

Kapitel 8 - Forbrugeraftaler

Nyt afsnit 1.3.2

Fjernsalg

1.3.2 Aftaler indgået ved fjernsalg

En anden type aftaler, hvor forbrugeraftaleloven giver forbrugeren adgang til 14 dages fortrydelsesret, er ved fjernsalgsaftaler.

Hvad er en fjernsalgsaftale?

En fjernsalgsaftale er en aftale der er indgået mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende på afstand. De har ikke fysisk kontakt. Følgende tre betingelser skal være opfyldt:

1. Aftalen skal vedrøre en **vare eller en tjenesteydelse**, dvs et håndgribeligt produkt eller en arbejdsydelse fra fx en håndværker, tandlæge, advokat eller lignende
2. Aftalen indgås på afstand ved **fjernkommunikation**, og den erhvervsdrivende og forbrugeren mødes ikke fysisk i forbindelse med aftalens indgåelse. Forbrugeren har ikke haft mulighed for at afprøve, mærke eller undersøge genstanden i forbindelse med købet. Fjernkommunikation er fx e-handel, aftale indgået pr. e-mail, telefonsalg, katalog- og postordresalg, reklamer i tidsskrifter med bestillingsseddel og lignende
3. Aftalen skal være indgået, som **led i et system for fjernsalg**, og den skal drives af den erhvervsdrivende. Et system for fjernsalg er fx en aftale om køb, indgået via virksomhedens hjemmeside.

Oplysningspligt

Den erhvervsdrivendes oplysningspligt

Inden der indgås en fjernsalgsaftale skal den erhvervsdrivende give forbrugeren en række oplysninger, fx oplysning om:

- Firmaets navn og forretningsadresse, e-mail, telefonnumre m.v.
- Varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber
- Den samlede pris for varen, inkl. gebyrer, moms og afgifter, øvrige ekstraomkostninger, fx til levering, bestillingstakster, servicetakst
- Betalingsvilkår, leveringsvilkår, aftaleperiode, eventuel uopsigelsesperiode og opsigelsesvilkår
- Tidsfrister der gælder ved fortrydelse og procedurer for at gøre den gældende, fx brug af standardfortrydelsesformular
- Skal forbrugeren betale for tilbagelevering af varen?
- Købelovens regler om mangler finder anvendelse
- Hvor længe prisen gælder, fx hvor der er tale om en løbende tjenesteydelse

Oplysningerne skal være klare og forståelige.

Den erhvervsdrivende kan vælge at lægge en standardfortrydelsesformular på deres hjemmeside som forbrugeren kan bruge. Standardformular ligger som bilag til lov om forbrugeraftaler på www.retsinformation.dk.

Eksempel:

Standardfortrydelsesformular

Til virksomheden: TøjDesign Danmark A/S, Hurlumhøjvej 17, 4300 Holbæk.
E-mail: Tøjdk-design@gmail.dk

Jeg, Ditte Jensen meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer:

1. Cocktailkjole blå, str. 40, Birger Day, 1.500 kr
2. Tørklæde, regnbuefarver, Charlotte Sparre, 250 kr

Bestilt den 4. Oktober 2014 og modtaget den 10. Oktober 2014

- Forbrugerens navn
- Forbrugerens adresse.....
- Forbrugerens underskrift.....(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato

Varigt medium

Snarest muligt efter der er indgået en aftale, skal forbrugeren modtage oplysningerne på papir eller et andet **varigt medium**, og den erhvervsdrivende skal huske at give oplysning om garantier, reparations- og vedligeholdelsesservice, oplysning om fortrydelsesret samt beskrivelse af fremgangsmåden, hvis forbrugeren vil udnytte sin fortrydelsesret.

At forbrugeren skal modtage oplysningerne om fortrydelsesret på et såkaldt varigt medium, betyder at det skal være muligt at læse og gemme oplysningerne i en rimelig periode. Oplysningerne kan fx fremgå af et brev, i en e-mail eller en sms. De fleste mobiltelefoner har en høj lagringsplads, hvorfor SMS også betragtes som et varigt medium. Forbrugeren kan til enhver tid bede om at få oplysninger på papir.

Levering ikke aftalt= senest 30 dage fra bestilling

Hvis man har bestilt en vare eller en tjenesteydelse, fx bøger bestilt hos en internetboghandel, og leveringstidspunktet ikke er aftalt, skal den erhvervsdrivende levere varen eller tjenesteydelsen senest 30 dage efter den dag, hvor forbrugeren bestilte varen.

Hæve aftalen og tilbagebetale

Leveres varen ikke inden for de 30 dage, kan forbrugeren hæve aftalen hvis forsinkelsen er væsentlig for forbrugeren og den erhvervsdrivende vidste dette.

Forbrugeren kan vælge at give en sidste frist for levering, men sker det ikke selvom yderligere frist er givet, kan aftalen ophæves.

Hæver forbrugeren aftalen, skal den erhvervsdrivende **tilbagebetale** eventuelle forudbetalte beløb snarest og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget forbrugerens meddelelse om ophævelsen.

