Tjekliste for sælgere

Medfinansieret af Den Europæiske Union

Hvis du sælger varer eller tjenesteydelser til forbrugere via en hjemmeside, er der en række regler, du skal følge. Reglerne gælder, uanset om du repræsenterer en stor veletableret virksomhed, eller om du repræsenterer en nystartet virksomhed. Det er vigtigt at vide, at nogle forbrugerrettigheder er fuldt ud harmoniseret i EU og derfor gælder i alle EU-lande, uanset hvordan de enkelte medlemsstater har gennemført dem i deres nationale lovgivning. Andre forbrugerrettigheder er forskellige og afhænger af det land, forbrugeren bor i. Du skal derfor være opmærksom på relevante nationale love og mulig anvendelse af artikel 6, stk. 2, i Rom I-forordningen.[1]

Det bør desuden anføres, hvordan sælgere skal oplyse forbrugere om lovvalgsregler, og hvad konsekvenserne er, fx kan der gælde et højere beskyttelsesniveau ved reklamationsret.

Forpligtelserne omfatter:[2]

Almindelige krav i henhold til forbrugerlovgivningen

- Varer og tjenesteydelser skal svare til beskrivelsen og være af en tilfredsstillende kvalitet.

- Oplysningerne om varen eller tjenesteydelsen skal være sandfærdige og præcise.

- Hvis en vare er mangelfuld, kan forbrugere forlange, at den bliver repareret, ombyttet eller refunderet under visse betingelser op til minimum 24 måneder fra købsdatoen (nogle medlemsstater har en længere tidsfrist).

Sælger hæfter over for forbrugeren, hvis produktet ikke stemmer overens med beskrivelsen af det man kan forvendte ved levering af varen til forbrugeren eller som opstår inden for en periode på minimum to år fra levering. Der er dog ikke tale om manglende overensstemmelse, hvis forbrugeren på købstidspunktet vidste eller ikke med rimelighed kunne have været uvidende om den manglende overensstemmelse.

En manglende overensstemmelse, som bliver tydelig senest seks måneder efter levering, antages at have eksisteret på leveringstidspunktet, medmindre det modsatte kan bevises, eller hvis denne antagelse er uforenelig med varens karakter eller karakteren af den manglende overensstemmelse.[3] I de første seks måneder efter købet er det sælger, der har bevisbyrden, dvs. skal kunne bevise, at varen ikke var mangelfuld. Efter de første seks måneder er det forbrugeren, der skal bevise den manglende overensstemmelse.

- En 'reklamationsret' er det forhold, at forbrugeren er lovmæssigt beskyttet i tilfælde af mangler ved den købte vare. Der er tale om en lovbestemt ret uafhængigt af aftalen.

---

[1] EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) http://www.coief-proiect.eu/IMG/pdf/Rome I regulation.pdf

[2] Kilder: Tjeklisten er baseret på tjeklisten på s. 56 i ''The European Online Marketplace – Consumer complaints 2010-2011, ''Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online", http:// europa.eu/rapid/press-release MEMO-11-450 en.htm?locale=en. Direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder. "The European Online Marketplace – Consumer complaints 2010-2011", http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/e-commerce-report-2012 en.pdf "Too good to be true? It probably is! – Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods". http://www.konsumenteuropa.se/globalas- sets/rapporter/too good to be true it probably is unfair commercial practices -and unsolicited goods.pdf Trading Standards http://dshub.tradingstandards.gov.uk/sites/default/files/DSchecklist ECRs PDF.pdf

[3] EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed. Alle EU's medlemsstater har nu vendt bevisbyrden i forbrugernes favør i deres nationale lovgivning. Tre af dem er gået endnu længere og har gjort formodningsperioden på seks måneder længere. I Portugal er den omvendte bevisbyrde gældende i hele den 2-års periode, hvor reklamationsretten gælder. Det samme vil være tilfældet i Frankrig fra og med 18. marts 2016, hvor formodningsperioden forlænges til 24 måneder fra leveringsdatoen. For brugte varer er perioden for omvendt bevisbyrde fortsat seks måneder. I Slovakiet forlænges perioden for omvendt bevisbyrde til 12 måneder i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse nr. 240/2007.

