



Net-tjek - indhold

Introduktion til Net-tjek	1
Før salget	2
Hvilke oplysninger skal du have på din hjemmeside?	2
Hvornår er der ikke oplysningspligt og fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven	4
Prisoplysninger	5
Udsendelse af tilbud, nyhedsbreve mv.	6
Handelsvilkår	7
Salget	9
Indgåelse af aftaler om køb	9
Betaling	10
Oplysningskrav når kunden har købt	11
Efter salget	13
Leveringsfrist og forsinkelse	13
Regler i købeloven om forsinkelse	15
Kundens fortrydelsesret	16
Bestillingskøb	19
Klager over fejl ved varen eller tjenesteydelsen	20
Kundeservice	21

Introduktion til Net-tjek

Net-tjek er en guide til dig, der vil oprette din egen netbutik med salg af varer og tjenesteydelser, eller til dig, der allerede har en net-butik, og vil tjekke, om din butik overholder de væsentligste regler for net-salg. Guiden omfatter ikke reglerne for salg af finansielle tjenesteydelser så som aftaler om forsikring, lån, pension, værdipapirer mv.

I Net-tjek kan du læse om de væsentligste regler, der gælder, når du sælger varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser til private forbrugere over nettet. Siden har ikke til formål at give en udtømmende gennemgang af alle de regler, der gælder. Siden overflødiggor derfor ikke juridisk bistand, men hvis du følger reglerne i denne vejledning, er du ganske godt dækket ind.

Hvornår er der tale om nethandel eller fjernsalg, som man også kalder det

Når vi taler om net-salg her, taler vi om den situation, hvor du helt eller delvist har indrettet din virksomhed således, at du og din kunde kan indgå en aftale på nettet, uden at I mødes fysisk. Du vil typisk sende varen til kunden, men reglerne gælder også, hvis kunden selv henter varen hos dig. Det afgørende er, om aftalen om køb af varen eller tjenesteydelsen er indgået på nettet, og du har indrettet din virksomhed, så aftalerne kan indgås på denne måde. Der er derfor ikke tale om net-salg, hvis du har en hjemmeside, hvor du alene reklamerer for dine varer mv., men kunden er nødt til at gå ned i din butik for at indgå en aftale om køb af varen.

Det karakteristiske ved nethandel er, at forbrugeren normalt har fortrydelsesret. Endvidere stilles der ved denne form for handel en lang række krav til de oplysninger, du skal have på din hjemmeside og de oplysninger, du skal give din kunde før og efter købet.

De regler, der gælder ved nethandel, findes navnlig i:

- Forbrugeraftaleloven
- E-handelsloven
- Markedsføringsloven
- Aftaleloven
- Købeloven

Lovene kan findes på retsinformation.dk

Hvordan bruges Net-tjek?

Guiden er delt op således, at du kan læse, hvad du skal være særligt opmærksom på før salget, ved salget og efter salget. Under hvert hovedafsnit finder du emneopdelte afsnit, som du kan klikke dig ind på, for at få en uddybende beskrivelse af, hvad der gælder.

Under hovedafsnittet "Før salget" kan du se, hvilke oplysninger du skal give om din virksomhed og om de varer eller ydelser, du sælger.

Under hovedafsnittet "salget" kan du bl.a. læse, hvornår der er indgået en bindende aftale, og hvilke oplysninger du skal give din kunde om fortrydelsesretten, og hvordan den udnyttes.

Under hovedafsnittet "Efter salget" kan du bl.a. læse mere om din kundes fortrydelsesret og betingelserne for at kunden kan fortryde købet.

Før salget

Hvilke oplysninger skal du have på din hjemmeside?

Du skal give en række oplysninger på din hjemmeside om din virksomhed, om varen eller tjenesteydelsen. Du skal også stille en række funktioner til rådighed for din kunde til brug for indgåelse af aftalen. Læs her, hvilke oplysninger kunden skal kunne finde på din side, og hvilke funktioner du skal stille til rådighed.

Inden salget, skal du give din kunde en række oplysninger, herunder:

- Oplysninger om virksomheden
- Oplysninger om de varer eller tjenesteydelser, der sælges.
- Oplysninger om, hvordan bestillingsforløbet fungerer og værktøjer til brug for aftaleindgåelsen

Oplysninger om virksomheden

På din side skal kunden og offentlige myndigheder kunne finde en række oplysninger om din virksomhed.

Oplysningerne skal være let tilgængelige. Dvs. at de skal stå samlet på forsiden eller på en underliggende side med et link fra forsiden. Fx kan der på forsiden være et link fra "om [virksomhedens navn]" til de krævede oplysninger. Oplysningerne skal hele tiden være tilgængelige og de skal holdes opdaterede.

Oplysningskravene fremgår af e-handelsloven. De oplysninger, du skal give, er i hovedtræk:

- Virksomhedens navn, dvs. det navn virksomheden er registreret med i fx Det Centrale Virksomhedsregister (CVR).
- Virksomhedens fysiske adresse.
- Virksomhedens e-mailadresse og andre oplysninger – fx et telefonnummer - som gør det muligt for kunden at komme i kontakt med virksomheden. Der er en pligt til at have en e-mailadresse. Det er ikke nok at have en kontaktformular, som kunden kan anvende. Desuden skal du oplyse en postadresse, hvis den adskiller sig fra den fysiske adresse.
- CVR-nummeret, hvis virksomheden er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister.

Lovgrundlag: E-handelslovens § 7 og forbrugeraftalelovens § 11.

Oplysninger om de varer eller tjenesteydelser der sælges mv.

Du skal endvidere give oplysninger om varen, prisen, betalingsvilkår mv. og om en evt. fortrydelsesret.

Oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Lav evt. et link fra forsiden, så oplysningerne er tilgængelige for din kunde. Det skal endvidere klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale. Du kan fx lægge et link på forsiden, hvor der står "fortrydelsesret", "betalingsvilkår" etc.

Oplysningskravene fremgår af forbrugeraftalelovens § 11 og markedsføringslovens § 12 a og § 13. Du skal give oplysninger om:

- Varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber.
- Pris for varen eller tjenesteydelsen. Det er den totale pris forbrugeren som minimum kommer til at betale, som du skal oplyse. Dvs. prisen inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre omkostninger.

Se hvilke oplysninger, du skal give, første gang du giver oplysning om varens pris under afsnittet om "prisoplysninger".

- Vilkår om betaling, levering og anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt evt. adgang for parterne eller en af parterne til at opsige aftalen før tiden, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor.
- Oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret.

Der er visse undtagelser til oplysningspligten efter forbrugeraftaleloven.

Værktøjer og oplysninger som du skal stille til rådighed for kunden

Der stilles navnlig i e-handelsloven en lang række krav til de oplysninger og værktøjer, du skal stille til rådighed for din kunde i aftaleprocessen.

