

# KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

KOM(93) 396 endelig udg. - SYN 411

Bruxelles, den 7. oktober 1993

Ændret forslag til

RADETS DIREKTIV

OM FORBRUGERBESKYTTELSE I FORBINDELSE  
MED AFTALER VEDRØRENDE FJERNALG

(forelagt af Kommissionen i henhold til EØF-Traktatens  
artikel 149, stk. 3)

THE UNIVERSITY OF CHICAGO LIBRARY

100 EAST EAST

CHICAGO, ILLINOIS

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

## BEGRUNDELSE

### I. Procedurens hidtidige forløb

Den 7. april 1992 vedtog Kommissionen et forslag til Rådets direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg<sup>(1)</sup>. Dette forslag blev oversendt til Rådet den 9. juni 1992. På det samme møde den 7. april vedtog Kommissionen ligeledes en henstilling vedrørende kutymeregler for forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg<sup>(2)</sup>.

Det Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog sin udtalelse på det 301. plenarmøde (mødet den 24. november 1992) efter forslag fra sin ordfører, hr. Bonvicini<sup>(3)</sup>.

Europa-Parlamentet vedtog den 25. maj 1993 en resolution om Parlamentets udtalelse efter forslag fra sin ordfører, fr. Oomen-Ruijten.

Arbejdsgrupper i Rådet har holdt møde den 3. juli 1992, den 18. september 1992, den 13. oktober 1992, den 26. januar 1993 og den 23. marts 1993.

Det ændrede forslag er blevet udarbejdet under hensyntagen til resultaterne af arbejdet i disse tre institutioner.

### II. Kommentarer til ændringerne

(De nævnte tal henviser til den nye nummerering).

#### ■ Generelle betragtninger

Parlamentet har ønsket med sine ændringsforslag til de første betragtninger at gøre det tydeligere, at forbrugeren har ret til at gennemføre grænseoverskridende transaktioner. Betragtning nr. 2 og 3 er blevet ændret i overensstemmelse hermed. I betragtning nr. 4 forklares det, hvorfor en fællesskabsaktion er nødvendig.

#### ■ Betragtninger og ændring af artikler

Ændringerne i betragtning nr. 9, 13, 17, 19, 20 og 21 forklares i de tilsvarende artikler.

#### ■ Lægemidler (betragtning nr. 11)

Parlamentet har ønsket, at det forbydes at tilbyde kontrakter om levering af lægemidler, som i en eller flere medlemsstater kun udleveres mod recept.

(1) EFT C 156 af 23.6.1992.

(2) EFT L 156 af 10.6.1992.

(3) EFT C 19 af 25.1.1993, s. 111.

Det opståede problem skyldes forskelle i lovgivningen i medlemsstaterne.

Visse lægemidler, som er tilladt i leverandørens medlemsstat, er ikke tilladt i forbrugerens.

Et produkt kan være klassificeret som lægemiddel i en medlemsstat, men ikke betragtes som et lægemiddel i en anden stat.

For at undgå omgåelse af lovgivningen til skade for forbrugerens sundhed blev det derfor foreslået at forbyde fjernsalg af lægemidler.

Da formålet med dette direktivforslag ikke er at lovgive om det ene eller det andet aspekt af handlen med et produkt eller en tjenesteydelse (burde man beskæftige sig med skydevåben eller guldsmykker?), ønsker Kommissionen ikke at integrere et sådant forbud i dette direktiv.

For dog dette til trods at imødekomme Parlamentet integreres der en betragtning (nr. 11), i hvilken medlemsstaterne mindes om, at de råder over flere interventionsmetoder, dels i henhold til dette direktiv, dels i henhold til andre direktiver:

i henhold til direktiv 92/28/EØF<sup>(1)</sup> om reklame for humanmedicinske lægemidler kan en stat forbyde en lang række former for reklame. Henvendelser om fjernsalg er en form for reklame.

i henhold til direktivet om tv-radio-spredningsvirksomhed (89/552/EØF)<sup>(2)</sup> forbydes fjernsynsreklamer for lægemidler, der er receptpligtige i den medlemsstat, under hvis myndighed tv-radio-spredningsorganer hører.

den ændrede artikel 17 i dette forslag forklarer opdelingen mellem bestemmelserne i dette direktiv og de særlige tekster vedrørende "visse aspekter af salg af produkter og tjenesteydelser".

i den (nye) artikel 18 gives der en stat mulighed for at træffe foranstaltninger til en bedre beskyttelse af forbrugerne, hvis den ønsker det, under forudsætning af, at disse foranstaltninger står i forhold til de tilsigtede mål.

endelig er det nødvendigt, at en stat får mulighed for at standse svigagtig praksis med oprindelse i en anden stat. Dette er formålet med den ændrede artikel 14 i forslaget. Disse bestemmelser gælder naturligvis også farmaceutiske produkter.

## **Definitioner**

Efter anmodning fra Parlamentet er flere definitioner blevet ændret for at præcisere denne teksts anvendelsesområde.

Generelt set er det Parlamentets opfattelse, at Kommissionens forslag indeholder for mange undtagelser for forskellige særlige sektorer. Denne kritik var især møntet på artikel 3, men med virkninger for definitionerne. Det præciseres således i artikel 2, at de berørte kontrakter er dem, der indgås inden for rammerne af et system for salg eller tjenesteydelser. Denne definition muliggør, at transaktioner udelukkes, der undtagelsesvis eller lejlighedsvis gennemføres som fjernaftaler. Det er således ikke varens karakter (f.eks. levnedsmidler), der retfærdiggør en undtagelse, men distributionsmetoden.

(1) EFT L 113 af 30.4.1992.

(2) EFT L 298 af 17.10.1989.

For så vidt angår leverandøren, genanvendes den definition, der er blevet anvendt for nylig i direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (93/13/EØF af 5.5.1993)<sup>(1)</sup>. I definitionen af opfordring til at indgå aftale præciseres det, hvilke reklamer, der er en opfordring til at indgå aftale.

### ■ Artikel 3: Undtagelser

En vare, der er fremstillet efter mål, kan ikke videresælges til en anden forbruger. I forbindelse med sådanne produkter kan forbrugeren derfor ikke nyde godt af en betænkningstid til at ombestemme sig.

Denne vanskelighed bør dog ikke medføre, at sådanne produkter udelukkes fuldstændig fra direktivets anvendelsesområde.

Det er på grundlag af denne overvejelse, at Parlamentet har anmodet om at varer efter mål fjernes fra artikel 3 (generel undtagelse) for i stedet at indgå i artikel 12, stk. 4 (undtagelser fra retten til at ophæve aftalen).

Det samme gælder for tjenesteydelser vedrørende reservering.

Bestemmelserne vedrørende levnedsmidler, drikkevarer eller andre forbrugsgoder til løbende forbrug er harmoniseret med direktivet om aftaler indgået uden for fast forretningssted (85/577/EØF)<sup>(2)</sup>.

Dette hænger sammen med, at forbrugerne i stigende grad bestiller pr. telefon i forbindelse med hyppige og regelmæssige besøg.

### ■ Artikel 4 (og betragtning nr. 9)

Parlamentet vedtog to ændringsforslag om denne artikel. Kommissionen har besluttet at overtage dem.

Det første ændringsforslag drejer sig om kommunikationsteknikker. Det fastsættes simpelthen, at når en forbruger har tilkendegivet, at han ikke ønsker at modtage opfordringer til at indgå aftale, skal denne ret respekteres. Denne tilkendegivelse betegnes sædvanligvis som "opt out". Det er forbrugeren, der tager initiativet til ikke at modtage henvendelser.

Men Parlamentet ønskede at gå videre i spørgsmålet om fire fjernkommunikationsteknikker: telefon, opkaldsautomater, telefax og elektronisk post. For disse teknikker ønsker Parlamentet en forudgående tilladelse. Ved en sådan "forudgående tilladelse" skal forstås en aftale, der er indgået under anvendelse af en anden kommunikationsteknik. Det kan være en særlig tryksag, en kontraktbestemmelse eller en svar kupon. En sådan aftale kan dække en længere periode. Denne metode betegnes sædvanligvis som "opt in".

### ■ Artikel 6

Parlamentet har ønsket at styrke den oplysning, forbrugeren modtager i forbindelse med præsentation eller opfordring til at indgå aftale.

Kommissionen accepterer kun to tilføjelser:

- angivelse af retten til at ophæve aftalen.

Dette forslag tager sit udgangspunkt i den forestilling, at forbrugeren skal have oplysning om sine rettigheder så tidligt som muligt.