- En 'garanti' er en frivillig forpligtelse i forhold til bestemte mangler, som garantigiver kan påtage sig. Det defineres som følger: "Enhver yderligere forpligtelse, som en sælger eller producent påtager sig som supplement til de lovregler, der gælder for forbrugerkøb, til at refundere den betalte pris eller at ombytte, reparere eller på anden måde tage sig af varen, hvis den ikke er i overensstemmelse med aftalen".[4] En garanti er et supplement til, ikke en erstatning for, forbrugerens lovfæstede rettigheder.

Ud over dine forpligtelser ved mangelfulde varer i henhold til forbrugerlovgivningen, gælder der specifikke regler for fjernsalg (hvor du modtager en ordre uden at stå ansigt til ansigt med forbrugeren, fx via hjemmeside, e-mail, telefon eller fax).

Fjernsalg i henhold til EU's direktiv om forbrugerrettigheder

EU-direktiv 2011/83/EU[5] om forbrugerrettigheder gælder for aftaler om fjernsalg af varer og tjenesteydelser, når sælger har forretningssted i et EU-land, Norge eller Island.[6] Alle sælgere i EU skal overholde direktivet.

Informationskrav

Inden aftalen indgås, skal du oplyse om følgende:

- Din virksomhed, herunder CVR-nummer, firmanavn og præcise kontaktoplysninger, såsom fysisk adresse og e-mailadresse.
- Varens eller tjenesteydelsens vigtigste karakteristika.
- Ordren, fx antal varer.
- Ordrens samlede pris, inkl. afgifter, gebyrer og leveringsomkostninger.
- Oplysning om betaling, levering af varen eller udførelse af tjenesteydelsen.
- Tidspunktet for din levering af varen eller udførelse af tjenesteydelsen.
- Fortrydelsesret, og hvordan forbrugeren kan anvende denne rettighed.
- Forbrugerens omkostninger i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten, fx udgifterne til returnering af varen, hvis varen ikke kan returneres normalt pr. post.
- Hvordan aftalen opsiges.
- Når der indgås en abonnementsaftale: aftalens minimumsbindingsperiode, og hvordan aftalen opsiges.
- Oplysninger fra mærkningsordninger (eller tilsvarende), hvor du er registreret, herunder registerets navn, dit registreringsnummer eller anden reference.
- Hvis dine ydelser er underlagt en autorisationsordning: oplysning om den pågældende tilsynsmyndighed

[4] http://europa.eu/legislation summaries/consumers/protection of consumers/l32022 en.htm

[5] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=QT:L:2011:304:0064:0088:en:PDF

[6] Bemærk, at vise aftaleformer ikke er omfattet af direktivet, fx aftaler om sociale tjenesteydelser samt spil. Se den samlede liste i artikel 3 stk. 3 i direktiv 2011/83/EU.

- Hvis du arbejder inden for et lovreguleret erhverv: Oplysning om en eventuel brancheorganisation, hvis du er registreret i en sådan, dine eventuelle faglige titler i de EU-medlemslande, hvor titlerne er opnået, hvordan man tilgår organisationens faglige regler samt en kort beskrivelse af disse.

Du skal oplyse forbrugerne om lovvalgsregler samt konsekvenserne heraf. Eksempelvis kan der på nogle områder gælde et højere beskyttelsesniveau, fx ved reklamationsret.

Krav til aftaler indgået via fjernsalg

- Ovennævnte informationer skal fremgå tydeligt og være let tilgængelige for forbrugeren. De skal være skrevet i et klart og forståeligt sprog.

- Hvis ordren indebærer, at forbrugeren er forpligtet til at betale, skal du sikre, at forbrugeren eksplicit bekræfter, at ordren indebærer en forpligtelse til at betale, fx ved at kræve, at forbrugeren klikker på en knap med betegnelsen 'bekræft køb', 'betal nu' eller lignende. Hvis der ikke indhentes udtrykkeligt samtykke fra forbrugeren, er denne ikke bundet af aftalen.