- Du skal give kunden oplysning om de forskellige tekniske led i forbindelse med aftalens indgåelse. Det kan fx være en visuel fremstilling af, hvor kunden befinder sig i købsforløbet.
- Du skal stille værktøjer til rådighed for kunden, så han eller hun har mulighed for at finde og rette indtastningsfejl, inden ordren afgives – fx ved at give kunden en oversigt over de indtastede oplysninger i et skærbillede umiddelbart inden ordren afgives. En såkaldt opsamlingside, hvor kunden kan se, hvad hun eller han har lagt i kurven, inden ordren endeligt afgives.
- Kunden skal til enhver tid kunne forlade bestillingsforløbet, uden at de indtastede oplysninger gemmes.
- Aftalefunktionen skal holdes adskilt fra andre funktioner på hjemmesiden – fx spil og reklamer.
- Når kunden har afgivet sin ordre, skal du straks sende kunden en elektronisk bekræftelse på, at ordren er modtaget, og hvad den går ud på.
- Du skal oplyse, om den indgåede kontrakt opbevares af dig, og om den er tilgængelig.

- Du skal sikre, at kunden har læst dine aftalebetingelser.
- Kunden skal kunne udskrive aftalebetingelserne og andre oplysninger på din hjemmeside.

Hvornår er der ikke oplysningspligt og fortrydelsesret efter forbrugerftaleloven

I nogle tilfælde er der ikke pligt til at give oplysninger om bl.a. varen eller tjenesteydelsen efter forbrugerftaleloven.

I nogle tilfælde er der ikke pligt til at give oplysninger om varen eller tjenesteydelsen i overensstemmelse med forbrugerftalelovens regler. I disse tilfælde er der heller ikke fortrydelsesret.

Oplysningspligter og fortrydelsesret kan imidlertid fremgå af anden lovgivning – fx er der lovgivning om pakkerejser og timeshare.

Der er ikke oplysningspligt og fortrydelsesret i følgende tilfælde:

- Køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, der skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning. Fx er salg af fisk, grønsager og andre madvarer og køkkenrulle, kaffefiltre, sæbe og lignende, der forbruges i husholdningen omfattet af undtagelsen. Derimod er køkkenredskaber mv. ikke omfattet af undtagelsen.
- Indkvartering, transport, forplejning, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. Der kan fx være tale om tog- eller flybilletter, billeje, hotelophold, leje af sommerhus mv.
- Rekreative fritidsaktiviteter, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres. (Der kan fx være tale om billetter til fodboldkampe, koncerter, biografbilletter og lignende.)
- Opførelse af bygning.
- Brugsret til fast ejendom på timesharebasis, hvis de er omfattet af timeshareloven.
- Andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af lejeaftaler og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Der er oplysningspligt, men ikke fortrydelsesret for aftaler om:

- Spil og lotteri fx lotto, derimod er et spil til computeren eller mobiltelefonen ikke omfattet af undtagelsen. Dvs. at der er fortrydelsesret ved køb af sådanne spil.

Prisoplysninger

Her kan du læse, hvilke prisoplysninger du skal give, når du sælger varer og tjenesteydelser over nettet.

Oplysninger om prisen for varen eller tjenesteydelsen

- Når du udbyder varer eller tjenesteydelser på din hjemmeside, skal du give tydelig oplysning om prisen. Det er ikke nødvendigt at oplyse prisen første gang, du viser varen i din netbutik, men forbrugeren skal nemt og hurtigt kunne gøre sig bekendt med prisen.
- Første gang du oplyser en pris for varen eller ydelsen, skal det være den samlede pris for varen, eller den pris forbrugeren som minimum kommer til at betale for tjenesteydelsen. Er der tale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser, er det det beløb, som forbrugeren som minimum kommer til at betale i bindingsperioden, som du skal oplyse.
- Den samlede pris, er prisen inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter.
- Er det ikke muligt at oplyse den samlede pris for en tjenesteydelse, skal grundlaget for beregningen af prisen oplyses. Det kan fx være tilfældet, hvis du udbyder gulvlakering, hvor du ikke på forhånd kender det areal, der skal lakeres. I så fald vil du kunne oplyse prisen pr. kvadratmeter.
- Omkostninger, som du ikke - efter loven eller efter aftale med en anden erhvervsdrivende - er forpligtet til at opkræve hos din kunde, skal du ikke indregne i prisen, men du skal oplyse, hvilke udgifter, der i øvrigt vil løbe på.

Særligt vedrørende leveringsomkostninger og kortgebyr

- Hvis leveringsomkostningernes størrelse afhænger af, hvor mange varer der købes, skal de ikke indregnes i den samlede pris. Derimod skal det tydeligt i umiddelbar tilknytning til prisen angives, at yderligere omkostninger til forsendelse lægges oveni og størrelsen af forsendelsesomkostningerne skal angives. Du kan fx opfylde tydelighedskravet, hvis du lige under prisen skriver: "+ leveringsomkostninger" og laver et synligt link til en side, hvor det fremgår, hvordan leveringsomkostningerne beregnes.

Hvis leveringsomkostninger beregnes som en fast procentdel af varens pris eller et fast gebyr pr. vare, skal leveringsomkostningerne derimod indregnes i varens pris.

Kortgebyret vil normal heller ikke kunne henføres til den enkelte vare, da det er det samme uanset, hvor mange varer der købes. Det skal på samme måde tydeligt i umiddelbar tilknytning til prisoplysningen oplyses, at omkostninger til kortgebyr pålægges. Husk at kortgebyret ikke må overstige de faktiske udgifter.

- Inden kunden har gennemført købet, skal kunden have oplyst den samlede pris, som kunden skal betale, inklusive leveringsomkostninger og kortgebyr.

Udsendelse af tilbud, nyhedsbreve mv.

Efter markedsføringsloven er det som udgangspunkt forbudt at sende markedsføringsmateriale ved brug af elektronisk post. Læs nærmere om, hvornår du må sende elektronisk reklame til dine potentielle kunder.

Der er regler for, hvordan erhvervsdrivende må sende reklame til sine potentielle kunder.

Forbud mod uanmodet fremsendelse af elektronisk post med henblik på afsætning

Alt hvad du udsender for at reklamere for konkrete produkter eller for at skabe opmærksomhed om din virksomhed, er omfattet af forbuddet.

- Du må ikke sende elektronisk reklame (spam) – fx et nyhedsbrev - til nogen, medmindre de forudgående har bedt om det eller har givet samtykke til det. Forbuddet gælder, hvad enten du sender elektronisk post til forbrugere, andre erhvervsdrivende eller offentlige myndigheder.

Der gælder en væsentlig undtagelse fra det generelle forbud:

- Du må sende elektronisk reklame til personer, der tidligere har købt noget i din virksomhed, forudsat at en række betingelser er opfyldt:

o De væsentligste betingelser er, at kunden selv har oplyst sin elektroniske adresse i forbindelse med et køb i din butik, at han eller hun i den forbindelse tydeligt er blevet oplyst om, at du vil bruge mailadressen til at sende reklame, at kunden har haft mulighed for at sige nej til dette, og at du kun sender reklame for dine egne varer, der svarer til dem, kunden tidligere har købt.

o Kunden skal - hver gang du sender reklame til ham eller hende – have en nem adgang til at frabede sig yderligere mails fra dig.

