

Denne tekst tjener udelukkende som dokumentationsværktøj og har ingen retsvirkning. EU's institutioner påtager sig intet ansvar for dens indhold. De autentiske udgaver af de relevante retsakter, inklusive deres betragtninger, er offentliggjort i den Europæiske Unions Tidende og kan findes i EUR-Lex. Disse officielle tekster er tilgængelige direkte via linkene i dette dokument

► **B**                                    **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU**  
af 25. oktober 2011

om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF

(EØS-relevant tekst)

(EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64)

Ændret ved:

			Tidende	
		nr.	side	dato
► <b><u>M1</u></b>	Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015	L 326	1	11.12.2015



**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV  
2011/83/EU**

**af 25. oktober 2011**

**om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF**

(EØS-relevant tekst)

KAPITEL I

**GENSTAND, DEFINITIONER OG ANVENDELSESOMRÅDE**

*Artikel 1*

**Genstand**

Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

*Artikel 2*

**Definitioner**

I dette direktiv forstås ved:

- 1) »forbruger«: enhver fysisk person, der i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv
- 2) »erhvervsdrivende«: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler
- 3) »vare«: enhver løsøregenstand undtagen genstande, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov; vand, gas og elektricitet betragtes som varer i henhold til dette direktiv, når det udbydes til salg i et afgrænset volumen eller en bestemt mængde
- 4) »vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer«: enhver vare, som ikke er præfabrikeret, og hvis færdiggørelse afhænger af forbrugerens individuelle valg eller beslutning
- 5) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser

**▼B**

- 6) »tjenesteydelseaftale«: enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor
- 7) »aftale om fjernsalg«: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker
- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
  - a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted
  - b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a)
  - c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller
  - d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren
- 9) »fast forretningssted«:
  - a) ethvert ubevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende fast udøver sin aktivitet, eller
  - b) ethvert bevægeligt detailforretningssted, hvor den erhvervsdrivende udøver sin aktivitet på sædvanligt grundlag
- 10) »varigt medium«: ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger
- 11) »digitalt indhold«: data, der er produceret og leveret i digital form
- 12) »finansiel tjenesteydelse«: enhver tjenesteydelse, der vedrører bankvirksomhed, långivning, forsikringer, individuelle pensionsordninger, investeringer eller betalinger
- 13) »offentlig auktion«: en salgsmetode, hvor den erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne

**▼B**

- 14) »handelsmæssig garanti«: enhver forpligtelse, som den erhvervsdrivende eller en producent (»garantigiveren«) har påtaget sig over for forbrugeren, ud over sin retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved varerne, hvis de ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet eller forud for aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed
- 15) »tilknyttet aftale«: en aftale i henhold til hvilken forbrugeren erhverver varer eller tjenesteydelser, som er omfattet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, og hvor disse varer eller tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af tredjemand på grundlag af et arrangement mellem nævnte tredjemand og den erhvervsdrivende.

*Artikel 3***Anvendelsesområde**

1. Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Det finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis.
2. Hvis en bestemmelse i dette direktiv er i konflikt med en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende specifikke sektorer, har bestemmelsen i den pågældende anden EU-retsakt forrang og gælder for de pågældende specifikke sektorer.
3. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler:
- a) om sociale tjenesteydelser, herunder socialt boligbyggeri, børnepasning og støtte til familier og enkeltpersoner, som har permanent eller midlertidigt behov herfor, herunder langtidspleje
  - b) om sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i direktiv 2011/24/EU, uanset om de ydes via sundhedsfaciliteter eller ej
  - c) om hasardspil, som indebærer, at der gøres indsats med penge i spil, som indeholder et element af tilfældighed, herunder lotterier, kasinospil og væddemål
  - d) om finansielle tjenesteydelser
  - e) om stiftelse, erhvervelse eller overdragelse af fast ejendom eller af rettigheder over fast ejendom
  - f) om opførelse af nye ejendomme, omfattende ombygning af eksisterende ejendomme og leje af ejendomme til boligformål
  - g) om pakkerejser som defineret i artikel 3, nr. 2), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 <sup>(1)</sup>.