(1) EFT L 95 af 21.5.1993.

(2) EFT L 372 af 31.12.1985.

- angivelse af momsudgifter.

For fjernsalg på tværs af grænserne gælder den momsordning, der er fastsat i direktiv 91/680/EØF<sup>(1)</sup>. Der er tale om en kompleks ordning, der afviger fra den generelle ordning. Den gældende momstakst kan i visse tilfælde være taksten i det land, hvor virksomheden har sæde, i andre tilfælde den, der findes i det land, hvor forbrugeren har sin bopæl. Dette afhænger af virksomhedens omsætning i det land, hvor forbrugeren har sin bopæl (+ 100.000 ECU). Dette er en overgangsordning, som skal ophæves den 31.12.1996. Hvis dette sker, vil momstaksten altid være den, der er gældende for virksomhedens sæde.

#### **■ Artikel 8 (og betragtning nr. 13)**

Undertiden skal forbrugeren betale hele prisen for varen eller tjenesteydelsen ved bestillingen. Mindre hæderlige virksomheder inkasserer betalingerne og forsvinder; forbrugeren modtager aldrig det, han har bestilt.

Det forslag, der oprindeligt var vedtaget af Kommissionen, gik ud på, at erhvervene selv etablerer garantiordninger. Derfor befinder denne bestemmelse sig i henstillingen om kutymeregler.

Den finansielle sikkerhed er det spørgsmål, der blev drøftet mest under arbejdet i Det Økonomiske og Sociale Udvalg.

Parlamentet har med sit ændringsforslag nr. 30 ønsket at etablere en obligatorisk garantiordning i direktivet. Kommissionen ønsker ikke at gå så langt, især fordi den er af den opfattelse, at der skal være spillerum for en passende selvkontrol.

For på den anden side at imødekomme disse anmodninger om finansiell sikkerhed, foreslår Kommissionen overtagelse af en bestemmelse i den portugisiske lovgivning. Denne tekst var blevet vedtaget af Miljøudvalget. Den blev ikke forelagt til afstemning på Parlamentets plenarforsamling af proceduremæssige årsager.

Denne bestemmelse giver den forbruger, der er i tvivl om virksomhedens pålidelighed i forbindelse med en opfordring til at indgå aftale, mulighed for først at betale ved leveringen. En sådan mulighed forhindrer ikke leverandøren i at foreslå forudbetaling, og det står forbrugeren frit for at acceptere dette forslag.

#### **■ Artikel 9**

Der tilføjes et nyt stykke til denne artikel for det tilfælde, at leverandøren ikke kan levere den bestilte vare eller tjenesteydelse, men tager initiativet til at levere noget tilsvarende. Der er ikke tale om en leverance uden forudgående bestilling efter definitionen i dette direktiv.

#### **■ Artikel 11**

Ændringerne i denne artikel skal læses parallelt med ændringerne i artikel 6. Forbrugeren skal modtage de skriftlige informationer, der er fastsat i artikel 6, plus dem, der fastsættes i denne artikel.

#### **■ Artikel 12 (og betragtning nr. 17)**

Betragtning nr. 17 forklarer den nye artikel 12, stk. 5. Hvis forbrugeren opdager en mangel ved varen efter betænkningstidens udløb, har han stadig ret til erstatning. At der findes en betænkningstid betyder ikke, at leverandøren er fritaget for ethvert ansvar, hvis han ikke overholder sine forpligtelser.

(1) EFT L 376 af 31.12.1991.

Hvis der ikke er nogen frist for ophævelse af aftalen, betyder dette heller ikke, at forbrugeren ikke skulle have ret til at afslå at modtage et produkt, der leveres i mangelfuld tilstand.

Artikel 12, stk. 3, er blevet omskrevet under anvendelse af bestemmelserne i direktiv 87/102/EØF om forbrugercredit<sup>(1)</sup>, som var nævnt i den tidligere udgave. Der er her tale om en gennemførelse i praksis af ønsket om klarhed i Fællesskabets tekster, idet det undgås at henvise til andre tekster, hvilket komplicerer læsningen.

I artikel 12, stk. 4, genfindes de undtagelser, der er blevet fjernet fra artikel 3. Det er således vanskeligt at se, hvorfor bestemmelserne om leverancer uden forudgående bestilling (artikel 9) eller betaling med kort (artikel 13) ikke også skulle gælde for tjenesteydelser med reservation.

I artikel 12, stk. 1, præciseres betingelserne for anvendelse af retten til ophævelse af aftalen for tjenesteydelser. Det drejer sig om, hvornår denne ret tager sin begyndelse.

Den teoretiske kontraktret har til følge, at kontrakten er indgået, når leverandøren har fået kendskab til forbrugers accept.

En forbruger har på sin bopæl et katalog. På grundlag af dette katalog bestiller han kl. 22.00 ved hjælp af en hjemmecomputer. Bestillingen registreres af leverandørens computer. Kontrakten er indgået, når leverandøren får kendskab til denne bestilling. I dette konkrete tilfælde vil det altså være dagen efter, kl. 8.00 om morgenen (hvis det er en hverdag).

Hvis bestillingen vedrører en vare, påbegyndes fristen for ophævelse af aftalen, når forbrugeren modtager varen.

Hvis bestillingen vedrører en tjenesteydelse, begynder fristen for ophævelse af kontrakten, når forbrugeren modtager en bekræftelse fra leverandøren af, at denne acceptere kontrakten, ledsaget af mindst de i artikel 11 nævnte informationer. Hvis forbrugeren allerede har alle disse informationer, modtager han kun den skriftlige bekræftelse.

Fristen påbegyndes således, når forbrugeren har modtaget "de dokumenter, hvori leverandørens udtrykkelige accept kommer til udtryk". Denne formulering er taget fra Fællesskabets tekst om forsikring, hvori det angives, at fristen løber "fra det øjeblik, hvor forsikringstageren informeres om, at kontrakten er indgået"<sup>(2)</sup>.

#### **■ Artikel 14 (og betragtning nr. 19)**

Artikel 14, stk. 2, vedrører den gensidige anerkendelse af erhvervsorganisationers eller forbrugeres retslige aktioner. Denne gensidige anerkendelse er indskrænket til de lande, der anerkender denne type aktioner.

Virksomhedens oprindelsesland skal forstås som den medlemsstat, til hvilken forbrugeren sender sin bestilling. Det sker således hyppigt, at en forbruger modtager opfordringer til at indgå aftale, der tilsyneladende er afsendt fra Nederlandene eller Ungarn. Dette skyldes, at virksomheden har anvendt den teknik at flytte forsendelsen; i stedet for at forsende brevene fra sit oprindelsesland har virksomheden ladet dem transportere med lastvogn til et land, hvor posttaksterne er lavere (Nederlandene, Ungarn). Når der er tale om tusindvis af breve, kan dette hurtigt blive en rentabel fremgangsmåde. Det afgørende kriterium for forbrugeren er det land, hvortil han sender sin bestilling.

(1) EFT L 42 af 12.2.1987, s. 48.

(2) EFT L 330 af 29.11.1990, s. 50.

Artikel 14, stk. 2, er blevet ændret for at give domstolene mulighed for at kræve standsning af udsendelsen af opfordringer til at indgå aftale. I artikel 14, stk. 3, præciseres det, at forbrugere eller organisationer individuelt også kunne forelægge en sag til selvstændige organers frivillige kontrol.

#### ■ Artikel 15 (og betragtning nr. 20 og 21)

Parlamentet har ønsket, at der i direktivets korpus henvises til eksistensen af en henstilling, der har til formål at supplere direktivet med kutymeregler. Dette er formålet med betragtning nr. 20.

Parlamentet har endvidere ønsket, at forbrugeren orienteres om kutymereglernes eksistens og indhold. Dette er formålet med betragtning nr. 21 og artikel 15.

#### ■ Artikel 17

Artikel 17 er blevet ændret som følge af Rådets arbejde med forbindelsen mellem denne tekst og de tekster, der er specifikke for bestemte sektorer.

De direktiver, der stammer fra Tjenesten for Forbrugerpolitik, er generelle tekster, der således dækker en lang række aktivitetsområder. Det behandlede emne kan dog også have været dækket af en specifik tekst.

Der findes således et generelt direktiv om produktsikkerhed. Dette hindrer ikke visse tekster om bestemte produkter i at behandle dette sikkerhedsspørgsmål.

Der findes et direktiv om vildledende reklame. Det hindrer ikke visse specifikke tekster i at indeholde bestemmelser om reklame.