Samtykke til at modtage elektronisk post

- Du må sende reklame til nogen, der har givet samtykke til at modtage elektronisk reklame.
- Et samtykke skal være forudgående – dvs. at du ikke må henvende dig ved brug af elektronisk post for at indhente et samtykke. Kunden skal være klar over, at han giver samtykke til markedsføring. Det opnår du ved, at kunden ”hakker af” eller på lignende måde tilkendegiver, at han eller hun ønsker at modtage elektronisk reklame. Samtykket skal endvidere være konkretiseret – dvs. at det skal specificeres, hvilke varer eller tjenesteydelser, kunden vil modtage reklame for.
- Pas på med at købe samtykker fra andre. Det er dig, der kan blive straffet med bøde, hvis samtykket ikke lever op til lovens krav.
- Du bør selv indsamle dine samtykker. Så ved du, at samtykkerne lever op til de krav, der stilles til et samtykke.
- Når du har opnået et samtykke til at udsende reklame, skal du sørge for, at der i hver mail er en adresse, som forbrugeren kan henvende sig til, hvis han ikke ønsker yderligere mails fra dig.

Tip-en-ven

- Du må ikke præmiere nogen for at sende et link til din hjemmeside til andre - det kaldes populært ”Tip-en-ven”. Med præmiering tænkes der på, at kunden tilbydes at deltage i en konkurrence, eller at han opnår en rabat eller lignende, hvis han tipper en ven. Du må heller ikke lægge reklame ind i en mail, der sendes videre.

Telefoniske henvendelser og henvendelser pr. brev.

- Du må gerne sende reklame med almindeligt brev, medmindre modtageren har frabedt sig direkte reklame fx ved at lade sig registrere på ”Robinsonlisten”. Du skal tjekke ”Robinson-listen”, inden du sender breve ud. Se på www.cpr.dk

- Du må som udgangspunkt ikke ringe forbrugere op for at sælge dine varer eller tjenesteydelser.

Læs meget mere om hvordan du må kontakte dine potentielle kunder, og hvilke krav der stilles til et samtykke i Forbrugerombudsmandens spamvejledning.

Handelsvilkår

De fleste netbutikker har vilkår, der gælder for aftalen. Salg til forbrugere er indgående reguleret, og lovgivningens krav kan normalt ikke fraviges til skade for forbrugeren. Her kan du bl.a. se eksempler på vilkår, der er ulovlige eller urimelige.

Handelsvilkårene eller aftalebetingelserne vil typisk indeholde de vilkår, der gælder for aftalen, samt praktiske anvisninger vedrørende emballering, reklamationer mv. Fx vil kunden her kunne finde mange af de oplysninger om fx betaling, levering, fortrydelsesret osv., som forbrugeraftaleloven kræver, at du giver inden købet. Husk at oplysninger omfattet af oplysningspligten skal være klare, tydelige og forståelige.

Hvis handelsvilkårene indeholder oplysninger, som du har pligt til at give efter forbrugerftalelovens § 11 (se afsnittet om oplysningskrav mv.), bør der være et link hertil fra forsiden, så der er en nem adgang til dem.

Vær opmærksom på, at aftaler, der indgås med forbrugere, er omfattet af en lang række love, som ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Fx er reglerne i forbrugerftaleloven om bl.a. fortrydelsesret og reglerne i købeloven om bl.a. reklamationsret, ufravigelige.

- Aftalevilkårene skal indeholde forbrugers og den erhvervsdrivendes vigtigste rettigheder og forpligtelser.
- Aftalevilkår, der stiller forbrugeren ringere end ufravigelige regler i lovgivningen, er ugyldige.
- Der skal desuden være en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser, så aftalevilkårene ikke anses for urimelige og dermed kan tilsidesættes.
- Aftalevilkårene skal være let tilgængelige på din hjemmeside og være udformet, så de er overskuelige og let forståelige for forbrugeren.
- Forbrugeren skal have mulighed for enkelt at opbevare alle afgivne informationer og aftalevilkår i fysisk eller maskinlæsbar form.
- Du bør opbevare aftalevilkårene, så forbrugeren kan få dem udleveret i tilfælde af, at der er uenighed om, hvad der er aftalt.
- Du bør datere dine aftalevilkår, så det er klart, hvornår der er sket ændringer i disse.
- Aftaleindgåelsen bør være sådan indrettet, at kunden skal arbejde sig gennem aftalevilkårene for at komme videre i aftaleindgåelsen, fx ved at "scrolle" ned over vilkårene. Alternativt kan aftalevilkårene præsenteres via et link. Uanset fremgangsmåden skal kunden aktivt acceptere aftalevilkårene, fx ved at klikke af i en boks. En sådan boks må ikke være udfyldt på forhånd.

- Hvis aftalen omfatter vilkår, der er byrdefulde og usædvanlige, skal de være fremhævet, hvis de skal være en del af aftalen. Det er således normalt ikke nok, at de fremgår af handelsvilkårene.

På de områder, hvor der er ufravigelige regler, vil de under alle omstændigheder gælde for aftalen, medmindre du vil give kunden bedre rettigheder, end kunden har efter loven. Det er ikke hensigtsmæssigt at forsøge at beskrive alle lovgivningens regler i handelsbetingelserne. Hvis handelsvilkårene er for lange, kan det i sig selv betyde, at tydelighedskravet ikke er opfyldt. Du kan fx ganske kort skrive: "Der er 2 års reklamationsret efter købeloven." Herefter kan du skrive, hvordan kunden fx kan kontakte dig, hvis han eller hun vil reklamere. Du må dog ikke afvise en reklamation, der ikke er givet på den anbefalede måde.

Ugyldige eller urimelige aftalevilkår:

Nogle vilkår er ulovlige og dermed ugyldige, fordi de er i strid med ufravigelige regler, der beskytter forbrugeren. Følgende vilkår er fx ulovlige:

- At omkostningerne til fremsendelse af varen, ikke tilbagebetales til forbrugeren, når købet fortrydes.
- At forbrugeren har mindre end 14 dages fortrydelsesret.
- At forbrugeren mister sin fortrydelsesret, hvis varen er beskadiget under forsendelsen.
- At forbrugeren ikke kan udnytte sin fortrydelsesret, hvis emballagen er brudt eller beskadiget. (Det må dog gerne bestemmes, at fortrydelsesretten på forseglede lyd- og billedoptagelser og edb-programmer, bortfalder, hvis forseglingen brydes.)
- At forbrugeren ikke har fortrydelsesret, når varen er bestilt hjem specielt til forbrugeren.
- Det stilles som betingelse for udnyttelse af fortrydelsesretten, at forbrugeren oplyser et returnummer.
- At forbrugeren bærer risikoen for, at en vare eller en tjenesteydelse ikke kan leveres.

Andre vilkår kan efter Forbrugerombudsmandens opfattelse anses for urimelige, fordi de fraviger almindelige regler til skade for forbrugeren. Som et eksempel kan nævnes:

- Sælgeren forbeholder sig ret til at annullere aftalen, efter at der er indgået en bindende aftale, hvis der er prisfejl, varerne er udsolgt eller hvis der er andre fejl. Der er normalt indgået en bindende aftale, når forbrugeren lægger varen i kurven og afgiver sin bestilling.

Vær opmærksom på, at ovenstående liste over ulovlige og urimelige vilkår ikke er udtømmende.

Salget

Indgåelse af aftaler om køb

Her kan du læse, hvornår der er indgået en bindende aftale. Du kan også se, hvordan du er stillet, hvis aftalen har fået et forkert indhold – fx fordi du har oplyst en for lav pris.

