



18. marts 2019

## Samlenotat

### Direktivforslag om bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler (ændringsdirektivet), KOM (2018) 185

Revideret udgave af samlenotat forud for rådsmødet (konkurrenceevne – indre markedsdelen) den 18. februar 2019. Ændringer markeret med streg i margenen

#### 1. Resumé

Kommissionen fremsatte den 11. april 2018 forslag om ændring af direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (91/13/EØF), direktivet om angivelse af priser (98/6/EF), direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF) og direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU). Forslaget er den del af Kommissionens pakke "En ny aftale for forbrugerne" (New Deal for Consumers), som har til hensigt at sikre bedre håndhævelse og modernisere EU's forbrugerbeskyttelsesregler.

Direktivet søger at give forbrugerne tilstrækkeligt stærke mekanismer til at håndhæve og håndtere grænseoverskridende problemer, blandt andet ved at sikre lige behandling af forbrugere i det indre marked samt sikre forbrugerne i et marked, der grundet de teknologiske udviklinger er under forandring.

De væsentligste ændringer i forslaget vedrører følgende:

- Sanktioner, der skal være effektive og står i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.
- Ret til "individuelle retsmidler" for forbrugere, hvis de lider skade som følge af urimelig handelspraksis.
- Større gennemsigtighed for forbrugerne på onlinemarkedspladser bl.a. gennem nye oplysningsforpligtelser for onlinemarkedspladserne.
- Udvidet beskyttelse af forbrugerne med hensyn til digitale tjenester.
- Regler om beskyttelse af forbrugerne mod aggressiv eller vildledende markedsføring i forbindelse med dørsalg og kommercielle udflugter.
- Præcisering af regler vedrørende vildledende markedsføring af produkter af forskellige kvaliteter (Dual Quality of products).

Med forslaget foreslås det også, at der fjernes to specifikke byrder for erhvervsdrivende. For det første ophæves returretten for brugte varer. For det andet ophæves den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugeren, inden den erhvervsdrivende har modtaget varerne retur fra forbrugeren. Regeringen støtter disse forslag, hvilket dog har mødt stor modstand fra de fleste medlemsstater.

*Det rumænske formandskab fik den 1. marts 2019 mandat til at indlede trilogforhandlinger med Europa-Parlamentet og Kommissionen. Under trilogforhandlingerne har Europa-Parlamentet meget sent i processen fremsat et kompromisforslag til et oprindeligt ændringsforslag fra Parlamentet om videresalg af billetter til overpris. Parlamentets kompromistekst er stærkt problematisk set med danske øjne, da vurderingen er, at det vil svække den høje forbrugerbeskyttelse i Danmark på dette område gennem et forsøg på at styrke den generelle forbrugerbeskyttelse i EU. Det er en vigtig prioritet for regeringen for de samlede forslag, at forbrugerbeskyttelsen er effektiv, at reglerne, og håndhævelsen af dem, er ensartede inden for EU's indre marked, samt at virksomhederne ikke pålægges unødige administrative byrder. Derfor er regeringen generelt positiv over for forslaget om at opdatere og modernisere de forbrugerbeskyttende regler. Det er ligeledes en meget vigtig prioritet for regeringen, at der i forbindelse med Europa-Parlamentets ændringsforslag og kompromistekst om videresalg af billetter til overpris findes en løsning, som betyder, at Danmark kan opretholde den høje forbrugerbeskyttelse i dansk lovgivning. Regeringen arbejder intensivt for at opnå et kompromis, som ikke vil medføre en svækkelse af de danske regler.*

*Forslaget forventes at medføre statsfinansielle konsekvenser i form af ekstra ressourcer til de håndhævende myndigheder. Det vurderes, at forslaget om bl.a. nye oplysningsforpligtelser for onlinemarkedspladser samt muligheden for at forbrugerne kan gøre krav gældende over for producenten, vil medføre nye – om end begrænsede - administrative byrder for disse virksomheder.*

*Regeringen er overordnet set positiv over for, at sanktioner pålægges mere ensartet i EU, og at de har en mærkbar og forebyggende effekt, men er som udgangspunkt skeptisk over for, at medlemsstaterne forpligtes til at fastsætte et niveau for bøder, uden at kunne tilpasse det til det øvrige nationale strafniveau. Direktivforslagets sanktionsbestemmelser er imidlertid afgrænset til særlige situationer og er ikke til hinder for, at bøder, der pålægges i medfør af forslaget, kan tilpasses til det nationale bødeniveau, så længe den maksimale bødestørrelse mindst svarer til en nærmere bestemt procentdel af virksomhedens omsætning. Regeringen finder det samtidig positivt, at forslagets fælles kriterier for pålæggelse af sanktioner er vejledende.*

*Regeringen er overordnet set positiv over for, at sanktioner pålægges mere ensartet i EU, og at de har en mærkbar og forebyggende effekt men er som udgangspunkt skeptisk over for, at medlemsstaterne forpligtes til at fastsætte et niveau for bøder, uden at kunne tilpasse dette til det øvrige nationale strafniveau. Direktivforslagets sanktionsbestemmelser er dog ikke til hinder for, at bøder, der pålægges i medfør af forslaget, kan tilpasses det nationale bødeniveau. Regeringen finder det også positivt at forslagets fælles kriterier for pålæggelse af bøder er vejledende.*

*Regeringen lægger vægt på, at eventuelle regler om erstatning og adgang til at et ophæve køb og få pengene tilbage er i overensstemmelse med dansk rets gældende regler, da forbrugeren allerede efter disse er sikret en retstilling, fsva.*

*tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har udøvet urimelig handelspraksis, fx ved at give urigtige eller vildledende oplysninger.*

*Endelig stiller regeringen sig skeptisk over for behovet for regulering på området for produkter, som umiddelbart markedsføres som identiske i forskellige medlemsstater, mens som i forhold til sammensætning og karakteristika er forskellige (Dual Quality of products).*

## 2. Baggrund

I 2017 gennemførte Kommissionen et ”fitness check” (REFIT) af EU’s forbruger- og markedsføringslovgivning. Fitness tjekket omfattede seks direktiver<sup>1</sup>, og formålet var at vurdere, om disse direktiver virker efter hensigten og ikke medfører utilsigtede konsekvenser.

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF samt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU’s forbrugerbeskyttelsesregler, KOM (2018) 185 final, herefter *ændringsdirektivet* er en opfølgning på både fitness tjekket og evalueringen, som blev offentliggjort den 23. maj 2017.

Kommissionen konkluderede, at de fire direktiver, der er omfattet af direktivforslaget, overordnet set virker efter hensigten, men at der er behov for en mere effektiv håndhævelse af reglerne samt for at modernisere reglerne i overensstemmelse med den digitale udvikling.

Kommissionens ønske om at sikre en mere effektiv håndhævelse af EU’s forbrugerrettede lovgivning er fremkommet på baggrund af flere eksempler på udbredte grænseoverskridende overtrædelser af EU’s forbrugerlovgivning, som f.eks. sagen om bilproducenters snyd med bilemissioner (Dieselgate) og masseaflysninger af flyafgange i sommeren 2017.

Forslaget er oversendt til Rådet i dansk sprogversion den 26. april 2018. Forslaget er fremsat med hjemmel i TEUF artikel 114 og 169 og skal behandles efter den almindelige lovgivningsprocedure i TEUF artikel 294. Rådet træffer afgørelse med kvalificeret flertal.

## 3. Formål og indhold

Formålet med forslaget er at sikre bedre håndhævelse og modernisere EU’s forbrugerbeskyttelsesregler ved at ændre fire EU-direktiver, der beskytter forbrugernes økonomiske interesser.

I det følgende gennemgås de centrale elementer i Kommissionens forslag.

<sup>1</sup> Direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF), Direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (98/6/EF), Direktivet for vildledende og sammenlignende reklame (2006/114/EF), Direktivet om søgsmål med påstand om forbud på området for beskyttelse af forbrugernes interesser (2009/22/EF), Direktivet om forbrugerkøb (1999/44/EF) og Direktivet om urimelige kontraktregler (93/13/EØF).

### 3.1 Ændringer i direktivet om urimelig handelspraksis

For det første foreslås det, at medlemsstaterne gives adgang til at indføre bestemmelser til beskyttelse af forbrugernes legitime interesse vedrørende særlig aggressive eller vildledende former for markedsføring i forbindelse med uønskede besøg i forbrugerens hjem eller kommercielle udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne. Medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om eventuelle nationale bestemmelser.

For det andet foreslår Kommissionen i forbindelse med opfordring til køb, at klagebehandlingspolitik ikke længere skal betragtes som en væsentlig information, da disse oplysninger er mest relevante i fasen forud for køb.

For det tredje foreslås det endvidere, for at styrke forbrugerbeskyttelse og øge forbrugerens håndhævelse af reglerne, at medlemsstaterne skal sikre, at forbrugere kan ophæve en kontrakt eller kræve erstatning for virksomheders urimelige handelspraksis. Handelspraksis er alle aktiviteter i forbindelse med salg af en vare eller tjenesteydelse. Med forslaget vil EU-Kommissionen styrke forbrugerbeskyttelsen og håndhævelsen af reglerne. Dels ved at sikre at forbrugerne kan rette krav om erstatning direkte mod producenten eller andre tidligere led. Dels ved at sikre forbrugerne ret til at hæve en kontrakt om en tjenesteydelse, som følge af en erhvervsdrivendes urimelige handelspraksis. Tjenesteydelser er ikke omfattet og forbrugernes adgang til at ophæve et køb i forbindelse med at tjenesteydelser er ikke reguleret på EU-niveau.

For det fjerde, for så vidt angår gennemsigtighed på onlinemarkedspladser, foreslår Kommissionen, at det skal fremgå tydeligt for en forbruger om tredjepart har betalt for "bedre placering" i et søgeresultat. Den foreslåede bestemmelse omfatter både de tilfælde, hvor tredjeparter betaler for en højere placering og de tilfælde, hvor tredjeparter betaler for at blive vist i søgeresultatet.

For det femte og sidste foreslås det, at produkter af forskellig kvalitet (dual quality) som umiddelbart markedsføres som værende det samme produkt (samme brand) i to eller flere forskellige medlemsstater, skal kunne blive betragtet som en vildledende handelspraksis. Der kan f.eks. være tale om markedsføring af umiddelbart det samme produkt/brand, men hvor produktets sammensætning eller karakteristika er forskellig i de forskellige medlemsstater.

### 3.2 Ændringer i forbrugerrettighedsdirektivet

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder regler om aftaler, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger. Direktivet vedrører hovedsagligt, hvilke oplysninger den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren i forbindelse med køb af varer og tjenesteydelser.

Derudover indeholder direktivet regler om forbrugerens fortrydelsesret, leveringen og risikoens overgang.

Det foreslås for det første, at direktivets anvendelsesområde udvides til også at omfatte aftaler om digitalt indhold og digitale tjenesteydelser, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller personoplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende. Disse aftaler foreslås omfattet for at sikre sammenhæng med direktivforslaget om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold (KOM (2015) 634 endelig), hvorefter sådanne aftaler underlægges den samme mangelsbedømmelse, og forbrugeren gives samme misligholdelsesbeføjelser, som hvis forbrugeren havde købt det digitale indhold eller den digitale tjenesteydelse med penge.

Definitionerne og oplysningsforpligtelserne foreslås for det andet tilpasset, så de stemmer overens med det udvidede anvendelsesområde, f.eks. foreslås det, at der indføres supplerende definitioner af digitalt indhold og digitale tjenester i overensstemmelse med definitionerne i direktivforslaget om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold. Samt at erhvervsdrivende skal oplyse om det digitale indhold eller den digitale tjenestes funktionalitet, herunder tekniske *beskyttelsesforanstaltninger og interoperabilitet med hardware og software*.

*Det foreslås for det tredje, at reglen om, at forbrugeren skal give udtrykkeligt samtykke til, at en tjenesteydelse kan gennemføres øjeblikkeligt, kun skal gælde for tjenesteydelser, som forbrugeren har betalt for med penge.*

*Det foreslås for det fjerde, at den erhvervsdrivende må anvende andre online kommunikationsformer, hvor forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende, som alternativ til e-mail, samt at fjerne den erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse sit eventuelle faxnummer.*

*For det femte foreslås, at erhvervsdrivende ikke længere skal være forpligtede til at udlevere en standardfortrydelsesformular<sup>2</sup>, hvis aftalen indgås ved hjælp af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset tid eller plads til at formidle oplysninger, f.eks. telefonopkald.*

*Det foreslås for det sjette, at der introduceres en forpligtelse for online markedspladser til at give forbrugeren yderligere oplysninger i forbindelse med aftaler, der er indgået på online markedspladser.*

*Før forbrugeren bindes af en aftale, der er indgået på en online markedsplads, foreslås det, at forbrugeren skal have oplysning om:*

- a. de vigtigste parametre for, hvordan de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af sin søgning på onlinemarkedspladsen, rangordnes,
- b. hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ej, på grundlag af den pågældende tredjeparts erklæring til onlinemarkedspladsen,

---

<sup>2</sup> Direktivets bilag 1

- c. hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra Unionens forbrugerlovgivning gælder for den aftale, der indgås, eller ej, og
- d. hvis aftalen indgås med en erhvervsdrivende, hvilken erhvervsdrivende, der er ansvarlig for at sikre forbrugerrettigheder hidrørende fra Unionens forbrugerlovgivning i forbindelse med aftalen. Dette krav berører ikke det ansvar, som onlinemarkedspladsen måtte have eller måtte påtage sig med hensyn til specifikke elementer i aftalen.

Direktivforslaget indeholder *desuden* to bestemmelser, der har til formål at lette byrder for de erhvervsdrivende:

- a. Når forbrugeren anvender sin ret til at fortryde et køb, foreslås det, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde købesummen, indtil den erhvervsdrivende har fået varen retur, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt selv at hente varen.
- b. I forhold til den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten foreslås, at den erhvervsdrivendes forpligtelses til at overholde reglerne i persondataforordningen og i direktivforslaget om levering af digitalt indhold skal fremgå af direktivet.

Det foreslås tilmed, at forbrugerens ret til at returnere brugte varer ophæves. Som konsekvens heraf foreslås det, at forbrugeren ikke skal kunne fortryde aftaler om levering af varer, hvis forbrugeren har anvendt varen udover, hvad der er nødvendigt til at fastslå varens art, egenskaber og den måde, varen fungerer på.

I forhold til forbrugerens udøvelse af fortrydelsesretten foreslås, at forbrugeren skal afstå fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste efter aftalens ophør.

### 3.3 Sanktioner

I direktivforslaget foreslås det, at der indsættes nye identiske bestemmelser om sanktioner i de fire direktiver, der foreslås ændret. Med forslaget ønsker Kommissionen at sikre en mere sammenhængende anvendelse af sanktioner *på* forbrugerområdet i EU.

Det foreslås, at medlemsstaterne skal fastsætte regler nationalt vedrørende sanktioner og træffe alle de fornødne foranstaltninger for at sikre, at sanktionerne gennemføres. Sanktionerne skal være effektive og stå i rimeligt forhold til overtrædelsens grovhed og have afskrækkende virkning.

Dernæst foreslås det at indføre en række kriterier, som myndigheder og domstole kan lægge vægt på, når de skal vurdere, hvorvidt der skal pålægges en sanktion for overtrædelse af et af direktiverne samt niveauet herfor.

De foreslåede kriterier er følgende:

- a. arten, grovheden og varigheden af overtrædelsens tidsmæssige virkninger
- b. antallet af berørte forbrugere, herunder forbrugere i en anden/andre medlemsstat(er)
- c. eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
- d. hvis det er relevant, hvorvidt overtrædelsen blev begået forsætligt eller uagtsomt
- e. den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
- f. opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen
- g. andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.

Listen vejledende og er ikke-udtømmende, hvilket betyder, at myndighederne og domstolene også kan lægge vægt på andre kriterier, end dem der fremgår af listen.

Når størrelsen af en bøde skal fastlægges, foreslås det, at der skal tages højde for den erhvervsdrivendes årlige omsætning, nettofortjeneste samt for bøder, som den erhvervsdrivende er blevet pålagt for samme overtrædelse i andre medlemsstater.

Derudover foreslås det, at det skal være muligt at pålægge bøder med en størrelse på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater, for:

1. "udbredte overtrædelser", der gælder overtrædelser i mindst tre af EU's medlemsstater, og
2. "udbredte overtrædelser med EU-dimension", der gælder overtrædelser i mindst 2/3 af medlemsstaterne, der tilsammen tegner sig for mindst 2/3 af unionens befolkning. Overtrædelserne er defineret i forordning 2017/2394 om forbrugerbeskyttelsessamarbejde.

Det foreslås, at medlemsstaterne skal tage hensyn til forbrugernes generelle interesser, når indtjeningen fra bøder skal fordeles.

Det foreslås tilmed, at medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om deres nationale regler om sanktioner.

#### 4. Europa-Parlamentets udtalelser

Sagen behandles i Europa-Parlamentets udvalg om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (IMCO-udvalget). Ordføreren Daniel Dalton (UK) fra ECR-gruppen har fremlagt en betænkning, som blev behandlet i IMCO-

udvalget den 22. januar 2019. Det relevante forslag fra Europa-Parlamentet, der har foranlediget en ny forelæggelse, er blevet foreslået efter Europa-Parlamentets udtalelser.

## 5. Nærhedsprincippet

Regeringen vurderer, at forslaget er i overensstemmelse med nærhedsprincippet. Det er både byrdefuldt for virksomheder og svært for forbrugere at kende til 28 forskellige nationale forbrugerregelsæt. For at sikre et velfungerende indre marked og digitalt indre marked, der giver både forbrugere og erhvervsdrivende tillid til at købe og sælge på tværs af grænser, bakker regeringen op om Kommissions holdning om, at det er nødvendigt at fastsætte harmoniserede forbrugerregler.

## 6. Gældende dansk ret

### 6.1 Markedsføringsloven

Markedsføringsloven gælder for en virksomheds handelspraksis, dvs. alle aktiviteter i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser. Herunder når en virksomhed annoncerer, reklamerer, brander sig eller giver forbrugeren rådgivning om virksomhedens produkter.

#### *God markedsføringsskik og god erhvervsskik*

Markedsføringsloven indeholder en bestemmelse om, at erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensynstagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser. Bestemmelsen gælder i forhold mellem erhvervsdrivende og forbrugere, hvor der ikke sker en påvirkning af forbrugernes økonomiske interesser. Herudover gælder bestemmelsen i forhold mellem erhvervsdrivende og forbrugere, såfremt den pågældende handelspraksis samtidig strider mod hensyn vedrørende smag og anstændighed, sikkerhed, sundhed eller andre hensyn, der ikke tilsigter at varetage forbrugernes økonomiske interesser, eller den pågældende handelspraksis er reguleret af aftaleretten. Det gælder f.eks. urimelige kontraktvilkår, hvor den erhvervsdrivende ensidigt forrykker balancen i forholdet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

Af markedsføringsloven fremgår det yderligere, at en erhvervsdrivende skal udvise god erhvervsskik i sin handelspraksis over for forbrugerne. Denne bestemmelse gælder i forhold, hvor forbrugernes økonomiske interesser påvirkes.