Listen over eksempler kan forlænges.

Ud fra dette ønske om klarhed mellem generelle og specifikke tekster tilføjes der således et afsnit med angivelse af, at det er bestemmelserne i de specifikke tekster, der gælder.

#### ■ Artikel 18

Rådets arbejde har vist, at medlemsstaterne ønskede at kunne bibeholde visse bestemmelser til beskyttelse af forbrugerne.

De fleste direktiver på forbrugerområdet er minimumsbestemmelser.

En stat kan træffe strengere foranstaltninger under forudsætning af, at disse står i forhold til det tilsigtede mål.



### III. Status

#### ■ Det Økonomiske og Sociale Udvalgs ændringsforslag

Væsentlige punkter i udvalgets udtalelse	Kommissionens svar
3.3. Opretholdelse af nationale bestemmelser, der er gunstigere for forbrugeren.	Godkendt. Artikel 18.
3.7. Integrering i betragtningerne af en henvisning til visse elementer i henstillingen, herunder især den finansielle risiko.	Godkendt. Betragtning nr. 20 (henstilling) og 13 (finansiel risiko).
3.8. Sikring af, at forbrugerne oplyses om kutymereglerne.	Godkendt. Betragtning nr. 20 og 21, artikel 15.
4.3. Beskyttelse af forbrugers privatliv.	Godkendt. Betragtning nr. 9 og artikel 4.
4.4. System til finansiell garanti (straf).	Afslået (se kommentarerne til artikel 8).
4.6. Angivelse af oplysninger på det sprog, der anvendes i forbrugers land.	Afslået. Kommissionen fastholder sit oprindelige forslag (artikel 11: på det sprog, der anvendes i opfordringen til at indgå aftale).

■ **Parlamentets ændringsforslag**

Nr.	Ændret tekst	Godkendt af Kommissionen	Integreret (ny nummerering)
1	Betragtning nr. 2	ja	Betragtning nr. 2
2	Betragtning nr. 2	ja	Betragtning nr. 2
3	Betragtning nr. 2	ja	Betragtning nr. 3
4	Betragtning nr. 2	nej	
5	Betragtning nr. 3	ja	Betragtning nr. 4
6	Betragtning nr. 14	ja	Betragtning nr. 17
7	Betragtning nr. 16	nej	
8	Betragtning nr. 16	ja	Betragtning nr. 20
9	Betragtning nr. 16	ja	Betragtning nr. 21
35	Betragtning nr. 16	nej	
10	Artikel nr. 1	ja	Artikel nr. 1
11	Artikel nr. 2	ja	Artikel nr. 2
12	Artikel nr. 2	ja	Artikel nr. 2
13	Artikel nr. 2	ja	Artikel nr. 2
14	Artikel nr. 3	ja	Artikel nr. 3
15	Artikel nr. 4	ja	Artikel nr. 4
16	Artikel nr. 4	ja	Artikel nr. 4
17	Artikel nr. 5	ja	Artikel nr. 5
18	Artikel nr. 5	ja	Artikel nr. 5
19	Artikel nr. 6	ja	Artikel nr. 6
36	Artikel nr. 6	nej	
20	Artikel nr. 7	ja	Artikel nr. 7
21	Artikel nr. 8	ja	Artikel nr. 9
22	Artikel nr. 8	ja	Artikel nr. 9
23	Artikel nr. 8	ja	Artikel nr. 9
24	Artikel nr. 10	ja	Artikel nr. 11
34	Artikel nr. 11	ja	Artikel nr. 12
27	Artikel nr. 11	ja	Artikel nr. 12
28	Artikel nr. 11	ja	Artikel nr. 12
37	Artikel nr. 11	ja	Artikel nr. 12
29	Artikel nr. 11	ja	Artikel nr. 12
30	Artikel nr. 11	nej	
31	Artikel nr. 13	ja	Artikel nr. 14
32	Artikel nr. 15	ja	Artikel nr. 15
33	Artikel nr. 15	ja	Artikel nr. 18

Denne oversigt viser, at Kommissionen godkender 30 af Parlamentets 35 ændringsforslag.

Ændringsforslag nr. 4 er en gentagelse af bestemmelser, der allerede findes i andre betragtninger.

Ændringsforslag nr. 7 stiller imod et effektivt system til behandling af klager over grænserne. Da der ikke findes nogen tilsvarende artikel, er dette ikke på sin plads i denne sammenhæng.

Ændringsforslag nr. 35 og 36 behandler lægemidler, og der ønskes forbud mod ethvert fjernsalg. Se hertil kommentarerne i betragtning nr. 11.

Ændringsforslag nr. 36 vedrører oprettelse af en garantifond. Se kommentarerne til artikel 8.

**RADET**

Under førstebehandlingen anmodede Rådets arbejdsgruppe om en række redaktionelle forbedringer. Disse forbedringer er blevet foretaget. Resten af arbejdet har vedrørt anvendelsesområdet, herunder især spørgsmålet om forsikringer. Kommissionen udsendte et arbejdsdokument i marts 1992. Dette ændrede forslag integrerer de forslag, der var fremført i dette dokument.

- M -

**Forslag til Rådets direktiv om forbrugerbeskyttelse  
i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (1)**

(93/C ...)

KOM 93

(Forelagt for Kommissionen den .....1993 i henhold til artikel 149, stk. 3, i EØF-Traktaten).

(1) EFT C 156 af 23.6.1992, s. 14.

OPRINDELIGT FORSLAG

ÆNDRET FORSLAG

RADET FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER HAR -

under henvisning til Traktaten om Oprettelse af Det Europæiske Økonomiske Fællesskab, særlig artikel 100 A,

under henvisning til forslag fra Kommissionen,

i samarbejde med Europa-Parlamentet,

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg, og

under henvisning til udtalelse fra Det Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>(1)</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

1. Der bør vedtages foranstaltninger med henblik på den gradvise oprettelse af det indre marked i løbet af den periode, der udløber den 31. december 1992; det indre marked indebærer et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer, personer, tjenesteydelser og kapital;

1. Der bør vedtages foranstaltninger med henblik på den gradvise oprettelse og konsolidering af det indre marked; dette indre marked indebærer et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer, personer, tjenesteydelser og kapital;

2. den frie bevægelighed for varer og tjenesteydelser vedrører ikke kun de erhvervsdrivende, men også privatpersoner; den indebærer, at forbrugerne i Fællesskabet får adgang til varer og tjenesteydelser i en medlemsstat på samme betingelser som den lokale befolkning;

(1) EFT C 19 af 25.1.1993.

2. fjernsalg på tværs af grænserne kan være et af de vigtigste konkrete resultater for forbrugerne af oprettelsen af det indre marked, som det bl.a. fastslås i Kommissionens meddelelse "På vej mod et enhedsmarked inden for distribution"(1);

3. udviklingen af nye teknologier medfører en mangedobling af de midler, forbrugerne råder over til at gøre sig bekendt med de kommercielle tilbud overalt i Fællesskabet og til at afgive deres bestillinger; der bør indføres et minimum af fælles regler, før den enkelte medlemsstat indfører egne forskellige eller afvigende bestemmelser om forbrugerbeskyttelse med de negative konsekvenser dette ville få for konkurrencesituationen virksomhederne imellem på det indre marked;

4. i punkt 18 og 19 i bilaget til Rådets resolution af 14. april 1975 om Det Europæiske Økonomiske Fællesskabs første program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning(2) nævnes nødvendigheden af at beskytte købere af varer eller tjenesteydelser mod krav om betaling for ikke-bestilte varer og aggressive salgsmetoder;

5. i Kommissionens meddelelse til Rådet med titlen "Fremstød på det forbrugerpolitiske område", der blev godkendt ved Rådets resolution af 23. juni 1986(2), bebudes det i punkt 33, at Kommissionen vil forelægge forslag om anvendelse af nye informationsteknologier, der gør det muligt at transmittere bestillinger fra forbrugerens hjem til leverandøren;

3. fjernsalg på tværs af grænserne kan være et af de vigtigste konkrete resultater for forbrugerne af oprettelsen af det indre marked, som det bl.a. fastslås i Kommissionens meddelelse "På vej mod et enhedsmarked inden for distribution"(1) med henblik på at sikre det indre markeds gode funktion er det absolut nødvendigt, at forbrugerne kan henvende sig til en virksomhed uden for hjemlandet, selv om denne virksomhed har en filial i forbrugerens bopælsland;

4. udviklingen af nye teknologier medfører en mangedobling af de midler, forbrugerne råder over til at gøre sig bekendt med de kommercielle tilbud overalt i Fællesskabet og til at afgive deres bestillinger; der bør indføres et minimum af fælles regler, før den enkelte medlemsstat indfører egne forskellige eller afvigende bestemmelser om forbrugerbeskyttelse med de negative konsekvenser dette vil få for konkurrencesituationen virksomhederne imellem på det indre marked; med henblik herpå er det nødvendigt med en EF-aktion;

5. uændret.

