hvis anskaffelsen af et varigt forbrugsgode skal finansieres ved midler hidrørende fra forbrugeren, bør dette ske under overholdelse af kreditaftalelovens regler, jf. herved kreditaftalelovens § 6, stk. 2, hvorfor en udlejer i forbrugerforhold ikke ses at have en loyal interesse i at betinge sig længere tids uopsigelighed, se f.eks. Juridisk Årbog 1999, s. 132.

Vedrørende *telefonabonnementer* har Forbrugerklagenævnet bl.a. truffet afgørelse i en sag, hvor en forbruger

ønskede sig løst fra et mobiltelefonabonnement før udløbet af bindingsperioden på 6 måneder. Da teleudbyderne efter udbudsbekendtgørelsens regler kan binde forbrugeren i indtil 6 måneder, og da forbrugeren ikke havde godtgjort forhold, der gjorde det urimeligt eller byrdefuldt at opretholde vilkåret, blev vilkåret om binding ikke tilsidesat af nævnet. En tilsvarende abonnementsaftale blev derimod tilsidesat i et tilfælde, hvor teleudbyderen få dage efter abonnementsaftalens oprettelse stillede krav om, at forbrugeren stillede en sikkerhed på 2.000 kr., jf. Juridisk Årbog 2001, s. 136.

10.4.3. Udvalgets overvejelser

Den gældende § 14 omfatter alene de områder, hvor man i 1978 havde konstateret et behov for beskyttelse. Som det fremgår af de ovennævnte eksempler fra Forbrugerklagenævnets praksis, er der siden den oprindelige vedtagelse af forbrugerftaleloven i 1978 sket en ændring/udvidelse af området for aftaler om langvarige kontraktforhold.

På baggrund af klagenævnets praksis har udvalget overvejet mulighederne for at udvide reglen i forbrugerftalelovens § 14, stk. 1, således at den gøres anvendelig også i forbindelse med aftaler om leje af løsøre og andre løbende kontraktforhold, herunder aftaler om adgang til motionscentre og levering af tv-programmer, hvor der i praksis har vist sig et behov for en beskyttelse af forbrugeren mod lange bindingsperioder.

Efter udvalgets opfattelse burde det i givet fald overvejes at indføre en generel regel frem for en regel, der på samme måde som den gældende lovs § 14, stk. 1, positivt opregner de ydelser, der er omfattet af opsigelsesretten.

En regel, der positivt opregner de omfattede ydelser, er således vanskelig at formulere og ville indebære risiko for, at ikke alle typer af løbende aftaler, hvor der er et beskyttelsesbehov, blev medtaget. Endvidere ville en sådan regel kunne give anledning til afgrænsningsvanskeligheder og tvister på området. En generel regel ville derimod formentlig kunne varetage hensynet til enkle regler, og samtidig ville de ovennævnte afgrænsningsvanskeligheder kunne undgås, og antallet af tvister begrænses.

Undtaget fra en sådan generel regel måtte i givet fald være de løbende aftaler, for hvilke bindingsperioder og opsigelsesvarsler mv. er reguleret i særlovgivningen, jf. herved afsnit 10.4.2.2, hvor der er anført eksempler på sådanne særregler. Reglen skulle heller ikke gælde for forsikringsområdet, idet der på forsikringsområdet for nylig er foretaget en regulering af spørgsmålet om forsikringstagerens opsigelsesret.

Med hensyn til længden af en generel maksimal bindingsperiode har det været overvejet at foreslå en videreførelse af den gældende bindingsperiode på 9 måneder kombineret med 3 måneders opsigelse. Det er herved forudsat, at reglen – på samme måde som den gældende regel i § 14 – ikke vil skulle afspejle, hvad der er den deklaratoriske bindingsperiode i mangel af en aftale, men at reglen tværtimod er udtryk for en minimumsbeskyttelse, som skal sikre, at forbrugeren under alle omstændigheder vil kunne komme ud af en løbende aftale efter samlet 1 år, uanset hvad parterne måtte have aftalt. Forbrugeren vil derudover have mulighed for at påberåbe sig, at et aftalt vilkår om uopsigelighed i en konkret situation er urimeligt, og at det som følge heraf bør tilsidesættes helt eller delvist i medfør af aftalelovens § 38 c sammenholdt med § 36, således at der fastsættes et opsigelsesvarsel, som er konkret rimeligt i den foreliggende situation.

Forbrugerrådet har imidlertid uanset dette udtrykt betænkelighed ved en generel regel med en samlet bindingsperiode på 1 år, som efter rådets opfattelse ville kunne føre til en forringelse af forbrugerbeskyttelsen. Der er herved blevet henvist til, at en sådan ordning i praksis vil kunne få den konsekvens, at ingen af de kontrakter, der er omfattet af bestemmelsen, bliver givet en kortere bindingsperiode end 1 år. Det er endvidere blevet anført, at der er risiko for, at bestemmelsen bliver "løftestang" for at udvide bindingsperioderne i andre lovregler med en kortere bindingsperiode.

Forbrugerrådet har i den forbindelse anført, at man går ind for en regel om en maksimal bindingsperiode på 3 maksimalt 6 måneder.

Efter udvalgets opfattelse må indførelse af en generel regel med en kortere maksimal bindingsperiode end den gældende i forbrugerftalelovens § 14, stk. 1, imidlertid forudsætte en række yderligere undersøgelser og overvejelser. Dette hænger sammen med, at en generel regel vil komme til at omfatte mange forskellige typer af abonnementsaftaler, hvorfor reglen vil skulle varetage meget forskelligartede hensyn. Reglen vil i den forbindelse også kunne komme til at omfatte ydelser, som udvalget ikke på forhånd kan forudse, og hvor det ikke vil være

rimeligt at fastsætte en maksimal bindingsperiode på under et år. Det må samtidig tages i betragtning, at man, i det omfang man afskærer parterne fra at aftale bindingsperioder på over 3 eller 6 måneder, samtidig indsnævrer mulighederne for gunstige rabatordninger for forbrugeren, f.eks. hvor den erhvervsdrivende udbyder abonnementsordninger til forskellige priser afhængig af kontraktens løbetid.

Selv om der efter udvalgets opfattelse synes at være et behov for at tilpasse den gældende regel i § 14 til forholdene i dag, vil en ændring af reglen i overensstemmelse med de ønsker, som er fremsat fra forbrugerside, således forudsætte yderligere undersøgelser og overvejelser, som udvalget ikke har haft mulighed for at foretage inden for de givne tidsmæssige rammer, og udvalget har på den baggrund ikke fundet anledning til at stille forslag om ændring af § 14 på det foreliggende grundlag. Der henvises til lovudkastets § 25, stk. 1.

Udvalg stiller endvidere forslag om en uændret videreførelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 14, stk. 2, vedrørende abonnemeter på aviser og løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang, jf. herved lovudkastets § 25, stk. 2.

Den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 14, stk. 3, om en maksimal bindingsperiode på 3 måneder kombineret med et opsigelsesvarsel på 3 måneder ved aftaler om køb af bogværk, ifølge hvilken de enkelte bind skal leveres efterhånden, gælder kun, hvis aftalen er indgået i forbindelse med et møde uden for fast forretningssted. Denne regel, der stammer tilbage fra 1978-loven, er begrundet med, at der fortsat skulle være adgang til dørsalg af bøger, og reglen i § 14, stk. 3, skulle således – som et supplement til fortrydelsesretten – sikre forbrugeren mod misbrug i forbindelse hermed, jf. herved også afsnit 10.4.2.1.

Som det nærmere fremgår af afsnit 10.2.6.1, stiller udvalget forslag om ophævelse af denne adgang til uanmodet personlig henvendelse vedrørende salg af bøger, jf. lovudkastets § 6, stk. 1, og en stor del af det beskyttelseshensyn, som reglen i § 14, stk. 3, skulle tjene, vil således ikke længere være til stede. Der vil dog fortsat være et beskyttelsesbehov, hvis aftaler om salg af bogværker indgås på messer, under arrangerede udflugter osv. Udvalget foreslår på denne baggrund den gældende regel i § 14, stk. 3, videreført, jf. lovudkastets § 25, stk. 2, 2. pkt.

Herudover foreslår udvalget, at de gældende regler i § 14, stk. 4, og § 15 videreføres uændret. Det samme gælder reglen i forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, hvorefter den erhvervsdrivendes overtrædelse af pligten efter den gældende § 14, stk. 4, til i en standardformular at give tydelig oplysning om opsigelsesvarsler mv. straffes med bøde. Der henvises til lovudkastets § 25, stk. 3, § 26 og § 29, stk. 1.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

[Denne publikation findes på adressen: http://jm.schultzboghandel.dk](http://jm.schultzboghandel.dk)

AFSNIT V: Lovudkast med bemærkninger

Kapitel 11 – Udvalgets udkast til en ny forbrugeraftalelov samt udkast til ændring af forsikringsaftaleloven

11.1. Udkast til en ny forbrugeraftalelov

*Udkast til lov om visse forbrugeraftaler*¹

Kapitel 1: Lovens område og definitioner

§ 1. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler, jf. § 3, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 2. Loven gælder ikke for

- 1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 6, stk. 2, nr. 3,
- 2) aftaler, der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater,
- 3) aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet, og
- 4) auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, medmindre der foreligger en uanmodet henvendelse omfattet af § 6, eller købet er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Stk. 2. Lovens kapitel 3 og 4 gælder for

- 1) aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 4, og
- 2) aftaler indgået uden for fast forretningssted om køb af varer, om tjenesteydelser eller om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud,

- a) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugeren bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, medmindre aftalen angår en vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg,
- b) under en udflugt, sammenkomst, forestilling mv. arrangeret af den erhvervsdrivende,
- c) på et offentligt sted eller på en udstilling, messe mv., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, eller
- d) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugeren bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, såfremt besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c.

Stk. 3. Lovens kapitel 6 og 8 gælder for aftaler indgået ved fjernsalg, jf. § 4.

§ 3. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, den pågældende har indgået, ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 3. Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 finder loven tillige anvendelse på aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

§ 4. Som fjernsalg betegnes aftale om varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen

- 1) indgås ved brug af fjernkommunikation, det vil sige ved kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk, og
- 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

§ 5. Ved en finansiel tjenesteydelse forstås enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.

Kapitel 2: Forbud mod uanmodet henvendelse mv.

§ 6. Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for telefoniske henvendelser om

- 1) bestilling af bøger,
- 2) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 3) formidling af forsikringsaftaler og
- 4) tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken én eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.

§ 7. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 6 er ikke bindende.

§ 8. Fremsender eller afleverer en erhvervsdrivende en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og skyldes dette ikke en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor.

Kapitel 3: Oplysningspligt

Oplysningspligtens område

§ 9. Den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke ved

- 1) køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning,
- 2) aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis
 - a) det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og
 - b) aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder,
- 3) aftaler om opførelse af bygning,

4) aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om forbruger aftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis, og

5) aftaler om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom.

Aftaler indgået uden for fast forretningssted

§ 10. Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som omfattet af § 2, stk. 2, nr. 2, skal den erhvervsdrivende på mødet med forbrugeren give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. I følgende tilfælde skal oplysningen gives ved overgivelsen af varen eller ved den første levering til forbrugeren:

ved køb af varer, bortset fra varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren's individuelle behov, eller

ved tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang.

Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser

§ 11. Inden der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

1) den erhvervsdrivendes navn, erhvervs mæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,

2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber,

3) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen,

4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor,

5) hvorvidt der er fortrydelsesret efter denne lov,

6) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges, og

7) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Stk. 2. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren endvidere ved begyndelsen af ethvert opkald fra den erhvervsdrivende have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

Stk. 3. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

§ 12. Hvis der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, skal de oplysninger, der er nævnt i § 11, stk. 1, nr. 1-5, meddeles forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal endvidere på den i stk. 1 anførte måde give oplysning om

- 1) betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice og
- 2) eventuel fortrydelsesret efter denne lov og om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes, og i fornødent omfang om reglerne i § 18, stk. 4, 1. pkt., og § 20, stk. 3.

Stk. 3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse. Ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen.

Stk. 4. Stk. 1 og 2 gælder ikke ved aftale om tjenesteydelse, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når

- 1) tjenesteydelsen leveres samlet på én gang,
- 2) vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel,
- 3) prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr., og
- 4) forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Stk. 5. I de i stk. 4 nævnte tilfælde skal forbrugeren dog på begæring have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser

§ 13. Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende meddele forbrugeren de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger. Herudover skal der gives oplysning om

- 1) CVR-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, og ellers det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
- 2) hvorvidt der er klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
- 3) fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,
- 4) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
- 5) det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 22, stk. 1,
- 6) en eventuel lovvalgs- og/eller værnetingsklausul i aftalen,
- 7) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden, og
- 8) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning.

Stk. 2. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra den erhvervsdrivende have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke nøjes med at give de i § 11,

stk. 1, nr. 2, 3 og 5, og § 13, stk. 1, nr. 3-5, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 14.

Stk. 3. § 11, stk. 3, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 4. Har den erhvervsdrivende inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale.

§ 14. Inden indgåelse af en aftale om en finansiel tjenesteydelse skal de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Stk. 2. Hvis aftalen indgås på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

Stk. 3. Er de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 13, stk. 4, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Fælles regler for fjernsalg

§ 15. Forbrugeren har på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

Bemyndigelse til udstedelse af administrative forskrifter

§ 16. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 10-15. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

Kapitel 4: Fortrydelsesret

Fortrydelsesrettens område

§ 17. Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

- 1) de i § 9, stk. 2, nævnte tilfælde,
- 2) finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer mv.,
- 3) aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, og
- 4) spil og lotteri.

Stk. 3. Kapitlet gælder dog for de i stk. 2, nr. 3 og 4, nævnte aftaler, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Fortrydelsesfristen og dens beregning

§ 18. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal forbrugeren benytte den fremgangsmåde, der følger af § 19, stk.

1 og 2, inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Stk. 2. Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter:

1) den dag aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller

2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Stk. 3. Ved fjernsalg af varer udløber fristen senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde. Ved fjernsalg af ikke-finansielle tjenesteydelser udløber fristen senest 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Stk. 4. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en ikke-finansiel tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Stk. 5. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

Stk. 6. Har forbrugeren fortrydelsesret efter § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, og angår aftalen en tjenesteydelse eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, kan det aftales, at den erhvervsdrivendes ydelse skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14 dage efter aftalens indgåelse, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden påbegyndelsen. Dette gælder dog kun, hvis forbrugeren, da denne anmodede om den erhvervsdrivendes besøg, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal underretning herom være kommet frem til den erhvervsdrivende inden det i 1. pkt. nævnte tidspunkt.

Stk. 7. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

§ 19. Forbrugeren skal inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 18, underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten, jf. dog stk. 2. Det er tilstrækkeligt for overholdelse af fristen, at underretningen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Stk. 2. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb tilbagesende eller tilbagegive det modtagne til den erhvervsdrivende. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende. Omkostningerne ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende påhviler forbrugeren. Har den erhvervsdrivende i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende.

Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer

§ 20. Fortrydelsesretten er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Ved fjernsalg af

varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, og ved køb af varer uden for fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde.

Stk. 2. Er varen blevet beskadiget eller forringet, uden at beskadigelsen eller forringelsen skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side, bevarer forbrugeren sin fortrydelsesret.

Stk. 3. Forudsat at forbrugeren er gjort opmærksom herpå, gælder fortrydelsesretten ikke for

1) varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi, og

2) forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

§ 21. Ved tilbagetræden fra en aftale omfattet af § 2, stk. 2, nr. 2, eller fra en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren.

Stk. 2. Har forbrugeren helt eller delvis betalt for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

Stk. 3. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den.

Stk. 4. I andre tilfælde skal tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende. Vedrører aftalen en vare, og afhenter sælgeren ikke varen inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit køberen. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

§ 22. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis

1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og

2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 13, stk. 1, nr. 5.

Stk. 2. Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse.

Stk. 3. Har forbrugeren helt eller delvis betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 1 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Stk. 4. Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb og/eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

Kapitel 5: Bortfald af tilknyttede aftaler

§ 23. Hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale efter regler i denne lov, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis.

Stk. 2. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse bortfalder endvidere en hertil knyttet fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Bortfalder en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1 eller stk. 2, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten.

Kapitel 6: Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser

§ 24. Medmindre andet er aftalt, skal den erhvervsdrivende ved aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser levere sin ydelse senest 30 dage efter den dag, forbrugeren afgav bestilling eller tilbud.

Stk. 2. Misligholder den erhvervsdrivende aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte ydelse som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, og den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren herom. Aftalevilkår, hvorefter forbrugeren bærer risikoen for, at varen eller tjenesteydelsen som helhed ikke kan leveres, er ikke bindende.

Stk. 3. Hæver forbrugeren aftalen i medfør af stk. 2, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugeren meddelelse om ophævelsen.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 gælder ikke for de i § 9, stk. 2, nr. 1-3 og 5, nævnte varer og tjenesteydelser.

Kapitel 7: Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.

§ 25. Ved aftaler om en løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til mod vederlag at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, at udføre vagt- eller redningstjeneste, at give undervisning, at udføre bogførings-, regnskabs- eller revisionsvirksomhed, at yde legemspleje eller at yde andre lignende tjenester kan forbrugeren, når der er gået 9 måneder efter aftalens indgåelse, opsiges aftalen med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

Stk. 2. Med samme varsel kan forbrugeren, når der er forløbet 3 måneder efter aftalens indgåelse, opsiges en aftale om tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter og om løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang. Det samme gælder ved aftale om køb af et bogværk, ifølge hvilken de enkelte bind skal leveres efterhånden, såfremt aftalen er indgået eller forbrugeren har fremsat tilbud uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Stk. 3. En aftale omfattet af stk. 1-2, der er indgået ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren. Bestemmelsen må ikke være uforenelig med forbrugeren ret til opsigelse efter stk. 1-2.

§ 26. Har forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget for denne periode straks tilbagebetales.

Kapitel 8: Visse lovvalgsaftaler

§ 27. Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.

Kapitel 9: Andre bestemmelser

§ 28. Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.

§ 29. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 6, stk. 1, og § 25, stk. 3, straffes med bøde. Med bøde straffes endvidere den, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentagen overtrædelse af

1) pligten efter kapitel 3 til at give oplysning om fortrydelsesretten eller

2) oplysningspligten efter § 13, stk. 1, nr. 4, § 13, stk. 2, jf. § 13, stk. 1, nr. 4, og § 14, stk. 1, jf. § 13, stk. 1, nr. 4.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

§ 30. Loven træder i kraft den 1. oktober 2004.

Stk. 2. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler indgået efter lovens ikrafttræden. For aftaler indgået inden lovens ikrafttræden anvendes de hidtil gældende regler.

§ 31. [Færøerne og Grønland]

11.2. Udvalgets udkast til ændring af forsikringsaftaleloven

Udkast til ændring af forsikringsaftaleloven 12

§ 1

I lov om forsikringsaftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 726 af 24. oktober 1986 som ændret senest ved lov nr. 434 af 10. juni 2003, foretages følgende ændringer:

1. Efter § 33 indsættes:

“I a. REGLER OM OPLYSNINGSPLIGT OG FORTRYDELSESRET MV.

Indledende bestemmelser

§ 34. Reglerne i dette kapitel gælder for forbrugerforsikringer, jf. § 2, stk. 4.

Stk. 2. Reglerne kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.

§ 34 a. Som fjernsalg betegnes i dette kapitel en forbrugerforsikringsaftale, der

a) indgås ved brug af fjernkommunikation, det vil sige ved kommunikation, der foregår, uden at parterne mødes fysisk, og

b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af forsikringsselskabet.

§ 34 b. Forsikringsselskabet må ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af en aftale.

Stk. 2. Et løfte afgivet af forbrugeren ved et forsikringsselskabs henvendelse i strid med stk. 1 er ikke bindende.

§ 34 c. Udfører forsikringsselskabet en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor.

Forsikringsselskabets informationspligt

§ 34 d. Forsikringsselskabet skal give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten efter § 34 i. Oplysningen skal gives senest ved udlevering af forsikringsbetingelserne, jf. dog §§ 34 e og 34 f vedrørende forsikringsaftaler indgået ved fjernsalg.

§ 34 e. Ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet give forbrugeren oplysning om

- 1) selskabets navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis et udenlandsk forsikringselskab har en repræsentant her i landet, eller hvis selskabet i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
- 2) CVR-nummeret samt om, at forsikringselskabet er undergivet tilsyn fra Finanstilsynet, ved udenlandske selskaber det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som selskabet måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
- 3) karakteren af og de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen,
- 4) den samlede pris for forsikringsydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter, herunder eventuelle afgifter og/eller omkostninger, der ikke betales via selskabet eller pålægges af dette, eller hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen,
- 5) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor,
- 6) hvorvidt der er adgang til at fortryde aftalen, og i givet fald oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,
- 7) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges,
- 8) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe ydelsen udbydes til den anførte pris,
- 9) hvorvidt der er klageadgang og i givet fald fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
- 10) eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
- 11) en eventuel lovvalgs- og/eller værnetingsklausul i aftalen,
- 12) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden, og
- 13) dækning efter lov om en garantifond for skadesforsikringselskaber eller efter eventuelle andre garantiordninger.

Stk. 2. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Stk. 3. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra forsikringselskabet have oplysning om selskabets navn samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til selskabet, samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan selskabet med forbrugers samtykke nøjes med at give oplysning om fortrydelsesretten samt om de i stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10 nævnte oplysninger. Selskabet skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 34 f.

Stk. 4. Har forsikringselskabet inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale.

§ 34 f. Inden indgåelse af fjernsalgsaftalen skal de i 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

Stk. 2. Hvis aftalen indgås på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

Stk. 3. Er de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 34 e, stk. 4, er forsikringsselskabets oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis selskabet har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

§ 34 g. Ved forsikringsaftaler indgået ved fjernsalg har forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

§ 34 h. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 34 d -34 g. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som selskabet skal give.

Fortrydelsesret

§ 34 i. Forbrugeren kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i §§ 34 j og 34 k (fortrydelsesret). Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, men dog kun, indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter.

Stk. 2. Der er ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikring, som vedrører rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid, der indgås for en aftalt periode af højst 1 måned (korttidsforsikring), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring.

Stk. 3. Der er endvidere ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

§ 34 j. Vil forbrugeren bruge sin fortrydelsesret, skal den pågældende underrette forsikringsselskabet herom inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Stk. 2. Fristen regnes ved tilbagetrædelse fra en forsikringsaftale, der er indgået ved fjernsalg, fra det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) den dag aftalen indgås, ved aftaler om livsforsikring dog den dag, hvor forbrugeren har fået meddelelse om aftalens indgåelse, eller
- 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter reglerne om oplysningspligt (§§ 34 d – 34 f) påhviler forsikringsselskabet at give på papir eller andet varigt medium.

Stk. 3. I andre tilfælde regnes fristen fra det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) den dag, forbrugeren har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, eller
- 2) den dag, hvor forbrugeren har fået tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten.

Stk. 4. Det er tilstrækkeligt for overholdelse af fortrydelsesfristen i henhold til stk. 1-3, at underretningen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Stk. 5. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

§ 34 k. Træder forbrugeren tilbage fra aftalen i medfør af §§ 34 i – 34 j, kan forsikringsselskabet ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale, hvor fortrydelsesfristen beregnes efter § 34 j, stk. 2, nr. 2, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret til forbrugeren efter forløbet af 14 dage fra aftalens indgåelse, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning 30 dage fra aftalens indgåelse. Det er dog en forudsætning herfor,

1) at forsikringsselskabet godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med § 34 f på varigt medium er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales, og

2) at det beløb, som forbrugeren pålægges at betale, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Stk. 3. Har forbrugeren betalt helt eller delvis, skal forsikringsselskabet med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 2 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til selskabet.

Stk. 4. Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb og/eller formuegode, som den pågældende måtte have modtaget af selskabet.

Bortfald af tilknyttede aftaler

§ 34 l. Hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale efter regler i dette kapitel, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med selskabet, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og selskabet dækker den aftalte betaling helt eller delvis.

Stk. 2. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale bortfalder endvidere en til aftalen knyttet anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af selskabet eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og selskabet.

Stk. 3. Bortfalder en tilknyttet aftale i medfør af stk. 1 eller stk. 2, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til aftaleparten.

Visse lovvalgsaftaler

§ 34 m. Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.“

2. § 97 a affattes således:

“**§ 97 a.** Uden for de tilfælde, der er omfattet af kapitel I a, har forsikringstageren ret til at træde tilbage fra en aftale vedrørende livsforsikring senest 30 dage efter, at den pågældende har fået forsikringsbetingelserne i hænde.

Stk. 2. Fristen regnes dog fra det tidspunkt, hvor forsikringstageren har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, hvis den pågældende har fået forsikringsbetingelserne i hænde før dette tidspunkt.

Stk. 3. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Stk. 4. Stk. 1 gælder ikke for

1) livsforsikring, der dækker en risiko, der kun strækker sig over en aftalt periode af højst 1 måned (korttidsforsikring), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring,

2) livsforsikring, der tegnes som gruppeforsikring eller anden kollektiv forsikring, hvor forsikringsaftalen indgås mellem selskabet og en repræsentant for forsikringstageren, og

3) livsforsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Stk. 5. Træder forsikringstageren tilbage fra forsikringsaftalen i medfør af stk. 1, frigøres den pågældende for alle forpligtelser i henhold til aftalen.

Stk. 6. Bestemmelserne i stk. 1-3 og 5 kan ikke fraviges til skade for forsikringstageren.“

3. § 134, stk. 1, affattes således:

“Forsikringsselskabets overtrædelse af § 3 a og § 34 b, stk. 1, straffes med bøde. Med bøde straffes endvidere det selskab, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentagen overtrædelse af

1) pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten efter §§ 34 d – 34 f eller

2) oplysningspligten efter § 34 e, stk. 1, nr. 10, § 34 e, stk. 3, jf. § 34 e, stk. 1, nr. 10, og § 34 f, stk. 1, jf. § 34 e, stk. 1, nr. 10.“

§ 2

Loven træder i kraft den 1. oktober 2004.

Stk. 2. Loven finder anvendelse på aftaler indgået efter lovens ikrafttræden. For aftaler indgået inden lovens ikrafttræden anvendes de hidtil gældende regler.

§ 3

[Færøerne og Grønland]

1. Gennemførelse af Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg og 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.

2. 1 Gennemførelse af 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.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Kapitel 12 – Bemærkninger til lovudkastet

12.1. Bemærkninger til udkastet til en ny forbrugeraftalelov

Til kapitel 1

Kapitlet indeholder en afgrænsning af lovens anvendelsesområde, herunder definitioner på en række centrale begreber samt generelle undtagelser fra loven.

Til § 1.

Bestemmelsen svarer til den gældende § 1, stk. 1, der fastlægger lovens anvendelsesområde til forbrugeraftaler og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Forbrugeraftalebegrebet, som i den gældende lov fremgår af § 1, stk. 2, er i lovudkastet flyttet til en selvstændig bestemmelse – udkastets § 3 – der uændret viderefører det gældende forbrugeraftalebegreb. At der på denne måde foreslås en opdeling af den gældende § 1, skyldes, at det foreslåede kapitel 1 indeholder en række definitioner, og det findes derfor mest hensigtsmæssigt at lade definitionen af en forbrugeraftale fremgå af en selvstændig bestemmelse.

Til § 2.

Til stk. 1: I *nr. 1* foreslås det at undtage forsikringsaftaler omfattet af forsikringsaftaleloven fra forbrugeraftalelovens område. De gældende regler om fortrydelsesret ved forbrugerforsikringer samt reglerne til gennemførelse af forsikringsbestemmelserne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslås i stedet indsat i forsikringsaftaleloven. Om baggrunden herfor henvises til betænkningens kapitel 8.3.

Lovens regler om uanmodede henvendelser gælder dog for henvendelser vedrørende formidling af forsikringsaftaler, jf. nærmere lovudkastets § 6, stk. 2, nr. 3.

Endvidere foreslås det i *nr. 2* at undtage aftaler indgået ved hjælp af vareautomater eller lignende automater.

Denne undtagelse svarer stort set til den gældende lovs § 10 c, stk. 1, nr. 5, der er indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 i forbindelse med gennemførelse af artikel 3, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5956. Som det fremgår heraf, omfatter undtagelsen bl.a. køb af togbillet fra automater på banegårde, køb af slik eller andre varer fra vareautomater og køb af benzin fra tankstationer. Som eksempler er endvidere nævnt møntvaskerier og vaskehaller til biler, mens internetbutikker ikke er omfattet af undtagelsen.

I *nr. 3* er det foreslået ligeledes at undtage aftaler om brug af offentligt tilgængelig telefon eller andet telekommunikationsmiddel, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af kommunikationsmidlet.

Denne undtagelse svarer til dels til den gældende regel i § 10 c, stk. 1, nr. 6, der har baggrund i artikel 3, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5956, hvoraf det fremgår, at "udbyderen" er den, der stiller automaten til rådighed. I forhold til den gældende undtagelse foreslås der dog en tilføjelse vedrørende "andet telekommunikationsmiddel". Hermed vil også brug af en offentligt tilgængelig computer være undtaget. Denne tilføjelse kan ikke anses for stridende mod det generelle fjernsalgsdirektiv.

Endelig foreslås det i *nr. 4* at undtage auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet, medmindre aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, jf. herom nedenfor.

Denne undtagelse svarer til den gældende ordning, jf. forbrugeraftalelovens § 5, stk. 3, nr. 10, og § 5, stk. 5 (vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted) og § 10 c, stk. 2 (vedrørende fjernsalg).

Ligesom efter gældende ret, jf. bemærkningerne til den gældende lovs § 10 c, stk. 2, Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5935 og 5956, er "elektroniske auktioner", f.eks. via internettet, ikke omfattet af undtagelsen. Baggrunden herfor er, at der ved sådanne elektroniske auktioner vil kunne være et væsentligt behov for forbrugerbeskyttelse.

Til stk. 2: I stk. 2 fastlægges det, at lovens kapitel 3 om oplysningspligt og kapitel 4 om fortrydelsesret gælder for aftaler indgået ved *fjernsalg*, jf. *stk. 2, nr. 1*, og for *visse aftaler indgået uden for fast forretningssted*, jf. *stk. 2, nr. 2*.

Fjernsalgsbegrebet er nærmere afgrænset i udkastets § 3, jf. herom i bemærkningerne til denne bestemmelse.

De *aftaler indgået uden for fast forretningssted*, der foreslås omfattet af lovens kapitel 3 og 4 om oplysningspligt og fortrydelsesret, afgrænses nærmere i *stk. 2, nr. 2*, til aftaler om køb af varer, tjenesteydelser eller løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen er indgået, eller forbrugeren har fremsat tilbud,

- a) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, medmindre aftalen angår en vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg,
- b) under en udflugt, sammenkomst, forestilling mv. arrangeret af den erhvervsdrivende,
- c) på et offentligt sted eller på en udstilling, messe mv., medmindre der foreligger køb, hvor varen og købesummen udveksles samtidig med aftalens indgåelse, eller
- d) i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, såfremt besøget er aftalt under et møde som nævnt i litra b eller c.

Der henvises desuden til lovudkastets § 6, stk. 1, hvorved der stilles forslag om, at det gældende forbud mod uanmodede personlige henvendelser udvides til at være et *generelt forbud mod at rette uanmodet personlig henvendelse* på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på indgåelse af en aftale, jf. nærmere nedenfor under bemærkningerne til denne bestemmelse.

Af forenklingssyn foretages der i det foreslåede *stk. 2, nr. 2*, en positiv opregning af de tilfælde, hvor reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret skal finde anvendelse, i stedet for – som efter den gældende lovs § 5 – at angive en hovedregel om fortrydelsesret med en lang række undtagelser for forskellige situationer samt undtagelser fra undtagelserne.

Set i forhold til det gældende beskyttelsesniveau vil *stk. 2, nr. 2*, i relation til køb af varer og visse abonnementsaftaler indebære en vis svækkelse af beskyttelsen, idet der ikke – således som det er tilfældet efter gældende ret, jf. forbrugeraftalelovens § 5, stk. 1, jf. *stk. 3, nr. 1 og 2*, modsætningsvis – vil være fortrydelsesret i de tilfælde, hvor forbrugeren selv har ringet efter den erhvervsdrivende. Forbrugeren må imidlertid, forinden den pågældende ringer, have gjort sig nogle overvejelser, og det overrumplingsmoment, der er karakteristisk for de uanmodede henvendelser, er derfor sædvanligvis ikke til stede.

I relation til tjenesteydelser vil der være tale om en vis mindre udvidelse af beskyttelsen, idet der efter gældende ret vedrørende andre tjenesteydelser end de abonnementsaftaler, der er nævnt i den gældende lovs § 5, stk. 3, nr. 2, ikke er fortrydelsesret, hvis forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, uanset under hvilke omstændigheder besøget er aftalt.

For at falde uden for de af *stk. 2, nr. 2*, litra a, omfattede aftaler skal der være tale om, at forbrugeren under andre omstændigheder end nævnt i litra d *udtrykkeligt* har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg. Anmodningen skal udtrykkeligt gå ud på, at forbrugeren ønsker en personlig henvendelse fra den erhvervsdrivende. En erhvervsdrivendes skriftlige meddelelse om, at den pågældende vil aflægge forbrugeren et besøg, hvis han ikke hører andet, eller en forbrugers anmodning om yderligere oplysninger via indsendelse af en udfyldt kupon er ikke tilstrækkeligt til, at der foreligger en udtrykkelig anmodning fra forbrugeren.

Har forbrugeren anmodet om besøg i ét øjemed, men aflægges det i et andet, vil der – ligesom efter retstilstanden i dag – være tale om en uanmodet henvendelse, således at forbrugeren vil kunne gøre ugyldighed gældende efter lovudkastets § 7, som svarer til den gældende lovs § 3. Hvis forbrugeren f.eks. efter i en annonce fra den erhvervsdrivende at have set et tilbud om billigt VVS-arbejde beder den erhvervsdrivende om et besøg, og den erhvervsdrivende herefter henvender sig med det formål tillige at afsætte en støvsuger, vil der være tale om en uanmodet henvendelse, således at forbrugeren kan gøre ugyldighed gældende vedrørende købet af støvsugeren.

Hvis forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at henvende sig med henblik på indgåelse af en aftale vedrørende fremstilling af f.eks. gardiner, og hvis der under den erhvervsdrivendes besøg på forbrugers initiativ indgås aftale om tilpasning af tæpper, vil der derimod ikke være tale om en uanmodet henvendelse, således at forbrugeren kan gøre ugyldighed gældende.

Selv om der er tale om et besøg, som forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om, vil der som udgangspunkt – ligesom efter gældende ret – være fortrydelsesret, såfremt aftalen kommer til at angå noget andet end det, som forbrugeren havde tænkt sig, dvs. hvis der ikke er overensstemmelse mellem genstanden for henholdsvis besøgsanmodningen og den under besøget indgåede aftale.

Hvis anmodningen om den erhvervsdrivendes besøg f.eks. vedrører reparation af et fjernsyn, og der under besøget i stedet indgås aftale om køb af et nyt fjernsyn, vil reglerne om fortrydelsesret finde anvendelse på købet af fjernsynet.

Tilsvarende vil der være fortrydelsesret, hvis forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at henvende sig med henblik på indgåelse af en aftale vedrørende fremstilling af gardiner, og der under den erhvervsdrivendes besøg tillige indgås aftale om f.eks. fremstilling af “væg til væg-tæpper”.

