



Til lovforslag nr. L 39

Folketinget 2013-14

Betænkning afgivet af Retsudvalget den 28. november 2013

## Betænkning

over

### Forslag til lov om forbrugeraftaler

[af justitsministeren (Morten Bødskov)]

#### 1. Ændringsforslag

Justitsministeren har stillet 2 ændringsforslag til lovforslaget.

#### 2. Udvalgsarbejdet

Lovforslaget blev fremsat den 9. oktober 2013 og var til 1. behandling den 25. oktober 2013. Lovforslaget blev efter 1. behandling henvist til behandling i Retsudvalget.

#### Møder

Udvalget har behandlet lovforslaget i 3 møder.

#### Høring

Lovforslaget bygger på betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder. Justitsministeren sendte den 28. juni 2013 betænkningen til udvalget, jf. REU alm. del – bilag 343 (folketingsåret 2012-13). Betænkningen har været sendt i høring, og den 10. oktober 2013 sendte justitsministeren de indkomne høringssvar og et notat herom til udvalget.

#### Skriftlige henvendelser

Udvalget har i forbindelse med udvalgsarbejdet modtaget skriftlige henvendelser fra:

Dansk Erhverv,  
FDIH Foreningen for Dansk Internethandel og  
Teleindustrien.

Justitsministeren har over for udvalget kommenteret de skriftlige henvendelser til udvalget.

#### Deputationer

Endvidere har Dansk Erhverv mundtligt over for udvalget redegjort for deres holdning til lovforslaget.

#### Spørgsmål

Udvalget har stillet 18 spørgsmål til justitsministeren til skriftlig besvarelse, som denne har besvaret.

#### 3. Indstillinger og politiske bemærkninger

Et *flertal* i udvalget (udvalget med undtagelse af EL og LA) indstiller lovforslaget til *vedtagelse* med de stillede ændringsforslag.

Flertallet lægger stor vægt på balancen mellem hensynet til forbrugerne og til erhvervslivet, så der skabes så gode betingelser som muligt for den grænseoverskridende handel, herunder at der sikres ensartede regler for forbrugeraftaler i hele EU.

Flertallet finder, at lovforslaget inden for rammerne af forbrugerrettighedsdirektivet er udtryk for en sådan balance.

Flertallet er helt overordnet af den opfattelse, at den foreslåede forbrugeraftalelov er udtryk for en korrekt gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet, som har til formål at øge forbrugerbeskyttelsen i EU – særlig i forbindelse med aftaler, der indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved fjernsalg.

På baggrund af de bekymringer, som bl.a. Dansk Erhverv har givet udtryk for i en række henvendelser til udvalget, har udvalget fundet anledning til at få afklaret en række spørgsmål. Det drejer sig særlig om definitionen af bestillingskøb, værdiforringelse af returnerede varer og dokumentation for returnering af varer ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

##### *Bestillingskøb*

For så vidt angår definitionen af bestillingskøb, noterer flertallet sig, at justitsministeren i besvarelsen af spørgsmål 3 har tilkendegivet, at begrebet »vare, som er fremstillet efter forbrugerens specifikation« skal forstås i overensstemmelse med direktivets artikel 2, stk. 4, hvorefter fremstillingen skal baseres på forbrugerens individuelle valg. Der er ikke med lovforslaget tilsigtet nogen ændring af den gældende definition af bestillingskøb. Derimod fastsættes det med lovforslaget, at der fremover ikke er fortrydelsesret, når der er tale om bestillingskøb. Bestillingskøb vil således efter lovforslaget fremover være helt undtaget fra fortrydelsesretten modsat i dag. Flertallet lægger også stor vægt på, at det af besvarelsen af spørgsmål 4 fremgår, at en vare, der er

fremstillet på baggrund af en særlig atypisk eller omfattende kombination af standardvalg, efter en konkret vurdering vil kunne anses for at være et bestillingskøb.

Henset til at fortolkningen af, hvornår der foreligger et bestillingskøb, er udslagsgivende for de rettigheder, der tilkommer forbrugeren, og de pligter, der pålægges den erhvervsdrivende, finder flertallet, at det er afgørende, at forståelsen af begrebet bestillingskøb er ens i hele EU. Flertallet noterer sig i den forbindelse, at justitsministeren i besvarelsen af spørgsmål 4 og 5 vedrørende lovforslaget har anført, at begrebet bestillingskøb i lyset af Kommissionens svar må forventes at blive tolket i overensstemmelse med den forståelse af begrebet, der er lagt til grund i det danske forslag.

#### *Værdiforringelse*

For så vidt angår spørgsmålet om værdiforringelse af returnerede varer og spørgsmålet om, hvordan en forbruger må benytte en vare, som er omfattet af en fortrydelsesret, lægger flertallet afgørende vægt på, at forbrugeren som det klare udgangspunkt efter lovforslaget kun må håndtere varen, som forbrugeren ville have kunnet i en forretning.