- Du skal sørge for, at forbrugeren modtager en bekræftelse af den indgåede aftale. Alle vilkår, der knytter sig til aftalen, skal stilles til rådighed for forbrugeren på en måde, der gør det muligt for denne at gemme og kopiere den. Bekræftelsen skal leveres på et varigt medium inden for rimelig tid efter aftalens indgåelse og senest ved varens levering eller inden udførelsen af tjenesteydelsen påbegyndes. Du kan sende en e-mail til kunden med denne information.

Fortrydelsesret

- Forbrugeren har ret til at fortryde en fjernsalgsaftale (såkaldt fortrydelsesret) inden for en periode på 14 dage regnet fra datoen for varens levering eller den dato, aftalen blev indgået, hvis der er tale om en tjenesteydelse.[7]

- Sælger skal oplyse forbrugeren om vilkår, tidsfrister og procedure for udøvelse af fortrydelsesretten samt stille en standardfortrydelsesformular til rådighed for forbrugeren, jf. direktivets bilag I (B).

- Hvis du ikke har oplyst forbrugeren om dennes fortrydelsesret, udløber fortrydelsesfristen 12 måneder efter udgangen af den indledende fortrydelsesfrist eller 14 dage fra det tidspunkt, hvor forbrugeren modtager oplysningen, hvis dette sker inden for disse 12 måneder.

- Fortrydelsesretten kan benyttes uden begrundelse, og du har ikke lov til at kræve andre omkostninger betalt af kunden end returneringsomkostningerne[8], hvis du ikke har tilbudt selv at afhente varen.

- Efter at forbrugeren har fortrudt aftalen, skal du godtgøre alle forbrugerens betalinger senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren oplyste dig om sin beslutning om at ophæve aftalen. Hvis aftalen vedrører køb af varer, har du ret til at vente med at refundere beløbet, indtil du har modtaget varen retur, eller indtil forbrugeren har leveret dokumentation for at have returneret varen.

- Medmindre du har tilbudt at afhente varen, har forbrugeren 14 dage til at returnere varen, regnet fra den dag, hvor forbrugeren oplyste dig om sin beslutning om at træde tilbage fra aftalen.

[7] Bemærk, at fortrydelsesretten ikke gælder i alle situationer. Der er dog tale om undtagelsestilfælde, for eksempel hvis forbrugeren udtrykkeligt har indvilget i ikke at have en fortrydelsesfrist, eller hvis der er tale om en vare med hurtig forældelse. Se den samlede liste i artikel 16 i direktiv 2011/83/EU.

[8] Se ECC-Nets rapport "The European Online Marketplace Consumer complaints 2010-2011", s. 25, figur 4.1 "Overview per country of cooling off period and the contractual party who covers the return costs".

- Forbrugeren hæfter for en eventuel værdiforringelse af varen, hvis forbrugeren har håndteret varen på en måde, der ligger ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, karakter og funktion. Hvis du imidlertid ikke har oplyst forbrugeren om fortrydelsesretten, hæfter forbrugeren ikke for varens værdiforringelse.

Der er undtagelser til fortrydelsesretten. Den gælder eksempelvis ikke for flybilletter, pakkerejser og billeje.[9]

Levering

- Medmindre du og forbrugeren har aftalt andet, skal du levere varen til forbrugeren senest 30 dage efter aftalens indgåelse.

- Hvis du ikke leverer rettidigt, kan forbrugeren anmode om levering inden for en yderligere tidsfrist, medmindre levering af varen inden for den aftalte tidsfrist var af afgørende betydning. I så fald er forbrugeren berettiget til at opsige aftalen straks efter udløbet af den oprindeligt aftalte tidsfrist.

- Hvis du stadig ikke har leveret varen i henhold til forbrugerens ønske, er forbrugeren berettiget til at opsige aftalen.

- Hvis aftalen annulleres, skal du straks godtgøre alle beløb, som kunden har betalt i henhold til aftalen.

