

# Køb trygt på internet og postordre

Ren besked fra Forbrugerstyrelsen



## Køb trygt på internet og postordre

Skærmene summer i de danske hjem med spil, homebanking og e-mails til venner og familie. Men i de senere år er skærmene også blevet fyldt med butikker og muligheder for at købe alt fra bøger til børnetøj fra nær og fjern. Nethandel og postordre giver muligheder for at undgå køen og ræset i butikken, og giver mange af os chancen for at handle i Budapest og Paris, selvom vi selv sidder i Ringsted. Verden er på mange måder blot et klik væk.

Men selvom mange af os har forsøgt os med e-handel er der stadig mange, som er utrygge ved at afgive kortnumre og andre personlige oplysninger til en netbutik. Denne håndbog giver dig et indblik i hvilke regler, der findes om nethandel og postordre, hvordan du bedst beskytter dig mod svindel, og hvad dine rettigheder er.

Håndbogen giver dig også et indblik i hvilke rettigheder, du har ved andre salgsformer end i den traditionelle butik, fx ved homeparties.

### Louise Holck

Direktør i forbrugerstyrelsen

## Besøg [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) – Forbrugernes internetportal

### Ren Besked på nettet

Ren Besked på nettet er en temaserie på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk), som samler væsentlige oplysninger og råd, som du har brug for, før du køber fx brugt bil, børneudstyr eller andre varer og tjenesteydelser.

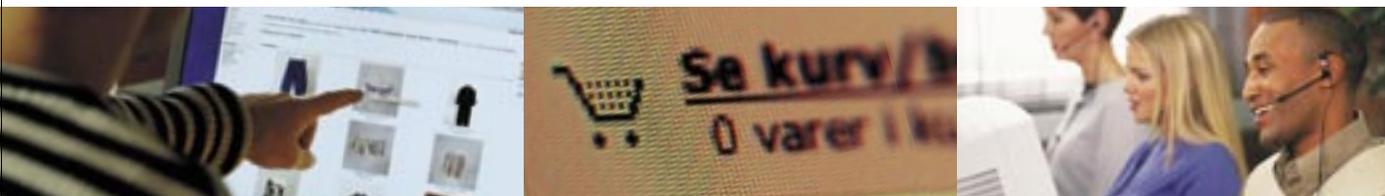
Ren Besked på nettet kan indeholde råd om dine rettigheder og pligter som forbruger. Du kan gratis oprette et elektronisk abonnement på [www.forbrug.dk/abonner](http://www.forbrug.dk/abonner) ved at tilmelde dig kategorien "Råd & vejledning".

### Bedst i test – på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

På [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) har du gratis adgang til Forbrugerstyrelsens test af produkter og tjenesteydelser.

Ren besked om

# E-handel, postordre m.m.



- |   |  |   |  |    |   |
|---|--|---|--|----|---|
| 1 | Side 2<br><b>Forskellige salgsformer</b><br>– forskellige regler | 6 | Side 20<br><b>Tjek en hjemmeside</b><br>– fjernsalg              | 10 | Side 38<br><b>Sælgers oplysningspligt</b><br>– køb uden for fast<br>forretningssted |
| 2 | Side 4<br><b>Hvad er fjernsalg?</b>                              | 7 | Side 26<br><b>Betaling og sikkerhed</b><br>– fjernsalg           | 11 | Side 40<br><b>Fortrydelsesretten</b><br>– køb uden for fast<br>forretningssted      |
| 3 | Side 6<br><b>Sælgers oplysningspligt</b><br>– fjernsalg          | 8 | Side 30<br><b>Handel over landegrænser</b><br>– fjernsalg        | 12 | Side 46<br><b>Modtagelse af varer, du ikke<br/>har bestilt</b>                      |
| 4 | Side 10<br><b>Fortrydelsesretten</b><br>– fjernsalg              | 9 | Side 36<br><b>Hvad er køb uden for fast<br/>forretningssted?</b> | 13 | Side 48<br><b>Abonnementer</b>  |
| 5 | Side 18<br><b>Levering af varen eller ydelsen</b><br>– fjernsalg |   |  |    |   |

## 1



## Forskellige salgsformer – forskellige regler

Når du indgår en aftale om køb af en vare eller en ydelse, gælder der forskellige regler, afhængig af, om du har handlet i en butik, på Internettet, ved et home party eller hvordan aftalen nu er indgået.

## Butikskøb

Langt de fleste varer sælges fra en butik, hvor forbrugeren kommer ind, ser på varen, køber, betaler og går igen. De fleste tænker ikke over, at de i den situation faktisk indgår en aftale.

En sådan aftale er bindende, og der er normalt ingen fortrydelsesret. En del butikker giver alligevel en fortrydelsesret under en eller anden form, men det er en service, som de frivilligt tilbyder.

Butikkerne kan også selv bestemme, om der skal være særlige vilkår for at udnytte fortrydelsesretten. Forbrugere skal blot være tydeligt oplyst om vilkårene.

## E-handel, home party, postordre o.l.

Disse handler kaldes også, afhængig af arten, fjernsalg eller køb uden for fast forretningssted, og de er kendetegnet ved, at forbrugeren normalt ikke får varen samtidig med at købsaftalen indgås. Ofte har forbrugeren slet ikke set varen eller haft direkte kontakt med sælgeren.

Forbrugeren er derfor beskyttet af en særlig lov – forbrugeraftaleloven – når de indgår den type aftaler. Fx er der som udgangspunkt 14 dages fortrydelsesret og krav om, at forbrugeren skal have en række oplysninger om varen og om sælgeren.

## Fejl og mangler ved varen

Uanset hvordan selve købsaftalen er indgået, er eventuelle fejl og mangler ved varen omfattet af købelovens regler.



## 2

## Ren besked om fjernsalg



## Hvad er fjernsalg?

Det kan fx være e-handel, postordresalg eller telefonsalg. Det kaldes fjernsalg, når du indgår en aftale med en sælger om køb af en vare eller en ydelse, uden at I mødes ansigt til ansigt.

Det er en forudsætning at den erhvervsdrivende har indrettet sin virksomhed eller dele af den, så aftaler om køb af varer eller ydelser kan indgås pr. telefon, pr. brev eller elektronisk fx som e-handel.

### Eksempler fjernsalg

- Når du handler på en hjemmeside med en købsfunktion – e-handel
- Når du udfylder en kupon, som sendes til sælger med en bestilling
- Når sælger, fx i en tv-reklame, reklamerer med et telefonnummer, der kan benyttes til bestillinger
- Når sælgeren ringer til dig, fx for at sælge bøger

### Det er ikke fjernsalg

- Hvis du ringer til en butik, der normalt kun sælger varer "over disken", og beder dem sende varer hjem til dig
- Hvis du har set et godt tilbud på en hjemmeside, men foretrækker at gå ind i sælgerens "fysiske" butik og indgå aftalen der

Det er altså ikke fjernsalg, hvis du ringer til en møbelforretning og beder dem om at levere et bord, som du har set i deres udstillingsvindue eller katalog, hvis butikken normalt kun sælger varer til kunder, der kommer ind i butikken.

En del erhvervsdrivende sælger deres varer både fra en butik og ved fjernsalg. Det kan fx være over Internettet. Her kan der opstå tvivl om, hvilke regler der gælder for handlen,

hvis man både har haft kontakt via mails og været henne i butikken. Her er det afgørende, hvor selve aftalen er indgået.

Hvis man fx har bestilt varen på en hjemmeside, men betaler og henter den i butikken, så er det fjernsalg. Hvis man har set varen på en hjemmeside og måske stillet spørgsmål om varen via en mail eller telefonisk, men ender med at gå hen i butikken for at se varen og derefter købe den dér, så er det almindeligt butikskøb.

### Internetauktioner

Køb af varer på Internetauktioner, der drives af et professionelt auktionsfirma, er også fjernsalg.

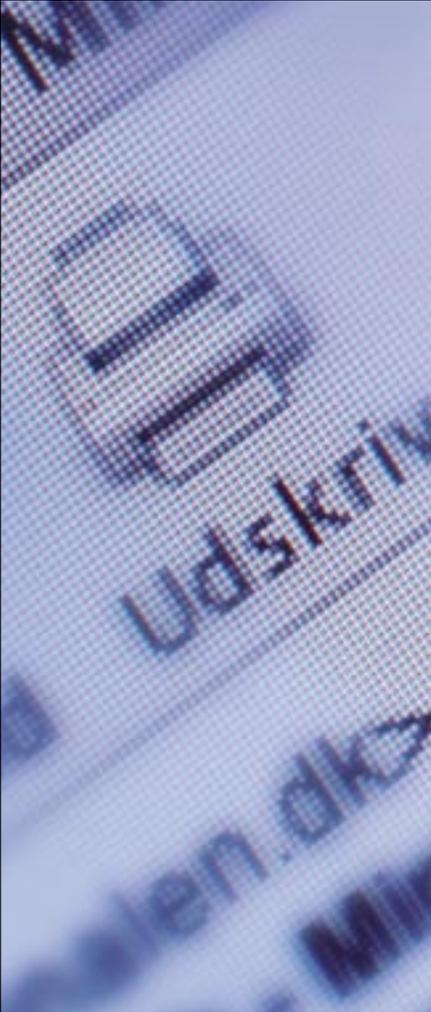
Hvis der derimod er tale om en almindelig auktion, hvor man normalt er til stede, men fx ringer et bud ind, fordi man ikke har mulighed for at være tilstede i salen, vil købet ikke være omfattet af reglerne for fjernsalg.



## 3

## Ren besked om fjernsalg

## Sælgers oplysningspligt



Når du køber en vare eller indgår en aftale ved fjernsalg, fx e-handel, har du krav på at få en række oplysninger fra sælgeren. Du skal bl.a. have oplysninger om den vare, du overvejer at købe, eller den aftale du vil indgå. Du skal også have oplysninger om sælgeren og om fortrydelsesretten. Oplysningerne skal du have allerede inden, du handler.

*Inden en aftale indgås* har sælgeren pligt til at give forbrugeren en række oplysninger, der i hovedtræk lyder således:

- 1 Den erhvervsdrivendes navn og fysiske adresse.
- 2 varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber
- 3 den samlede pris alt inklusiv, herunder også leveringsomkostninger
- 4 vilkår om betaling, levering og anden opfyldelse af aftalen, fx eventuel uopsigelsesperiode og opsigelsesvilkår
- 5 eventuel fortrydelsesret ifølge loven
- 6 eventuelle ekstraomkostninger ved at bestille varen, hvis det fx sker over en overtakseret telefonlinie
- 7 hvor længe de givne oplysninger gælder, herunder hvor længe varen eller ydelsen udbydes til den anførte pris

*Når aftalen er indgået*, skal forbrugeren yderligere have oplysning om:

- 8 betingelserne for brug af eventuelle garantier og reparations- og vedligeholdelsesservice
- 9 eventuel fortrydelsesret og dens beregning samt kontaktadresse. Her skal gives meget udførlige oplysninger om betingelser for fortrydelsesretten, hvordan den beregnes, og fremgangsmåden når den skal udnyttes.

#### **Oplysninger skal kunne gemmes**

Alle oplysninger – undtaget nr. 6 og 7 – skal forbrugeren have på en måde, der gør det muligt for forbrugeren at læse og gemme oplysningerne i en rimelig periode. Oplysningerne skal gives på et såkaldt "varigt medium".

#### **Hvad er et "varigt medium"?**

Et "varigt medium" er noget du kan gemme. Det kan fx være et brev. Et elektronisk "varigt medium" kan fx være en e-mail eller en skrivebeskyttet hjemmeside, hvorfra du kan printe oplysningerne ud eller gemme på din computer.

Sælgeren skal altså give dig de lovbeftalede oplysninger på en måde, så du kan gemme dem. De kan sendes elektronisk fx som en e-mail eller på en cd-rom, hvis sælgeren ved, at forbrugeren har adgang til at læse og lagre disse meddelelser. Det er ikke en forudsætning for at bruge elektroniske medier, at forbrugeren selv ejer fx en computer og en printer. Forbrugeren skal blot have adgang til mediet, fx på et offentligt bibliotek. E-mail kan sendes, hvis forbrugeren har oplyst en e-mailadresse.

Oplysningerne kan også lægges på en skrivebeskyttet hjemmeside, som forbrugeren har adgang til i mindst 1 år efter sit køb. Forbrugeren skal blot have oplyst adressen på hjemmesiden.