Aftalen indgås normalt på den måde, at kunden går ind på din side og finder den vare, han eller hun vil købe. Kunden lægger herefter varen i indkøbskurven, accepterer dine aftalebetingelser, vælger betalingsform og afgiver sin ordre (accepterer dit tilbud). Hvis din virksomhed er indrettet således, vil der være indgået en bindende aftale, når kunden har afgivet sin ordre.

Hvad betyder det, at aftalen er bindende?

At aftalen er bindende betyder, at kunden har ret til at fastholde købet, og at du som udgangspunkt har pligt til at levere varen til den aftalte pris. Leverer du ikke varen, kan du blive forpligtet til at erstatte kundens eventuelle tab i den forbindelse. Tabet kan fx være den merpris, kunden vil være nødt til at betale ved at købe varen i en anden net-butik.

At aftalen er bindende betyder, at kunden har ret til at fastholde købet, og at du som udgangspunkt har pligt til at levere varen til den aftalte pris. Leverer du ikke varen, kan du blive forpligtet til at erstatte kundens eventuelle tab i den forbindelse. Tabet kan fx være den merpris, kunden vil være nødt til at betale ved at købe varen i en anden netbutik.

Åbenlyse fejl i prisangivelser mv.

Hvis aftalen har fået et forkert indhold – fx fordi prisen har været sat for lavt, eller der er angivet forkerte specifikationer - kan du blive frigjort fra aftalen, hvis du kan bevise, at kunden måtte indse, at der er tale om en fejl (ond tro). Der skal en del til, før man vil sige, at kunden burde indse, at der var tale om en fejl. Der skal være tale om en åbenlys fejl. Hvis varen på købstidspunktet blev solgt til en pris i andre net-butikker, der ikke væsentligt adskiller sig fra den oplyste pris, vil kunden normalt ikke være i "ond tro". Kunden er normalt heller ikke i ond tro, hvis den pågældende type vare – fx en bærbar computer - kan fås til den angivne pris. I så fald skal du kunne godtgøre, at kunden var klar over, at varen havde nogle særlige specifikationer, der gjorde, at den ikke ville kunne sælges til den oplyste pris, og at der derfor måtte være tale om en fejl.

Forbehold for trykfejl, forkerte prisoplysninger og udsolgte varer

Et forbehold om, at sælgeren skal kunne annullere aftalen, hvis der er trykfejl, forkerte prisoplysninger eller varen er udsolgt mv., er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse et urimeligt aftalevilkår.

Betaling

Du må ikke trække betalingen på kundens konto, før du sender varen. Du skal endvidere behandle kunde- og kortoplysninger på en sikker måde.

Du kan normalt ikke kræve betaling før varen er afsendt, eller du har påbegyndt levering af tjenesteydelsen.

- Betaling skal normalt ikke ske, før produktet er afsendt, eller du påbegynder levering af tjenesteydelsen. Standardvilkår om forudbetaling vil kunne blive anset for urimelige. Ved vurderingen af vilkåret vil følgende momenter blive tillagt vægt:
- Har du et reelt behov for at modtage forudbetaling.
- Hvor stort et beløb drejer det sig om.
- Hvor lang tid før leveringen skal beløbet forudbetales.
- Stilles der sikkerhed for forudbetalingen.

- Et vilkår om, at der kræves forudbetaling, skal være fremhævet.
- I betalingsystemer, hvor betalingen sker ved, at du sender en betalingsanmodning til din indløser, må du ikke sende denne anmodning, før produktet/ydelsen er sendt til kunden.

Der skal være høj sikkerhed ved behandling af oplysninger om kunden og betalingskort mv.

- Transmissionen af betalingskortoplysninger og andre koder vedrørende betalingsystemer på internettet bør altid være stærkt krypteret. Det samme gælder for den efterfølgende opbevaring af betalingsoplysningerne på en server med forbindelse til internettet.
- Øvrige betalingsdata, såsom kundeoplysninger og ordreoplysninger, bør ligeledes være beskyttet ved kryptering eller på anden måde, der sikrer, at oplysningerne ikke er åbent tilgængelige/læselige for uvedkommende på internettet. Eventuelle vilkår fra Datatilsynet om kryptering skal selvfølgelig altid respekteres, ligesom der altid skal anvendes kryptering, hvis følsomme personoplysninger eller personnumre overføres via hjemmesider.
- Betalingsdata må kun anvendes til gennemførelse af betalingen for den købte vare eller tjenesteydelse.

Kvittering, mulighed for charge back mv.

- Ved brug af betalings-/kreditkort og andre elektroniske betalingsformer skal forbrugeren altid ved kvittering eller lignende kunne identificere den enkelte betaling ved hjælp af oplysninger om datoen for transaktionen, betalingsmodtageren og transaktionsbeløbet.
- Hvis forbrugeren har betalt, inden produktet/ydelsen leveres, skal den erhvervsdrivende straks og inden 30 dage tilbageføre hele beløbet, hvis forbrugeren gør gældende, at varen ikke er kommet frem, eller hvis forbrugeren udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.
- Hvis der er betalt med et betalingskort (debet- eller kreditkort), kan forbrugeren i en række tilfælde rejse tilbagebetalingskrav mod kortudstederen. Det kan fx være, hvis du ikke har leveret varen, eller hvis der er trukket et for stort beløb. Det gælder også, hvis forbrugeren har udnyttet sin fortrydelsesret ved at nægte at modtage eller afhente den bestilte vare eller tjenesteydelse. Herudover giver de internationale kreditkortudstedere i nogle tilfælde deres kortindehavere en videre adgang til at få tilbagebetalt beløb, som er betalt til den erhvervsdrivende.

Oplysningskrav når kunden har købt

På denne side gennemgås de oplysninger, kunden skal have, efter at købet er gennemført.

Når der er indgået en aftale om køb af en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse, skal du som sælger give kunden en lang række oplysninger om varen eller tjenesteydelsen, om prisen, om fortrydelsesretten og hvordan den udnyttes. Oplysningerne skal gives på et "varigt medium".

Hvornår skal oplysningerne gives?

- Snarest muligt efter aftalens indgåelse, og
- senest ved varens levering, hvis der er tale om en vare.

Hvordan skal oplysningerne gives?

Oplysningerne skal gives på papir eller andet "varigt medium" – fx en e-mail. Oplysningerne kan evt. gives i en sms, hvis kunden har en telefon, der kan rumme og gemme de omfattende oplysninger i en længere periode.

Hvilke oplysninger skal du som sælger give på et varigt medium?

Du skal give følgende oplysninger:

- Din virksomheds navn, den erhvervsmæssige hovedaktivitet og en fysisk adresse.
- Varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber.
- Den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen. Dvs. prisen inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre omkostninger.
- Vilkår om betaling, levering og anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt evt. adgang for parterne eller en af parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor.
- Hvis der er givet en garanti, eller der ydes reparations- og vedligeholdelsesservice, skal betingelserne for brug af disse services oplyses.
- Oplysning om fortrydelsesretten, hvis der er fortrydelsesret.
- Fortrydelsesrettens begyndelsestidspunkt.
- Fortrydelsesrettens varighed (normalt 14 dage)
- Betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder
- til hvilken adresse varen eller meddelelsen om fortrydelse skal sendes

Du kan læse mere om fortrydelsesrettens begyndelsestidspunkt, dens varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten under afsnittet "kundens fortrydelsesret".