En erhvervsdrivendes overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder forbrugeraftaleloven og købeloven, vil som udgangspunkt være i strid med enten god markedsføringsskik eller god erhvervsskik over for forbrugerne.



### *Vildledende handlinger og udeladelser*

Efter markedsføringsloven må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren. Det fremgår af Kommissionens guide om gennemførelse og anvendelse af direktivet om urimelig handelspraksis, at det kan være en vildledende handling, såfremt produkter af samme mærke umiddelbart markedsføres som værende identiske, mens deres sammensætning eller karakteristika adskiller sig i de forskellige medlemsstater.

### *Oplysningsforpligtelser*

Markedsføringsloven indeholder en oplysningsregel, der pålægger erhvervsdrivende altid at oplyse om en række specifikke informationer i forbindelse med købsopfordringer.

Der stilles tre betingelser for, at der foreligger en købsopfordring. For det første skal produktets karakteristika oplyses. For det andet skal produktets pris oplyses. For det tredje er det en betingelse, at disse to oplysninger sætter forbrugeren i stand til at foretage et køb eller beslutte sig for at foretage et køb. Når der er tale om en købsopfordring, skal der bl.a. oplyses om klagesagsbehandling, fortrydelsesret, afbestillingsret eller returret.

### *Skjult markedsføring*

Loven forbyder bl.a. anvendelse af redaktionelt indhold i medierne til at promovere et produkt, hvor en erhvervsdrivende har betalt for en sådan reklame, uden at dette fremgår tydeligt af indholdet eller af billeder eller lyd, som tydeligt kan identificeres af forbrugeren (product placement).

### *Erstatning ved overtrædelse af markedsføringsreglerne*

Af markedsføringsloven, fremgår, at handlinger i strid med markedsføringsloven er erstatningspådragende i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Sag om erstatning kan efter markedsføringslovens anlægges af enhver med retlig interesse.

Bestemmelsen giver erhvervs- og forbrugerorganisationer søgsmålskompetence i sager om overtrædelse af markedsføringslovgivningen. Herudover kan Forbrugerombudsmanden på begæring anlægge sag om erstatning. Har flere forbrugere i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i loven ensartede krav på erstatning, kan Forbrugerombudsmanden på begæring indbringe kravene under et.

Det fremgår af forarbejderne til markedsføringsloven, at bestemmelsen om erstatningsansvar navnlig er af betydning for de erhvervsdrivende. Efter almindelige erstatningsregler skal skadelidte bevise, at vedkommende har lidt et tab. Kravene til dette bevis er imidlertid ikke fastsat i lovgivningen. Det er tilstrækkeligt, at et tab kan sandsynliggøres.

### *Straf og bødeudmåling*

Det følger af markedsføringsloven at følgende overtrædelser kan straffes med bøde: overtrædelse af bestemmelserne om vildledende handlinger, vildledende udeladelser, aggressiv handelspraksis, uanmodet henvendelse, handelspraksis rettet mod børn og unge, prisoplysninger, faktureringspligt, væsentlige gebyrændringer, markedsføring af kreditaftaler og boligkreditaftaler, vildledende og utilbørlig handelspraksis mellem erhvervsdrivende og sammenlignende reklame.

I forbindelse med strafudmålingen skal der lægges vægt på overtrædelsens grovhed, omfang og den tilsigtede økonomiske gevinst. Overtrædelser, der er enten grove, bevidste eller gentagne, bør straffes med bøder, der har en sådan størrelse, at de har en reel præventiv effekt. I forhold til den tilsigtede økonomiske gevinst ved overtrædelsen, har det dog i praksis vist sig, at det som regel er umuligt at føre noget bevis herfor. Det skyldes, at bedømmelsen af den faktiske økonomiske effekt af et markedsføringstiltag i almindelighed er særdeles usikker.

Der er også eksempler på sager, hvor der i bødeudmålingen er lagt vægt på en virksomheds indtjening. Det gælder f.eks. i Østre Landsrets dom fra 26. april 2018 i sagen vedrørende Totalkredit A/S for vildledende markedsføring.

## **6.2 Forbrugeraftaleloven**

Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbrugeraftaler, og erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på at indgå en forbrugeraftale.

Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

### *Oplysningsforpligtelser*

Forbrugeraftaleloven indeholder bestemmelser om, hvilke oplysninger forbrugeren skal have, inden der indgås en aftale om en vare eller en tjenesteydelse.

Hvis aftalen er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved fjernsalg, eksempelvis online, skal forbrugeren bl.a. have oplysning om varens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet og den

fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, samt eventuelle telefon- og faxnumre og e-mailadresse, oplysninger om fortrydelsesretten og hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt indhold og hvor det er relevant, det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software, i henhold til hvad den erhvervsdrivende med rimelighed burde have vidst.

### *Fortrydelsesret*

Ifølge forbrugerftaleloven, har forbrugeren som udgangspunkt 14-dages fortrydelsesret ved aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg.

Hvis forbrugeren fortryder en aftale om køb af en vare eller en tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, som den erhvervsdrivende har modtaget fra forbrugeren. Tilbagebetalingen skal ske uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget besked om, at forbrugeren ønsker at fortryde aftalen. Af loven fremgår det imidlertid, at den erhvervsdrivende kan tilbageholde beløbet, indtil den erhvervsdrivende har modtaget varen retur, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret. Bestemmelsen finder ikke anvendelse, hvis den erhvervsdrivende selv har tilbudt at afhente varen.

Det fremgår af forbrugerftaleloven, at forbrugeren, i forbindelse med udøvelsen af fortrydelsesretten, kun hæfter for eventuel forringelse af vares værdi, som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå vares art, egenskaber og den måde, den fungerer på.

### *Uanmodet henvendelse*

Forbrugerftaleloven indeholder et generelt forbud mod, at erhvervsdrivende retter uanmodet henvendelse til forbrugere.

Af bestemmelsens fremgår, at erhvervsdrivende ikke må rette telefonisk eller personlig henvendelse til forbrugere med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af et tilbud om indgåelse af en aftale. Henvendelsen må hverken ske på forbrugers bopæl, arbejdsplads eller andre steder, hvortil der ikke almindelig adgang, f.eks. offentlige institutioner. Erhvervsdrivende må gerne rette henvendelse til en forbruger, hvis forbrugeren har anmodet herom på forhånd.

Forbuddet gælder ikke telefoniske henvendelser om:

1. bestilling af bøger,
2. tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
3. formidling af forsikringsaftaler og
4. tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport.

Undtagelserne er begrundet i udbredelsen af et almindeligt informationsniveau og en samfundsmæssig interesse i køb af de pågældende ydelser.

### **6.3 Aftaleloven**

#### *Aftalelovens generalklausul*

I følge aftaleloven kan en aftale ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Ved vurderingen heraf, skal der tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder. Denne bestemmelse betegnes ofte som aftalelovens generalklausul og finder anvendelse for alle aftaler.

#### *Særligt for forbrugeraftaler*

Aftaleloven indeholder herudover særlige regler, der kun finder anvendelse for forbrugeraftaler.

Det fremgår, at hvis der opstår tvivl om forståelsen af en aftale, og det pågældende aftalevilkår ikke har været genstand for individuel forhandling, skal vilkåret fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Et aftalevilkår har ikke været genstand for individuel forhandling, hvis det er udarbejdet ensidigt af den erhvervsdrivende, og forbrugeren ikke har haft nogen indflydelse på indholdet. Dette vil navnlig være tilfældet for standardvilkår. Bestemmelsen fastslår, at hvis sådanne aftalevilkår er uklare, skal det fortolkes på den måde, der er mest gunstig for forbrugeren.

Generalklausulen finder også anvendelse for forbrugeraftaler. Hvis et aftalevilkår i en samlet aftale vil medføre en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren, kan vilkåret således ændres eller tilsidesættes. For forbrugeraftaler gælder det særlige, at forbrugeren kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis det er muligt. Der kan således kun ske ændring eller tilsidesættelse af andre vilkår i aftalen end det urimelige, hvis disse ikke kan adskilles.

Efter generalklausulen kan domstolene ved bedømmelsen af, om et aftalevilkår er urimeligt tage hensyn til alle senere indtrufne omstændigheder i parternes forhold. Ved forbrugeraftaler kan der imidlertid ikke tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder, hvis de er til skade for forbrugeren.

### **6.4 Købeloven**

Købeloven indeholder særlige regler for forbruger køb.

Hvis en forbruger har købt en vare, der er mangelfuld, tillægges forbrugeren en række misligholdelsesbeføjelser, som forbrugeren kan anvende over for den erhvervsdrivende.

### *Mangelsbedømmelsen*

Ifølge loven skal varen stemme overens med aftalen. Hvis varen ikke stemmer overens med aftalen, er varen mangelfuld. Hvis andet ikke følger af parternes aftale, skal varen desuden have en sådan holdbarhed og øvrige egenskaber samt emballering, som køberen med rimelighed kan forvente. Ved vurderingen heraf, lægges der vægt på varens karakter og forholdene i øvrigt. Herudover skal varen bl.a. være egnet til de formål, som varer af samme type sædvanligvis anvendes til, samt til forbrugeren særlige formål, hvis sælgeren har bestyrket forbrugeren forventning herom.