6. uændret.

(1) KOM(91)41 af 11.3.1991.  
(1) KOM(91)41 af 11.3.1991.  
(2) KOM(92)41 af 11.3.1991.

i Rådets resolution af 9. november 1989 om de fremtidige prioriteter for en intensiveret forbrugerbeskyttelsespolitik(3) opfordres Kommissionen til især at sætte ind på de områder, der nævnes i bilaget; i dette bilag nævnes "Ny teknologi, der muliggør fjernsalg"; Kommissionen har fulgt denne resolution op med vedtagelsen af en "Treårig handlingsplan for forbrugerpolitik i EF (1990-1992)"; ifølge denne plan skal der vedtages et direktiv vedrørende dette område(3);

7. uændret.

7. aftaler vedrørende fjernsalg er karakteriseret ved anvendelsen af en eller flere teknikker til fjernkommunikation; den fortsatte udvikling af disse teknikker gør det umuligt at udarbejde en udtømmende fortegnelse; det er følgelig nødvendigt at fastsætte de principper, der skal gælde selv for nye teknologier på dette område, som endnu kun anvendes i begrænset omfang; forskellen mellem reklame og kommercielt tilbud bør fastlægges klart; der er tale om et kommercielt tilbud, så snart forbrugeren råder over alle de elementer, der er nødvendige for at kunne indgå en aftale;

8. uændret.

8. de principper, der blev fastsat ved artikel 8 og 10 i Den Europæiske Konvention om Beskyttelse af Menneskerettighederne og af De Grundlæggende Frihedsrettigheder af 4. november 1950, bør tages i betragtning; alle spørgsmål vedrørende indsamling, oplagring og behandling af personlige data henhører under Rådets direktiv nr. .../.../EØF og nr. .../.../EØF vedrørende beskyttelse af personer med hensyn til behandling af data af personlig karakter og med hensyn til privatlivet, forbrugers ret til at forblive uforstyrret bør anerkendes, og der bør derfor fastsættes visse begrænsninger i anvendelsen af forskellige kommunikationsteknikker, der navnlig er en følge af de to ovenfor nævnte direktiver;

9. de principper, der blev fastsat ved artikel 8 og 10 i Den Europæiske Konvention om Beskyttelse af Menneskerettighederne og af De Grundlæggende Frihedsrettigheder af 4. november 1950, bør tages i betragtning; forbrugers ret til at forblive uforstyrret bør anerkendes, og der bør derfor fastsættes visse begrænsninger i anvendelsen af forskellige særlige påtrængende kommunikationsteknikker, hvis anvendelse forudsætter behandling af data af personlig karakter; alle spørgsmål vedrørende behandling af sådanne data henhører under Rådets direktiv nr. .../.../EØF om beskyttelse af personer med hensyn til behandling af data af personlig karakter og disse datas frie bevægelighed; alligevel bør der sættes specifikke grænser for brugen af sådanne teknikker;;

9. forbrugeren modtager kommercielle tilbud via mangfoldige kommunikationsteknikker; det bør tydeligt fremgå, at disse tilbud er af kommerciel karakter; den meddelte information bør desuden være i overensstemmelse med de øvrige relevante fællesskabsbestemmelser, herunder især Rådets direktiv 84/450/EØF af 10. september 1984 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om vildledende reklame (1);

10. anvendelsen af disse teknologier bør ikke medføre en begrænsning af den information, der gives forbrugeren; der bør derfor fastsættes bestemmelser om, hvilke informationer der obligatorisk skal meddeles forbrugeren, uanset hvilken kommunikationsteknik der anvendes;

11. en salgsfremmende teknik, der består i at fremsende et produkt til forbrugeren, eller i at udføre en tjenesteydelse mod vederlag, uden at der foreligger en forudgående anmodning eller udtrykkelig accept fra forbrugers side, kan ikke tillades;

11.a. det er ligeledes nødvendigt at fastsætte en opfyldelsesfrist, såfremt denne ikke er blevet fastsat ved bestillingens afgivelse.

10. uændret.

11. en medlemsstat kan af hensyn til almenvellet forbyde fjernsalg af visse produkter og tjenesteydelser på sit territorium; et sådant forbud skal anvendes under overholdelse af Fællesskabets regler; lignende forbud er allerede fastsat, bl.a. for det medicinske område, i direktiverne 89/552/EØF og 92/28/EØF(1);

12. uændret.

13. betaling før leveringen er et finansielt usikkerhedsmoment for konsumenten; til forskel fra kontrakter, der forhandles i forretninger løber forbrugeren en større risiko for, at leverandøren ikke er pålidelig; der bør derfor gives konsumenter mulighed for først at betale efter modtagelsen; denne mulighed forhindrer ikke sælgeren i også at foreslå betaling før levering;

14. uændret.

15. uændret.

(1) EFT nr. L 250 af 19.9.84, s.17.

(1) EFT L 298 af 19.9.1984 og EFT L 113 af 30.4.1992.

12. den information, der udspredes via visse elektroniske teknologier, har ofte en flygtig karakter, da den ikke modtages på en varig databærer; det er derfor påkrævet, at forbrugeren senest ved leveringen af varen eller ved tjenesteydelsens udførelse skriftligt modtager kontraktens indhold og samtlige informationer, der er nødvendige for at opfylde kontraktens bestemmelser korrekt;

13. forbrugeren har ikke mulighed for at se varen, eller få kendskab til detaljerne i tjenesteydelsen i det øjeblik, hvor tilbudet fremsættes; forbrugeren bør derfor have mulighed for at hæve kontrakten efter modtagelsen af varen eller af tjenesteydelsen; forbrugerens omkostninger bør begrænses til at omfatte udgifterne ved tilbagesendelsen, såfremt han gør brug af denne ret, da den i modsat fald kun ville være af ren formel karakter; af hensyn til harmoniseringsbestræbelserne især med hensyn til den metode, der skal anvendes ved beregningen af tidsfristen, vil Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted senere blive ændret<sup>(1)</sup>;

14. bestemmelserne i dette direktiv kan ikke indskrænke den fri bevægelighed for tv-radiospredningsvirksomhed, som sikret ved EØF-Traktatens artikel 59 og 60, stk. 3, og bør i øvrigt ikke berøre anvendelsen af Rådets direktiv 89/552/EØF af 3. oktober 1989 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne vedrørende udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed<sup>(2)</sup>;

(1) EFT nr. L 372 af 31.12.85, s.31.

(2) EFT L 298 af 17.10.1989. s. 23.

16. uændret.

17. forbrugeren har ikke mulighed for at se varen, eller få kendskab til detaljerne i tjenesteydelsen i det øjeblik, hvor tilbudet fremsættes; forbrugeren bør derfor have mulighed for at hæve kontrakten efter modtagelsen af varen eller af tjenesteydelsen; forbrugerens omkostninger bør begrænses til at omfatte udgifterne ved tilbagesendelsen, såfremt han gør brug af denne ret, da den i modsat fald kun ville være af ren formel karakter; denne ret berører ikke forbrugerens sædvanlige rettigheder ved modtagelsen af bl.a. mangelfulde produkter og tjenesteydelser, som ikke svarer til beskrivelsen i tilbuddet; af hensyn til harmoniseringsbestræbelserne især med hensyn til den metode, der skal anvendes ved beregningen af tidsfristen, vil Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted senere blive ændret<sup>(1)</sup>;

18. bestemmelserne i dette direktiv kan ikke indskrænke den fri bevægelighed for lovlig tv-radiospredningsvirksomhed, som sikret ved EØF-Traktatens artikel 59 og 60, stk. 3, og bør i øvrigt ikke berøre anvendelsen af Rådets direktiv 89/552/EØF af 3. oktober 1989 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne vedrørende udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed<sup>(2)</sup>;

(1) EFT nr. L 372 af 31.12.85, s.31.

(2) EFT L 298 af 17.10.89, s. 23.



15. manglende overholdelse af bestemmelserne i dette direktiv kan påføre både forbrugerne og konkurrerende virksomheder skade; der bør derfor fastsættes bestemmelser, der gør det muligt for disse parters organisationer i givet fald at overvåge anvendelsen af disse bestemmelser ved grænseoverskridende transaktioner; i det omfang lovgivningen i de pågældende medlemsstater tillader dette, kunne disse organisationer også gribe ind i den medlemsstat, hvor leverandøren har sit hjemsted -

19. manglende overholdelse af bestemmelserne i dette direktiv kan påføre både forbrugerne og konkurrerende virksomheder skade; der bør derfor fastsættes bestemmelser, der gør det muligt for disse parters organisationer i givet fald at overvåge anvendelsen af disse bestemmelser ved grænseoverskridende transaktioner; i det omfang lovgivningen i de pågældende medlemsstater tillader dette, kunne disse organisationer også gribe ind i den medlemsstat, hvor leverandøren har sit hjemsted -

20. i Kommissionens henstilling vedrørende kutymeregler for forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (92/295/EØF)(1) fastsættes det, at de grundlæggende bindende bestemmelser i det foreliggende direktiv suppleres med frivillige bestemmelser vedtaget af de erhvervsdrivende i form af kutymeregler;

21. af hensyn til den bedst mulige forbrugerbeskyttelse er det vigtigt, at forbrugerne bliver fyldestgørende orienteret om dette direktivs bestemmelser og om tilstedeværelsen og indholdet af kutymereglerne på dette område;

22. i visse tilfælde er der risiko for, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der gives i medfør af dette direktiv, ved at kontrakten undergives et tredjelands ret; der bør derfor i dette direktiv fastsættes regler, der tager sigte på at hindre denne risiko;

UDSTEDT FØLGENDE DIREKTIV:

Artikel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er at tilnærme medlemsstaternes love og administrativt fastsatte bestemmelser om aftaler vedrørende fjernsalg indgået mellem forbrugere og leverandører, samt vedrørende opfordringer til at indgå aftale og de hertil hørende forberedende foranstaltninger.

Artikel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er at tilnærme medlemsstaternes love og administrativt fastsatte bestemmelser om aftaler vedrørende fjernsalg indgået mellem forbrugere og leverandører, samt vedrørende opfordringer til at indgå en sådan aftale og de hertil hørende forberedende foranstaltninger.

(1) EFT L 372 af 31.12.1985, s. 1.

Artikel 2

Artikel 2

Definitioner

Definitioner

I dette direktivs betydning forstås ved:

- "Aftale vedrørende fjernsalg" - enhver aftale vedrørende en vare eller en tjenesteydelse indgået efter at leverandøren har fremsat et kommercielt tilbud

. uden at leverandøren og forbrugeren samtidig er fysisk til stede, og

. med anvendelse af fjernkommunikation til fremsendelse af opfordringen til at indgå aftale og afgive bestilling.

Dette begreb omfatter ikke særskilte aftaler, bestillinger, overenskomster eller gennemførelsesforanstaltninger, der udføres som led i en samlet kontrakt, herunder kontrakter med successiv gennemførelse.

- "Forbruger" - enhver fysisk person, som udfører transaktioner, der er omfattet af dette direktiv, og som for hans vedkommende ikke kan betragtes som erhvervsmæssige.

- "Leverandør" - enhver fysisk eller juridisk person, der som led i sin handelsmæssige eller erhvervsmæssige aktivitet aftaler den pågældende transaktion, samt enhver person, som handler på en leverandørs vegne eller for en leverandørs regning.

- "Fjernkommunikationsteknik" - enhver teknik, der gør det muligt at udveksle information, der er nødvendig for at udarbejde og indgå aftaler mellem forbruger og leverandør, uden at dette kræver, at leverandør og forbruger samtidig er fysisk til stede; en ikke udtømmende fortegnelse over de teknikker, som er omfattet af dette direktiv, er anført i bilag nr. 1.

I dette direktivs betydning forstås ved:

- "Aftale vedrørende fjernsalg" - enhver aftale vedrørende en vare eller en tjenesteydelse indgået som led i et handels- eller tjenesteydelsesforhold efter at leverandøren har fremsat et kommercielt tilbud

. uden at leverandøren og forbrugeren samtidig er fysisk til stede, og

. med anvendelse af fjernkommunikation til fremsendelse af opfordringen til at indgå aftale og afgive bestilling.

Hvor opfyldelsen af en aftale forudsætter en successiv gennemførelse eller andre aktioner, der gentages regelmæssigt, gælder bestemmelserne i dette direktiv kun for den samlede kontrakt, såfremt denne er indgået ved fjernsalg.

uændret.

- "Leverandør" - enhver fysisk eller juridisk person, der som led i sin handelsmæssige eller erhvervsmæssige aktivitet aftaler den pågældende transaktion.

uændret.

- "Formidler af kommunikationsteknik" - uændret.  
enhver fysisk, juridisk, offentlig eller privat person, der stiller forskellige former for fjernkommunikationsteknik til rådighed for leverandører og/eller forbrugere.

- "Opfordring til at indgå aftale" -  
enhver meddelelse via fjernkommunikation, som omfatter alle de elementer, der er nødvendige, for at modtageren umiddelbart kan indgå en kontraktmæssig forpligtelse; dette begreb omfatter ikke almindelig reklame.

- "Bestilling" - forbrugerens tilsagn om at indgå en kontraktmæssig forpligtelse.

### Artikel 3

#### Undtagelser

Dette direktiv finder ikke anvendelse på:

- vareautomater
- automatiserede forretningslokaler
- varer fremstillet efter mål
- tjenesteydelser, der omfatter reservation (en fortegnelse over de pågældende tjenesteydelser er anført i bilag II).
- kontrakter om levering af:
  - levnedsmidler eller drikkevarer eller andre husholdningsvarer til almindeligt løbende forbrug;
  - tjenesteydelser i forbindelse med almindeligt løbende forbrug.

- "Opfordring til at indgå aftale" -  
enhver meddelelse via fjernkommunikation, det være sig et offentligt udbud eller et individualiseret tilbud, som omfatter alle de elementer, der er nødvendige, for at modtageren umiddelbart kan indgå en kontraktmæssig forpligtelse.

Reklamemeddelelser, som ikke indeholder alle de elementer, der afgørende for at modtageren umiddelbart kan indgå en kontraktmæssig forpligtelse, betragtes ikke som opfordringer til at indgå aftale.

uændret.

### Artikel 3

#### Undtagelser

Dette direktiv finder ikke anvendelse på:

- vareautomater
- automatiserede forretningslokaler
- kontrakter om levering af levnedsmidler eller drikkevarer eller andre husholdningsvarer til almindeligt løbende forbrug, der bringes ud af forhandlere, som leverer hyppigt og regelmæssigt

Artikel 4

Begrænsninger i anvendelsen af visse fjern-kommunikationsteknikker

Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker til at fremsende kommercielle tilbud til forbrugeren finder sted uden at krænke dennes privatliv, bl.a. i overensstemmelse med artikel 17 i Rådets direktiv .../.../EØF [om beskyttelse af personoplysninger og kommunikationshemmeligheden i forbindelse med offentlige digitale telenet].

Artikel 5

Præsentation

1. Medlemsstaterne træffer de foranstaltninger, der er nødvendige, for at enhver opfordring til at indgå aftale udformes og praktiseres, således at den er i overensstemmelse med principperne om redelige kommercielle transaktioner, og principperne om beskyttelse af mindreårige.

2. Den kommercielle karakter skal fremgå klart af enhver opfordring til at indgå aftale.

3. Såfremt dette ikke fremgår klart, skal forbrugeren i givet fald oplyses om, at anvendelsen af en fjernkommunikationsteknik til transmission af bestillingen eller udførelsen af tjenesteydelsen sker mod vederlag.

Artikel 4

Begrænsninger i anvendelsen af visse fjern-kommunikationsteknikker

Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at give de forbrugere, som har tilkendegivet deres ønske om ikke at modtage sådanne henvendelser, effektiv beskyttelse mod disse, uden at dette indskrænker de garantier enhver fysisk person nyder godt af i medfør af fællesskabslovgivningen om beskyttelse af personlige oplysninger og privatlivets fred.

Benyttelsen af nedenfor opførte teknikker kræver forbrugers forudgående tilladelse:

- telefax
- elektronisk post
- telefon
- opkaldsautomater.

Artikel 5

Præsentation

1. Medlemsstaterne træffer de foranstaltninger, der er nødvendige, for at enhver opfordring til at indgå aftale udformes og praktiseres, således at den er i overensstemmelse med principperne om redelige kommercielle transaktioner, og principperne om beskyttelse af mindreårige, og andre, der i henhold til medlemsstaternes lovgivning ikke har myndighed til at afgive tilsagn.

uændret.

3. Det skal fremgå tydeligt af opfordringen til at indgå aftale, om forbrugeren skal betale for anvendelsen af en fjernkommunikationsteknik til transmission af bestillingen eller udførelsen af tjenesteydelsen.

## Artikel 6

### Indhold af opfordringer til at indgå aftale

I forbindelse med opfordringer til at indgå aftale skal forbrugeren ved hjælp af enhver middel, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik, modtage klar og entydig oplysning om især følgende forhold:

- leverandørens identitet,
- varens eller tjenesteydelsens vigtigste karakteristika,
- pris, mængde og transportomkostninger, såfremt disse ikke er inkluderet,
- betalingsform, leverings- eller gennemførelsesvilkår,
- opfordringens gyldighedsperiode.

## Artikel 7

### Opfordring via fjernsyn til at indgå aftale

I tilfælde af opfordring via fjernsyn til at indgå aftale skal

- præsentationen, jf. artikel 5, udelukke de overholde bestemmelserne vedrørende beskyttelse af mindreårige i artikel 22 i direktiv 89/552/EØF
- leverandøren skriftligt fremsende de oplysninger, der er fastsat i artikel 6, senest på det tidspunkt, hvor der optages direkte kontakt mellem leverandør og forbruger.

## Artikel 6

### Indhold af opfordringer til at indgå aftale

I forbindelse med opfordringer til at indgå aftale skal forbrugeren ved hjælp af enhver middel, der er tilpasset den anvendte kommunikationsteknik, modtage klar og entydig oplysning om især følgende forhold:

- leverandørens identitet,
- varens eller tjenesteydelsens vigtigste karakteristika,
- pris, mængde og transportomkostninger samt momsudgifter, såfremt disse ikke er inkluderet,
- betalingsform, leverings- eller gennemførelsesvilkår,
- retten til at ophæve aftaler som omhandlet i artikel 11,

## Artikel 7

### Opfordring via fjernsyn til at indgå aftale

I tilfælde af opfordring via fjernsyn til at indgå aftale skal præsentationen, jf. artikel 5, overholde bestemmelserne i direktiv 89/552/EØF. Overholdelsen af bestemmelserne i ovennævnte direktiv samt det foreliggende direktiv må ikke udgøre nogen hindring for radio- og fjernsynsudsendelsers fri bevægelighed.

Hvis indholdet i opfordringen til at indgå aftale således som defineret i artikel 6 ikke er givet på skærmen, og hvis forbrugeren anmoder om det, skal leverandøren fremsende disse oplysninger skriftligt.

## Artikel 8

### Finansiell sikkerhed

Der kan ikke kræves nogen betaling af forbrugeren før leveringen af varen eller tjenesteydelsen.

### Artikel 8

#### Leverancer uden forudgående bestilling

1. Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger til at sikre, at varer eller tjenesteydelser ikke leveres til en forbruger med opfordring til at erhverve disse mod betaling, eller i modsat fald til at returnere disse selv uden omkostninger, uden at der foreligger en forudgående bestilling fra forbrugerens side.

2. Såfremt en sådan forsendelse har fundet sted, giver disse foranstaltninger forbrugeren ret til mindst at disponere over varen eller tjenesteydelsen efter eget for-godtbefindende, medmindre der er tale om en indlysende fejl, hvor forbrugeren i så fald opbevarer produktet i en rimelig periode, og hvor produktet står til leverandørens rådighed, såfremt dets beskaffenhed gør dette muligt.

3. Manglende svar gælder ikke som accept.

4. Fremsendelse af vareprøver eller reklamegaver er ikke omfattet af denne artikel, såfremt det tydeligt fremgår, at disse produkter er fuldstændig gratis, og at de ikke indebærer nogen form for forpligtelse for forbrugeren.

### Artikel 9

#### Leverancer uden forudgående bestilling

1. uændret.

2. Såfremt en sådan forsendelse har fundet sted, giver disse foranstaltninger forbrugeren ret til uden at vederlag mindst at disponere over varen eller tjenesteydelsen efter eget for-godtbefindende, medmindre der er tale om en indlysende fejl; forbrugeren opbevarer i så fald varen eller tjenesteydelsen i en rimelig periode, hvor produktet står til leverandørens rådighed, såfremt dens beskaffenhed gør dette muligt, og det ikke medfører ulemper for forbrugeren.

3. uændret.

4. Gratis leverancer som f.eks. vareprøver eller reklamegaver er ikke omfattet af denne artikel, såfremt det tydeligt fremgår, at disse produkter er fuldstændig gratis, og at de ikke indebærer nogen form for forpligtelse for forbrugeren.

5. Såfremt leverandøren ikke kan levere nøjagtig det produkt eller den tjenesteydelse, som er blevet tilbudt, men derimod et lignende produkt eller en lignende tjenesteydelse af samme kvalitet og til samme pris, betragtes dette ikke som en leverance uden forudgående bestilling som omhandlet i denne artikel, forudsat at forbrugeren kan returnere disse, såfremt han ikke er tilfreds med dem, og forudsat at dette meddeles forbrugeren skriftligt.

Artikel 9

Opfyldelse

Såfremt der ikke i tilbuddet er anført nogen opfyldelsesfrist, skal bestillingen opfyldes senest 30 dage efter leverandørens modtagelse af denne.

Artikel 10

Oplysninger om aftalens indhold

1. Senest i forbindelse med opfyldelsen skal forbrugeren skriftligt og på det sprog, der blev anvendt i opfordringen til at indgå aftale, modtage mindst oplysninger om:

- leverandørens identitet samt adressen på et af hans forretningssteder
- de vigtigste karakteristika ved varen eller tjenesteydelsen
- pris og mængde
- betalingsvilkår, herunder kredit- eller ratebetalingsbetingelser
- retten til at hæve aftalen i henhold til artikel 11
- de nærmere bestemmelser for udøvelsen af denne ret.

Såfremt der er tale om indgåelse af en aftale af ubestemt varighed, især når der er tale om successive opfyldelsesforanstaltninger, oplysning om de betingelser, der gælder for aftalens ophævelse.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse på tjenesteydelser, der udføres direkte via telematik, dvs. sådanne tjenesteydelser, hvor opfyldelsesforanstaltningerne i sig selv består i anvendelse af fjernkommunikationsteknik, når disse tjenesteydelser leveres samlet på en gang. Formidleren af kommunikationsteknikken er ikke desto mindre forpligtet til, såfremt forbrugeren anmoder herom, at meddele ham de fornødne oplysninger med henblik på identifikation af leverandøren.

Artikel 10

Opfyldelse

Såfremt der ikke i tilbuddet er anført nogen opfyldelsesfrist, skal opfyldelsen af kontrakten være påbegyndt senest 30 dage efter leverandørens modtagelse af bestillingen.

Artikel 11

Oplysninger om aftalens indhold

1. Senest i forbindelse med opfyldelsen skal forbrugeren skriftligt og på det sprog, der blev anvendt i opfordringen til at indgå aftale, modtage mindst oplysninger om:

- de i dette direktivs artikel 6 omhandlede oplysninger
- navn og adresse på leverandøren - for forbrugeren - mest relevante forretningssted
- betalingsvilkår, herunder kredit- eller ratebetalingsbetingelser
- de nærmere bestemmelser for udøvelsen af retten til at hæve aftalen som omhandlet i artikel 12
- andre betingelser i aftalen såsom garantibetingelser.

Såfremt der er tale om indgåelse af en aftale af ubestemt varighed, især når der er tale om successive opfyldelsesforanstaltninger, oplysning om de betingelser, der gælder for aftalens ophævelse.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse på tjenesteydelser, der udføres direkte via telematik, dvs. sådanne tjenesteydelser, hvor opfyldelsesforanstaltningerne i sig selv består i anvendelse af fjernkommunikationsteknik, når disse tjenesteydelser leveres samlet på en gang. Formidleren af kommunikationsteknikken er ikke desto mindre forpligtet til, såfremt forbrugeren anmoder herom, at meddele ham de fornødne oplysninger med henblik på identifikation af leverandøren og dennes - for forbrugeren mest relevante - forretningssted og om de hermed forbundne omkostninger.

Artikel 11

Artikel 12

Ophævelse af aftalen

Ophævelse af aftalen

1. Ved enhver aftale vedrørende fjernsalg råder forbrugeren over en frist på mindst syv dage regnet fra modtagelsen af varen eller tjenesteydelsen til at hæve aftalen, uden at dette medfører erstatningskrav. De eneste omkostninger, der påhviler forbrugeren, er i givet fald de direkte omkostninger i forbindelse med tilbagesendelsen.

1. Ved enhver aftale vedrørende fjernsalg råder forbrugeren over en frist på mindst syv hverdage regnet fra modtagelsen af varen eller tjenesteydelsen til uden angivelse af årsag at hæve aftalen og returnerer varen i original stand, uden at dette medfører erstatningskrav. De eneste omkostninger, der påhviler forbrugeren, er i givet fald de direkte omkostninger i forbindelse med tilbagesendelsen.

For tjenesteydelser løber fristen fra tidspunktet for forbrugers modtagelse af de dokumenter, hvori leverandørens udtrykkelige accept kommer til udtryk.

Fristen på syv hverdage løber:

- for varers vedkommende fra den dato, hvor forbrugeren modtager dem;
- for tjenesteydelsers vedkommende fra tidspunktet for forbrugers modtagelse af de dokumenter, hvori leverandørens udtrykkelige accept kommer til udtryk, jf. dog stk. 4.

2. Forbrugeren skal kunne fremlægge bevis for tilbagesendelsen.

For successive leveringer løber denne frist fra modtagelsen af det sidste element.

3. For det tilfælde, at erhvervelsen af en vare eller en tjenesteydelse sker ved hjælp af en kreditaftale, bestemmer medlemsstatene, at den kreditaftale, der er indgået med leverandøren, annulleres i tilfælde af anvendelse af ophævelsesretten; såfremt kreditten ikke ydes direkte af leverandøren, gælder bestemmelserne i artikel 11 i Rådets direktiv 87/102/EØF vedrørende forbrugerkredit.

2. uændret.

3. For det tilfælde, at erhvervelsen af en vare eller en tjenesteydelse sker ved hjælp af en kreditaftale, bestemmer medlemsstatene, at den kreditaftale, der er indgået med leverandøren, annulleres i tilfælde af anvendelse af ophævelsesretten i følgende tilfælde:

- når kreditten ydes direkte af leverandøren af varen eller tjenesteydelsen,
- når kreditten ydes direkte af en långiver på grundlag af en forudgående aftale med leverandøren af varen eller tjenesteydelsen i henhold til hvilken långiveren har eneret på at yde kredit til leverandørens kunder med henblik på erhvervelse af de varer og tjenesteydelser, der leveres af sidstnævnte.



4. Denne artikel finder ikke anvendelse på:

- tjenesteydelser, hvor en væsentlig del af udførelsen er eller burde være påbegyndt inden udløbet af fristen på syv dage,
  - transaktioner vedrørende værdipapirer og andre varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af kurssvingninger på finansmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på,
  - aftaler indgået i form af et officielt bekræftet dokument,
- og, medmindre andet er fastsat, heller ikke på:
- varer, der er umiddelbart reproducerbare,
  - artikler til personlig hygiejne,
  - varer, der på grund af deres beskaffenhed ikke kan tilbagesendes.

Artikel 12

Betaling med kort

Enhver indsigelse fra indehaveren af et betalingskort med hensyn til gyldigheden af en transaktion, hvor kortets nummer er blevet oplyst, uden at betalingsmidlet selv er blevet forelagt eller identificeret elektronisk, medfører annullering af transaktionen. Leverandørens konto debiteres for beløbet og indehaverens konto krediteres på ny snarest muligt, uden at spørgsmålet om erstatning og renter i tilfælde af misbrug af adgangen til indsigelse foregribes herved.

4. Denne artikel finder ikke anvendelse på:

- tjenesteydelser, hvor udførelsen er påbegyndt inden udløbet af fristen på syv dage,
- transaktioner vedrørende værdipapirer og andre varer eller tjenesteydelser, hvis pris er afhængig af kurssvingninger på finansmarkedet, som leverandøren ikke har indflydelse på,
- aftaler indgået i form af et officielt bekræftet dokument,
- varer fremstillet efter mål, eller som indeholder tydelige personlige kendetegn
- tjenesteydelser med reservation opført på listen i bilag 2,
- medmindre andet er fastsat, heller ikke på:
  - \* varer, der er umiddelbart reproducerbare
  - \* artikler til personlig hygiejne
  - \* varer, der på grund af deres beskaffenhed ikke kan tilbagesendes, eller hvis kvalitet forringes hurtigt.

Artikel 12

Betaling med kort

uændret.

5. Denne artikel berører ikke forbrugerens sædvanlige ret ved modtagelsen af bl.a. mangelfulde produkter eller tjenesteydelser eller produkter og tjenesteydelser, som ikke svarer til beskrivelsen i tilbuddet.

Artikel 13

Søgsmål eller administrativ rekurs

1. Medlemsstaterne drager omsorg for, at der findes passende og effektive midler til at kontrollere overholdelsen af bestemmelserne i dette direktiv både i forbrugernes og i de konkurrerende virksomheders interesse.

2. Med henblik herpå bestemmer medlemsstaterne bl.a., at de erhvervsorganisationer og forbrugerorganisationer, der i henhold til deres nationale lovgivning kan godtgøre en retlig interesse i sagen, er beføjede til, såfremt den medlemsstat, hvor tvisten opstod, tillader dette, at anlægge sag og/eller indgive klage til et kompetent administrativt organ.

3. Medlemsstaterne tillægger om nødvendigt domstolen og/eller de administrative organer beføjelser, der bemyndiger dem til i tilfælde af tvist at kræve, at leverandøren tilvejebringer de nødvendige beviser, bl.a. med hensyn til indholdet af opfordringen til at indgå aftale, forudgående anmodning, forbrugerens samtykke og overholdelse af de fastsatte frister.

4. Nærværende direktiv udelukker ikke selvstændige organers frivillige kontrol med overholdelse af direktivets bestemmelser, eller at de organisationer, der er nævnt i stk. 2, kan indbringe sagen for sådanne organer, såfremt der foruden de i denne artikel omhandlede retslige eller administrative procedurer foreligger de fornødne procedurer i forbindelse med disse organer.

Artikel 14

Søgsmål eller administrativ rekurs

uændret.

2. Med henblik herpå bestemmer medlemsstaterne bl.a., at de erhvervsorganisationer og forbrugerorganisationer, der i henhold til deres nationale lovgivning kan godtgøre en retlig interesse i sagen, er beføjede til at anlægge sag og/eller indgive klage til et kompetent administrativt organ i virksomhedens oprindelsesland, såfremt det anerkender denne type aktioner.

3. Medlemsstaterne tillægger om nødvendigt domstolen og/eller de administrative organer beføjelser, der bemyndiger dem til i tilfælde af tvist at kræve, at leverandøren tilvejebringer de nødvendige beviser, bl.a. med hensyn til indholdet af opfordringen til at indgå aftale, forudgående anmodning, forbrugerens samtykke og overholdelse af de fastsatte frister. De giver dem endvidere beføjelse til at kræve standsning af opfordringen til at indgå aftale. Dette krav kan ligeledes rettes til enhver, der anvender en fjernkommunikationsteknik.

4. Nærværende direktiv udelukker ikke selvstændige organers frivillige kontrol med overholdelse af direktivets bestemmelser, eller at de organisationer, der er nævnt i stk. 2, eller personer kan indbringe sagen for sådanne organer, såfremt der foruden de i denne artikel omhandlede retslige eller administrative procedurer foreligger de fornødne procedurer i forbindelse med disse organer.

Artikel 15

Information

Medlemsstaterne og de berørte organisationer påser, at forbrugerne holdes underrettet om bestemmelserne i dette direktiv samt om tilstedeværelsen og indholdet af kutyme-regler på dette område.

Artikel 14

Bestemmelsernes præceptive karakter

Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, som tilkommer ham i henhold til dette direktiv.

Artikel 16

Bestemmelsernes præceptive karakter

1. Forbrugeren kan ikke give afkald på de rettigheder, som tilkommer ham i henhold til den nationale lovgivning, der følger af dette direktiv.
2. Medlemsstaterne træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at forbrugeren ikke berøves den beskyttelse, som dette direktiv giver, såfremt et tredjelands lovgivning vælges som gældende lov for aftalen.