Der er nogle undtagelser fra oplysningspligten.

Formularer til oplysning om fortrydelsesretten

Du skal give kunden oplysning om fortrydelsesretten i en særlig formular eller i et aftaledokument, en faktura, følgeseddel eller lignende læsbart dokument, der udfærdiges i anledning af den enkelte aftale.

Hvis oplysningerne fremgår af en faktura eller lignende, hvor der også er andre oplysninger, skal oplysningerne om fortrydelsesretten være særligt fremhævet fx ved brug af en særlig skrifttype.

Brug formularerne i bekendtgørelsen

Det fremgår af bekendtgørelse. nr. 972 af 24. september 2004 (retsinfo.dk), hvordan oplysningerne bør gives.

Hvis du bruger bekendtgørelsens ordlyd, er du sikker på ikke at gøre noget forkert. Husk samtidig at teksten skal være fremhævet, som nævnt ovenfor. Bekendtgørelsen indeholder 8 forskellige bilag med

eksempler på, hvordan fortrydelsesretten bør oplyses i forskellige situationer. Hvis du sælger varer, som du ikke har påtaget dig at hente, hvis kunden udnytter sin fortrydelsesret, eller du sælger tjenesteydelser (der ikke er finansielle), kan du bruge følgende bilag i bekendtgørelsen:

- Bilag 3 - hvis du har solgt en vare,
- Bilag 5 - hvis du har solgt en vare som skal tilpasses forbrugerens individuelle behov.
- Bilag 7 - hvis du har solgt en ikke-finansiell tjenesteydelse.
- Bilag 9 er et eksempel på en blanket, som forbrugeren kan anvende ved fortrydelse af en aftale, i de tilfælde, hvor fortrydelsesretten udøves ved at give meddelelse til sælgeren – fx ved køb af tjenesteydelser.

Forlængelse af fortrydelsesfristen fra 14 dage til 3 måneder

Det er meget vigtigt for dig, at du er omhyggelig med at opfylde oplysningspligten. Giver du ikke din kunde alle de lovpligtige oplysninger på et varigt medium, begynder 14 dages fristen ikke at løbe, før kunden får de krævede oplysninger på et varigt medium. Dog udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 3 måneder efter, at varen blev leveret, eller aftalen om tjenesteydelsen blev indgået.

Undtagelse til kravet om varigt medium

I nogle få tilfælde, skal der ikke gives oplysninger på et varigt medium. Det er tilfældet, når der sælges enkeltstående, tillægstakserede tjenester, og følgende betingelser er opfyldt:

- Tjenesteydelsen bestilles og opfyldes ved brug af samme fjernkommunikationsteknik (fx sms). Et eksempel på en sådan tjenesteydelse kan være en ringetone eller et logo til mobiltelefonen. Kravet er derimod ikke opfyldt, hvis der via en sms bestilles en ydelse, der leveres til et spil på nettet.
- Tjenesteydelsen leveres samlet på en gang (en enkeltstående tjeneste i modsætning til et abonnement).
- Vederlaget opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel (fx teleudbyderen).
- Prisen for tjenesteydelsen overstiger ikke 75 kr.
- Forbrugeren er bekendt med prisen for tjenesteydelsen og fortrydelsesretten.

Dvs., at kunden i den beskrevne situation har 14 dages fortrydelsesret, men udbyderen skal ikke give oplysninger på et varigt medium. Udbyderen bør dog sikre sig bevis for, at kunden har fået oplysning om prisen for ydelsen og fortrydelsesretten. Udbyderen skal endvidere på kundens forespørgsel oplyse en fysisk adresse, hvor kunden kan henvende sig med eventuelle klager.

Efter salget

Leveringsfrist og forsinkelse

Kunden kan hæve aftalen, få pengene tilbage og måske erstatning, hvis varen ikke leveres til det lovede tidspunkt – eller hvis der ikke er lovet et bestemt leveringstidspunkt - senest 30 dage efter bestillingen. Læs hvordan du og kunden er stillet, hvis varen bliver forsinket eller ikke leveres.

Hvornår er levering sket

Levering er først sket, når kunden har fået varen overdraget, dvs. når posten udleverer varen til kunden, eller kunden henter den på posthuset. Forsvinder varen eller bliver den beskadiget inden overdragelsen, bærer du risikoen for det.

Forbrugerftalelovens regler om leveringsfrist og forsinkelse

Når du som erhvervsdrivende sælger varer eller tjenesteydelser over internettet, gælder der særlige regler for, hvornår levering senest skal ske, og hvilke rettigheder forbrugeren har, hvis der ikke sker levering inden dette tidspunkt (forbrugerftalelovens § 24).

- Varen eller tjenesteydelsen skal senest leveres til det lovede leveringstidspunkt. Er der ikke lovet eller aftalt et leveringstidspunkt, skal varens senest leveres inden 30 dage efter kundens bestilling af varen.
- Leveres varen ikke som lovet eller - hvis intet er lovet - inden 30 dage efter bestillingen - fordi varen som helhed ikke kan skaffes eller er gået til grunde - kan kunden hæve købet og få et evt. forudbetalt beløb tilbage.
- Når du bliver klar over, at du ikke er i stand til at levere varen eller tjenesteydelsen, skal du underrette kunden om det og om hans eller hendes ret til at hæve aftalen.
- Kunden kan også til enhver tid udøve sin fortrydelsesret vedrørende en vare. Vedrører aftalen en tjenesteydelse, kan fortrydelsesretten udøves indtil 14 dage efter aftalens indgåelse.
- Du kan ikke i dine aftalevilkår bestemme, at kunden bærer risikoen for, at varen ikke kan leveres.
- Hvis kunden hæver aftalen på grund af forsinkelse, skal du tilbagebetale den evt. modtagne betaling snarest og senest inden 30 dage efter, at du har modtaget meddelelse om, at forbrugeren vil hæve aftalen. Hvis fristen for tilbagebetaling overskrides, forrentes forbrugers tilbagebetalingskrav efter reglerne i renteloven.

Undtagelser fra reglen om at levering skal ske inden 30 dage, og forbrugers ret til at hæve købet

Visse aftaler er undtaget fra reglen om, at levering skal ske inden 30 dage, hvis der ikke er aftalt et leveringstidspunkt. Reglen gælder således ikke for aftaler om:

- Køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, der skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning.
- Indkvartering, transport, forplejning, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres.
- Rekreative fritidsaktiviteter, hvis det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres.
- Opførelse af bygning.

- Aftaler om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af lejeaftaler og fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

For de aftaler, der er nævnt under de to sidste punkter, gælder reglen om, at forbrugeren kan hæve købet, hvis der foreligger forsinkelse, heller ikke.

Andre regler om forsinkelse og erstatning ved forsinkelse

Der er også regler i købeloven om forsinkelse. Efter købeloven kan din kunde hæve købet, når varen er væsentligt forsinket. For tjenesteydelser gælder der nogle uskrevne regler, som du kan læse om nedenfor.

Din kunde kan kræve erstatning efter købelovens § 25, hvis varen er væsentlig forsinket, og han eller hun hæver købet. Erstatningen kan fastsættes til den merpris, din kunde har betalt for at købe varen et andet sted. Kunden skal dog sørge for at købe varen billigst muligt. Har din kunde ikke købt en tilsvarende vare, fastsættes erstatningen til det beløb, hvormed prisen for varen i andre tilsvarende net-butikker på leveringstidspunktet oversteg den pris, du havde aftalt med din kunde.

