

13. november 2013



Til Folketingets retsudvalg

Implementering af Forbrugerrettighedsdirektivet som anført i L39 og L 40 åbner for svindel og misbrug, ligesom enkelte bestemmelser pålægger netbutikkerne alvorlige administrative og forretningsmæssige byrder.

FDIH er interesseorganisation for danske netbutikker og virksomheder, der bruger internettet på kommerciel vis. Vi skriver derfor til udvalget i forbindelse med behandlingen af L39 og L40, idet bestemmelserne i de to lovforslag vil skæve en alvorlig skævvridning i forholdet mellem forretninger og kunder til ugunst for forretningerne.

Skævhederne stammer fra Forbrugerrettighedsdirektivet, hvor der efter FDIHs opfattelse ikke sker en gennemførelse af en behovsbaseret endelig nødvendig forbrugerbeskyttelse. Faktisk fungerer e-handel i Danmark og i EU rigtigt godt under de nuværende bestemmelser, så e-handel er den eneste handelsform, som oplever to-cifrede vækstrater i næsten alle EUs medlemsstater.

En ajourføring af direktivets bestemmelser kunne have skabt en ensartet e-handelslovgivning i EU, og det ville efter FDIHs opfattelse kunne fremme den grænseoverskridende e-handel på lige konkurrencevilkår som regelgrundlaget.

Desværre er det nuværende direktiv i høj grad præget af forskellige politiske hensyn og markeringer, hvor de konkrete og virkelighedsnære behov for justeringer er ladt i stikken. Resultatet er at flere bestemmelser er uden forbindelse til de faktiske forhold i e-handel, og nogle bestemmelser er modstridende. I øvrigt kan vi ikke se, hvordan EU-kommissionen vil opnå sit mål om en større udbredelse af e-handel over grænserne, når man skævvrider forholdet mellem handelspartnerne – netbutik og forbruger, som tilfældet er her. Udtrykket "makværk" om direktivet forekommer os dækkende.

Den danske udlægning af direktivteksten er nok juridisk set loyal mod forlægget, men i lyset af flere EU-lande ikke følger teksten, eller inddrager egne tolkninger i den nationale lovgivning sker den ensartede regeludbredelse ikke.

FDIH vil derfor kraftigt opfordre udvalgets medlemmer til at vurdere forslagene i lyset af den praktiske implementering og vurdere, om L 39 og L 40 faktisk hjælper e-handlen for alle parter – både butik og forbruger. Det er hverken fremmende eller til glæde for såvel kunde som

1

sælger, at det gøres endnu sværere og mere bøvlet at drive en forretningsmæssig sund netbutik.

Vi vil fremhæve de 3 mest uheldige bestemmelser, hvor det efter FDIHs opfattelse ikke er for sent at ændre eller fjerne dele af lovteksten til brugbare bestemmelser, uanset hvad der står i direktivet.

Alternativt må implementeringen udskydes, mens der foretages rettelser i direktivet.

De tre vigtigste forhold, der giver anledning til bekymring er

1) Tilbagebetaling af købesum (direktivets artikel 9 /artikel 13. stk 3)

Problem:

1. Sælger risikerer at skulle tilbagebetale købesummen, før varen er modtaget retur
2. Det er en invitation til svindel, at sælger pålægges at tilbagebetale købesummen før varen er modtaget retur, alene baseret på fx en postkvittering om tilbageforsendelse af "noget" (=pakke)
3. Det strider i øvrigt imod direktivets regel om, at sælger kan fradrage et beløb for værdiforringelse. Det forudsætter jo, at sælger har varen i hænde

Løsning:

1. Slå fast i loven, at en postkvittering eller lignende **ikke** kan indtræde som dokumentation for, dels at den korrekte vare er afsendt, dels at varen ikke er udsat for værdiforringelse. (Storbritannien vil indføre en sådan regel)
2. Tilbagebetaling kan først ske, efter sælger har modtaget og vurderet værdien af den returnerede vare

2. Brugte returvarer

Her er en ubehagelig nyskabelse, der strider mod princippet i direktivet (betragtning 47) om, *"Forbrugerne må kun prøve varen, som de ville få lov til i en butik og skal behandle varen med behørig omhu"*

Problem:

1. Forbrugeren kan iflg L 39 fortryde sit køb, selvom varen er brugt eller ødelagt - mod fradrag i købesummen
2. Netbutikkerne kan ikke sælge brugte varer – der er intet marked, og varen vil derfor oftest blive kasseret.
3. Bestemmelsen beskytter kun "brodne kar" blandt forbrugerne, der bestiller en vare, bruger den og returnerer den under fortrydelsesretten.
4. Opgørelse af restværdi for brugte varer og den detaljerede beskrivelse af fejl og mangler forud for gensalg er en voldsom administrativ byrde

5. Der er ikke fremlagt en metode til at opgøre værdien, og dette vil i øvrigt skabe konflikter, der vil ende i Forbrugerklagenævn eller ved domstolene
6. Kasserede varer er et ressourcospild.

Løsning:

1. Brug formuleringen i direktivets betragtning 47: "kun prøve varen som i en butik og behandle den med behøring omhu", hvis fortrydelsesretten skal kunne bruges
2. Sælger har altid retten til at fastsætte restværdien af en returneret vare baseret på, om han har mulighed for at videresælge varen i sin butik
3. Hvis forbrugeren har brugt varen, og derfor ikke kan fortryde købet, må vedkommende selv realisere restværdien ved at sælge varen via auktionssites, eller alternativt indlevere til genbrug

3. Bestillingskøb

Her sker en danske overimplementering/fortolkning af begrebet "bestillingskøb", uagtet at direktivet klart beskriver

Varer, der er fremstillet efter forbrugers specifikationer, skal undtages fra fortrydelsesretten (direktivets art. 16. litra c)

Her er bemærkningerne fra flertallet i arbejdsgruppen bag L 39 ude af trit med såvel direktivet som den belastning deres fortolkning af bestillingskøb giver.

Problem:

1. Bestillingskøb defineres i lovbemærkningerne med krav om "atypisk" eller "omfattende" – i direktivet er det et bestillingskøb uden fortrydelsesret, når der sker fremstilling eller tilpasning efter kundens ønsker
2. Virksomhederne kan ikke sælge en tilpasset vare uden tab, når varen er tilpasset en bestemt kundes ønsker – spild af ressourcer!
3. Begreberne "atypisk" og "omfattende" giver ikke klare svar, og det vil give grundlag for konflikter
4. Flere forbrugere har ønsker om individuelt tilpassede varer, og i stedet for at få mange valgmuligheder, så de kan skabe deres egen unikke vare, vil tolkningen betyde færre valgmuligheder, og derved ringere udbud

Løsning:

1. Lovens skal klart beskrive, at varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer, skal undtages fra fortrydelsesretten, uanset om specifikationerne er opstillet af sælger eller køber

13. november 2013



2. Valg mellem /kombination af flere standardløsninger, der resulterer i et unikt produkt, undtages fra fortrydelsesretten
3. Ordene "atypiske og omfattende" udgår

I FDIH ser vi frem til en velvillig behandling i udvalget, og vi står selvfølgelig til rådighed med uddybende kommentarer og svarer på de spørgsmål, som udvalget måtte have

På FDIHs vegne

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henrik Theil', is written over a blue arrow pointing to the right.

Henrik Theil

Public Affairs og Kommunikationschef

Kopi af dette brev er tillige sendt til Folketingets Erhvervsudvalg og erhvervs- og vækstminister Henrik Sass Larsen