En SMS sendt til en almindelig mobiltelefon er ikke et "varigt medium" og kan altså ikke benyttes til fremsendelse af de lovbeftalede oplysninger. En adresse på en skrivebeskyttet hjemmeside, hvor oplysningerne kan hentes, må dog gerne sendes som en SMS.

Forbrugeren kan til enhver tid bede om at få aftalevilkårene fremsendt på papir.

## Dine rettigheder – hvis sælger ikke fremsender oplysningerne

Hvis sælger ikke fremsender de lovbefalede oplysninger på et "varigt medium", betyder det, at din fortrydelsesret forlænges. Hvis du slet ikke får oplysningerne, vil fortrydelsesretten dog altid udløbe, når der er gået tre måneder.

Hvis du indgår aftaler om transport, rejser, teaterbilletter, sportsarrangementer o.l., har du ikke krav på at modtage oplysninger, og du har ikke fortrydelsesret. Se nedenfor.

Hvis du ikke får oplysningerne samtidig med varen, eller når aftalen indgås, vil fortrydelsesretten, først begynde at løbe fra den dag, du modtager oplysningerne.

Ved fjernsalg vil fortrydelsesretten dog altid bortfalde, hvis du tre måneder efter modtagelse af varen eller indgåelse af aftalen stadig ikke har modtaget de lovbefalede oplysninger på et varigt medium.

### Undtagelser fra oplysningspligten:

- Køb af levnedsmidler og varer til husholdningen ved regelmæssig udbringning, fx Aarstiderne.com

- Aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen på hvilken dag eller i hvilken periode aftalen udføres
- Aftaler om opførelse af bygninger
- Aftaler om brugsret og andre rettigheder over fast ejendom, fx timesthare.

I ovennævnte tilfælde har du heller ikke fortrydelsesret. Se side 10.

### Særligt for pakkerejser

En pakkerejse kan normalt afbestilles mod betaling af afbestillingsvederlag. Vederlaget vil stige jo tættere på afrejsedagen, der afbestilles.

En pakkerejse er en rejse, hvor der indgår mindst to elementer. Fx transport + hotel, hotel + skiliftkort, eller transport + koncertbilletter.

### Særligt for SMS og MMS

Hvis du bestiller og modtager en ydelse ved hjælp af samme fjernkommunikationsmiddel, fx køb af ringetone via mobiltelefonen, har du ikke krav på at modtage oplysninger på et "varigt medium" fra sælgeren.

Det er dog en betingelse at:

- ydelsen leveres samlet på én gang
- betalingen opkræves af udbyderen af kommunikationsmidlet, fx teleselskabet
- prisen ikke overstiger 75 kr.
- du kender prisen og ved, at du har fortrydelsesret

Hvis du beder om det, skal du have oplyst en adresse, du kan klage til.

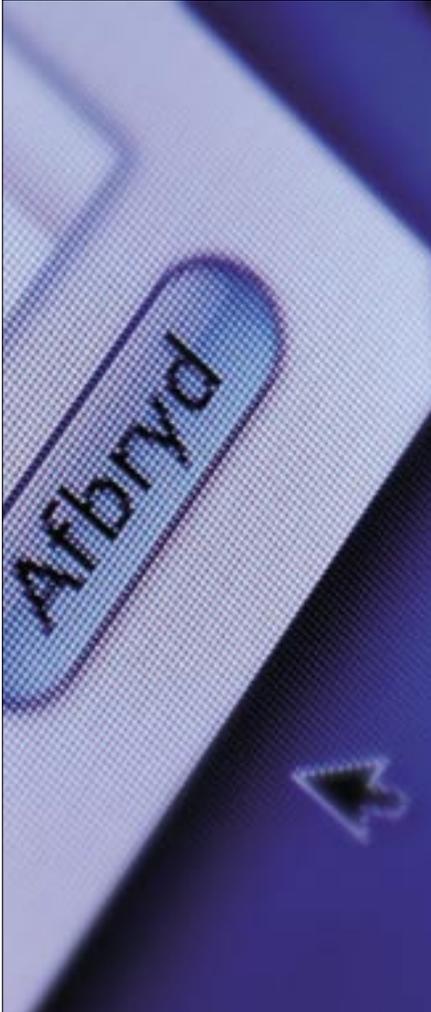
Et typisk eksempel på en sådan ydelse er overtakserede SMS'ere: Hvis du via din mobiltelefon bestiller en ringetone til mobiltelefonen, har du altså ikke krav på at få skriftlige oplysninger. Sælgeren skal dog sende dig en besked, fx en SMS, hvori han oplyser om bl.a. fortrydelsesretten og prisen på ringetonen. Samtidig har han mulighed for at få dit samtykke til, at fortrydelsesretten vil bortfalde, hvis du ønsker ringetonen leveret, før fortrydelsesfristen er udløbet.

Hvis du derimod, via din mobiltelefon, bestiller et *abonnement* på fx SMS'ere med vittigheder, nyheder o.l. så har du krav på at få de lovbefalede oplysninger fra sælgeren på et "varigt medium".



## 4

## Ren besked om fjernsalg



## Fortrydelsesretten

Når du ved fjernsalg køber en vare eller indgår en aftale om levering af en ydelse, har du som udgangspunkt altid 14 dages fortrydelsesfrist. Du kan altid aftale en længere fortrydelsesfrist, men kun under nogle ganske bestemte omstændigheder en kortere fortrydelsesfrist. I en række tilfælde har du slet ikke fortrydelsesret.

Udgangspunktet er, at du altid har en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om køb af en vare eller en ydelse ved fjernsalg.

Den erhvervsdrivende må gerne tilbyde dig en længere frist, men han må ikke af egen drift afkorte din fortrydelsesfrist, så den fx kun er på 8 dage.

### **Aldrig en kortere frist for varer**

Når du køber en vare, der er færdig og klar til salg, kan du aldrig aftale en kortere frist end 14 dage. Det gælder også en vare, der skal samles til dig, hvis den skal samles af elementer, der i sig selv er færdige og klar til salg. Et typisk eksempel er en computer, hvor sælgeren giver mulighed for, at du fx kan sammensætte den af forskellige komponenter, fx en bestemt cpu eller bundkort. Din computer er ganske vist samlet specielt til dig, men af færdige standardelementer, og den kan sælges igen som den er eller bringes tilbage til den oprindelige stand.

### **En kortere frist for tilpassede varer kan aftales**

Når det gælder varer, der skal fremstilles eller tilpasses specielt til dig, kan du aftale en kortere fortrydelsesfrist.

Det kan fx være rullegardiner, der laves efter mål eller et møbel med et specielt betræk.

### **En kortere frist for ydelser kan aftales**

Hvis du indgår en aftale om en ydelse, fx om et telefonabonnement, kan du også aftale en kortere fortrydelsesfrist, hvis du ønsker at kunne benytte abonnementet, før fristen udløber.

### **Når der er aftalt en kortere frist**

En aftale om en kortere fortrydelsesfrist end de 14 dage vil kun gælde, hvis du på et varigt medium er blevet oplyst om fortrydelsesretten, og at den bortfalder på et nærmere angivet tidspunkt, når sælger går i gang med at tilpasse varen eller iværksætte ydelsen.

Du skal desuden have givet dit samtykke til at fortrydelsesfristen afkortes.

Du kan kun aftale en kortere fortrydelsesfrist for tilpassede varer og ydelser.

Hvis du indgår en aftale om en kortere fortrydelsesfrist for en almindelig vare, vil du ikke være bundet af aftalen.

### **Ingen fortrydelsesret**

I en række tilfælde har du slet ikke fortrydelsesret. Det gælder for:

- Køb af levnedsmidler og varer til husholdningen ved regelmæssig udbringning, fx Aarstiderne.com og skagenfood.dk
- Aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen på hvilken dag eller i hvilken periode aftalen udføres
- Aftaler om opførelse af bygninger
- Aftaler om brugsret og andre rettigheder over fast ejendom, fx timeshare

### **Spil og lotto**

I langt de fleste tilfælde har du ikke fortrydelsesret, når du deltager i spil eller lotto.

Kun hvis aftalen er indgået under et møde med den erhvervsdrivende hjemme hos dig selv eller under et møde arrangeret af den erhvervsdrivende, har du fortrydelsesret.

Det kan aftales, at fortrydelsesretten bortfalder, når du starter spillet.

## Det skal du være opmærksom på

Fortrydelsesfristens starttidspunkt afhænger af, om det er en ydelse eller en vare, du har købt.

### **Ydelser og specielt tilpassede varer**

Fristen løber fra den dag, hvor aftalen blev indgået.

### **Varer**

Fristen løber fra den dag, hvor du fik varen eller første forsendelse leveret.

### **Forsinkelse af fristens start**

Hvis du ikke har modtaget de lovbefalede oplysninger fra sælgeren, starter fristen først, når du faktisk modtager dem. Se side 8.

### **Fristens udløb**

Retten til at fortryde udløber 14 dage efter fristens starttidspunkt.



## Fortrydelsesfristens beregning

Fortrydelsesfristens beregning afhænger af, om det er en ydelse eller en vare, du har købt, og om du har modtaget de lovbefalede oplysninger fra sælgeren.

### Fristens start

Fristen løber altså fra det seneste af følgende tidspunkter:

### Ydelse og specielt tilpassede varer:

- Fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Fra du modtog de lovbefalede oplysninger fra sælgeren på et "varigt medium".

### Varer:

- Fra den dag, hvor du modtog varen eller første forsendelse
- Fra du modtog de lovbefalede oplysninger fra sælgeren på et "varigt medium".

### Fristens udløb

Fristen udløber 14 dage efter start. Den dag du modtager varen eller indgår aftalen tælles ikke med. Den 14. hele dag fra varens modtagelse er sidste frist for udnyttelse af fortrydelsesretten.

Hvis den sidste dag er en lørdag, en søndag, en helligdag, grundlovsdag d. 5. juni, juleaftensdag d. 24. december eller nytårsaftensdag d. 31. december, flyttes fristens udløb til den førstkommande hverdag. Helligdage, der ikke altid falder på en søndag er: nytårsdag, skærtorsdag, langfredag, 2. påskedag, st. bededag, kr. himmelfartsdag, 2. pinseudsedag, 1. juledag og 2. juledag.

### Fristens absolutte udløb

Selvom du slet ikke modtager de lovbefalede oplysninger fra sælgeren, vil fristen til at fortryde alligevel udløbe. Det absolutte udløb er tre måneder efter det tidspunkt, hvor du fik varen leveret eller indgik aftalen, som beskrevet herover.

## Fortrydelsesfrist i forbindelse med påske

Fre. 11.	Du modtager varen
Lør. 12	dag 1
Søn. 13.	dag 2
Man. 14.	dag 3
Tirs. 15.	dag 4
Ons. 16.	dag 5
Tors. 17	dag 6
Fre. 18.	dag 7
Lør. 19.	dag 8
Søn. 20.	dag 9
Man. 21.	dag 10
Tirs. 22.	dag 11
Ons. 23.	dag 12
Tors. 24. skærtorsdag	dag 13
Fre. 25. langfredag	dag 14 fristens udløb
Lør. 26.	fristen forlænges på grund af helligdage
Søn. 27. påskedag	
Man. 28. 2. påskedag	
Tirs. 29.	fristens reelle udløb



## Det skal du være opmærksom på

### Ydelser

Hvis du vil fortryde en aftale, du har indgået, skal du, inden fristens udløb, meddele sælgeren, at du vil fortryde.

### Varer

Når du vil fortryde et køb af en vare, skal varen tilbagesendes til sælgeren inden fortrydelsesfristens udløb.

### Husk kvittering

Du skal bevise, at du har fortrudt i rette tid. Husk derfor at få en kvittering fra posthus eller fragtmænd.

### Undlade afhentning af vare på posthus

Du kan også udnytte din fortrydelsesret ved at undlade at afhente varen på posthuset.

## Sådan bruger du fortrydelsesretten

### Ydelser

Det er altså en betingelse, at du, inden fristens udløb, har *meddelt* sælgeren, at du vil fortryde.

Det er vigtigt for dig at give meddelelsen på en måde, så det senere kan bevises, at fortrydelsesfristen er overholdt. Det kan fx være et anbefalet brev, et brev med postkvittering eller en e-mail. Husk at gemme beviset. Hvis du sender et brev, er det tilstrækkeligt, at det er afsendt inden fristens udløb. Det betyder ikke noget, at brevet først når frem til sælger efter fristens udløb.

### Varer

Også varer skal blot være *afsendt* inden fristens udløb. Varen behøver altså ikke at være nået frem til sælgeren.

Det er vigtigt for dig at få en kvittering for at varen er afsendt, og at det er sket inden fortrydelsesfristens udløb.