På samme måde som efter gældende ret vil der dog ikke være fortrydelsesret, hvis aftalen angår en vare eller tjenesteydelse, der er direkte forbundet med den vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg. Selv om det ikke fremgår udtrykkeligt af lovteksten, skal lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, på dette punkt forstås på samme måde som den gældende lovs § 5, stk. 3, nr. 1 og 3.

I det ovennævnte eksempel vedrørende hjemmebesøg med henblik på reparation af et fjernsyn vil der således ikke være fortrydelsesret, hvis der under besøget indgås aftale om f.eks. justering af en antenne. På samme måde vil der i tilfældet vedrørende fremstilling af gardiner ikke være fortrydelsesret, hvis der under besøget indgås aftale om køb af gardinstænger eller lignende, der har direkte tilknytning til aftalen om fremstilling af gardiner.

Endvidere kan som eksempel nævnes, at den erhvervsdrivende er tilkaldt til reparation af et vandværk, og det i forbindelse med besøget konstateres, at en rørdel skal udskiftes. Aftalen om udskiftning af rørdelen, vil – selv om der indgås særskilt aftale om køb heraf – typisk anses som en integreret del af tjenesteydelsen eller i hvert fald som et accessorium til aftalen om tjenesteydelsen og dermed direkte forbundet med denne, således at der ikke er fortrydelsesret vedrørende en sådan aftale.

Det samme gælder i et tilfælde, hvor en erhvervsdrivende er tilkaldt med henblik på reparation af et blandingsbatteri, men i stedet efter aftale med forbrugeren udskifter blandingsbatteriet.

Reglerne om fortrydelsesret finder heller ikke anvendelse, hvis den erhvervsdrivende er hidkaldt til rørarbejde, og der under besøget indgås aftale om yderligere rørarbejde et andet sted i boligen.

Der vil således ikke være fortrydelsesret, hvis aftalen angår andet arbejde af tilsvarende karakter, eller arbejde, der har en sådan sammenhæng med det aftalte, at en samtidig udførelse indebærer en økonomisk og arbejdsmæssig fordel for forbrugeren.

Som et eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor en erhvervsdrivende er tilkaldt med henblik på reparation af et blandingsbatteri, og hvor den erhvervsdrivende under besøget bliver bedt om at skifte en vandhane et andet sted i boligen. I et sådant tilfælde vil det indebære en økonomisk besparelse for forbrugeren, hvis arbejdet udføres under den erhvervsdrivendes besøg, idet forbrugeren dermed undgår at skulle betale kørselsgodtgørelse for hjemmebesøget to gange.

Det samme gælder i et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende er rekvireret til rørarbejde, og hvor forbrugeren under besøget beder den erhvervsdrivende om også at installere en vaskemaskine. Hvis forbrugeren derimod under

besøget bestiller en ny vaskemaskine, vil der være fortrydelsesret for så vidt angår købet af vaskemaskinen.

Der henvises til betænkningens kapitel 9.3.2.

Til stk. 3: Bestemmelsen angiver, at reglerne i lovens kapitel 6 (om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser) og lovens kapitel 8 (om visse lovvalgsaftaler) alene gælder for aftaler indgået ved fjernsalg.

Baggrunden herfor er, at der alene gælder en direktivmæssig forpligtelse til at indføre disse regler for aftaler indgået ved fjernsalg, og at der ikke findes grundlag for at lade reglerne herom gælde også for aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. nærmere betænkningens kapitel 9.3.7.2 og 9.3.7.3.

Til § 3.

Bestemmelsen i *stk. 1* indeholder definitionen på en forbrugeraftale og svarer til den gældende lovs § 1, stk. 2.

Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser findes ikke at nødvendiggøre ændringer af det gældende forbrugerftalebegreb, jf. herved betænkningens kapitel 7.2.4.3. Det gældende forbrugerftalebegreb, således som det senest er fastlagt ved lov nr. 1098 af 21. december 1994, jf. Folketingstidende 1994/95, tillæg A, s. 332 f, foreslås derfor videreført uændret.

I *stk. 2* foreslås det at videreføre den gældende bestemmelse i § 1, stk. 3, hvorefter den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, som den pågældende har indgået, ikke er en forbrugerftale. Denne bestemmelse stammer tilbage fra den oprindelige forbrugerftalelov af 1978, jf. herved Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 740.

Ved bestemmelsen i *stk. 3* foreslås det, at forbrugerftalebegrebet udstrækkes til også at omfatte tilfælde, hvor aftalen er indgået eller formidlet for en privat sælger eller tjenesteyder af en erhvervsdrivende, eller hvor den erhvervsdrivende mellemmand retter henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Der findes tilsvarende bestemmelser i købelovens § 4 a, stk. 2, og kreditaftalelovens § 1, stk. 2.

Der er tale om en videreførelse af den gældende regel i lovens § 1, stk. 4, men således at det udvidede forbrugerftalebegreb – i modsætning til efter gældende ret – tillige finder anvendelse i tilfælde, hvor aftalen angår en tjenesteydelse eller er indgået ved fjernsalg.

Efter den gældende bestemmelse i § 1, stk. 4, gælder lovens kapitel 2 og 3 – dvs. kapitlerne om forbud mod uanmodede henvendelser og om aftaler indgået uden for fast forretningssted, men ikke lovens kapitel 4 om fjernsalg – også for aftaler om køb fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler. Bestemmelsen omfatter alene aftaler om køb af varer og således ikke aftaler om tjenesteydelser.

Bestemmelsen stammer fra 1978-loven og er i bemærkningerne, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 740 f, begrundet med, at der i tilfælde, hvor en privat sælger anvender en erhvervsdrivende som mellemmand i forbindelse med aftalens indgåelse – f.eks. ved salg af brugte biler eller ved salg af kunst – i det væsentlige består samme behov for beskyttelse af køberen som i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende selv er aftalepart. I begge tilfælde forhandler køberen med en professionel.

Baggrunden for, at fjernsalgsreglerne (tidligere postordrereglerne) ikke er gjort anvendelige på disse aftaler, og at bestemmelsen ikke omfatter aftaler om tjenesteydelser, er, at man ved den oprindelige vedtagelse af loven ikke fandt dette praktisk relevant, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 740 f. Ved de efterfølgende revisioner af loven har man ikke fundet anledning til at foretage ændringer heraf.

Som følge af den markeds-mæssige og teknologiske udvikling må fjernsalgsreglerne imidlertid antages at kunne have praktisk relevans også i tilfælde, hvor en erhvervsdrivende via et system for fjernsalg formidler en handel mellem to privatpersoner, og i sådanne tilfælde vil der på samme måde som ved aftaler indgået på anden måde kunne være et væsentligt behov for beskyttelse af forbrugeren. Det kan f.eks. være tilfældet for så vidt angår auktionssalg via internettet, som efter den gældende ordning kun vil være omfattet af fjernsalgsreglerne, hvis der er tale om salg fra erhvervsdrivende.

Bestemmelsen indebærer ikke en fravigelse af de øvrige krav efter stk. 1. Salgsstanden eller tjenesteydelsen skal således være bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse, og den erhvervsdrivende mellemmand skal have optrådt som led i sit erhverv.

Mellemanden skal have optrådt aktivt i forbindelse med aftalens indgåelse som repræsentant for sælgeren eller tjenesteyderen. Det er således ikke tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende har formidlet kontakt mellem sælger og køber – den pågældende må yderligere ved anprisning af salgsstanden eller på anden måde have deltaget aktivt i forhandlingerne.

Består den erhvervsdrivendes ydelse alene i at stille hjemmesideplads til rådighed, finder formidlingsreglen ikke anvendelse. Hvis den erhvervsdrivende modtager vederlag for sin indsats i forbindelse med det enkelte salg, må den pågældende derimod antages at have deltaget i salgsforhandlingerne, og optræder den erhvervsdrivende ligefrem som fuldmægtig for sælgeren/tjenesteyderen, vil aftalen klart være omfattet af reglen. Hvis den erhvervsdrivende handler som kommissionær i eget navn, følger det allerede af hovedreglen i stk. 1, at der er tale om en forbrugeraftale, hvor alle de rettigheder og forpligtelser, som i henhold til loven påhviler forbrugers medkontrahent, påhviler kommissionæren.

Det er ikke i relation til de aftaler, som er omfattet af stk. 3, præciseret i lovteksten, hvornår rettigheder og pligter i henhold til loven påhviler/tilkommer enten den erhvervsdrivende mellemmand eller forbrugers medkontrahent (sælgeren/tjenesteyderen).

Spørgsmålet beror på en fortolkning af de enkelte bestemmelser i loven. Udgangspunktet er, at lovens bestemmelser skal tages efter pålydende, dvs. at det er den erhvervsdrivende mellemmand, som skal opfylde oplysningspligten, at meddelelse om fortrydelse kan gives til mellemanden osv. Forbrugers medkontrahent er imidlertid den private sælger eller tjenesteyder, hvorfor pligter og rettigheder, som følger af den materielle opfyldelse af kontrakten, påhviler/tilkommer kontraktparten selv og ikke mellemanden. Det kommer således f.eks. den private sælger/tjenesteyder til skade, hvis oplysningspligten ikke overholdes, idet fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået alle de foreskrevne oplysninger på papir eller andet varigt medium, jf. nærmere lovudkastets § 18, stk. 2.

Til § 4.

Bestemmelsen indeholder definitionen på fjernsalg, og herunder på fjernkommunikationsteknik, og svarer til de gældende bestemmelser i §§ 10 a og 10 b, dog således at der af forenklingmæssige grunde foreslås en sammenskrivning af de gældende bestemmelser.

Som det nærmere fremgår af betænkningens kapitel 7.2.2.3, findes det finansielle fjernsalgsdirektiv ikke at nødvendiggøre ændringer af den fastlæggelse af fjernsalgsbegrebet, som følger af forbrugerftalelovens §§ 10 a og 10 b, og som er en direkte gennemførelse af de tilsvarende regler i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der henvises herom til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5953.

Af det gældende fjernsalgsbegreb, der med den foreslåede bestemmelse gøres fælles for alt fjernsalg, følger det, at der skal være tale om en aftale, der udbydes, forhandles og indgås på afstand. Der er således ikke tale om fjernsalg, hvis parterne mødes fysisk i forbindelse med markedsføringen eller aftalens indgåelse.

I relation til finansielle tjenesteydelser kan som eksempel på et fjernsalgstilfælde nævnes, at der i en tv-reklame reklameres for et realkreditinstituts ydelser med opfordring til at ringe til et bestemt telefonnummer, og hvor aftalen indgås i forbindelse med forbrugers telefoniske henvendelse til selskabet. Som et andet eksempel kan nævnes et tilfælde, hvor en bank annoncerer i avisen for en bestemt type konto med angivelse af, hvor der kan rettes skriftlig, elektronisk eller telefonisk henvendelse med henblik på indgåelse af kontoaftalen, og hvor aftalen indgås ved forbrugers henvendelse på en af disse måder til banken.

Også en aftale, der indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes uanmodede telefoniske henvendelse til forbrugeren, vil være omfattet af fjernsalgsbegrebet, hvis der er tale om systematisk telefonsalg. Om lovligheden af uanmodede telefoniske henvendelser henvises til lovudkastets § 6, stk. 2.

I relation til ydelser, der udbydes af erhvervsdrivende, som både benytter sig af salg fra forretningslokale og fjernsalg – herunder f.eks. pengeinstitutter – er det spørgsmålet, om der er tale om fjernsalg i et tilfælde, hvor forbrugeren har været til stede i banken for f.eks. at hente brochurer vedrørende en kontoaftale, inden den

pågældende aftale indgås telefonisk. Spørgsmålet må formentlig besvares bekræftende, hvis der i brochuren opfordres til aftaleindgåelse ved skriftlig, elektronisk eller telefonisk henvendelse. Er der tale om, at forbrugeren har haft en forhandling i banken med en bankrådgiver om den pågældende ydelse, og aftalen herefter indgås ved forbrugeren telefoniske henvendelse til banken, vil der derimod som udgangspunkt ikke være tale om fjernsalg.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.2.2.3.

Til § 5.

Bestemmelsen indeholder en definition på, hvad der forstås ved en finansiel tjenesteydelse. En sådan definition er nødvendig, da der som led i gennemførelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er behov for indførelse af visse særregler for finansielle tjenesteydelser, jf. f.eks. udkastets §§ 13-14 og 22.

Bestemmelsen er udformet som en ordret gengivelse af definitionsbestemmelsen i direktivets artikel 2, litra b.

Ud fra direktivbestemmelsens ordlyd findes spørgsmålet om, hvorvidt der er tale om en finansiel tjenesteydelse, at skulle vurderes ud fra *karakteren af selve tjenesteydelsen* og ikke ud fra, hvem der udbyder ydelsen. Det kan således ikke tillægges betydning, om udbyderen af den finansielle tjenesteydelse er undergivet tilsyn eller særlig lovgivning i øvrigt, og det vil således ikke være afgørende, om f.eks. en aftale om pengelån indgås med et pengeinstitut, et finansieringsselskab, et leasingselskab eller en anden erhvervsdrivende som led i dennes erhverv. I tvivlstilfælde vil der dog kunne lægges vægt på, om ydelsen udbydes af en professionel aktør inden for den finansielle sektor.

Begrebet finansiel tjenesteydelse må fortolkes således, at tjenesteydelsen skal have at gøre med *pengevæsen* – finanser – og karakteristiske finansielle tjenesteydelser er således f.eks. indlån og andre pengeanbringelser, udlån og anden form for kreditgivning, garanti- og anden form for sikkerhedsstillelse, forsikring, betalinger, valutatransaktioner, investeringer, opbevaring af finansielle værdier osv. Også køb/salg af værdipapirer må anses for omfattet af definitionen, og det gælder, uanset om der er tale om handel f.eks. med aktier, som en bank har i kommission, eller aktier fra bankens egenbeholdning. Det samme gælder handel med andre finansielle instrumenter.

Det må endvidere anses for en forudsætning, at tjenesteydelsens *hovedindhold* vedrører en ydelse, som angår pengevæsen.

Er en ydelse, som angår pengevæsen, derimod accessorium til en ydelse af en anden karakter, vil det være hovedydelsen, som bestemmer den samlede ydelses karakter.

Som eksempel kan nævnes, at der som en obligatorisk del af en hotel- eller rejsereservation tegnes en afbestillingsforsikring. Når afbestillingsforsikringen på denne måde obligatorisk er knyttet til hotelreservationen mv., må den betragtes som et accessorium til reservationen, der er den primære ydelse.

Endvidere kan nævnes en aftale om salg på kredit, hvor sælgeren ved den samme aftale sælger salgsgenstanden og yder køberen kredit med hensyn til købesummens betaling. En sådan aftale vil samlet set være et *kreditkøb* og ikke en finansiel tjenesteydelse.

Foreligger der derimod et såkaldt *lånekøb*, hvor købesummen helt eller delvis dækkes ved lån indrømmet køberen af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren, vil den kreditaftale, som indgås mellem finansieren og køberen, være en finansiel tjenesteydelse. Sælgerens formidling af kontakten til finansieren vil derimod være et accessorium til den mellem sælgeren og køberen indgåede købsaftale og vil derfor ikke i sig selv være en finansiel tjenesteydelse.

Et finansieringsselskab, som har udleveret brochurer med låneansøgningskemaer til en eller flere forretninger, og som på denne måde tilsigter at markedsføre sine lån i forbindelse med den eller de pågældende forretnings varesalg, må herved siges at have etableret et system for fjernsalg, idet en sådan markedsføring vil indebære, at finansieringsselskabets låneaftaler med køberne systematisk vil blive indgået, uden at parterne mødes. Der vil derfor i relation til finansieringsselskabet foreligge fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser samtidig med, at der tillige foreligger kreditkøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2, med den virkning, at finansieringsselskabet skal opfylde såvel kreditaftalelovens som forbrugeraftalelovens bestemmelser om oplysningspligt. Er også aftalen med sælgeren indgået ved fjernsalg, skal forbrugeren derudover af sælgeren have de oplysninger vedrørende generelt fjernsalg, som fremgår af lovudkastets §§ 11 og 12.

Foreligger der kontokøb – dvs. køb i henhold til en aftale (kontoaftale), hvorved køberen (kontooveren) og sælgeren, eller en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren, har aftalt en løbende kredit, som kan udnyttes til køb – vil selve kontoaftalen være en finansiel tjenesteydelse, hvad enten den er indgået med sælgeren selv eller med en ekstern kontoring. Er aftalen indgået som en fjernsalgsaftale, påhviler det derfor den pågældende kreditor i henhold til kontoaftalen at opfylde såvel kreditaftalelovens som forbrugeraftalelovens regler om oplysningspligt. I det omfang de enkelte varekøb indgås ved fjernsalg, skal forbrugeren derudover af de respektive sælgere have de oplysninger vedrørende generelt fjernsalg, som fremgår af forbrugeraftaleloven.

Er der tale om f.eks. en ejendomsmægleres *formidling* af et boliglån i forbindelse med en hushandel, må ejendomsmæglerens ydelse anses som et accessorium til ejendomsmæglerens samlede ydelse – formidlingen af ejendomshandlen – og ikke som en selvstændig finansiel tjenesteydelse.

Hvis det derimod er et pengeinstitut eller en anden professionel finansiel operatør, som formidler et lån, må ydelsen vurderes som en finansiel tjenesteydelse, også selv om lånet optages hos en anden kreditor. Er såvel formidlingsaftalen som aftalen vedrørende låneoptagelsen indgået som fjernsalgsaftaler, vil der således kunne opstå en dobbelt oplysningspligt efter regelsættet om finansielle tjenesteydelser.

Det må endvidere antages, at *rådgivning*, herunder navnlig investeringsrådgivning, vil kunne anses for omfattet af begrebet finansiel tjenesteydelse under den forudsætning, at der er tale om en selvstændig ydelse af finansiel karakter og ikke blot et accessorium til en anden ydelse.

Spørgsmålet om, hvorvidt rådgivning og formidling må anses for en finansiel tjenesteydelse, har kun egentlig selvstændig betydning i tilfælde, hvor rådgivnings- eller formidlingsydelsen er særskilt prissat. For en lang række ydelser af denne karakter er dette imidlertid ikke tilfældet. Det gælder f.eks. en banks rådgivning om privatøkonomiske forhold eller et “økonomeftersyn” til brug for forbrugernes overvejelser om indgåelse af en hushandel mv.

En fondsmægleres rådgivning om køb og salg af værdipapirer må isoleret set anses for en finansiel tjenesteydelse. Oftest vil rådgivningen dog formentlig kunne anses som et led i selve købet/salget af værdipapirer.

Rådgivning vedrørende boligfinansiering, der ydes af f.eks. en advokat i forbindelse med en ejendomshandel, vil normalt ikke kunne anses som en selvstændig finansiel ydelse. En advokats hovedydelse vil således almindeligvis bestå i juridisk rådgivning, som er en generel tjenesteydelse, og det forhold, at rådgivningen udstrækkes til også at omfatte rådgivning om et lån eller anden finansiel tjenesteydelse, kan ikke i sig selv medføre, at advokatens ydelse får karakter af en finansiel tjenesteydelse. Hvis imidlertid advokaten eller en anden rådgiver selv tilbyder finansieringen, vil aftalen om lånet dog udgøre en selvstændig finansiel tjenesteydelse.

Det bemærkes, at hvis en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse indgås gennem en mægler/formidler, påhviler oplysningspligten leverandøren af den finansielle tjenesteydelse. Der er dog ikke noget i vejen for, at leverandøren overlader det til formidleren at give forbrugeren de foreskrevne oplysninger vedrørende den finansielle tjenesteydelse, men det påhviler da leverandøren at sikre sig, at dette sker, og eventuelle forsømmelser i så henseende vil komme leverandøren til skade.

Ifølge definitionsbestemmelsen i direktivets artikel 2, litra b, og den foreslåede bestemmelse i § 5 omfatter begrebet “finansiel tjenesteydelse” ydelser, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse.

Forsikringstjenesteydelser er ikke omfattet af loven, jf. lovudkastets § 2, stk. 1, nr. 1, men derimod af forsikringsaftaleloven, jf. bemærkningerne til ændring af denne lov som led i gennemførelsen af det finansielle fjernsalgsdirektiv. Derimod er formidling af forsikringsaftaler omfattet af loven, og en finansiel aktørs (f.eks. en banks eller forsikringsmægleres) formidling heraf må anses for en selvstændig finansiel tjenesteydelse. Ofte vil selve formidlingsydelsen dog ikke være særskilt prissat.

Om de øvrige typer af tjenester kan nærmere anføres følgende, idet det erindres, at det er en forudsætning for anvendelse af reglerne om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at aftale om den pågældende tjenesteydelse er indgået som led i et system for fjernsalg:

Tjenester, der har karakter af *banktjenesteydelser* og *kredittjenesteydelser*, omfatter bl.a. aftaler om indlån og udlån, aftaler om kassekreditter og andre kreditaftaler med variabelt lånebeløb, kontoaftaler, oprettelse af bankkonti,

udstedelse af betalingsmidler, herunder kreditkort, pengeoverførsler, netbank-aftaler, aftaler om deponering, sikkerhedsstillelse og udstedelse af garantier, valutatransaktioner, realkreditlån og andre lån med pant i fast ejendom.

Tjenester, der har karakter af *individuel pensionstjenesteydelse*, omfatter f.eks. aftaler indgået med et pengeinstitut eller et pensionselskab om opsparing med henblik på udbetaling på pensioneringstidspunktet, f.eks. en kapitalpension.

Tjenester, der har karakter af *investeringstjenesteydelse*, må antages bl.a. at omfatte aftaler om modtagelse og formidling af ordrer vedrørende værdipapirer og andre finansielle instrumenter, f.eks. andele i kollektive investeringsforeninger, futures og options mv., aftaler om porteføljepleje af værdipapirbeholdninger, opbevaring og forvaltning i forbindelse med ovennævnte finansielle instrumenter, investeringsrådgivning, jf. ovenfor, samt valutatransaktioner, når transaktionen er led i at yde investeringsservice.

Omfattet af kategorien *betalingstjenesteydelser* må bl.a. antages at være aftaler om betalingsformidling og -overførsel, f.eks. en PBS-aftale, samt aftaler om udstedelse af betalingsmidler såsom Dankort og kreditkort (vil ofte også være bank- og/eller kredittjenesteydelser).

Kategorien må også antages at omfatte såkaldte mikrobetalingsaftaler, f.eks. en aftale om, at der ved køb af varer og tjenester mv. på internettet sker betaling via f.eks. en netbank-konto.

Herunder kan også nævnes faktureringsaftaler i forbindelse med såkaldte overtakserede SMS-beskeder, hvorved forstås bestilling af tjenester og varer med tilhørende betalingsformidling over mobiltelefonen, hvor formidling af betaling sker over mobiltelefonregningen efter aftale med forbrugeren.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.2.3.3.

Til kapitel 2

Kapitlet indeholder regler om forbud mod uanmodet personlig eller telefonisk henvendelse til forbrugere og mod uanmodet levering af varer eller tjenesteydelser.

Til § 6.

Ved bestemmelsen i udkastets § 6 foreslås det, at det gældende forbud mod uanmodede *personlige* henvendelser på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på indgåelse af en aftale, gøres *generelt*, således at der ikke – som det er tilfældet efter den gældende lovs § 2, stk. 2 – gøres undtagelse fra forbudet.

Det bemærkes, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, i almindelighed ikke kan anses for erhvervsdrivende i lovens forstand. Dette er ensbetydende med, at lovens forbud mod uanmodede personlige henvendelser ikke vil gælde for sådanne foreningers henvendelser med henblik på indsamlinger til humanitære formål mv.

Med hensyn til *uanmodede telefoniske henvendelser* stilles der forslag om, at det gældende forbud videreføres, samtidig med at visse af de gældende undtagelser opretholdes.

De undtagelser, der foreslås videreført, er de gældende undtagelser vedrørende henvendelser om *bøger, aviser mv. og visse redningstjenester*, jf. lovudkastets *stk. 2, nr. 1, 2 og 4*. Der henvises vedrørende baggrunden for og indholdet af disse undtagelser til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, s. 741 ff. Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 10.2.6.2.

Derimod foreslås den gældende undtagelse vedrørende *varer, der kan sælges ved omførsel efter næringsloven*, ikke videreført. Baggrunden herfor er, at der ikke er et praktisk behov for at opretholde en adgang til telefonsalg af sådanne varer.

Den gældende undtagelse vedrørende tegning af forsikring foreslås videreført i § 34 b i forsikringsaftaleloven, jf. herom i bemærkningerne til denne bestemmelse.

Da forsikringsaftaler omfattet af forsikringsaftaleloven er undtaget fra lovens område, jf. herved lovudkastets § 2,

stk. 1, nr. 1, foreslås det – med henblik på at opretholde den gældende retstilstand – at der fra forbudet mod uanmodede telefoniske henvendelser indføres en undtagelse for henvendelser vedrørende *formidling af forsikringsaftaler*, jf. udkastets *stk. 2, nr. 3*. Der vil således fortsat være adgang for formidlere af forsikringstjenesteydelser til at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger vedrørende tegning af forsikring.

Ved siden af reglen i lovudkastets § 6, stk. 2, gælder reglerne i markedsføringslovens § 6 a, hvilket er ensbetydende med, at det yderligere er en betingelse for at rette uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger, at forbrugeren ikke over for den erhvervsdrivende har frabedt sig at blive ringet op, f.eks. ved at lade sig notere på den såkaldte Robinsonliste.

Hvis der inden for undtagelsernes område er tale om systematisk telefonsalg, vil der være tale om fjernsalg, således at der er pligt til ved den telefoniske henvendelse at opfylde den oplysningspligt, der gælder for fjernsalgsaftaler, som indgås ved telefonisk kommunikation. Der henvises herom til udkastets § 11, stk. 2 (vedrørende almindeligt fjernsalg), og § 13, stk. 2 (vedrørende finansielt fjernsalg). Herudover følger det af markedsføringslovens § 6 a, stk. 5, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende.

Der henvises til betænkningens kapitel 10.2.6.2.

Til § 7.

Den foreslåede § 7 er en uændret videreførelse af den gældende lovs § 3, som er indført i forbindelse med vedtagelsen af den oprindelige forbrugerftalelov i 1978. Om bestemmelsen henvises nærmere til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 749 f.

Som det også fremgår heraf, vil forbrugeren, hvis en aftale er indgået i strid med det foreslåede forbud mod uanmodede henvendelser, i kraft af § 7 kunne kræve sig frigjort fra aftalen, uden at retten hertil er begrænset af bestemte tidsfrister. Dette gælder, selv om den erhvervsdrivende har overholdt de oplysningsforpligtelser, der følger af lovens kapitel 3, og herunder givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten.

I øvrigt må de nærmere konsekvenser af § 7 fastsættes i overensstemmelse med almindelige regler om aftalers ugyldighed. Af disse regler følger bl.a., at forbrugeren efter omstændighederne må anses for at have givet afkald på at påberåbe sig ugyldighed, såfremt den pågældende forholder sig passiv i længere tid eller råder over salgsgenstanden på en sådan måde, at den ikke kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde. Der vil endvidere – navnlig ved tjenesteydelser – kunne blive tale om, at forbrugeren skal betale for værdien af det modtagne (berigelsen) som forudsætning for aftalens ophevelse.

Til § 8.

Ved bestemmelsen i § 8 foreslås den gældende lovs § 4 videreført uændret.

Ved den foreslåede § 8, 2. pkt., der uændret viderefører den gældende lovs § 4, 2. pkt., sker der samtidig gennemførelse af artikel 9 i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 9 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Om bestemmelsen i § 8, 1. pkt., der uændret viderefører den gældende lovs § 4, 1. pkt., henvises til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 750 f. Om den gældende regel i § 4, 2. pkt., henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5942 f og 5952 f. Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.9 og 9.2.5.2.

Til kapitel 3

Kapitlet indeholder regler om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg.

Kapitlet indledes med en bestemmelse om anvendelsesområdet for reglerne om oplysningspligt. Herefter følger bestemmelser om den erhvervsdrivendes oplysningspligt ved henholdsvis aftaler indgået uden for fast forretningssted, fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

På grund af forskellen i omfanget af oplysningspligten på dørsalgsområdet og fjernsalgsområdet foreslås der ikke fælles regler om oplysningspligt ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og ved fjernsalg.

Der foreslås heller ikke fælles regler for almindeligt fjernsalg og finansielt fjernsalg. Da visse af oplysningskravene efter de to fjernsalgsdirektiver er indholdsmæssigt sammenfaldende, foreslås det dog af forenklingsgrunde at anvende en fælles formulering af de oplysningskrav, der indholdsmæssigt svarer til hinanden, således at der kan finde krydshenvisning sted. Der henvises herom nærmere til betænkningens kapitel 7.3.2.3 og 9.2.2 samt bemærkningerne til lovudkastets § 11, stk. 1, og § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1.

Den omfattende oplysningspligt, der følger af fjernsalgsreglerne, skal opfyldes, hver gang der indgås en fjernsalgsaftale. Vedrørende reglerens anvendelse i tilfælde af aftaleændringer henvises til betænkningens kapitel 7.1.4.

Manglende eller mangelfuld overholdelse af oplysningspligten er civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, jf. lovudkastets § 18. Dette følger af de to fjernsalgsdirektiver, men foreslås indført generelt, dvs. også i relation til aftaler indgået uden for fast forretningssted. Samtidig foreslås en ophævelse af den gældende ugyldighedssanktion ved manglende overholdelse af pligten til i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted at give oplysning om fortrydelsesretten.

Som det fremgår af lovudkastets § 29, stk. 1, stilles der endvidere forslag om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten og af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale at oplyse om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse. Der henvises herom til betænkningens kapitel 7.11.3 og 9.3.7.1.

For at undgå civile konsekvenser af mangelfuld overholdelse af oplysningspligten vil den erhvervsdrivende skulle opfylde oplysningspligten vedrørende fjernsalgsaftaler i overensstemmelse med det lands lovgivning, der gælder for den indgåede aftale.

Er der f.eks. tale om en fjernsalgsaftale mellem parter bosiddende i forskellige lande, og opstår der tvist om, hvorvidt forbrugeren har ret til at fortryde aftalen, vil det efter fjernsalgsdirektiverne – hvorefter mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten er civilretligt sanktioneret i form af udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt – være afgørende for tvistens udfald, om oplysningspligten er opfyldt i overensstemmelse med det lands lovgivning, som gælder for aftalen, og som derfor skal anvendes under sagen.

Den erhvervsdrivende må således på forhånd vurdere, hvilket lands lovgivning der må antages at ville finde anvendelse på den indgåede aftale, således at den pågældende har sikkerhed for at opfylde oplysningskravene efter den rigtige lovgivning og dermed kan undgå sanktioner i anledning af mangelfuld opfyldelse. Der henvises herom til betænkningens kapitel 7.3.4.3.

Til § 9.

I *stk. 1* fastlægges det, at reglerne i kapitel 3 om oplysningspligt gælder ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i udkastets § 2, stk. 2, nr. 2.

I *stk. 2* er opregnet en række undtagelser fra reglerne om oplysningspligt.

Det drejer sig om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. *stk. 2, nr. 1*, visse aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsaktiviteter, jf. *stk. 2, nr. 2*, samt aftaler vedrørende rettigheder over fast ejendom, jf. nærmere *stk. 2, nr. 3-5*.

Undtagelsen i *nr. 1* viderefører den gældende lovs § 10 d, nr. 1, og § 5, stk. 3, nr. 4, og er en gennemførelse af det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, første pind, og dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra b.

Undtagelsen i *nr. 2* er en videreførelse af den gældende lovs § 10 d, nr. 2 og nr. 3, der har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, 2. pind. Undtagelsen gælder ikke i tilfælde, hvor aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, *litra b*.

Undtagelserne i *nr. 3-5* vedrørende aftaler om opførelse af bygning og visse rettigheder over fast ejendom svarer til dels til den gældende lovs § 10 c, stk. 1, nr. 2-4, og § 5, stk. 3, nr. 6, og har hjemmel i fjernsalgsdirektivets artikel 3, stk. 1, 4. pind, og artikel 13, stk. 2, samt dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a.

Undtagelsen i nr. 4 vedrører lejeaftaler og aftaler om aktiekøb mv., hvortil der er knyttet en brugsret til fast ejendom på timesharebasis, som omfattet af lov nr. 234 af 2. april 1997 om forbrugeraftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis. Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5935, hvor det om den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 10 c, stk. 1, nr. 3, anføres, at undtagelsen i praksis tager sigte på visse aftaler om erhvervelse af andel eller lignende i en juridisk person, hvor der til andelen er knyttet en tidsinddelt brugsret til en fast ejendom, der ejes af den juridiske person. Timesharelovens anvendelsesområde er fastlagt i lovens § 1, hvorefter loven gælder for bl.a. aftaler af den nævnte karakter, når aftalen skal gælde i mindst 3 år og giver forbrugeren brugsretten i tidsrum på mindre end 1 år.

Det bemærkes, at en aftale om aktiekøb, hvortil er knyttet en brugsret til fast ejendom på timesharebasis, ikke kan anses for en finansiell tjenesteydelse, idet hovedindholdet af en sådan aftale må antages at vedrøre timeshare-andelen. Direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er således ikke til hinder for undtagelsen i nr. 4.

Undtagelsen i nr. 5 omfatter ikke fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser, herunder navnlig realkreditlån, og heller ikke fjernsalgsaftaler vedrørende udlejning af fast ejendom. Der er efter fjernsalgsdirektiverne ikke hjemmel til at undtage sådanne aftaler fra oplysningspligten.

Der henvises til betænkningens kapitel 9.3.2.

Til § 10.

Bestemmelsen angiver, hvilke oplysninger der skal meddeles forbrugeren ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. herved udkastets § 2, stk. 2, nr. 2, og hvornår disse oplysninger skal gives.

De oplysninger, der efter forslagens *stk. 1* skal gives ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, er tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves. Ligesom efter gældende ret er "skriftlig" her anvendt i betydningen "læsbar" og ikke i betydningen "på papir".

I forhold til den gældende regel i § 7, stk. 1, foreslås dermed den ændring, at den erhvervsdrivende – således som der er pligt til efter dørsalgskravets artikel 4 – pålægges tillige at give oplysning om navn og adresse på en person, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves. Denne pligt er hidtil fremgået af den i medfør af forbrugeraftaleloven udstedte bekendtgørelse (senest bekendtgørelse nr. 599 af 12. juli 1993 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler), men det foreslås, at pligten fremgår direkte af lovteksten.

Med hensyn til tidspunktet for, hvornår oplysningspligten skal opfyldes, foreslås det i bestemmelsen, at de påkrævede oplysninger skal gives på mødet mellem parterne, dog ved aftaler om køb af varer, bortset fra bestillingskøb, og ved tegning af abonnement på aviser mv. eller løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang, først ved overgivelsen af varen eller den første levering til forbrugeren, jf. udkastet til § 10, *stk. 2*. Der foreslås dermed på dette punkt en videreførelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1.

