
FOLKETINGET



Europaudvalget og Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget

EU-konsulenten

EU-note

Til: Udvalgenes medlemmer

Dato: 22. februar 2016

Nye EU-forslag om forbrugerrettigheder ved nethandel og digitale produkter

Sammenfatning

Europa-Kommissionen har fremlagt to forslag, der skal forsøge at fjerne de hindringer, der hæmmer nethandlen på tværs af grænserne i EU, og fastsætte reglerne for bl.a. leveringen af produkter med digitalt indhold. Forslagenes indhold gennemgås i noten.

Forslagene lægger op til at totalharmonisere forbrugerrettighederne på området for at sikre større forbrugertillid til onlinekøb fra et andet EU-land ved at skabe ens regler for virksomhederne på tværs af EU-landene.

Baggrund

Kommissionen fremlagde den 6. maj 2015 sin strategi for realiseringen af det digitale indre marked¹. De to forslag behandlet i noten har til formål at sikre forbrugerne og virksomhederne bedre adgang til onlinevarer og -tjenester i Europa. Den 9. december 2015 fremlagde Kommissionen de første 3 forslag af i alt 16 initiativer, der planlægges gennemført i løbet af 2015 og 2016:

- Et forslag til et direktiv om levering af digitalt indhold (f.eks. streaming af musik og serier, apps, software m.v.)²

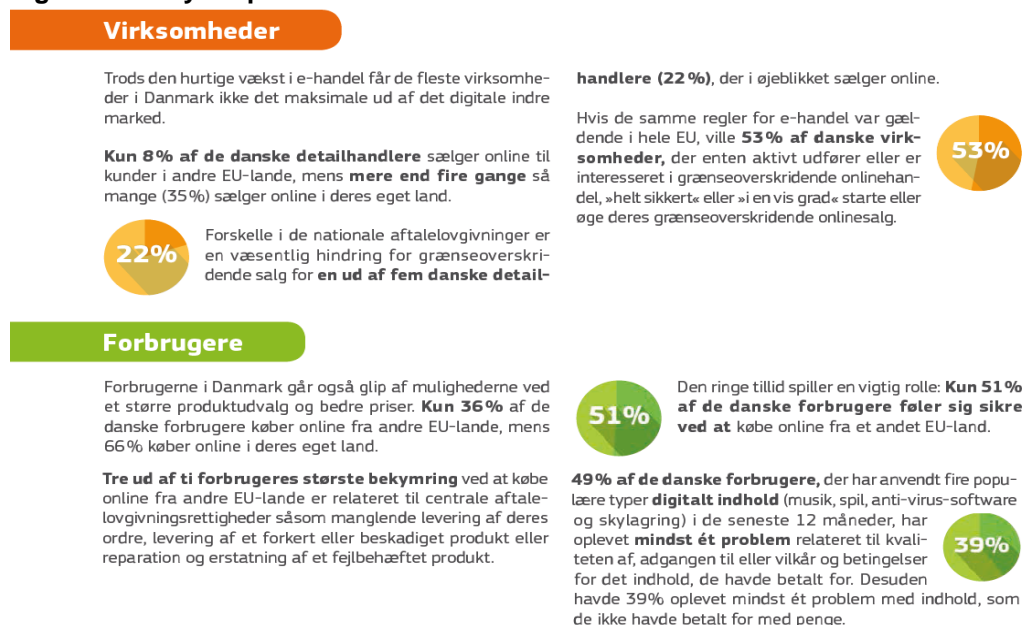
¹ KOM(2015)192. For mere information om strategien, se EU-note 27, fra samling 2014-2015 (1. samling). EU-noten kan findes [her](#).

² KOM(2015)634

- Et forslag til et direktiv et om onlinesalg af varer (f.eks. onlinekøb af tøj)³
- Et forslag til en forordning om grænseoverskridende overførsel af onlineindholdstjenester (f.eks. streamingtjenester som Netflix)⁴.

Denne note behandler kun de to direktivforslag, da forslaget til forordningen er behandlet i en tidligere note⁵. På nuværende tidspunkt er der fire EU-direktiver, der berører salg af forbrugsvarer⁶. Med undtagelse af direktivet om forbrugerrettigheder er det minimumsdirektiver, der fastsætter minimumsstandarder for forbrugerbeskyttelseslovgivningen. Det har skabt store forskelle i de nationale lovgivninger, hvilket danner forskelligartede omkostninger for virksomhederne, der gerne vil sælge på tværs af grænserne. Det skaber også større mistillid hos forbrugerne, der ikke følger sig sikre på deres rettigheder, når de handler på tværs af grænser. Dette giver ifølge Europa-Kommissionen et uudnyttet potentiale, som forslagene skal realisere. Se figuren nedenfor.