En vare er tilmed mangelfuld, hvis den ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller hvis sælgeren ved køkets afslutning har givet forbrugeren urigtige eller vildledende oplysninger. Det samme gælder, hvis der er givet oplysninger på varens indpakning, i annoncer eller i andre meddelelser. Varen kan dog ikke anses som mangelfuld, hvis oplysningerne ikke kan antages at have haft betydning for forbrugeren bedømmelse af varen. Varen er også mangelfuld, hvis sælgeren har forsømt at give forbrugeren oplysning om forhold, der har betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og hvis genstanden i øvrigt er af ringere beskaffenhed end den ifølge aftalen eller de foreliggende omstændigheder skulle være.

### *Forbrugeren misligholdelsesbeføjelser i tilfælde af mangler*

Såfremt der er en mangel ved varen, har forbrugeren som udgangspunkt ret til afhjælpning, omlevering, passende afslag i købesummen, eller – hvis man ikke er uvæsentlig – en ophævelse af købet. Afhjælpning eller omlevering kan dog ikke kræves, hvis gennemførelse af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger. Hvis den erhvervsdrivende tilbyder afhjælpning eller omlevering, kan forbrugeren ikke kræve et passende afslag eller en ophævelse af købet.

Hvis forbrugeren har lidt et tab som følge af, at en vare er mangelfuld, kan forbrugeren tilmed kræve skadeserstatning, hvis:

1) sælgeren har handlet i strid med almindelige hæderlighed, 2) sælgeren har givet køberen vildledende oplysninger, 3) sælgeren har forsømt at oplyse forbrugeren om en mangel, som sælgeren kendte eller burde kende til, 4) hvis varen mangler egenskaber, der må anses for tilsikrede eller 5) hvis manglen er forårsaget ved sælgerens forsømmelse efter indgåelsen af købet.

Hvis den købte vare er bestemt efter art (dvs. varer, der eksisterer en flerhed af i modsætning til f.eks. en specifik, brugt bil), er den erhvervsdrivende

forpligtet til at betale skadeserstatning, selvom den erhvervsdrivende er uden skyld, medmindre det som følge af helt ekstraordinære begivenheder er blevet umuligt for sælgeren, at levere varen i mangelfri stand (force majeure).

### **6.5 Dansk rets almindelige erstatningsretlige betingelser**

Den, der som følge af en andens handlinger eller undladelser er blevet udsat for skade og derved har lidt et økonomisk tab, kan i overensstemmelse med dansk rets almindelige principper om erstatning uden for kontrakt rette et erstatningskrav mod den, der har forvoldt skaden.

Det er en forudsætning for at ifalde et erstatningsansvar, at det fornødne ansvarsgrundlag er til stede.

Dansk rets almindelige ansvarsgrundlag er culpa. Det vil sige, at der indtræder ansvar for en skade, som forvoldes ved en forsætlig eller uagtsomt handling eller undladelse. Det almindelige culpaansvar er i en række tilfælde fraveget i særlovgivningen, f.eks. i færdselsloven, hvor der gælder et objektivt ansvar for føreren af motorkøretøjer ved trafikskader.

Det er endvidere en betingelse for at ifalde et erstatningsansvar, at der er årsagssammenhæng (kausalitet) mellem den indtrådte skade og det ansvarspådragende forhold. Den skadevoldende handling skal være årsag til skadens indtræden. Herudover forudsætter et erstatningsansvar, at skaden er en påregnelig (adækvat) følge af den skadevoldende handling. Skader, der er helt atypiske og tilfældige i forhold til den risiko, som blev fremkaldt ved den skadevoldende handling, falder normalt uden for erstatningspligten.

### **6.6 Prismærkningsbekendtgørelsen**

Bekendtgørelsen stiller krav til indholdet af prisoplysninger i reklamer og andet markedsføringsmateriale. Erhvervsdrivende, der udbyder varer til forbrugere i salgslokalet eller hvor varen i øvrigt udstilles til salg, skal oplyse om både salgspris og enhedspris for den udbudte vare eller varemængde i overensstemmelse med en række bestemmelser i bekendtgørelsen. Ved enhedspris forstås den endelige pris for måleenheden et kilogram, en liter, en meter, en kvadratmeter eller en kubikmeter eller anden. Overtrædelse af bestemmelsen kan straffes med bøde.

### **6.7. Lov om videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer**

Lov nr. 458 af 23. maj 2007 om videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer fastsætter, at billetter til kultur- og idrætsarrangementer i Danmark ikke må udbydes eller videresælges til et højere beløb, end billetterne oprindeligt er erhvervet for, medmindre der

foreligger en aftale med arrangøren. Loven fastsætter endvidere, at det beløb, som en billet oprindeligt er erhvervet for, foruden selve billetprisen kan omfatte eventuelle administrationsgebyrer. Herudover kan andre udgifter forbundet med erhvervelsen inkluderes i videresalgsprisen.

Af bemærkningerne til lovforslaget fremgår det, at baggrunden for lovforslaget bl.a. er at forebygge systematisk og professionelt opkøb af billetter til kultur- og idrætsarrangementer med henblik på videresalg, da sådanne aktiviteter indebærer, at markedet støvsuges for billetter. Det betyder, at forbrugerne ikke kan købe billetter til kulturelle arrangementer via de almindelige kanaler, men tvinges til at betale overpriser på det uautoriserede marked.

I bemærkningerne til lovforslaget præciseres det endvidere, at der med kultur- og idrætsarrangementer menes koncerter, teaterforestillinger, festivaler, filmforevisninger og lignende kulturelle aktiviteter samt alle typer af idrætsbegivenheder. Arrangementerne kan være offentlige eller lukkede, herunder fx lukkede forevisninger af film for anmeldere.

## **7. Konsekvenser**

### *Lovgivningsmæssige konsekvenser*

Der vil skulle laves lovgivningsmæssige ændringer i følgende lovgivning:

#### **7.1 Markedsføringsloven**

Det foreliggende direktivforslag må, såfremt det vedtages i sin foreliggende form, forventes at medføre behov for ændringer i markedsføringsloven, navnlig i forhold til markedsføringslovens regler om vildledende handlinger, vildledende udeladelser samt bilag 1 til markedsføringsloven. Bilag 1 er en liste over handlinger, der altid anses for vildledende, og som derfor er forbudte.

Forslaget oplægger også medlemslandene at sikre, at forbrugerne kan ophæve en kontrakt eller kræve erstatning for virksomheders urimelige handelspraksis. I Danmark har forbrugerne i dag adgang til i nogle situationer at ophæve en kontrakt efter reglerne i købeloven og aftaleloven. Vi har således allerede regler i Danmark, der har til formål at sikre forbrugerne i aftaler, der indgås med erhvervsdrivende. Det er også muligt for forbrugerne at kræve erstatning for overtrædelser af markedsføringsloven, hvis dansk rets almindelige erstatningsbetingelser er opfyldt. Det er eksempelvis, at der skal være lidt et tab. Det fremgår af markedsføringsloven, som fastsætter rammerne og sikrer forbrugerne. Direktivforslaget kan betyde, at der skal fastsættes nærmere regler.

#### **7.2 Forbrugerftaleloven**

Forslaget vil også medføre behov for ændringer i forbrugeraftaleloven. For det første vil forslaget medføre, at forbrugeraftaleloven også skal finde anvendelse på aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenesteydelser, hvor forbrugeren ikke betaler med penge, men i stedet stiller persondata til rådighed. For det andet vil det være nødvendigt at ændre lovens bestemmelser om den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser. For det tredje kan det forventes at være nødvendigt at revidere de nationale regler om uanmodet henvendelse, da de har et bredere anvendelsesområde, end der lægges op til i direktivforslaget, der regulerer uanmodet henvendelser på forbrugers bopæl og kommercielle udflugter.

Forslaget vil også medføre, at der i dansk ret skal indføres regler om, hvilke oplysninger forbrugeren skal have i forbindelse med aftaler, der indgås på online markedspladser.

Herudover skal reglerne i sanktionsbestemmelsen indføres. Bestemmelsen indfører bl.a. en række vejledende kriterier for pålæggelse af sanktioner og sanktionernes størrelse, samt et bødeloft for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension.

### ***7.3 Prismærkningsbekendtgørelsen***

Endvidere vil forslaget medføre ændringer i prismærkningsbekendtgørelsen, idet forslaget oplister en række kriterier, der skal indgå ved vurdering og udmåling af straffens størrelse for overtrædelse af reglerne i direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer, der er implementeret i prismærkningsbekendtgørelsen

### ***7.4 Lov om videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer***

Europa-Parlamentet har meget sent i forhandlingsprocessen fremsat et kompromisforslag til et oprindeligt ændringsforslag fra Parlamentet om videresalg af billetter til overpris. Europa-Parlamentets kompromistekst og ændringsforslag om videresalg af billetter vil i vid udstrækning lovliggøre videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer med fortjeneste i Danmark, selvom hensigten er, at øge forbrugerbeskyttelsen på området på tværs af EU. Europa-Parlamentets tekstforslag på området er derfor stærkt problematisk set med danske øjne, da et sådant udbud og videresalg i dag er ulovligt og strafbart i Danmark. Det er derfor vurderingen, at forslaget vil svække den høje forbrugerbeskyttelse i Danmark på dette område, da de danske lovregler på området vil skulle ændres og tilpasses de nye europæiske regler, hvis graden af forbrugerbeskyttelse vil blive lavere end de nuværende danske regler.