### Hvis du har aftalt en kortere frist

Hvis du har aftalt en kortere fortrydelsesfrist på en ydelse eller en tilpasset vare, er det vigtigt at være opmærksom på, at meddelelse om,

at du vil fortryde, skal være nået frem til sælger, *før fristens udløb*. Da du skal bevise, at meddelelsen faktisk er modtaget hos sælger, er det sikrest at sende et anbefalet brev.

### Pakker du undlader at hente

Hvis du benytter din fortrydelsesret ved at undlade at hente pakken på posthuset, har du altid fortrudt rettidigt, uanset hvor længe pakken ligger, før den returneres til sælgeren. Hvis du udnytter din fortrydelsesret på denne måde, behøver du ikke at meddele sælgeren, at du har fortrudt.

## Du skal selv betale returforsendelse

### Varer du sender retur

Når du vil udnytte din fortrydelsesret, skal du selv betale returforsendelsen, medmindre andet er aftalt. Du må ikke sende varen pr. efterkrav.

I øvrigt bør du returnere pakken på samme måde, som sælgeren brugte ved fremsendelsen. Hvis sælgeren fremsendte pakke som almindelig post, kan du gøre det samme. Hvis den blev sendt som værdipakke, bør du også gøre det samme.

### Uafhængede varer

Selvom du udnytter fortrydelsesretten ved at undlade at hente pakken, skal du stadig betale en eventuel returporto, hvis andet ikke er aftalt. Sælgeren kan derfor senere opkræve betaling for returforsendelsen, hvis han har haft en sådan omkostning.

### Hvis sælgeren skal hente varen

Hvis sælgeren har påtaget sig at hente varen, skal forbrugeren ikke betale noget for det. Her må sælgeren selv afholde alle udgifter.

Hvis sælgeren ikke henter varen, kan du efter tre måneder beholde den uden at skulle betale.

### Betingelser for at bevare fortrydelsesretten

Forbrugeren skal levere varen tilbage i væsentlig samme stand og mængde.

Det betyder normalt, at varen kan pakkes ud og prøves, medmindre det betyder, at den ikke kan leveres tilbage i væsentlig samme stand.

Varen skal kunne sælges igen som ny.

Sælger kan i visse tilfælde stille krav om at en vare er ubrugt.

### Hvad er væsentlig samme stand

#### ■ Eksempel 1

En kjole kan fx prøves, men den må ikke bruges til en fest eller vaskes.

#### ■ Eksempel 2

En forbruger havde lavet ekstra huller i et bælte købt på postordre. Fortrydelsesretten var tabt, da bæltet ikke kunne leveres tilbage i væsentlig samme stand.

#### ■ Eksempel 3

En forbruger havde afprøvet et digital-kamera købt ved fjernsalg. Fortrydelsesretten var ikke tabt, da afprøvning af kameraet ikke formindskede salgsværdien. I dette tilfælde kan eventuelle optagelser slettes og fedttingre tørres af.

### Beskadigede og forsvundne varer

Hvis varen under transporten er blevet beskadiget eller forsvundet, og det ikke er forbrugers skyld, vil man bevare sin fortrydelsesret. Det gælder både for transporten til forbrugeren og retur til sælgeren, hvis forbrugeren fortryder.

### Emballage

Sælgeren må normalt ikke forlange, at emballagen er ubrudt, eller at den returneres sammen med varen. Kun hvis emballagen må opfattes som en



## Det skal du være opmærksom på

Det er en betingelse for fortrydelsesretten, at varen kan leveres tilbage i væsentlig samme stand og mængde som ved modtagelsen.

Hvis du udtrykkeligt er blevet gjort opmærksom på det, gælder fortrydelsesretten ikke for:

- varer der er taget i brug, hvis det er åbenbart, at brugen vil forringe salgsværdien
- forseglede lyd- og billedoptagelser og edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

del af varen, eller den har en ikke ubetydelig værdi for sælger, kan sælger forlange at få emballagen retur.

Hvis sælger stiller krav om at få emballagen retur, skal det gøres tydeligt på et "varigt medium" som omtalt nedenfor.

Det er dog altid en god idé at gemme emballagen. Det gør det muligt for dig, at returnere varen i samme stand, som du modtog den i. Hvis du har kasseret emballagen, må du selv sørge for, at den er forsvarligt pakket ind.

Sælger kan i visse tilfælde stille krav om at forseglinger er ubrudte. Se nedenfor.

### **Sælgers krav om ubrugte varer**

Sælger kan godt stille et krav om at en vare er ubrugt, hvis det er åbenbart, at ibrugtagning vil forringe varens salgsværdi.

Hvis ibrugtagning ikke kan siges at forringe varens salgsværdi, kan sælger ikke kræve, at varen er ubrugt. Han kan fx ikke stille krav om, at et jakkesæt eller en kjole ikke må prøves, hvorimod det vil være mere rimeligt, når det drejer sig om underbukser. Hvis sælger stiller et sådan krav, skal det gøres meget tydeligt på et "varigt medium".

### **Sælgers krav om ubrudte forseglinger**

Sælger kan stille krav om, at forseglinger på lyd- eller billedoptagelser og på edb-programmer er ubrudte. Hvis sælger stiller et sådan krav, skal det gøres meget tydeligt på et "varigt medium".

### **Brug af fortrydelsesretten – pengene tilbage**

Hvis du udnytter din fortrydelsesret, har du naturligvis krav på at få de penge tilbage, du måtte have betalt. Du skal have alle dine penge tilbage. Det eneste du kan blive pålagt at betale er returforsendelsen. Sælger har en frist på op til 30 dage til at tilbagebetale pengene i.

### **Varer du selv skal returnere**

Fristen løber fra sælger har modtaget varen retur og har haft lejlighed til at undersøge den umiddelbart ved modtagelsen.

### **Varer sælger skal afhente**

Fristen løber fra sælger har modtaget din meddelelse om, at du vil udnytte fortrydelsesretten. Du har ikke pligt til at udlevere varen, medmindre du samtidig får dine penge tilbage.

### **Ydelser**

Fristen løber fra sælger har modtaget din meddelelse om at du vil udnytte fortrydelsesretten.

### **Hvornår modtager sælger dit brev**

Du kan normalt regne med, at sælger modtager dit brev om fortrydelse 1 døgn efter det er afsendt. Hvis du sender det op til en weekend eller en helligdag, vil han først modtage det den førstkommande hverdag.

### **Rentetilskrivning**

Hvis sælgeren ikke har betalt pengene tilbage inden for fristen på 30 dage, kan du beregne dig renter efter rentelovens regler.

Den tilladte årlige rente er Nationalbankens udlånsrente pr. 1/1 og 1/7 plus et tillæg på 7 %. Det svarer til en årlig rente på 9,15 % (efterår 2005).

### **Kan banken føre pengene tilbage?**

Banken kan kun føre pengene tilbage til din konto, hvis du har betalt med betalingskort ved at indtaste dit kortnummer og dets udløbsdato, OG du har fortrudt ved at nægte at modtage pakken. Hvis du først har modtaget pakken og derefter fortryder, kan banken ikke længere hjælpe dig.

Se mere om betaling og tilbageførsel af penge på side 27.



## 5

## Ren besked om fjernsalg



## Levering af varen eller ydelsen

Når du har bestilt en vare eller en ydelse ved fjernsalg, har sælgeren en frist på 30 dage til levering af varen eller ydelsen, medmindre I har aftalt noget andet. Fristen løber fra bestillingsdatoen.

Hvis der ikke er aftalt eller lovet et bestemt leveringstidspunkt, har sælgeren en frist på 30 dage til levering af varen eller ydelsen.

Hvis varen eller ydelsen ved udløbet af fristen endnu ikke er leveret, kan du hæve købet eller aftalen og få dine penge igen, hvis du har betalt forud.

Hvis du vælger at hæve købet, skal du meddele sælger det. Herefter har sælgeren en frist på op til 30 dage til at betale dig pengene igen. Fristen løber fra sælgeren har modtaget din meddelelse om, at du vil hæve købet.

**Leveringsfristen gælder ikke for:**

- Køb af levnedsmidler og varer til husholdningen ved regelmæssig udbringning, fx Aarstiderne.com
- Aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen på hvilken dag eller i hvilken periode aftalen udføres
- Aftaler om opførelse af bygninger
- Aftaler om andre rettigheder over fast ejendom.

Om fortrydelsesret se side 10.

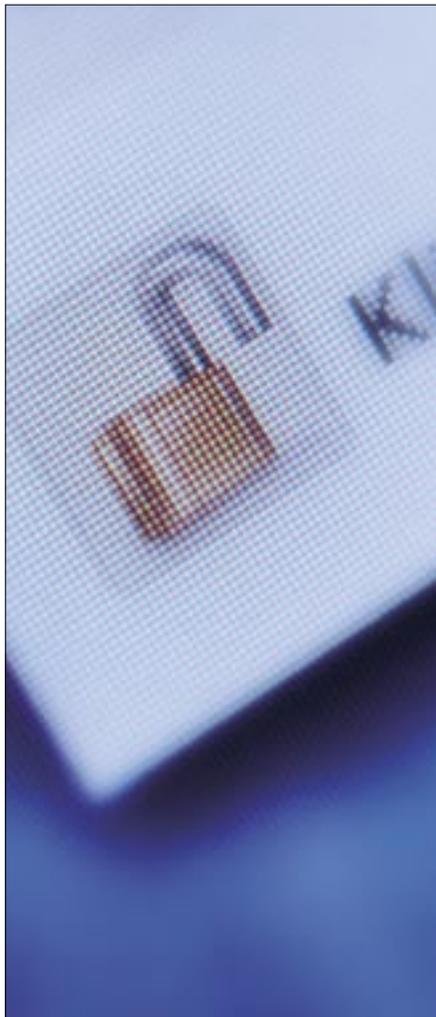


## 6

## Ren besked om fjernsalg

## Tjek en hjemmeside

Inden du handler, er det en god ide at se firmaets hjemmeside lidt efter i sømmene. En seriøs virksomhed vil normalt lægge en masse oplysninger om sig selv, varerne, handelsvilkår osv. ud på deres hjemmeside. Tjek hjemmesiden og se om du får de nødvendige oplysninger. Hvis du ikke gør, så overvej at handle et andet sted.



Inden du handler på nettet, bør du tjekke, om sælgeren på sin hjemmeside giver dig de oplysninger, du har brug.

- Er der oplysninger om virksomheden?
- Er der oplysninger nok om varen?
- Er der tydelige oplysninger om prisen?
- Er der tydelige oplysninger om salgs- og leveringsbetingelser?
- Er der tydelige oplysninger om fortrydelsesretten?
- Er der tydelige oplysninger om, hvor du kan klage, hvis der er fejl ved varen?
- Hvordan er sikkerheden?
- Er det sikkert at betale med betalingskort?
- Er der oplysninger om virksomhedens persondatapolitik?

### Hvem handler du med

En seriøs virksomhed vil normalt lægge en masse oplysninger om sig selv på sin hjemmeside. Hvis du ikke kan finde oplysninger om virksomheden, må du overveje, om du overhovedet ønsker at handle med en, du ikke ved hvem er.

De oplysninger du ifølge loven skal kunne finde er:

- Virksomhedens navn
- Virksomhedens fysiske adresse
- E-mailadresse, postadresse, telefonnummer o.l. som gør det muligt at komme i kontakt med virksomheden.
- Virksomhedens CVR-nummer (det centrale virksomhedsregister)

### Hvad køber du

Der skal være så tydelige oplysninger om den vare, du vil købe, at du kan vurdere varens kvalitet, og om den passer til dine behov. Det kan være tekniske specifikationer, sammensætning, vedligeholdelse og andet, der har betydning for dit valg. Print oplysningerne ud, så du senere kan se, om varen lever op til det lovede.

### Prisen

Du har krav på at få prisen på varen oplyst. Du skal også have oplysning om eventuelle leveringsomkostninger, og hvad der ellers måtte løbe på af gebyrer, afgifter o.l.

Hvis hjemmesiden henvender sig til almindelige forbrugere, skal den oplyste pris altid være inklusiv moms og alle afgifter.