**▼M1**

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

**▼ M1**

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

**▼ B**

- h) som er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/122/EF af 14. januar 2009 om beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler <sup>(1)</sup>
- i) som i overensstemmelse med medlemsstaternes lovgivninger oprettes under medvirken af en offentlig embedsmand, der er juridisk forpligtet til at være uafhængig og upartisk, og som ved omfattende juridisk oplysning skal sikre, at forbrugeren kun indgår aftalen efter moden overvejelse af de retlige aspekter og med kendskab til dens juridiske rækkevidde
- j) om levering af fødevarer, drikkevarer eller andre varer til husholdningens løbende forbrug, som leveres fysisk til forbrugers hjem, bopæl eller arbejdsplads af en erhvervsdrivende, der ofte og regelmæssigt betjener faste ruter
- k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19 og 22
- l) indgået ved hjælp af vareautomater eller automatiserede forretningslokaler
- m) indgået med teleoperatører ved brug af offentlige telefonbokse eller indgået ved brug af en enkelt telefon-, internet- eller faxforbindelse etableret af en forbruger.

4. Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette direktiv eller ikke at opretholde eller indføre tilsvarende nationale bestemmelser om aftaler indgået uden fast forretningssted, for hvilke prisen, som forbrugeren skal betale, ikke overstiger 50 EUR. Medlemsstaterne kan fastsætte en lavere værdi i national lovgivning.

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

6. Dette direktiv er ikke til hinder for, at erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugere aftalemæssige ordninger, som er mere vidtgående end den beskyttelse, der gives i dette direktiv.

*Artikel 4***Harmoniseringsniveau**

Medlemsstaterne må ikke i national ret opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre andet er fastsat i dette direktiv.

<sup>(1)</sup> EUT L 33 af 3.2.2009, s. 10.



## KAPITEL II

**FORBRUGEROPLYSNING VEDRØRENDE ANDRE AFTALER END  
AFTALER OM FJERNALG ELLER AFTALER INDGÅET UDEN FOR  
FAST FORRETNINGSSTED***Artikel 5***Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg  
eller aftaler indgået uden for fast forretningssted**

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, orientere forbrugeren på klar og forståelig vis om følgende:

- a) varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelse
- b) den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer
- c) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelse inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelsernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger
- d) hvor det er relevant, forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelse, samt den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling
- e) foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant
- f) aftalens gyldighedsperiode, hvor det er relevant, eller for tidsbestemte aftaler, eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen
- g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
- h) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst.

2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, på fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. Der stilles ikke krav til medlemsstaterne om at anvende stk. 1 på aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner, som opfyldes umiddelbart på tidspunktet for deres indgåelse.

**▼B**

4. Medlemsstaterne kan vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen i forbindelse med aftaler, for hvilke denne artikel finder anvendelse.

## KAPITEL III

**FORBRUGEROPLYSNING OG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED AFTALER OM FJERNALG OG AFTALER INDGÅET UDEN FOR FAST FORRETNINGSSTED***Artikel 6***Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted**

1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:

- a) varernes eller tjenesteydelseernes vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varerne eller tjenesteydelseerne
- b) den erhvervsdrivendes identitet, f.eks. vedkommendes firmanavn
- c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mail-adresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler
- d) den fysiske adresse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og, hvor det er relevant, på det faste forretningssted for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, hvis den er forskellig fra den adresse, der er opgivet i overensstemmelse med litra c), og hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager
- e) den samlede pris for varerne eller tjenesteydelseerne inklusive afgifter, eller, hvis varernes eller tjenesteydelseernes art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysninger om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger. I forbindelse med tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler skal den samlede pris omfatte de samlede udgifter pr. afregningsperiode. Hvis sådanne aftaler betales med et fast beløb, skal den samlede pris også forstås som de samlede månedlige udgifter. Hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplyses hvordan prisen skal udregnes
- f) omkostningerne ved anvendelse af fjernkommunikationsteknikken til indgåelse af aftalen, når de beregnes efter en anden sats end grundsatsen
- g) forholdene vedrørende betaling, levering, opfyldelse, det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende forpligter sig til at levere varerne eller yde tjenesteydelsen, samt, hvor det er relevant, den erhvervsdrivendes politik for klagebehandling