Det følger samtidig af direktivet, at forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, selv om varen har været brugt mere, end forbrugeren ville have kunnet i forretningen, men at forbrugeren i disse tilfælde hæfter for værdiforringelsen. En korrekt gennemførelse af direktivet forudsætter, at denne bestemmelse gennemføres i dansk ret. Bestemmelsens sigte er – som anført af justitsministeren i besvarelsen af spørgsmål 10 vedrørende lovforslaget – at opnå en balance mellem forbrugerens og den erhvervsdrivendes rettigheder og pligter ved udnyttelse af fortrydelsesretten. På den ene side skal forbrugeren have ret til at returnere varen og benytte sig af sin lovbestemte fortrydelsesret, uden at denne gøres illusorisk gennem den erhvervsdrivendes nidkære håndhævelse af kravet om, at genstanden skal leveres tilbage i samme stand. På den anden side skal udnyttelse af fortrydelsesretten ikke kunne ske på bekostning af den erhvervsdrivende i de tilfælde, hvor forbrugeren har valgt at tage varen i anvendelse. I sådanne tilfælde må forbrugeren betale for den værdiforringelse, som genstanden er blevet udsat for ved forbrugerens brug. Flertallet bemærker, at det i første omgang er den erhvervsdrivende, der skal vurdere værdiforringelsen, og har noteret sig, at hvis varen er blevet håndteret på en måde, så den ikke har nogen værdi, vil forbrugeren ikke have krav på at få købesummen retur, jf. besvarelsen af spørgsmål 3 og 9. Det er den generelle handelsmæssige værdi, der i den forbindelse er afgørende. Det spiller derimod ikke ind, om den erhvervsdrivende generelt bedriver salg med brugte varer. Fastlæggelsen af værdiforringelsen vil altid bero på en konkret vurdering.

#### *Dokumentation for returnering*

For så vidt angår spørgsmålet om, hvad der udgør tilstrækkelig dokumentation for, at forbrugeren har returneret varen, finder flertallet det centralt, at den erhvervsdrivende ikke med forslaget forpligtes til at betale penge tilbage til forbrugeren, hvis ikke der er tilstrækkelig dokumentation. Flertallet finder det i den forbindelse betryggende, at justitsministeren i besvarelsen af spørgsmål 2 har anført, at det i

første omgang er den erhvervsdrivende, der skal vurdere, om den fremlagte dokumentation er fyldestgørende, og at dette kommer an på en konkret vurdering. Hvis den erhvervsdrivende har konkrete grunde til at tro, at dokumentationen ikke er korrekt, kan denne derfor vælge at vente med at tilbagebetale købesummen til forbrugeren, indtil varen er kommet retur. Skulle det efterfølgende vise sig, at dokumentationen var korrekt, vil den erhvervsdrivende kunne blive forpligtet til at betale f.eks. renter til forbrugeren af købesummen for den tid, der er gået mellem modtagelsen af dokumentationen og modtagelsen af varen. Efter flertallets opfattelse er dette udtryk for en rimelig balance mellem hensynet til forbrugeren og hensynet til den erhvervsdrivende.

#### *Standardfortrydelsesformularen*

Særlig i forhold til brugen af standardfortrydelsesformularen og den erhvervsdrivendes pligt til at oplyse forbrugeren herom har flertallet noteret sig, at justitsministeren i besvarelsen af spørgsmål 1 har henvist til, at en hjemmeside efter EU-Domstolens praksis ikke kan anses for at være et varigt medium. Flertallet bemærker i den forbindelse, at det med moderne kommunikationsteknologi som f.eks. e-mail og sms i øvrigt ikke kan anses for særligt byrdefuldt for den erhvervsdrivende at skulle fremsende standardfortrydelsesformularen til forbrugeren sammen med de øvrige oplysninger, der også skal gives forbrugerne på et varigt medium.

Et *mindretal* i udvalget (EL og LA) indstiller lovforslaget til *forkastelse* ved 3. behandling. Mindretallet vil stemme for de stillede ændringsforslag.

Det er Enhedslistens medlemmer af udvalgets opfattelse, at alene det forhold, at lovforslaget, L 39, omsætter EU-direktivet om forbrugerrettigheder i forbindelse med fjernsalg til dansk lovgivning, gør, at EL ikke kan stemme for det. Og da det tilknyttede lovforslag, L 40, foretager en række ændringer i først og fremmest købeloven som følge af implementeringen af det nævnte EU-direktiv, kan EL naturligvis heller ikke stemme for dette lovforslag.