Hvis der er købsfunktion på hjemmesiden, er de oplyste priser normalt bindende. Hvis hjemmesiden blot fungerer som en slags katalog, og

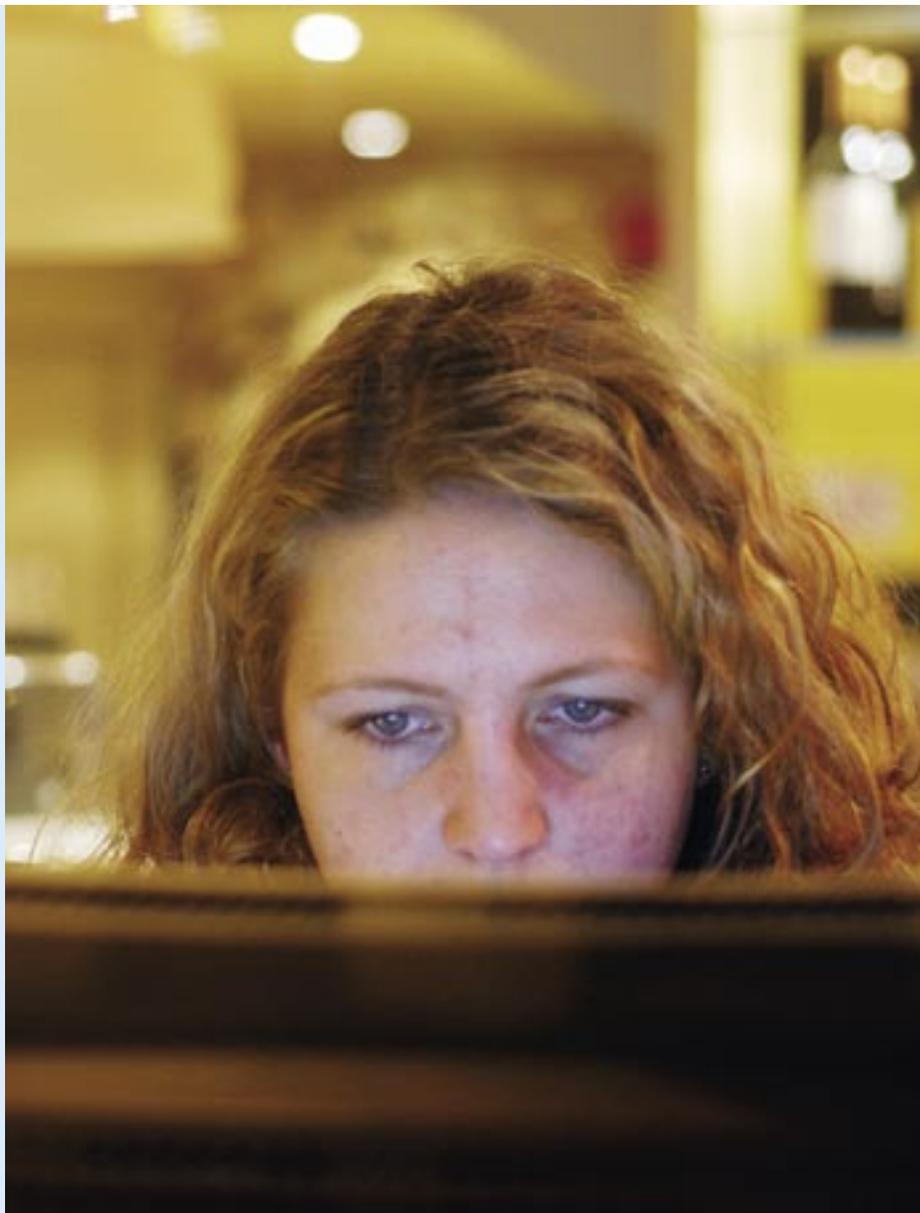


## Råd om e-handel

- Kontroller at hjemmesiden giver dig de lovbestemte oplysninger
- Betal med betalingskort ved at indtaste kortnummer og udløbsdato eller pr. efterkrav. Betal aldrig forud med bankoverførsel, check o.l.
- Kontroller varen straks ved modtagelsen
- Behandl varen forsigtigt indtil du er sikker på, at du vil beholde den
- Hvis du fortryder, så overhold fristen og få kvittering for at varen er returneret
- Tjek dine kontoudtog

## Tjek din netbutik

- Hvem handler du med – er der oplysning om sælgers navn, adresse og telefonnummer
- Oplyser sælgeren sit CVR-nummer
- Får du fyldestgørende oplysninger om varen
- Får du oplyst den samlede pris
- Får du oplysning om fortrydelsesretten
- Får du oplyst salgs- og leveringsbetingelser
- Er sælger tilknyttet en mærknings- eller godkendelsesordning
- Foregår betalingen via en sikker forbindelse
- Har sælger en persondatapolitik



varen skal købes på anden måde, er prisen ikke bindende.

Hvis sælgeren yder en særlig rabat til bestemte grupper, skal det stå på hjemmesiden. Sælgeren behøver ikke at skrive præcis, hvem der kan få rabat, men han skal oplyse det, hvis du spørger.

### **Salgs- og leveringsbetingelser**

Det er vigtigt for dig at vide, om der er bestemte vilkår om fx betaling eller levering. Hvis det er en løbende aftale, skal du vide, om du er bundet af aftalen i et bestemt tidsrum og vilkårene for opsigelse.

### **Fortrydelsesretten**

En af fordelene ved at handle på nettet er, at du har fortrydelsesret. Normalt har du mindst 14 dages fortrydelsesfrist.

Nogle virksomheder giver mangelfulde eller ligefrem forkerte oplysninger om fortrydelsesretten.

Hvis virksomheden prøver at begrænse din fortrydelsesret ved at give forkerte oplysninger eller fx ved at tage betaling, hvis du vil udnytte fortrydelsesretten, må du overveje, om du hellere vil handle et andet sted.

Se reglerne for fortrydelsesret ved fjernsalg på side 10.

### **Fejl på varen**

Hvis der viser sig at være en fejl på varen, du får leveret en forkert vare, eller den på anden måde viser sig at være mangelfuld, har du ifølge købeloven en række rettigheder. Virksomheden bør give dig oplysninger om, hvad du skal gøre, hvis varen viser sig mangelfuld, hvor du henvender dig, og hvor varen eventuelt skal sendes hen.

### **Sikkerhed**

#### **Sikkerhed ved betaling**

Du er normalt sikret, hvis du betaler med betalings- eller kreditkort ved at indtaste kortnummer, udløbsdato og kortets trecifrede kontroltal. Se side 27.

Kontroller at overførslen sker på en sikker forbindelse, og at de indtastede oplysninger er krypterede. Sikkerheden er markeret ved en lille hængelås nederst i browseren. Samtidig ændrer adressefeltet "fornavn" fra http til https.

Browseren er det program du bruger, når du er på nettet. Det kan fx være Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox eller Safari.

På mange hjemmesider kan du læse nærmere om sikkerheden på siden.

### **Tjek at du er på den rette side**

Kontroller at du er kommet ind på den rette hjemmeside. Der findes falske hjemmesider på Internettet. De har typisk en adresse, der ligger tæt op ad en velkendt hjemmeside. Laver du en slåfejl eller en stavfejl ved indtastningen, kan du havne på den falske side. Hvis du indtaster dine kortoplysninger på en falsk hjemmeside, og der uretmæssigt bliver hævet på din konto, skal du straks kontakte banken, der kan tilbageføre pengene. Se side 27.

### **Når du bruger en computer, der deles med andre**

Hvis du handler fra en computer, som du deler med andre, fx på biblioteket, en uddannelsesinstitution eller på en internetcafe, er det vigtigt, at du efter handlen får afbrudt forbindelsen til butikken og browseren. Hvis butikken har en "log-ud"-funktion, så brug den. Luk også browseren ned, før du overlader computeren til en anden.

### **Dine personlige oplysninger**

Når du handler på en hjemmeside giver du en række personlige oplysninger fra dig. Disse oplysninger kan butikken gemme i kortere eller længere tid og bruge på forskellig vis.



Mange virksomheder gemmer alene de oplysninger, der er nødvendige for at levere den bestilte ydelse. Virksomheden har pligt til at gemme disse oplysninger i fem år.

Andre virksomheder benytter oplysningerne i deres markedsføring, fx ved at sende dig reklamemateriale, eller de sælger dem videre til andre virksomheder, der så kan sende dig markedsføringsmateriale.

Oplysningerne kan selvfølgelig også misbruges, og du skal derfor ikke give flere oplysninger fra dig, end der er nødvendige for at gennemføre den aktuelle handel.

Hvordan virksomhederne skal gemme oplysningerne, og hvordan de må bruge dem, er reguleret i persondataloven.

Hvordan virksomheden må markedsføre sig over for dig, fx ved at sende dig e-mails eller breve, og hvordan du kan slippe for det, er reguleret i markedsføringsloven og persondataloven. Både markedsføringsloven og persondataloven giver forbrugerne en god beskyttelse mod uønsket markedsføring og misbrug af personlige data.

### Oplysning om persondata-indsamling og -behandling

Virksomheden bør på deres hjemmeside give dig en række oplysninger om blandt andet, hvilke data de indsamler, og hvordan de bruges. Der bør desuden være oplysning om den dataansvarliges navn og adresse – både den fysiske og den elektroniske. Disse oplysninger bør du nemt kunne finde på firmaets hjemmeside, fx via et link på forsiden.

### Dine rettigheder som registreret

Hvis en virksomhed registrerer oplysninger om dig, har du en række rettigheder:

- Ret til at få besked om, at der indsamles oplysninger
- Ret til at få indsigt i de oplysninger, der behandles om dig selv
- Ret til at gøre indsigelse mod behandling af persondata
- Ret til at gøre indsigelse mod, at persondata videregives med henblik på markedsføring
- Ret til at få rettet eller slettet forkerte eller vildledende oplysninger
- Ret til at tilbagekalde et samtykke du tidligere har givet

Hvis et firma ikke overholder reglerne om persondataoplysninger, kan du klage til datatilsynet.

### Læs mere om sikkerhed

[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)  
[www.pbs.dk](http://www.pbs.dk)  
[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

### IT-sikkerhed

Hos DK.CERT Danish Computer Emergency Response Team kan du læse mere om elektroniske spor, spam, virus og anden generel it-sikkerhed.  
[www.cert.dk](http://www.cert.dk)

### Mærkningsordninger

Der findes en række mærkningsordninger, som virksomhederne kan tilslutte sig. Mærket giver dig sikkerhed for, at virksomheden overholder de regler, der er en forudsætning for at få mærket.

Du kan læse mere om mærkningsordningerne her:



### E-mærket

[www.e-maerket.dk](http://www.e-maerket.dk)

Et dansk mærke om tryghed på nettet.

### WebTrust

[www.webtrust.org](http://www.webtrust.org)

Et internationalt mærke om sikkerhed og persondatabeskyttelse. Administreres i Danmark af Foreningen af Statsautoriserede Revisorer  
[www.fsr.dk](http://www.fsr.dk)

### BBBOnline

[www.bbbonline.com](http://www.bbbonline.com)

Et amerikansk/canadisk mærke om bl.a. markedsføring og tvistløsning

### Truste

[www.truste.org](http://www.truste.org)

Et internationalt mærke vedrørende beskyttelse af personoplysninger.

### Squaretrade

[www.squaretrade.com](http://www.squaretrade.com)

Et amerikansk mærke om tryghed på nettet.

## 7

## Ren besked om fjernsalg

## Betaling og sikkerhed

Det er vigtigt at kende sikkerheden ved de forskellige betalingsformer. Generelt giver betaling med betalings- eller kreditkort, hvor du indtaster kortnummer, udløbsdato og eventuelt kontrolcifre den bedste sikkerhed. Hvis varen ikke dukker op, kan banken tilbageføre pengene til din konto.

Generelt er forudbetaling med fx giro, bankoverførsel, check o.l. en dårlig ide. Hvis varen aldrig dukker op, kan pengene være tabt.



Du kan betale på mange forskellige måder:

- forud fx med check eller giro
- med betalings- eller kreditkort ved aftalens indgåelse
- via netbank eller eDankort
- pr. efterkrav eller giro ved modtagelsen
- via mikrobetalingsystemer, når aftalen indgås

Det er mindst risiko for at miste pengene hvis du betaler med betalings- eller kreditkort ved at indtaste kortnummer og udløbsdato eller pr. efterkrav.

### Forudbetaling

Det er generelt en dårlig ide at betale forud, fx ved at overføre pengene til modtagerens konto, sende en check e.l. Hvis du aldrig modtager varen, sælgeren går konkurs, eller der er tale om bedrageri, kan pengene være tabt.

### Betalings- og kreditkort

Betaling med Dankort eller andet betalings- eller kreditkort, hvor du indtaster kortnummer, udløbsdato og kortets tre kontrolcifre, må normalt anses for at være en sikker betalingsmetode.