Som det fremgår af udkastets § 18 og bemærkningerne hertil, foreslås der fælles fortrydelsesregler for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg, og i den forbindelse foreslås det, at fortrydelsesfristen skal regnes fra tidspunktet for aftalens indgåelse eller – hvis dette tidspunkt er senere – modtagelsen på varigt medium af de oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren. Den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af oplysningspligten – herunder forpligtelsen til at give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten – bliver dermed civilretligt sanktioneret ved en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

Den gældende ugyldighedssanktion på dørsalgsområdet for manglende oplysning om fortrydelsesretten videreføres ikke, men i stedet foreslås indført den ovennævnte civilretlige sanktion, der består i, at fortrydelsesretten løber indtil videre, hvis den erhvervsdrivende har tilsidesat sin pligt til at oplyse om fortrydelsesretten på den foreskrevne måde. Der henvises herom nærmere til betænkningens kapitel 9.3.4.1 og bemærkningerne til udkastets § 18. Herudover foreslås det i § 29, at der indføres en generel regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten.

Til § 11.

Bestemmelsen angiver, hvilke oplysninger der forud for aftalens indgåelse skal meddeles forbrugeren i forbindelse

med en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse. Bestemmelsen indeholder endvidere regler om oplysningspligten i tilfælde, hvor aftalen indgås pr. telefon, og om tidspunktet for, hvornår oplysningerne skal meddeles. Reglen supplerer markedsføringsretlige regler i anden lovgivning og almindelige kontraktretlige regler om loyal oplysningspligt.

Til stk. 1. Bestemmelsen indeholder en opregning af de oplysninger, der skal meddeles forbrugeren inden indgåelsen af fjernsalgsaftalen.

De oplysningspligter, der opregnes i § 11, stk. 1, skal også overholdes ved finansielt fjernsalg, jf. indledningen til § 13, stk. 1.

Ved udformningen af reglerne om forudgående oplysningspligter i den foreslåede § 11, *stk. 1*, er foretaget en sammenskrivning af de gældende forudgående oplysningspligter i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, og nogle af de oplysningspligter, der følger af artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. nærmere betænkningens kapitel 7.3.2.3 og nedenfor under de enkelte bestemmelser.

Efter *nr. 1* skal der gives oplysning om den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 4, stk. 1, litra a, og artikel 5, stk. 1, 2. pind, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

I forhold til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 11, stk. 1, nr. 1, vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser indeholder den foreslåede bestemmelse en lidt udvidet oplysningspligt, idet der dels skal gives flere oplysninger vedrørende leverandøren, dels skal gives nærmere oplysninger om eventuelle repræsentanter for leverandøren. Desuden skal der efter den foreslåede bestemmelse – i modsætning til efter gældende ret, jf. § 11 a, stk. 1, nr. 1 – allerede forud for aftalens indgåelse gives oplysning om den *fysiske adresse*, hvor leverandøren er etableret, samt om enhver anden fysisk adresse, der er relevant for forbrugeren forbindelse med leverandøren og eventuelle repræsentanter for leverandøren.

Efter *nr. 2* skal der endvidere gives oplysning om varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber.

Der er tale om en videreførelse af den gældende lovs § 11, stk. 1, nr. 2, jf. herom i Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 4, stk. 1, litra b, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra a, i det finansielle direktiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1.

Herudover skal der efter *nr. 3* gives oplysning om den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen.

Oplysningspligten efter denne bestemmelse omfatter også krav om oplysning om afgifter/omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne. Som eksempel på et tilfælde, hvor der kan blive tale om en afgift, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne, kan tænkes betaling af afgift for tinglysning af pantebrev i fast ejendom, der tjener som sikkerhed for et ydet lån.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 4, stk. 1, litra c, i det generelle fjernsalgsdirektiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra b og d, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1. Der er stort set tale om en videreførelse af den gældende forbrugeraftalelovs § 11, stk. 1, nr. 3 og 5, jf. herom i Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958.

Af den foreslåede *nr. 4* følger det, at der tillige skal gives oplysning vedrørende vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 4, stk. 1, litra e og i, og artikel 5, stk. 1, 4. pind, i det generelle direktiv og artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra f, og artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra b og c, i det finansielle direktiv, jf. henvisningen i §

13, stk. 1, til § 11, stk. 1. Der er stort set tale om en videreførelse af de gældende regler i forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 4, og § 11 a, stk. 2, 1. pkt., jf. herom i Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958 f, dog bortset fra, at pligten efter gældende ret til at give oplysning om en opsigelsesret først gælder *efter* aftalens indgåelse i forbindelse med meddelelse af oplysninger på varigt medium. Desuden vedrører oplysningspligten efter gældende ret alene tilfælde, hvor aftalen er af ubestemt varighed eller af mere end 1 års varighed.

Herudover skal der efter *nr. 5* gives oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret efter loven.

Det betyder, at der – i modsætning til efter gældende ret, jf. forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 6 – tillige skal gives meddelelse herom, hvis fjernsalgsaftalen *ikke* kan fortrydes. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1, og – til dels – artikel 4, stk. 1, litra f, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Det bemærkes, at der i § 29, stk. 1, nr. 1, foreslås en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til forud for aftalens indgåelse at give oplysning om fortrydelsesretten.

Efter den foreslåede bestemmelse i *nr. 6* skal der desuden gives oplysning om eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra g, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1, og artikel 4, stk. 1, litra g, i det generelle fjernsalgsdirektiv, hvilke direktivbestemmelser indholdsmæssigt svarer til hinanden. Den sidstnævnte bestemmelse er i den gældende lov gennemført ved forbrugerftalelovens § 11, stk. 1, nr. 7. Ved udformningen af oplysningskravet foreslås det at anvende formuleringen fra det finansielle fjernsalgsdirektiv, hvoraf indholdet af bestemmelsen klarere fremgår.

Endelig skal der efter *nr. 7* oplyses om, hvor længe de forudgående oplysninger gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris. Der skal således gives oplysning om, hvor længe fjernsalgstilbudet gælder.

Bestemmelsen, der er en videreførelse af den gældende lovs § 11, stk. 1, nr. 8, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5958, tilsigter at gennemføre artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra e, i det finansielle direktiv, jf. henvisningen i § 13, stk. 1, til § 11, stk. 1, og artikel 4, stk. 1, litra h, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Til stk. 2. Det følger af bestemmelsen, at i tilfælde, hvor der indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra den erhvervsdrivende udover de oplysninger, der følger af stk. 1, have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 4, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Af direktivbestemmelsens formulering fremgår, at oplysningen om leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte skal gives *udover* de almindelige forhåndsoplysninger, jf. ordet “endvidere”, og der er således – i modsætning til efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. dette direktivs artikel 3, stk. 3, og lovudkastets § 13, stk. 2 – ikke adgang til at begrænse den erhvervsdrivendes prækontraktuelle oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni.

Bestemmelsen vedrører tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ringer til en forbruger som led i et system for fjernsalg. Bestemmelsen vil navnlig have betydning i de tilfælde, hvor der efter udkastets § 6, stk. 2, er adgang til at rette uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, men vil også have betydning i tilfælde, hvor forbrugeren har bedt om at blive ringet op af den erhvervsdrivende.

Ved siden af den foreslåede bestemmelse i § 11, stk. 2, vil endvidere fortsat gælde markedsføringslovens § 6 a, stk. 5, hvorefter den erhvervsdrivende ved den første henvendelse til forbrugeren skal oplyse forbrugeren om retten til at frabede sig uanmodede henvendelser fra den erhvervsdrivende.

Der henvises til betænkningens kapitel 9.2.2.3.

Til stk. 3. Efter stk. 3 skal de i stk. 1 nævnte oplysninger gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på

indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende lovs § 11, stk. 2, der gennemfører indledningen til artikel 4, stk. 1, og artikel 4, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der henvises til betænkningens kapitel 9.2.2.1.

Til § 12.

Bestemmelsen fastlægger kravene til den information, som den erhvervsdrivende på varigt medium skal give snarest muligt efter indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse.

Til stk. 1-3. Efter *stk. 1* skal der, hvis der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, ske meddelelse af de oplysninger, der er nævnt i § 11, stk. 1, nr. 1-5, på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde.

Efter *stk. 2* skal den erhvervsdrivende endvidere på den i *stk. 1* anførte måde give nogle yderligere oplysninger på varigt medium. Der skal bl.a. gives oplysning om betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice og om eventuel fortrydelsesret efter loven og i givet fald fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten.

De i *stk. 1* og *2* nævnte oplysninger skal efter *stk. 3* gives snarest muligt efter aftalens indgåelse. Ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen.

Disse bestemmelser svarer stort set til de gældende regler i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 1-3, der er en gennemførelse af artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Ved udformningen af bestemmelsen er anvendt formuleringen "... varigt medium, som forbrugeren *har adgang til*" i stedet for som i den gældende lovs § 11 a, stk. 1, "som forbrugeren *råder over og har adgang til*". Den foreslåede formulering stammer fra artikel 5, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og foreslås med henblik på gennemførelse af dette direktiv indføjet i reglen om meddelelse af oplysninger på varigt medium ved aftaler om finansielle tjenesteydelser, jf. lovudkastets § 14. For at opnå ensartede regler foreslås formuleringen tillige anvendt i lovudkastets § 12. Der er dog ikke herved tilsigtet en realitetsændring i forhold til gældende ret, jf. dog betænkningens kapitel 7.2.5.3, hvorefter udvalget tager afstand fra den hidtidige antagelse om, at tilsendelse af en diskette mv. kun kan antages at opfylde kravet til varigt medium, hvis forbrugeren selv har en computer.

I forhold til den gældende regel indeholder forslaget herudover den ændring, at de gældende oplysningskrav i § 11 a, stk. 1, nr. 1, og *stk. 2*, ikke er medtaget i opregningen af de yderligere oplysninger, der skal meddeles forbrugeren på varigt medium, idet disse oplysningskrav anses for indeholdt i de forudgående oplysningskrav efter forslaget § 11, stk. 1, nr. 1 og 4.

Der består endvidere den forskel, at der i medfør af den foreslåede *stk. 2, nr. 2*, tillige skal gives oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt. Desuden foreslås det ligeledes i *stk. 2, nr. 2*, at det udtrykkeligt fremgår af bestemmelsen, at der i forbindelse med oplysning om fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten skal gives oplysning om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes.

Vedrørende begrebet varigt medium bemærkes det, at der i modsætning til det generelle fjernsalgsdirektiv er indeholdt en definition af begrebet i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, jf. direktivets artikel 2, litra f.

Uanset denne forskel må det antages, at kriterierne for, om der er tale om et varigt medium, er de samme efter de to direktiver, og at der således ikke er tilsigtet nogen ændring af begrebet i forbindelse med vedtagelsen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Den fastlæggelse af begrebet, der er sket i bemærkningerne til lov nr. 442 af 31. maj 2000 i forbindelse med gennemførelsen af det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5938 og s. 5959, svarer således i det væsentlige til de kriterier, der er opstillet i definitionen i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og i betragtning 20 i dette direktivs præambel.

I takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger dog kunne opfylde betingelserne for at blive

anset for et varigt medium – dvs. betingelserne om mulighed for *lagring* og *reproduktion* i en *rimelig periode* af de *personligt* modtagne oplysninger. Som eksempel på indretninger, der opfylder kravene til et varigt medium, kan nævnes disketter, e-mail og – forudsat at de ovennævnte kriterier er opfyldt – WEB-sider på internettet og med tiden også mobiltelefoner.

Det beror på en konkret vurdering, om betingelserne er opfyldt. Generelt kan det dog anføres, at en almindelig mobiltelefon, der alene kan modtage SMS-beskeder (Short Message Service, der indeholder tekst), formentlig ikke med den nuværende teknologi – hvor lagringskapaciteten fortsat er så begrænset, at brugeren må slette beskederne fra tid til anden for at have plads nok – kan anses at opfylde kravene til varigt medium. En MMS-telefon (Multimedia Messaging System, der kan indeholde både tekst, grafik, billeder, video og lyd) har en større lagringskapacitet og vil muligvis kunne anses for at opfylde kravene til et varigt medium. Det må under alle omstændigheder forudses, at mobiltelefonernes lagringskapacitet i takt med udviklingen af mobiltelefonien efterhånden vil få et sådant omfang, at kravene til varigt medium med tiden vil kunne anses for opfyldt.

En hjemmeside vil som udgangspunkt ikke kunne anses for et varigt medium, jf. herved pkt. 20 i præamblen til det finansielle fjernsalgsdirektiv. Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret, således at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren senere kan reproducere de modtagne oplysninger. Herudover kan det muligvis give anledning til tvivl, om kravet om personlig meddelelse af oplysningerne kan anses for opfyldt ved meddelelse via en hjemmeside.

Af præambelteksten fremgår dog omvendt, at det ikke er udelukket, at en hjemmeside kan opfylde kravene til et varigt medium. På denne baggrund må det formentlig antages, at kravet om personlig meddelelse af oplysningerne konkret vil kunne anses for opfyldt også ved meddelelse af oplysningerne via en hjemmeside. Det afgørende for, om en hjemmeside kan anses at opfylde kravene til et varigt medium, må være, om der er tale om en indretning, der medfører, at den pågældende hjemmeside indeholdende de foreskrevne oplysninger ikke kan ændres, og at hjemmesidens adresse er meddelt forbrugeren på varigt medium. Kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium vil dermed formentlig kunne opfyldes ved f.eks. med elektronisk post at sende forbrugeren et link til en "låst" (skrivebeskyttet) hjemmeside, som indrettes på en sådan måde, at der er sikkerhed for, at de oplysninger, der ligger på hjemmesiden, ikke ændres i en rimelig periode, f.eks. i en periode på 1 år.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.2.5 og 10.3.3.3.

Den erhvervsdrivende vil have bevisbyrden for, at de foreskrevne oplysninger er meddelt forbrugeren på et varigt medium. Dette kan ikke antages at medføre et krav om, at den erhvervsdrivende sikrer sig, at forbrugeren har personlig adgang til at omsætte det varige medium til papirformat. Det kan således f.eks. ikke kræves af en erhvervsdrivende, der vælger at lægge de foreskrevne oplysninger og aftalevilkårene på en hjemmeside eller sender dem med elektronisk post, at den pågældende sikrer sig, at forbrugeren har en personlig computer med internet og elektronisk post, hvortil er knyttet en printer. Det afgørende er, om forbrugeren har adgang til oplysningerne, og i det nævnte eksempel vil forbrugeren kunne få adgang til oplysningerne via en computer på et offentligt bibliotek. Det er dog en forudsætning, at forbrugeren har en e-postadresse.

Af den foreslåede bestemmelse i lovudkastets § 15 følger det dog samtidig, at forbrugeren på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet har ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir. Der henvises herom til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Retsvirkningen af, at kravet om varigt medium ikke opfyldes af den erhvervsdrivende, er, at en eventuel fortrydelsesfrist ikke begynder at løbe, jf. udkastets § 18. Der foreslås endvidere en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til på varigt medium at give oplysning om fortrydelsesretten, jf. nærmere udkastets § 29 og bemærkningerne hertil.

Til stk. 4 og 5.

I *stk. 4* er foreslået en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium.

Der er tale om en i forhold til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 5, udvidet undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium, jf. om baggrunden herfor i betænkningens kapitel 10.3.3.2.

Efter forslaget skal undtagelsen gælde ved aftale om tjenesteydelser, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når tjenesteydelsen leveres samlet på én gang, vederlaget for ydelsen opkræves

af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr., og forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Bestemmelsen vedrører tjenester, der leveres via den anvendte fjernkommunikationsteknik, og ikke varer eller tjenesteydelser, som leveres på anden måde, f.eks. en håndværksydelse, der skal leveres i den "fysiske" verden.

Abonnementsaftaler om f.eks. løbende levering af nyheder eller en løbende aftale om levering af chat-tjenester vil ikke være omfattet.

Undtagelsen omfatter heller ikke finansielle tjenesteydelser, herunder betalingstjenester, og undtagelsen vil dermed ikke omfatte selve faktureringsaftalen mellem forbrugeren og teleselskabet, der må anses for en finansiell tjenesteydelse, jf. herved bemærkningerne til lovudkastets § 5 vedrørende definitionen på en finansiell tjenesteydelse.

De tjenester, der herefter vil være omfattet af undtagelsen, er således tjenester, hvor bestillingen og selve leveringen sker via det samme kommunikationsmiddel – f.eks. over telefonen eller mobiltelefonen – og kun enkeltstående tjenester, der ikke koster mere end 75 kr. Det vil endvidere – som hidtil – være en betingelse, at faktureringen af tjenesten sker via udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, dvs. det pågældende teleselskab. Dermed vil undtagelsen f.eks. omfatte SMS-tjenester og tjenester, der udbydes på de såkaldte 90-numre (numre, hvor teleselskabet som integreret del af takseringen for opkaldet også fakturerer for indholdstjenesten). Undtagelsen vil derimod ikke omfatte de telefonsextjenester, som udbydes på almindelige ikke-overtakserede numre, og som faktureres af indholdsudbyderen selv direkte over for kunden. Disse tjenester har givet anledning til adskillige klager i Forbrugerklagenævnet.

Der er alene tale om en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium og ikke en undtagelse fra *fortrydelsesretten*. En tjenesteyder, som vil sikre sig imod, at forbrugeren kan fortryde sin bestilling, efter at opfyldelsen er påbegyndt, må derfor sikre sig, at forbrugeren giver sit samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, jf. lovudkastets § 18, stk. 4.

Forbrugeren samtykke vil ikke kunne anses for indhentet ved, at en virksomhed i sit markedsføringsmateriale som led i opfyldelsen af den prækontraktuelle oplysningspligt anfører, at forbrugeren ved sin bestilling samtidig giver samtykke til, at fortrydelsesretten ophører ved levering inden fortrydelsesfristens ophør. En sådan angivelse ville reelt være ensbetydende med, at der for den pågældende virksomheds tjenester slet ikke gælder en fortrydelsesret og måtte derfor anses for en omgåelse af fortrydelsesreglerne. Samtykkekravet vil derimod f.eks. kunne opfyldes ved, at virksomheden efter at have modtaget forbrugeren bestilling sender forbrugeren en SMS-besked, hvori der oplyses om fortrydelsesretten og om, at forbrugeren ved afsendelse af endelig bestilling giver samtykke til, at tjenesten leveres inden udløbet af fortrydelsesfristen, således at fortrydelsesretten ophører, når leveringen påbegyndes. Der vil i samme SMS-besked kunne gives oplysning om, hvad tjenesten koster.

Foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, vil i almindelighed ikke kunne anses for erhvervsdrivende i forbrugerftalelovens forstand. Dette er ensbetydende med, at lovens regler om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. ikke vil gælde for sådanne foreningers henvendelser mv. med henblik på indsamlinger, og herunder heller ikke i tilfælde, hvor en forbruger via sin telefon eller mobiltelefon indbetaler et beløb i forbindelse med en sådan indsamling. Den foreslåede beløbsgrænse på 75 kr. vil således ikke gælde i sådanne tilfælde.

Efter det foreslåede *stk. 5* skal forbrugeren i de i *stk. 4* nævnte tilfælde på begæring have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Denne bestemmelse er en uændret videreførelse af reglen i den gældende lovs § 11 a, stk. 5, sidste punkt, som er en gennemførelse af den tilsvarende bestemmelse i artikel 5, stk. 2, sidste pkt., i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960. Som også anført i disse bemærkninger, vil heller ikke virksomheder, der driver denne form for virksomhed, kunne nøjes med at have en adresse i "cyberspace".

Til § 13.

Til stk. 1. Bestemmelsen fastlægger, hvilke oplysninger der skal meddeles forbrugeren forud for indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, jf. herved også betænkningens kapitel 7.3.2.3.

Af indledningen til bestemmelsen følger, at det er en betingelse, at der gives de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger,

jf. herom under bemærkningerne til denne bestemmelse. Herved gennemføres artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra a-c, nr. 2, litra a, b, d-g, og dele af nr. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Herudover skal der efter *nr. 1* gives oplysning om CVR-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, og ellers det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed.

Der er tale om en gennemførelse af artikel 3, stk. 1, nr. 1, litra d og e, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Det følger af bestemmelsen, at en finansiell virksomhed, der er undergivet Finanstilsynets tilsyn, vil skulle oplyse herom.

Herudover skal der efter *nr. 2* gives oplysning om eventuel klageadgang og fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 3, stk. 1, nr. 4, litra a, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Af bestemmelsen følger det, at der f.eks. vil være pligt til at oplyse om en adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn – såsom Ankenævnet for Forsikring eller Pengeinstitutankenævnet.

Det følger af bestemmelsen, at det også skal oplyses, hvis der *ikke* består en sådan adgang, jf. formuleringen “*hvorvidt* der er klageadgang“.

Af *nr. 3* følger det, at der endvidere skal oplyses om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes.

Dette oplysningskrav er en gennemførelse af (dele af) artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a og d.

Herudover foreslås det, at der tillige skal gives oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt. Baggrunden herfor er, at der med henblik på opfyldelse af det finansielle fjernsalgsdirektiv foreslås indført en regel om, at fortrydelsesfristen – hvis forbrugeren allerede har alle de krævede oplysninger på varigt medium – regnes fra tidspunktet for aftalens indgåelse, jf. udkastets § 18, stk. 2. Da det imidlertid må anses for vigtigt, at det så vidt muligt sikres, at fristen ikke løber, før forbrugeren er bekendt hermed, foreslås det samtidig, at der indføres en regel om pligt for den erhvervsdrivende til udtrykkeligt at give forbrugeren relevante oplysninger om, fra hvilket tidspunkt fortrydelsesfristen skal regnes.

Da den erhvervsdrivende skal opfylde sin oplysningspligt, inden der overhovedet indgås en aftale, vil den pågældende ikke kunne oplyse forbrugeren om det nøjagtige tidspunkt for, hvornår fortrydelsesfristen begynder at løbe. Den erhvervsdrivende vil derimod kunne give forbrugeren de for fortrydelsesfristens beregning relevante oplysninger.

Hvis der f.eks. er tale om, at den erhvervsdrivende som led i et system for fjernsalg udbyder finansielle tjenesteydelser gennem annoncering, kan det i annoncen oplyses, at fortrydelsesfristen – forudsat at forbrugeren har fået alle de oplysninger, der kræves efter loven – begynder at løbe den dag, da virksomheden modtager forbrugerens bestilling, og at dette ved almindelig postforsendelse vil sige dagen efter afsendelsen af bestillingen og ved bestilling pr. elektronisk post samme dag, som e-posten sendes.

Der henvises endvidere til den foreslåede bestemmelse i § 12, stk. 2, nr. 2, hvorved der indføres et tilsvarende krav i relation til fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Der er dog ikke med denne bestemmelse tale om et forudgående oplysningskrav, men om et krav om meddelelse af oplysning herom på varigt medium efter aftalens indgåelse, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde. Gives oplysningerne først efter aftalens indgåelse, vil den erhvervsdrivende skulle oplyse om det præcise tidspunkt for, hvornår fristen begynder at løbe.

Den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse om betingelserne for at fortryde en finansiell tjenesteydelse omfatter

endvidere et krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet helt opfyldt af begge parter, jf. herved betænkningens kapitel 7.6.2.3.3 og bemærkningerne til lovudkastets § 18, stk. 5.

I *nr. 4* foreslås det endvidere til gennemførelse af direktivets artikel 3, stk. 1, nr. 2, litra c, at der skal gives oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast.

I bestemmelsen ligger alene et krav om at give de oplysninger vedrørende risici og afhængighed af udsving på kapitalmarkedet mv., som standardmæssigt er af betydning for potentielle kunder. Der stilles således ikke krav om, at der redegøres detaljeret for baggrunden for, at den finansielle tjenesteydelse er forbundet med særlige risici mv.

Som eksempel på tilfælde, hvor der er tale om en ydelse, der efter sin karakter er forbundet med særlige risici, og hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, kan nævnes køb af børsnoterede aktier.

I tilfælde, hvor ydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende er uden indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, har forbrugeren ikke adgang til at fortryde fjernsalgsaftalen, jf. artikel 6, stk. 2, litra a, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og lovudkastets § 17, stk. 2, nr. 3.

Der kan dog også tænkes finansielle tjenesteydelser, der indebærer særlige risici, således at der efter *nr. 4* skal gives oplysning herom, uden at der samtidig er tale om, at prisen for ydelsen afhænger af udsving på kapitalmarkedet. Som eksempel kan nævnes køb af anparter i et risikofyldt anpartsprojekt.

Det bemærkes, at der i udkastets § 29, stk. 1, nr. 2, foreslås en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til forud for aftalens indgåelse at give oplysning i overensstemmelse med § 13, stk. 1, nr. 4, dvs. om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse mv., jf. om baggrunden herfor i bemærkningerne til § 29.

Det følger endvidere af almindelige erstatningsregler, at hvis en erhvervsdrivende har undladt at oplyse om særlige risici som nævnt i *nr. 4*, vil den pågældende (kunne risikere at) skulle betale erstatning for det tab, som forbrugeren har lidt som følge heraf.

Efter den foreslåede bestemmelse i *nr. 5* skal der yderligere oplyses om det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til lovudkastets § 22, stk. 1. Denne bestemmelse tilsigter at gennemføre (dele af) artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra a, i det finansielle direktiv.

Der henvises til bemærkningerne til den foreslåede § 22, stk. 1, hvorefter forbrugeren under visse forudsætninger kan afkræves betaling for den del af den finansielle tjenesteydelse, der allerede er leveret på fortrydelsestidspunktet.

Endvidere skal der efter *nr. 6*, som tilsigter at gennemføre artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra f, i det finansielle direktiv, gives oplysning om en eventuel lovvalgs- og/eller værnetingsklausul i aftalen.

Det bemærkes, at der efter lovgivningen gælder begrænsninger med hensyn til, hvad der kan aftales vedrørende lovvalg og værneting, når det drejer sig om forbruger aftaler. De oplysninger, som gives vedrørende eventuelle lovvalgs- eller værnetingsklausuler, må derfor afspejle disse begrænsninger.

Romkonventionen indeholder således særlige lovvalgsregler for visse forbruger aftaler, jf. konventionens artikel 5. Reglerne vedrører aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser, der er indgået under omstændigheder som nævnt i konventionens artikel 5, stk. 2, jf. herom nærmere betænkningens kapitel 7.3.4.3.2.

Hvis der i et sådant tilfælde *ikke* er indgået en lovvalgsaftale, er aftalen undergivet loven i forbrugers bopælsland, jf. artikel 5, stk. 3. Hvis der *er* indgået en lovvalgsaftale, kan denne ikke medføre, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af ufravigelige regler i bopælslandets lov, jf. artikel 5, stk. 2. Præceptive regler til beskyttelse af forbrugere i forbrugers bopælsland skal således finde anvendelse uanset en modstridende lovvalgsklausul, medmindre forbrugeren vil opnå en bedre retsstilling efter den valgte lov.

Reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er præceptive, jf. direktivets artikel 12, stk. 1. Det samme gælder forbrugeraftalelovens regler, jf. den gældende lovs § 16, hvilken bestemmelse foreslås opretholdt i lovudkastets § 28.

For så vidt angår værnetingsspørgsmålet findes der særlige værnetingsregler for sager om forbrugerkontrakter i EF-Domskonventionens artikel 13-15. De forbrugerkontrakter, der er omfattet af konventionen, fremgår af artikel 13, stk. 1. Efter artikel 14 kan forbrugeren i sager vedrørende de omfattede forbrugeraftaler vælge at anlægge sag ved den erhvervsdrivendes hjemting eller ved sit eget hjemting. En sag mod forbrugeren kan alene anlægges ved forbrugers hjemting. Forbrugerværneting kan ikke fraviges ved *forudgående* aftale, jf. artikel 15, nr. 1.

Efter den foreslåede *nr. 7* er det herudover en betingelse, at der gives oplysning om, på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden.

Dette krav er en gennemførelse af artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra g, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Bestemmelsen må antages at tage sigte på tilfælde, hvor der er tale om handel over landegrænserne, og hvor det ikke giver sig selv, hvilket sprog der vil skulle anvendes under aftaleforholdet. Det kan derimod ikke antages, at den erhvervsdrivende vil skulle give denne oplysning også i tilfælde, hvor sproget må anses for helt selvfølgeligt, f.eks. hvor en dansk erhvervsdrivende alene retter sin markedsføring mod danske forbrugere.

Endelig skal der efter den foreslåede *nr. 8* gives oplysning om, hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning.

Der vil herunder f.eks. skulle gives oplysning, hvis virksomheden er dækket af indskydergarantifonden, jf. herom lovbekendtgørelse nr. 1066 af 10. december 2003.

Af bestemmelsen følger det, at der også skal gives oplysning, hvis der *ikke* findes en garantifond eller garantiordning, der dækker tab ved den erhvervsdrivendes konkurs mv., jf. formuleringen "*hvorvidt der findes ...*".

Der er tale om en gennemførelse af artikel 3, stk. 1, nr. 4, litra b, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, men således at der i forhold hertil er givet forbrugeren en lidt udvidet beskyttelse, jf. herved betænkningens kapitel 7.3.2.3.

Til stk. 2. Med henblik på gennemførelse af artikel 3, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslås der i stk. 2 en særlige regulering af oplysningspligten i tilfælde, hvor der ved indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken.

Efter det foreslåede stk. 2 og det finansielle direktivs artikel 3, stk. 3, litra a, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af *enhver* telefonsamtale med forbrugeren præsentere sig og give tydelig oplysning om det kommercielle formål med opringningen.

Det må dog antages, at dette krav ikke gælder i videre omfang end de øvrige regler om oplysningspligt, jf. herved betænkningens kapitel 7.1.4 og lovudkastets § 13, stk. 4, hvorefter oplysningskravene efter § 13, stk. 1-3, alene gælder i relation til den første aftale, hvis der inden for det seneste år er indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter.

Dette er ensbetydende med, at hvis der er tale om løbende præstation af finansielle tjenesteydelser, skal oplysningerne kun gives i forbindelse med den indledende hovedaftale indgået pr. telefon og ikke i forbindelse med efterfølgende transaktioner/operationer, der ligger inden for rammerne af/udspringer af denne hovedaftale. Hvis der ikke foreligger en indledende rammeaftale, men den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme indhold, gælder oplysningspligten ligeledes kun i relation til den første enkeltoperation.

Efter det finansielle fjernsalgsdirektiv er der – i modsætning til efter det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. ovenfor ad lovudkastets § 11, stk. 2 – givet adgang til at *begrænse* den forudgående oplysningspligt i tilfælde, hvor fjernkommunikationsmidlet er taletelefoni.

De oplysningskrav, der efter det finansielle fjernsalgsdirektiv som minimum skal opfyldes ved telefonisk henvendelse til forbrugeren, er følgende:

- navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til leverandøren
- den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
- den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren inklusive alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en præcis pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
- at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, som ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne
- hvorvidt der er fortrydelsesret og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren under visse forudsætning kan afkræves ved udøvelse af fortrydelsesretten.

Udover de oplysningskrav, der er opregnet i direktivbestemmelsen, foreslås det yderligere at pålægge den erhvervsdrivende under telefonsamtalen at give de oplysninger, der følger af lovudkastets § 13, stk. 1, nr. 4, dvs. om eventuelle særlige risici mv. ved den finansielle tjenesteydelse. Der findes således behov for, at forbrugeren i alle tilfælde får oplysning herom forud for aftalens indgåelse.

Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås andre oplysninger, og den fulde oplysningspligt skal under alle omstændigheder opfyldes, når den erhvervsdrivende giver forbrugeren oplysningerne på varigt medium, jf. herom i bemærkningerne til lovudkastets § 14.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.3.3.3.

Til stk. 3. Bestemmelsen, der tilsigter at gennemføre indledningen til artikel 3, stk. 1, og artikel 3, stk. 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, henviser til reglen i § 11, stk. 3, om det tidsmæssige krav til opfyldelse af den forudgående oplysningspligt, som således også vil gælde ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Der henvises herom til bemærkningerne til § 11, stk. 3.

Til stk. 4. Med henblik på gennemførelse af artikel 1, stk. 2, 2. led, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslås det i stk. 4 at indføre en begrænsning i den forudgående oplysningspligt efter stk. 1-3 i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter.

Bestemmelsen må antages at omfatte tilfælde, hvor der er tale om flere enkeltaftaler af samme karakter mellem de samme parter, uden at der foreligger en første aftale, hvoraf de pågældende dispositioner udspringer. Det vil sige tilfælde, hvor der jævnligt foretages ensartede handler mellem parterne – f.eks. køb af aktier – uden at der foreligger en første rammeaftale, der regulerer forholdet mellem parterne.

Den prækontraktuelle oplysningspligt skal dog opfyldes ved efterfølgende enkeltaftaler af samme karakter, hvis der forløber mere end et år efter den sidst indgåede aftale.

Med henblik på at sikre korrekt gennemførelse af direktivet foreslås det ved udformningen af bestemmelsen at anvende direktivets formulering “aftaler ... af samme karakter”.

Spørgsmålet om, hvad der ligger i formuleringen “aftaler ... af samme karakter”, må afgøres konkret og under hensyntagen til, i hvilket omfang oplysninger givet i forbindelse med en tidligere aftale også kan anses for dækkende for den aftale, som nu skal indgås. Bestemmelsen kan f.eks. tænkes anvendt på successive køb af aktier i samme selskab, men er der siden det sidste køb indtrådt væsentligt ændrede omstændigheder, f.eks. af betydning for risikovurderingen, vil dette kunne udløse en pligt til at berigtige de tidligere givne oplysninger. Bestemmelsen vil endvidere kunne tænkes anvendt på successive aftaler om køb af aktier i forskellige selskaber, hvis aftalerne er præciseret til at angå aktier af en bestemt type og med en bestemt risikoprofil.

Som nævnt ovenfor i bemærkningerne til § 13, stk. 2, gælder begrænsningen også i tilfælde af telefonisk aftaleindgåelse.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.1.4.

Til § 14.

De foreslåede bestemmelser i *stk. 1 og 2* tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 1 og 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvorefter der skal ske meddelelse af samtlige de forudgående oplysninger samt aftalevilkårene på varigt medium. Vedrørende indholdet af begrebet varigt medium henvises til bemærkningerne til udkastets § 12.

I forhold til den foreslåede § 12 om almindeligt fjernsalg, der hviler på artikel 5, stk. 1, i det generelle fjernsalgsdirektiv, består der en forskel med hensyn til tidspunktet for opfyldelse af kravet.

Efter den foreslåede § 12 skal oplysningerne således gives på varigt medium snarest muligt efter aftalens indgåelse, ved køb af varer senest ved overgivelsen til forbrugeren, mens kravet efter den foreslåede § 14 skal opfyldes i god tid, *inden* forbrugeren bindes af fjernsalgsaftalen eller et fjernsalgstilbud, dog således at kravet først skal opfyldes straks efter aftalens indgåelse, hvis aftalen er indgået på forbrugers anmodning under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som gør det umuligt at give oplysningerne på varigt medium inden aftaleindgåelsen.

Det bemærkes, at kravet om meddelelse af alle forhåndsoplysningerne på varigt medium efter den foreslåede § 14, stk. 1 og 2, skal opfyldes, selv om den forudgående oplysningspligt måtte have været begrænset i henhold til § 13, stk. 2, som følge af, at kommunikationen mellem parterne er foregået pr. telefon.

Hvis en forbruger f.eks. som reaktion på en tv-reklame for et pengeinstitut telefonisk retter henvendelse til selskabet med henblik på indgåelse af en aftale, vil pengeinstituttet under samtalen skulle opfylde den (begrænsede) oplysningspligt, der følger af udkastet til § 13, stk. 2. Samtidig vil de nærmere vilkår for aftalen ofte blive aftalt/drøftet. Banken vil herefter typisk fremsende skriftlig accept/tilbud til forbrugeren. For at opfylde kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium skal banken i dette brev meddele forbrugeren samtlige forhåndsoplysninger efter § 13, stk. 1, samt de vilkår, der i øvrigt er aftalt mellem parterne.