14 dages fortrydelsesret	14 dages fortrydelsesret – fra hvornår? Fortrydelsesret efter forbrugerftaleloven indebærer at forbrugeren får 14 dage til at underrette sælger om, at han vil fortryde købet. Fristen på de 14 kalenderdage kan beregnes fra flere forskellige tidspunkter, afhængig af hvilken type aftale der er indgået.
Fristens beregning	Fristen for fortrydelsesret beregnes efter principperne i forbrugerftalelovens § 19, stk. 2. • Hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse, fx en aftale med en håndværker om en arbejdsydelse eller en aftale om et telefonabonnement, løber fristen fra den dag aftalen indgås. • Hvis aftalen vedrører en vare, løber fristen fra den dag hvor forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemand har varen i sin fysiske besiddelse. • Hvis der er bestilt flere varer i en ordre, men der leveres enkeltvis, løber fristen når den sidste vare er i forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemands fysiske besiddelse. • Hvis der er bestilt flere varer og de leveres i partier eller dele, løber fristen når det sidste parti eller sidste del er i forbrugeren eller den af forbrugeren angivne tredjemands fysiske besiddelse. • Hvis der er aftalt regelmæssig levering af varer over en bestemt periode, løber fristen når den første vare er i forbrugernes eller den af forbrugeren angivne tredjemands fysiske besiddelse. • Hvis aftalen handler om forsyning af vand, gas, elektricitet, fjernvarme eller digitalt indhold, fx computerprogrammer, film og musik der ikke leveres på et fysisk medium, løber fristen fra aftalen er indgået.
Fysisk besiddelse	Varen er ikke kommet i forbrugeren fysiske besiddelse når den ligger på posthuset, i en forretning eller i en pakkeautomat. Fysisk besiddelse betyder at forbrugeren kan råde over varen. Varen er udleveret, lagt i en postkasse eller leveret på et aftalt sted. Hvis naboen eller en anden tredjemand henter varen på posthuset er varen leveret og i forbrugeren fysiske besiddelse i det øjeblik varen udleveres. • Hvis den erhvervsdrivende ikke har opfyldt sin oplysningspligt rigtigt ved aftalens indgåelse, og forbrugeren først senere får oplysning om fortrydelsesretten, løber de 14 dage først fra den dag hvor forbrugeren har modtaget oplysninger om fortrydelsesret. Hvis forbrugeren aldrig modtager besked fra virksomheden om at han har fortrydelsesret, udløber retten til at fortryde senest 12 måneder efter den dag forbrugeren modtog varen.

Hvordan fortryder man?

Hvordan fortryder man?

Forbrugeren har 14 dages fortrydelsesret, og den udøves på flere måder:

Give besked om fortrydelse

- Forbrugeren sender en utvetydig **meddelelse**, fx en e-mail til den erhvervsdrivende, om at han vil gøre brug af sin fortrydelsesret. En standardfortrydelsesformular kan med fordel bruges. Beskeden skal være afsendt inden fristens udløb, og behøver ikke at komme til kundskab for at få virkning.

Varen sendes tilbage

- Hvis der er tale om en vare købt ved fjernsalg, skal **varen sendes tilbage** til den erhvervsdrivende senest 14 dage efter at forbrugeren har givet meddelelse om sin fortrydelse.

Omkostninger

- **Omkostningerne** ved at sende varen tilbage betales som hovedregel af forbrugeren, medmindre noget andet er aftalt, eller den erhvervsdrivende har glemt at give forbrugeren oplysning om at forbrugeren skal betale ved fortrydelse.

Forbrugeren bærer risikoen for varen

Forbrugeren bærer risikoen for varens beskadigelse eller forringelse, mens varen er hos forbrugeren og bærer også risikoen ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende.

Varen taget i brug - værdiforringelse

Hvis **varen er taget i brug** eller varen er blevet beskadiget mens varen er hos forbrugeren, skal forbrugeren betale for en eventuel værdiforringelse, hvilket er forskellen mellem ny-pris og gensalgssalg. Hvis en forbruger fortryder et køb og tilbagesender en jakke som har kostet 2.500, men den erhvervsdrivende nu kun kan sælge den videre for 1.000 kr. får forbrugeren kun 1.000 kr. tilbage og ikke de 2.500 kr.

Når en forbruger får tilsendt en vare, kan man prøve den og undersøge den, på samme måde som hvis man stod og så på varen i en butik. Tager man varen i brug, og købet fortrydes inden fortrydelsesfristens udløb, risikerer forbrugeren at skulle dække værdiforringelsen.

Brudt forseglingen

Derudover kan CD'er, DVD'er, lyd- eller billedoptagelser eller IT-programmer, ikke returneres, hvis forbrugeren har **brudt forseglingen**. Her gælder ingen fortrydelsesret.

Tilbagebetaling inden 14 dage fra varen er modtaget retur

Hvis forbrugeren har betalt helt eller delvis for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende **tilbagebetale** det modtagne, når forbrugeren fortryder, og det skal ske senest 14 dage efter at den erhvervsdrivende har modtaget besked om fortrydelsen. Den erhvervsdrivende har dog ret til at vente indtil varen er kommet retur, eller forbrugeren har dokumenteret at varen er sendt retur.

Afhentning af varen

Hvis det er aftalt at den erhvervsdrivende selv skal **hente varen hos forbrugeren**, og det ikke er sket efter 3 måneder efter han fik besked om forbrugers fortrydelse, kan forbrugeren beholde varen uden at skulle betale, for den.