**▼B**

- h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)
- i) hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varerne i tilfælde af fortrydelse, og, i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varerne i kraft af deres art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varerne
- j) at forbrugeren, såfremt vedkommende gør sin fortrydelsesret gældende efter i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, eller artikel 8, stk. 8, at have fremsat en anmodning, er ansvarlig for at betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger i henhold til artikel 14, stk. 3
- k) såfremt fortrydelsesretten ikke finder anvendelse i henhold til artikel 16, oplysninger om, at forbrugeren ikke vil kunne gøre sin fortrydelsesret gældende, eller, hvor det er relevant, under hvilke omstændigheder forbrugeren mister sin fortrydelsesret
- l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed
- m) hvor det er relevant, eftersalgskundebistand og betingelserne herfor, eftersalgsservice og handelsmæssige garantier
- n) relevante adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF og oplysninger om, hvordan eksemplarer heraf kan fremskaffes, hvor det er relevant
- o) hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsiges aftalen
- p) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugeren forpligtelser i henhold til aftalen
- q) hvor det er relevant, forskud eller andre finansielle garantier, som forbrugeren skal betale eller stille efter anmodning fra den erhvervsdrivende, samt betingelserne herfor
- r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold
- s) hvor det er relevant, det digitale indholds interoperabilitet med hardware og software i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst
- t) hvor det er relevant, mulighed for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

2. Stk. 1 finder også anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.

3. I forbindelse med offentlige auktioner kan oplysningerne i stk. 1, litra b), c), og d), udskiftes med de tilsvarende oplysninger om auktionarius.



**▼B**

4. Oplysningerne i stk. 1, litra h), i), og j) kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, litra h), i) og j), hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter.

6. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt kravene om oplysninger vedrørende yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. stk. 1, litra e), eller om udgifter til returnering af varerne, jf. stk. 1, litra i), skal forbrugeren ikke betale disse omkostninger eller udgifter.

7. Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende aftalemæssige oplysninger i deres nationale lovgivning for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren.

8. De i dette direktiv fastsatte oplysningskrav supplerer oplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og i direktiv 2000/31/EF og er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver.

Hvis en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, er i modstrid med det foreliggende direktiv, har bestemmelserne i dette direktiv forrang uanset første afsnit.

9. Bevisbyrden for opfyldelsen af de i dette kapitel fastlagte oplysningskrav påhviler den erhvervsdrivende.

*Artikel 7***Formelle krav for aftaler indgået uden for fast forretningssted**

1. For så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger til forbrugeren på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Disse oplysninger skal være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

2. Den erhvervsdrivende giver forbrugeren en kopi af den underskrevne aftale eller bekræftelsen af aftalen på papir, eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium, herunder, hvor det er relevant, bekræftelsen af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse, jf. artikel 16, litra m).

3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium.

**▼B**

4. Med hensyn til aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om den erhvervsdrivendes tjenesteydelser med henblik på at udføre reparationer eller vedligeholdelse, og hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren umiddelbart udfører deres kontraktlige forpligtelser, og forbrugeren straks betaler en sum, der ikke må overstige 200 EUR:

- a) giver den erhvervsdrivende forbrugeren de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra b) og c), samt oplysninger om prisen eller den måde, som prisen skal beregnes på, tillige med en vurdering af den samlede pris, på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium. Den erhvervsdrivende skal give de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a), h) og k), men kan vælge ikke at give dem på papir eller et andet varigt medium, hvis forbrugeren udtrykkeligt giver sit samtykke
- b) skal den bekræftelse af aftalen, der gives i henhold til stk. 2 i denne artikel, indeholde de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende dette stykke.

5. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

*Artikel 8***Formelle krav for aftaler om fjernsalg**

1. For så vidt angår aftaler om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde. For så vidt disse oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

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

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

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

4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o). De øvrige

**▼B**

oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med stk. 1 i denne artikel.

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

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

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

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

8. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning.

9. Denne artikel berører ikke reglerne om e-kontrakter og e-ordrer i artikel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.

10. Medlemsstaterne må ikke stille yderligere formelle krav i forbindelse med opfyldelsen af de i dette direktiv omhandlede oplysningskrav forud for indgåelsen af aftaler.

*Artikel 9***Fortrydelsesret**

1. Medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, har forbrugeren en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af

**▼B**

årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 nævnte fortrydelsesfrist 14 dage fra:

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

3. Medlemsstaterne må ikke forbyde de kontraherende parter at opfylde deres aftalemæssige forpligtelser, inden fortrydelsesfristen udløber. Ikke desto mindre kan medlemsstaterne for aftaler indgået uden for fast forretningssted opretholde eksisterende national lovgivning, der forbyder erhvervsdrivende at indkræve betaling fra forbrugeren i løbet af en given periode efter aftalens indgåelse.