Er de nærmere vilkår for aftalen ikke drøftet under samtalen, idet forbrugeren blot har bedt om at få fremsendt et tilbud, vil pengeinstituttet i det tilbud, der efterfølgende fremsendes til forbrugeren, normalt anføre pengeinstituttets standardaftalevilkår. Hvis forbrugeren accepterer tilbudet, vil disse standardvilkår anses for accepteret. Kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium vil i dette tilfælde anses for opfyldt, hvis de foreskrevne oplysninger tillige er oplyst i tilbudsbrevet.

I et tilfælde, hvor en finansiell tjenesteydelse udbydes på en hjemmeside på internettet, og hvor aftalen indgås ved forbrugers klik med musen på et ikon på skærmen, vil det være den erhvervsdrivendes standardaftalevilkår, der er lagt på hjemmesiden, og disse vil ofte anses som accepteret af forbrugeren ved dennes klik på ikonet. Da en hjemmeside som udgangspunkt ikke kan anses for et varigt medium, jf. dog nærmere bemærkningerne ovenfor ad § 12, vil den erhvervsdrivende i et sådant tilfælde skulle sørge for, at forbrugeren straks herefter meddeles oplysningerne og vilkårene på varigt medium, f.eks. pr. brev eller elektronisk post.

Den nævnte situation er samtidig et eksempel på, at anvendelsen af en bestemt fjernkommunikationsteknik i forbindelse med aftalens indgåelse umuliggør opfyldelsen af kravet om at give oplysningerne på varigt medium inden aftalens indgåelse, jf. den foreslåede § 14, *stk. 2*.

Som et andet eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor aftalen vedrørende en finansiell tjenesteydelse indgås i forbindelse med forbrugers telefoniske henvendelse til den erhvervsdrivende. I et sådant tilfælde må kravet om meddelelse af oplysningerne og aftalevilkårene på varigt medium opfyldes ved, at den erhvervsdrivende straks efter aftaleindgåelsen sender de foreskrevne oplysninger til forbrugeren. Dette kan f.eks. ske pr. brev eller elektronisk post.

Kravet i *stk. 2* om meddelelse på varigt medium *straks efter aftalens indgåelse* må antages at indebære, at den erhvervsdrivende skal opfylde forpligtelsen, så snart det er muligt efter aftaleindgåelsen. I de ovennævnte eksempler vil den erhvervsdrivende således formentlig skulle sende brevet/e-posten samme dag eller senest dagen efter.

Retsvirkningen af, at kravet om varigt medium ikke opfyldes af den erhvervsdrivende, er, at en eventuel fortrydelsesfrist ikke begynder at løbe, så længe kravet ikke er opfyldt, jf. lovudkastets § 18, stk. 2. Der foreslås endvidere en regel om bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af bl.a. pligten til på varigt medium at give oplysning om fortrydelsesretten og om eventuelle særlige risici ved den finansielle tjenesteydelse, jf. udkastets

§ 29, stk. 1, og bemærkningerne til denne bestemmelse.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.5.2.3.

Til stk. 3. Af bestemmelsen følger det, at hvis de i § 13, stk. 1, nævnte forudgående oplysninger er meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. herved § 13, stk. 4, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Af det finansielle fjernsalgsdirektiv følger det, at der i de tilfælde, der er omfattet af direktivets artikel 1, stk. 2, 2. led, jf. herved lovudkastets § 13, stk. 4, og bemærkningerne hertil, kun er oplysningspligt for den erhvervsdrivende ved den første enkeltaftale. Denne lempelse af oplysningspligten gælder imidlertid alene i relation til den forudgående oplysningspligt og dermed ikke i relation til kravet om meddelelse af oplysninger og aftalevilkår på varigt medium.

Det må imidlertid anses for tilstrækkeligt til opfyldelse af pligten til at give oplysninger på varigt medium i disse tilfælde, at den erhvervsdrivende blot sikrer sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium, jf. herved den foreslåede bestemmelse i § 14, stk. 3. Betingelsen vil kunne opfyldes ved, at den erhvervsdrivende spørger forbrugeren, om denne fortsat er i besiddelse af oplysningerne på varigt medium, hvis forbrugeren kan bekræfte dette. Betingelsen vil også kunne anses for opfyldt, hvis oplysningerne ligger på en skrivebeskyttet hjemmeside, der opfylder kravene til et varigt medium, jf. herved bemærkningerne til § 12.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.1.4.

Til § 15. Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men således at reglen samtidig foreslås udvidet til at gælde generelt for aftaler indgået ved fjernsalg, dvs. også fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser.

Baggrunden for forslaget er, at flere og flere tekniske indretninger som følge af den teknologiske udvikling må forudses at kunne anses for varige medier, jf. herom ovenfor under bemærkningerne til udkastets § 12, hvorfor forbrugeren vil kunne have behov for under aftaleforholdet at få aftalevilkårene udleveret på papir.

Af bestemmelsen følger det, at forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet har ret til på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

Retten til på begæring at få udleveret aftalevilkårene gælder *under aftaleforholdet*. Aftaleforholdet må anses for afsluttet, når aftalen er endeligt opfyldt fra begge parter side. Er der f.eks. tale om en tjenesteydelse, der leveres vis en SMS- eller MMS-besked, vil den foreslåede bestemmelse gælde, indtil forbrugeren har betalt for ydelsen, f.eks. via sin telefonregning, hvis dette er aftalt.

Af bestemmelsen fremgår endvidere, at det kun er *aftalevilkårene* – og altså ikke den del af forhåndsoplysningerne, der ikke er en del af aftalevilkårene – som forbrugeren kan kræve at få udleveret på papir. Den erhvervsdrivende vil ikke kunne afkræve forbrugeren betaling for udgifter til udskrift af aftalevilkårene.

Som eksempel på ændring af den benyttede fjernkommunikationsteknik, jf. bestemmelsen 2. pkt., kan tænkes en situation, hvor der er indgået en kreditaftale ved elektronisk post, og hvor forbrugeren anmoder om for fremtiden at modtage henvendelser vedrørende aftalen med almindelig post. Den omvendte situation kan også tænkes, dvs. hvor aftalen er indgået og den løbende kontakt mellem parterne er foregået via almindelig postforsendelse, og hvor forbrugeren beder om for fremtiden at modtage henvendelser med elektronisk post. Dette må dog selvsagt forudsætte, at den erhvervsdrivende har en e-postadresse.

Efter bestemmelsen er der kun adgang til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, hvis det ikke er uforeneligt med den indgåede aftale. Det vil således afhænge af den enkelte aftale, om der er adgang til at ændre den benyttede teknik.

Ændringen må heller ikke være uforenelig med karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse. Hvis der f.eks. er tale om en netbank-aftale, hvor en del af ydelsen er, at bl.a. kontoudtog og -oversigter sendes til forbrugeren med elektronisk post, synes det ikke at kunne forenes med karakteren af den leverede ydelse, hvis forbrugeren for fremtiden ønsker at få oversigterne med almindelig post.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.5.3 og 9.2.2.2.

Til § 16.
Ved bestemmelsen bemyndiges justitsministeren til at fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 10-15.

Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

Det er ikke hensigten med denne bemyndigelsesbestemmelse at foretage en udvidelse af de emneområder, der skal gives oplysning om. Bemyndigelsen er alene medtaget med henblik på at muliggøre en justering af de i loven anførte oplysningskrav, hvis der i praksis måtte vise sig et særligt behov herfor.

Der vil i forbindelse med vedtagelse af en ny forbrugerftalelov skulle udstedes en ny bekendtgørelse til afløsning af bekendtgørelse nr. 599 af 12. juli 1993, der er udstedt i medfør af den hidtil gældende forbrugerftalelov.

Til kapitel 4
Kapitlet indeholder regler om fortrydelsesret, herunder om fortrydelsesfristens længde og dens beregning, betingelserne for og fremgangsmåden ved udøvelse af fortrydelsesretten og retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten.

Det følger af både dørsalgsdirektivet, det generelle fjernsalgsdirektiv og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, at der inden for direktivernes område skal indføres en fortrydelsesret, jf. nærmere nedenfor. Ved de foreslåede regler foretages en samlet regulering af fortrydelsesretten for aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, og aftaler indgået ved fjernsalg, herunder både fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Til § 17.
I *stk. 1* fastlægges det, at forbrugeren har fortrydelsesret ved aftaler indgået ved fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i udkastets § 2, stk. 2, nr. 2.

I *stk. 2, nr. 1-4*, er opregnet en række undtagelser fra fortrydelsesretten. Af *stk. 3* fremgår det, at de i *stk. 2, nr. 3* og *4*, nævnte undtagelser dog ikke gælder, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Efter *stk. 2, nr. 1*, gælder fortrydelsesretten ikke ved de i § 9, stk. 2, nævnte aftaler, dvs. aftaler om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. nærmere § 9, stk. 2, nr. 1, visse aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsaktiviteter, jf. § 9, stk. 2, nr. 2, samt aftaler om opførelse af bygning og visse rettigheder over fast ejendom, jf. nærmere § 9, stk. 2, nr. 3-5.

Der henvises til bemærkningerne til § 9, stk. 2, vedrørende denne undtagelse samt til betænkningens kapitel 9.3.2.

Undtagelsen gælder, uanset om aftalen er indgået uden for fast forretningssted eller ved fjernsalg.

I *nr. 2* foreslås ligeledes en generel undtagelse fra fortrydelsesretten for finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer mv.

Den foreslåede undtagelse tilsigter en delvis udnyttelse af undtagelsesadgangen i dørsalgsdirektivets artikel 3, stk. 2, litra a, og i det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, litra b, vedrørende kreditter sikret ved pant i fast ejendom – nemlig for så vidt angår realkreditlån.

Selv om realkreditlån formentlig må anses for omfattet af undtagelsen i lovudkastets § 17, stk. 2, nr. 3, jf. bemærkningerne til denne bestemmelse, findes der behov for en udtrykkelig undtagelsesregel vedrørende disse lån. Baggrunden herfor er, at prisdannelsen på markedet for realkreditobligationer i høj grad påvirkes af de danske og

internationale ratingbureauers løbende vurderinger af realkreditobligationernes bonitet, og i forhold hertil vil det være af betydning, at det udtrykkeligt fremgår af loven, at der ikke gælder en fortrydelsesret.

Det bemærkes, at der med undtagelsen alene er tale om en undtagelse fra fortrydelsesretten og ikke en undtagelse fra pligten til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i kapitel 3.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.6.4.3.

Herudover foreslås i *nr. 3* en undtagelse for aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Undtagelsen fra fortrydelsesretten gælder ikke, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, jf. det foreslåede *stk. 3*.

Der er alene tale om en undtagelse fra fortrydelsesretten og ikke om en undtagelse fra pligten til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i kapitel 3. Det bemærkes i den forbindelse, at det følger af almindelige erstatningsregler, at hvis en erhvervsdrivende har undladt at oplyse om særlige risici ved en finansiell tjenesteydelse, jf. lovudkastets § 13, stk. 1, nr. 4, vil den pågældende (kunne risikere at) skulle betale erstatning for det tab, som forbrugeren har lidt som følge heraf.

Bestemmelsen i *nr. 3* tilsigter bl.a. at gennemføre artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises til betænkningens kapitel 7.6.3.3 (vedrørende aftaler indgået ved fjernsalg) og kapitel 9.3.2 (vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted).

I det finansielle direktivs artikel 6, stk. 2, litra a, er opregnet en række eksempler på finansielle tjenesteydelser, der er omfattet af undtagelsen. Det drejer sig følgende tjenesteydelser:

- 1) fremmed valuta,
- 2) pengemarkedsinstrumenter,
- 3) værdipapirer,
- 4) andele i kollektive investeringsforetagender,
- 5) finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant,
- 6) fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter),
- 7) rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks,
- 8) optioner på køb eller salg af de ovennævnte instrumenter, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant; denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner.

Det fremgår af bestemmelsen, at opregningen ikke er udtømmende.

Formålet med bestemmelsen må antages at være, at forbrugeren ikke skal kunne spekulere i fortrydelsesadgangen til skade for den erhvervsdrivende, som i de omhandlede tilfælde er uden indflydelse på tjenesteydelsens pris.

Det er en betingelse for undtagelsens anvendelse, at den erhvervsdrivende er uden indflydelse på prisen, idet usikkerheden med hensyn hertil skal knytte sig til udsving på kapitalmarkedet. Det er endvidere en betingelse, at disse prisudsving kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Den nærmere afgrænsning af undtagelsens område kan give anledning til tvivl. Der må ved vurderingen af, om der er tale om en tjenesteydelse, der falder inden for undtagelsens område, antages at skulle lægges vægt på, om prisen varierer på en ikke forudberegnelig måde på grund af svingninger på kapitalmarkedet, således at der ved aftalens indgåelse handles om en risiko. Det forhold, at der føres kursliste over den pågældende type tjenesteydelser, vil kunne være en indikator for, at der er tale om en tjenesteydelse, der er omfattet af undtagelsen.

Som det fremgår af opregningen ovenfor af eksempler på omfattede tjenesteydelser, er aftaler om køb og salg af *fremmed valuta* undtaget fra fortrydelsesretten. Valutakursen og dermed prisen for den udenlandske valuta bestemmes af udbud og efterspørgsel på valutamarkedet.

Undtaget er endvidere *pengemarkedsinstrumenter*, hvorved forstås instrumenter, der normalt omsættes på pengemarkedet, og som anses for at være likvide og kunne værdiansættes på et hvilket som helst tidspunkt. Der vil

først og fremmest være tale om statsgældsbeviser, skatkammerbeviser og andre værdipapirer med løbetid på omkring ét år, f.eks. de kortløbende realkreditobligationer.

I undtagelsesbestemmelsen er herudover nævnt tjenesteydelser i forbindelse med *værdipapirer*, hvilket bl.a. vil sige aftaler om køb af aktier og obligationer, herunder realkreditobligationer, statsobligationer og præmieobligationer.

Undtagelsen må endvidere antages at omfatte andre værdipapirer, der giver ret til at erhverve aktier og obligationer, herunder tegningsrettigheder, aktiebeviser, aktieretter, covered warrants, obligationer med warrants og konvertible obligationer. Ved warrant forstås en tegningsret, der oftest udstedes i tilknytning til et værdipapir (obligationer eller aktier) og giver ret til inden for en afgrænset tidsperiode at købe aktien mv. til en fastsat pris.

Herudover er undtaget *andele i kollektive investeringsforetagender*, det vil sige pengemarkedsforeninger, investeringsinstitutforeninger, placeringsforeninger og erhvervsudviklingsforeninger. Der henvises til lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger mv. (lov nr. 1169 af 19. december 2003).

Futures og futureslignende instrumenter omfatter kontrakter, der afregnes kontant på grundlag af et af følgende elementer: rentesatsen, valutakursen, kursen på et værdipapir eller et andet indeks, der gælder for værdipapirer.

Undtaget er endvidere *fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter)*, hvilket vil sige aftaler, der med basis i en referencerente fastlægger renten for en given fremtidig periode. FRA-kontrakter har egenskaber svarende til rentefutures og afregnes ligeledes kontant på udløbstidspunktet, ved at køber henholdsvis sælger af kontrakten kompenserer modparten for forskellen mellem den aftale rente og referencerenten.

Rente- og valutaswaps og swaps på aktier og aktieindeks er ligeledes undtaget. Med swap forstås en selvstændig finansiell transaktion, der kan benyttes til omlægning af rente- og valutabasis for såvel passiver som aktiver. Rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks er kendetegnet ved aftaler om enten udveksling af rentebetalinger eller udveksling af hovedstole og rentebetalinger denomineret i forskellig valuta.

Endelig omfatter undtagelsen *optioner på køb eller salg af de ovennævnte instrumenter*, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant. Det er i direktivbestemmelsen udtrykkelig nævnt, at denne kategori navnlig omfatter *valuta- og renteoptioner*. En option er en kontrakt, der giver ejeren (køberen) ret, men ikke pligt, til at købe eller sælge et finansielt instrument eller en valuta til en aftalt pris på et aftalt tidspunkt. Der er forskellige typer af optioner – dels retten til at købe (såkaldte call optioner), dels retten til at sælge (såkaldte put optioner).

Som yderligere eksempler på tilfælde, der må anses for omfattet af undtagelsen fra fortrydelsesretten, kan nævnes *fastkursaftaler*, hvor der indgås aftale mellem et realkreditinstitut og låntager om, at den i lånetilbudet forudsatte obligationskurs fastlåses i en aftalt periode. Ved en sådan aftale sikrer låntager sig mod et uønsket kursudsving mod at acceptere en lidt mindre fordelagtig kurs, som er bindende for parterne uanset den faktiske kursudvikling. Hvis obligationskursen efter aftalens indgåelse udvikler sig gunstigere end forudsat af låntager inden udløbet af kursaftalen, har låntager et spekulativt incitament til at fortryde fastkursaftalen, idet den pågældende da – hvis der var adgang til at fortryde aftalen – ville kunne opnå en bedre kurs på markedet end gennem sin fastkursaftale.

Herudover må undtagelsen antages at omfatte *visse fastforrentede lån*. Det drejer sig om aftaler om lån – både udlån og indlån – til en fast rente, som er uopsigelige fra kreditors side i en typisk længerevarende periode, og hvor der i tilfælde af debtors førtidige indfrielse skal ske en opgørelse af restgælden ud fra det almindelige renteniveau på indfrielsestidspunktet beregnet på basis af en referencerente, hvis størrelse afhænger af udsving på kapitalmarkedet, f.eks. den gennemsnitlige effektive obligationsrentesats for statsobligationer, som fremgår af Københavns Fondsbørs' kursliste.

En ændring af markedsrenten har dermed betydning for, til hvilken kurs førtidig indfrielse kan ske. Er der således tale om, at renten falder efter aftalens indgåelse, skal låntager betale mere end restgælden i tilfælde af førtidig indfrielse (dvs. indfrielse til en kurs, der ligger over kurs 100), mens der omvendt i tilfælde af rentestigning efter aftalens indfrielse kan ske indfrielse til et mindre beløb end restgælden.

Det karakteristiske for disse typer af aftaler er således, at parterne har delt risikoen for ændringer af markedsrenten mellem sig. Hvis låntageren havde mulighed for at fortryde en sådan aftale, ville den pågældende kunne spekulere i svingningerne på markedet til skade for långiver. Låntageren ville således kunne udnytte sin fortrydelsesret til at komme ud af aftalen, hvis renteniveauet faldt, samtidig med at den pågældende i henhold til aftalen ville være

sikret mod renteforhøjelse i tilfælde af rentestigning i markedet.

Undtagelsen omfatter derimod ikke låneaftaler, hvorefter restgælden altid kan indfries til den aktuelle nominelle restgæld (kurs 100). I sådanne tilfælde foreligger der ingen spekulationsmulighed for forbrugeren, idet kreditor har påtaget sig risikoen for den kommende kursudvikling. Sælgerpantebreve udstedes typisk på vilkår om, at der på et hvilket som helst tidspunkt kan ske indfrielse til kurs 100. I det omfang en sådan aftale måtte være indgået som led i et system for fjernsalg, vil aftalen derfor ikke være undtaget fra fortrydelsesretten.

Herudover foreslås der i *nr. 4* en undtagelse for spil og lotteri, i det omfang aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i lovudkastets § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, jf. den foreslåede *stk. 3*.

Undtagelse har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 3, 6. pind, jf. også den gældende lovs § 10 e, stk. 1, nr. 1. Der henvises til betænkningens kapitel 9.3.2.

Til § 18.

Til stk. 1-3.

Bestemmelserne fastlægger fortrydelsesfristens længde og begyndelsestidspunkt og er udformet således, at der i videst muligt omfang indføres fælles regler for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler indgået ved fjernsalg.

Om de hidtil gældende regler om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted (den gældende lovs § 5) og aftaler indgået ved fjernsalg (den gældende lovs §§ 12-12 c) henvises navnlig til Folketingstidende 1987/88, tillæg A, sp. 492 ff, henholdsvis Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960 ff. Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 3.

Det foreslås i *stk. 1*, at der indføres en generel fortrydelsesfrist på 14 dage, dog en 30 dages frist ved aftaler om individuelle pensionsordninger, således som der er pligt til efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

I *stk. 2* foreslås en fælles regel om fristens begyndelsestidspunkt, således at fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Som det fremgår af forslaget til det i *stk. 2, nr. 1*, nævnte skæringstidspunkt, regnes fristen ved aftaler om tjenesteydelser – hvis forbrugeren på forhånd har fået alle de påkrævede oplysninger på varigt medium – fra aftalens indgåelse i stedet for som hidtil fra tidspunktet for modtagelse af *underretning* om aftalens indgåelse.

Baggrunden for denne ændring er, at der ikke efter det finansielle fjernsalgsdirektiv kan antages at være adgang til at indføre en regel svarende til den gældende på dette punkt, jf. herved betænkningens kapitel 7.6.2.3.1.

I lovudkastets § 12, stk. 2, nr. 2 (varer og ikke-finansielle tjenesteydelser), og § 13, stk. 1, nr. 3 (finansielle tjenesteydelser), foreslås det dog samtidig i relation til fjernsalgsområdet, at der indføres en pligt for den erhvervsdrivende til udtrykkeligt at give forbrugeren relevante oplysninger om, fra hvilket tidspunkt fortrydelsesfristen skal regnes.

Af forslaget til det i *stk. 2, nr. 2*, nævnte skæringstidspunkt fremgår det, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før forbrugeren har fået samtlige de påkrævede oplysninger på papir eller andet varigt medium.

Vedrørende de oplysningskrav, der gælder for de forskellige typer af forbrugeraftaler, henvises til lovudkastets § 10 (aftaler indgået uden for fast forretningssted), §§ 11-12 (fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser) og §§ 13-14 (fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser).

I de i § 12, stk. 4, nævnte tilfælde (vedrørende tjenesteydelser, der bestilles og leveres via selve fjernkommunikationsmidlet) er der gjort en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium.

I disse tilfælde vil fortrydelsesfristen skulle regnes fra aftalens indgåelse.

Uanset stk. 2, nr. 2 – dvs. uanset at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, før oplysning om fortrydelsesretten mv. er meddelt forbrugeren på varigt medium – følger det af forslaget *stk. 3*, at fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser skal udnyttes inden for en frist på 3 måneder. Denne bestemmelse er en videreførelse af de gældende regler i forbrugeraftalelovens § 12 a, stk. 2, og § 12 b, stk. 2, der hviler på det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 1.

Denne længste fortrydelsesfrist gælder alene for fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser. Der kan ikke antages at være adgang efter hverken direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser eller dørsalgsdirektivet til at fastsætte en sådan længste frist for fortrydelsesrettens udnyttelse, jf. herved betænkningens kapitel 7.6.2.3.1 og 9.3.4.1.

Aftalen suppleres dog af almindelige aftaleretlige grundsætninger. Heraf følger bl.a., at hvis den erhvervsdrivende ikke har oplyst forbrugeren om f.eks. betaling af et gebyr, kan gebyret ikke anses for aftalt mellem parterne, og det kan dermed ikke kræves betalt. Når manglende overholdelse af oplysningspligten på denne måde medfører bortfortolkning af det pågældende aftalevilkår, kan den manglende overholdelse af oplysningskravet ikke samtidig tillægges betydning i relation til fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

I et kontraktforhold indlægges endvidere i almindelighed en forpligtelse til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahentens interesser. Heri må bl.a. antages at ligge, at i et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har overset en enkelt eller nogle få oplysninger, således at fortrydelsesfristen ikke er begyndt at løbe, men hvor forbrugeren har fået en lang række oplysninger og er bekendt med fortrydelsesretten, vil det kunne anses for illoyalt, hvis forbrugeren afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves. Forbrugeren vil i givet fald ikke kunne påberåbe sig en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

I den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten ligger også en forpligtelse til at tilkendegive sin stilling inden for en vis rimelig periode. Der gælder således efter dansk ret en almindelig ulovbestemt reklamationspligt, hvorefter der skal reageres over for medkontrahenten inden rimelig tid, hvis man f.eks. vil gøre krav gældende i henhold til aftalen eller indsigelse mod at være bundet af aftalen.

Fra dansk praksis kan vedrørende passivitet i relation til ugyldighedsindsigelsen efter forbrugeraftalelovens § 3 henvises til Højesterets dom gengivet i U 2000.577 H. I denne sag fandt Højesteret, at nogle låneaftaler var indgået i strid med forbrugeraftalelovens § 2, men at forbrugerne – en række investorer, der var almindelige lønmodtagere – på grund af passivitet var afskåret fra at påberåbe sig, at de ikke var bundet af aftalerne. Aftalerne var indgået i perioden august-november 1992, og den 26. februar 1993 – dvs. efter 3-7 måneder – gjorde forbrugerne gældende ikke at være bundet af aftalerne.

Forbrugerklagenævnet har i en række afgørelser ligeledes taget stilling til passivitetsspørgsmålet i relation til forbrugeraftalelovens regler om ugyldighed, jf. lovens § 3 og § 7. Efter nævnets praksis synes der – alt efter de nærmere konkrete omstændigheder – at blive statueret passivitet efter 3-10 måneder.

Endvidere stilles der i lovudkastets § 22 i relation til fjernsalg af finansielle tjenesteydelser forslag om indførelse af regler om, at en forbruger, der udøver sin fortrydelsesret, under visse forudsætninger kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der på fortrydelsestidspunktet allerede er leveret i henhold til aftalen. Den erhvervsdrivendes krav på betaling i henhold til denne bestemmelse omfatter leverede ydelser indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten først måtte ligge f.eks. 2 måneder efter aftalens indgåelse. Der henvises til bemærkningerne til § 22.

I relation til aftaler indgået uden for fast forretningssted vedrørende tjenesteydelser og bestillingskøb stilles der – på samme måde som ved fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser – forslag om en adgang for parterne til inden fortrydelsesfristens udløb i visse tilfælde at aftale, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil udførelsen, fremstillingen mv. påbegyndes, jf. lovudkastets § 18, stk. 6.

Til stk. 4-6.

Bestemmelserne regulerer spørgsmålet om fortrydelsesrettens ophør før tid. På grund af forskellige reguleringer af spørgsmålet inden for direktivernes respektive områder er der ikke mulighed for at indføre fælles regler på dette punkt, jf. herved betænkningens kapitel 9.2.3.3 og 9.3.4.2.

Der foreslås i *stk. 4, 1. pkt.*, en videreførelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, 1. pkt., hvorefter der for *fjernsalgsaftaler vedrørende ikke-finansielle tjenesteydelser og varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov*, kun er fortrydelsesret, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, hvis forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne påbegynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb.

Der henvises om denne bestemmelse til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960, hvor det bl.a. anføres, at forbrugers samtykke kan være givet i parternes aftale, men at det ligger i bestemmelsen, at forbrugeren skal være gjort opmærksom på, at fortrydelsesretten ophører, når udførelsen påbegyndes. Heri ligger således også, at forbrugeren, inden samtykket gives, skal være gjort bekendt med fortrydelsesretten.

Samtidig foreslås i *stk. 4, 2. pkt.*, en videreførelse af den gældende regel i § 12, stk. 2, 2. pkt., hvorefter begrænsningen i fortrydelsesretten ikke gælder i tilfælde, hvor aftalen vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes uanmodede telefoniske henvendelse til forbrugeren. Sådanne henvendelser er dog kun i begrænset omfang lovlige, jf. lovudkastets § 6, stk. 2. Er henvendelsen ikke lovlig, er aftalen ugyldig, jf. udkastets § 7. Om den gældende bestemmelse i § 12, stk. 2, 2. pkt., henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960.

Med henblik på gennemførelse af artikel 6, stk. 2, litra c, i det finansielle fjernsalgsdirektiv foreslås det i *stk. 5*, at fortrydelsesretten ved *fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser* kun gælder, indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter.

Da det efter bestemmelsen er en forudsætning, at aftalen er helt opfyldt af begge parter inden fortrydelsesrettens udøvelse, vil reglen normalt være uden praktisk betydning i tilfælde, hvor der er tale om et løbende aftaleforhold mellem parterne, herunder f.eks. en kassekreditaftale, et lån eller en netbank-aftale.

Som et eksempel på et tilfælde, hvor bestemmelsen vil kunne finde anvendelse, kan nævnes en enkeltstående aftale om betalingsformidling eller pengeoverførsel.

Der henvises endvidere til bemærkningerne til lovudkastets § 13, stk. 1, nr. 3, hvoraf det fremgår, at den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse skal oplyse forbrugeren om, at fortrydelsesretten kun gælder, indtil aftalen er blevet opfyldt af begge parter.

Den begrænsede mulighed for at aftale sig ud af fortrydelsesretten ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser afbødes ved, at forbrugeren ved tilbagetræden fra aftalen under visse forudsætninger kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret på fortrydelsestidspunktet, jf. nærmere lovudkastets § 22, der er direktivbestemt, og bemærkningerne til denne bestemmelse.

I *stk. 6* foreslås der vedrørende visse *aftaler indgået uden for fast forretningssted* regler, der svarer til reglerne om fortrydelsesrettens ophør før tid ved fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, jf. *stk. 4*.

Det drejer sig om aftaler vedrørende tjenesteydelser eller bestillingskøb, hvor der er fortrydelsesret i medfør af § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a – dvs. hvor aftalen er indgået under et anmodet hjemmebesøg, men hvor aftalen angår noget, der er forskelligt fra det, som forbrugeren har bedt den erhvervsdrivende om at komme for – og hvor forbrugeren, da denne anmodede om besøget, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

Som eksempel på bestemmelsens anvendelsesområde kan nævnes et tilfælde, hvor en murer er tilkaldt med henblik på reparation af en bygningssokkel, og hvor der under besøget på forbrugers initiativ indgås aftale om flisearbejde i køkkenet. Det gælder dog kun, hvis det må stå forbrugeren klart, at den pågældende erhvervsdrivende tillige udfører flisearbejde.

Der vil derimod f.eks. ikke være adgang for parterne til at indgå aftale om en forkortet fortrydelsesfrist i et tilfælde, hvor der under et anmodet hjemmebesøg vedrørende maling af en husfacade indgås aftale om udskiftning af tagsten – dog forudsat at det ikke i det konkrete tilfælde må være klart for forbrugeren, at den pågældende tillægsarbejde falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde.

Der henvises til betænkningens kapitel 9.2.3.3 og 9.3.4.2.

Til stk. 7.

Bestemmelsen svarer til den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 17, dog således at juleaftensdag og nytårsaftensdag er medtaget på samme måde som i § 357 i lov om finansiel virksomhed (lovbekendtgørelse nr. 1268 af 19. december 2003).

Hverken dørsalgsdirektivet, det generelle fjernsalgsdirektiv eller direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser udtaler sig om, hvorvidt fristudløb på en helligdag mv. kan medføre forlængelse af fristen til førstkommande hverdag.

Det følger af forordning om fastsættelse af regler om tidsfrister, datoer og tidspunkter (Rådets forordning nr. 1182/71 (EØF, EURATOM) af 3. juni 1971) – der, medmindre andet bestemmes, gælder for fællesskabsretsakter, der er eller bliver vedtaget – at hvis den sidste dag af en frist falder på en helligdag, en søndag eller en lørdag, udløber tidsfristen med udgangen af den følgende arbejdsdags sidste time, jf. forordningens artikel 3, stk. 4.

Der kan på denne baggrund ikke antages at være noget til hinder for en videreførelse af den gældende “helligdagsregel”.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.6.2.3.4.

Til § 19.

Bestemmelsen fastlægger den nærmere fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten.

Der er med bestemmelsen tale om en sammenskrivning af de gældende regler i § 6, stk. 1, 3 og 4 (aftaler indgået uden for fast forretningssted), og § 12 a, stk. 1 og 3-5, og § 12 b, stk. 1 og 3 (fjernsalg af varer og ikke-finansielle tjenesteydelser), samtidig med at den foreslåede bestemmelse tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 6, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Om de hidtil gældende bestemmelser henvises navnlig til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 756 ff (vedrørende aftaler indgået uden for fast forretningssted), og Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960 ff (vedrørende fjernsalg).

Det følger af *stk. 1*, at fortrydelsesretten som udgangspunkt skal udøves ved at give meddelelse herom til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb, jf. dog *stk. 2* vedrørende fjernsalgstilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten.

Det er tilstrækkeligt til overholdelse af fristen, at underretningen, når den foreligger på papir eller andet varigt medium, er afsendt inden fristens udløb, jf. *stk. 1, 2. pkt.*

Der ligger ikke i denne bestemmelse et krav om, at meddelelsen om brug af fortrydelsesretten skal være skriftlig.

Ved fjernsalgsaftaler vedrørende køb af varer i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen, hvis forbrugeren bruger fortrydelsesretten, skal forbrugeren efter *stk. 2* udøve fortrydelsesretten ved at tilbagelevere det modtagne til den erhvervsdrivende inden fortrydelsesfristens udløb.

Det er tilstrækkeligt til overholdelse af fristen, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende.

Af *stk. 2, 3. pkt.*, følger det endvidere, at omkostningerne ved tilbagesendelse af en vare til den erhvervsdrivende i de af *stk. 2* omfattede tilfælde påhviler forbrugeren.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende skal afhente varen ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten, men hvor forbrugeren i henhold til *stk. 3* udøver fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, vil eventuelle porto- eller fragtomkostninger forbundet med postvæsenets returnering af forsendelsen påhvile den erhvervsdrivende.

Hvis den erhvervsdrivende ved et fjernsalg ikke har påtaget sig at afhente varen ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten, og hvis forbrugeren i henhold til *stk. 3* udøver fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse, vil det afhænge af aftalen mellem parterne, om eventuelle fragtomkostninger mv. for postvæsenets returnering af varen påhviler forbrugeren eller den erhvervsdrivende. Hvis intet er aftalt mellem parterne, vil omkostningerne påhvile forbrugeren.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende i henhold til aftalen har leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelsen dog altid den erhvervsdrivende, jf. *stk. 4, 2. pkt.* Denne bestemmelse svarer til den gældende regel i § 12 a, stk. 4, 2. pkt., der er en gennemførelse af artikel 7, stk. 3, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der kan herom henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5961.

Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted påhviler eventuelle forsendelsesudgifter i forbindelse med varens tilbagesendelse også altid den erhvervsdrivende, da den erhvervsdrivende i disse køb har pligt til at hente varen ved forbrugerens fortrydelse, jf. udkastets § 20, stk. 1.

Efter den foreslåede *stk. 3*, der er en sammenskrivning og videreførelse af den gældende lovs § 6, stk. 4, § 12 a, stk. 3 og 5, og § 12 b, stk. 3, kan fortrydelsesretten i de i stk. 1 og 2 nævnte tilfælde tillige udøves ved at undlade at modtage eller indløse den erhvervsdrivendes forsendelse. Forbrugeren vil således i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende som led i aftalen sender en vare til forbrugeren – f.eks. undervisningsmateriale til brug for et kursus eller kosmetik købt via et postordrekatalog – kunne træde tilbage ved at undlade at modtage den erhvervsdrivendes forsendelse.

Til § 20.

Bestemmelsen opregner visse betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af *varer*.

Der er tale om en sammenskrivning af de gældende regler i § 8, stk. 1 og 2 (aftaler indgået uden for fast forretningssted), og § 12, stk. 3, og § 12 a, stk. 6 og 7 (fjernsalgsaftaler om varer). Der kan om de hidtil gældende regler henvises til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 760 ff, henholdsvis Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5960 f.