*Statsfinansielle konsekvenser*



Forslaget forventes at medføre statsfinansielle konsekvenser i form af ekstra ressourcer til de håndhævende myndigheder. Dette forventes afholdt inden for egen ramme.

#### *Erhvervsøkonomiske konsekvenser*

Forslaget lægger op til at afskaffe bl.a. reglerne om forbrugernes returret for brugte varer og forbrugernes ret til tilbagebetaling af købesummen inden den erhvervsdrivende har modtaget den returnerede vare. Det vil reducere de administrative byrder. Særligt SMV'er forventes at opleve en lettelse i de administrative byrder. Forslaget vil omvendt medføre nye administrative byrder i form af nye oplysningsforpligtelser på onlinemarkedspladser.

#### *Andre konsekvenser og beskyttelsesniveauet*

Det forventes, at initiativerne i forslaget vil føre til bedre beskyttelse af danske forbrugere, der køber ind i andre europæiske lande og mere lige konkurrencevilkår for virksomheder, dvs. et mere velfungerende indre marked. Initiativerne kan desuden være med til at sikre bedre beskyttelse af forbrugerne, når de handler online.

Det vurderes imidlertid, at Europa-Parlamentets kompromistekst og ændringsforslag om videresalg af billetter vil svække den høje forbrugerbeskyttelse i Danmark på dette område ved i vid udstrækning at lovliggøre udbud og videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer med fortjeneste i Danmark.

## **8 Høring**

Europa-Kommissionens forslag blev sendt i høring i specialudvalget for Konkurrenceevne, Vækst og Forbrugerspørgsmål den 12. april 2018 med frist for høringssvar den 20. april 2018.

Der er modtaget høringssvar fra Dansk Erhverv, Dansk Industri, FDIH, Finans Danmark, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet TÆNK, Forsikring & Pension og Landbrug & Fødevarer.

*Bemærkninger til de foreslåede til ændringer i direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis*

*Vildledende handelspraksis i forbindelse med dørsalg og salgsudflugter*

Dansk Erhverv og Forbrugerombudsmanden bakker op om den foreslåede ændring vedrørende vildledende handelspraksis i forbindelse med dørsalg og salgsudflugter

*"Dual quality of products"*

Dansk Erhverv, DI og Landbrug & Fødevarer er imod forslaget om at lade de markedsføringsretlige regler gælde for dual quality of products.

Dansk Erhverv og DI mener, at der kan være flere legitime årsager til geografisk produktvariation. En ændring af direktivet om urimelig handelspraksis er ikke den bedste vej frem i forhold til "dual quality". En bedre håndhævelse af de eksisterende regler er en mere hensigtsmæssig måde at løse udfordringerne på.

DI påpeger desuden, at ændringer af direktivet om urimelig handelspraksis i forhold til "dual quality" ikke er medtaget i konsekvensanalysen af "New Deal for Consumers", og hverken "fødevarekvalitet" eller "væsentlig forskel" defineres på EU-plan og skaber derved juridiske udfordringer til konkurrencemæssige og internationale handelsmæssige bekymringer, og det kan begrænse friheden til at drive forretning og udvikle opskrifter.

Landbrug & Fødevarer påpeger, at der allerede eksisterer et omfattende EU-regelsæt om mærkning og markedsføring af fødevarer. I det omfang der er tale om svindel, svigagtig praksis eller vildledning af forbrugere, er dette allerede omfattet af lovgivning og sanktioner. Den foreslåede tilføjelse giver således ikke yderligere beskyttelse af forbrugerne, men vil alene gøre det mere kompliceret for virksomheder at efterleve lovgivningen, og kan medføre både øgede administrative byrde og negative økonomiske konsekvenser for fødevarevirksomheder. Der er en risiko for, at regler om markedsføring af fødevarer på det indre marked bliver unødigt restriktive. Landbrug & Fødevarer mener på den baggrund, at regeringen bør lægge vægt på, at bestemmelsen fjernes fra forslaget.

Forbrugerombudsmanden oplyser, at der i Forbrugerombudsmandens administrative praksis ikke er identificeret et behov for den foreslåede tilføjelse i direktivet om, at det er vildledende at markedsføre et produkt som identisk med samme produkt som markedsføres i andre lande, hvis produktsammensætningen ikke er ens i alle medlemsstater. Desuden bemærkes, at den foreslåede tilføjelse på grund af sin kasuistiske karakter snarere hører hjemme i direktivets bilag I om særlige former for vildledende handelspraksis, der må anses for vildledende, end i en af direktivets hovedbestemmelser, der skal underkastes en konkret vurdering

#### *Færre informationsforpligtelser ved købsopfordringer*

DI støtter forslaget om at fjerne oplysningsforpligtelsen vedrørende klagemuligheder i forbindelse med købsopfordringer, idet denne oplysningsforpligtelse også fremgår af forbrugerrettighedsdirektivet. Der er således tale om fjernelse af en unødvendig administrativ byrde.

DI havde dog gerne set, at det fremsatte forslag havde indeholdt betydelige forslag til lempelser i oplysningskravene. Dette skyldes dels, at kravene i dag er meget omfattende for de erhvervsdrivende, og dels at Kommissionens egen

REFIT-analyse indikerer, at der er en direkte sammenhæng imellem mængden af oplysninger og forbrugernes evne til at forstå kontraktvilkår. Ifølge adfærdsteoretikere vil en målrettet reduktion i mængden af informationer resultere i mere aktive forbrugere, der træffer oplyste valg, hvilket bidrager til et velfungerende marked. DI anbefaler derfor Kommissionen såvel som andre aktører at se på muligheden for i højere grad at anvende greb fra adfærdsteorien med det sigte at basere kommende regulering på forbrugernes faktiske adfærd.

*Bemærkninger til de foreslåede ændringer i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder*

*Ændringer af fortrydelsesretten*

**Dansk Erhverv og DI** støtter den foreslåede ændring af forbrugerrettighedsdirektivet, således at det ikke længere skal være muligt for forbrugere at fortryde fjernsalgskøb, hvis varen er taget i brug.

**Dansk Erhverv og DI** støtter den foreslåede ændring af forbrugerrettighedsdirektivet, der medfører, at den erhvervsdrivende ikke kan pålægges at betale købesummen tilbage før, at varen er kommet retur.

**Forbrugerombudsmanden** påpeger, at forslaget giver den erhvervsdrivende mulighed for at tilbageholde købesummen mv., indtil den erhvervsdrivende har modtaget varen retur fra forbrugeren. Formålet med ændringen er, at den erhvervsdrivende skal have mulighed for at undersøge varen, inden købesummen mv. tilbagebetales. Forbrugerombudsmanden finder det hensigtsmæssigt, at det præciseres, hvor lang tid den erhvervsdrivende maksimalt har til at undersøge varen, f.eks. ved at præcisere, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen mv. senest 14 dage efter, at varen er modtaget retur.

**Forbrugerrådet TÆNK** beklager meget, at Kommissionen har valgt at foreslå undtagelser til forbrugernes ret til at fortryde inden 14 dage ved online salg. Forbrugerrådet TÆNK mener ikke, at Kommissionen har givet en klar begrundelse/ dokumentation for disse ændringer, og Forbrugerrådet Tænk har heller ikke set evidens for, at der er tale om et reelt problem. Forbrugerrådet TÆNK finder det desuden fejlagtigt at medtage et forslag, der forringer gældende forbrugerbeskyttelse, i et udspil, der angiveligt skal handle om at forbedre forbrugernes situation.

*Gratis digitale tjenester*

**Dansk Erhverv** er imod at udvide forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde til gratis digitale tjenester, idet der ikke betales for tjenesterne. Dansk Erhverv mener, at anvendelsen af gratis digitale tjenester skal håndteres via de persondataretlige regler, og at der opstår en

risiko for konkurrerende regelsæt mellem forbrugerrettighedsdirektivet og persondataforordningen, herunder om fortrydelse efter forbrugeraftaleloven er det samme som tilbagetrækning af samtykke efter de persondataretlige regler.

**DI** er skeptiske over for forslaget om at udvide direktivets anvendelsesområde til at omfatte ydelser, hvor der ikke er betalt et monetært beløb. DI påpeger i den forbindelse, at forbrugerne allerede med persondataforordningen får kontrol over alle deres personhenførbare data. De får hermed retten til at få data udleveret og slettet, og dermed de facto en fortrydelsesret på tjenester, der er betalt med persondata. DI påpeger, at det er vigtigt at undgå dobbeltregulering af området.

**Forbrugerombudsmanden** er enig i, at data er af stigende økonomisk værdi for virksomheder. Af den grund kan afgivelse af data ikke betragtes som omkostningsfrit for forbrugeren. Forbrugerombudsmanden støtter derfor, at direktivet anser afgivelse af data som betaling. Det er imidlertid Forbrugerombudsmandens opfattelse, at direktivforslaget er uklart på en række punkter, herunder særligt ift. hvornår afgivelse af data sidestilles med betaling, og hvornår det ikke gør, hvornår undtagelserne nævnt sidst i de foreslåede artikler 2, 16 og 18 finder anvendelse, samt hvordan fortrydelsesretten i praksis skal anvendes, hvor der er sket betaling med data.