Ansvar for transport af varen

- Du er ansvarlig for bortkomne og beskadigede varer, indtil de er fysisk leveret til forbrugeren, hvis aftalen omfatter levering.

- Hvis det er aftalt, at forbrugeren arrangerer transporten, er det forbrugeren, der er ansvarlig for varen, så snart denne er overdraget til transportfirmaet.

Kundeservice uden særlig takst

Hvis du har en telefonisk kundeservice, må du ikke opkræve en særlig takst af kunden. Overholdelse af denne regel kræver, at du anvender almindelige (geografiske) telefonnumre og ikke telefonnumre med særlig takst.

Betaling

- Sælgere bør stille forskellige sikre betalingsmåder til rådighed. Betaling med kredit-/debitkort er normalt det sikreste for forbrugerne.

- Hvis du tilbyder forbrugerne, at de kan betale via en betalingsformidler, skal du sikre dig, at denne er pålidelig.

Yderligere gebyrer

Du har ikke lov at opkræve ekstra gebyrer af forbrugeren ud over den aftalte pris uden forbrugerens udtrykkelige samtykke. Du må især ikke anvende allerede afkrydsede felter til at tilbyde og opkræve betaling for yderligere varer/tjenesteydelser.

[9] Art. 16 i EU-direktiv 2011/83/EU, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1

Du må heller ikke opkræve et højere gebyr af forbrugeren for at betale med kreditkort (eller andre betalingsmåder), end hvad det reelt koster at tilbyde denne betalingsmåde.

Gældende ret

Det er vigtigt at kende de nationale regler i forbrugerens land, som gælder for aftalen. I forbindelse med grænseoverskridende transaktioner fastsætter EU-forordning nr. 593/2008 (Rom I)[10], hvilket lands regler der skal være gældende for kontraktlige forpligtelser i en given situation.[11]

I forbrugeraftaler er det normalt reglerne i det land, hvor forbrugeren har sit sædvanlige opholdssted, der er gældende forudsat, at du udøver erhvervsmæssig virksomhed i det land eller retter sådan virksomhed mod det land eller mod flere lande, heriblandt dette land. Du kan blive anset for at rette din erhvervsmæssige virksomhed mod forbrugerens land, hvis din hjemmeside giver information på forbrugerens sprog eller giver forbrugeren mulighed for at vælge at betale i sin egen valuta.

Følgende forhold kan udgøre bevis for, at din erhvervsmæssige virksomhed er rettet mod forbrugerens land:[12]

- aktivitetens internationale karakter
- angivelse af ruter fra andre medlemsstater med henblik på rejsen til det sted, hvor sælger har forretningssted.
- brug af et andet sprog eller en anden valuta end det/den, der normalt anvendes i medlemsstaten, hvor sælger har sit forretningssted, med mulighed for at foretage og bekræfte reservation på det andet sprog.
- angivelse af telefonnumre med international landekode.
- udlæg for udgifter til en internetbaseret henvisningstjeneste med henblik på at lette adgangen til sælgers eller en mellemmands hjemmeside for kunder bosiddende i andre medlemsstater.
- brug af et topniveaudomæne, som er et andet end det, der hører til den medlemsstat, hvor sælger har sit forretningssted.
- angivelse af en international kundebase bestående af kunder med bopæl i forskellige medlemsstater.

Eftersom forordningen er baseret på princippet om valgfrihed, kan de regler, der skal være gældende for en aftale, godt være reglerne i det land, der vælges af parterne. Som sælger har du mulighed for at anføre i dine aftalevilkår, hvilket lands regler der gælder for aftalen. Vær opmærksom på, at de regler, du vælger, kun gælder, hvis de yder samme grad af beskyttelse af forbrugeren, som reglerne i det land, hvor forbrugeren har sit sædvanlige opholdssted. I tilfælde af reklamation kan forbrugeren henvise til reglerne i det land, hvor han eller hun har sit opholdssted, hvis det har en højere grad af beskyttelse.