Efter det foreslåede *stk. 1* er fortrydelsesretten som hidtil betinget af, at varen overgives til/stilles til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da forbrugeren fik den i hænde. Det foreslåede *stk. 2* svarer ligeledes til gældende ret.

Herudover følger det af *stk. 3*, at fortrydelsesretten – forudsat at forbrugeren er gjort opmærksom herpå – ikke gælder for varer, der er taget i brug, hvis det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi (nr. 1), eller for forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen (nr. 2).

Den i nr. 2 nævnte betingelse har hidtil alene været gældende i relation til fjernsalg, men bestemmelsen foreslås udvidet til at gælde generelt. Herudover indebærer det foreslåede *stk. 3* den ændring i forhold til gældende ret, jf. herved § 8, stk. 1, 2. pkt., § 12, stk. 3, og § 12 a, stk. 6 og 7, jf. § 8, stk. 1, 2. pkt., at det er en forudsætning for, at fortrydelsesretten ikke gælder, at forbrugeren er gjort opmærksom herpå.

Til § 21-22.

Bestemmelserne indeholder regler om retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten.

På grund af forskellige reguleringer af dette spørgsmål i de tre direktiver er der ikke mulighed for at give fælles regler på dette punkt, jf. herom i betænkningens kapitel 9.2.4.1 og 9.3.5.

Efter det finansielle fjernsalgsdirektiv er der pligt til at indføre en betalingsregel, hvilket der stilles forslag om i lovudkastets § 22.

Efter det generelle fjernsalgsdirektiv er der derimod ikke adgang til at indføre en sådan betalingsregel, og der foreslås derfor på dette punkt en videreførelse af gældende ret, jf. lovudkastets § 21. Aftaler indgået uden for fast forretningssted foreslås behandlet på samme måde som almindeligt fjernsalg, dvs. således at der ikke kan gøres krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, jf. lovudkastets § 21.

Vedrørende spørgsmålet om parternes pligt til tilbagebetaling/tilbagelevering af ydelser foreslås der ensartede regler for almindeligt fjernsalg, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, og for aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. § 21, stk. 2 og 4.

Til § 21.

Bestemmelsen angiver retsvirkningerne af at fortryde en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en

fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse.

Af *stk. 1 og 2* følger det, den erhvervsdrivende ikke kan gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes udøvelse af fortrydelsesretten, og at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale eventuelle modtagne beløb.

Der er for så vidt angår dørsalgssområdet tale om en videreførelse af gældende ret, jf. den gældende lovs § 9, stk. 1.

Der er ligeledes tale om en videreførelse af gældende ret i relation til fjernsalgsområdet, jf. den gældende forbrugerftalelovs § 12 c, der bl.a. tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, jf. herved Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5962.

De foreslåede bestemmelser i *stk. 3 og 4* fastsætter nærmere regler om den erhvervsdrivendes tilbagebetaling af modtagen betaling.

Bestemmelsen i *stk. 3* vedrører alene fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne udøver sin fortrydelsesret.

Bestemmelsen i *stk. 4* vedrører andre tilfælde end de i *stk. 3* nævnte, dvs. fjernsalgsaftaler om tjenesteydelser og varer i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at afhente varen ved forbrugers tilbagebetaling, samt aftaler indgået uden for fast forretningssted. Vedrørende aftaler om varekøb indgået uden for fast forretningssted følger det af reglen i § 20, stk. 1, at forbrugeren ikke har pligt til ved udøvelse af fortrydelsesretten at overgive varen til den erhvervsdrivende, men alene at stille varen til disposition for den erhvervsdrivende.

Vedrørende tidspunktet for den erhvervsdrivendes tilbagebetaling er der i *stk. 3 og stk. 4, 1. pkt.*, i forhold til den gældende regel i forbrugerftalelovens § 12 c foretaget den ændring, at den særlige renteregulering i den gældende § 12 c ikke er medtaget.

Efter ændringen af renteloven ved lov nr. 379 af 6. juni 2002 (nu lovbekendtgørelse nr. 743 af 4. september 2002) er det ikke længere et krav, at der – når forfaldsdagen ikke er fastsat i forvejen – fremsættes påkrav om betaling af rente. Efter den ændrede § 3, stk. 2, i renteloven skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling, og der skal således efter ændringen blot fremsættes betalingsanmodning. Meddelelsen om brug af fortrydelsesretten må anses for en sådan anmodning om betaling, nemlig om tilbagebetaling af allerede betalte beløb.

Det foreslås i *stk. 3 og stk. 4, 1. pkt.*, at der – på samme måde som efter artikel 6, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv – indføres en regel om tilbagebetaling "snarest muligt og senest inden 30 dage". Overholder den erhvervsdrivende ikke denne betalingspligt, følger det herefter direkte af rentelovens bestemmelser, at forbrugeren kan kræve sit krav forrentet efter denne lov. Denne tilbagebetalingsregel foreslås gjort anvendelig også i relation til aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. *stk. 4, 1. pkt.*

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 4, 2. pkt.*, er en videreførelse af de gældende regler i forbrugerftalelovens § 8, stk. 3, og § 12 a, stk. 7, jf. § 8, stk. 3.

Bestemmelsen i *stk. 4, 3. pkt.*, om forbrugers tilbageholdsret svarer til den gældende regel i forbrugerftalelovens § 9, stk. 2, der vedrører aftaler indgået uden for fast forretningssted, men reglen foreslås gjort generel, således at den også gælder for almindeligt fjernsalg.

Til § 22.
Bestemmelsen fastlægger retsvirkningerne af at fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse og tilsigter at gennemføre artikel 7 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Til stk. 1 og 2. Med henblik på gennemførelse af artikel 7, stk. 1 og 3, foreslås der i *stk. 1* indført en regel om, at forbrugeren ved tilbagebetaling fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse kan pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, og 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 13, stk. 1, nr. 5.

Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter *stk. 1*, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den

ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse, jf. *stk. 2*.

De foreslåede regler i *stk. 1* og *2*, der som nævnt er direktivbestemte, må antages at skulle fortolkes således, at den erhvervsdrivendes krav på betaling omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og indtil det konkrete fortrydelsestidspunkt, også selv om dette på grund af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten først måtte ligge f.eks. 2 måneder efter aftalens indgåelse. Der kan således ikke opstilles den forudsætning for bestemmelsens anvendelse, at oplysningspligten fuldt ud er opfyldt af den erhvervsdrivende, således at bestemmelsen kun omfatter leverede ydelser fra aftalens indgåelse og 14 (30) dage frem.

Det er en forudsætning for at anvende bestemmelsen, at forbrugeren har fået oplysning om det beløb, der skal betales, samt om fortrydelsesretten. Det må herunder antages at være en forudsætning, at der sker meddelelse af de basale oplysninger, der knytter sig til fortrydelsesretten, dvs. om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og længde samt om en adresse, hvortil meddelelse om fortrydelse kan sendes.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og det beløb, der skal betales ved udøvelse af fortrydelsesretten, kan den pågældende ikke kræve at få betaling for den leverede ydelse mv. Samtidig vil den mangelfulde opfyldelse af oplysningspligten som nævnt være ensbetydende med, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, og forbrugeren vil således kunne fortryde aftalen efter længere tids forløb, uden at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for den i fortrydelsesperioden leverede ydelse.

Dette vil konkret kunne føre til mindre rimelige resultater i forhold til den erhvervsdrivende – f.eks. i et tilfælde, hvor den erhvervsdrivende i øvrigt har opfyldt sine forpligtelser efter loven og givet forbrugeren de øvrige foreskrevne oplysninger, men har været i den vildfarelse, at der ikke var fortrydelsesret for den pågældende tjenesteydelse, jf. f.eks. lovudkastets § 17, *stk. 2*, nr. 3 (som vedrører ydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, og som kan give anledning til afgrænsningsvanskeligheder, jf. bemærkningerne ovenfor ad § 17, *stk. 2*, nr. 3).

Virkningerne heraf kan dog siges at blive afbødet af, at aftaleforholdet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende uden for det område, der er reguleret ved direktivet, må suppleres med almindelige aftaleretlige grundsætninger. Herunder indlægges der almindeligvis i et kontraktforhold en forpligtelse til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahentens interesser. Heri må bl.a. antages at ligge, at i et tilfælde, hvor forbrugeren har fået en række oplysninger og i øvrigt er bekendt med fortrydelsesretten, vil det kunne anses for illoyalt, hvis forbrugeren afventer den fulde opfyldelse af oplysningspligten, før fortrydelsesretten udøves. Forbrugeren vil i givet fald ikke kunne påberåbe sig en udskydelse af fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt.

I den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten ligger også en forpligtelse til at tilkendegive sin stilling inden for en vis rimelig periode. Der gælder således efter dansk ret en almindelig ulovbestemt reklamationspligt, hvorefter der skal reageres over for medkontrahenten inden rimelig tid, hvis man f.eks. vil gøre krav gældende i henhold til aftalen eller indsigelse mod at være bundet af aftalen.

Herudover kan der ud fra et almindeligt berigelsessynspunkt formentlig konkret være pligt for forbrugeren til ved dennes tilbagetræden fra aftalen at godtgøre den erhvervsdrivende et beløb, der modsvarer værdien af den nytte, forbrugeren har haft af ydelsen i tiden frem til tilbagetrædelsen. Som eksempel på en sådan nytteværdi kan nævnes adgangen til i forbindelse med en kreditaftale at kunne udnytte kreditmuligheden i fortrydelsesperioden. Berigelseskravet kan dog ikke overstige den berigelse, forbrugeren konkret måtte have haft, og kan heller ikke overstige den erhvervsdrivendes tab.

Det beløb, der efter bestemmelsen kan afkræves forbrugeren for selve den finansielle tjenesteydelse, må antages at skulle fastsættes som en forholdsmæssig andel af prisen for den samlede ydelse. Hvis aftalen vedrører en ydelse af en *bestemt varighed*, må beløbet fastsættes som en pris pr. dag set i forhold til den fulde opfyldelse af aftalen. Hvis der er tale om en løbende aftale af *ubestemt varighed*, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode.

Det må endvidere antages, at der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle *stiftelsesomkostninger mv.*, i det omfang der er tale om betaling for en ydelse, der er leveret til forbrugeren som led i aftalens indgåelse/opfyldelse.

Omfattet af bestemmelsen må bl.a. antages at være udgifter, som den erhvervsdrivende har afholdt i forbindelse med aftalens indgåelse, f.eks. udgifter til tinglysning af et pantebrev eller udgifter til vurdering af en fast ejendom i

forbindelse med en aftale om lån i ejendommen. Det er uden betydning, om den erhvervsdrivende har "udliciteret" opgaven – f.eks. vurdering af en fast ejendom – eller selv udfører den.

Herudover vil der kunne kræves betaling for ydelser, som den erhvervsdrivende udfører i forbindelse med aftalens indgåelse/opfyldelse. Som eksempel kan nævnes gebyr for at udfærdige et lånedokument og/eller et pantebrev og gebyr for fremsendelse af pantebrev til tinglysning.

Det er dog en forudsætning herfor, at det beløb, der kræves betalt, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, der er leveret. Dette vil ikke være tilfældet, hvis gebyrets størrelse fastsættes som en procentdel af pantebrevets pålydende. I et sådant tilfælde vil alene kunne kræves en betaling, der beregnes på samme måde som beskrevet ovenfor vedrørende betaling for selve den finansielle tjenesteydelse.

Det er i alle tilfælde en forudsætning for at afkræve forbrugeren betaling for afholdte udgifter til udførelsen af en opgave, at forbrugeren er blevet oplyst om størrelsen af gebyret mv. og har samtykket i dets afholdelse inden fortrydelsesfristens udløb, jf. ovenfor.

Til stk. 3 og 4. Bestemmelserne regulerer parternes pligt til tilbagebetaling/tilbage-levering af modtagne beløb/ydelser og tilsigter at gennemføre artikel 7, stk. 4 og 5, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Bestemmelsen i *stk. 3* vedrørende *den erhvervsdrivendes* tilbagebetalingspligt svarer til, hvad der gælder for aftaler indgået uden for fast forretningssted og almindeligt fjernsalg, jf. herved lovudkastets § 21, stk. 4, dog med den forskel, at den erhvervsdrivende ved finansielt fjernsalg kan fratække det beløb, som forbrugeren i henhold til bestemmelsen i *stk. 1* kan pålægges at betale for den allerede leverede del af ydelsen.

Bestemmelsen i *stk. 4* vedrører *forbrugernes* pligt til at tilbagelevere modtagne ydelser og vil f.eks. være af betydning i et tilfælde, hvor aftalen angår en finansiell tjenesteydelse, der består i en kreditaftale, og hvor lånet er blevet udbetalt til forbrugeren.

Ligesom ved tilbagetræden fra en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale vedrørende en vare, jf. herved den gældende lovs § 9, stk. 2, og § 12 c, stk. 2, jf. § 9, stk. 2, samt lovudkastets § 21, stk. 4, sidste pkt., må forbrugeren antages at have tilbageholdsret i det modtagne, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales. Det samme gælder den erhvervsdrivende, der i medfør af *stk. 4* har krav på at få det modtagne tilbage ved forbrugernes tilbagetræden fra aftalen.

Til kapitel 5

Med de foreslåede bestemmelser i § 23, *stk. 1 og 3*, er der tale om en videreførelse af den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 13 e.

Denne bestemmelse er indsat ved lov nr. 442 af 31. maj 2000 med henblik på gennemførelse af artikel 6, stk. 4, i det generelle fjernsalgsdirektiv. Der henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5964.

Reglen blev ved gennemførelsen gjort generel, således at den gælder i relation til både aftaler indgået ved fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Bestemmelsen gælder endvidere i tilfælde, hvor en aftale i medfør af lovens bestemmelser ikke er bindende for forbrugeren. Denne sidstnævnte del af bestemmelsen vil fortsat have betydning, nemlig i relation til den foreslåede regel i lovudkastets § 7.

Den gældende regel i forbrugeraftalelovens § 13 e berøres ikke af fortrydelsesreglerne efter artikel 6 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, og den kan dermed videreføres uændret. Forbrugeren må dog antages selvstændigt at kunne fortryde kreditaftalen efter reglerne i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Bestemmelsen i *stk. 2* tilsigter at gennemføre det finansielle fjernsalgsdirektivs artikel 6, stk. 7, 2. led, hvorefter forbrugernes udøvelse af fortrydelsesretten vedrørende en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse medfører, at en til denne aftale knyttet anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser ophæves.

Bestemmelsen må antages at omfatte tilfælde, hvor der består en nær sammenhæng mellem hovedaftalen og den tilknyttede aftale, og hvor den tilknyttede aftale på grund af denne sammenhæng mister sin betydning, hvis hovedaftalen bortfalder. Hvis der ikke består en sådan nær sammenhæng mellem aftalerne, vil der derimod være tale om to selvstændige aftaler.

Bestemmelsen må antages at være, at forbrugeren, hvis denne fortryder en aftale, og en hertil knyttet anden aftale af denne grund bliver værdiløs, skal kunne blive løst også fra den tilknyttede aftale.

Bestemmelsen vil kun være relevant i tilfælde, hvor der overhovedet er adgang til at fortryde "hovedaftalen", og således f.eks. ikke i tilfælde, hvor fortrydelsesfristen for denne aftale er udløbet, eller hvor hovedaftalen vedrører en finansiel tjenesteydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, jf. nærmere lovudkastets § 17, stk. 2, nr. 3, og bemærkningerne hertil.

Det følger af direktivbestemmelsen, at ophævelsen af den tilknyttede aftale ikke må medføre, at forbrugeren pålægges en bod. Dette krav må anses for opfyldt ved den gældende regel i § 13 e, stk. 2, der foreslås videreført uændret i lovudkastets § 23, stk. 3.

I bemærkningerne til den gældende bestemmelse i § 13 e, stk. 2, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5964, anføres det, at reglen ikke omfatter beløb, som forbrugeren har modtaget som lån i henhold til kreditaftalen. Disse beløb skal således tilbagebetales til kreditgiveren. Forbrugeren vil ifølge bemærkningerne heller ikke kunne få tilbagebetalt et eventuelt vederlag for bevilling af kreditaftalen eller andre stiftelsesomkostninger. Det anføres endvidere i bemærkningerne, at bestemmelsen supplerer kreditaftalelovens § 33.

Kan forbrugeren kræve hele kreditkøbsprisen tilbagebetalt af sælgeren eller tjenesteyderen, vil heri også indgå kreditomkostninger i form af stiftelsesomkostninger og lignende. Hæftelsesreglerne i kreditaftalelovens § 33, stk. 2 og 3, vil derfor kunne føre til, at forbrugeren også kan kræve disse omkostninger tilbagebetalt af kreditgiveren.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.6.5.

Til kapitel 6

§ 24, stk. 1-3, svarer til den gældende lovs § 12 d, dog således at der i *stk. 3* er foretaget den ændring i forhold til den gældende § 12 d, stk. 3, at der ikke er medtaget en regel om rentebetaling, jf. om baggrunden herfor under bemærkningerne til § 21. Om den hidtil gældende regel i § 12 d henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5963.

Det følger af det foreslåede *stk. 1*, at den erhvervsdrivende, medmindre andet er aftalt, skal levere sin ydelse senest 30 dage efter den dag, forbrugeren afgav bestilling eller tilbud. Hvis den erhvervsdrivende misligholder aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte ydelse som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er væsentlig, jf. *stk. 2*. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om årsagen til misligholdelsen og om retten til at hæve. Af *stk. 3* følger det, at hvis forbrugeren hæver aftalen i medfør af *stk. 2*, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugers meddelelse om ophævelsen.

Ligesom efter gældende ret vedrører bestemmelsen alene fjernsalgsaftaler om varer og ikke-finansielle tjenesteydelser, hvor der består en direktivmæssig forpligtelse til at indføre regler om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftalen mv., jf. herved artikel 7 i det generelle fjernsalgsdirektiv.

Af *stk. 4* følger det, at reglen ikke finder anvendelse på fjernsalgsaftaler vedrørende de i § 9, stk. 2, nr. 1-3 og 5, nævnte varer og tjenesteydelser. Det drejer sig om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, jf. nr. 1, visse aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsinteresser, jf. nr. 2, samt aftaler om opførelse af bygning og om visse rettigheder over fast ejendom, jf. nr. 3 og 5.

Der er med undtagelsesbestemmelsen i 24, stk. 4, jf. § 9, stk. 2, nr. 1 og 2, tale om en ændring i forhold til gældende ret, idet reglen om den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftalen efter gældende ret også gælder i disse tilfælde, jf. den gældende lovs § 10 d modsætningsvis. Undtagelsesbestemmelsen har hjemmel i det generelle fjernsalgsdirektivs artikel 3, stk. 2, jf. artikel 7, stk. 1.

For så vidt angår de i § 9, stk. 2, nr. 3 og 5, nævnte tilfælde har undtagelsen hjemmel i fjernsalgsdirektivets artikel 3, stk. 1, 3. pind. Der er tale om en videreførelse af de gældende regler i forbrugerftalelovens § 10 c, stk. 1, nr. 2 og 4.

Der henvises til betænkningens kapitel 9.2.6 og 9.3.7.2.

Til kapitel 7

Til § 25.

Bestemmelsen er en uændret videreførelse af den gældende lovs § 14, dog således at der af forenklingsgrunde foreslås en sammenskrivning af de gældende regler i § 14, stk. 2 og 3.

Om den gældende bestemmelse, der stammer tilbage fra den oprindelige lov af 1978, henvises til Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 772 ff.

Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 10.4, hvoraf det fremgår, at udvalget har overvejet at foreslå den gældende bestemmelse i § 14, stk. 1, ændret til en generel regel. I dette afsnit er desuden redegjort for Forbrugerklagenævnets praksis vedrørende bindingsperioder i løbende aftaleforhold.

Til § 26.

Bestemmelsen svarer til den gældende lovs § 15, der er indsat ved den oprindelige forbrugeraftalelov af 1978.

Det anføres i bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, sp. 777, at det følger af almindelige regler, at forbrugeren vil have krav på tilbagebetaling af beløb, der er betalt for en periode, der ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen. Når man alligevel fandt det rigtigt at optage en udtrykkelig bestemmelse herom i loven, var det dels for at fastslå, at tilbagebetalingen skal ske straks efter opsigelsen, dels for at hindre forsøg på at afskære tilbagebetalingskravet gennem optagelse af en hertil sigtende bestemmelse i kontrakten. Da disse betragtninger fortsat kan tiltrædes, foreslås bestemmelsen videreført uændret i udkastets § 26.

Til kapitel 8

Til § 27.

Bestemmelsen svarer indholdsmæssigt til den gældende lovs § 13, dog med tilføjelse af en henvisning til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der er tale om en gennemførelse af artikel 12, stk. 2, i det generelle fjernsalgsdirektiv, og af artikel 12, stk. 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv, jf. nærmere betænkningens kapitel 7.12 og 9.2.5.5. Om den hidtil gældende bestemmelse i lovens § 13 henvises til Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5963 f.

Bestemmelsen foreslås udformet på samme måde som købelovens § 87 om mangler i forbruger køb, der blev indsat ved lov nr. 213 af 22. april 2002 med henblik på gennemførelse af en tilsvarende bestemmelse i forbruger købsdirektivet.

Af købelovens § 87 følger det, at hvis det i en aftale er bestemt, at lovgivningen uden for EØS-området skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen om mangler i et land inden for EØS-området, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.

Ved en sådan udformning synes det at fremgå klarere end af den gældende formulering, at forbrugeren i de omhandlede tilfælde kan vælge det lands regler, som stiller den pågældende gunstigst.

Bortset fra tilføjelsen vedrørende fjernsalgsaftaler omfattet af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er der dog ikke herved tilsigtet nogen realitetsændring i forhold til den gældende forbrugeraftalelovs § 13.

Det bemærkes, at ikke med bestemmelsen er tale om en egentlig lovvalgsregel, idet reglen bygger på princippet om frit lovvalg.

Bestemmelsen ændrer således ikke ved de almindelige internationalt privatretlige regler om, hvilket lands lovgivning der finder anvendelse på aftalen, jf. herved navnlig reglerne i Romkonventionen, men tilsigter alene at afbøde visse uheldige virkninger af det fri lovvalg, således at forbrugeren – uanset hvilket lands lovgivning, der er aftalt – som minimum er sikret den beskyttelse, der følger af fjernsalgsdirektiverne.

Til kapitel 9

Til § 28.

Bestemmelsen viderefører den gældende lovs § 16, jf. om denne bestemmelse Folketingstidende 1977/78, tillæg A,

sp. 777 f. Bestemmelsen gennemfører samtidig dørsalgdirektivets artikel 6, det generelle fjernsalgsdirektivets artikel 12, stk. 1, og artikel 12, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvorefter direktivernes regler er ufravigelige i forhold til forbrugerne.

Bestemmelsen indebærer, at forbrugeren ikke gyldigt kan give afkald på de rettigheder, der tilkommer den pågældende i medfør af lovens bestemmelser, herunder navnlig fortrydelsesretten. Dette gælder både forud for aftalens indgåelse og senere inden fortrydelsesfristens udløb. Der er derimod intet til hinder for, at forbrugeren ved aftale tillægges beføjelser, der stiller den pågældende bedre end lovens regler, f.eks. en aftale om en længere fortrydelsesfrist end den, der følger af lovens regler. Det forhold, at forbrugeren i visse henseender stilles bedre end efter lovens regler, er imidlertid ikke ensbetydende med, at den pågældende i øvrigt kan indgå på vilkår, der er mindre fordelagtige end lovens regler.

Til § 29.

Det foreslås i *stk. 1, 1. pkt.*, at videreføre den gældende regel i lovens § 18, stk. 1, hvorefter overtrædelse af forbudet mod uanmodede personlige og telefoniske henvendelser, jf. udkastets § 6, stk. 1, og af pligten til i en standardformular vedrørende en løbende aftale at give oplysning om opsigelsesvarsel og opsigelsestidspunkt, jf. udkastets § 25, stk. 3, straffes med bøde.

Herudover foreslås det i *stk. 1, nr. 1*, som noget nyt at indføre bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten. Reglen foreslås at gælde i relation til såvel aftaler indgået uden for fast forretningssted som fjernsalgsaftaler og herunder både vedrørende den prækontraktuelle oplysningspligt og pligten til at bekræfte oplysningen på varigt medium, jf. lovens §§ 10-14.

Bestemmelsen supplerer den civile sanktion, der består i, at fortrydelsesretten løber indtil videre, hvis den erhvervsdrivende har tilsidesat sin pligt til at oplyse om fortrydelsesretten, jf. lovudkastets § 18, stk. 1 og 2.

Herudover foreslås det i *stk. 1, nr. 2*, at indføre bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse at give oplysning om eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen mv., jf. herved lovudkastets § 13, stk. 1, nr. 4. Også på dette punkt foreslås det, at reglen skal gælde i relation til både den prækontraktuelle oplysningspligt og pligten til at bekræfte oplysningen på varigt medium.

Forslagets *stk. 2* er en videreførelse af den gældende lovs § 18, stk. 2.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.11.3, kapitel 9.2.5.4 og kapitel 9.3.7.1.

Til § 30.

Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. oktober 2004, jf. *stk. 1*. Fristen for implementering af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er den 9. oktober 2004, jf. direktivets artikel 21, stk. 1.

Efter forslaget til *stk. 2* skal loven gælde for forbrugeraftaler indgået efter lovens ikrafttræden, mens aftaler indgået inden dette tidspunkt fortsat reguleres af den hidtil gældende forbrugeraftalelov (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som senest ændret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000).

Det følger heraf bl.a., at en forbrugeraftale indgået den 1. oktober 2004 eller senere kan fortrydes af forbrugeren i overensstemmelse med de regler, der fastsættes i lovens kapitel 4. Dette er ensbetydende med, at fristen for at fortryde den pågældende aftale ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det påhviler den erhvervsdrivende at give efter lovens kapitel 3 på papir eller andet varigt medium, jf. lovudkastets § 18, stk. 2, nr. 2.

Reglerne i udkastets §§ 6 og 8 om forbud mod uanmodede henvendelser og mod uanmodet levering af varer og tjenesteydelser gælder for henvendelser mv., som sker den 1. oktober 2004 eller senere, jf. bestemmelsen i *stk. 1*.

12.2. Bemærkninger til udkast til ændring af forsikringsaftaleloven

Til § 1

Til nr. 1 (§§ 34-34 m).

Med henblik på implementering af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslås der indsat et kapitel i forsikringsaftaleloven, der regulerer spørgsmålet om forsikringsselskabets oplysningspligt og forbrugerens fortrydelsesret ved forbrugerforsikringsaftaler.

Det foreslås samtidig, at de gældende regler i forbrugeraftaleloven om fortrydelsesret mv. ved forsikringsaftaler indgæet på anden måde end ved fjernsalg indsættes i dette kapitel, således at der sker en samlet regulering af fortrydelsesretten ved forsikringsaftaler i forsikringsaftaleloven.

Der henvises til betænkningens kapitel 8.3 og 9.4.

Til § 34.

I *stk. 1* fastlægges det, at reglerne i kapitel I a om oplysningspligt og fortrydelsesret mv. alene gælder for forbrugerforsikringer. Der henvises samtidig til udkastets § 1, nr. 2 (ændring af den gældende § 97 a), der indeholder regler om fortrydelsesret ved livsforsikringer, der *ikke* er tegnet ved en forbrugerforsikring.

En forbrugerforsikring er i den gældende lovs § 2, stk. 4, defineret som “en forsikringsaftale, hvor forsikringstageren (forbrugeren) ved aftalens indgåelse hovedsagelig handler uden for sit erhverv“. Det anføres i bemærkningerne til denne bestemmelse, der blev indsat ved lov nr. 434 af 10. juni 2003, at definitionen er udformet på grundlag af den forbrugerdefinition, der anvendes i andre aftaleretlige love, bl.a. aftaleloven, købeloven og lov om visse forbrugeraftaler.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.2.4.3 vedrørende forbrugeraftaledefinitionen i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Som det fremgår heraf, findes det finansielle fjernsalgsdirektiv ikke at nødvendiggøre ændringer af den gældende forbrugeraftaledefinition. Der henvises endvidere til kapitel 7.2.3.3 vedrørende bl.a. spørgsmålet om, hvilke typer af forbrugerforsikringsaftaler, der må anses for omfattet af det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Af *stk. 2* følger det, at reglerne i kapitlet ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

Denne bestemmelse svarer til § 28 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, og der henvises derfor til bemærkningerne hertil. Som det bl.a. fremgår heraf, er der tale om en videreførelse af § 16 i den gældende forbrugeraftalelov.

Til § 34 a.

Den foreslåede bestemmelse indeholder definitionen på fjernsalg, og herunder på fjernkommunikationsteknik. Bestemmelsen svarer til § 4 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, og der henvises til bemærkningerne hertil. Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 7.2.2.3 vedrørende fjernsalgsbegrebet i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Som eksempel på et fjernsalgstilfælde kan nævnes, at der i en tv-reklame reklameres for et forsikringsselskabs ydelser med opfordring til at ringe til et bestemt telefonnummer, og hvor aftalen indgås i forbindelse med forbrugerens telefoniske henvendelse til selskabet. Som et andet eksempel kan nævnes et tilfælde, hvor forsikringsselskabet annoncerer i avisen for en bestemt type forsikring med angivelse af, hvor der kan rettes skriftlig, elektronisk eller telefonisk henvendelse med henblik på indgåelse af aftalen, og hvor aftalen indgås ved forbrugerens henvendelse på en af disse måder til selskabet.

Til § 34 b.

Ved den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* indføres som noget nyt et forbud mod, at forsikringsselskabet uanmodet retter *personlig* henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang. Et løfte afgivet af forbrugeren ved et selskabs henvendelse i strid med dette forbud, er ikke bindende for forbrugeren, jf. *stk. 2*.

Forslaget skal ses i sammenhæng med forslaget til § 6, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, hvorved det gældende forbud mod uanmodede personlige henvendelser til forbrugere gøres *generelt*, således at der ikke – cfr. den gældende forbrugeraftalelovs § 2, stk. 2 – gøres undtagelse herfra for henvendelser vedrørende visse typer af varer/tjenesteydelser.

Der henvises til bemærkningerne til § 6, stk. 1, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov samt til betænkningens kapitel 10.2.6.1.

På samme måde som efter de gældende regler, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 2, nr. 4, vil der derimod være adgang for forsikringsselskabet til at rette uanmodet *telefonisk* henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af en aftale. Dette forudsætter dog, at forbrugeren ikke på forhånd har frabedt sig dette over for forsikringsselskabet, f.eks. ved at blive optaget på den såkaldte Robinsonliste, jf. markedsføringslovens § 6 a, stk. 3.

Det bemærkes, at hvis et forsikringsselskab markedsfører sine ydelser ved systematisk telefonsalg, gælder reglerne for fjernsalg, således at forsikringsselskabet har pligt til under telefonsamtalen at give de oplysninger, der følger af § 34 e, stk. 3.

For så vidt angår *formidling* af forsikringsaftaler – som hidtil har været omfattet af forbrugeraftalelovens undtagelse vedrørende tegning af forsikring, men som ikke er omfattet af forsikringsaftaleloven – foreslås der med henblik på opretholdelse af den gældende retstilstand indsat en særskilt undtagelse herom i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, jf. lovudkastets § 6, stk. 2, nr. 3. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Til § 34 c.

Bestemmelsen svarer til § 8, 2. pkt., i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, som uændret viderefører den gældende forbrugeraftalelovs § 4, 2. pkt., der tillige gælder for forsikringsaftaler. Der er således tale om en videreførelse af gældende ret. Der sker samtidig gennemførelse af artikel 9 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser for så vidt angår forsikringsydelser.

Der henvises til bemærkningerne til § 8 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov samt til betænkningens kapitel 7.9.3.

Til §§ 34 d-34 h.

De foreslåede regler i §§ 34 d – 34 h regulerer forsikringsselskabets oplysningspligt i forbindelse med indgåelse af en forbrugerforsikringsaftale.

Det følger af den indledende bestemmelse i § 34 d, at selskabet i alle tilfælde – dvs. uanset om aftalen er indgået uden for fast forretningssted, ved fjernsalg eller på anden måde – skal give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Der er på dette punkt tale om en videreførelse af gældende ret.

Hvis aftalen er indgået ved *fjernsalg*, skal der efter de foreslåede regler i §§ 34 e- 34 f meddeles forbrugeren en lang række yderligere oplysninger. Disse regler tilsigter at gennemføre bestemmelser i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglerne skal opfyldes, når der indgås en fjernsalgsaftale. Vedrørende reglernes anvendelse i tilfælde af aftaleændringer henvises til betænkningens kapitel 7.1.4.

Til § 34 d.

Af bestemmelsen følger det, at forsikringsselskabet – på samme måde som efter gældende ret, jf. den gældende forbrugeraftalelovs 13 b, stk. 1 – skal give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Ligesom efter gældende ret er “skriftlig“ her anvendt i betydningen “læsbar“ og ikke i betydningen “på papir“.

Pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten gælder, uanset om aftalen er indgået uden for fast forretningssted, ved fjernsalg eller på anden måde.

Det følger af bestemmelsen, at når aftalen er indgået på anden måde end ved fjernsalg – herunder uden for fast forretningssted – skal oplysning om fortrydelsesretten gives senest ved udlevering af forsikringsbetingelserne. For fjernsalgsaftaler fastsættes der særlige regler om tidspunktet for meddelelse af oplysning om fortrydelsesretten i §§ 34 e og 34 f, jf. nærmere nedenfor under disse bestemmelser. Der er – bortset fra på fjernsalgsområdet – tale om en videreførelse af gældende ret, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 13 b, stk. 1.

Til § 34 e.

I *stk. 1* fastlægges det, hvilke oplysninger der skal meddeles forbrugeren forud for indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en forsikringsydelse.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 3, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglen svarer til § 13, stk. 1, jf. § 11, stk. 1, og § 13, stk. 1, nr. 1-4 og nr. 6-7, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, der tilsigter at gennemføre direktivets artikel 3, stk. 1, for så vidt angår andre finansielle tjenesteydelser end forsikringsydelser.

I forhold til de nævnte regler om prækontraktuel oplysningspligt i udkastet til en ny forbrugeraftalelov består der en enkelt forskel, idet der ikke ved forsikringsaftaler skal gives oplysning om pligt for forbrugeren til at betale et beløb i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten.

Dette skal ses i sammenhæng med forslaget til § 34 k, stk. 2, hvorefter forbrugeren ved tilbagetræden fra en forsikringsaftale kun kan pålægges at betale for den allerede leverede del af ydelsen, når fortrydelsesfristen strækker sig udover den almindelige frist på 14 dage fra aftalens indgåelse (30 dage ved livsforsikring og individuel pensionsordning), dvs. ved mangelfuld overholdelse af oplysningspligten fra selskabets side. Oplysningen om, hvilket beløb der skal betales, findes på denne baggrund ikke at burde have betydning for, om fristen overhovedet begynder at løbe, og et sådant oplysningskrav er derfor ikke medtaget i opregningen af, hvilke oplysninger der skal meddeles forbrugeren forud for indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende forsikring. Er fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt suspenderet som følge af mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten, er selskabets mulighed for at betinge sig betaling for den allerede præsterede del af ydelsen i tilfælde af forbrugers fortrydelse dog betinget af, at selskabet som minimum har givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales for selskabets ydelse, jf. § 34 k, stk. 2.