EL mener som udgangspunkt, at forbrugerrettigheder og forbrugerbeskyttelse i Danmark er et anliggende for Folketinget og ikke noget, som EU skal blande sig i eller bestemme over.

Det pågældende EU-direktiv, 2011/83/EU af 25. oktober 2011, er et totalharmoniseringsdirektiv med det formål at ensrette forbrugerrettighederne på fjernsalgsområdet fuldstændigt i alle medlemslande. Det tillader således ikke nationale afvigelser i lovgivningen, hvorfor en række af de indvendinger, kritiske bemærkninger og konkrete forslag til ændringer af lovforslagene, som fremgår af høringsnotatet, da også afvises, med henvisning til at det giver direktivet ikke mulighed for.

Med lovforslag L 39 og L 40 forpasser man samtidig muligheden for en mere gennemgribende og tiltrængt ændring af området for forbrugeraftaler og tilhørende forbrugerbeskyttelse, ikke mindst i købeloven, og dermed muligheden for at højne forbrugerbeskyttelsen i Danmark effektivt.

De ændringer af købeloven, som nu foretages med L 40 med baggrund i EU-direktivet om forbrugerrettigheder og lovforslag L 39, er helt utilstrækkelige i forhold til at give forbrugerbeskyttelsen i Danmark et løft.

Da der er tale om implementering af EU-lovgivning, endda et totalharmoniseringsdirektiv, vil EL stemme imod begge lovforslag. Forslagene vedrører områder, der rettelig burde være Folketingets kompetence.

Inuit Ataqatigiit, Sambandsflokkurin og Javnaðarflokkurin var på tidspunktet for betænkningens afgivelse ikke repræsenteret med medlemmer i udvalget og havde dermed ikke adgang til at komme med indstillinger eller politiske udtalelser i betænkningen.

En oversigt over Folketingets sammensætning er optrykt i betænkningen.

#### 4. Ændringsforslag med bemærkninger

##### Ændringsforslag

Af justitsministeren, tiltrådt af udvalget:

##### Til § 17

1) I stk. 1, nr. 4, ændres »den erhvervsdrivendes håndtering af klagebehandling« til: »den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling«.

[Korrektion]

##### Til bilag 3

2) Som fodnote til bilag 3 indsættes: »(\*) Det ikke relevante udstreges.«

*Trine Bramsen (S) Poul Andersen (S) Mogens Jensen (S) Mette Reissmann (S) Ole Hækkerup (S) Rasmus Prehn (S) Jeppe Mikkelsen (RV) Zenia Stampe (RV) Camilla Hersom (RV) Karina Lorentzen Dehnhardt (SF) fmd. Jonas Dahl (SF) Pernille Skipper (EL) Johanne Schmidt-Nielsen (EL) Henning Hyllested (EL) Doris Jakobsen (SIU) Kim Andersen (V) Preben Bang Henriksen (V) Inger Støjberg (V) Karen Jespersen (V) Jan E. Jørgensen (V) Karsten Lauritzen (V) Kristian Pihl Lorentzen (V) Karsten Nonbo (V) Peter Skaarup (DF) Mette Hjermind Dencker (DF) Pia Adelsteen (DF) Kim Christiansen (DF) Simon Emil Ammitzbøll (LA) Tom Behnke (KF) nfm.*

Inuit Ataqatigiit, Sambandsflokkurin og Javnaðarflokkurin havde ikke medlemmer i udvalget.

Venstre, Danmarks Liberale Parti (V)	47	Det Konservative Folkeparti (KF)	8
Socialdemokratiet (S)	45	Inuit Ataqatigiit (IA)	1
Dansk Folkeparti (DF)	22	Siumut (SIU)	1
Radikale Venstre (RV)	16	Sambandsflokkurin (SP)	1
Socialistisk Folkeparti (SF)	15	Javnaðarflokkurin (JF)	1
Enhedslisten (EL)	12	Uden for folketingsgrupperne (UFG)	1
Liberal Alliance (LA)	9		

[Korrektion]

#### Bemærkninger

##### Til nr. 1

I den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 8, og også i den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 14, stk. 1, nr. 4, anvendes udtrykket »den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling«. Derimod anvendes i den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 17, stk. 1, nr. 4, udtrykket »den erhvervsdrivendes håndtering af klagebehandling«.

Med henblik på at sikre ensartethed i lovtæksten foreslås udtrykket »den erhvervsdrivendes praksis for klagebehandling« også anvendt i den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 17, stk. 1, nr. 4.

##### Til nr. 2

Fodnoten til forslaget til lovens bilag 3, der forklarer, hvad stjernemarkeringen i bilaget betyder, blev ved en fejl ikke medtaget i det fremsatte lovforslag. Fodnoten svarer til fodnoten i forbrugerrettighedsdirektivets bilag I(B).

