

## Notat

### **Behov for nyt mandat til forhandlingerne om direktivet om forbrugerrettigheder KOM(2008)614**

Forslaget til direktiv om forbrugerrettigheder blev sidst forelagt Europaudvalget den 3. december 2010, hvor Økonomi- og erhvervsministeren fremlagde et forhandlingsoplæg indeholdende forslag om at lade kapitel 4 og 5 udgå samt arbejde for ensartede regler om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

På mødet var det den danske regerings holdning, at ensartede regler om oplysningspligt og fortrydelsesret skulle fremme den grænseoverskridende handel til gavn for både forbrugerne og erhvervslivet. Dansk Erhverv deler det synspunkt.

Siden Europaudvalget sidst drøftede forslaget, er det blevet ændret på en række afgørende punkter, og forslaget ser derfor i dag markant anderledes ud. De uformelle forhandlinger mellem Europa-Parlamentet og Ministerrådet har medført en række nye bestemmelser, hvis indhold og konsekvenser aldrig har været drøftet i Europaudvalget eller specialudvalget. Nye formuleringer er kommet til i sidste øjeblik, og konsekvenserne af disse er ikke blevet vurderet.

Alligevel tegner det nu til, at de uformelle forhandlinger mellem Rådet og Europa-Parlamentet har ført til et kompromis mellem parterne, som forventes at komme til afstemning i Europa-Parlamentet i juli 2011. Efterfølgende vil det blive vedtaget på rådsmødet, og direktivet tegner dermed til at blive vedtaget efter førstebehandlingen.

Dansk Erhverv finder det positivt, at flere af de forslag fra Europa-Parlamentet, som vil skade både e-handlen og forbrugernes vilkår, er udgået af kompromisteksten. Men der er stadig flere store problemer tilbage.

#### **Ny bestemmelse åbner op for svindel**

Artikel 16, stk. 3 i kompromisteksten lægger op til, at hvis en forbruger udnytter sin fortrydelsesret, skal sælger tilbagebetale købesummen, når varen er modtaget eller afhentet, eller når forbrugeren har fremlagt en kvittering for at have sendt varen retur. Dette er en invitation til online butikstyveri og vil dermed skade både det store flertal af lovlidige forbrugere og seriøse virksomheder.

Kompromisteksten fra 10. juni 2011 lyder:

”Medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varerne selv, kan den erhvervsdrivende ved varekøbsaftaler tilbageholde tilbagebetalingen, indtil han har modtaget varerne, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.”

Dermed risikerer sælgeren at skulle acceptere en postkvittering som bevis for, at den korrekte og intakte vare er afsendt, til trods for, at en postkvittering ikke afslører, hvad der er i pakken. Kriminelle vil let kunne udnytte denne regel til at sende forkerte eller brugte varer retur og modtage pengene for varerne tilbage for derefter at sælge varerne videre.

Allerede nu modtager netbutikker ofte varer, som er brugte og ødelagte, ligesom der ses eksempler på, at forsendelser slet ikke indeholder nogen vare, men i stedet en sandsæk med samme vægt som den oprindelige vare.

Formålet med bestemmelsen hævdes at være at beskytte forbrugerne. I virkelighedens verden vil det have den modsatte effekt, idet kriminelle vil få frit slag til at udnytte reglen og berige sig på netbutikkernes – og de lovlige forbrugeres – vegne. Det giver i sidste ende dyrere varer for de lovlige forbrugere, fordi netbutikkerne vil opleve betydelige tab på disse kriminelle, som nødvendigvis bliver lagt oveni prisen på varerne.

Allerede nu ved vi, at 7 ud af 10 netbutikker oplever forsøg på svindel og misbrug hver måned. Og hver syvende e-butik oplever, at mellem 5-15 % af de returnerede varer er i en stand, så de ikke kan sælges igen.

Den meget lille gruppe useriøse virksomheder, der ikke tilbagebetaler købesummen for returnerede varer, vil undlade dette, uanset om de modtager en postkvittering eller selve varen. Dermed er forbrugeren ikke bedre sikret mod brodne kar med denne bestemmelse.

For det store flertal af seriøse virksomheder, som lever af tilbagevendende kunder og prioriterer gode forbrugerforhold højt, betyder det, at de ikke kan sikre sig imod kriminelle og organiserede bander, som beriger sig på deres vegne.

### **Forslag til løsning**

Dansk Erhverv opfordrer Danmark til at rejse problemet i Ministerrådet. Vi opfordrer samtidig til en fornyet drøftelse i Europa-Parlamentet. Det er uheldigt, hvis så store direktiver bliver vedtaget uden den nødvendige demokratiske debat om alle konsekvenserne heraf.

Dansk Erhverv foreslår som i den danske Forbrugerftalelovs § 20, at erhvervsdrivende skal have mulighed for at undersøge indholdet af pakken, før tilbagebetaling finder sted. Tilbagebetalingen skal så til gengæld ske uden unødigt ophold – eksempelvis maksimalt en uge efter – hvilket er en stor forbedring i forhold til de 30 dage, der gælder i dag.