Der henvises til bemærkningerne til de nævnte bestemmelser i udkastet til en ny forbrugeraftalelov samt til betænkningens kapitel 7.3.2.3 og 9.4.2.1.

Det foreslåede *stk. 2* regulerer tidspunktet for meddelelse af de foreskrevne oplysninger.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre indledningen til artikel 3, stk. 1, og artikel 3, stk. 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv og svarer til den foreslåede bestemmelse i § 13, stk. 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises til bemærkningerne hertil.

I *stk. 3* foreslås der med henblik på gennemførelse af artikel 3, stk. 3, i det finansielle fjernsalgsdirektiv indført en særlig regulering af oplysningspligten i tilfælde, hvor der ved indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en forsikringsydelse indgår taletelefoni i fjernkommunikationsteknikken.

Reglen svarer til den foreslåede bestemmelse i § 13, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, dog bortset fra at der ikke under telefonsamtalen vedrørende en forsikringsydelse skal gives oplysning om et eventuelt beløb, der skal betales af forbrugeren i forbindelse med dennes udøvelse af fortrydelsesretten, jf. om baggrunden herfor ovenfor under *stk. 1*.

Der henvises til bemærkningerne til § 13, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov samt til betænkningens kapitel 7.3.3.3.

Af det foreslåede *stk. 4* følger det, at hvis forsikringsselskabet inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder reglerne om oplysningspligt i *stk. 1-3* kun i relation til den første aftale.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 1, stk. 2, 2. led, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Reglen svarer til den foreslåede bestemmelse i § 13, stk. 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.1.4.

Til § 34 f.

Bestemmelsen indeholder krav om meddelelse af oplysninger på varigt medium i forbindelse med indgåelse af en fjernsalgsaftale. De foreslåede bestemmelser i *stk. 1 og 2* tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 1 og 2, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Reglen svarer helt til § 14 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.5.2.3 og 7.1.4.

Til § 34 g.

Af den foreslåede bestemmelse, der alene gælder for fjernsalgsaftaler, følger det, at forbrugeren på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet har ret til på begæring at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 5, stk. 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen svarer til § 15 i udkastet til en ny forbrugerftalelov, der gennemfører den samme direktivbestemmelse for andre finansielle tjenesteydelser end forsikringsydelser.

Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.5.3.

Til § 34 h.

Ved bestemmelsen bemyndiges justitsministeren til at fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 34 d – 34 g.

Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som forsikringsselskabet skal give.

Det er ikke hensigten med denne bemyndigelsesbestemmelse at foretage en udvidelse af de emneområder, der skal gives oplysning om. Bemyndigelsen er alene medtaget med henblik på at muliggøre en justering af de i loven anførte oplysningskrav, hvis der i praksis måtte vise sig et særligt behov herfor.

Til §§ 34 i-34 k.

De foreslåede regler i §§ 34 i – 34 k regulerer forbrugerens ret til at træde tilbage fra en forbrugerforsikringsaftale samt retsvirkningerne af forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten.

Der er i vidt omfang tale om en videreførelse af gældende ret, dog således at der som følge af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser indføres ændrede regler på visse punkter for forbrugerforsikringer indgået ved fjernsalg.

Til § 34 i.

Reglerne i *stk. 1 og 2* er en uændret videreførelse af de gældende regler i forbrugerftalelovens § 13 a, stk. 1 og 2. Bestemmelsen i *stk. 2* er samtidig en gennemførelse af artikel 6, stk. 2, litra b, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Bestemmelserne gælder generelt, dvs. uanset om aftalen er indgået uden for fast forretningssted, ved fjernsalg eller på anden måde.

Med henblik på gennemførelse af artikel 6, stk. 2, litra a, i det finansielle fjernsalgsdirektiv foreslås der i *stk. 3* indført en undtagelse fra fortrydelsesretten for aftaler om forsikringsydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden. Bestemmelsen foreslås gjort generel, dvs. således at undtagelsen gælder, uanset hvordan aftalen er indgået, jf. herved betænkningens kapitel 9.4.3.

En tilsvarende undtagelse fra fortrydelsesretten er for fjernsalgsaftaler om andre finansielle tjenesteydelser end forsikringsydelser indført i udkastet til en ny forbrugerftalelov, jf. udkastets § 17, stk. 2, nr. 3. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.6.3.

Som et eksempel på bestemmelsens anvendelse kan nævnes en såkaldt unit linked-aftale, hvor forbrugeren via f.eks. et pensionselskab eller et livsforsikringsselskab placerer (en del af) sin opsparing i aktier, obligationer eller en blanding heraf.

Til § 34 j.

I *stk. 1* fastsættes fortrydelsesfristen til 14 dage, dog ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning 30 dage.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 1, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men reglen er gjort generel, således at den også gælder for forbrugerftaler, der er indgået på anden måde end ved fjernsalg. Bortset fra 30 dages fristen for livsforsikringsaftaler og individuelle pensionsordninger er der tale om en videreførelse af gældende ret, jf. den gældende forbrugerftalelovs § 13 c, stk. 1.

Det foreslåede *stk. 2* fastlægger fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt ved forbrugerforsikringsaftaler indgået ved *fjernsalg*.

Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag aftalen indgås, dog ved aftaler om livsforsikring

den dag, hvor forbrugeren har fået meddelelse om aftalens indgåelse, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter reglerne om oplysningspligt (§§ 34 d – 34 f) påhviler forsikringsselskabet at give på papir eller andet varigt medium.

Bestemmelsen er en gennemførelse af artikel 6, stk. 1, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Bortset fra den særlige regel om fristens begyndelsestidspunkt ved livsforsikringsaftaler, jf. stk. 2, nr. 1, 2. led, svarer reglen til § 18, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov, der er indsat med henblik på gennemførelse af den samme direktivbestemmelse for andre finansielle tjenesteydelser end forsikring.

Der henvises til bemærkningerne til § 18, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugerftalelov samt til betænkningens kapitel 7.6.2.3.1.

Ved *stk. 3* fastlægges fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt for aftaler om forbrugerforsikringer *indgået på anden måde end ved fjernsalg*.

Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) den dag, forbrugeren har modtaget underretning om, at aftalen er indgået, eller 2) den dag, hvor forbrugeren har fået tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten.

Der er tale om en ændring i forhold til gældende ret, jf. den gældende forbrugerftalelovs § 13 c, idet fortrydelsesfristens begyndelse som noget nyt forudsætter, at der er givet oplysning om fortrydelsesretten.

Der henvises til betænkningens kapitel 9.4.3.

Af *stk. 4* følger det, at det er tilstrækkeligt for overholdelse af fortrydelsesfristen i henhold til stk. 1-3, at underretningen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Denne bestemmelse tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 6, 2. pkt., i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men bestemmelsen foreslås at gælde generelt, dvs. uanset hvordan aftalen er indgået.

Reglen svarer til § 19, stk. 1, 2. pkt., i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.6.2.3.4.

Bestemmelsen i *stk. 5* svarer til § 17 i den gældende forbrugerftalelov, der også gælder for forsikringsaftaler. I forhold hertil foreslås det dog at medtage juleaftensdag og nytårsaftensdag på samme måde som foreslået i § 18, stk. 7, i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Til § 34 k.

Bestemmelsen indeholder regler om retsvirkningerne af at udøve fortrydelsesretten.

Af *stk. 1* følger det, at der som udgangspunkt ikke kan gøres krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren ved dennes tilbagetræden fra en forbrugerforsikringsaftale.

Fra udgangspunktet foreslås dog i *stk. 2* en undtagelse vedrørende aftaler indgået ved fjernsalg.

Det følger heraf, at forbrugeren i tilfælde, hvor fortrydelsesfristen beregnes efter § 34 j, stk. 2, nr. 2 – dvs. hvor forbrugeren ikke har modtaget samtlige foreskrevne oplysninger fra forsikringsselskabet, og hvor fortrydelsesperioden derfor bliver længere end de almindelige 14 (30) dage fra aftalens indgåelse – kan pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret *efter* forløbet af 14 (30) dage fra aftalens indgåelse.

Det er dog en forudsætning herfor, at forbrugeren på varigt medium i overensstemmelse med reglerne herom i § 34 f har fået oplysning om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales. Det er endvidere en forudsætning, at det beløb, som forbrugeren pålægges at betale, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

At forbrugeren gratis kan træde tilbage fra aftalen inden for de første 14 dage efter aftalens indgåelse, svarer til gældende ret, jf. den gældende forbrugerftalelovs § 13 c, stk. 3, jf. § 9.

Der er ikke efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser pligt for medlemsstaterne til – således som

foreslået i stk. 2 – at indføre en regel om pligt for forbrugeren til i visse tilfælde og under visse forudsætninger at betale for den leverede del af forsikringsydelsen, jf. direktivets artikel 7, stk. 2. Forslaget herom skal ses i sammenhæng med den foreslåede § 34 j, stk. 2, nr. 2, der hviler på direktivets artikel 6, stk. 1, hvorefter fortrydelsesfristens begyndelse forudsætter, at forbrugeren har fået meddelt en lang række oplysninger på varigt medium, uden at der samtidig gælder en længste frist for at udnytte fortrydelsesretten.

Bestemmelsen om, at betaling i givet fald er betinget af, at der er givet oplysning om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales, følger af artikel 7, stk. 1 og 3, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.7.2.3.2 og 9.4.4.

Der henvises endvidere til § 22, stk. 1 og 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov vedrørende retsvirkningerne af tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende andre finansielle tjenesteydelser end forsikringsydelser. Disse bestemmelser tilsigter at gennemføre artikel 7, stk. 1 og 3, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

De foreslåede regler i *stk. 3 og 4* om henholdsvis forsikringsselskabets og forbrugers pligt til at tilbagelevere modtagne ydelser ved forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten svarer til § 22, stk. 3 og 4, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, der gennemfører artikel 7, stk. 4 og 5, i det finansielle fjernsalgsdirektiv. Der henvises til bemærkningerne til disse bestemmelser.

Til § 34 l.

Med de foreslåede bestemmelser i *stk. 1 og 3*, er der tale om en videreførelse af gældende ret, jf. den gældende forbrugeraftalelovs § 13 e, der tillige gælder for forsikringsaftaler.

Reglerne svarer til § 23, stk. 1 og 3, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov. Der henvises til bemærkningerne til disse bestemmelser.

Det foreslåede *stk. 2* tilsigter at gennemføre artikel 6, stk. 7, 2. led, i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvorefter forbrugers udøvelse af fortrydelsesretten vedrørende en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse, herunder en forsikringsydelse, medfører, at en til denne aftale knyttet anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser ophæves.

Reglen svarer til § 23, stk. 2, i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, der tilsigter at gennemføre den nævnte direktivbestemmelse for andre finansielle tjenesteydelser end forsikringsydelser.

Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.6.5.

Til § 34 m.

Bestemmelsen svarer til § 27 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov, dog således at der alene henvises til direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og ikke til det generelle fjernsalgsdirektiv. Der er tale om en gennemførelse af artikel 12, stk. 2, i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Der henvises til bemærkningerne til den foreslåede § 27 i udkastet til en ny forbrugeraftalelov samt til betænkningens kapitel 7.12 og 9.2.5.5.

Til nr. 2 (§ 97 a).

Ved det foreslåede *stk. 1* forlænges fortrydelsesfristen for livsforsikringsaftaler, der ikke er tegnet ved en forbrugeraftale, til 30 dage. Der gælder på denne måde samme fortrydelsesfrist for alle livsforsikringsaftaler, dvs. uanset på hvilken måde aftalen indgås, og uanset om den er tegnet ved en forbrugeraftale, jf. udkastets § 34 j, stk. 1, og § 97 a, stk. 1.

Bestemmelsen tilsigter at gennemføre artikel 15, stk. 1, 1. pkt., i 2. livsforsikringsdirektiv (Rådets direktiv 90/619/EØF, nu artikel 35, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring) som ændret ved artikel 17 i direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Ændringen har virkning også for de af § 119 a omfattede forsikringer, dvs. ulykkesforsikring og sygeforsikring, der tegnes i tilknytning til livsforsikring, jf. henvisningen i § 119 a til § 97 a.

Der henvises til betænkningens kapitel 7.16 og 9.4.3.

Bestemmelsen i *stk. 3* svarer til den hidtil gældende § 97 a, stk. 3, dog således at juleaftensdag og nytårsaftensdag er medtaget på samme måde som foreslået i § 34 j, stk. 5, samt i § 18, stk. 7, i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises til bemærkningerne til den sidstnævnte bestemmelse.

Ved bestemmelsen i *stk. 4, nr. 3*, foreslås en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår aftaler om livsforsikring, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden. Undtagelsen svarer til den undtagelse, der efter direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er pligt til at indføre i relation til forbrugerforsikringer, jf. udkastets § 34 i, stk. 3, og bemærkningerne hertil. Der henvises endvidere til betænkningens kapitel 9.4.3.

I øvrigt svarer det foreslåede *stk. 4* til gældende ret. Bestemmelserne i *stk. 2* og *stk. 5-6* er heller ikke ændret i forhold til de gældende bestemmelser i § 97 a, stk. 2 og 5-6.

Til nr. 3 (§ 134, stk. 1)

Det foreslås i *stk. 1, 1. pkt.*, at indføre bødestraf for overtrædelse af reglen i § 34 b, stk. 1, om forbud for forsikringsselskabet mod at rette uanmodet personlig henvendelse til forbrugere.

Forslaget skal ses i sammenhæng med, at der samtidig i udkastet til en ny forbrugerftalelov foreslås en videreførelse af den gældende regel i forbrugerftalelovens § 18 om bødestraf for overtrædelse af forbudet mod uanmodede henvendelser, jf. udkastets § 29, stk. 1, 1. pkt. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse.

Herudover foreslås det i *stk. 1, 2. pkt.*, at indføre bødestraf for grov eller oftere gentagen overtrædelse af 1) pligten efter §§ 34 d – 34 f til at give oplysning om fortrydelsesretten, og 2) pligten til i forbindelse med en fjernsalgsaftale at give oplysning om eventuelle særlige risici ved ydelsen mv., jf. herved udkastets § 34 e, stk. 1, nr. 10.

Reglen i *stk. 1, 2. pkt.*, svarer til § 29, stk. 1, 2. pkt., i udkastet til en ny forbrugerftalelov. Der henvises til bemærkningerne til denne bestemmelse samt til betænkningens kapitel 7.11.3 og 9.4.5.

Til § 2

Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. oktober 2004, jf. *stk. 1*. Fristen for implementering af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er den 9. oktober 2004, jf. direktivets artikel 21, stk. 1.

Efter forslaget til *stk. 2* skal loven gælde for aftaler indgået efter lovens ikrafttræden, mens aftaler indgået inden dette tidspunkt fortsat reguleres af de hidtil gældende regler, hvilket for forbrugerforsikringer vil sige reglerne i den hidtil gældende forbrugerftalelov og for ikke-forbrugerforsikringer reglerne i de hidtil gældende §§ 97 a og 119 a i forsikringsaftaleloven.

Det følger heraf bl.a., at en forbrugerftale indgået den 1. oktober 2004 eller senere kan fortrydes af forbrugeren i overensstemmelse med de regler, der fastsættes i §§ 34 i – 34 k. Dette er ensbetydende med, at fristen for at fortryde den pågældende aftale ikke begynder at løbe, før forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter udkastets §§ 34 d – 34 f påhviler den erhvervsdrivende at give, på papir eller andet varigt medium, jf. udkastets § 34 k, stk. 2 og 3.

Reglerne i udkastets §§ 34 b og 34 c om forbud mod uanmodede personlige henvendelser og mod uanmodet levering af tjenesteydelser gælder for henvendelser mv., som sker den 1. oktober 2004 eller senere, jf. bestemmelsen i *stk. 1*.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

AFSNIT VI: Bilag til betænkningen

Bilag nr. 1

Lov om visse forbrugeraftaler

(lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som ændret ved lov nr. 262 af 6. maj 1993, lov nr. 1098 af 21. december 1994 og lov nr. 442 af 31. maj 2000)

Kap 1. Lovens område

§ 1. Loven finder anvendelse på forbrugeraftaler og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Stk. 2. Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Stk. 3. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale, han har indgået, ikke er en forbrugeraftale.

Stk. 4. Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 2 finder kapitel 2 og 3 tillige anvendelse på aftaler om køb fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende, samt på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler.

Kap. 2. Forbud mod uanmodet henvendelse mv.

§ 2. Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for henvendelser om

- 1) salg eller bestilling af varer, som efter næringslovens § 12, stk. 1, litra a, og stk. 2, samt § 13 kan sælges ved omførsel,
- 2) bestilling af bøger,
- 3) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- 4) tegning af forsikring eller
- 5) tegning af abonnement, der omfatter redningstjeneste eller sygetransport, hos en virksomhed, med hvilken én eller flere kommuner har indgået aftale om udførelse af rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand.

§ 2 a. Ved henvendelse som nævnt i § 2, stk. 2, skal forbrugeren ved begyndelsen af samtalen have oplyst den erhvervsdrivendes navn, samt at henvendelsen sker med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

§ 3. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 2 er ikke bindende.

§ 4. Fremsender eller afleverer en erhvervsdrivende en vare til en forbruger uden dennes forudgående anmodning, og skyldes dette ikke en fejl, kan forbrugeren beholde varen vederlagsfrit. Udfører en erhvervsdrivende en

tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning, kan forbrugeren ikke blive forpligtet til at betale vederlag herfor.

Kap. 3. Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted

§ 5. Er en aftale om køb af vare eller om tjenesteydelse indgået under et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, kan forbrugeren træde tilbage fra aftalen i overensstemmelse med §§ 6-9 (fortrydelsesret). Det samme gælder, hvis forbrugeren under tilsvarende omstændigheder har afgivet et tilbud.

Stk. 2. Under samme betingelser har forbrugeren fortrydelsesret ved aftale om tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang.

Stk. 3. Stk. 1 og 2 gælder ikke:

- 1) hvis en aftale om køb mv. indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller en anden forbruger eller på forbrugers arbejdsplads, efter at forbrugeren forudgående har anmodet herom under eller i tilslutning til en personlig henvendelse på den erhvervsdrivendes forretningssted, og aftalen angår den vare, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, og en tjenesteydelse eller en vare, der er direkte forbundet med denne,
- 2) hvis aftalen angår en løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til mod vederlag at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, at udføre vagt- eller redningstjeneste, at give undervisning, at udføre bogførings-, regnskabs- eller revisionsvirksomhed, at yde legemspleje eller at yde andre lignende tjenester eller angår abonnementstegning efter stk. 2, og aftalen i øvrigt er indgået som nævnt under nr. 1,
- 3) hvis aftalen angår en tjenesteydelse mv., som ikke er nævnt under nr. 2, og aftalen indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller en anden forbruger eller på forbrugers arbejdsplads, efter at forbrugeren forudgående har anmodet herom, og aftalen angår den tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, og en vare eller en tjenesteydelse, der er direkte forbundet med denne,
- 4) ved aftaler om levering af fødevarer eller drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres af personer, der regelmæssigt betjener faste ruter,
- 5) ved køb under omførsel af varer, som efter næringslovens § 12, stk. 1 og 2, og § 13 kan sælges ved omførsel, når købesummen ikke overstiger 400 kr.,
- 6) ved aftaler om opførelse, salg eller udlejning af fast ejendom eller aftaler om stiftelse af andre rettigheder over fast ejendom,
- 7) ved aftaler om værdipapirer,
- 8) ved køb på torve, markeder og dyrskuer af varer, som efter næringslovens § 14 kan sælges sådanne steder,
- 9) ved køb på købestævner og udstillinger, jf. næringslovens § 15, stk. 1, når salgsgenstanden overgives og købesummen betales samtidig med aftalens indgåelse, eller
- 10) ved køb på auktion.

Stk. 4. Stk. 3, nr. 1, gælder ikke for køb af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov.

Stk. 5. Forbrugeren har dog fortrydelsesret i de tilfælde, der er nævnt i stk. 3, nr. 8-10, hvis købet er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende eller under den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller en anden forbruger eller på forbrugers arbejdsplads, uden at betingelserne i stk. 3, nr. 1, i øvrigt er opfyldt.

§ 6. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal han underrette den erhvervsdrivende herom senest 14 dage efter det møde, der er nævnt i § 5, stk. 1.

Stk. 2. Ved køb af varer og ved de aftaler, der er nævnt i § 5, stk. 2, regnes fristen dog først fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde. Dette gælder dog ikke ved køb af varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter købers individuelle behov.

Stk. 3. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren har afsendt underretningen med post inden fristens udløb.

Stk. 4. Forbrugeren kan også bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, medmindre forsendelsen først kommer frem til ham efter fristens udløb.

Stk. 5. Ved køb af varer, som er nævnt i § 5, stk. 4, kan det skriftligt aftales, at fremstillingen eller tilpasningen af varen skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14 dage efter det møde, der er nævnt i § 5, stk. 1, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges, inden fremstillingen eller tilpasningen efter aftalen skal påbegyndes. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal underretning herom være kommet frem til den erhvervsdrivende inden det i 1. pkt. nævnte tidspunkt.

Stk. 6. I de tilfælde, der er nævnt i § 1, stk. 4, kan køberen afgive underretning til den erhvervsdrivende eller til sælgeren.

§ 7. Den erhvervsdrivende skal på mødet give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. I de tilfælde, der er nævnt i § 6, stk. 2, skal oplysningen dog gives ved overgivelsen af varen eller ved den første levering til forbrugeren.

Stk. 2. Gives oplysning ikke i overensstemmelse med stk. 1, er aftalen ikke bindende for forbrugeren.

Stk. 3. Justitsministeren kan fastsætte bestemmelser om oplysningens form og indhold.

§ 8. Har forbrugeren ved køb fået varen eller en del heraf i hænde, er hans fortrydelsesret betinget af, at han holder det modtagne til disposition for sælgeren i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da han fik det i hænde, jf. dog stk. 2. Har køberen taget varen i brug, kan fortrydelsesretten ikke gøres gældende, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

Stk. 2. Er varen blevet beskadiget eller forringet, efter at køberen har fået den i hænde, bevarer han sin fortrydelsesret, hvis beskadigelsen eller forringelsen ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra hans side.

Stk. 3. Afhenter sælgeren ikke varen inden 3 måneder efter, at han fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit køberen.

Stk. 4. Ved de aftaler, som er nævnt i § 5, stk. 2, og ved aftaler om tjenesteydelser efter § 5, stk. 1, kan forbrugeren træde tilbage, selv om den erhvervsdrivende er begyndt at erlægge sin ydelse.

§ 9. Har forbrugeren betalt helt eller delvis, skal det betalte tilbagebetales inden rimelig tid efter modtagelsen af forbrugeren underretning om tilbagetrædelsen.

Stk. 2. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

Kap. 4. Regler om fjernsalg

Anvendelsesområde

§ 10. Reglerne i dette kapitel gælder med de i §§ 10 c-e nævnte undtagelser for fjernsalg og henvendelser med henblik på fjernsalg.

§ 10 a. Som fjernsalg betegnes aftale om køb af varer, om tjenesteydelser eller om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, når aftalen

- 1) indgås ved brug af fjernkommunikation og uden, at parterne mødes, og
- 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

§ 10 b. Ved fjernkommunikation forstås i denne lov enhver kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk.

§ 10 c. Reglerne i dette kapitel gælder ikke ved aftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale

- 1) om finansielle tjenesteydelser, herunder modtagelse af indlån, kreditgivning, betalingsformidling, forsikringsvirksomhed og kapitalforvaltning,
- 2) om opførelse af bygning,
- 3) som giver brugsret til fast ejendom, når aftalen er omfattet af lov om forbrugeraftaler, der giver brugsret

- til fast ejendom på timesharebasis, jf. dog stk. 3,
- 4) om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af lejeaftaler,
 - 5) der indgås ved hjælp af vareautomater eller lignende automater eller fra automatiserede forretningslokaler, og
 - 6) om brug af offentligt tilgængelig telefonboks, når aftalen med udbyderen af telekommunikation indgås ved benyttelsen af boksen.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for auktionssalg, der er tilrettelagt således, at en væsentlig del af de bydende normalt er til stede på auktionsstedet.

Stk. 3. Uanset stk. 1 gælder reglerne i § 12 d for de i stk. 1, nr. 3, nævnte aftaler.

§ 10 d. Reglerne i §§ 11 og 11 a om information gælder ikke ved aftaler og henvendelser om indgåelse af aftaler om

- 1) køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, der skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning,
- 2) indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og
- 3) rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres.

§ 10 e. Reglerne i §§ 12-12 c om fortrydelsesret gælder ikke ved de i § 10 d nævnte aftaler samt ved aftaler om

- 1) spil og lotteri og
- 2) tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter.

Stk. 2. Uanset stk. 1, nr. 2, gælder reglerne om fortrydelsesret ved tegning af abonnement under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Information mv.

§ 11. Inden der indgås en aftale, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

- 1) den erhvervsdrivendes navn og adresse,
- 2) varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber,
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen, inklusive moms og alle andre afgifter,
- 4) vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelighedsperiode,
- 5) eventuelle leveringsomkostninger,
- 6) eventuel fortrydelsesret efter denne lov,
- 7) det beløb, forbrugeren skal betale for at bruge den pågældende kommunikationsteknik, hvis beløbet ikke beregnes efter grundtaksten, og
- 8) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Stk. 2. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, der er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Stk. 3. Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om oplysningernes indhold og form. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

§ 11 a. Indgås der en aftale om fjernsalg, skal de oplysninger, der er nævnt i § 11, stk. 1, nr. 1-6, meddeles forbrugeren læsbart på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren råder over og har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde. Den erhvervsdrivende skal endvidere på den anførte måde give oplysning om

- 1) en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
- 2) betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice og
- 3) tydelig oplysning om eventuel fortrydelsesret i medfør af denne lov, herunder om betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten samt om reglerne i § 12, stk. 2 og 3.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal endvidere på den i stk. 1 nævnte måde give tydelig oplysning om vilkårene for forbrugers opsigelse af aftalen, hvis aftalen gælder i mere end et år, eller det ikke er bestemt i aftalen, hvor længe den gælder. Ved aftaler som nævnt i kapitel 5 skal den erhvervsdrivende give oplysning om opsigelsesretten efter § 14, stk. 1-3, jf. endvidere § 14, stk. 4.

Stk. 3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger skal gives snarest muligt. Ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen.

Stk. 4. Justitsministeren kan fastsætte regler om oplysningernes indhold og form. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

Stk. 5. Stk. 1-4 gælder ikke ved aftale om tjenesteydelse, hvor bestilling og udførelse af tjenesteydelsen sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, når vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel. Forbrugeren skal dog på begæring have den i stk. 1, nr. 1, nævnte oplysning.

Fortrydelsesret

§ 12. Ved fjernsalg kan forbrugeren træde tilbage fra aftalen i overensstemmelse med §§ 12 a og 12 b (fortrydelsesret).

Stk. 2. Ved fjernsalg af tjenesteydelser samt ved fjernsalg af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, gælder den i stk. 1 nævnte fortrydelsesret kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Stk. 3. Ved aftale om køb af lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer gælder den i stk. 1 nævnte fortrydelsesret kun, så længe forbrugeren ikke har brudt forseglingen.

§ 12 a. Vil forbrugeren ved køb af varer eller aftale om løbende levering af varer bruge fortrydelsesretten, skal forbrugeren opfylde de betingelser, der er anført i stk. 3, 1. og 2. pkt., henholdsvis stk. 5, 1. og 2. pkt., senest 14 dage efter det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) Den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde, eller
- 2) den dag, forbrugeren modtog oplysninger i overensstemmelse med § 11 a, stk. 1, 2 og 4, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Den i stk. 1 nævnte frist udløber senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde.

Stk. 3. Med undtagelse af de i stk. 5 nævnte tilfælde skal forbrugeren ved aftale om køb af varer eller løbende levering af varer tilbagesende eller tilbagegive det modtagne til den erhvervsdrivende. Benytter forbrugeren forsendelse, er det tilstrækkeligt, at han inden fortrydelsesfristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse den erhvervsdrivendes forsendelse.

Stk. 4. Omkostningerne ved at sende varen tilbage til den erhvervsdrivende påhviler forbrugeren. Har den erhvervsdrivende i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog den erhvervsdrivende.

Stk. 5. Har den erhvervsdrivende påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal forbrugeren underrette sælgeren om, at han vil bruge fortrydelsesretten. Det samme gælder ved aftale om løbende levering af varer, der er beregnet til engangsbrug, jf. stk. 3. § 6, stk. 3, finder tilsvarende anvendelse. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse den

erhvervsdrivendes forsendelse.

Stk. 6. I de i stk. 3 nævnte tilfælde er fortrydelsesretten betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. § 8, stk. 1, 2. pkt., og stk. 2, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 7. I de i stk. 5, 1. pkt., nævnte tilfælde er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. § 8, stk. 1, 2. pkt., og stk. 2 og 3, finder tilsvarende anvendelse.

§ 12 b. Vil forbrugeren ved aftale om tjenesteydelser eller løbende levering af tjenesteydelser bruge fortrydelsesretten, skal forbrugeren underrette den erhvervsdrivende herom senest 14 dage efter det seneste af følgende tidspunkter:

- 1) Den dag, forbrugeren modtog underretning om, at aftalen var indgået, eller
- 2) den dag, forbrugeren modtog oplysninger i overensstemmelse med § 11 a, stk. 1, 2 og 4, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Den i stk. 1 nævnte frist udløber senest 3 måneder efter den dag, forbrugeren modtog underretning om, at aftalen var indgået.

Stk. 3. § 6, stk. 3 og 4, finder tilsvarende anvendelse.

§ 12 c. Træder forbrugeren tilbage fra aftalen efter §§ 12-12 b, kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren.

Stk. 2. Har forbrugeren betalt helt eller delvis, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. I de i § 12 a, stk. 3, nævnte tilfælde skal tilbagebetaling ske, så snart den erhvervsdrivende har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den. I de i § 12 a, stk. 5, og § 12 b nævnte tilfælde skal tilbagebetaling ske snarest muligt efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, og § 9, stk. 2, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 3. Beløb, som den erhvervsdrivende ikke har tilbagebetalt senest efter 30 dage, skal af den erhvervsdrivende forrentes efter reglerne i lov om renter ved forsinket betaling mv. Fristen regnes i de i § 12 a, stk. 3, nævnte tilfælde fra den dag, den erhvervsdrivende har modtaget varen, og i de i § 12 a, stk. 5, og § 12 b nævnte tilfælde fra den dag, forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftalen

§ 12 d. Medmindre andet er aftalt, skal den erhvervsdrivende levere sin ydelse senest 30 dage efter den dag, forbrugeren afgav bestilling eller tilbud.

Stk. 2. Misligholder den erhvervsdrivende aftalen på grund af forsinkelse, som skyldes, at den aftalte ydelse som helhed ikke kan leveres, kan forbrugeren hæve aftalen, uanset om forsinkelsen er af væsentlig betydning for ham, og den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren herom. Aftalevilkår, hvorefter forbrugeren bærer risikoen for, at varen eller tjenesteydelsen som helhed ikke kan leveres, er ikke bindende.

Stk. 3. Hæver forbrugeren aftalen i medfør af stk. 2, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest muligt efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugers meddelelse om ophævelsen. Beløb, som den erhvervsdrivende ikke har tilbagebetalt senest 30 dage efter, at forbrugers meddelelse er kommet frem, skal af den erhvervsdrivende forrentes efter reglerne i lov om renter ved forsinket betaling mv.

Visse lovvalgsaftaler

§ 13. Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, gælder en sådan bestemmelse ikke i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg. Dette gælder dog kun, hvis det uden bestemmelsen ville være lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, der gjaldt for aftalen, og hvis denne lovgivning giver forbrugeren en bedre beskyttelse ved de pågældende spørgsmål om fjernsalg.

Kap. 4 a. Fortrydelsesret ved forsikringsaftaler

§ 13 a. En forbruger kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel (fortrydelsesret). Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej.

Stk. 2. Stk. 1 gælder ikke for forsikring, som dækker en særlig opstået risiko, der kun strækker sig over et begrænset tidsrum, når forsikringsaftalen indgås for en aftalt periode af højst 1 måned (korttidsforsikring), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring.

§ 13 b. Forsikringsselskabet skal senest ved udlevering af forsikringsbetingelserne give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten efter loven.

Stk. 2. Giver forsikringsselskabet ikke oplysning i overensstemmelse med stk. 1, er aftalen ikke bindende for forbrugeren.

Stk. 3. Justitsministeren kan fastsætte bestemmelser om oplysningens form og indhold.

§ 13 c. Vil forbrugeren efter tegning af forsikring bruge sin fortrydelsesret, skal han underrette forsikringsselskabet herom senest 14 dage efter, at han har fået forsikringsbetingelserne i hænde.

Stk. 2. Fristen regnes dog fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, hvis han har fået forsikringsbetingelserne i hænde før dette tidspunkt.

Stk. 3. § 6, stk. 3-4, og § 9 finder tilsvarende anvendelse.

§ 13 d. Bortset fra bestemmelsen i § 13 c, stk. 3, gælder lovens kapitler 3 og 4 ikke for forsikringsaftaler.

Kap. 4 b. Bortfald af kreditaftaler

§ 13 e. Hvis forbrugeren påberåber sig, at en aftale efter regler i denne lov ikke er bindende, eller hvis forbrugeren træder tilbage fra en aftale efter regler i denne lov, bortfalder en hertil knyttet kreditaftale, som forbrugeren har indgået med den erhvervsdrivende, eller som på grundlag af en aftale mellem tredjemand og den erhvervsdrivende dækker den aftalte betaling helt eller delvis.

Stk. 2. Bortfalder kreditaftalen i medfør af stk. 1, kan forbrugeren ikke af den grund pålægges at betale gebyr eller erstatning til kreditgiveren.

Kap. 5. Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.

§ 14. Ved aftaler om en løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til mod vederlag at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, at udføre vagt- eller redningstjeneste, at give undervisning, at udføre bogførings-, regnskabs- eller revisionsvirksomhed, at yde legemspleje eller at yde andre lignende tjenester kan forbrugeren, når der er gået 9 måneder efter aftalens indgåelse, opsige aftalen med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

Stk. 2. Med samme varsel kan aftaler af den art, der er nævnt i § 5, stk. 2, opsiges af forbrugeren, når der er gået 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Stk. 3. Stk. 2 finder tilsvarende anvendelse på aftale om køb af et bogværk, ifølge hvilken de enkelte bind skal leveres efterhånden, såfremt aftalen er indgået eller forbrugeren har afgivet tilbud uden for fast forretningssted, jf. § 5, stk. 1.

Stk. 4. En aftale omfattet af stk. 1-3, der er indgået ved anvendelse af en standardformular, skal indeholde en bestemmelse, som tydeligt angiver, med hvilket varsel og i givet fald fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren. Bestemmelsen må ikke være uforenelig med forbrugers ret til opsigelse efter stk. 1-3.

§ 15. Har forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, skal vederlaget for denne periode straks tilbagebetales.

Kap. 6. Andre bestemmelser

§ 16. Loven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren.

§ 17. Falder i henhold til kapitel 3, 4 eller 4 a den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, udløber fristen den følgende hverdag.