Forbrugerombudsmanden finder desuden, at der kan rejses spørgsmål om, hvordan afgivelse af data som betaling for adgangen til tjenester hænger sammen med persondataforordningens betingelse om, at et samtykke til behandling af data skal være frivilligt.

**Forbrugerrådet TÆNK** mener det er positivt, at betaling med data ligestilles med anden betaling i forbindelse med forbrugerrettighedsdirektivet, i modsætning til nu, hvor det kun gælder ved betaling af penge. Forbrugerrådet Tænk er imidlertid kritisk over for, at det ikke gælder alle data, men kun persondata.

**Forsikring & Pension** påpeger, at det er vigtigt at få samspillet til andre regelsæt afklaret, særligt reglerne om databeskyttelse og behandlingsreglerne heri, således at der ikke er overlap mellem regelsættende, hvilket kan føre til større usikkerhed hos forbrugerne.

### *Online platforme*

**Dansk Erhverv** kan støtte den foreslåede ændring, der skal være med til at skabe øget gennemsigtighed ved handler, der sker via platforme. Det er vigtigt for forbrugerne, at det er tydeligt, hvem de handler med, når de køber et produkt via en platform. Dansk Erhverv støtter endvidere, at forbrugerne oplyses om situationer, hvor en virksomhed har betalt for en særligt fremtrædende placering i søgeresultatet.

**DI** kan generelt støtte de udvidede oplysningsforpligtelser for online platforme. DI mener, at det forekommer rimeligt, at forbrugerne skal gøres opmærksom på betalte online søgeresultater for at undgå skjult reklame. For at tjene det formål, mener **DI**, at det er uproportionalt, hvis bestemmelsen indebærer, at markedspladsen skal redegøre for andre parametre med betydning for, hvilken rækkefølge resultaterne præsenteres i ved hver søgning.

**Forbrugerombudsmanden** støtter forslaget vedrørende oplysningskrav i forbindelse med aftaler indgået på online markedspladser. Det fremgår imidlertid ikke af forslaget, hvordan oplysningerne skal gives. Det vil være hensigtsmæssigt, at oplysningerne gives på en klar, forståelig og tydelig måde.

**Forbrugerrådet TÆNK** støtter, at forbrugerrettighedsdirektivet fremover skal give mere gennemsigtighed og informationer, når det drejer sig om platforme, men Forbrugerrådet Tænk beklager, at der ikke medfølger særlige regler om ansvaret, hvis reglerne overtrædes, hvilket er i modstrid med Kommissionens generelle ønske om bedre håndhævelse.

**Forsikring & Pension** kan støtte forslagets fokus på større gennemsigtighed for forbrugerne ved køb på online platforme, da det er vigtigt, at forbrugerne ved, hvem deres aftalepart er, og således også, hvem der er ansvarlig for at sikre deres rettigheder.

#### *Oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen*

**Dansk Erhverv** har som udgangspunkt ikke nogle bemærkninger til de foreslåede ændringer af bestemmelsen i forbrugerrettighedsdirektivet artikel 7, stk. 3, men skal dog bemærke, at bestemmelsen i praksis kan give anledning til en del besvær.

Bestemmelsen pålægger erhvervsdrivende en pligt til på et varigt medium at indhente forbrugerens samtykke til, at en tjenesteydelse kan påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen på 14 dage.

Der er typisk tale om en situation, hvor en håndværker bliver tilkaldt af forbrugeren til forbrugerens hjem for at foretage en reparation, og hvor det først ude hos forbrugeren endeligt aftales, hvad der skal laves. I disse situationer, skal den erhvervsdrivende så bede forbrugeren om at underskrive et stykke papir, hvorved forbrugeren erkender at have anmodet om, at reparationen sættes i værk inden udløbet af den 14-dages fortrydelsesret. Dette er omkostningstungt og administrativt besværligt især for de små og mellemstore virksomheder.

#### *Individuelle retsmidler til forbrugerne*

**Dansk Erhverv** er imod forslaget om mangelsbeføjelser for overtrædelse af markedsføringsreglerne, da forslaget skaber konkurrerende regelsæt mellem købeloven og markedsføringsloven, hvilket skaber en retslig usikkerhed, fordi forbrugerne kan opnå forskellige rettigheder efter henholdsvis de køberetlige regler og de markedsføringsretlige regler.

**DI** lægger afgørende vægt på, at forslaget om individuelle rettigheder til forbrugerne ikke ændrer på betingelserne for at kunne opnå mangelsbeføjelser eller erstatning, herunder at erstatning ikke kan opnås uden dokumentation for et økonomisk tab, og at køb ikke kan hæves, hvis manglen ikke er væsentlig.

**FDIH** mener, at forslaget blander offentligretlige og civilretlige regler sammen, idet forbrugerne efter forslaget tillægges civilretlige beføjelser i de offentligretlige regler, der findes i direktivet om urimelig handelspraksis, ligesom der indføres offentligretlige sanktioner i direktivet om urimelige kontraktvilkår. **FDIH** mener, at forbrugerrettigheder som følge af vildledende markedsføring bør indsættes i reglerne om forbrugernes rettigheder ved køb af varer.

**Finans Danmark** påpeger, at forbrugerne allerede i dag har en række rettigheder – mangelbeføjelser – i forhold til købeloven, herunder i visse situationer mulighed for at hæve købet, hvis det købte ikke lever op til den indgåede aftale. Herudover giver reglerne mulighed for at opnå erstatning, hvis der er lidt et økonomisk tab, hvis forbrugeren kan dokumentere et sådant.

Forlaget om, at forbrugerne også i forbindelse med, at virksomheden har overtrådt de markedsføringsretlige regler, kan gøre hævebeføjelser gældende, risikerer at medføre konkurrerende regelsæt, hvor forbrugerne kan opnå forskellige rettigheder efter henholdsvis købeloven eller markedsføringsloven. Såfremt dette skal indgå i et nyt regelsæt, bør der foretages en grundig analyse af konsekvenserne heraf, før det indføres.

**Finans Danmark** finder, at forbrugerne er tilstrækkeligt dækket ved de køberetlige regler.

Indføres der nye mangelbeføjelser, går **Finans Danmark** ud fra, at dette skal ske på sædvanlige vilkår, hvilket betyder, at forbrugeren ved ophævelse af aftalen skal tilbagelevere den leverede ydelse. I forhold til erstatning til forbrugerne, bør det ligeledes gøres klart, at dette forudsætter dokumentation af et økonomisk tab. **Finans Danmark** finder, at de eksisterende erstatningsretlige principper bør opretholdes.

**Forbrugerombudsmanden** påpeger, at forslaget om civilretlige konsekvenser – herunder både vedr. opsigelse af aftaler og mulighed for erstatning – ved overtrædelse af direktivet om urimelig handelspraksis er en nyskabelse set i forhold til den danske retstradition for adskillelse af den civilretlige og offentligretlige forbrugerbeskyttelse.

Konsekvenserne og rækkevidden af forslaget, herunder i forhold til Forbrugerombudsmandens tilsyn i medfør af markedsføringsloven og Forbrugerombudsmandens mulige rolle i forbindelse med Kommissionens forslag til ændring af forbudsdirektivet, kræver yderligere oplysninger og en indgående undersøgelse, forinden endelig stillingtagen er mulig.

**Forbrugerrådet TÆNK** mener, at muligheden for, at forbrugerne kan få erstatning for overtrædelse af urimelig markedsføring, vil være en forbedring og en nyskabelse i mange lande, men forbrugerorganisationerne påpeger, at det er vigtigt, at evt. forbedringer ikke ændrer på de bedre vilkår, som allerede måtte findes i nogle lande.

**Forsikring & Pension** påpeger, at det er afgørende, at forslaget ikke tvinger Danmark til at forlade det grundlæggende princip om, at der kun er erstatningspligt for dokumenterede økonomiske tab og f.eks. ikke erstatning for skuffede forventninger eller andre ikke-dokumenterede tab.

*Bemærkninger vedrørende forslag om sanktioner i direktivet urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (91/13/EØF af 5. april 1993), direktivet om angivelse af priser (98/6/EF), direktivet om urimelige handelspraksis (2005/29/EF) og direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU).*

**Dansk Erhverv** støtter forslaget om et fælles sæt kriterier for, hvornår der udstedes bøder, og hvad der skal tages højde for i vurdering af bødeniveauet. Dansk Erhverv er imod forslaget om at fastsætte et højt bødeniveau baseret på virksomhedens omsætning. Dansk Erhverv mener, at der i stedet bør fokuseres på at løfte håndhævnelsesniveauet i de medlemsstater, hvor niveauet i dag er for lavt.

**DI** støtter, at der fastlægges ens kriterier for, hvad der skal tages i betragtning ved afgørelsen af, om en overtrædelse skal straffes og en evt. bødes størrelse, forudsat at det ingen konsekvenser har for Forbrugerombudsmandens mulighed for at fortsætte forhandlingsprincippet. DI kan ikke støtte forslaget om et maksimalt bødeniveau på mindst 4 pct. af den erhvervsdrivendes omsætning i de berørte lande, da forslaget må antages at hæve bødeniveauet betragteligt, herunder i Danmark. DI mener ikke, at forslaget om at hæve bødeniveauet vil sikre en bedre og mere ensartet håndhævelse. Højere bøder vil kun øge forskellen mellem de medlemsstater, der er gode til at håndhæve reglerne, og de der har udfordringer hermed.