*Artikel 10***Manglende oplysning om fortrydelsesretten**

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

2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til stk. 1 i nærværende artikel inden 12 måneder fra den dato, der er nævnt i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager oplysningerne.

**▼B***Artikel 11***Udøvelse af fortrydelsesretten**

1. Forbrugeren skal forud for fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan til dette formål enten:

- a) benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller
- b) afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Medlemsstaterne må ikke indføre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen ud over de i bilag I(B) anførte.

2. Forbrugeren har gjort fortrydelsesretten gældende inden for den i artikel 9, stk. 2, og artikel 10 omhandlede fortrydelsesfrist, hvis forbrugeren har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

3. Den erhvervsdrivende kan i tillæg til de i stk. 1 omhandlede muligheder også give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

4. Forbrugeren har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten i overensstemmelse med denne artikel.

*Artikel 12***Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten**

Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til:

- a) at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, eller
- b) at indgå aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted i det tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud.

*Artikel 13***Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten**

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

Den erhvervsdrivende foretager den i første afsnit nævnte tilbagebetaling under anvendelse af det samme betalingsmiddel, som forbrugeren

**▼B**

har benyttet til den oprindelige transaktion, medmindre forbrugeren udtrykkeligt har accepteret noget andet, og forudsat at forbrugeren ikke bliver pålagt nogen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

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

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

*Artikel 14***Forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten**

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

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

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

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

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

4. Forbrugeren hæfter ikke for:

a) udførelse af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme, helt eller delvist, inden fortrydelsesfristen udløber, såfremt:

**▼B**

- i) den erhvervsdrivende har undladt at give oplysninger i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra h) eller j), eller
  - ii) forbrugeren ikke udtrykkeligt har anmodet om, at udførelsen skulle påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, jf. artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, eller
- b) hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, såfremt:
- i) forbrugeren ikke på forhånd har givet sit udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14-dages frist, der er nævnt i artikel 9
  - ii) forbrugeren ikke har anerkendt, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når vedkommende giver sit samtykke; eller
  - iii) den erhvervsdrivende har undladt at give bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7.
5. Forbrugeren pådrager sig intet ansvar ved at gøre brug af fortrydelsesretten, ud over hvad der fremgår af artikel 13, stk. 2, og i nærværende artikel.

*Artikel 15***Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten for tilknyttede aftaler**

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

*Artikel 16***Undtagelser fra bestemmelserne om fortrydelsesret**

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

- a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugeren forudgående udtrykkelige samtykke og med anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende
- b) levering af varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på, og som kan optræde inden fortrydelsesfristens udløb

<sup>(1)</sup> EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66.

**▼B**

- c) levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg
- d) levering af varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt
- e) levering af forseglede varer, som af sundhedsbeskyttelses- eller hygiejnemæssige årsager ikke er egnede til at blive returneret, og hvor forseglingen er blevet brudt efter leveringen
- f) levering af varer som efter levering i henhold til deres art bliver uløseligt blandet sammen med andre varer
- g) levering af alkoholholdige drikkevarer, hvor prisen blev fastsat ved købsaftalens indgåelse og levering først kan finde sted efter 30 dage, og hvor den faktiske værdi afhænger af markedsconjunkturer, som den erhvervsdrivende ikke har indflydelse på
- h) aftaler, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet den erhvervsdrivende om at besøge forbrugeren med henblik på at foretage hastende reparations- eller vedligeholdelsesarbejde. Hvis den erhvervsdrivende i forbindelse med et sådant besøg leverer tjenesteydelser ud over dem, forbrugeren specifikt har anmodet om, eller andre varer end de reservedele, der er nødvendige til at udføre vedligeholdelsen eller reparationen, skal fortrydelsesretten finde anvendelse på nævnte yderligere tjenesteydelser eller varer
- i) levering af plomberede lyd- eller billedoptagelser eller computer-software, som forbrugeren har brudt plomberingen på
- j) levering af aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementsaftaler for levering af sådanne publikationer
- k) aftaler, der indgås på en offentlig auktion
- l) levering af tjenesteydelser i form af logi undtagen til beboelsesformål, transport af varer, biludlejning, forplejning eller tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud, når aftalen vedrører levering på en forud fastlagt dato eller i et nærmere bestemt tidsrum
- m) levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

## KAPITEL IV

**ANDRE FORBRUGERRETTIGHEDER***Artikel 17***Anvendelsesområde**

1. Artikel 18 og 20 finder anvendelse på købsaftaler. Disse artikler finder ikke anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, samt på fjernvarme eller levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium.