§ 18. Overtrædelse af § 2, stk. 1, straffes med bøde. Det samme gælder den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 14, stk. 4.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Bilag nr. 2

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

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR -

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 47, stk. 2, artikel 55 og artikel 95, under henvisning til forslag fra Kommissionen 1), under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg 2), efter proceduren i traktatens artikel 251 3), og ud fra følgende betragtninger:

- (1) Der bør i forbindelse med gennemførelsen af målene for det indre marked vedtages foranstaltninger med henblik på dets gradvise konsolidering, og disse foranstaltninger skal blandt andet bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i overensstemmelse med traktatens artikel 95 og 153.
- (2) Fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er både for forbrugerne og leverandørerne et af de mest mærkbare resultater af gennemførelsen af det indre marked.
- (3) I forbindelse med det indre marked er det i forbrugernes interesse at have lige adgang til det størst mulige antal finansielle tjenesteydelser i Fællesskabet, således at de får mulighed for at vælge de ydelser, der bedst opfylder deres behov. Valgfrihed er en væsentlig rettighed for forbrugerne, og for at sikre valgfriheden er det påkrævet med et højt forbrugerbeskyttelsesniveau for at sikre øget tillid blandt forbrugerne til fjernsalg.
- (4) Det er afgørende for et velfungerende indre marked, at en forbruger kan forhandle om og indgå aftaler med en leverandør, der er etableret i en anden medlemsstat, også selv om leverandøren er etableret i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sin bopæl.
- (5) Finansielle tjenesteydelser er i kraft af deres immaterielle beskaffenhed yderst velegnede til fjernsalg, og indførelsen af en retlig ramme til regulering af fjernsalg af finansielle tjenesteydelser bør øge forbrugernes tillid til brugen af nye teknikker i forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, f.eks. elektronisk handel.
- (6) Dette direktiv bør anvendes i overensstemmelse med traktaten og med den afledte ret, herunder direktiv 2000/31/EF 4) om e-handel, idet sidstnævnte direktiv kun finder anvendelse på de transaktioner, som er omfattet heraf.
- (7) Dette direktiv sigter mod at nå ovennævnte mål, uden at det berører fællesskabsbestemmelser eller nationale bestemmelser vedrørende fri udveksling af tjenesteydelser eller eventuelt værtsmedlemsstatens kontrol og/eller godkendelses- eller tilsynsordningerne i medlemsstaterne, for så vidt dette er foreneligt med fællesskabslovgivningen.
- (8) Dette direktiv og især bestemmelserne vedrørende oplysninger om eventuelle bestemmelser i aftalen om, hvilken lovgivning, der skal anvendes på aftalen og/eller om, hvilken domstol der er kompetent, berører ikke anvendelsen på fjernsalg af finansielle tjenesteydelser af Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 af 22. december 2000 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område 5) og Rom-konventionen af 1980 om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser.

(9) Gennemførelsen af målene i handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser kræver et endnu højere forbrugerbeskyttelsesniveau på visse områder. Dette indebærer en højere grad af konvergens, bl.a. for så vidt angår ikke-harmoniserede investeringsinstitutter, regler for god forretningsskik inden for investeringservice og forbrugerkredit. I afventen af tilvejebringelsen af denne konvergens, bør der opretholdes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

(10) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg 6) indeholder hovedreglerne for aftaler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser indgået mellem en leverandør og en forbruger. Finansielle tjenesteydelser er imidlertid ikke omfattet af det pågældende direktiv.

(11) I forbindelse med vurderingen af behovet for særlige foranstaltninger med hensyn til finansielle tjenesteydelser opfordrede Kommissionen alle interesserede parter til at give deres mening til kende bl.a. i grønbogen »Finansielle tjenesteydelser – opfyldelse af forbrugernes forventninger«. Høringen i den forbindelse viste, at det var nødvendigt at styrke forbrugerbeskyttelsen på dette område. Kommissionen har følgelig besluttet at fremlægge et særligt forslag om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

(12) Modstridende eller forskellige bestemmelser i medlemsstaterne, der yder forbrugerne forskellig beskyttelse i forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, vil kunne have negativ indvirkning på det indre marked og på den indbyrdes konkurrence mellem virksomhederne. Der er derfor behov for, at der på fællesskabsplan fastsættes fælles regler på området, uden at dette berører den almindelige forbrugerbeskyttelse i medlemsstaterne.

(13) Der bør i nærværende direktiv fastsættes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau med henblik på at sikre den fri bevægelighed for finansielle tjenesteydelser. Medlemsstaterne bør ikke inden for de områder, som harmoniseres med direktivet, kunne vedtage andre bestemmelser end dem, der er fastlagt heri, medmindre andet er udtrykkeligt fastsat i dette direktiv.

(14) Dette direktiv omfatter alle finansielle tjenesteydelser, som kan være genstand for fjernsalg. Visse finansielle tjenesteydelser er imidlertid reguleret ved specifikke fællesskabsbestemmelser, der fortsat finder anvendelse på de pågældende finansielle tjenesteydelser. Det er imidlertid hensigtsmæssigt at fastsætte principper for fjernsalg af sådanne tjenesteydelser.

(15) Aftaler, der indgås med henblik på fjernsalg, kræver anvendelse af en eller flere fjernkommunikationsteknikker, der anvendes som led i et system til levering af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg uden leverandørens og forbrugerens samtidige tilstedeværelse. Den konstante udvikling af disse teknikker gør det nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde på dette område, selv for de teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset omfang. Aftaler om fjernsalg er således aftaler, der udbydes, forhandles og indgås på afstand.

(16) En enkelt aftale, der indebærer flere på hinanden følgende transaktioner eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater. Direktivet bør imidlertid anvendes i samtlige medlemsstater på samme måde. Direktivet bør således anvendes på den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, der kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten operationen eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler.

(17) Ved »en første aftale om tjenesteydelser« forstår f.eks. oprettelse af en bankkonto, erhvervelse af et kreditkort, indgåelse af en aftale om porteføljeforvaltning. Ved »operationer« forstår indsættelse af penge på eller hævning af penge fra kontoen, betalinger ved hjælp af kreditkort, transaktioner inden for rammerne af aftaler om porteføljeforvaltning. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser som f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med bankkontoen udgør ikke »en operation«, men en supplerende aftale, som direktivet finder anvendelse på. Tegning af nye andele i samme kollektive investeringsforening betragtes som en operation af »successive operationer af samme karakter«.

(18) Direktivet tager sigte på systemer til fjernsalg af tjenesteydelser organiseret af leverandøren af finansielle tjenesteydelser og omfatter således ikke tjenesteydelser, der præsteres helt lejlighedsvis og uden for rammerne af en forretningsstruktur, der har til formål at indgå aftaler om fjernsalg.

- (19) Leverandøren er den person, der leverer tjenesteydelser ved fjernsalg. Nærværende direktiv bør imidlertid også finde anvendelse i tilfælde af, at en af etaperne i forbindelse med markedsføringen involverer en mellemmand. Under hensyntagen til arten og graden af denne involvering bør de relevante bestemmelser i nærværende direktiv finde anvendelse på denne mellemmand uanset dennes juridiske status.
- (20) Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugerens computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium.
- (21) Anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker må ikke uberettiget begrænse den information, der gives forbrugeren. For at sikre gennemsigtighed fastsættes der i dette direktiv minimumskrav, der skal sikre, at forbrugerne får den rette information både før og efter aftalens indgåelse. Forbrugeren bør inden aftalens indgåelse have de nødvendige forudgående informationer, således at denne har mulighed for at tage ordentlig stilling til den finansielle tjenesteydelse, som tilbydes, og således foretage et velinformeret valg. Leverandøren bør specificere det tidsrum, i hvilket det eventuelle tilbud er gældende.
- (22) De oplysninger, der er anført i dette direktiv, omfatter oplysninger af generel karakter, der gælder alle former for finansielle tjenesteydelser. Andre oplysningskrav vedrørende en given finansiell tjenesteydelse, såsom en forsikringspolicies dækning, er ikke nødvendigvis anført i dette direktiv. Denne form for oplysninger bør gives i henhold til relevante fællesskabsbestemmelser, når dette er relevant, eller nationale bestemmelser i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen.
- (23) Med henblik på den bedst mulige beskyttelse af forbrugeren er det vigtigt, at denne informeres tilstrækkeligt om dette direktivs bestemmelser og om eventuelle adfærdskodekser på dette område, og der bør gælde en fortrydelsesret for forbrugeren.
- (24) Når fortrydelsesretten ikke finder anvendelse, fordi forbrugeren udtrykkeligt kræver aftalen opfyldt, bør leverandøren underrette forbrugeren herom.
- (25) Forbrugeren bør beskyttes mod tjenesteydelser uden forudgående anmodning. Forbrugeren bør være fritaget for enhver forpligtelse ved tjenesteydelser uden forudgående anmodning, da manglende svar ikke er ensbetydende med samtykke. Denne bestemmelse finder imidlertid ikke anvendelse ved stiltiende forlængelser af aftaler, der er gyldigt indgået mellem parterne, når medlemsstaternes lovgivning tillader en sådan stiltiende forlængelse.
- (26) Medlemsstaterne bør træffe alle relevante foranstaltninger for at sikre, at forbrugere, der ikke ønsker at blive kontaktet under anvendelse af visse kommunikationsteknikker eller på bestemte tidspunkter, beskyttes effektivt mod sådanne henvendelser. Dette direktiv berører ikke de særlige beskyttelsesforanstaltninger, forbrugerne er omfattet af ifølge gældende fællesskabsregler om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred.
- (27) For at beskytte forbrugeren er det vigtigt at fastsætte rammerne for bilæggelse af tvister. Der bør med eventuelt udgangspunkt i eksisterende procedurer i medlemsstaterne indføres en egnet og effektiv klage- og procesordning til bilæggelse af eventuelle tvister mellem leverandører og forbrugere.
- (28) Medlemsstaterne bør tilskynde offentlige eller private organer til bilæggelse af udenretslige tvister til at indgå i et samarbejde med henblik på løsningen af grænseoverskridende tvister. Et resultat af dette samarbejde kunne især være at give forbrugeren mulighed for at indgive klage over leverandører, der er etableret i en anden medlemsstat, ved de udenretslige organer i det land, hvor forbrugeren bor. Oprettelsen af FIN-NET giver øget bistand til forbrugerne, når de bruger grænseoverskridende tjenester.
- (29) Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes udvidelse i overensstemmelse med fællesskabsretten af den beskyttelse, direktivet giver nonprofitorganisationer eller personer, der benytter sig af finansielle tjenesteydelser for at blive selvstændige.
- (30) Dette direktiv bør også omfatte tilfælde, hvor den nationale lovgivning omfatter en forbrugers fremsættelse af en bindende aftalemæssig erklæring.
- (31) Bestemmelsen i dette direktiv om leverandørens valg af sprog bør ikke anfægte de bestemmelser i national lovgivning, som i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen regulerer valget af sprog.

(32) Fællesskabet og medlemsstaterne har inden for rammerne af den almindelige overenskomst om handel med tjenesteydelser (GATS) forpligtet sig til at give forbrugerne mulighed for at købe bank- og investeringsydelser i udlandet. Medlemsstaterne kan ifølge GATS vedtage foranstaltninger, som er dikteret af forsigtighed, herunder foranstaltninger til beskyttelse af investorer, indskydere, forsikringstagere eller personer, som en leverandør af finansielle tjenesteydelser skal levere en sådan ydelse til. Disse foranstaltninger må ikke udgøre hindringer, der er mere vidtgående end nødvendigt til sikring af forbrugernes beskyttelse.

(33) Som følge af vedtagelsen af dette direktiv er det nødvendigt at tilpasse rækkevidden af direktiv 97/7/EF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF af 19. maj 1998 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser⁷⁾ samt rækkevidden af det tidsrum, hvori aftaler kan opsiges, jf. Rådets andet direktiv 90/619/EØF af 8. november 1990 om samordning af love og administrative bestemmelser vedrørende direkte livsforsikringsvirksomhed, om fastsættelse af bestemmelser, der kan lette den faktiske gennemførelse af den fri udveksling af tjenesteydelser⁸⁾.

(34) Målene for dette direktiv, nemlig fastsættelse af fælles regler for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre gennemføres på fællesskabsplan. Fællesskabet kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går direktivet ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå disse mål -

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Formål og anvendelsesområde

- 1. Formålet med dette direktiv er en indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne.
- 2. Med hensyn til aftaler om finansielle tjenesteydelser, der omfatter en første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, finder dette direktiv kun anvendelse i forbindelse med den første aftale.

Hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder artikel 3 og 4 kun anvendelse, når den første operation gennemføres. Hvis der imidlertid ikke gennemføres nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og artikel 3 og 4 finder derfor anvendelse.

Artikel 2

Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

- a) »fjernsalgsaftale«: enhver aftale om finansielle tjenesteydelser mellem en leverandør og en forbruger, der er indgået under anvendelse af et system til fjernsalg eller fjernlevering af tjenesteydelser drevet af leverandøren, som for den pågældende aftales vedkommende udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknik frem til og i forbindelse med selve indgåelsen af aftalen
- b) »finansiell tjenesteydelse«: enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse
- c) »leverandør«: enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, der som led i sin erhvervmæssige virksomhed efter aftale leverer tjenesteydelser, som er genstand for fjernsalgsaftaler
- d) »forbruger«: enhver fysisk person, som i forbindelse med fjernsalgsaftaler ikke handler som led i sin erhvervmæssige virksomhed
- e) »fjernkommunikationsteknik«: ethvert middel, som uden leverandørens og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse kan anvendes til en fjernsalgsaftale om en tjenesteydelse mellem disse kontrahenter
- f) »varigt medium«: en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes

formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger

- g) »operatør eller leverandør af fjernkommunikationsteknik«: enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, hvis erhvervsmæssige virksomhed består i at stille en eller flere former for fjernkommunikationsteknik til rådighed for leverandørerne.

Artikel 3

Oplysninger til forbrugeren inden indgåelse af fjernsalgsaftalen

- 1. Forbrugeren skal, i god tid inden han forpligtes af en fjernsalgsaftale eller et tilbud, have følgende oplysninger om
 - 1) *leverandøren*
 - a) leverandørens navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, samt den fysiske adresse, hvor leverandøren er etableret, og enhver anden fysisk adresse, som er relevant for forbrugeren for forbindelser med leverandøren
 - b) navnet på leverandørens repræsentant i den medlemsstat, hvor forbrugeren har bopæl, og den fysiske adresse, som er relevant for forbrugeren for forbindelser med repræsentanten, når en sådan repræsentant forefindes
 - c) hvis forbrugeren kontaktforbindelse er en anden erhvervsdrivende end leverandøren, navnet på denne erhvervsdrivende, den egenskab, hvori han handler over for forbrugeren, og den fysiske adresse, som er relevant for forbrugeren for forbindelser med denne erhvervsdrivende
 - d) hvis leverandøren er optaget i et handelsregister eller et lignende offentligt register, det handelsregister, hvori leverandøren er opført, og vedkommendes registreringsnummer eller tilsvarende identifikationsymbol i dette register
 - e) hvis leverandørens aktivitet er omfattet af en godkendelsesordning, nærmere oplysninger om den relevante tilsynsmyndighed
 - 2) *den finansielle tjenesteydelse*
 - a) en beskrivelse af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
 - b) den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren, herunder alle gebyrer, omkostninger og udgifter og alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
 - c) i givet fald angivelse af, at den finansielle tjenesteydelse vedrører instrumenter, der indebærer særlige risici som følge af deres særlige karakteristika eller de operationer, der skal gennemføres, eller hvis pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, samt angivelse af, at historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast
 - d) angivelse af, at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, der ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne
 - e) eventuelle grænser for, hvor længe de opgivne oplysninger er gyldige
 - f) betalings- og leveringsbetingelser
 - g) eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges
 - 3) *fjernsalgsaftalen*
 - a) hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6, og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1, og om konsekvenserne af ikke at udøve denne ret
 - b) fjernsalgsaftalens mindste gyldighedsperiode, hvis der er tale om varige eller regelmæssige finansielle tjenesteydelser
 - c) oplysninger om enhver ret, parterne måtte have i henhold til kontrakten til at bringe fjernsalgsaftalen til ophør før tiden eller ensidigt, inklusive enhver bod, der pålægges i sådanne tilfælde
 - d) praktiske anvisninger om udøvelse af fortrydelsesretten, bl.a. til hvilken adresse en meddelelse om fortrydelse skal sendes
 - e) den eller de medlemsstat(er), hvis retsregler leverandøren har valgt at lægge til grund for etableringen af forbindelserne med forbrugeren forud for fjernsalgsaftalens indgåelse
 - f) en eventuel bestemmelse om, hvilken lovgivning der finder anvendelse på fjernsalgsaftalen og/eller om, hvilken domstol der er kompetent

- g) på hvilket eller hvilke sprog aftalevilkårene og -betingelserne samt de forhåndsoplysninger, der er omhandlet i denne artikel, gøres tilgængelige, og endvidere på hvilket eller hvilke sprog leverandøren med forbrugerens samtykke påtager sig at kommunikere i aftalens gyldighedsperiode
- 4) *klageadgang*
 - a) hvorvidt der er klageadgang og adgang til udenretslig bilæggelse af tvister for en forbruger, der har indgået fjernsalgsaftalen, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug heraf
 - b) om der findes en garantifond eller andre garantiordninger, der ikke er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/19/EF af 30. maj 1994 om indskudsgarantiordninger 9) og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/9/EF af 3. marts 1997 om investorgarantiordninger 10).
- 2. De i stk. 1 nævnte oplysninger, hvis kommercielle formål skal fremgå klart, skal gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, idet der navnlig skal tages hensyn til principperne om god tro i forretningstransaktioner og principperne om beskyttelse af personer, der i henhold til medlemsstaternes nationale lovgivning ikke kan indgå retshandler, f.eks. mindreårige.
- 3. Hvis der anvendes taletelefoni
 - a) skal leverandørens identitet og det kommercielle formål med leverandørens opkald fremgå helt tydeligt ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren
 - b) skal kun følgende oplyses, forudsat at forbrugeren udtrykkeligt har givet sit samtykke
 - navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til leverandøren
 - den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika
 - den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til leverandøren inklusive alle afgifter, som betales via leverandøren, eller, hvis en præcis pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen, således at forbrugeren kan kontrollere denne
 - at der kan være andre afgifter og/eller omkostninger, som ikke betales via leverandøren eller pålægges af denne
 - hvorvidt der er fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 6 og, hvis dette er tilfældet, dens varighed samt betingelserne for at gøre den gældende, herunder oplysninger om det beløb, som forbrugeren kan afkræves på grundlag af artikel 7, stk. 1.

Leverandøren skal underrette forbrugeren om, at der kan fås andre oplysninger efter anmodning, og angive disse oplysningers karakter. Under alle omstændigheder skal leverandøren give de fuldstændige oplysninger, når han opfylder sine forpligtelser i henhold til artikel 5.

- 4. De oplysninger om de aftalemæssige forpligtelser, der skal meddeles forbrugeren i faserne forud for indgåelsen af aftalen, skal være i overensstemmelse med de aftalemæssige forpligtelser, der ville følge af den lovgivning, som formodes at finde anvendelse på fjernsalgsaftalen, såfremt denne blev indgået.

Artikel 4

Krav om yderligere oplysninger

- 1. Findes der bestemmelser i fællesskabslovgivningen om finansielle tjenesteydelser, som indeholder andre krav om forhåndsoplysninger end dem, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, gælder disse krav fortsat.
- 2. Medlemsstaterne kan, indtil der gennemføres en yderligere harmonisering, opretholde eller indføre strengere krav om forhåndsoplysninger, forudsat at disse er forenelige med fællesskabslovgivningen.
- 3. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om de nationale bestemmelser vedrørende krav om forhåndsoplysninger, jf. stk. 1 og 2, når disse krav går videre end kravene i artikel 3, stk. 1. Kommissionen tager hensyn til de nationale bestemmelser, der er givet underretning om, når den udarbejder den rapport, der er omhandlet i artikel 20, stk. 2.
- 4. Med henblik på at skabe en høj grad af gennemsigtighed sikrer Kommissionen på enhver relevant måde, at oplysninger om de nationale bestemmelser, den har fået underretning om, gøres tilgængelige for forbrugere

og leverandører.

Artikel 5

Meddelelse af aftalevilkår og -betingelser samt forhåndsoplysninger

- 1. Leverandøren meddeler forbrugeren alle aftalevilkår og -betingelser samt alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 3, stk. 1, og artikel 4, på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, i god tid inden den bindes af nogen fjernaftale eller noget fjerntilbud.
- 2. Leverandøren skal opfylde forpligtelsen i stk. 1 straks efter fjernsalgsaftalens indgåelse, hvis aftalen er indgået på forbrugeren anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at udlevere aftalevilkår og -betingelser samt oplysninger i overensstemmelse med stk. 1.
- 3. Forbrugeren har på et hvilket som helst tidspunkt under aftaleforholdet efter anmodning ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir. Derudover har forbrugeren ret til at ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre dette er uforeneligt med den indgåede aftale eller med karakteren af den leverede finansielle tjenesteydelse.

Artikel 6

Fortrydelsesret

- 1. Medlemsstaterne påser, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde aftalen uden at skulle betale bod og uden at skulle angive sine grunde. Denne frist skal imidlertid forlænges til 30 kalenderdage i fjernsalgsaftaler vedrørende livsforsikring omfattet af direktiv 90/619/EØF og individuelle pensionsordninger.

Den periode, hvor denne fortrydelsesret kan udøves, løber fra

- den dag, hvor fjernsalgsaftalen er indgået, undtagen i aftaler vedrørende livsforsikring, hvorefter perioden løber fra det tidspunkt, hvor forbrugeren får meddelelse om, at aftalen er indgået, eller
- den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og oplysningerne i henhold til artikel 5, stk. 1 eller 2, hvis dette tidspunkt er senere end det i første led nævnte.

Medlemsstaterne kan, ud over fortrydelsesretten, fastsætte, at tvangsfuldbyrdelsen af fjernsalgsaftaler om investeringservice suspenderes i samme periode som fastsat i dette stykke.

- 2. Fortrydelsesretten finder ikke anvendelse på
 - a) finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, f.eks. tjenesteydelser i forbindelse med:
 - fremmed valuta
 - pengemarkedsinstrumenter
 - værdipapirer
 - andele i kollektive investeringsforetagender
 - finansielle futures, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant
 - fremtidige renteaftaler (FRA-kontrakter)
 - rente- og valutaswaps samt swaps på aktier og aktieindeks
 - optioner på køb eller salg af de instrumenter, der er nævnt i dette litra, herunder tilsvarende instrumenter, der afregnes kontant. Denne kategori omfatter navnlig valuta- og renteoptioner.
 - b) rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid, der gælder i under én måned
 - c) aftaler, som efter forbrugeren udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter, inden forbrugeren udøver sin fortrydelsesret.
- 3. Medlemsstaterne kan fastsætte, at fortrydelsesretten ikke finder anvendelse på
 - a) en kredit, som primært skal muliggøre erhvervelse eller bevarelse af ejendomsretten til en grund eller en opført eller projekteret bygning eller muliggøre renovering eller forbedring af en bygning, eller
 - b) en kredit, som er sikret ved pant i fast ejendom eller en rettighed relateret til fast ejendom, eller
 - c) erklæringer afgivet af en forbruger under medvirken af en offentlig myndighed, under forudsætning af, at

den offentlige myndighed bekræfter, at forbrugeren er blevet sikret sine rettigheder i henhold til artikel 5, stk. 1.

Dette berører ikke den ret til betænkningstid, som forbrugere, der er bosiddende i de medlemsstater, hvor en sådan ret findes, har på tidspunktet for vedtagelsen af dette direktiv.

- 4. Medlemsstater, der benytter sig af muligheden i stk. 3, underretter Kommissionen herom.
- 5. Kommissionen gør oplysningerne fra medlemsstaterne tilgængelige for Europa-Parlamentet og Rådet og sikrer, at oplysningerne også er tilgængelige for forbrugere og leverandører, der anmoder herom.
- 6. Hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, skal han inden den relevante frists udløb meddele leverandøren dette efter de anvisninger, han har modtaget i medfør af artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra d), på en måde, som har beviskraft i henhold til national lov. Fristen anses for overholdt, hvis meddelelsen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.
- 7. Denne artikel finder ikke anvendelse på kreditaftaler, som er ophævet i henhold til artikel 6, stk. 4, i direktiv 97/7/EF eller artikel 7 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF af 26. oktober 1994 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timesharebasis 11).

Hvis der til en fjernsalgsaftale om en given finansiel tjenesteydelse er knyttet en anden fjernsalgsaftale om tjenesteydelser, som skal leveres af leverandøren eller en tredjepart på grundlag af en aftale mellem tredjeparten og leverandøren, ophæves denne anden aftale, uden at det medfører bod, såfremt forbrugeren udøver sin fortrydelsesret som fastsat i artikel 6, stk. 1.

- 8. Denne artikel berører ikke medlemsstaternes love og forskrifter om ophævelse eller opsigelse eller ikke-tvangsfuldbyrdelse af en fjernsalgsaftale og om forbrugers ret til at opfylde sine aftalemæssige forpligtelser inden den frist, som fastsættes i fjernsalgsaftalen. Dette gælder uanset betingelserne for ophævelse af fjernsalgsaftalen og retsvirkningerne af ophævelsen.

Artikel 7

Betaling af ydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten

- 1. Når en forbruger udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 6, stk. 1, kan han kun pålægges uden unødigt ophold at betale for den tjenesteydelse, som leverandøren faktisk har leveret i henhold til fjernsalgsaftalen. Opfyldelse af kontrakten kan først påbegyndes, når forbrugeren har givet sit tilsagn. Det beløb, som skal betales
- må ikke overstige et beløb, som står i forhold til omfanget af den tjenesteydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse
- må under ingen omstændigheder have en sådan karakter, at det kan opfattes som en bod.
- 2. Medlemsstaterne kan fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis han fortryder en forsikringsaftale.
- 3. Leverandøren må ikke afkræve forbrugeren nogen form for betaling i henhold til stk. 1, medmindre han kan godtgøre, at forbrugeren i overensstemmelse med artikel 3, stk. 1, nr. 3), litra a), på behørig vis er blevet oplyst om det beløb, som skal betales. Leverandøren kan dog under ingen omstændigheder kræve denne betaling, hvis han har påbegyndt opfyldelsen af aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 6, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.
- 4. Leverandøren refunderer snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage forbrugeren ethvert beløb, som han måtte have modtaget af denne i forbindelse med indgåelsen af fjernsalgsaftalen, med undtagelse af det i stk. 1 omhandlede beløb. Denne frist løber fra den dag, hvor leverandøren modtager meddelelsen om fortrydelse.
- 5. Forbrugeren leverer snarest muligt og senest i løbet af 30 kalenderdage ethvert beløb og/eller ethvert formuegode, som han måtte have modtaget af leverandøren, tilbage til denne. Denne frist løber fra den dag, hvor forbrugeren sender meddelelsen om fortrydelse.

Artikel 8

Betaling med kort

Medlemsstaterne påser, at det er muligt for en forbruger:

- at anmode om annullering af en betaling, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en fjernsalgsaftale
- at blive krediteret for eller få refunderet det betalte beløb, hvis der er tale om en sådan svigagtig anvendelse.

Artikel 9

Uanmodede tjenesteydelser

Med forbehold af medlemsstaternes lovbestemmelser om stiltiende forlængelse af fjernsalgsaftaler træffer medlemsstaterne, når deres lovbestemmelser hjemler stiltiende forlængelse, de nødvendige foranstaltninger med henblik på:

- at forbyde levering af finansielle tjenesteydelser til en forbruger uden forudgående anmodning herom fra forbrugerens side, når denne levering indebærer en anmodning om omgående eller senere betaling
- at fritage forbrugeren for enhver forpligtelse i tilfælde af uanmodet levering, idet manglende reaktion fra forbrugerens side ikke må anses for samtykke.

Artikel 10

Uanmodede henvendelser

- 1. Anvender leverandøren følgende fjernkommunikationsteknikker, skal forbrugeren forinden have givet sit samtykke hertil:
 - a) automatiske opkaldssystemer uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat)
 - b) fax.
- 2. Medlemsstaterne påser, at andre fjernkommunikationsteknikker end dem, der er omhandlet i stk. 1, såfremt de muliggør individuelle henvendelser:
 - a) ikke må anvendes, medmindre de berørte forbrugere har givet deres samtykke hertil, eller
 - b) kun må anvendes, hvis forbrugeren ikke udtrykkeligt har modsat sig det.
- 3. De i stk. 1 og 2 omhandlede forholdsregler må ikke medføre udgifter for forbrugerne.

Artikel 11

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter passende sanktioner i tilfælde af, at leverandøren ikke overholder de nationale bestemmelser, som er vedtaget i medfør af dette direktiv.

Medlemsstaterne kan med henblik herpå navnlig foreskrive, at forbrugeren til enhver tid og uden udgift eller betaling af bod kan opsige aftalen.

Disse sanktioner skal være effektive, forholdsmæssige og afskrækkende.

Artikel 12

Den ufravigelige karakter af direktivets bestemmelser

- 1. Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer denne i medfør af dette direktiv.
- 2. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, der følger af dette direktiv, gennem et lovvalg, hvorefter et tredjelandts lov skal anvendes på aftalen, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters områder.

Artikel 13

Søgsmål eller klage

- 1. Medlemsstaterne påser, at der i forbrugernes interesse findes egnede og effektive midler til at sikre, at dette direktiv overholdes.
- 2. De i stk. 1 omhandlede midler omfatter bestemmelser, hvorefter et eller flere af nedennævnte organer som fastsat i national lov kan indbringe en sag for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder i henhold til national ret med henblik på at sikre, at de nationale bestemmelser til gennemførelse af dette direktiv overholdes:
 - a) offentlige organer eller disses repræsentanter
 - b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
 - c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sag.
- 3. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at operatører og leverandører af fjernkommunikationsteknikker på grundlag af en retsafgørelse, en administrativ afgørelse eller en af en tilsynsmyndighed truffet afgørelse, som er forkyndt for dem, ophører med enhver praksis, som er erklæret i modstrid med dette direktiv, såfremt de pågældende operatører eller leverandører er i stand hertil.

Artikel 14

Udenretslig bilæggelse af tvister

- 1. Medlemsstaterne fremmer indførelse af passende og effektive udenretslige procedurer for klager og tvistbilæggelse med henblik på afgørelse af tvister på forbrugerområdet vedrørende finansielle tjenesteydelser, der er leveret ved fjernsalg.
- 2. Medlemsstaterne tilskynder især organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister til at samarbejde om bilæggelse af grænseoverskridende tvister vedrørende finansielle tjenesteydelser, der er leveret ved fjernsalg.

Artikel 15

Bevisbyrde

Medlemsstaterne kan fastsætte, at bevisbyrden for så vidt angår leverandørens pligt til at informere forbrugeren samt forbrugers samtykke til aftalens indgåelse og, hvis det er relevant, til aftalens opfyldelse, påhviler leverandøren, jf. dog artikel 7, stk. 3.

Aftalevilkår, hvorefter det påhviler forbrugeren at bevise, at leverandøren helt eller delvis har overholdt sine forpligtelser i henhold til dette direktiv, anses for et urimeligt aftalevilkår i henhold til Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler 12).

Artikel 16

Overgangsforanstaltninger

Medlemsstaterne kan gøre de nationale regler, som er i overensstemmelse med nærværende direktiv, gældende over for leverandører, der er etableret i en medlemsstat, som endnu ikke har gennemført direktivet i national ret, og som i sin lovgivning ikke har nogen forpligtelser svarende til de forpligtelser, der er fastlagt i direktivet.

Artikel 17

Direktiv 90/619/EØF

Artikel 15, stk. 1, første afsnit, i direktiv 90/619/EØF affattes således: »1. Hver medlemsstat bestemmer, at en forsikringstager, der tegner en individuel livsforsikring, har en frist på 30 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor han

fik meddelelse om, at forsikringsaftalen er indgået, til at opsige aftalen.«

Artikel 18

Direktiv 97/7/EF

Direktiv 97/7/EF ændres således:

- 1) Artikel 3, stk. 1, første led, affattes således: »- der vedrører en finansiel tjenesteydelse, som er omfattet af 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 13).«
- 2) Bilag II udgår.

Artikel 19

Direktiv 98/27/EF

I bilaget til direktiv 98/27/EF tilføjes følgende punkt: »11. 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 14).«

Artikel 20

Revision

- 1. Efter direktivets gennemførelse undersøger Kommissionen, hvordan det indre marked for finansielle tjenesteydelser fungerer for så vidt angår markedsføringen af disse tjenesteydelser. Den bør analysere og detaljeret redegøre for de vanskeligheder, som såvel forbrugere som leverandører møder eller kan møde, navnlig på grund af forskelle i de nationale bestemmelser om oplysninger og fortrydelsesret.
- 2. Senest den 9. april 2006 forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om de problemer, som såvel forbrugere som leverandører møder ved køb og salg af finansielle tjenesteydelser, sammen med eventuelle forslag om ændring og/eller yderligere harmonisering af bestemmelserne om oplysninger og fortrydelsesret i fællesskabslovgivningen om finansielle tjenesteydelser og/eller de bestemmelser, der er omfattet af artikel 3.

Artikel 21

Gennemførelse

- 1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den 9. oktober 2004. De underretter straks Kommissionen herom. Disse love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.
- 2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv, samt en sammenligningstabel over bestemmelserne i dette direktiv og de tilsvarende bestemmelser i den vedtagne nationale lovgivning.

Artikel 22

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft på dagen for offentliggørelsen i De Europæiske Fællesskabers Tidende.

Artikel 23

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 23. september 2002.