**FDIH** mener, at der i Danmark allerede er et bødeniveau, der virker afskrækkende på erhvervsdrivende. E-handel er indgående reguleret af mange vanskeligt tilgængelige regelsæt. Der kan nemt laves fejlskøn, der kan udløse en kæmpe bøde. Det er generelt FDIH's opfattelse, at de meget store bøder, der foreslås indført er ude af proportioner set i forhold til overtrædelsernes karakter og set i forhold til f.eks. straffen for bedrageri efter straffeloven.

**Finans Danmark** mener, at såfremt der skal indføres skærpede sanktioner, bør der ved fastsættelsen af en bødesanktion også tages højde for den overtrædende virksomheds størrelse. Finans Danmark mener ikke, at der er behov for yderligere at skærpe sanktionsmuligheder i forhold til virksomhederne. Finans Danmark finder desuden, at det foreslåede bødeloft på minimum på 4 pct. af virksomhedernes omsætning ikke er proportional, idet der ved fastsættelsen af en eventuel bøde tillige bør ses på overtrædelsens grovhed.

**Forbrugerombudsmanden** kan som udgangspunkt støtte forslaget om straf for overtrædelse af national implementeringslovgivning, samt om hvilke kriterier, der skal indgå ved vurdering og udmåling af straffens størrelse.

Det vil være en nyskabelse i forhold til den danske markedsføringslov, at det af selve lovtæksten – som det også gør sig gældende ved de fremsatte forslag til ændring af direktivet om urimelige kontraktvilkår og ændring af prismærkningsdirektivet – vil skulle fremgå, hvilke kriterier der skal tages hensyn til ved udmåling af straffens størrelse. Ikke desto mindre finder Forbrugerombudsmanden forslaget hensigtsmæssigt og kan særligt støtte forslaget om, at der bl.a. skal lægges vægt på selskabets omsætning ved fastlæggelse af bøden.

Forbrugerombudsmanden støtter som udgangspunkt forslaget om, hvilke kriterier der skal indgå ved vurderingen og udmåling af straffens størrelse.

**Forbrugerrådet TÆNK** finder, at det er meget positivt, at det foreslås, at overtrædelser af direktiverne om urimelig markedsføring, urimelige aftalevilkår, forbrugerrettigheder og prisangivelser kan rammes med bøder op til 4 pct. af virksomhedens omsætning, hvis der er en EU dimension. Forbrugerrådet TÆNK bakker op om, at Kommissionen lægger vægt på, at sanktionerne skal virke præventivt, selvom den konkrete sanktion afhænger af grovheden, antal involverede forbrugere etc. Det bliver en stor forbedring i forhold til den nuværende situation f.eks. i forbindelse med VW sagen, der viste systemets mangler.

**Forsikring & Pension** mener ikke, at der er grundlag for generel forhøjelse af bødeniveauet for overtrædelse af forbrugerlovgivningen, men at fokus i stedet bør være på øget myndighedsindsats for at få reglerne overholdt.

#### *Øvrige bemærkninger*

**Dansk Erhverv** påpeger, at forslaget ikke adresserer de udfordringer, det stigende salg fra netbutikker uden for EU giver, selvom der i disse år opleves en voldsom stigning i blandt andet kinesiske hjemmesiders salg direkte til forbrugerne, hvor både forbrugerregler og produktsikkerhedsregler overtrædes. Dansk Erhverv peger endvidere på, at forslaget ikke indeholder forslag til forenklinger af EU's forbrugerregler, selvom mange af dem er byrdefulde og modsætningsfulde. Dansk Erhverv mener også, at forslaget burde have adresseret de problemstillinger, der opstår som følge af



vedtagelsen af geoblockingforordningen. Her tænker Dansk Erhverv især, at det havde været relevant at kigge på direktiv 1999/44 om visse aspekter af forbruger køb og bestemmelsen om omkostningsfri afhjælpning ved mangler. Denne bestemmelse kan give store udfordringer, når en dansk erhvervsdrivende leverer en vare i Danmark og forbrugeren så efterfølgende selv transporterer den til f.eks. Spanien. Ligeledes havde det været oplagt at kigge på forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelse om fortrydelsesfristens start i lyset af, at der med geoblockingforordningen lægges op til, at forbrugerne selv skal stå for transporten.

**DI** påpeger, at eftersom geoblockingforordningen har til formål at give udenlandske kunder samme rettigheder som indenlandske, såfremt kunden accepterer, at betingelserne for en sådan handel er de samme som for en indenlandsk kunde, bør det præciseres, at den relevante "carrier" er den, der leverer varen til det aftalte leveringssted inden for det geografiske område, hvor sælger opererer. Hvis forbrugeren entrerer med en anden "carrier" for at få varen fragtet fra leveringsstedet hen til forbrugeren, bør denne "carrier" ikke være at betragte som "carrier" i relation til fortrydelsesretten, men derimod som "a third party indicated by the consumer". Alternativet vil være, at den erhvervsdrivende ikke har en chance for at vide, hvornår de 14-dages fortrydelsesret begynder at løbe.

Yderligere anbefaler **DI** at slette en eksisterende ubalanceret bestemmelse i forbrugerrettighedsdirektivet omhandlende konsekvenserne for erhvervsdrivende ved ikke at overholde de formelle krav om at udlevere standardfortrydelsesformularen (direktivets bilag 1). Selv hvis den erhvervsdrivende tydeligt har gjort forbrugeren opmærksom på de 14-dages fortrydelsesret, vil manglende fremsendelse af standardfortrydelsesformularen indebære at fortrydelsesretten udvides til 1 år og 14 dage, og forbrugeren skal ikke betale for en eventuel værdiforringelse af varen.

## **8. Generelle forventninger til andre landes holdninger**

Der har været afholdt en række møder i EU arbejdsgruppen for forbrugerbeskyttelse og -information. Formålet med de første møder har været at give medlemsstaterne mulighed for at stille opklarende spørgsmål til direktivforslagets indhold.

Overordnet støtter medlemsstaterne Kommissionens intentioner om en bedre anvendelse og håndhævelse af EU-forbrugerreglerne, samt en modernisering af reglerne i overensstemmelse med udviklingen på det digitale område.

Forhandlingerne i rådsregi har i særdeleshed omhandlet sanktionsbestemmelsen, dual quality of products og individuelle retsmidler til forbrugerne. Derudover har der været et stort fokus på at sikre ensartethed i definitionerne og terminologien mellem direktivforslaget om

visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og de ændringer, der foreslås indført i forbrugerrettighedsdirektivet.

Medlemslandene har overordnet set været positive i forhold til sanktionsbestemmelsen. Der har dog været et bredt ønske om at foretage en række ændringer i listen over vejledende kriterier, som medlemslandene kan lægge vægt på ved fastsættelse af sanktionsniveauet. Med seneste kompromisforslag lægges der op til, at det præciseres, at kriterierne alene er vejledende. Derudover foreslås nogle af kriterierne i Kommissionens oprindelige forslag justeret og slettet bl.a. ud fra hensynet til medlemslandenes mulighed for at anvende kriterierne i praksis. Det handler blandt andet om antallet af berørte forbrugere, der kan være svært at vide i praksis. Det samme gælder hvorvidt overtrædelsen er blevet begået forsætligt eller uagtsomt. Yderligere foreslåes det af seneste kompromisforslag, at den erhvervsdrivendes årlige omsætning slettes som kriterium.

Med seneste kompromisforslag foreslås bestemmelsen om hensyn bag medlemsstaternes fordeling af indtjening fra bøder slettet. Denne bestemmelse har mødt stor modstand blandt medlemsstaterne, heriblandt fra Danmark.

I forhold til erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser forud for indgåelse af en fjernsalgsaftale med en forbruger, lægges der i seneste kompromisforslag op til, at det skal være obligatorisk for den erhvervsdrivende at oplyse e-mail og telefonnummer. Denne ændring er tilføjet efter ønske fra et flertal af medlemslandene. Baggrunden for ændringen er, at forbrugerne skal kunne kontakte den erhvervsdrivende via telefon og e-mail, selvom den erhvervsdrivende også anvender andre kommunikationsmidler.

I forhold til spørgsmålet om dual quality of products har forhandlingerne vist en klar opdeling, hvor hovedsageligt øst- og centraleuropæiske medlemslande støtter forslaget, mens de vesteuropæiske medlemslande stiller sig kritiske og efterlyser yderligere data for problemets omfang. Under forhandlingerne er det blevet præciseret, at forslaget alene vedrører varer og ikke tjenesteydelser.

For så vidt angår betingelserne for henholdsvis at ophæve og kræve erstatning som følge af urimelig handelspraksis, lægges der i seneste kompromisforslag op til at præcisere, at medlemsstaterne kan fastsætte betingelserne nærmere.

På den ene side har der været støtte til formålet om at styrke forbrugerbeskyttelsen og håndhævelsen af reglerne, ved at giveforbrugerne adgang til at ophæve en kontrakt og kræve erstatning, for virksomheders urimelige handelspraksis. På den anden side har flere medlemsstater har dog peget på, at de medlemsstater allerede har passende retsmidler til at beskytte forbrugerne, og at bestemmelsen derfor er unødvendig.

Derudover har ingen medlemsstater ønsket nærmere regulering af erstatningsbetingelserne på EU-niveau, da det anses for at høre under medlemsstatskompetence. Derfor lægges der i seneste kompromisforslag op til at præcisere, at medlemsstaterne selv kan fastsætte betingelserne for henholdsvis at ophæve en kontrakt eller kræve erstatning. Flere medlemsstater har i den forbindelse henvist til, at det efter forbrugerkøbsdirektivet kræves, at en mangel er væsentlig før forbrugeren kan ophæve en aftale.