**▼B**

2. Artikel 19, 21 og 22 finder anvendelse på købsaftaler og tjenesteydelsesaftaler og på aftaler om levering af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold.

*Artikel 18***Levering**

1. Medmindre parterne har aftalt andet vedrørende leveringstidspunktet, skal den erhvervsdrivende levere varerne ved at lade den fysiske besiddelse af eller kontrol med varerne overgå til forbrugeren uden unødigt forsinkelse, men ikke senere end 30 dage efter aftalens indgåelse.

2. Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder sin forpligtelse til at levere varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, skal forbrugeren kræve, at den erhvervsdrivende leverer inden for et yderligere tidsrum, der er tilpasset omstændighederne. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne inden for dette yderligere tidsrum, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.

Første afsnit finder ikke anvendelse på købsaftaler, hvor den erhvervsdrivende har nægtet at levere varerne, eller hvor levering inden for den aftalte leveringsperiode under hensyntagen til alle omstændighederne er afgørende for aftalens indgåelse, eller hvor forbrugeren inden indgåelse af aftalen oplyser den erhvervsdrivende om, at levering inden eller på en nærmere angivet dato er afgørende. Hvis den erhvervsdrivende ikke leverer varerne på det tidspunkt, der er aftalt med forbrugeren, eller inden for fristen i stk. 1, har forbrugeren i så fald ret til at ophæve aftalen straks.

3. Ved ophævelse af aftalen skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse tilbagebetale alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

4. Ud over ophævelse af aftalen, jf. stk. 2, kan forbrugeren benytte andre retsmidler i den nationale lovgivning.

*Artikel 19***Gebyrer for anvendelse af betalingsmidler**

Medlemsstaterne skal forbyde erhvervsdrivende at opkræve gebyrer af forbrugerne i forbindelse med anvendelsen af et givet betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, som afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af disse betalingsmidler.

*Artikel 20***Risikoens overgang**

I aftaler, hvor den erhvervsdrivende afsender varerne til forbrugeren, overgår risikoen for tab eller beskadigelse af varer til forbrugeren, når denne eller den af forbrugeren angivne tredjemand, dog ikke befragteren, har fået varerne i fysisk besiddelse. Risikoen overgår dog til forbrugeren, når varen overdrages til befragteren, hvis forbrugeren har anmodet befragteren om at foretage transporten, og den valgte befragter ikke var blandt dem, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende, uden at dette berører forbrugers rettigheder i forhold til befragteren.

**▼B***Artikel 21***Kommunikation pr. telefon**

Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet per telefon i forbindelse med den indgåede aftale, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

Første afsnit berører ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.

*Artikel 22***Yderligere betalinger**

Inden forbrugeren er bundet af aftalen eller tilbuddet, anmoder den erhvervsdrivende om forbrugers udtrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den erhvervsdrivendes vigtigste kontraktlige forpligtelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opnået forbrugers udtrykkelige samtykke, men formoder samtykke ved brug af standardløsninger, som forbrugeren skal forkaste for at undgå yderligere betalinger, er forbrugeren berettiget til at få betalingen refunderet.

## KAPITEL V

**GENERELLE BESTEMMELSER***Artikel 23***Håndhævelse**

1. Medlemsstaterne sørger for, at der 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 at sikre anvendelsen 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) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at indbringe en sådan sag.

*Artikel 24***Sanktioner**

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.

**▼B**

2. Medlemsstaterne giver senest 13. december 2013 Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser og meddeler omgående senere ændringer af betydning for bestemmelserne.

*Artikel 25***Direktivets ufravigelige karakter**

Hvis det er loven i en medlemsstat, der er gældende lov for aftalen, kan forbrugeren ikke give afkald på de rettigheder, der tilkommer vedkommende i forbindelse med nationale foranstaltninger til dette direktivs gennemførelse.

Aftalevilkår, der direkte eller indirekte giver afkald på eller begrænser de rettigheder, som følger af dette direktiv, er ikke bindende for forbrugeren.