- ---
- 1) EFT C 385 af 11.12.1998, s. 10, og EFT C 177 E af 27.6.2000, s. 21.
- 2) EFT C 169 af 16.6.1999, s. 43.
- 3) Europa-Parlamentets udtalelse af 5.5.1999 (EFT C 279 af 1.10.1999, s. 207), Rådets fælles holdning af 19.12.2001 (EFT C 58 E af 5.3.2002, s. 32) og Europa-Parlamentets afgørelse af 14.5.2002 (endnu ikke offentliggjort i EFT). Rådets afgørelse af 26.6.2002 (endnu ikke offentliggjort i EFT).
- 4) EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.
- 5) EFT L 12 af 16.1.2001, s. 1.
- 6) EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19.
- 7) EFT L 166 af 11.6.1998, s. 51. Senest ændret ved direktiv 2000/31/EF (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).
- 8) EFT L 330 af 29.11.1990, s. 50. Senest ændret ved direktiv 92/96/EØF (EFT L 360 af 9.12.1992, s. 1).
- 9) EFT L 135 af 31.5.1994, s. 5.
- 10) EFT L 84 af 26.3.1997, s. 22.
- 11) EFT L 280 af 29.10.1994, s. 83.
- 12) EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.
- 13) EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.
- 14) EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

[Denne publikation findes på adressen: http://jm.schultzboghandel.dk](http://jm.schultzboghandel.dk)

Bilag nr. 3

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR – under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 100 A, under henvisning til forslag fra Kommissionen 1), under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg 2), i henhold til fremgangsmåden i traktatens artikel 189 B 3), på grundlag af Forligsudvalgets fælles udkast af 27. november 1996, og ud fra følgende betragtninger:

- (1) Der bør i forbindelse med gennemførelsen af målene for det indre marked vedtages foranstaltninger med henblik på dets gradvise konsolidering;
- (2) den frie bevægelighed for varer og tjenesteydelser vedrører ikke kun de erhvervsdrivende, men også privatpersoner; den indebærer, at forbrugerne i Fællesskabet får adgang til varer og tjenesteydelser i en anden medlemsstat på samme betingelser som befolkningen i denne stat;
- (3) fjernsalg på tværs af grænserne kan være et af de vigtigste konkrete resultater for forbrugerne af gennemførelsen af det indre marked, som det bl.a. fastslås i Kommissionens meddelelse til Rådet »På vej mod et enhedsmarked inden for distribution«; med henblik på at sikre, at det indre marked fungerer efter hensigten, er det absolut nødvendigt, at forbrugerne kan henvende sig til en virksomhed uden for hjemlandet, selv om denne virksomhed har et datterselskab i forbrugerens bopælsland;
- (4) indførelsen af nye teknologier medfører en mangedobling af de midler, forbrugerne råder over til at gøre sig bekendt med de kommercielle tilbud overalt i Fællesskabet og til at afgive deres bestillinger; visse medlemsstater har allerede fastsat forskellige eller afvigende bestemmelser om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg med negative konsekvenser for konkurrencen mellem virksomhederne på det indre marked; det er derfor nødvendigt at indføre et minimum af fælles regler på fællesskabsplan;
- (5) i punkt 18 og 19 i bilaget til Rådets resolution af 14. april 1975 om Det Europæiske Økonomiske Fællesskabs første program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning 4) nævnes nødvendigheden af at beskytte købere af varer eller tjenesteydelser mod krav om betaling for ikke-bestilte varer og aggressive salgsmetoder;
- (6) i Kommissionens meddelelse til Rådet med titlen »Fremstød på det forbrugerpolitiske område«, der blev godkendt ved Rådets resolution af 23. juni 1986 5), bebudes det i punkt 33, at Kommissionen vil forelægge forslag om anvendelse af nye informationsteknologier, der gør det muligt at transmittere bestillinger fra forbrugerens hjem til leverandøren;
- (7) i Rådets resolution af 9. november 1989 om de fremtidige prioriteter for en intensiveret forbrugerbeskyttelsespolitik 6) opfordres Kommissionen til især at sætte ind på de områder, der nævnes i bilaget til denne resolution; i dette bilag nævnes ny teknologi, der muliggør fjernsalg; Kommissionen har fulgt denne resolution op med vedtagelsen af en »Treårig handlingsplan for forbrugerpolitik i EF (1990-1992)«; ifølge denne plan skal der vedtages et direktiv på dette område;
- (8) valg af aftalesprog i forbindelse med fjernsalg henhører under medlemsstaternes kompetence;

(9) aftaler vedrørende fjernsalg er karakteriseret ved anvendelsen af en eller flere teknikker til fjernkommunikation; disse forskellige teknikker anvendes som led i et ordnet system med fjernsalg eller fjernydelse, uden at leverandøren og forbrugeren er til stede samtidig; den konstante udvikling af disse teknikker gør det umuligt at udarbejde en udtømmende fortegnelse; det er følgelig nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde på dette område selv for nye teknikker, som endnu kun anvendes i begrænset omfang;

(10) den samme transaktion, der omfatter flere på hinanden følgende operationer eller en række enkeltoperationer over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske beskrivelser afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater; bestemmelserne i dette direktiv kan ikke anvendes forskelligt afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater, med forbehold af medlemsstaternes anvendelse af artikel 14; det må derfor anses, at bestemmelserne i dette direktiv mindst skal være opfyldt ved den første af flere på hinanden følgende operationer eller den første af en række enkeltoperationer over en vis periode, som kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten denne operation eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere på hinanden følgende særskilte aftaler;

(11) anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker bør ikke medføre en begrænsning af den information, der gives forbrugeren; der bør derfor fastsættes bestemmelser om, hvilke informationer der obligatorisk skal meddeles forbrugeren, uanset hvilken kommunikationsteknik der anvendes; formidlingen af information skal endvidere opfylde de øvrige relevante fællesskabsregler og navnlig Rådets direktiv 84/450/EØF af 10. september 1984 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om vildledende reklame 7); hvis kravet om information fraviges, er det forbrugeren, der på grundlag af et skøn skal anmode om visse grundlæggende oplysninger, såsom leverandørens navn, varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og pris;

(12) i tilfælde af kommunikation pr. telefon bør forbrugeren have tilstrækkelige oplysninger i begyndelsen af samtalen til at afgøre, hvorvidt han ønsker at fortsætte;

(13) den information, der formidles via visse elektroniske teknologier, har ofte en flygtig karakter, da den ikke modtages på et varigt medium; det er derfor påkrævet, at forbrugeren skriftligt i god tid modtager de informationer, der er nødvendige for at opfylde aftalens bestemmelser korrekt;

(14) forbrugeren har i praksis ikke mulighed for at se varen eller få kendskab til tjenesteydelsens egenskaber, før aftalen indgås; der bør derfor indføres en fortrydelsesret, når andet ikke er fastsat i dette direktiv; for at denne ret ikke skal forblive rent formel, må forbrugeren eventuelle udgifter i denne forbindelse begrænses til de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen; fortrydelsesretten berører ikke forbrugeren rettigheder i henhold til national lovgivning, særlig ved modtagelsen af mangelfulde varer og tjenesteydelser eller varer og tjenesteydelser, som ikke svarer til beskrivelsen i tilbuddet; det er medlemsstaterne, der skal fastsætte de øvrige nærmere regler og betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten;

(15) det er endvidere nødvendigt at fastsætte en frist for opfyldelse af aftalen, hvis dette ikke sker, når bestillingen afgives;

(16) salgsfremmende teknikker, der går ud på at tilsende forbrugeren en vare eller levere ham en tjenesteydelse mod betaling uden forudgående bestilling eller udtrykkelig aftale herom, er uacceptable, medmindre der er tale om en erstatningsleverance;

(17) artikel 8 og 10 i den europæiske konvention til beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder af 4. november 1950 bør tages i betragtning; det er nødvendigt at anerkende forbrugernes ret til privatlivets fred, navnlig med hensyn til visse særligt aggressive kommunikationsteknikker; der bør derfor fastsættes specifikke begrænsninger for anvendelsen af sådanne teknikker; medlemsstaterne bør træffe passende foranstaltninger for effektivt at beskytte de forbrugere, der ikke ønsker at blive kontaktet gennem visse former for kommunikation, mod sådanne henvendelser, uden at dette berører de særlige beskyttelsesforanstaltninger, forbrugeren har krav på ifølge fællesskabslovgivningen om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred;

(18) det er vigtigt, at de grundlæggende bindende bestemmelser i dette direktiv, hvor det er hensigtsmæssigt, suppleres med frivillige aftaler mellem de berørte erhvervsdrivende i overensstemmelse med Kommissionens henstilling 92/295/EØF af 7. april 1992 vedrørende kutymeregler for forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg 8);

(19) af hensyn til den bedst mulige forbrugerbeskyttelse er det vigtigt, at forbrugerne bliver fyldestgørende orienteret om dette direktivs bestemmelser og om eventuelle kutymeregler på dette område;

(20) manglende overholdelse af bestemmelserne i dette direktiv kan påføre både forbrugerne og konkurrerende virksomheder skade; der kan derfor fastsættes bestemmelser, der gør det muligt for offentlige organer eller deres repræsentanter eller for forbrugerorganisationer, der ifølge den nationale lovgivning har en berettiget interesse i at beskytte forbrugerne, eller for erhvervsorganisationer, der har en berettiget interesse i at gribe ind, at overvåge anvendelsen af dette direktiv;

(21) af hensyn til forbrugerbeskyttelse er det vigtigt at tage spørgsmålet om klager på tværs af grænserne op til behandling, så snart det er muligt; Kommissionen offentliggjorde den 14. februar 1996 en handlingsplan vedrørende forbrugernes klagemuligheder og bilæggelse af tvister på forbrugerområdet i det indre marked; denne plan indeholder specifikke initiativer til fremme af udenretslige former for sagsbehandling; der foreslås objektive kriterier (bilag II), der skal sikre en pålidelig sagsbehandling, og der fastsættes bestemmelser for anvendelsen af standardiserede reklamationer (bilag III);

(22) forbrugeren behersker ikke teknikken i forbindelse med anvendelsen af ny teknologi; der skal derfor være mulighed for, at bevisbyrden kan påhvile leverandøren;

(23) i visse tilfælde er der risiko for, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der gives i medfør af dette direktiv, ved at et tredjeland's lovgivning vælges som retsgrundlag for aftalen; der bør derfor i dette direktiv fastsættes regler, der tager sigte på at undgå denne risiko;

(24) medlemsstaterne kan af hensyn til almenvellet indføre forbud mod markedsføring af visse varer og tjenesteydelser på deres område gennem aftaler vedrørende fjernsalg; dette forbud bør tage hensyn til de gældende fællesskabsregler; sådanne forbud gælder allerede bl.a. med hensyn til lægemidler efter Rådets direktiv 89/552/EØF af 3. oktober 1989 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne vedrørende udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed 9) og Rådets direktiv 92/28/EØF af 31. marts 1992 om reklame for humanmedicinske lægemidler 10) -

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er at tilnærme medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler vedrørende fjernsalg indgået mellem en forbruger og en leverandør.

Artikel 2

Definitioner

I dette direktiv forstås ved

- 1) aftale vedrørende fjernsalg: enhver aftale mellem en leverandør og en forbruger vedrørende varer eller tjenesteydelser, der er indgået som led i et system for varesalg eller levering af tjenesteydelser organiseret af leverandøren, som for den pågældende aftales vedkommende udelukkende anvender en eller flere former for fjernkommunikationsteknik frem til og inklusive selve indgåelsen af aftalen
- 2) forbruger: enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv
- 3) leverandør: enhver fysisk eller juridisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler handler som led i sit erhverv
- 4) fjernkommunikationsteknik: ethvert middel, som uden leverandørens og forbrugersens samtidige tilstedeværelse kan anvendes med henblik på indgåelse af en aftale mellem disse parter. En vejledende fortegnelse over de teknikker, der er omfattet af dette direktiv, findes i bilag I
- 5) formidler af kommunikationsteknik: enhver fysisk eller juridisk person, offentlig eller privat, hvis erhverv består i at stille en eller flere former for fjernkommunikationsteknik til rådighed for leverandørerne.

Artikel 3 Undtagelser

- 1. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler
 - der vedrører de finansielle tjenesteydelser, der er opført på en ikke-udtømmende liste i bilag II
 - der indgås ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
 - der indgås med formidlere af telekommunikation ved brug af offentlige telefonbokse
 - der indgås med henblik på opførelse og salg af fast ejendom, samt aftaler om andre rettigheder i forbindelse med fast ejendom bortset fra udlejning
 - der indgås på en auktion.
-
- 2. Artikel 4, 5 og 6 samt artikel 7, stk. 1, finder ikke anvendelse på:
 - aftaler om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre dagligvarer til husholdningen, der udbringes til en forbruger på dennes bopæl eller arbejdsplads af handlende som led i hyppige og regelmæssige vareudbringningsrunder
 - aftaler om levering af tjenesteydelser i form af logi, transport, forplejning og fritidstilbud, når leverandøren ved aftalens indgåelse påtager sig at levere sådanne ydelser på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum; i tilfælde af udendørs fritidsbegivenheder kan leverandøren undtagelsesvis forbeholde sig ret til ikke at anvende artikel 7, stk. 2, under særlige omstændigheder.

Artikel 4 Forudgående oplysninger

- **1.** I god tid inden indgåelsen af enhver aftale vedrørende fjernsalg skal forbrugeren have følgende oplysninger:
 - a) leverandørens navn og, i tilfælde af aftaler hvor der kræves forudbetaling, tillige hans adresse
 - b) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber
 - c) varens eller tjenesteydelsens pris inkl. alle afgifter
 - d) eventuelle leveringsomkostninger
 - e) betalings- eller leveringsbetingelser eller betingelserne for opfyldelse af aftalen
 - f) eventuel fortrydelsesret, undtagen i de i artikel 6, stk. 3, nævnte tilfælde
 - g) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken, når de beregnes efter anden tarif end grundtariffen
 - h) det tidsrum, i hvilket tilbuddet eller prisen er gyldig
 - i) i givet fald aftalens korteste gyldighedsperiode i forbindelse med aftaler om varige eller regelmæssige vareleverancer eller tjenesteydelser.
- **2.** De i stk. 1 nævnte oplysninger, hvis kommercielle sigte skal fremgå utvetydigt, skal gives på en klar og forståelig måde under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, idet navnlig principperne om redelig forretningspraksis og beskyttelse af personer, såsom mindreårige, der i henhold til deres nationale lovgivning er umyndige, skal overholdes.
- **3.** I forbindelse med telefonisk kommunikation skal endvidere leverandørens navn og opringningens kommercielle sigte udtrykkeligt opgives ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren.

Artikel 5 Skriftlig bekræftelse af oplysningerne

- **1.** Forbrugeren skal modtage bekræftelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og tilgængeligt for ham, af de i artikel 4, stk. 1, litra a)-f), nævnte oplysninger i god tid under aftalens opfyldelse, og senest ved leveringen, når der er tale om varer, som ikke skal leveres til tredjemand, medmindre oplysningerne allerede er givet forbrugeren forud for aftalens indgåelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og tilgængeligt for ham.

Der skal under alle omstændigheder forelægges:

- skriftlig oplysning om betingelserne og de nærmere regler for udøvelsen af den i artikel 6 nævnte fortrydelsesret, herunder de i artikel 6, stk. 3, første led, nævnte tilfælde

- den fysiske adresse på leverandørens forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- oplysninger om foreliggende eftersalgsservice og garantibetingelser
 - betingelserne for ophævelse af aftalen, hvis denne er af ubestemt varighed eller af mere end ét års varighed.
 - **2. Stk. 1** finder ikke anvendelse på tjenesteydelser, hvor selve opfyldelsen sker ved anvendelse af fjernkommunikationsteknik, når disse tjenesteydelser leveres samlet på en gang, og hvor faktureringen foretages af formidleren af fjernkommunikationsteknikken. Forbrugeren skal dog under alle omstændigheder kunne få oplyst den fysiske adresse på leverandørens forretningssted, hvortil han kan indgive eventuelle klager.

Artikel 6 Fortrydelsesret

1. Ved enhver aftale vedrørende fjernsalg har forbrugeren en frist på mindst syv hverdage til at fortryde aftalen, uden at der kan kræves bod, og uden angivelse af årsag. De eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, når denne gør sin fortrydelsesret gældende, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen.

Fristen løber:

- for varers vedkommende fra den dato, hvor forbrugeren modtager dem, når forpligtelserne i artikel 5 er opfyldt
- for tjenesteydelsers vedkommende fra den dato, hvor aftalen indgås, eller fra den dato, hvor forpligtelserne i artikel 5 er opfyldt, hvis de opfyldes efter aftalens indgåelse, forudsat at fristen ikke overskrider den nedenfor nævnte frist på tre måneder.
- Hvis leverandøren ikke har opfyldt de i artikel 5 nævnte forpligtelser, er fristen på tre måneder. Den løber:
- for varers vedkommende fra den dato, hvor forbrugeren modtager dem
- for tjenesteydelsers vedkommende fra den dato, hvor aftalen indgås.

Hvis de i artikel 5 nævnte oplysninger forelægges inden for denne tre måneders frist, løber den i første afsnit nævnte frist på mindst syv hverdage fra dette tidspunkt.

2. Hvis forbrugeren gør fortrydelsesretten i medfør af denne artikel gældende, skal leverandøren vederlagsfrit tilbagebetale de beløb, som forbrugeren har indbetalt. De eneste omkostninger, der kan pålægges forbrugeren, når denne gør sin fortrydelsesret gældende, er de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen. Tilbagebetalingen skal ske snarest muligt og senest inden 30 dage.

3. Medmindre parterne har aftalt andet, kan forbrugeren ikke gøre den i stk. 1 fastsatte fortrydelsesret gældende i forbindelse med aftaler:

- om tjenesteydelser, hvor udførelsen er påbegyndt med forbrugerens samtykke inden udløbet af den i stk. 1 fastsatte frist på syv hverdage
- om varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af svingninger på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på
- om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, eller som på grund af deres beskaffenhed ikke kan tilbagesendes eller må antages at ville blive forringet eller forældet hurtigt
- om levering af lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmeller, som forbrugeren har brudt plomberingen på
- om levering af aviser, tidsskrifter og magasiner
- om tips- og lotteriydelser.

4. Medlemsstaterne fastsætter i deres lovgivning, at:

- hvis prisen på en vare eller en tjenesteydelse helt eller delvis er dækket af en kredit, der ydes af

leverandøren, eller

- hvis denne pris helt eller delvis er dækket af en kredit, som tredjemand yder forbrugeren på grundlag af en aftale mellem tredjemanden og leverandøren

ophæves kreditaftalen, uden at der kan kræves bod, hvis forbrugeren benytter den i stk. 1 fastsatte fortrydelsesret.

Medlemsstaterne fastlægger de nærmere regler for kreditaftalens ophævelse.

Artikel 7

Opfyldelse

- 1. Medmindre parterne har aftalt andet, skal leverandøren effektuere bestillingen senest 30 dage regnet fra dagen efter, at forbrugeren har afgivet sin bestilling til leverandøren.
- 2. Misligholder leverandøren aftalen, fordi den bestilte vare eller tjenesteydelse er in-disponibel, skal forbrugeren underrettes herom, og han skal kunne få eventuelt indbetalte beløb tilbagebetalt snarest muligt og senest inden 30 dage.
- 3. Medlemsstaterne kan dog fastsætte, at leverandøren kan levere forbrugeren en vare eller tjenesteydelse af samme kvalitet og til samme pris, hvis der er fastsat mulighed herfor forud for aftalens indgåelse eller i aftalen. Forbrugeren skal underrettes herom på en klar og forståelig måde. Udgifter til tilbagelevering i forbindelse med anvendelse af fortrydelsesretten afholdes i et sådant tilfælde af leverandøren, og forbrugeren skal underrettes herom. I sådanne tilfælde kan levering af en vare eller tjenesteydelse ikke sidestilles med levering uden forudgående anmodning som omhandlet i artikel 9.

Artikel 8

Betaling med kort

Medlemsstaterne sørger for at fastsætte passende regler om, at en forbruger:

- kan anmode om annullering af en betaling, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg, som omfattes af dette direktiv
- i tilfælde af svigagtig anvendelse får krediteret eller refunderet de foretagne indbetalinger.

Artikel 9

Levering uden forudgående anmodning

Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at

- forbyde levering af varer eller tjenesteydelser til en forbruger uden forudgående bestilling fra denne, hvis leverancen indeholder en anmodning om betaling
- fritage forbrugeren for enhver modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning, da manglende svar ikke er ensbetydende med samtykke.

Artikel 10

Begrænsninger i anvendelsen af visse fjernkommunikationsteknikker

1. En leverandørs anvendelse af følgende teknikker kræver forudgående samtykke fra forbrugeren:

- et automatisk opkaldssystem uden menneskelig medvirken (opkaldsautomat)
- telefax.

2. Medlemsstaterne sørger for, at andre fjernkommunikationsteknikker end de i stk. 1 nævnte, og som tillader individuel kommunikation, kun kan anvendes, hvis forbrugeren ikke klart modsætter sig det.

Artikel 11

Søgsmål eller klage

1. Medlemsstaterne sørger for, at der i forbrugernes interesse findes tilstrækkelige og effektive midler til kontrol med overholdelsen af bestemmelserne i dette direktiv.

2. De i stk. 1 nævnte midler omfatter bestemmelser, i henhold til hvilke et eller flere af nedennævnte organer efter national ret kan indbringe en sag for domstolene eller for de kompetente administrative myndigheder med henblik på overholdelse af de nationale gennemførelsesbestemmelser til dette direktiv:

- a) offentlige organer eller deres repræsentanter
- b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugerne
- c) faglige organisationer, der har en legitim interesse i at handle.

3.

- a) Medlemsstaterne kan fastsætte, at leverandøren kan pålægges bevisbyrden for, at en forbruger har modtaget forudgående oplysninger eller skriftlig bekræftelse, eller at fristerne er blevet overholdt, eller at forbrugeren har givet sit samtykke.
- b) Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at leverandørerne samt, når det er muligt, formidlerne af fjernkommunikationsteknik ophører med enhver fremgangsmåde, der ikke er i overensstemmelse med de bestemmelser, der er fastsat i medfør af dette direktiv.

4. Medlemsstaterne kan fastsætte, at den frivillige kontrol med overholdelsen af direktivets bestemmelser, som selvstændige organer kan foretage, og muligheden for at indbringe tvister for sådanne organer supplerer de foranstaltninger, som medlemsstaterne skal iværksætte for at sikre, at dette direktiv overholdes.

Artikel 12

Bestemmelsernes ufravigelige karakter

- 1. Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, som tilkommer ham i medfør af dette direktivs transformation til national ret.
- 2. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, som dette direktiv giver, ved at et tredjelandets lovgivning vælges som gældende lov for salget, når aftalen har nær tilknytning til en eller flere af medlemsstaternes områder.

Artikel 13

Fællesskabsregler

1. Dette direktiv finder anvendelse, medmindre der foreligger fællesskabsforskrifter med særlige bestemmelser om visse typer af aftaler om fjernsalg som helhed.

2. Når specifikke fællesskabsforskrifter indeholder bestemmelser, der kun regulerer visse aspekter af leveringen af varer eller tjenesteydelser, har disse bestemmelser forrang for dette direktivs bestemmelser vedrørende disse særlige aspekter af aftaler vedrørende fjernsalg.

Artikel 14

Minimumsbestemmelser

Medlemsstaterne kan inden for det område, der omfattes af dette direktiv, vedtage eller bevare strengere bestemmelser, der er forenelige med traktaten, for at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau. Disse bestemmelser omfatter eventuelt forbud af hensyn til almenvellet mod fjernsalg af visse varer eller tjenesteydelser, navnlig lægemidler, på deres område under overholdelse af traktaten.

Artikel 15

Gennemførelse

- 1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest tre år efter dets ikrafttrædelse. De underretter straks Kommissionen herom.
- 2. De i stk. 1 nævnte love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen være ledsaget af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.
- 3. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de interne retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.
- 4. Senest fire år efter ikrafttrædelsen af dette direktiv forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og

Rådet en rapport om anvendelsen af dette direktiv tillige med et eventuelt forslag til revision deraf.

Artikel 16

Orientering af forbrugerne

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugerne om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsorganisationerne til at oplyse forbrugerne om deres kutymeregler.

Artikel 17

Klageordning

Kommissionen undersøger muligheden af at indføre effektive foranstaltninger til behandling af klager fra forbrugerne vedrørende fjernsalg. Senest to år efter direktivets ikrafttræden forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultaterne af denne undersøgelse eventuelt ledsaget af forslag.

Artikel 18

Dette direktiv træder i kraft på dagen for offentliggørelsen i De Europæiske Fællesskabers Tidende.

Artikel 19

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 20. maj 1997.

- 1) EFT nr. C 156 af 23. 6. 1992, s. 14 og EFT nr. C 308 af 15. 11. 1993, s. 18.
- 2) EFT nr. C 19 af 25. 1. 1993, s. 111.
- 3) Europa-Parlamentets udtalelse af 26. maj 1993 (EFT nr. C 176 af 28. 6. 1993, s. 95). Rådets fælles holdning af 29. juni 1995 (EFT nr. C 288 af 30. 10. 1995, s. 1). Europa-Parlamentets afgørelse af 13. december 1995 (EFT nr. C 17 af 22. 1. 1996, s. 51). Europa-Parlamentets afgørelse af 16. januar 1997 og Rådets afgørelse af 20. januar 1997.
- 4) EFT nr. C 92 af 25. 4. 1975, s. 1.
- 5) EFT nr. C 167 af 5. 7. 1986, s. 1.
- 6) EFT nr. C 294 af 22. 11. 1989, s. 1.
- 7) EFT nr. L 250 af 19. 9. 1984, s. 17.
- 8) EFT nr. L 156 af 10. 6. 1992, s. 21.
- 9) EFT nr. L 298 af 17. 10. 1989, s. 23.
- 10) EFT nr. L 113 af 30. 4. 1992, s. 13.

BILAG I

Kommunikationsteknikker, jf. artikel 2, nr. 4

- uadresserede tryksager
- adresserede tryksager
- standardskrivelser
- reklamer i tidsskrifter med bestillingsseddel
- kataloger
- menneskelig betjent telefon
- automatisk telefon (opkaldsautomat, audiotekster)
- radio
- visiofon (telefon med billede)

- videotekst (mikrocomputer, fjernsynsskærm) med tastatur eller sensorskærm
- elektronisk post
- telefax
- fjernsyn (telekøb, telesalg).

BILAG II

Finansielle tjenesteydelser, jf. artikel 3, stk. 1

- investeringsservice
- forsikrings- og genforsikringstransaktioner
- bankforretninger
- transaktioner vedrørende pensionsfonde
- tjenesteydelser vedrørende termins- og optionsforretninger.

Disse tjenesteydelser omfatter navnlig:

- investeringstjenesteydelser omhandlet i bilaget til direktiv 93/22/EØF 1); investeringsinstitutters tjenesteydelser
- tjenesteydelser henhørende under aktiviteter, som er omfattet af gensidig anerkendelse og anført i bilaget til direktiv 89/646/EØF 2)
- transaktioner inden for forsikring og genforsikring omhandlet i:
 - artikel 1 i direktiv 73/239/EØF 3)
 - bilaget til direktiv 79/267/EØF 4)
 - direktiv 64/225/EØF 5)
 - direktiv 92/49/EØF 6) og 92/96/EØF 7).

- 1) EFT nr. L 141 af 11. 6. 1993, s. 27.
- 2) EFT nr. L 386 af 30. 12. 1989, s. 1. Direktivet er ændret ved direktiv 92/30/EØF (EFT nr. L 110 af 28. 4. 1992, s. 52).
- 3) EFT nr. L 228 af 16. 8. 1973, s. 3. Direktivet er senest ændret ved direktiv 92/49/EØF (EFT nr. L 228 af 11. 8. 1992, s. 1).
- 4) EFT nr. L 63 af 13. 3. 1979, s. 1. Direktivet er senest ændret ved direktiv 90/619/EØF (EFT nr. L 330 af 29. 11. 1990, s. 50).
- 5) EFT nr. 56 af 4. 4. 1964, s. 878/64. Direktivet er ændret ved tiltrædelsesakten af 1973.
- 6) EFT nr. L 228 af 11. 8. 1992, s. 1.
- 7) EFT nr. L 360 af 9. 12. 1992, s. 1.

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#) | [Næste](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>

Bilag nr. 4

Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted

RÅDET FOR DE EUROPÆISKE FÆLLES-SKABER HAR – under henvisning til traktaten om oprettelse af Det europæiske økonomiske Fællesskab, særlig artikel 100, under henvisning til forslag fra Kommissionen 1), under henvisning til udtalelse fra Europa-Parlamentet 2), under henvisning til udtalelse fra Det økonomiske og sociale Udvalg 3), og ud fra følgende betragtninger:

Indgåelse af aftaler eller ensidige forpligtelser mellem erhvervsdrivende og forbrugere uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted er almindeligt forekommende i medlemsstaterne, og de enkelte medlemsstater har forskellig lovgivning herom;

uensartethed i denne lovgivning kan indvirke direkte på fællesmarkedets funktion; det er derfor nødvendigt at foretage en tilnærmelse af lovgivningerne på dette område;

i henhold til Det europæiske økonomiske Fællesskabs første program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning 4), navnlig punkt 24 og 25, skal der træffes egnede foranstaltninger til beskyttelse af forbrugerne imod urimelige forretningsmetoder ved dørsalg; i Det europæiske økonomiske Fællesskabs andet program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning 5) bekræftes det, at de foranstaltninger og prioriterede opgaver, der er påbegyndt i henhold til første program, bør videreføres;

det er et typisk træk ved aftaler, der indgås uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, at det som regel er den erhvervsdrivende, der tager initiativet til forhandlingerne, og at forbrugeren slet ikke er forberedt på disse forhandlinger og bliver overrumplet; ofte kan forbrugeren ikke sammenligne tilbudets kvalitet og pris med andre tilbud; dette overraskelsesmoment gør sig i almindelighed gældende ikke alene i forbindelse med aftaler, der indgås ved døren, men også ved andre former for aftaler, som den erhvervsdrivende indgår uden for sit faste forretningssted;

forbrugeren bør have en frist på mindst syv dage til at træde tilbage fra aftalen, således at han har mulighed for at vurdere de forpligtelser, aftalen medfører;

der bør træffes passende foranstaltninger for at sikre, at forbrugeren skriftligt gøres opmærksom på denne fortrydelsesret;

medlemsstaterne skal frit kunne opretholde eller indføre fuldstændigt eller delvist forbud mod indgåelse af aftaler uden for fast forretningssted, såfremt de finder, at dette er i forbrugernes interesse –

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

- 1. Dette direktiv gælder for aftaler indgået mellem en erhvervsdrivende, der leverer varer eller tjenesteydelser, og en forbruger:
- under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, eller

- i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg:
- i) hos forbrugeren eller en anden forbruger,
- ii) på forbrugeren arbejdsplads, såfremt besøget ikke sker efter udtrykkelig anmodning fra forbrugeren.
- 2. Dette direktiv gælder ligeledes for aftaler om levering af en anden vare eller tjenesteydelse end den, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg, medmindre forbrugeren, da han anmodede om besøget, vidste eller med rimelighed kunne vide, at leveringen af denne anden vare eller tjenesteydelse er en del af den erhvervsdrivendes handels- eller erhvervsvirksomhed.
- 3. Dette direktiv gælder endvidere for aftaler, såfremt der af forbrugeren er fremsat tilbud under omstændigheder, som svarer til de i stk. 1 eller stk. 2 beskrevne, selv om forbrugeren ikke er bundet af dette tilbud, før den erhvervsdrivende har accepteret det.
- 4. Endelig gælder dette direktiv også for tilbud, som forbrugeren har fremsat i kontraktforhold under omstændigheder, som svarer til de i stk. 1 eller stk. 2 beskrevne, såfremt forbrugeren er bundet af sit tilbud.

Artikel 2

I dette direktiv forstås ved:

- »forbruger« en fysisk person, der ved en retshandel, som er omfattet af dette direktiv, optræder med et formål, der må anses at ligge uden for hans erhvervsmæssige virkefelt;
- »erhvervsdrivende« en fysisk eller juridisk person, der ved indgåelsen af den pågældende retshandel optræder i sin egenskab af handlende eller erhvervsdrivende, samt enhver anden person, der optræder i en erhvervsdrivendes navn eller for dennes regning.

Artikel 3

- 1. Medlemsstaterne kan vedtage, at dette direktiv kun skal gælde for aftaler, ifølge hvilke den modydelse, der skal erlægges af forbrugeren, overstiger et bestemt beløb. Dette beløb må ikke overstige 60 ECU. På forslag af Kommissionen undersøger Rådet hvert andet år, og første gang senest fire år efter dette direktivs meddelelse, nævnte beløb og ændrer det i givet fald under hensyn til den økonomiske og valutariske udvikling i Fællesskabet.
- 2. Dette direktiv gælder ikke for:
 - a) aftaler om opførelse, salg eller udlejning af fast ejendom eller aftaler om stiftelse af andre rettigheder over fast ejendom; aftaler om levering af varer og om disses indføjelse i fast ejendom eller aftaler om reparation af fast ejendom er omfattet af dette direktivs anvendelsesområde;
 - b) aftaler om levering af fødevarer eller drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres af personer, der regelmæssigt betjener faste ruter;
 - c) aftaler om levering af varer eller tjenesteydelser, såfremt følgende tre kriterier er opfyldt:
 - i) aftalen skal være indgået på grundlag af den erhvervsdrivendes katalog, som forbrugeren har haft lejlighed til at gennemse, uden at repræsentanten for den erhvervsdrivende er til stede, og
 - ii) det skal være hensigten at opretholde stadig kontakt mellem repræsentanten for den erhvervsdrivende og forbrugeren med hensyn til denne eller enhver følgende retshandel, og
 - iii) det skal fremgå klart af kataloget og kontrakten, at forbrugeren har ret til at tilbagelevere varerne til leverandøren inden for en frist på mindst syv dage fra modtagelsen eller at træde tilbage fra aftalen uden nogen anden forpligtelse end den at drage omsorg for varerne i rimeligt omfang;
 - d) forsikringsaftaler;
 - e) aftaler vedrørende værdipapirer.
- 3. Uanset artikel 1, stk. 2, kan medlemsstaterne undlade at lade dette direktiv gælde for aftaler om levering af en vare eller tjenesteydelse, der er direkte forbundet med den vare eller tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg.

Artikel 4

Ved retshandler som omhandlet i artikel 1 skal den erhvervsdrivende skriftligt oplyse forbrugeren om dennes ret til inden for de i artikel 5 fastsatte frister at opsiges aftalen samt om navn og adresse på en person, over for hvem denne ret kan udøves.

En sådan skriftlig meddelelse skal være dateret og indeholde oplysninger, som gør det muligt at identificere det pågældende kontraktforhold. Meddelelsen afgives til forbrugeren:

- a) i det i artikel 1, stk. 1, omhandlede tilfælde samtidig med, at aftalen indgås;
- b) i det i artikel 1, stk. 2, omhandlede tilfælde senest ved aftalens indgåelse;
- c) i det i artikel 1, stk. 3 og 4, omhandlede tilfælde, når forbrugeren afgiver tilbudet.

Medlemsstaterne sørger for, at der i deres nationale lovgivning fastsættes egnede foranstaltninger til beskyttelse af forbrugeren, hvis den i denne artikel omhandlede meddelelse ikke gives.

Artikel 5

- 1. Forbrugeren har ret til at træde tilbage fra aftalen ved i overensstemmelse med den fremgangsmåde og de betingelser, der gælder i henhold til national ret, at give meddelelse herom inden for en frist på mindst syv dage at regne fra det tidspunkt, hvor forbrugeren har modtaget de i artikel 4 omtalte oplysninger. Det er dog tilstrækkeligt, at meddelelsen er afsendt inden fristens udløb.
- 2. Denne meddelelse har den virkning, at forbrugeren frigøres fra enhver forpligtelse i henhold til den aftale, som forbrugeren er trådt tilbage fra.

Artikel 6

Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer ham i henhold til dette direktiv.

Artikel 7

Benytter forbrugeren sig af denne fortrydelsesret, bestemmes retsvirkningerne af de nationale lovgivning, navnlig med hensyn til tilbagebetaling af indbetalte beløb for varer eller tjenesteydelser samt returnering af de modtagne varer.

Artikel 8

Dette direktiv er ikke til hinder for, at medlemsstaterne vedtager eller opretholder endnu gunstigere forbrugerbeskyttende bestemmelser på det af direktivet omfattede område.

Artikel 9

- 1. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger for at efterkomme dette direktiv inden for en frist på 24 måneder fra dets meddelelse 6) og underretter straks Kommissionen herom.
- 2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen ordlyden af de væsentligste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 10

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 20. december 1985.

- ---
- (1) EFT nr. C 22 af 29. 1. 1977, s. 6, og EFT nr. C 127 af 1. 6. 1978, s. 6.
- (2) EFT nr. C 241 af 10. 10. 1977, s. 26.
- (3) EFT nr. C 180 af 28. 7. 1977, s. 39.
- (4) EFT nr. C 92 af 25. 4. 1975, s. 2.
- (5) EFT nr. C 133 af 3. 6. 1981, s. 1.
- (6) Dette direktiv er meddelt medlemsstaterne den 23. december 1985.
-

[Forside](#) | [Indhold](#) | [Til top](#) | [Forrige](#)

Justitsministeriet, Version 1.0 februar 2004

Denne publikation findes på adressen: <http://jm.schultzboghandel.dk>