Figur 1: Uudnyttet potentiale i nethandel i Danmark



Figur 1: Kilde Europa-Kommissionen.

³ KOM(2015)635

⁴ KOM(2015)627 - EU-konsulenten har allerede udarbejdet en EU-note om dette forslag, se nedenfor.

⁵ EU-note E 24, af 14. januar 2016. Noten kan findes [her](#).

⁶ Direktiv om forbruger køb (1999/44/EF), Direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU), Direktivet om urimelige kontraktvilkår (1993/13/EØF), samt E-handelsdirektivet 2000/31/EF

Forslaget om online- og fjernsalg af varer

Fakta om forslaget

- Området er dækket af de tidligere vedtagne direktiver, der omhandler generel EU-købelovgivning.
- Forslaget er fremsat med hjemmel i traktatens artikel 114 om det indre marked.
- Der er tale om et direktiv, der skal *totalharmonisere* reglerne på området. Direktivet vil skulle implementeres i dansk ret.
- Forslaget omhandler kun varer købt igennem online- eller fjernsalg – *ikke* direkte salg (dvs. salg i en butik).

Formålet med forslaget er at sikre større forbrugertillid til at købe ting over nettet fra et andet EU-land ved at skabe ens regler og rettigheder for forbrugere på tværs af EU-landene. Der er ifølge Kommissionen store forskelle på forbrugerbeskyttelsesreglerne i EU-landene, hvilket skaber usikkerhed for forbrugere om deres rettigheder ved køb af produkter i andre EU-lande.

Forslaget lægger derfor op til at totalharmonisere nogle af standardvilkårene i forbrugeraftaler for online-/fjernsalg af produkter, så der kan opnås ens regler. Forslaget lægger bl.a. op til:

- **Ret til erstatning for mangler i op til 2 år:** Forbrugere vil kunne anmode om erstatning for mangler ved produkter købt igennem online-/fjernsalg i op til 2 år. Dette afspejler reklamationsretten i Danmark, der også er 2 år. Reklamationsretten dækker kun fejl ved produktet, (som var til stede) på købstidspunktet.
- **Omvendt bevisbyrde i 2 år:** Fejl ved en vare formodes i dansk ret at have været til stede på købstidspunktet (gælder de første 6 måneder efter et køb). Mener forhandleren, at fejlen ikke er dækket af reklamationsretten, er det derfor forhandleren, der skal bevise det (bevisbyrden). Denne periode forslås forlænget til 2 år for varer købt online.
- **Fjernelse af meddelelsespligten:** Meddelelsespligten ved anmeldelse af mangler vil blive fjernet for online-/fjernsalg. Danske forbrugere mister i dag deres rettigheder, hvis de ikke lever op til pligten.
- **Ret til erstatning for mindre mangler:** Forbrugere vil nu også kunne anmode om fuld erstatning for mindre mangler ved produkter købt igennem online-/fjernsalg.
- **Fuld tidsfrist for erstatning for brugte produkter:** Som noget nyt skal den fulde tid for reklamationsretten også gælde for brugte varer købt online. Det gør den også i Danmark.

- **Mulighed for garantier:** Forslaget giver fortsat mulighed for at øge forbrugerbeskyttelsesniveauet ved hjælp af garantier, der skal stille forbrugerne bedre, end standardvilkårene gør.

Det fremgår af forslaget vedrørende online-/fjernsalg, at de nye forbrugerrettigheder kan medføre forskellige regler for direkte salg (dvs. salg i en butik) og fjernsalg. For at imødegå dette vil Kommissionen i fremtiden tage initiativer til at sikre en sammenhængende og ens retlig ramme for både direkte salg og fjern-/onlinesalg. At der kun findes totalharmonisering på reglerne for online-/fjernsalg betyder, at Danmark stadig kan ændre på reglerne for direkte salg af varer, hvor EU-reguleringen er minimumsharmoniseret. Det betyder imidlertid også, at de forbedringer af forbrugerbeskyttelsen, som direktivet lægger op til, *kun* vil gælde for online-/fjernsalg og *ikke* for direkte salg. Regeringen stiller i sit grund- og nærhedsnotat spørgsmålstegn ved, om dette er hensigtsmæssigt.