*Artikel 26***Information**

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger med henblik på at informere forbrugere og erhvervsdrivende om national gennemførelseslovgivning til dette direktiv og tilskynder, hvor det er relevant, erhvervsdrivende og kodeksindehavere, jf. artikel 2, litra g), i direktiv 2005/29/EF, til at oplyse forbrugerne om deres adfærdskodekser.

*Artikel 27***Levering uden forudgående anmodning**

Forbrugeren fritages for forpligtelsen til modydelse i tilfælde af levering uden forudgående anmodning af varer, vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold eller udførelse af tjenesteydelser uden forudgående anmodning, jf. artikel 5, stk. 5, og punkt 29 i bilag I til direktiv 2005/29/EF. I sådanne tilfælde er manglende respons fra forbrugeren efter en sådan levering eller udførelse uden forudgående anmodning ikke ensbetydende med samtykke.

*Artikel 28***Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 13. december 2013 de love og administrative bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De tilsender straks Kommissionen disse foranstaltninger i form af dokumenter. Kommissionen anvender disse dokumenter med henblik på den i artikel 30 nævnte rapport.

De anvender disse foranstaltninger fra den 13. juni 2014.

Foranstaltningerne 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. Direktivets bestemmelser finder anvendelse på aftaler indgået efter den 13. juni 2014.



*Artikel 29*

**Indberetningskrav**

1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omtalt i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7, artikel 6, stk. 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6 og artikel 9, stk. 3, underretter den Kommission herom senest den 13. december 2013 samt om alle eventuelle senere ændringer.
2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.
3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.

*Artikel 30*

**Kommissionens rapportering samt evaluering**

Senest den 13. december 2016 forelægger Kommissionen en rapport om anvendelsen af dette direktiv for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal navnlig omfatte en evaluering af dette direktivs bestemmelser om digitalt indhold, herunder fortrydelsesret. Denne rapport ledsages om nødvendigt af lovgivningsmæssige forslag med henblik på at tilpasse direktivet til udviklingen på forbrugerretsområdet.

KAPITEL VI

**AFSLUTTENDE BESTEMMELSER**

*Artikel 31*

**Ophævelser**

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne<sup>(1)</sup> og ved direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, ophæves med virkning fra den 13. juni 2014.

Henvisninger til de ophævede direktiver gælder som henvisninger til nærværende direktiv og læses i overensstemmelse med den i bilag II anførte sammenligningstabel.

*Artikel 32*

**Ændring af direktiv 93/13/EØF**

I direktiv 93/13/EØF indsættes følgende artikel:

»*Artikel 8a*

1. Hvis en medlemsstat vedtager bestemmelser i overensstemmelse med artikel 8, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer, navnlig hvis disse bestemmelser:

<sup>(1)</sup> EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

**▼B**

- udvider vurderingen på grundlag af kriterierne for urimelige kontraktvilkår til også at gælde for individuelt forhandlede kontraktvilkår eller for prisens eller betalingens tilstrækkelighed
  - indeholder fortegnelser om kontraktvilkår, der betragtes som urimelige.
2. Kommissionen sikrer, at de i stk. 1 nævnte oplysninger er let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.
3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

*Artikel 33***Ændring af direktiv 1999/44/EF**

I direktiv 1999/44/EF indsættes følgende artikel:

»*Artikel 8a*

**Indberetningskrav**

1. Vedtager en medlemsstat i overensstemmelse med artikel 8, stk. 2, strengere bestemmelser om forbrugerbeskyttelse end dem, der fremgår af artikel 5, stk. 1–3, og artikel 7, stk. 1, skal den underrette Kommissionen herom samt om alle eventuelle senere ændringer.
2. Kommissionen gør de i stk. 1 nævnte oplysninger let tilgængelige for forbrugerne og de erhvervsdrivende, bl.a. på et dertil indrettet websted.
3. Kommissionen fremsender de i stk. 1 omhandlede oplysninger til de andre medlemsstater og til Europa-Parlamentet. Kommissionen hører de interesserede parter om disse oplysninger.«

*Artikel 34***Ikrafttrædelse**

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

*Artikel 35***Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

**▼B***BILAG I***Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten**

## A. Standardvejledning om fortrydelsesret

## Fortrydelsesret

De har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, <sup>[1]</sup>

For at udøve fortrydelsesretten skal De meddele os <sup>[2]</sup> Deres beslutning om at gøre fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). De kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. <sup>[3]</sup>