Hvis du retter din erhvervsmæssige virksomhed mod et andet land, anbefales det derfor, at du skaffer dig et grundlæggende kendskab til forbrugerlovgivningen i det land, og overvejer, hvordan denne påvirker dig

[10] http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008R0593&from=EN

[11] Rom I-forordningen er ikke gældende i Danmark (den er ikke blevet implementeret på grund af Danmarks retsforbehold), og Danmark anvender stadig forordning nr. 80/934 til at afgøre, hvilket lands regler der er gældende. Norge (den norske Højesteret har i flere afgørelser anført, at Norge bør følge EU-retten, og derfor gælder samme princip).

[12] Pammer v. Karl Schlütter GmbH & Co. KG C-585/08 og Hotel Alpenhof v. Mr. Heller C-144/09 er sager fra EU-Domstolen (CJEU) 2010 vedrørende forbrugerbeskyttelse og jurisdiktionsområde i forbindelse med grænseoverskridende internet- og forbrugertransaktioner.

og din forretning.

Databeskyttelse

Som sælger er du forpligtet til at beskytte dine kunders data. Du skal indhente en fortrolighedserklæring, hvis du samler personlige oplysninger via fx ordreformularer, feedback-skemaer etc. ved at bruge cookies eller andre sporingsmetoder eller brugernes IP- eller e-mailadresser. Du skal muligvis registreres som registeransvarlig hos dit lands tilsynsmyndighed for databeskyttelse.

Markedsføring og urimelig handelspraksis

EU-lovgivningen omfatter en sortliste over forhold, som udgør urimelig handelspraksis, og som derfor under alle omstændigheder er forbudt, mens andre forhold vurderes i hvert enkelt tilfælde.

- Alle oplysninger, du giver til forbrugere, skal være sandfærdige. Du må ikke på nogen måde snyde eller vildlede forbrugere, hverken ved udtrykkelig erklæring eller ved udeladelse af vigtig information.

- Markedsføringsmateriale og informationer, som forbrugeren har brug for til at træffe en købsbeslutning, skal være klart synlige for forbrugeren.

- Du må ikke skrive, at en vare kun kan fås i en meget begrænset periode, hvis det rent faktisk ikke er tilfældet.

- Du må heller ikke beskrive varer som ”gratis” eller ”uden betaling”, hvis forbrugeren skal betale noget.

- Du kan ikke kræve betaling, hvis forbrugeren ikke har anmodet om varen,[13] dvs. forbrugeren ikke har købt den.

- Du skal oplyse forbrugeren om varens eller tjenesteydelsens samlede pris, herunder alle nødvendige ekstra gebyrer. Købere på nettet skal ikke betale ekstra omkostninger, hvis de ikke er blevet oplyst om disse, inden den afgav ordren.[14]

Uanmodede varer

Du må ikke levere varer til en forbruger, som han eller hun ikke har bestilt, og forbrugeren er ikke forpligtet til at betale for varer, som han eller hun ikke har anmodet om.[15]

Håndtering af reklamationer

Vær opmærksom på, at reglerne om mangelfulde varer er forskellige afhængigt af den nationale lovgivning i de enkelte lande, men generelt kan forbrugeren forlange, at varen repareres, ombyttes eller refunderes inden for minimum 24 måneder fra købsdatoen.

Hvis forbrugeren modtager en mangelfuld vare eller ikke modtager varen, rådes han eller hun til at reklamere skriftligt til dig inden for rimelig tid, efter at han eller hun har opdaget manglen eller ikke har modtaget varen. Du bør gemme en kopi af al korrespondance med forbrugeren om sagen.

---

[13] ”Too good to be true? It probably is! – Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods”, s 26. http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/rapporter/too good to be true it probably is unfair commercial practices -and unsolicited goods.pdf

[14] ’’Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online”, http:// europa.eu/rapid/press-release MEMO-11-450 en.htm?locale=en http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-11-450 en.htm?loca- le=en. Art.6, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1

[15] http://www.isitfair.eu/pdf/ucp en.pdf