Når du har betalt med et betalingskort på denne måde, kan banken føre dine penge tilbage:

- hvis varen eller ydelsen ikke bliver leveret
- hvis sælgeren opkræver mere end det aftalte beløb
- hvis du udnytter din fortrydelsesret ved at undlade at modtage varen
- hvis der er hævet på din konto uden din tilladelse

Se mere om disse muligheder på side 28.

Betalings- og kreditkort er fx Dankort, Visa/Dankort, Visa, Eurocard, MasterCard.

### Netbank

Brug af netbank anses normalt for at være en sikker betalingsform. Hvilke regler, der gælder, afhænger af din netbankaftale.

Nogle netbankudbydere giver samme sikkerhed ved brug af netbank som ved betalingskort, hvor kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre indtastes. Spørg banken.

### eDankort

eDankortet er en elektronisk betalingsmåde, hvor man egentlig betaler via sin netbankkonto. Der gælder derfor de samme regler for dit eDankort som for din netbank. [www.edankort.dk](http://www.edankort.dk)

### Pr. efterkrav eller medsendt girokort

Når du betaler, når varen er modtaget, er du sikker på at få varen, og at du ikke betaler mere end aftalt. Mange sælgere tilbyder dog ikke denne betalingsform, da de selv løber en risiko for, at forbrugeren beholder varen uden at betale.

### Mikrobetalinger

Det er elektroniske betalingsformer, fx Valus, eWire eller betaling over telefonregningen via mobiltelefon. Betalingsformerne har ikke samme sikkerhed som fx betaling med betalingskort, som beskrevet her ovenfor. Du må forvente, at du hæfter for i hvert fald en del af beløbet i tilfælde af misbrug. Spørg udbyderen. [www.valus.dk](http://www.valus.dk)  
[www.ewire.dk](http://www.ewire.dk)

## Tilbageførsel af penge til din konto

Når du har betalt med betalings- eller kreditkort ved at indtaste kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre, kan banken tilbageføre pengene til din konto:

- hvis varen eller ydelsen ikke bliver leveret
- hvis sælgeren opkræver mere end det aftalte beløb
- hvis du udnytter din fortrydelsesret ved at undlade at modtage varen
- hvis der er hævet på din konto uden din tilladelse

Hvis banken skal tilbageføre pengene, er det vigtigt, at du er aktiv i sagen. Kontakt derfor straks banken, hvis du har problemer fx med at få penge retur ved fortrydelse.

Sælgeren bør ikke trække pengene, før varen er afsendt eller ydelsen leveret.

Når du har betalt en vare eller ydelse med dit betalingskort, er det vigtigt, at du tjekker, at det er det rigtige beløb, der bliver trukket på kontoen. Hvis der er trukket for meget, skal du kræve pengene retur fra sælgeren og samtidig informere banken om, at du har et problem.

Hvis pengene bliver trukket, men varen ikke bliver leveret inden for den aftalte frist, skal du kræve pengene retur fra sælger og samtidig informere banken om, at du har et problem.

Hvis du fortryder ved at undlade at modtage varen, skal du kræve pengene retur fra sælger. Hvis sælger ikke har betalt pengene tilbage inden for fristen, skal du bede banken om at føre pengene tilbage til din konto.

Det er vigtigt, at du kan bevise, at du aktivt har forsøgt at få dine penge retur, fx ved at fremvise udskrifter af e-mails eller kopier af breve med kvittering fra postvæsnet, der beviser, at brevene er afsendt.

Hvis du lader tiden gå uden at foretage dig noget, eller du ikke kan bevise, at du har foretaget dig noget, kan du risikere, at pengene vil være tabt.

Du kan forvente, at banken vil afvise dit krav om tilbageførsel, hvis der er gået mere end to måneder.

Hvis banken nægter at tilbageføre penge, du mener at have krav på, kan du klage til Pengeinstituttankenævnet.

## Konkurs

Hvis Internetbutikken går konkurs, så du ikke får din vare, men pengene trækkes på din konto, kan du dog ikke få tilbageført pengene. I de situationer må du normalt stille krav i konkursboet.

## Misbrug af betalingskort

Det er som udgangspunkt udstederen af betalingskortet, der hæfter ved andres misbrug af dit betalingskort.

Du hæfter dog selv med op til 1.200 kr., hvis PIN koden er benyttet – også selvom du ikke har oplyst koden til nogen. PIN koden er den personlige, hemmelige kode, der hører til kortet. Dette beløb kan betragtes som den selvrisiko, der er ved at benytte det pågældende betalingsmiddel.

Du kan i særlige situationer komme til at hæfte med op til 8000 kr. Der skelnes her mellem to situationer: Den hvor der i forbindelse med misbruget er indtastet PIN kode, og den hvor der er anvendt en falsk underskrift (det kan f.eks. være tilfældet ved køb med brug af "fluesmækker").

I første tilfælde hæfter du således med op til 8.000 kr., hvis udstederen af kortet kan godtgøre, at PIN koden er anvendt og:

- du ikke har givet besked til udstederen snarest muligt efter, at du har opdaget, at andre har fået kendskab til koden
- du selv har oplyst koden til den, der har misbrugt kortet
- du har opført dig så uansvarligt, at man mener, at du selv har gjort misbruget muligt

I andet tilfælde hæfter du ligeledes med op til 8.000 kr., hvis der i forbindelse med misbruget er anvendt en falsk underskrift, og udstederen kan godtgøre:

- at du ikke har givet besked til udstederen snarest muligt efter, at du har fundet ud af, at kortet er bortkommet
- at du har opført dig så uansvarligt, at man mener, at du har gjort misbruget muligt

Du hæfter ubegrænset, hvis udstederen godtgør, at du har givet PIN koden til misbrugeren, og du var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug. Denne situation opstår dog meget sjældent.

Udstederen af dit betalingskort hæfter for al misbrug, der er foretaget efter, du har givet besked til udstederen om, at kortet er bortkommet eller af andre grunde har ønsket kortet spærret.



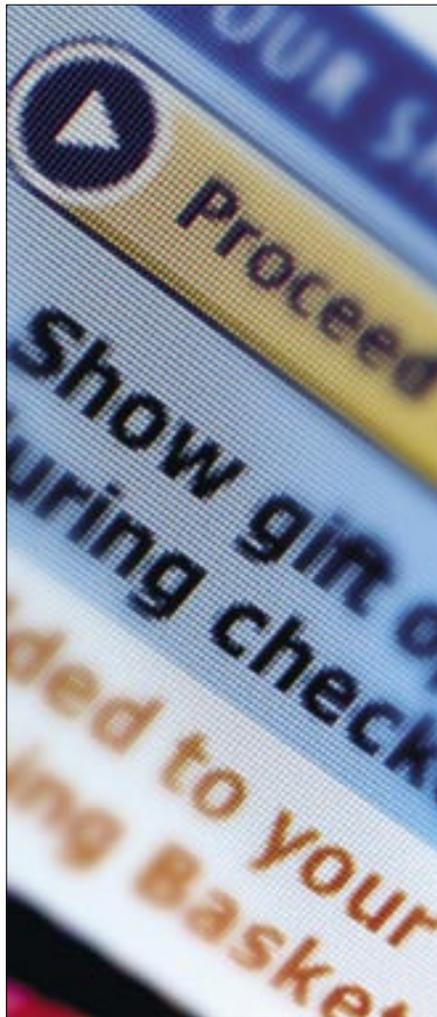
For forudbetalte betalingsmidler, fx et telefonkort eller internetbetalingsystemerne Valus og eWire, som ikke har en højere værdi end 3.000 kr., eller som ikke har automatisk genopladning, kan der aftales andre regler. Spørg udstederen.

#### Læs mere

- [www.valus.dk](http://www.valus.dk)
- [www.ewire.dk](http://www.ewire.dk)
- Læs mere om reglerne i betalingsmiddeloven på Forbrugerombudsmandens hjemmeside [www.hvadergodskik.dk](http://www.hvadergodskik.dk)

## 8

## Ren besked om fjernsalg



## Handel over landegrænser

Når du handler via nettet, har du hele verden som indkøbscenter. Der kan være mange fordele ved at handle i udlandet. Udvalget kan fx være større og priserne lavere. Det største minus ved at købe i udlandet er, at du kan risikere en del besvær, hvis det viser sig, at varen er mangelfuld, den slet ikke kommer, eller hvis der opstår andre problemer. Hvilke regler, der gælder, afhænger af, om du handler inden for EU eller uden for EU.

## Inden for EU

Når du handler på en hjemmeside fra et andet EU-land, vil det være reguleret af bl.a. EU-direktiver, hvilke regler der gælder for aftalen.

Selvom reglerne for e-handel er reguleret af EU-direktiver, kan der alligevel være forskel på reglerne i de forskellige lande. Det enkelte land må nemlig gerne fastsætte nogle regler, der er bedre end EU-direktiverne, men ikke ringere. I Danmark har vi fx fastsat, at der er 14 dages fortrydelsesret ved fjernsalg, mens kravet i EU-direktivet blot er, at der skal være mindst 7 hverdages fortrydelsesret.

Hvilket lands regler, der i sidste ende gælder for aftalen, afhænger blandt andet af, hvordan sælger har markedsført sig.

### Sælger har markedsført sig over for danskere

Hvis sælgeren har markedsført sig i Danmark eller på sin hjemmeside reklamerer med, at han også sælger til kunder i Danmark, vil du ikke blive stillet ringere end efter dansk lov, når du handler fra Danmark.

I praksis kan du vælge dansk lov, når den giver dig de bedste vilkår, og sælgers hjemlands lov, når den er bedst.

Hvis der opstår en strid, der må behandles ved et klagenævn eller en domstol, kan du vælge om sagen skal anlægges i Danmark eller i sælgers hjemland.

Hvis sælger vil anlægge sag mod dig som forbruger, skal sagen anlægges i Danmark.

En dom, der er afsagt i Danmark, vil normalt kunne fuldbyrdes i sælgers hjemland.

### Sælger har ikke markedsført sig over for danskere

Hvis sælger ikke markedsfører sig i Danmark og på sin hjemmeside slet ikke tilkendegiver, at han sælger varer til danske kunder, vil det normalt være lovgivningen i sælgers hjemland, der gælder for aftalen, medmindre I har aftalt noget andet. En eventuel strid skal som udgangspunkt også afgøres i sælgers hjemland.

Forbruger Europa kan hjælpe dig med en eventuel klagesag. Se side 32.

## Moms, told og punktafgifter

Når du handler i et andet EU-land vil den pris, der oplyses på hjemmesiden, normalt være den pris, du skal betale. Oveni kommer normalt kun forsendelsesomkostninger.

### Moms

Når du køber en vare i et land inden for EU vil der normalt allerede være betalt moms i det land varen sendes fra.

Virksomheden du handler med, skal sørge for at momsen bliver betalt. Det er en god ide at undersøge, om den pris, der oplyses på hjemmesiden, er inklusiv moms (VAT).

Kun hvis virksomheden er momsregistreret i Danmark, skal du betale dansk moms. Sælger er ansvarlig for at momsen bliver korrekt betalt.

### Told

Du skal normalt ikke betale told, når du køber varer i et andet EU land.

### Punktafgifter

Køber du "højtbeskattede varer", som fx spiritus eller tobak, der er belagt med punktafgift, vil de dog blive toldbehandlede i Danmark på samme måde som varer, der er købt uden for EU. Se side 33.

En punktafgift, vil altså blive opkrævet, uanset, hvor du har købt varen. Når du inden for EU køber varer, der er belagt med en punktafgift, skal du for det meste betale dansk moms af varen. På [www.skat.dk](http://www.skat.dk) kan du se mere om punktafgifter.



## Forbruger Europa

Når du skal handle – eller har handlet – med en sælger i et andet EU-land, kan du få hjælp hos et EU-forbrugercenter. I Danmark hedder det Forbruger Europa.

Forbruger Europa kan hjælpe på en række områder:

- Juridisk rådgivning om rettigheder og pligter i forbindelse med grænseoverskridende handel
- Information og faglig rådgivning i forbindelse med gennemførelse af nye EU-regler vedrørende forbrugerbeskyttelse

- Bistand i forbindelse med klager over erhvervsdrivende i andre EU-lande, herunder bistand til at sende klagen videre til den rette klageinstans i det pågældende EU-land

### Klagemuligheder inden for EU

Hvis du som forbruger ønsker at klage over en vare eller ydelse købt i et andet EU-land, kan du kontakte Forbruger Europa.