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis De sender Deres meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

## Følger af fortrydelse

Hvis De udøver Deres fortrydelsesret i denne aftale, refunderer vi Dem alle betalinger modtaget fra Dem, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Deres eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om Deres beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som De benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre De udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges De ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen. <sup>[4]</sup>

<sup>[5]</sup>

<sup>[6]</sup>

Instrukser med henblik udfyldelse:

<sup>[1]</sup> Indføj en af følgende tekster i anførselstegn:

- a) »hvor aftalen blev indgået«, når det drejer sig om aftaler om forsyning af vand, gas og elektricitet, når disse varer ikke sælges i en begrænset mængde eller i en bestemt mængde, fjernvarme eller digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium
- b) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får varerne i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om købsaftaler
- c) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om flere forskellige varer, som forbrugeren har bestilt i én ordre, og som leveres enkeltvis
- d) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den sidste parti eller den sidste del i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om en aftale om levering af en vare, der består af flere partier eller dele
- e) »hvor De eller en af Dem angiven tredjemand, dog ikke befragteren, får den første vare i fysisk besiddelse«, når det drejer sig om aftaler om regelmæssig levering af varer over en bestemt periode.

**▼B**

2. Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mail-adresse.
3. Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«
4. Indføj følgende, når det drejer sig om en varekøbsaftale, hvori De ikke har tilbudt selv at hente varerne i tilfælde af fortrydelse: »Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller De har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.«
5. Hvis forbrugeren har modtaget varer i forbindelse med aftalen:
- a) indføj:
- »Vi henter varerne.« eller
  - »De returnerer varerne eller afleverer dem til os eller til ... [indsæt, hvis det er relevant, navn og fysisk adresse på den person, som De har bemyndiget til at modtage varerne] uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor De har informeret os om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis De returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.«
- b) indføj:
- »Vi afholder udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«
  - »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.«
  - såfremt De i forbindelse med aftaler om fjernsalg ikke tilbyder at afholde udgifterne til tilbagelevering af varerne, og varerne i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne, i alt ... EUR [indsæt beløb].« eller hvis udgifterne til tilbagelevering af varerne ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd: »De skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Udgifterne forventes højst at beløbe sig til ca. ... EUR [indsæt beløb].« eller
  - i tilfælde af aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor varerne er blevet leveret til forbrugeren hjem ved aftalens indgåelse og i kraft af deres art ikke kan tilbageleveres med normal post: »Vi afhenter varerne for egen regning.« og
- c) indføj »De hæfter kun for eventuel forringelse af varenes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varenes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.«
6. Når det drejer sig om aftaler om levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand, gas og elektricitet, når dette ikke sælges i en begrænset mængde eller i

**▼B**

en bestemt mængde, samt fjernvarme, indsættes følgende: »Hvis De ønsker, at levering af tjenesteydelser eller forsyning af vand/gas/elektricitet/fjernvarme (det ikke relevante overstreges) skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal De betale os et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor De informerede os om Deres udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.«

**B. Standardfortrydelsesformular**

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til lher indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selva:
- Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/ levering af følgende tjenesteydelser (\*)
- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*)
- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato

---

(\*) Det ikke-relevante udstreges.