Forsinkelse med levering af tjenesteydelser

Reglerne for forsinkelse med levering af tjenesteydelser adskiller sig fra reglerne om forsinkelse af varer, bl.a. fordi tjenesteydelser ikke kan tilbagegives. Er tjenesteydelsen slet ikke leveret, vil forbrugeren normalt kunne hæve aftalen efter nogle uskrevne regler, der svarer til købelovens regler om forsinkelse. Er der delvist leveret, vil forbrugeren normalt kunne hæve købet for den del af ydelsen, der endnu ikke er leveret. Forbrugeren vil i den situation kun kunne hæve hele aftalen, og få pengene tilbage, hvis det leverede er helt uden værdi for forbrugeren.

Dele af de bestilte varer eller den bestilte ydelse bliver ikke leveret

Hvis det alene er en del af ydelsen, der ikke bliver leveret, gælder reglerne om forsinkelse ikke. I så fald gælder reglerne om mangler. Det kan fx også være tilfældet, hvor en delkomponent ikke kan skaffes, eller hvor en tjenesteydelse ikke bliver færdig, fordi de materialer, der skal bruges, ikke kan skaffes.

Regler i købeloven om forsinkelse

Kunden kan påberåbe sig købelovens regler, når de stiller kunden bedre end forbrugeraftalelovens regel om forsinkelse.

Købelovens regler om forsinkelse gælder samtidig med særreglen i forbrugeraftalelovens § 24. Dvs. at kunden kan påberåbe sig købelovens regler, når de stiller kunden bedre end forbrugeraftalelovens regel om forsinkelse, eller når denne regel ikke finder anvendelse.

Købelovens regler gælder dog kun for køb af varer. Varer er efter købeloven også varer, der først skal fremstilles til forbrugeren – fx tøj.

I købeloven er der ikke, som i forbrugeraftaleloven, regler om, hvornår levering senest skal ske. Derimod er der regler om forsinkelse. Reglerne findes i købelovens § 74 og §§ 21 - 27.

Hvis en vare ikke leveres til det aftalte tidspunkt, foreligger der forsinkelse. Er der ikke aftalt eller forudsat et leveringstidspunkt, skal den erhvervsdrivende levere varen, når forbrugeren beder om det. Gør den erhvervsdrivende ikke det, foreligger der forsinkelse.

Det er imidlertid ikke enhver forsinkelse, der berettiger forbrugeren til at hæve købet. Kun hvor forsinkelsen er væsentlig, kan forbrugeren hæve købet. Det er tilfældet, når forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, og den erhvervsdrivende må forudsætte dette. Fx når forbrugeren har købt en vare, der skal bruges til en bestemt lejlighed – fx til en nært forestående fest, som julegave, til en rejse eller lignende.

Hvis den erhvervsdrivende ikke har grund til at indse, at forsinkelsen er af væsentlig betydning for forbrugeren, må forbrugeren rykke for levering. Leverer den erhvervsdrivende ikke varen inden en rimelig frist, forbrugeren sætter, eller hvis en sådan frist ikke er fastsat, inden rimelig tid, foreligger der en væsentlig forsinkelse, og forbrugeren kan hæve købet.

Kundens fortrydelsesret

Når en aftale indgås på nettet, har kunden normalt 14 dages fortrydelsesret. Hvornår fortrydelsesretten begynder at løbe, afhænger af, om du har solgt en vare eller en tjenesteydelse, og om du har givet kunden de oplysninger, som loven kræver. Læs også om betingelserne for, at kunden kan fortryde købet.

Når du sælger varer på nettet til forbrugere, har forbrugeren fortrydelsesret. Der er dog tilfælde, hvor der ikke er fortrydelsesret. I dette afsnit vil følgende emner vedrørende fortrydelsesretten blive gennemgået:

- Fortrydelsesrettens varighed.
- Fortrydelsesrettens begyndelses- og sluttidspunkt.
- Samtykke til fortrydelsesrettens ophør før tid.
- Hvordan udøver forbrugeren fortrydelsesretten.
 - Betingelserne for at fortryde købet.
 - o Tilbagelevering i væsentlig samme stand.
 - o Originalemballage.
 - o Hvis det er åbenbart, at brugen formindsker varens salgsværdi.
 - o Forseglede lyd- og billedoptagelser mv.
 - o Hvis varen bliver beskadiget under forsendelsen.
- Tilbagebetaling af det forbrugeren har betalt.

Fortrydelsesrettens varighed

Kunden har som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret.

Hvis kunden ikke har modtaget de lovpligtige oplysninger på et varigt medium, udløber fortrydelsesretten 14 dage efter, at kunden har fået disse oplysninger. Fortrydelsesretten udløber dog senest 3 måneder efter, at varen blev leveret eller aftalen om tjenesteydelsen blev indgået.

Se oplysningskrav, når kunden har købt.

Fortrydelsesrettens begyndelses- og sluttidspunkt

Fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt afhænger af, om det er en vare eller tjenesteydelse, du har solgt, samt om du har givet kunden de oplysninger, som forbrugeraftaleloven kræver, på et varigt medium.

Fortrydelsesretten regnes i hele dage. Bliver en vare leveret den 1. juni tælles denne dag ikke med. Den sidste dag, hvor forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, er derfor den 15. juni. Falder den sidste dag på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Varer:

Ved køb af varer løber fortrydelsesretten fra varen bliver leveret til forbrugeren, eller fra han eller hun henter varen på posthuset.

Varer der skal tilpasses efter forbrugeren individuelle behov

Ved køb af varer der skal tilpasses efter forbrugeren individuelle behov – fx skræddersyet tøj, løber fortrydelsesretten fra aftalens indgåelse. Det er et såkaldt bestillingskøb. Dette må ikke forveksles med varer, der først skal bestilles hjem til kunden.

Tjenesteydelser:

Ved køb af tjenesteydelser løber fortrydelsesretten fra aftalen bliver indgået. Som eksempel på tjenesteydelser kan nævnes et telefonabonnement, en reparation, udarbejdelse af en festsang, et webhotel, en datingtjeneste mm.

Blandede aftaler

Hvis en vare og en tjenesteydelse sælges samlet, må man se på, hvad der er hovedydelsen, for at afgøre, fra hvornår fortrydelsesretten løber. Hvis der sælges en mobiltelefon og et abonnement, anses telefonen normalt som hovedydelsen, og fortrydelsesretten løber fra varens levering. Sælges der et internetabonnement og et modem, vil internetabonnementet antagelig blive anset for hovedydelsen, og fortrydelsesretten løber fra aftalens indgåelse.

Samtykke til at fortrydelsesret ophører før tid

En forbruger kan ikke give afkald på fortrydelsesretten vedrørende en vare.

Er der derimod tale om en tjenesteydelse eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugeren individuelle behov (bestillingskøb) kan forbrugeren give sit samtykke til, at fortrydelsesretten kun gælder indtil fremstillingen, udførelsen eller tilpasningen begynder.

Forbrugeren skal, inden han eller hun giver samtykke til fortrydelsesrettens ophør før tid, vejledes om sin fortrydelsesret og om adgangen til at bestemme, at fortrydelsesretten skal ophøre før tid.