Forbruger Europa er det danske EU-forbrugercenter. De andre EU-lande + Island og Norge har tilsvarende centre.

Du kan altid kontakte det danske center, uanset hvilket EU-land du har handlet i. Du kan også vælge at kontakte EU-forbrugercentret i det land du har handlet i. Du kan finde en liste over alle EU-forbrugercentrene på [www.forbrugereuropa.dk](http://www.forbrugereuropa.dk)

Forbruger Europa  
Amagerfælledvej 56  
2300 København S

Tlf. 32 66 90 00 kl. 9-12  
e-mail: [info@forbrugereuropa.dk](mailto:info@forbrugereuropa.dk)  
[www.forbrugereuropa.dk](http://www.forbrugereuropa.dk)

## Uden for EU

Når du handler på en hjemmeside fra et land uden for EU, kan du kun forlange at dansk lov skal gælde for aftalen, hvis sælgeren markedsfører sig i Danmark eller på sin hjemmeside reklamerer med at han sælger til kunder i Danmark.

En strid vil også kunne afgøres af et dansk klagenævn eller ved en domstol her i landet.

Du vil dog ikke have nogen sikkerhed for at sælgeren vil følge afgørelsen, eller at en dom vil have gyldighed i sælgers hjemland.

Opstår der en strid med en sælger i et andet land uden for EU vil du altså stå i en meget vanskelig situation. Som udgangspunkt må du forvente, at en sag skal afgøres i sælgers hjemland efter det lands love.

Hvis du vil klage over en sælger fra et land uden for EU, kan du udfylde et klageskema på [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov) og sende den til Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmanden kan i nogle tilfælde medvirke til at sagen forliges.

**Moms, told og punktafgifter**

Når du handler med et land uden for EU, vil den pris, der oplyses på hjemmesiden, normalt være uden dansk moms, told og fortoldningsgebyrer. Forsendelsesomkostninger kommer også oveni.

**Bagatelgrænse**

Hvis du køber varer for mindre end 80 kr. skal du hverken betale moms, told eller punktafgift.

**Moms**

Når du køber for mere end 80 kr., skal du betale 25 % moms af varens

pris, transportomkostninger samt eventuel told.

**Told og gebyr for fortoldning**

Told skal du betale, når varens pris overstiger 22 € (ca. 165 kr.). Det vil typisk være Postvæsnet eller transportfirmaet, der sørger for fortoldningen af dine varer.

Hvor meget told, du skal betale, afhænger af, hvad du har købt.

Fx betales der ikke told af bøger, mens beklædningsartikler pålægges en told på 6,5-12,2 %

Firmaet, der sørger for fortoldningen, vil opkræve et gebyr.

Post Danmark tager 65 kr. inkl. moms for den første varelinie på fakturaen og 15 kr. inkl. moms for de følgende.

Når du køber varer i et land uden for EU, skal du altså forvente at skulle betale:

- Varens pris
- Told
- Fortoldningsgebyr
- Transportomkostninger
- Moms

**Vejledende toldsatser**

- Almindelig litteratur: ingen told
- Kalendere: ingen told
- Beklædning, afhængig af bl.a. oprindelsesland: 6,5-12,2 %
- Musik, cd, plader, bånd: 3,5 %
- Uindspillede bånd: ingen told
- CD-ROM: ingen told
- DVD: 3,5 %
- Sportsudstyr: 2,7-3,7 %
- Musikinstrumenter: 3,2 %

## Eksempel på beregning af told og moms

A bestiller et par cowboybukser via internettet hos et firma i USA. Bukserne sendes til A og bliver fortoldet i maj måned 2005, hvor omregningskursen (Toldkursen) for dollars (USD) er 571,06.

Pris ifølge faktura 45 USD	256,97 kr.
+ fragtomkostninger	160,00 kr.
= toldværdi: (256,97 kr. + 160,00 kr.)	416,97 kr.
<hr/>	
Told: 12 pct. af 416,97 kr.	50,03 kr.
+ moms: 25 pct. af (416,97 kr. + 50,03 kr.)	116,75 kr.
<hr/>	
A skal i alt betale told og moms	166,78 kr.
<hr/>	
Samlet pris for bukserne:	583,75 kr.

Hertil skal lægges fortoldingsgebyr



I visse tilfælde må du også regne med omkostninger til speditør e.l. for at få toldbehandlet forsendelsen. Du bør i øvrigt være opmærksom på, at udgiften til fragt for de lidt tungere varer kan være mindst lige så stor som den pris, du skal betale for varen.

### **Punktafgifter**

Hvis du har købt varer, der er belagt med en særlig afgift – en såkaldt punktafgift, vil den blive opkrævet, når du indkøber den aktuelle vare i udlandet.

Punktafgiften opkræves uanset, hvor du har købt varen.

På [www.skat.dk](http://www.skat.dk) kan du se mere om punktafgifter.

### **Hvis varen returneres**

Hvis du fortryder købet og returnerer varen, har du krav på at få told og andre afgifter tilbagebetalt. Du skal skriftligt anmode Skat om tilbagebetaling senest tre måneder efter varens levering.

Hvis du har købt flere varer på samme gang er det en forudsætning, at du returnerer samtlige varer.

### **Fejl og mangler**

Hvis du returnerer en vare, fordi den har en fejl eller ikke svarer til det af-talte, skal du stille krav om at få told og andre afgifter retur, inden der er gået et år fra leveringen. Dette gælder også selvom du kun returnerer en enkelt ud af flere indkøbte varer.

### **Betaling til udlandet**

Uanset hvor i verden du handler, skal du være varsom med betalingen. Brug af internationalt betalings- eller kreditkort, hvor du indtaster kortnummer og udløbsdato, må anses for mest sikkert.

### **Betalings- og kreditkort**

Det må normalt anses for mest sikkert at betale med et internationalt betalings- eller kreditkort, hvor du indtaster kortnummer og udløbsdato. Hvis varen ikke dukker op, kan banken tilbageføre pengene til din konto. Se side 28.

### **Forudbetaling**

Det må normalt frarådes at betale forud, da der findes en del bedrageri, hvor der opkræves penge, men aldrig dukker en vare op.

Hvis det er nødvendigt at betale forud, skal du kun handle med virksomheder, du kender og har stor tillid til. Du skal desuden sikre dig, at du er inde på den rigtige hjemmeside og ikke en falsk. Se side 23.

### **Pengeoverførsel**

Når du skal overføre penge til en sælger i udlandet, så lad banken ordne sagen.

Der findes en række firmaer, der tilbyder at overføre penge, fx Western Union, men det må frarådes at benytte disse firmaer i forbindelse med e-handel. Det fremgår da også af de blanketter, der benyttes ved sådanne pengeoverførsler.

### **World Wide Garantier**

Hvis der lovedes en World Wide garanti, kan du kun klage i Danmark, hvis firmaet har en repræsentant i Danmark.

Der reklameres ofte med, at en vare er forsynet med en verdensomspændende garanti. Det vil du dog kun have fuld glæde af, hvis virksomheden har en repræsentant i Danmark, der står inde for garantien.

## 9

Ren besked om køb uden for fast forretningssted



## Hvad er køb uden for fast forretningssted?

Det kan fx være et home party, en bustur med salgsdemonstration, en messe, en sælger der kommer hjem til dig eller en du møder på gaden. Det er køb uden for fast forretningssted, når du køber en vare eller en ydelse under et møde med sælgeren, når mødet ikke finder sted på sælgerens forretningsadresse. Når man indgår en aftale om køb af en vare eller ydelse uden for fast forretningssted, har man ofte fortrydelsesret.

### Eksempler på køb uden for fast forretningssted:

- På gaden bliver du standset af en der vil sælge dig et telefonabonnement
- På en messe melder du dig ind i en bogklub
- På et marked har du aftalt med en sælger, at han skal demonstrere en støvsuger hjemme hos dig
- Home party som du er inviteret til eller holder selv
- På en bustur arrangeret af en erhvervsdrivende er der indlagt en salgsdemonstration
- Hjemme hos dig selv, på din arbejdsplads eller et andet sted uden offentlig adgang indgår du en aftale med en erhvervsdrivende. Se nedenfor.

### Det er ikke køb uden for fast forretningssted hvis:

- En butiksindehaver sætter et bord op uden for sin butik, hvorfra der sælges fx tilbudsvarer

### Undtagelser fra reglerne:

Det er ikke alle aftaler, der er indgået uden for fast forretningssted, der er omfattet af reglerne om fortrydelsesret.

- Varer du køber på et offentligt sted, hvis du betaler og får udleveret varen med det samme. Fx en bog du køber på en bogmesse
- Aftaler du indgår med erhvervsdrivende hjemme hos dig selv, på din arbejdsplads eller et andet sted uden offentlig adgang, når du selv har kontaktet ham og udtrykkeligt har bedt ham om at komme i en bestemt anledning. Fx en håndværker eller en garbinsælger

### Aftaler du indgår hjemme hos dig selv

De aftaler, du indgår hjemme hos dig selv, vil altså ikke være omfattet af reglerne for køb uden for fast forretningssted, hvis du selv har bedt den erhvervsdrivende om at komme. Hvis du beder en erhvervsdrivende om et møde på din bopæl i en bestemt anledning, må den erhvervsdrivende kun sælge varer og indgå aftaler, som du på forhånd har bedt om.

Hvis du fx har tilkaldt en montør for at reparere dit fjernsyn, vil reparationen ikke være omfattet af reglerne om fortrydelsesret. Hvis du derimod tilbyder at købe et nyt fjernsyn, mens han er hos dig, vil den handel være omfattet, og du har 14 dages fortrydelsesret.

Hvis mødet er blevet aftalt under et tilfældigt møde med den erhvervsdrivende på et marked, på gaden, ved et home party e.l., vil aftalen være omfattet af reglerne om fortrydelsesret.

### Ulovligt dørsalg og telefonsalg

En erhvervsdrivende må ikke uopfordret henvende sig til dig på din bopæl, din arbejdsplads eller et andet sted uden offentlig adgang for at sælge en vare eller en ydelse. Det gælder både personlige og de fleste telefoniske henvendelser. Gør han det alligevel vil aftalen være ugyldig.

### Tilladt telefonsalg

En erhvervsdrivende må gerne ringe til dig for at sælge:

- Bøger
- Abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter
- Forsikringsaftaler
- Redningstjeneste og sygetransport, hvis firmaet har en aftale med en kommune om rednings- og slukningsarbejde ved ildebrand

Hvis du ikke ønsker denne type opkald, kan du hos din bopælskommune få noteret i CPR-registret, at du ikke vil ringes op af erhvervsdrivende.

## 10

Ren besked om køb uden for fast forretningssted



## Sælgers oplysningspligt

Når du køber en vare eller indgår en aftale uden for fast forretningssted, har du krav på at få oplysning om din fortrydelsesret, og hvor du skal henvende dig, hvis du vil udnytte fortrydelsesretten. Du skal have oplysningerne på en måde, som gør det muligt for dig at gemme dem. Det kan fx være i form af et brev, en e-mail eller et andet "varigt medium". Se side 7.

Du har altså krav på at få en tydelig oplysning om fortrydelsesretten og navn og adresse på den person eller det firma, du skal henvende dig til, hvis du vil udnytte fortrydelsesretten.

Hvis du indgår en aftale om en tjenesteydelse eller om køb af en vare, der skal fremstilles specielt til dig, fx syning af gardiner, skal du have oplysningerne allerede på mødet.

Hvis du køber en vare eller tegner et abonnement på aviser, tidsskrifter eller bøger, fx en bogklub, kan oplysningerne sendes sammen med varen eller ved den første levering.

### Oplysninger skal kunne gemmes

Du har krav på at få oplysningerne skriftligt på en måde, så de kan gemmes. Det betyder ikke nødvendigvis på papir, det også kan være fx en cd-rom eller en e-mail.

Der gælder det samme som for fjernsalg, se side 7.

## Dine rettigheder

Hvis sælger ikke giver dig de lovbestemte oplysninger allerede på jeres møde eller sammen med varen, vil din fortrydelsesret først begynde at løbe, fra du modtager oplysningerne. Hvis du slet ikke modtager oplysningerne vil din ret til at fortryde forældes efter nogen tid. Det vil typisk ske efter ca. tre-fire måneder, hvis du forholder dig passivt.

Der gælder de samme undtagelser fra oplysningspligten som for fjernsalg.

Din fortrydelsesret løber først fra den dag, du modtager de lovbestemte oplysninger fra sælgeren.