Forslaget omkring varer med digitalt indhold

Fakta om forslaget

- Der er ikke tidligere lovgivet i EU-regi på dette område.
- Forslaget er fremsat med hjemmel i traktatens artikel 114 om det indre marked.
- Der er tale om et direktiv, der skal *totalharmonisere* reglerne på området. Direktivet vil skulle implementeres i dansk ret.

Produkter med digitalt indhold er f.eks. computerspil, film og musik, der er købt digitalt igennem en tjeneste såsom iTunes. Formålet med forslaget er at fastsætte nye regler for forbrugernes rettigheder ved levering af produkter med digitalt indhold. Der er ifølge Kommissionen et hul i både EU-lovgivningen og i den national lovgivning på området for levering af digitalt indhold, da der ikke er nogle EU-regler, og de fleste medlemsstater ikke har nogen lovgivning på området.

Forslaget lægger derfor op til at totalharmonisere nogle af standardvilkårene i forbrugeraftaler for produkter med digitalt indhold, så der kan opnås ens regler. Forslaget lægger bl.a. op til at:

- **Udbyderen har ansvar for mangler ved produktet uden tidsbegrænsning:** Hvis det digitale indhold har mangler, kan forbrugeren anmode om erstatning. Da digitalt indhold i modsætning til varer ikke bliver udsat for slitage, vil der ikke være nogen tidsbegrænsning for ansvaret.
- **Fjerne tidsbegrænsningen for omvendt bevisbyrde:** Hvis det digitale indhold har mangler, vil det være op til sælgeren at bevise, at fej-

len ikke var til stede, da indholdet blev gjort tilgængeligt. Dette er vigtigt i betragtning af det digitale indholds tekniske art, idet det kan være særligt vanskeligt for forbrugerne at bevise årsagerne til et problem.

- **Lave krav om levering straks efter indgåelsen af aftalen:** Dette krav kan dog omgås, hvis noget andet eksplicit aftales mellem forbrugeren og sælger. Dertil kommer, at forbrugeren vil have ret til at ophæve kontrakten øjeblikkeligt ved manglende levering.
- **Give forbrugeren ret til at ophæve en kontrakt:** Forbrugerne vil få ret til at ophæve en kontrakt, hvis den er langsigtet (såsom et kontinuerligt abonnement til diverse streamingtjenester), eller hvis udbyderen har foretaget væsentlige ændringer.
- **Give forbrugerne rettigheder i forhold til kontrakter, der er indgået til gengæld for opgivelse af data:** Hvis en forbruger har fået adgang til digitalt indhold eller en digital tjeneste til gengæld for personoplysninger, gør de nye regler det klart, at udbyderen skal ophøre med at anvende disse oplysninger, hvis kontrakten ophæves.

De nye regler for produkter med digitalt indhold betyder bl.a., at en forbruger, der f.eks. downloader et spil, en film eller et stykke musik, som derefter ikke fungerer ordentligt, kan anmode om at få sådanne problemer løst. Hvis det ikke kan lade sig gøre eller ikke gøres ordentligt, vil det være muligt at få prisen sat ned eller opsige aftalen med fuld tilbagebetaling. I dag vil forbrugeren som hovedregel kun modtage en rabat til at downloade andre lignende digitale produkter i fremtiden som kompensation.

Behandling i andre nationale parlamenters behandling

Indtil videre har kun det irske parlament vedtaget en udtalelse om forslaget vedrørende online- og fjernsalg af varer med henblik på at indgå i politisk dialog med Kommissionen⁷. Her fremhæver de, at forslaget er ”i strid med proportionalitetsprincippet”, fordi det totalharmoniserer og derfor ikke giver staterne mulighed for at lave højere forbrugerbeskyttelse end defineret i direktivet. De fremhæver derfor, at direktivet burde laves om til et minimumsdirektiv.

Der er endnu ikke nogle parlamenter, der har lavet en begrundet udtalelse og fremhævet problemer med subsidiaritetsprincippet. De nationale parlamenter har frist til den 8. marts 2016 til at lave en eventuel begrundet udtalelse om forslagene.

⁷ Udtalelsen kan findes [her](#).

De næste skridt

Forslagene skal vedtages i Rådet og Europa-Parlamentet efter den almindelige lovgivningsprocedure, og Europa-Parlamentet og Rådet vil derfor begge skulle behandle forslagene.

Med venlig hilsen

Thomas Tolstrup Jensen
Morten Knudsen (tlf. 3695)