Forbrugeren kan herefter give sit samtykke. Det må ikke alene fremgå af et standardvilkår, at kunden ved køb giver samtykke til fortrydelsesrettens ophør. Kunden bør aktivt – fx ved afkrydsning af et felt - give samtykke til fortrydelsesrettens ophør før tid.

Hvis forbrugeren fx har givet samtykke til fortrydelsesrettens ophør før tid ved køb af gardiner, der er individuelt syet til forbrugerens vinduer, eller ved udarbejdelse af en kostplan i forbindelse med en slankekur, eller et datingabonnement, betyder det, at forbrugeren vil kunne fortryde aftalen frem til, at den erhvervsdrivende begynder at sy gardinerne, eller til han begynder at udarbejde slankekuren, eller åbner for adgang til datingtjenesten.

Udøvelse af fortrydelsesretten

Også her afhænger det af, om der er tale om en vare eller en tjenesteydelse.

Varer

Inden fortrydelsesfristens udløb – dvs. senest på 14. dagen efter varens modtagelse, skal forbrugeren tilbagegive eller tilbagesende varen til dig. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet varen til postvæsnet eller en anden virksomhed, som har påtaget sig forsendelsen af varen.

Forbrugeren kan også udøve sin fortrydelsesret ved at nægte at modtage varen eller ved at undlade at hente den på posthuset.

Kunden skal som udgangspunkt selv betale de transportomkostninger, der er forbundet med varens tilbage sendelse til dig.

Tjenesteydelser

Inden udløbet af fortrydelsesfristen, skal kunden give dig besked om, at han eller hun har fortrudt aftalen. Hvis kunden vil give oplysningen skriftligt, fx pr. brev eller mail, skal kunden bare sende beskeden inden fristens udløb. Beskeden kan også gives mundtligt.

Hvis tjenesteydelsen er en ydelse, der kan sendes til kunden, kan kunden udnytte fortrydelsesretten ved at nægte at modtage forsendelsen eller ved at undlade at hente den på posthuset.

Betingelser for udøvelse af fortrydelsesretten

Baggrunden for, at forbrugeren har fortrydelsesret, er, at forbrugeren ikke har haft lejlighed til at undersøge varen inden købet. Forbrugeren har derfor som udgangspunkt ret til at afprøve og undersøge varen, inden han eller hun beslutter, om købet fortrydes.

Forbrugeren kan normalt fortryde købet, selvom han eller hun har undersøgt og afprøvet varen. Fx må forbrugeren prøve tøj, og en mobiltelefon må også tages ud af emballagen og afprøves.

Tilbagelevering i væsentlig samme stand

Det er en betingelse for udnyttelse af fortrydelsesretten, at forbrugeren tilbageleverer varen i væsentlig samme stand og mængde, som den var i, da forbrugeren modtog varen. Hvis forbrugeren har tilsmudset varen eller beskadiget den gennem sin brug eller afprøvning, kan det betyde, at varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand, medmindre varen – ved fx aftørring med en klud - nemt kan bringes tilbage til sin oprindelige stand.

Originalemballage

Kravet om, at varen skal tilbageleveres i væsentlig samme stand, gælder normalt kun varen. At emballagen er beskadiget, afskærer som udgangspunkt ikke forbrugeren fra at fortryde. Hvis emballagen har betydning for din mulighed for at gensælge varen, skal du klart og tydeligt, på et varigt medium oplyse kunden om, at varen skal tilbageleveres i originalemballagen.

Hvis det er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi

Hvis det er åbenbart, at afprøvning eller brug af en vare medfører, at dens salgsværdi formindskes, kan afprøvning medføre, at fortrydelsesretten ikke gælder. Det er dog en betingelse, at du udtrykkeligt, på et varigt medium, har gjort forbrugeren opmærksom på, at fortrydelsesretten ikke gælder, når varen er taget i brug. Reglen har et meget begrænset anvendelsesområde. Det er muligt, at den kan bruges ved salg af en fabriksny knallert, hvis den, ligesom en bil, taber i værdi, blot den er kørt over

kantstenen. Reglen vil også gælde for en printerpatron, der er taget i brug, eller en vaskemaskine, der er blevet brugt til tøjvask.

Forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer

Hvis du udtrykkeligt, på et varigt medium, har gjort forbrugeren opmærksom på, at fortrydelsesretten bortfalder, hvis forseglingen af en lyd- eller billedoptagelse eller et edb-program brydes, gælder fortrydelsesretten ikke, hvis forseglingen er brudt.

Hvis varen er blevet beskadiget, efter at du har sendt den

Hvis varen er blevet beskadiget som følge af uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side, kan forbrugeren ikke fortryde købet. Skyldes en skade eller varens bortkomst derimod det, man kalder en hændelig begivenhed, kan forbrugeren stadig fortryde købet, selvom varen er beskadiget. Der er fx tale om en hændelig begivenhed, hvis varen bliver beskadiget af postvæsnet i forbindelse med forsendelsen, selvom forbrugeren har emballeret varen fornuftigt eller på samme måde, som den var emballeret, da den blev leveret.

Tilbagebetaling af forbrugeren

Når en fjernsalgsaftale fortrydes, skal du tilbagebetale det modtagne – dvs. købesummen + det beløb du evt. har opkrævet for forsendelse af varen til forbrugeren. Du må ikke tage et gebyr eller lignende for at håndtere fortrydelsen. Det eneste beløb forbrugeren kan komme til at betale ved udnyttelse af fortrydelsesretten, er de omkostninger, der er forbundet med at returnere varen til dig.

Varer

Når du har fået varen retur, skal du snarest muligt tilbagebetale det beløb, du har modtaget fra forbrugeren. Det gælder dog ikke, hvis du ikke har haft lejlighed til at undersøge varen, fordi den er tilbagesendt pr. efterkrav. Er beløbet ikke tilbagebetalt inden 30 dage, skal du forrente beløbet med morarenten (Nationalbankens seneste udlånsrente pr. 1. januar eller 1. juni + 8% p.a.).

Tjenesteydelser

Når du har fået meddelelse om, at forbrugeren vil udnytte fortrydelsesretten, skal du snarest muligt tilbagebetale det beløb, du har modtaget fra forbrugeren. Er beløbet ikke tilbagebetalt inden 30 dage,

skal du forrente beløbet med morarenten (Nationalbankens seneste udlånsrente pr. 1. januar eller 1. juni + 8% p.a.).

Bestillingskøb

Der gælder særlige regler for bestillingskøb - varer der fremstilles efter forbrugerens individuelle behov.

Der gælder særlige regler for bestillingskøb – fx løber fortrydelsesretten fra aftalens indgåelse, og ikke fra varen bliver leveret. Oplysningerne, som skal gives på et varigt medie, skal opfylde kravene i bekendtgørelse. nr. 972 af 24. september 2004, bilag 5. Endvidere har forbrugeren og den erhvervsdrivende mulighed for at aftale, at fortrydelsesretten skal ophøre, når udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder.

Varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, er fx skræddersyet tøj, gardiner eller lignende, der bliver fremstillet efter forbrugerens individuelle mål. Der kan også være tale om kopiering af en menu eller lignende, der skal bruges til en fest. En computer, der er sammensat af dele efter forbrugerens ønske, er derimod ikke omfattet af betegnelsen. Der skal være tale om en vare, der er fremstillet helt specielt til køberens individuelle behov, og som derfor ikke kan afsættes til anden side.

Klager over fejl ved varen eller tjenesteydelsen

Hvis varen har en "medfødt" defekt – fx en fabriktions- eller materialefejl – eller den ikke lever op til det, der er oplyst om varen, siger man, at den har en mangel. Læs mere om, hvilke rettigheder kunden og du har, hvis en vare eller en tjenesteydelse er mangelfuld.

Hvis varen eller tjenesteydelsen har en "medfødt" fejl eller ikke lever op til aftalen, siger man, at varen eller tjenesteydelsen har en mangel. Hvis varen eller tjenesteydelsen har en mangel, vil kunden have nogle rettigheder over for dig som sælger. Reglerne for kundens ret til at reklamere er lidt forskellige, alt efter om der er tale om en vare eller en tjenesteydelse.

Varer

Varer er fysiske ting så som tv-apparater, pc'er, tøj, møbler, og lignende

- En forbruger har 2 års reklamationsret ved køb af varer.
- Forbrugeren skal dog reklamere inden rimelig tid efter, at forbrugeren har opdaget manglen. En reklamation, der fremkommer inden 2 måneder efter, at forbrugeren har opdaget manglen, er altid rettidig.
- Reklamationsretten gælder for mangler ved varen – dvs. fejl, der har været til stede på leveringstidspunktet, eller fejl, hvis årsag har været til stede på leveringstidspunktet. Fx fabriktions- og materialefejl.
- Hvis du eller et tidligere salgsled (fx producenten eller importøren) har givet urigtige eller vildledende oplysninger om varen, anses varen også for mangelfuld, medmindre du kan bevise, at oplysningerne er rettet inden aftalens indgåelse.

- Har du undladt at give forbrugeren oplysninger om varen, som kunden har en interesse i at kende for at kunne bedømme varen, kan varen anses for mangelfuld. Det forudsætter dog, at det er nogle oplysninger, som du kender eller burde kende.
- Det er også en mangel, hvis varen er ringere end forbrugeren efter omstændighederne havde grund til at forvente, eller hvis der fx ikke medfølger en brugsanvisning, forudsat den er nødvendig for at bruge eller montere varen.

Køberens rettigheder ved mangler

- Forbrugeren har i første omgang krav på vederlagsfri afhjælpning (fx reparation) eller ombytning til en identisk fejlfri vare, medmindre du kan acceptere at tilbagebetale købesummen eller give et prisafslag.
- Forbrugeren vælger som udgangspunkt mellem afhjælpning og ombytning.
- Forbrugeren kan dog ikke forlange afhjælpning eller ombytning, hvis det er umuligt eller vil påføre dig uforholdsmæssige omkostninger.
- Afhjælpning og ombytning skal ske uden udgifter for forbrugeren. Det betyder fx, at du også skal betale transportomkostningerne.
- Afhjælpning eller ombytning skal ske "inden rimelig tid". Tager det for lang tid, eller hvis manglen ikke bliver afhjulpet i første gang, kan forbrugeren have krav på at få købesummen tilbage (hæve). Han kan også kræve ombytning eller et afslag i købesummen, hvis han hellere vil det.
- Ved ophævelse af købet kan du ikke forlange, at varen bliver tilbageleveret i originalemballagen. Du skal endvidere tilbagebetale hele købesummen, selvom forbrugeren har brugt varen i en periode.

Tjenesteydelser

En tjenesteydelse er som udgangspunkt alt det, der ikke er en ting (en vare). Det kan fx være et telefonabonnement, en reparation, udarbejdelse af en festsang, vinduespudsning, en datingtjeneste mm. Der er tvivl om, hvorvidt et computerprogram eller musik, der overføres elektronisk til kundens computer, er en vare eller en tjenesteydelse.

- Forbrugeren kan som udgangspunkt reklamere i mindst 3 år, efter tjenesteydelsen er leveret.
- Forbrugeren kan dog miste sin reklamationsret, hvis han eller hun ikke reklamerer inden rimelig tid efter, at manglen er eller burde være opdaget.
- Tjenesteydelsen er typisk mangelfuld, hvis den ikke lever op til det aftalte eller det lovede, eller hvis den ikke er udført håndværksmæssigt korrekt, eller som kunden med rette kunne forvente.

Kundens rettigheder ved mangler

- Du har ret til at afhjælpe manglen, hvis det kan lade sig gøre.
- Hvis manglen ikke kan afhjælpes, kan kunden få et afslag i prisen svarende til værdiforringelsen.
- Kunden kan normalt ikke hæve aftalen og få pengene tilbage, medmindre det leverede er uden værdi for kunden.

- Er der tale om en løbende aftale, vil en misligholdelse af aftalen endvidere kunne berettige kunden til at opsige aftalen.

Kundeservice

Din kunde skal kunne komme i kontakt med dig for at kunne reklamere, fortryde aftalen mv. Kundens henvendelse bør besvares og behandles inden for rimelig tid efter, at den er modtaget.

- Du skal gøre det muligt for din kunde at komme i kontakt med dig på en nem måde. Det er et krav, at du oplyser en e-mailadresse på hjemmesiden, hvor kunden kan kommunikere med virksomheden.
- Som et supplement til e-mailadresse, kan du stille en mailformular til rådighed på hjemmesiden. Kunden bør kunne lagre formularen på en nem og enkel måde, eller automatisk få tilsendt en kopi af formularen til sin egen e-mailadresse.
- Foruden e-post adresse skal du angive andre oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte og kommunikere direkte med dig. Det kan være et telefonnummer, en form for online-spørgeformular eller en direkte chat-funktion, som begge besvares kort tid efter.
- Du skal på forbrugerens anmodning give kunden adgang til en ikke elektronisk kommunikationsvej, som gør det muligt for kunden at kommunikere direkte med dig – dvs. et telefonnummer hvor han eller hun kan kontakte dig.
- Din kunde skal som minimum kunne kontakte dig, reklamere over, eller opsige aftaler ved brug af samme kommunikationsform, som da han eller hun indgik aftalen. Du bør straks skriftligt bekræfte modtagelsen af sådanne henvendelser.
- Spørgsmål og klager bør besvares og behandles inden for rimelig tid efter, du har modtaget en henvendelse. Såfremt du ikke kan tage stilling til henvendelsen med det samme, bør kunden informeres om sagens videre forløb.
- Kunden bør kunne komme i kontakt med dig uden ekstra omkostninger, uanset kommunikationsformen. Dvs. at der ikke må være tale om et overtakseret nummer eller lign.
- Hvis en klage ikke kan imødekommes, bør du give kunden en begrundelse for dette og vejlede om, hvor han eller hun kan klage, fx internt i virksomheden, til klagenævn eller til offentlige domstole.
- Udelukkelse af forbrugeren fra en tjeneste eller afvisning af at indgå aftaler med en forbruger må alene ske på baggrund af saglige og ikke-diskriminerende kriterier. Forbrugeren bør altid modtage en skriftlig begrundelse. Afvisning med henvisning til, at forbrugeren udnytter sine lovfæstede rettigheder – fx at han tidligere har udnyttet fortrydelsesretten - bør ikke finde sted.