Forslagene om at ophæve returretten for brugte varer samt forpligtigelsen til at refundere købesummen til forbrugeren, inden den erhvervsdrivende har modtaget varerne retur fra forbrugeren, møder stor modstand fra de fleste medlemsstater. Med seneste kompromisforslag foreslås disse to bestemmelser slettet på baggrund af drøftelser, der har været i rådsarbejdsgruppen, hvor et flertal af medlemslandene ønsker disse forslag slettet.

Medlemsstaterne har overordnet set været positive i forhold til bestemmelserne om beskyttelse af forbrugernes legitime interesser vedrørende særlige aggressive og vildledende former for markedsføring i forbindelse med dørsalg og kommercielle udflugter. Flere medlemslande, inklusiv Danmark, har dog udtrykt bekymring i forhold til direktivforslagets betydning for medlemsstaternes mulighed for at opretholde nationale regler om uanmodet henvendelser, der har et bredere anvendelsesområde, end der lægges op til i forslaget.

Der blev opnået en generel indstilling på rådsmødet (konkurrenceevne – industri og indre marked) den 18. februar 2019. Det rumænske formandskab fik den 1. marts 2019 mandat til at indlede trilogforhandlinger og arbejder på at få en endelig aftale på plads den 21. marts 2019.

I forbindelse med trilogforhandlingerne har Europa-Parlamentet meget sent fremlagt et kompromisforslag til et tidligere ændringsforslag fra Parlamentet om videresalg af billetter til overpris. Europa-Parlamentets kompromistekst om videresalg af billetter vil i vid udstrækning lovgivningsmæssigt og videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer med fortjeneste i Danmark. Videresalg af billetter er ikke omfattet af det oprindelige forslag til direktiv fra Kommissionen. Selvom formålet med forslaget er at skabe en bedre forbrugerbeskyttelse i EU på dette område, er kompromisteksten er stærkt problematisk set med danske øjne, da det beskyttelsesomfang, der er lagt op til i ændringsforslaget, er mindre end den gældende lovgivning i Danmark, hvor et sådant udbud og videresalg i dag er ulovligt og strafbart. Eftersom der er tale om et totalharmoniseringsforslag, er det derfor vurderingen, at forslaget vil svække den høje forbrugerbeskyttelse i Danmark på dette område.

Der arbejdes intenst på at finde et for Danmark tilfredsstillende kompromis, og på baggrund af formandskabets tilbagemeldinger og deres konsultationer

med Europa-Parlamentet herom er det ikke usandsynligt, at der i sidste ende kan opnås en løsning, der kan imødekomme bekymringerne fra en række medlemsstater, herunder Danmark.

## 9. Regeringens generelle holdning

Regeringen støtter intentionerne om at sikre en bedre integration af det digitale indre marked ved at fjerne de barrierer, der forhindrer forbrugerne i at købe på tværs af grænser og virksomhederne i at sælge på tværs af grænser. Det styrker rammerne for samspillet mellem forbrugere og virksomheder og er med til at skabe velfungerende markeder, vækst og høj forbrugervelfærd. Derfor støtter regeringen forslaget om en bedre anvendelse og håndhævelse af EU-forbrugerreglerne, samt en modernisering af reglerne i overensstemmelse med udviklingen på det digitale område.

Det er en vigtig prioritet for regeringen, at forbrugerbeskyttelsen sikrer den rette balance mellem hensynet til den erhvervsdrivende og forbrugeren. Derfor arbejder regeringen for forslaget om at opdatere og modernisere krav til virksomheder om oplysningsforpligtelser til forbrugerne. Regeringen arbejder for afskaffelsen af reglerne om, at den erhvervsdrivende forpligtes til at acceptere fortrydelsesretten ved online køb af en vare, hvis en forbruger har brugt en vare mere, end hvad der kunne forventes afprøvet i en fysisk butik. Derudover arbejder regeringen for afskaffelsen af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at refundere købesummen til forbrugeren, før den erhvervsdrivende har modtaget varen retur fra forbrugeren.

Det har længe været en dansk prioritet, at dørsalg ikke skal være tilladt. Regeringen arbejder derfor for, at det er muligt for medlemslandene at forbyde dørsalg og opretholde nationale regler om uanmodet henvendelse samt, at forslaget i tilstrækkelig grad begrænser, hvornår erhvervsdrivende i andre tilfælde må rette uanmodet henvendelse til forbrugerne.

Forbrugere handler i stadig stigende omfang på online markedspladser og platforme. Regeringen lægger vægt på, at der skal sikres mere gennemsigtighed på online markedspladser og platforme, så det bliver klart for forbrugerne, hvorvidt sælger er erhvervsdrivende eller forbruger, og derved om EU's forbrugerlovgivning finder anvendelse for aftalen eller ej. Regeringen mener, at kravene til online markedspladser skal være lig de krav, som stilles i artikel 5 i forslag til forordning om erhvervsdrivende og online platforme<sup>3</sup>. Det er dog vigtigt at den erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelse ikke bliver uforholdsmæssig byrdefuld.

Det er ligeledes en vigtig prioritet for regeringen, at den stærke forbrugerbeskyttelse opretholdes i Danmark med hensyn til videresalg af billetter til idræts- og kulturarrangementer til overpris. Det har i en

---

<sup>3</sup> jf. KOM (2018) 238

årrække været strafbart i Danmark både at udbyde og videresælge billetter til kultur- og idrætsarrangementer til et højere beløb, end billetterne oprindeligt er erhvervet for. Dette er med til at dæmme op for eventuel spekulation, herunder systematisk, i opkøb af billetter til kultur- og idrætsarrangementer og dermed til at sikre, at forbrugerne ikke tvinges til at betale overpris for billetter. Derfor lægger regeringen afgørende vægt på, at der i forbindelse med en regulering af videresalg af billetter opnås en løsning, der betyder, at man kan opretholde den høje danske forbrugerbeskyttelse, jf. nugældende lovgivning.

Regeringen støtter forslaget om at indføre fælles vejledende kriterier for pålæggelse af sanktioner. I forhold til overtrædelser, der involverer flere medlemsstater, arbejder regeringen for, at sanktioner skal være mærkbare og have forebyggende effekt, men er, som udgangspunkt skeptisk over for, at medlemslandene forpligtes til at fastsætte et niveau for bøder, uden at kunne tilpasse dette til det øvrige nationale straffniveau. Direktivforslagets sanktionsbestemmelser er imidlertid afgrænset til særlige situationer og er ikke til hinder for, at bøder, der pålægges i medfør af forslaget, kan tilpasses til det nationale bødeniveau, så længe den maksimale bødestørrelse mindst svarer til en nærmere bestemt procentdel af virksomhedens omsætning. Regeringen finder det samtidig positivt, at forslagets fælles kriterier for pålæggelse af sanktioner er vejledende.

Regeringen er skeptisk over for, at medlemsstaterne skal tage hensyn til forbrugernes generelle interesser, når indtjeningen fra bøder skal fordeles og lægger vægt på, at der ikke fastsættes regler herom.

Med forslaget lægges der også op til, at medlemslandene skal sikre, at forbrugerne kan ophæve en kontrakt eller kræve erstatning for virksomheders urimelige handelspraksis. Regeringen støtter formålet med forslaget, som er at styrke forbrugerbeskyttelsen og øge den private håndhævelse af reglerne.

I Danmark har forbrugerne i dag adgang til i nogle situationer at ophæve en kontrakt efter reglerne i købeloven og aftaleloven. Vi har således allerede regler, der har til formål at sikre forbrugerne i aftaler, der indgås med erhvervsdrivende. Det er vigtigt at reglerne i direktivet sikrer, at der er en balance mellem hensynet til forbrugerne på den ene side og hensynet til de erhvervsdrivende på den anden. Regeringen lægger derfor vægt på, at regler om at forbrugeren har ret til at ophæve en kontrakt som følge af en erhvervsdrivendes urimelige handelspraksis er i tråd med de eksisterende regler i købeloven.

Forbrugerne kan også allerede i dag kræve erstatning for overtrædelser af markedsføringsloven, hvis dansk rets almindelige erstatningsbetingelser er opfyldt. Det fremgår af markedsføringsloven. Vi har således også allerede en fornuftig ramme i Danmark i forhold til erstatning. Regeringen mener ikke, at der bør vedtages særlige erstatningsregler vedrørende urimelig

handelspraksis, som adskiller sig fra dansk rets almindelige erstatningsbetingelser. Regeringen ønsker bl.a. ikke at forbrugerne skal kunne få ret til erstatning for ikke-økonomiske tab. Regeringen lægger derfor vægt på, at det præciseres, at medlemsstaterne kan fastsætte betingelserne for, at forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, kan opnå erstatning.

Endelig stiller regeringen sig skeptisk over for behovet for regulering på området for produkter, som umiddelbart markedsføres som identiske i forskellige medlemsstater, men som i forhold til sammensætning og karakteristika er forskellige (Dual Quality of products) og vil derfor arbejde for, at bestemmelsen tages ud af forslaget, således at problemstillingen kan blive undersøgt nærmere, inden man evt. fremsætter forslag til regler for området.

#### **10. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg**

Sagen har senest været forelagt for Folketingets Europaudvalg til forhandlingsoplæg på møde den 8. februar 2019 forud for rådsmødet (konkurrenceevne – indre markedsdelen) den 18. februar 2019.

Grund- og nærhedsnotat blev oversendt til Folketingets Europaudvalg den 25. maj 2018.