## BILAG II

## Sammenligningstabel

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikel 1		Artikel 3 sammenholdt med artikel 2, nr. 8) og 9), og artikel 16, litra h)
	Artikel 1	Artikel 1 sammenholdt med artikel 2, nr. 7)
Artikel 2		Artikel 2, nr. 1) og 2)
	Artikel 2, nr. 1)	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 2)	Artikel 2, nr. 1)
	Artikel 2, nr. 3)	Artikel 2, nr. 2)
	Artikel 2, nr. 4), første punktum	Artikel 2, nr. 7)
	Artikel 2, nr. 4), andet punktum	—
	Artikel 2, nr. 5)	—
Artikel 3, stk. 1		Artikel 3, stk. 4
Artikel 3, stk. 2, litra a)		Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
Artikel 3, stk. 2, litra b)		Artikel 3, stk. 3, litra j)
Artikel 3, stk. 2, litra c)		
Artikel 3, stk. 2, litra d)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 2, litra e)		Artikel 3, stk. 3, litra d)
Artikel 3, stk. 3		—
	Artikel 3, stk. 1, første led	Artikel 3, stk. 3, litra d)
	Artikel 3, stk. 1, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra l)
	Artikel 3, stk. 1, tredje led	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 3, stk. 1, fjerde led	Artikel 3, stk. 3, litra e) og f)
	Artikel 3, stk. 1, femte led	Artikel 6, stk. 3, og artikel 16, litra k), sammenholdt med artikel 2, nr. 13)
	Artikel 3, stk. 2, første led	Artikel 3, stk. 3, litra j)
	Artikel 3, stk. 2, andet led	Artikel 3, stk. 3, litra f) (for leje af ejendomme til boligformål), litra g) (for pakkerejser), litra h) (for timeshareaftaler), litra k) (for personbefordring med visse undtagelser) og artikel 16, litra l) (undtagelser fra fortrydelsesretten)
Artikel 4, første punktum		Artikel 6, stk. 1, litra b), c) og h), og artikel 7, stk. 1 og 2
Artikel 4, andet punktum		Artikel 6, stk. 1, litra a), og artikel 7, stk. 1

## ▼B

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikel 4, tredje punktum		Artikel 6, stk. 1
Artikel 4, fjerde punktum		Artikel 10
	Artikel 4, stk. 1, litra a)	Artikel 6, stk. 1, litra b) og c)
	Artikel 4, stk. 1, litra b)	Artikel 6, stk. 1, litra a)
	Artikel 4, stk. 1, litra c)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra d)	Artikel 6, stk. 1, litra e)
	Artikel 4, stk. 1, litra e)	Artikel 6, stk. 1, litra g)
	Artikel 4, stk. 1, litra f)	Artikel 6, stk. 1, litra h)
	Artikel 4, stk. 1, litra g)	Artikel 6, stk. 1, litra f)
	Artikel 4, stk. 1, litra h)	—
	Artikel 4, stk. 1, litra i)	Artikel 6, stk. 1, litra o) og p)
	Artikel 4, stk. 2	Artikel 6, stk. 1, sammenholdt med artikel 8, stk. 1, 2 og 4
	Artikel 4, stk. 3	Artikel 8, stk. 5
	Artikel 5, stk. 1	Artikel 8, stk. 7
	Artikel 5, stk. 2	Artikel 3, stk. 3, litra m)
	Artikel 6, stk. 1	Artikel 9, stk. 1 og 2, artikel 10, artikel 13, stk. 2, og artikel 14
	Artikel 6, stk. 2	Artikel 13 og artikel 14, stk. 1, andet og tredje afsnit
	Artikel 6, stk. 3, først led	Artikel 16, litra a)
	Artikel 6, stk. 3, andet led	Artikel 16, litra b)
	Artikel 6, stk. 3, tredje led	Artikel 16, litra c) og d)
	Artikel 6, stk. 3, fjerde led	Artikel 16, litra i)
	Artikel 6, stk. 3, femte led	Artikel 16, litra j)
	Artikel 6, stk. 3, sjette led	Artikel 3, stk. 3, litra c)
	Artikel 6, stk. 4	Artikel 15
	Artikel 7, stk. 1	Artikel 18, stk. 1, (for købsaftaler)
	Artikel 7, stk. 2	Artikel 18, stk. 2, 3 og 4
	Artikel 7, stk. 3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se dog artikel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikel 11, stk. 1	Artikel 23, stk. 1
	Artikel 11, stk. 2	Artikel 23, stk. 2
	Artikel 11, stk. 3, litra a)	Artikel 6, stk. 9, for bevisbyrden vedrørende oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen; for resten: —
	Artikel 11, stk. 3, litra b)	Artikel 24, stk. 1
	Artikel 11, stk. 4	—

▼B

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikel 12, stk. 1	Artikel 25
	Artikel 12, stk. 2	—
	Artikel 13	Artikel 3, stk. 2
	Artikel 14	Artikel 4
	Artikel 15, stk. 1	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 2	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 3	Artikel 28, stk. 1
	Artikel 15, stk. 4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5, stk. 1		Artikel 9 og 11
Artikel 5, stk. 2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artikel 13, 14 og 15
Artikel 8		Artikel 4

Bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse («forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde») <sup>(1)</sup>	Forstås som en henvisning til
Punkt 2 og 11	Dette direktiv

<sup>(1)</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.