Hvis du slet ikke modtager oplysningerne, er der ikke som for fjernsalg en bestemt dato, hvor fortrydelsesretten endeligt udløber. Når det gælder køb uden for fast forretningssted, vil din fortrydelsesret endeligt udløbe efter en periode, hvis du forholder dig passivt og ikke selv kontakter sælgeren. Fortrydelsesretten vil typisk udløbe efter tre-fire måneder, medmindre du tidligere har kontaktet sælgeren, fordi du var utilfreds med varen.

## Undtagelser fra oplysningspligten

Der gælder de samme undtagelser fra oplysningspligten for aftaler indgået uden for fast forretningssted, som for fjernsalg:

- Køb af levnedsmidler og varer til husholdningen ved regelmæssig udbringning, fx Aarstiderne.com
- Aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen på hvilken dag eller i hvilken periode aftalen udføres
- Aftaler om opførelse af bygninger
- Aftaler om brugsret og andre rettigheder over fast ejendom, fx timeshare.

For aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsinteresser gælder undtagelsen dog ikke, hvis aftalen er indgået under et møde med den erhvervsdrivende, der er aftalt på en messe e.l. eller under et andet tilfældigt møde med den erhvervsdrivende uden for fast forretningssted. I de tilfælde skal du altså modtage de lovbestemte oplysninger.

## 11

Ren besked om køb uden for fast forretningssted

## Fortrydelsesretten

Når du køber en vare eller indgår en aftale uden for fast forretningssted, har du som udgangspunkt altid 14 dages fortrydelsesfrist. Du kan altid aftale en længere fortrydelsesfrist, men kun under nogle ganske bestemte omstændigheder en kortere fortrydelsesfrist. I en række tilfælde har du slet ikke fortrydelsesret.



Udgangspunktet er, at du har en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om køb af en vare eller en ydelse uden for fast forretningssted. Se side 37 om de forskellige købs-situationer.

Den erhvervsdrivende må gerne tilbyde dig en længere frist, men han må ikke af egen drift afkorte din fortrydelsesfrist, så den fx kun er på 8 dage.

#### **Aldrig en kortere frist for varer**

Når du køber en vare, der er færdig og klar til salg, kan du aldrig aftale en kortere frist end 14 dage. Gør du det alligevel, er aftalen ikke bindende for dig.

#### **En kortere frist for tilpassede varer kan aftales**

Når det gælder varer, der skal fremstilles eller tilpasses specielt til dig, kan du aftale en kortere fortrydelsesfrist. Det kan fx være tøj, der sys efter mål, eller et møbel med et specielt betræk.

Du har stadig fortrydelsesret, og skal også oplyses om det. Men hvis du ønsker, at sælgeren skal gå i gang med at sy tøjet, før fristen udløber, kan I aftale, at fristen udløber, når sælgeren går i gang med arbejdet, og det skal aftales, hvornår det sker.

#### **En kortere frist for ydelser kan aftales**

Hvis du indgår en aftale om en ydelse, fx om et telefonabonnement, kan du også aftale en kortere fortrydelsesfrist, hvis du har brug for abonnementet, før fristen udløber. Du har stadig fortrydelsesret for aftalen, og skal oplyses om det. Men I kan aftale, at fristen udløber, når abonnementet iværksættes, og hvornår det så sker.

#### **Ingen fortrydelsesret**

I en række tilfælde har du slet ikke fortrydelsesret. Det gælder for:

- Køb af levnedsmidler og varer til husholdningen ved regelmæssig udbringning, fx *Aarstiderne.com*
- Aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis det fremgår af aftalen på hvilken dag eller i hvilken periode aftalen udføres
- Aftaler om opførelse af bygninger
- Aftaler om brugsret og andre rettigheder over fast ejendom, fx timeshare

#### **Spil og lotto**

I langt de fleste tilfælde har du ikke fortrydelsesret, når du deltager i spil eller lotto.

Kun hvis aftalen er indgået under et møde med den erhvervsdrivende hjemme hos dig selv eller under et møde arrangeret af den erhvervsdrivende, har du fortrydelsesret.

Det kan aftales, at fortrydelsesretten bortfalder, når du starter spillet.

### **Fortrydelsesfristens beregning**

Fortrydelsesfristens beregning afhænger af, om det er en ydelse eller en vare, du har købt, og om du har modtaget de lovbefalede oplysninger fra sælgeren.

#### **Fristens start**

Fristen løber fra det seneste af følgende tidspunkter:

Ydelser og specielt tilpassede varer

- Fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Fra du modtog de lovbefalede oplysninger fra sælgeren på et "varigt medium"

Varer

- Fra den dag, hvor du modtog varen eller første forsendelse
- Fra du modtog de lovbefalede oplysninger fra sælgeren på et "varigt medium"

## Det skal du være opmærksom på

Fortrydelsesfristens starttidspunkt afhænger af, om det er en ydelse eller en vare, du har købt.

### **Ydelse og specielt tilpassede varer**

Fristen løber fra den dag, hvor aftalen blev indgået.

### **Varer – fristens start**

Fristen løber fra den dag, hvor du fik varen eller første forsendelse leveret.

### **Forsinkelse af fristens start**

Hvis du ikke har modtaget de lovbefalede oplysninger fra sælgeren, starter fristen først, når du faktisk modtager dem. Se side 7 og 43.

### **Fristens udløb**

Retten til at fortryde udløber efter 14 dage efter start.



**Fristens udløb**

Fristen udløber 14 dage efter start. Den dag, hvor aftalen blev indgået eller varen modtaget, tæller ikke med. Den 14. hele dag efter start er sidste frist for udnyttelse af fortrydelsesretten.

Hvis den sidste dag er en lørdag, en søndag, en helligdag, grundlovsdag d. 5. juni, juleaftensdag d. 24. december eller nytårsaftensdag d. 31. december, flyttes fristens udløb til

den førstkommende hverdag. Helligdage, der ikke altid falder på en søndag er: nytårsdag, skærtorsdag, langfredag, 2. påskedag, st. bededag, kr. himmelfartsdag, 2. pinsedag, 1. juledag og 2. juledag.

**Fristens absolutte udløb**

Selvom du slet ikke modtager de lov- befalede oplysninger fra sælgeren, vil fristen til at fortryde alligevel udløbe: Fristen udløber efter nogen tid, hvis du ikke foretager dig noget i sagen.

Fristen vil typisk udløbe efter tre-fire måneder, medmindre du tidligere har henvendt dig til sælger, fordi du var utilfreds med varen.

**Sådan bruger du fortrydelsesretten**

Det er tilstrækkeligt, at du, inden fristens udløb, har *meddelt* sælgeren, at du vil fortryde. Det er vigtigt for dig at give meddelelsen på en måde, så det senere kan bevises, at fortrydelsesfristen er overholdt. Det kan fx være et anbefalet brev, et brev med postkittering eller en e-mail. Hvis du sender et brev, er det tilstrækkeligt, at det er afsendt inden fristens udløb.

**Hvis du har aftalt en kortere frist**

Hvis du har aftalt en kortere fortrydelsesfrist på en ydelse eller en tilpasset vare, er det vigtigt at være opmærksom på, at meddelelse om, at du vil fortryde, skal være nået frem til sælger, *før fristens udløb*. Da du skal bevise, at meddelelsen faktisk er modtaget hos sælger, er det sikrest at sende et anbefalet brev.

**Sælgeren skal afhente varen**

Når du køber en vare uden for fast forretningssted, har du ikke selv pligt til at returnere den, hvis du fortryder købet.

**Fortrydelsesfrist i forbindelse med påske**

Fre. 11.	Du modtager varen
Lør. 12	dag 1
Søn. 13.	dag 2
Man. 14.	dag 3
Tirs. 15.	dag 4
Ons. 16.	dag 5
Tors. 17	dag 6
Fre. 18.	dag 7
Lør. 19.	dag 8
Søn. 20.	dag 9
Man. 21.	dag 10
Tirs. 22.	dag 11
Ons. 23.	dag 12
Tors. 24. skærtorsdag	dag 13
Fre. 25. langfredag	dag 14 fristens udløb
Lør. 26.	fristen forlænges på grund af helligdage
Søn. 27. påskedag	
Man. 28. 2. påskedag	
Tirs. 29.	fristens reelle udløb

Sælgeren skal afhente varen og selv betale omkostningerne ved det. Du må normalt lade sælger hente varen indenfor almindeligt arbejdstid.

Mens varen er hos dig, skal du passe på den, og du må ikke bruge den. Hvis sælgeren ikke henter varen, kan du efter tre måneder beholde den uden at skulle betale.

Hvis du har udnyttet din fortrydelsesret ved at undlade at afhente varen på posthuset, skal sælgeren betale en eventuel returporto.

### **Betingelser for at bevare fortrydelsesretten**

Forbrugeren skal holde varen klar, så den kan leveres tilbage i væsentlig samme stand og mængde.

Varen skal kunne sælges igen som ny. Det betyder normalt, at varen kan pakkes ud og prøves, medmindre ibrugtagning betyder, at den ikke kan leveres tilbage i væsentlig samme stand.

Sælger kan i visse tilfælde stille krav om at en vare er ubrugt. Se senere.

### **Hvad er væsentlig samme stand**

■ **Eksempel 1**  
En kjole kan fx prøves, men den må ikke bruges til en fest eller vaskes.

■ **Eksempel 2**  
En forbruger havde lavet ekstra huller i et bælte købt på home party. Fortrydelsesretten var tabt, da bæltet ikke kunne leveres tilbage i væsentlig samme stand.

### **Beskadigede varer**

Hvis varen er blevet beskadiget, mens den er hos dig, vil du bevare din fortrydelsesret, hvis du kan sandsynliggøre, at du ikke er skyld i skaden.

### **Emballage**

Sælgeren må normalt ikke forlange, at emballagen er ubrudt, eller at den returneres sammen med varen. Kun hvis emballagen må opfattes som en del af varen, eller den har en ikke ubetydelig værdi for sælger, kan sælger forlange at få emballagen retur.

Hvis sælger stiller krav om at få emballagen retur, skal det gøres tydeligt på et "varigt medium".

Det er dog altid en god idé at gemme emballagen. Det gør det muligt for dig, at aflevere varen i samme stand, som du modtog den i.

Sælger kan i visse tilfælde stille krav om at forseglinger er ubrudte. Se nedenfor.

### **Sælgers krav om ubrugte varer**

Sælger kan godt stille et krav om at en vare er ubrugt, hvis det er åbenbart, at ibrugtagning vil forringe varens salgsværdi.

## **Det skal du være opmærksom på**

### **Ydelse eller vare**

Uanset om der er tale om en ydelse eller om en vare, skal du blot, inden fortrydelsesfristens udløb, meddele sælgeren at du vil udnytte fortrydelsesretten.

Hvis du udnytter din fortrydelsesret ved at undlade at hente pakken på posthuset, behøver du ikke at give sælger besked.

### **Hvem betaler**

Sælgeren har pligt til at afhente en vare og må selv betale omkostningerne ved det.

Hvis sælger stiller et sådan krav, skal det gøres meget tydeligt på et "varigt medium".

### Sælgers krav om ubrudte forseglinger

Sælger kan stille krav om, at forseglinger på lyd- eller billedoptagelser og på edb-programmer er ubrudte. Hvis sælger stiller et sådan krav, skal det gøres meget tydeligt på et "varigt medium".

### Brug af fortrydelsesretten – pengene tilbage

Hvis du udnytter din fortrydelsesret, har du naturligvis krav på at få de penge tilbage, du måtte have betalt. Sælger har en frist på op til 30 dage til at tilbagebetale pengene i.

### Varer

Fristen løber fra sælger har modtaget din meddelelse om, at du vil udnytte fortrydelsesretten. Du har ikke pligt til at udlevere varen, medmindre du samtidig får dine penge tilbage.

### Ydelser

Fristen løber fra sælger har modtaget din meddelelse om at du vil udnytte fortrydelsesretten.

### Hvornår modtager sælger dit brev

Du kan regne med, at sælger modtager dit brev om fortrydelse 1 døgn efter det er afsendt. Hvis du sender det op til en weekend eller en helldag, vil han først modtage det den førstkommande hverdag.

### Rentetilskrivning

Hvis sælgeren ikke har betalt pengene tilbage inden for fristen på 30 dage, kan du beregne dig renter efter rentelovens regler.

Den tilladte årlige rente er Nationalbankens udlånsrente pr. 1/1 og 1/7 plus et tillæg på 7 %. Det svarer til en årlig rente på 9,15 % (efterår 2005).

