

ne, om der er fortrydelsesret, og om, hvor længe den erhvervsdrivendes tilbud gælder.

Efter aftalens indgåelse skal forbrugeren have en bekræftelse af hovedparten af de oplysninger, der skal gives inden aftalens indgåelse. Denne bekræftelse skal gives på papir eller på et andet varigt medium, der er til forbrugers rådighed. Forbrugeren skal desuden have skriftlig oplysning om vilkårene for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten samt oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager, om eventuelle garantier og eftersalgsservice og om vilkårene for at opsigse aftalen i tilfælde, hvor denne gælder indtil videre eller i mere end 1 år.

Et andet hovedelement i direktivet er bestemmelserne om fortrydelsesret.

Der skal ved fjernsalg gælde en generel fortrydelsesret, dog med en række undtagelser og begrænsninger. Bl.a. ophører fortrydelsesretten ved tjenesteydelser, når udførelsen af tjenesteydelsen er påbegyndt med forbrugers samtykke.

Fortrydelsesfristen skal være 7 hverdage. Fristen begynder for varers vedkommende som udgangspunkt at løbe fra den dag, varerne overgives til forbrugeren. Ved fjernsalg af tjenesteydelser begynder fristen som udgangspunkt at løbe fra den dag, aftalen indgås. I begge tilfælde begynder fristen dog tidligst at løbe fra den dag, den erhvervsdrivende opfylder sin pligt til at give visse oplysninger skriftligt eller på et andet varigt medium, jf. ovenfor. Fortrydelsesretten ophører dog senest 3 måneder efter overgivelsen af varen, henholdsvis efter aftalens indgåelse.

Det skal være gratis at træde tilbage fra en aftale, bortset fra, at forbrugeren kan pålægges at betale de direkte udgifter ved tilbagelevering af varer.

Direktivet indeholder som nævnt også visse regler om den erhvervsdrivendes opfyldelse af en indgået aftale (artikel 7).

Medmindre andet er aftalt, skal den erhvervsdrivende »effektuer« forbrugers ordre senest 30 dage regnet fra dagen efter, at forbrugeren har »afgivet bestilling« (direktivets formuleringer).

Hvis den erhvervsdrivende ikke opfylder aftalen, fordi den aftalte vare eller tjenesteydelse er »indisponibel« (direktivets formulering), skal forbrugeren have oplysning herom, og forbrugeren skal kunne hæve aftalen og få eventuelle forudbetalte beløb tilbage inden 30 dage. Det kan dog tillades, at parterne indgår aftale om, at den erhvervsdrivende i de omhandlede tilfælde kan levere en erstatningsvare af samme kvalitet og til samme pris.

Efter direktivet skal det forbydes erhvervsdrivende at fremsende varer eller udføre tjenesteydelser, som forbrugeren ikke har bestilt, og forbrugeren må ikke ved en sådan fremgangsmåde kunne blive aftaleretligt bundet til at præstere en modydelse (artikel 9).

Direktivet indeholder også regler om begrænsninger i adgangen til markedsføring ved brug af fjernkommunikation, jf. herom nedenfor under pkt. 3.1.

Efter direktivet skal medlemslandene sørge for, at der findes egnede og effektive midler til at sikre, at direktivets regler efterleves af de erhvervsdrivende (artikel 11).

Forbrugeren må ikke ved aftale kunne give afkald på sine rettigheder efter direktivet. Forbrugeren må endvidere ikke kunne fratages beskyttelsen efter direktivet gennem en lovvalgsaftale, der henviser til lovgivningen i et ikke EU/EØS-land (artikel 12).

2.2. Gældende ret

De spørgsmål, fjernsalgsdirektivet vedrører, er tildels reguleret i forbruger aftaleloven, købeloven og markedsføringsloven m.v. De civile retlige regler i forbruger aftaleloven og købelovens regler om forbruger køb kan ikke ved aftale fraviges til skade for forbrugeren.

2.2.1. Informationspligt ved fjernsalg

Den gældende lovgivning indeholder ikke regler om erhvervsdrivendes oplysningspligt særligt ved fjernsalg, bortset fra enkelte bestemmelser i forbruger aftaleloven.

Forbruger aftaleloven indeholder således en bestemmelse om, at der ved fjernsalg af varer skal gives forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten efter loven, jf. nedenfor under pkt. 2.2.2. Oplysningen skal gives senest, når varen fremsendes til forbrugeren. Ved visse abonnementsaftaler, der indgås i forbindelse med en uanmodet telefonisk henvendelse til forbrugeren, skal den erhvervsdrivende senest 3 dage efter den telefoniske bestilling sende køberen en skriftlig bekræftelse af abonnementsaftalen samt tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten efter loven.

Efter markedsføringslovens § 3 skal der generelt ved afgivelse af tilbud eller ved indgåelse af aftale eller efter omstændighederne på leveringstidspunktet gives en efter formuegodets eller tjenesteydelsens art forsvarlig vejledning, når dette er af betydning for bedømmelsen af godets eller ydelsens karakter eller egenskaber, herunder især brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelsesmulighed.