



FDIH - Foreningen for Dansk Internethandel  
Børsen  
1217 København K  
Att.: Chefkonsulent Tina Morell

Dato: 17. marts 2017

Sag: FO-16/11931-2

Sagsbehandler: /DABR

Direkte tlf.: +45 41 71 50 76

## Svar på forespørgsel om fortolkning af forbrugerftalelovens regler om fortrydelsesretten

Forbrugerombudsmanden har modtaget jeres henvendelse af 9. november 2016.

Det fremgår af henvendelsen, at I ønsker at få oplyst, om en forbruger kan fortryde en fjernsalgsaftale delvist efter forbrugerftalelovens regler, således at kun en del af det købte returneres.

Endvidere ønsker I at få oplyst, om en erhvervsdrivende enten kan undgå at tilbagebetale afholdte leveringsomkostninger til forbrugeren, eller om der kan ske en forholdsmæssig tilbagebetaling af leveringsomkostningerne i den situation, hvor en forbruger fortryder en fjernsalgsaftale delvist.

Endelig ønsker I at få oplyst, om en erhvervsdrivende kan kræve, at en eller flere sekundære varer, der har været gratis eller hører naturligt til en primær vare, skal tilbageleveres ved fortrydelse af den primære vare.

I nævner som eksempel et samlet køb af et par bukser og en jakke i samme stof og et eksempel på et kombinationssalg, hvor en forbruger køber en spillemaskine, hvor et spil følger med til 0 kr. I oplyser, at I ikke tænker på den situation, hvor den erhvervsdrivende vedlægger en gave, som forbrugeren ikke har accepteret at modtage.

### Lovgivningen

Forbrugerftalelovens § 18, stk. 1:

*”Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.”*

### FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

Fax 41 71 51 61

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@kfst.dk  
[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

### ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

Forbrugerftalelovens § 22, stk. 1:

*”Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse skal den erhvervsdrivende tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, modtaget fra forbrugeren uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor den erhvervsdrivende i overensstemmelse med § 20 har modtaget meddelelse om forbrugers beslutning om at træde tilbage fra aftalen.”*

Forbrugerftalelovens § 24, stk. 1:

*”Ved tilbagetræden fra en aftale om en vare skal forbrugeren, medmindre den erhvervsdrivende har tilbudt at afhente varen, afsende eller aflevere varen til den erhvervsdrivende eller til en person, som den erhvervsdrivende har bemyndiget til at modtage varen, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage efter den dato, hvor forbrugeren i overensstemmelse med § 20 har givet den erhvervsdrivende meddelelse om sin beslutning om at gøre brug af fortrydelsesretten.”*

Punkt 6.4.1. i Europa-Kommissionens vejledning om forbrugerretighedsdirektivet (2011/83/EU):

*”En forbruger vil måske ønske delvist at fortryde en aftale om levering af flere varer, hvis den pågældende kun ønsker at ophæve købet af en eller nogle af varerne.*

*Selv om direktivet ikke udtrykkeligt indeholder en sådan ret, er det heller ikke til hinder for, at den erhvervsdrivende og forbrugeren kan aftale en delvis fortrydelse af aftalen, hvor forbrugeren kun returnerer én vare eller flere varer, som er solgt under én ordre. Hvis de varer, der leveres under den samme aftale, f.eks. omfatter reklameartikler, bør den erhvervsdrivende ikke være forpligtet til at acceptere returnering af kun de varer, der er solgt til fuld pris.*

*Situationen ville være anderledes, hvis forbrugeren ikke har indvilliget i at modtage en gave, som den erhvervsdrivende ikke desto mindre har vedlagt. En sådan gave kan behandles som leveret uden forudgående anmodning og falder derfor ind under reglerne om levering uden forudgående anmodning. [...]”*

## **Delvis fortrydelse**

Det fremgår hverken af forbrugerrettighedsdirektivet eller forbrugeraftaleloven, der implementerer direktivet, at en fjernsalgsaftale kan fortrydes delvist, således at kun en del af det købte returneres.

Det fremgår dog af afsnit to i pkt. 6.4.1. i Kommissionens vejledning om forbrugerrettighedsdirektivet, at selvom direktivet ikke udtrykkeligt indeholder en sådan ret, er der ikke noget til hinder for, at den erhvervsdrivende og forbrugeren kan aftale en delvis fortrydelse af aftalen.

Den 20. januar 2017 kontaktede Forbrugerombudsmanden Justitsministeriet telefonisk med henblik på at drøfte den situation, hvor en forbruger ønsker at fortryde en aftale delvist.

Justitsministeriet svarede i en e-mail af 23. januar 2017, at de er af den opfattelse, at der ikke følger en ret for forbrugeren til at kunne fortryde et køb delvist, jf. forbrugerrettighedsdirektivet, men at parterne kan aftale det, jf. pkt. 6.4.1. i Kommissionens vejledning om forbrugerrettighedsdirektivet. De oplyser endvidere, at de har forelagt spørgsmålet for Kommissionen, der er af samme opfattelse. Endelig bemærker Justitsministeriet, at det i sidste ende er op til EU-Domstolen at tage stilling til spørgsmålet.

Hvis en forbruger ønsker at benytte sig af sin ret til at fortryde et køb, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, skal forbrugeren således som udgangspunkt fortryde hele købet. Delvis fortrydelse kan imidlertid aftales mellem parterne.

## **Afholdte leveringsomkostninger ved delvis fortrydelse**

Det følger af forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1, at en erhvervsdrivende skal tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle afholdte leveringsomkostninger, når en forbruger benytter sig af sin ret til at fortryde et køb.

Da forbrugeraftaleloven ikke indeholder en regel om, at en forbruger kan fortryde en fjernsalgsaftale delvist, skal forbrugeren som udgangspunkt fortryde *hele* købet for at kunne få tilbagebetalt afholdte leveringsomkostninger.

Har parterne indgået en aftale om delvis fortrydelse, er der tale om en situation, der ikke er reguleret af forbrugeraftalelovens regler, heller ikke for så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt forbrugeren skal have tilbagebetalt afholdte leveringsomkostninger.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det som udgangspunkt kan aftales mellem parterne, at en forbruger ikke kan få tilbagebetalt afholdte leveringsomkostninger, hvis forbrugeren fortryder delvist. Det forudsætter dog, at aftalevilkåret er klart og tydeligt. Forbrugerombudsmanden kan imidlertid ikke udelukke, at et sådant aftalevilkår efter en konkret vurdering af de nærmere omstændigheder vil kunne blive anset for at være urimeligt – fx i den situation, hvor forbrugeren har betalt en højere pris for leveringen af varerne end for selve varerne.

Endvidere er det Forbrugerombudsmandens opfattelse at det vil kunne aftales mellem parterne, at der kan ske en forholdsmæssig tilbagebetaling af afholdte leveringsomkostninger, hvis ikke *hele* aftalen fortrydes. Det vil i den situation være op til den erhvervsdrivende at give forbrugeren klare oplysninger herom.

Hvis den erhvervsdrivende giver forbrugeren mulighed for delvis fortrydelse, men det ikke er aftalt mellem parterne, om forbrugeren skal have tilbagebetalt afholdte leveringsomkostninger, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at en forbrugers forudsætning for at indgå en sådan aftale i almindelighed må formodes at være, at principperne i forbrugeraftalelovens § 22, stk. 1, finder anvendelse. Derfor er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at forbrugeren må have en berettiget forventning om, at den erhvervsdrivende i denne situation er forpligtet til at tilbagebetale alle beløb, herunder de af forbrugeren afholdte leveringsomkostninger.

### **Tilbagelevering af varer**

Det følger af forbrugerftalelovens § 24, stk. 1, at forbrugeren ved udnyttelse af sin fortrydelsesret skal tilbagelevere varen til den erhvervsdrivende, medmindre andet er aftalt.

Hvis delvis fortrydelse ikke er aftalt mellem parterne, kan en aftale kun fortrydes i sin helhed efter forbrugerftaleloven. En forbruger skal derfor som udgangspunkt tilbagelevere *alle* købte varer, hvis forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret.

Det følger af afsnit 2 i pkt. 6.4.1. i Kommissionens vejledning om forbrugerrettighedsdirektivet, at reklameartikler m.v. også skal returneres, hvis forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret. Dette forudsætter imidlertid, at forbrugeren har indvilliget i at modtage disse.

En forbruger skal således som udgangspunkt tilbagelevere *alle varer*, som den pågældende har indvilliget i at modtage fra den erhvervsdrivende.

## **Afslutning**

Såfremt ovenstående giver anledning til bemærkninger eller spørgsmål er I velkommen til at kontakte mig på tlf.nr.: 41 71 50 76.

Til jeres orientering kan vi oplyse, at vi dags dato har sendt en kopi af dette brev til Justitsministeriet og til e-mærket, der har henvendt sig om samme problemstilling.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Danielle Brisson Berggreen  
Fuldmægtig, cand.jur.