### Kan banken føre pengene tilbage?

Banken kan kun føre pengene tilbage til din konto, hvis du har betalt med betalingskort ved at indtaste dit kortnummer og dets udløbsdato, OG du har fortrudt ved at nægte at modtage pakken.

Hvis du først har modtaget pakken og derefter fortryder, kan banken ikke længere hjælpe dig.

Se mere om betaling og tilbageførsel af penge på side 28.

## Det skal du være opmærksom på

Det er en betingelse for fortrydelsesretten, at varen kan leveres tilbage i væsentlig samme stand og mængde som ved modtagelsen.

Hvis du udtrykkeligt er blevet gjort opmærksom på det, gælder fortrydelsesretten ikke for:

- varer der er taget i brug, hvis det er åbenbart, at brugen vil forringe salgsværdien
- at forseglede lyd- og billedoptagelser og edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

# 12

Ren besked om varer du ikke har bestilt



## Modtagelse af varer, du ikke har bestilt

Modtager du en vare, du ikke har bestilt, har du ikke pligt til at betale for den. Hvis der er tale om en fejl, må du klage til afsenderen, som så kan afhente varen. Hvis det er klart, at der ikke er tale om en fejl, er det en gave, som du kan beholde.

Det kan ske, at du får tilsendt en vare, som du ikke har bestilt. Hvis det tyder på, at der er tale om en fejl, skal du meddele afsenderen, at du ved en fejl har modtaget den pågældende vare, som du ikke har bestilt, og at den kan afhentes på din bopæl.

Du har pligt til at passe på varen i nogle måneder. Hvis den ikke herefter er blevet afhentet, kan du beholde den eller smide den ud. Hvis det fremgår af forsendelsen, at der ikke er tale om en fejl, kan du uden videre beholde varen.

#### **Ydelser du ikke har bestilt**

Hvis du kommer hjem og ser at dine vinduer er smukt pudsede, fordi vinduespudseren tog fejl af dit hus og naboens, må du meddele vinduespudseren, hvad der er sket. Han kan ikke forlange, at du betaler for pudsningen.

Det samme gælder, hvis du uden at have bedt om det, har skiftet teleudbyder. I så fald skal du straks meddele den "nye" teleudbyder, at

der må være sket en fejl, for du har ikke bestilt abonnementet. Du er ikke forpligtet til at betale.

#### **"Postordrechikane"**

Der er nogle mennesker, der ligefrem er udsat for en slags "postordrechikane", hvor det vælter ind med

varer, man ikke kender noget til. Postordrechikane betyder, at en anden person for at drille eller chikanere dig bestiller varer i dit navn. Hvis du bliver generet af at få tilsendt varer, du ikke har bestilt, må du klage til det firma, der har afsendt varerne.



## 13

## Ren besked om abonnementer



## Abonnementer

Hvis du vil tegne et abonnement eller medlemskab på aviser, ugeblade, tidsskrifter, bogklubber o.l., er det vigtigt at gennemblæse vilkårene meget nøje. I nogle tilfælde kan der være krav om, at man skal være abonnent i en bestemt periode, eller købe et bestemt antal bøger eller lign., før man kan melde sig ud. Gem disse papirer og tag en kopi af en eventuel kupon, du sender ind. Så kan du senere se, hvad du egentlig aftalte

### Løbende aftale eller tidsbegrænset aftale

Læg især mærke til, om der er tale om en løbende aftale eller om en tidsbegrænset aftale.

Ved en *løbende* aftale bliver abonnementet ved, indtil du opsiger det. Det er ikke nok bare at ophøre med at betale og returnere varerne.

Ved en *tidsbegrænset* aftale løber abonnementet i en aftalt periode. Hvis du ønsker at fortsætte, må du tegne et nyt abonnement for en ny periode.

### Tilbud på abonnement

Specielt mange aviser og tidsskrifter lokker nye kunder til, ved at tilbyde dem et abonnement til en meget lav pris i fx tre eller seks måneder.

Hvis du har tegnet *et løbende abonnement*, vil det være billigt i de første måneder. Herefter vil det fortsætte til normal pris, indtil du opsiger det. Opsig det altid skriftligt efter den anvisning, der står i tilbuddet.

Hvis det er et *tidsbegrænset abonnement*, behøver du ikke foretage dig noget, hvis du ikke ønsker at forsætte med at få avisen til normal pris. Modtager du stadig aviserne, selvom abonnementsperioden er

ophørt, skal du straks klage til den erhvervsdrivende.

Du har ikke pligt til at betale for aviser eller blade, der kommer efter aftalens udløb.

### Fortrydelsesret af en abonnementsaftale

Hvis du har tegnet et abonnement på en avis, et ugeblad eller et tidsskrift, fx ved at udfylde en kupon, eller på udgiverens hjemmeside, har du 14 dages fortrydelsesret, der løber fra du modtager den første forsendelse. Det samme gælder, hvis du bliver ringet op af sælgeren og over telefonen tegner et abonnement.

### Medlemskab af bogklubber og andre købeklubber

Hvis du ønsker at blive medlem af en bogklub eller andre købeklubber, er det også vigtigt at læse papirerne godt igennem, før du skriver under. Ofte er det en betingelse, at du skal aftage et vist antal varer – fx 4 bøger eller cd'er – før du kan melde dig ud. I nogle klubber, fx i bogklubber, har de tilbud om køb af "månedens bog" til en billig pris. Hvis man ikke ønsker at købe denne bog, skal man melde fra på forhånd. Det betyder, at du skal huske at tjekke tilbuddet hver måned – også når du er på ferie e.l.

Den erhvervsdrivende må kun fremsende de bøger til dig, som er omfattet af aftalen. Hvis han samtidig sender andre bøger til dig – eller bøger som slet ikke er omfattet af aftalen – kan han ikke forlange at du betaler. I så fald må du, straks reklamere til den erhvervsdrivende.

Gem de papirer, der beskriver aftalen og regler for udmeldelse, så du ikke senere er i tvivl om, hvad du egentlig aftalte.

### Fortrydelsesret ved medlemskab af bogklubber og andre købeklubber

Når du melder dig ind i en bogklub eller en anden købeklub, har du altid 14 dages fortrydelsesret, men kun fra du modtager den første forsendelse. Hvis den erhvervsdrivende undervejs i forløbet tilbyder dig andre varer, som du accepterer at købe, har du dog fortrydelsesret på disse varer, hvis de ikke er en del af abonnementsaftalen.

### Altid skriftlig udmeldelse og opsigelse

Når man skal opsige et abonnement eller medlemskab af en købeklub, bør man altid gøre det skriftligt. Selvom firmaet reklamerer med, at man blot behøver at ringe, kan man undgå mange problemer, hvis man sender et brev. For at få dokumentation for udmeldelsen skal man tage



en kopi af brevet og sende det fra posthuset med en kvittering. Så kan man altid bevise, at man har meldt sig ud.

### Abonnementsaftaler og medlemskaber

Hvis du tegner et abonnement eller bliver medlem af en købeklub eller lignende, er det vigtigt at læse vilkårene for aftalen godt igennem:

- Binder du dig til at købe en bestemt mængde
- Er du bundet af aftalen i en bestemt periode og hvor længe
- Skal du gøre noget, hvis du fx ikke ønsker "månedens bog"
- Hvordan melder du dig ud.

Det er forbrugeren, der skal bevise at aftalen er opsagt eller fortrudt i rette tid og i overensstemmelse med aftalen.

### Varer du får tilsendt efter udmeldelse eller fortrydelse

Hvis du fortsat får tilsendt blade o.l., efter du har fortrudt eller opsagt aftalen, skal du kontakte afsenderen, så varerne kan blive afhentet.

Hvis du selv returnerer dem, skal du få en kvittering fra postvæsenet. Du skal aldrig lægge blade o.l. i

postkassen med "retur til afsender"-skilt på. Hvis din opsigelse eller fortrydelse ikke er accepteret, risikerer du at skulle betale for de returnerede varer.

Hvis du fortsætter med at modtage blade eller andre varer efter din udmeldelse, er det klart, at der er noget galt, og du må kontakte sælgeren.

### Ændringer af aftalen

Når man har tegnet et abonnement eller er en anden løbende aftale, vil man af og til komme ud for, at der bliver ændret i aftalen. Det kan være prisstigninger på satellit-tv, ændrede betingelser eller tilbud i telefonabonnementet o.l.

En aftale er som udgangspunkt bindende for den erhvervsdrivende, medmindre det fremgår af aftalen, at den kan ændres. Selv om der ikke i aftalen er en adgang for den erhvervsdrivende til at ændre eller opsigte aftalen, kan den erhvervsdrivende imidlertid ikke være bundet af aftalen i evig tid. Man antager, at den erhvervsdrivende også i et sådant tilfælde må kunne opsigte aftalen – eller ændre vilkårene – med et for forbrugeren rimeligt varsel. Den erhvervsdrivendes ret til at opsigte eller ændre aftalen kan dog være mere begrænset, hvis han

har en monopolstilling på markedet, eller hvis forbrugeren har måttet afholde særlig udgifter til etablering eller tilslutning.

Er der et vilkår i aftalen, der giver den erhvervsdrivende adgang til at ændre priser og vilkår, skal den erhvervsdrivende, hvis han vil ændre fx priserne, give forbrugeren besked i så god tid, at forbrugeren kan nå at opsigte aftalen, inden ændringen træder i kraft.

Nogle ændringer kan være så væsentlige, at der er i realiteten må indgås en helt ny aftale mellem parterne. Er ændringen klart til forbrugers fordel – fx en prisnedsættelse – kan ændringen gennemføres uden at varsle forbrugeren.

Hvis en erhvervsdrivende har lovet, at en pris vil være gældende i en bestemt periode, vil han normalt ikke kunne hæve prisen, heller ikke selvom han giver forbrugeren mulighed for at opsigte aftalen. Den erhvervsdrivende vil normalt heller ikke kunne ændre i aftalen i en periode, hvor forbrugeren er bundet af en uopsigelighedsklausul.

## **Bindingstider og opsigelsesvarsler**

### **Aviser, blade, bøger**

Når du tegner et abonnement på en avis, et tidsskrift eller bliver medlem af en bogklub, vil du måske samtidig binde dig til at være abonnent i en vis tid.

Uanset hvad du har aftalt, kan du dog altid melde dig ud tre måneder efter du indgik aftalen med et varsel på tre måneder til udgangen af en måned.

Hvis du derimod køber et bogværk, hvor du på forhånd ved, at det består af et bestemt antal bind – fx et leksikon, som du får leveret, efterhånden som det udkommer – kan du dog ikke opsige aftalen midt i det hele. Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 2. Hvis bogværket er købt uden for fast forretningssted (se side 36), kan aftalen dog opsiges efter tre måneder med tre måneders varsel.

### **Aftaler om løbende levering af visse ydelser**

Hvis den ydelse, der leveres løbende, er en vagt- eller redningstjeneste, tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, undervisning, regnskabs-, bogførings- eller revisorstjeneste eller legemspleje eller

en anden lignende tjeneste, kan du altid opsige aftalen med et varsel på tre måneder til udgangen af en måned, når der er gået ni måneder efter du indgik aftalen. Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1.

### **Telefon- og internetabonnement**

For forbrugere gælder der særlige regler for telefon- og internetabonnementer. Her kan forbrugeren højst være bundet af aftalen i seks måneder. Det betyder, at en sådan aftale efter de første fem måneder til enhver tid kan opsiges med en måneders varsel. Det fremgår af den såkaldte Udbudsbekendtgørelse.

### **Andre aftaler om løbende levering ydelser**

For en række aftaler gælder der ikke nogle regler om, at du som forbruger maksimalt kan være bundet af aftalen i en bestemt periode. Det gælder fx for leje af ting som vaskemaskiner, tv-apparater o.l. og abonnement på kontaktlinser eller satellit-tv.

Hvis der ikke fremgår et bestemt opsigelsesvarsel af aftalen, kan du til enhver tid melde dig ud eller opsige abonnementet med et rimeligt varsel.

Hvis der er aftalt en lang uopsigelsesperiode, kan det være et urimeligt aftalevilkår, og det kan betyde, at

du kan blive frigjort fra aftalen "før tid". Fx har Forbrugerklagenævnet fundet, at det var urimeligt at binde forbrugeren til at leje vaskemaskiner og andre ting i 1, 2 og 3 år.

Sø- og Handelsretten har derimod fundet, at det ikke var urimeligt at binde forbrugeren i 1 år til et satelit-tv abonnement, når forbrugeren samtidig fik stor rabat m.v. Derimod kunne forbrugeren efter det første år til enhver tid opsige abonnementet med et rimeligt varsel.