### Oversigt over bilag vedrørende L 39

Bilagsnr.	Titel
1	Høringssvar og høringsnotat, fra justitsministeren
2	Udkast til tidsplan for udvalgets behandling af lovforslaget
3	Tidsplan for udvalgets behandling af lovforslaget
4	Henvendelse af 4/11-13 fra Teleindustrien
5	Henvendelse af 6/11-13 fra Dansk Erhverv
6	Henvendelse af 13/11-13 fra FDIH Foreningen for Dansk Internethandel
7	Ændringsforslag, fra justitsministeren
8	1. udkast til betænkning
9	Henvendelse af 21/11-13 fra Teleindustrien
10	Ændringsforslag, fra justitsministeren
11	2. udkast til betænkning

### Oversigt over spørgsmål og svar vedrørende L 39

Spm.nr.	Titel
1	Spm. om kommentar til henvendelsen af 4/11-13 fra Teleindustrien, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
2	MFU spm., om ministeren overvejer at ændre den foreslåede § 22 i lovforslaget, eller om ministeren mener, at en postkvittering er fyldestgørende dokumentation, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
3	Spm. om kommentar til henvendelse af 6/11-13 fra Dansk Erhverv, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
4	Spm. om en nærmere redegørelse for den danske implementering af direktivet i forhold til bestillingskøb, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
5	Spm., om ministeren deler Dansk Erhvervs opfattelse af, at den handel, hvor forbrugeren specificerer eller sammensætter varen m.v., vil forblive i fysiske butikker, fordi man dér ikke er forpligtet til at give forbrugeren fortrydelsesret i den forbindelse, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
6	Spm., om det er ministerens opfattelse, at de øvrige medlemsstater, der alle skal gennemføre totalharmoniseringsdirektivet i national ret, opererer med samme snævre fortolkning af artikel 16, litra c, som Danmark påtænker at gøre, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
7	Spm. om, hvordan man har påtænkt at gennemføre de pågældende EU-regler i national lovgivning i Danmarks nabolande, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
8	Spm., om ministeren ikke mener, at der vil være store omkostninger og ressourcspild forbundet med returnering af bestillingskøb, hvis producenter og leverandører er tvunget til at tage varer retur, der i et vist omfang er fremstillet efter forbrugers ønsker, til justitsministeren, og ministerens svar herpå

- 9 Spm. om ministerens holdning til, at reglernes implementering ifølge Dansk Erhverv vil medføre et stort ressourcspild for den virksomhed der sælger varen, da den i mange tilfælde ikke vil have mulighed for at videresælge den brudte eller brugte vare, som den har taget retur, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 10 Spm., om ministeren mener, at det er rimeligt overfor leverandørerne, at forbrugerne skal kunne købe en vare på nettet, tage varen i brug og derefter returnere den for at få pengene refunderet, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 11 Spm., om ministeren vil være indstillet på at indføre i bemærkningerne til loven, at værdiforringelsen i de fleste tilfælde vil være 100 pct., såfremt forbrugeren returnerer en vare til den virksomhed, som har solgt forbrugeren varen, og hvor der er tale om en virksomhed, som ikke sælger brugte varer, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 12 Spm. om, hvad baggrunden er for, at der i lovforslagets bemærkninger ikke forventes mindreudgifter, og at der i forhold til merudgifter ikke forventes nogen af betydning som følge af lovforslaget, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 13 Spm., om ministeren er uenig med Forbrugerklagenævnet, når nævnet i sit høringssvar peger på, at lovforslaget vil indebære et øget ressourceforbrug i nævnet, på grund af at man fremover skal til at indhente oplysninger på en måde man ikke gør i dag, i forbindelse med visse sagers behandling, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 14 Spm., om der er taget højde for et ændret ressourceforbrug i Forbrugerklagenævnets bevillingsniveau, i tiden efter at reglerne som forventet er trådt i kraft den 13. juni 2014, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 15 Spm., om risikoen for varens hændelige beskadigelse eller forringelse efter lovforslagene L 39 og L 40 udtrykkeligt påhviler den erhvervsdrivende, når forbrugeren benytter sig af sin ret til at fortryde købet, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 16 Spm. om, hvorfor det ikke klart fremgår af lovforslaget, at den erhvervsdrivende ikke kan stille krav om et egentligt bevis for forsendelsens indhold eller varens stand, når forbrugeren anvender sin fortrydelsesret, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 17 Spm. om kommentar til henvendelse af 13/11-13 fra FDIH Foreningen for Dansk Internethandel, til justitsministeren, og ministerens svar herpå
- 18 Spm. om kommentar til henvendelsen af 21/11-13 fra Teleindustrien, til justitsministeren, og ministerens svar herpå