Artikel 15

Fællesskabsbestemmelser

Bestemmelserne i dette direktiv er på ingen måde til hinder for anvendelsen af særlige bestemmelser på visse teknikker eller visse varer eller tjenesteydelser, der henhører under andre fællesskabsbestemmelser.

Artikel 17

Fællesskabsbestemmelser

Bestemmelserne i dette direktiv er på ingen måde til hinder for anvendelsen af særlige bestemmelser på visse teknikker eller visse varer eller tjenesteydelser, der henhører under andre fællesskabsbestemmelser.

Når særlige fællesskabsbestemmelser kun tager sigte på bestemte aspekter af salget af varer og tjenesteydelser, er det disse bestemmelser, der gælder for disse aspekter af salget.

Artikel 16

Gennemførelse

Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme bestemmelserne i dette direktiv senest den 31. december 1994.

Når medlemsstaterne vedtager disse bestemmelser, skal de indeholde en henvisning til dette direktiv, eller de skal ved offentliggørelsen være ledsaget af en sådan henvisning. De nærmere regler for denne henvisning fastsættes af medlemsstaterne.

Artikel 18

Minimumsklausul

Medlemsstaterne kan inden for det område, der omfattes af dette direktiv, vedtage eller bevare strengere bestemmelser, der er forenelige med Traktaten, for at sikre en mere omfattende beskyttelse af forbrugerne.

Artikel 19

Gennemførelse

uændret.

Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de nationale retsfor skrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 17

Artikel 20

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

uændret.

BILAG I

BILAG I

Eksempler på teknik til fjernkommunikation, der omhandles i dette direktiv:

Eksempler på teknik til fjernkommunikation, der omhandles i dette direktiv:

- uadresserede tryksager
- adresserede tryksager
- standardskrivelser
- reklamer i tidsskrifter med bestillings-seddel
- kataloger
- menneskelig betjent telefon
- automatisk telefon (opkaldsautomat, audiotekster)
- radio
- visiofon (telefon med billede)
- videotekst (mikrocomputer, fjernsyns-skærm) med tastatur eller sensorskærm
- elektronisk post
- telefax
- fjernsyn (telekøb, telesalg).

- uadresserede tryksager
- adresserede tryksager
- standardskrivelser
- reklamer i tidsskrifter med bestillings-seddel
- kataloger med bestillingsseddel
- rubrikannoncer
- menneskelig betjent telefon
- automatisk telefon (opkaldsautomat, audiotekster)
- radio
- visiofon (telefon med billede)
- videotekst (mikrocomputer, fjernsyns-skærm) med tastatur eller sensorskærm
- elektronisk post
- telefax
- fjernsyn (telekøb, telesalg).
- videokassetter

BILAG II

BILAG II

Tjenesteydelser med reservation som defineret i artikel 3:

Tjenesteydelser med reservation som defineret i artikel 3:

- Transport
- Logi
- Restaurantbesøg
- Teaterbesøg og lignende.

- Transport
- Logi
- Restaurantbesøg
- Teaterbesøg og lignende.

SUPPLEMENT TIL ANALYSE AF KONSEKVENSERNE

**FORSLAGETS VIRKNINGER FOR VIRKSOMHEDERNE  
OG ISÆR FOR DE SMA OG MELLESTORE VIRKSOMHEDER (SMV)**

Forslagets titel: Forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

Denne analyse af konsekvenserne er et supplement til den, der indgår i dok. KOM(92)11 endelig udgave - SYN 411 af 20. maj 1992 (s. 87).

For at anvende en række ændringsforslag, der var ønsket af Europa-Parlamentet, forelægger Kommissionen et ændret forslag, hvis lovgivningsmæssige bestemmelser styrkes i visse henseender, hvilket kan få virkninger for bestemte virksomheder.

1. Den nye artikel 4 indeholder en bestemmelse om, at der kræves en forudgående tilladelse fra forbrugeren før anvendelsen af visse fjernkommunikationsteknikker (telefax, elektronisk post, telefon og opkaldsautomater). Efter drøftelserne herom i Europa-Parlamentet er Kommissionen nået til den konklusion, at der bør fastsættes en mere omfattende beskyttelse af forbrugerens privatsfære i forbindelse med disse typer af særligt påtrængende teknik. Princippet om en simpel "opting out" ved tilslutning til en "Robinson-liste" (som fastsat for de andre teknikker i artikel 4, stk. 1), garanterer ikke den nødvendige beskyttelse i denne henseende. I det omfang, sådanne "Robinson-lister" allerede findes (for telefonens vedkommende kun i Det Forenede Kongerige), dækker de ikke alle de pågældende teknikker. Etableringen, driften og finansieringen af dem giver anledning til enorme problemer, og kan endvidere være til skade for virksomhedernes generelle rægskab. Og selv om sådanne systemer eventuelt kan etableres på det nationale plan i visse medlemsstater, er det stadig vanskeligt at forestille sig, hvordan de skulle kunne dække grænseoverskridende operationer, som bliver stadig mere almindelige.

I øvrigt er den del af virksomhederne, som i øjeblikket baserer deres handelsvirksomhed på brugen af disse teknikker stadig kun et lille mindretal i forhold til den samlede sektor. Disse virksomheder vil blive nødt til at ændre deres salgsteknik, hvilket i visse tilfælde vil kunne medføre supplerende omkostninger.

Desuden vil disse spørgsmål måske ikke længere kunne behandles inden for rammerne af forslaget til direktiv om beskyttelse af personlige oplysninger og privatlivets fred i forbindelse med offentliggjorte registre over digitale telekommunikationsnet og må derfor behandles inden for rammerne af dette forslag.

2. Artikel 6 og 7 indeholder en vis udvidelse af kravet om information i forbindelse med opfordringer til at indgå aftale, især i forbindelse med brugen af fjernsyn. Selv om dette krav skulle medføre yderligere omkostningerne for virksomhederne under en eller anden form, kan man alligevel ikke acceptere den tanke, at brugen af et, i øvrigt særdeles attraktivt, specifikt kommunikationsmiddel skulle kunne fritage virksomhederne fra at meddele de grundlæggende oplysninger, som sædvanligvis kræves.

Desuden lettes en sådan eventuel byrde gennem den nye bestemmelse i artikel 7, stk. 2, hvori der tages hensyn til de eventuelle vanskeligheder med at give alle oplysninger på skærmen.

3. Den nye artikel 8 i forslaget indeholder et forbud mod at kræve betaling før leveringen af varen eller tjenesteydelsen. Det skal bemærkes, at denne bestemmelse kun er et forbud mod ensidigt som betingelse for leveringen at kræve forskud. Betaling af et forskud efter fælles aftale kan altid finde sted. Under alle omstændigheder er kravet om forskud på ingen måde en normal praksis i alle sektorer inden for fjernsalg. En stor del af de virksomheder, der opererer i denne sektor, vil således ikke blive berørt af denne bestemmelse.

Blandt de former for distribution, hvor der stadig praktiseres et krav om forskud, er der bl.a. dem (småannoncer med bestillingskupon, direct mailing, telefonisk bestilling), som giver anledning til at kræve en større sikkerhed for forbrugeren på det finansielle plan. Disse virksomheder må kunne ændre deres handelsmæssige vaner. Uden af denne grund at blive stillet over for alvorlige ulemper kan små virksomheder muligvis komme ud for cash-flow-problemer.

Vedrørende forbrugernes finansielle sikkerhed har Kommissionen for øvrigt ikke siden offentliggørelsen af sin henstilling af 7. april 1992 modtaget nogen tekst til en frivillig adfærdskodeks om dette spørgsmål på det europæiske plan.

4. For så vidt angår forbuddet mod leverancer uden forudgående bestilling indeholder den nye artikel artikel 9 en lettelse for de berørte virksomheder. I det tilfælde, hvor leverandøren ikke er i stand til at levere nøjagtigt det produkt eller den tjenesteydelse, som er blevet bestilt, men til gengæld leverer et lignende produkt eller en lignende tjenesteydelse af samme kvalitet og til samme pris, betragtes dette ikke som en leverance uden forudgående bestilling som omhandlet i denne artikel, forudsat at forbrugeren kan returnere erstatningsproduktet, såfremt han ikke er tilfreds med det, og forudsat at dette meddeles forbrugeren skriftligt.

KOM(93) 396 endelig udg.

# DOKUMENTER

**DA**

**10**

---

**Katalognummer : CB-CO-93-426-DA-C**

**ISBN 92-77-58683-4**

---

**Kontoret for De Europæiske Fællesskabers Officielle Publikationer  
L-2985 Luxembourg**