

Vejledning om lovmæssige oplysningskrav ved salg af tillægstakserede mobiltjenester via SMS, MMS, WAP eller andet takseringsmedie

Indledning

Denne vejledning har til formål at oplyse tjenesteudbyderne om, hvilke krav, som følger af lovgivningen og brancheaftalen, når der sælges tjenester omfattet af brancheaftalen. Den er tillige en guide for hvordan kravene kan opfyldes i praksis.

Det er tjenesteudbydernes ansvar til hver en tid at overholde gældende lovgivning, herunder Forbrugerombudsmandens vejledning om Børn, Unge og Markedsføring (April 2002). Efterlevelse af nærværende vejledning fritager derfor på ingen måde den enkelte tjenesteudbyder for at være ansvarlig for udbuddet af sine tillægstakserede tjenester.

Forbrugeraftaleloven er ændret med virkning fra den 1. oktober 2004. Den nye forbrugerftalelov har gjort det muligt at skelne mellem abonnementslignende tjenester og engangsydelser, hvor de sidste er lettere reguleret. Engangsydelser vil under nærmere omstændigheder kunne sælges uden, at der skal gives oplysninger på varigt medium. Derimod vil der for abonnementslignende tjenester fremover altid skulle gives oplysninger på varigt medium.

Vejledningen er opbygget således:

- 1) Den generelle oplysningspligt, herunder definition af varigt medium**
- 2) Særligt om fortrydelsesret**
- 3) Oversigtstabeller om hvordan disse krav kan opfyldes**
 - **Tabel 1: Engangsydelser**
 - **Tabel 2: Abonnementslignende tjenester**
- 4) Eksempler på løsninger ved typiske tjenester**
 - **Tabel 3**
- 5) Uddrag af den vigtigste lovgivning**

1) Den generelle oplysningspligt

Inden der indgås en aftale om salg af en tjeneste, skal tjenesteudbyderen give slutbruger en række oplysninger, der følger af §11 i "Lov om visse forbrugerftaler". Hvis der indgås en aftale, skal forbrugeren, også have disse oplysninger på et varigt medium (jf. §12).

I visse tilfælde gælder kravet om, at slutbruger skal have en række oplysninger på et varigt medium, dog ikke. Det drejer sig om aftaler om tjenesteydelser, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når

1. tjenesteydelsen leveres samlet på én gang,
2. vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel,
3. prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger kr. 75, og
4. forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Her i Vejledningen kaldet Engangsydelser.

Varigt medium:

Det er i den nye forbrugerftalelov præciseret, hvad der udgør et varigt medium. Et brev og en e-mail er et varigt medium. Derimod er en SMS ikke et varigt medium. En MMS vil muligvis kunne udgøre et varigt medium. En hjemmeside vil formentlig kunne opfylde kravene til et varigt medium, hvis de indlagte oplysninger ikke kan ændres i en periode på minimum et år. Samtidig skal slutbrugeren meddeles URL'en personligt. Dette kan gøres i en SMS.

2) Særligt om fortrydelsesret

Reglerne om fortrydelsesret fremgår af forbrugerftalelovens §§ 17-22, hvoraf de mest relevante er gengivet nedenfor.

I forbindelse med fjernsalg, dvs. situationer hvor forbrugeren (slutbrugeren) køber en vare eller en tjenesteydelse, uden at slutbrugeren og sælgeren (tjenesteudbyderen) mødes fysisk, har slutbrugeren krav på information om eventuel fortrydelsesret.

Udgangspunktet er, at slutbrugeren har 14 dages fortrydelsesret. Hvis slutbrugeren vælger at gøre brug af sin fortrydelsesret, medfører dette, at slutbrugeren ikke skal betale for det leverede.

Da der endnu ikke har vist sig en hensigtsmæssig måde at administrere fortrydelsesret på dette område, er denne variant ikke beskrevet yderligere i denne vejledning.

Under visse omstændigheder er det dog muligt at få slutbrugers samtykke til, at der ikke er nogen fortrydelsesret. Ved fjernsalg af tjenesteydelser gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, hvis slutbrugeren forinden har givet sit **samtykke** til, at tjenesteudbyderen kan begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb.

Information om fortrydelsesret "forud for køb":

Forud for køb har slutbrugeren blandt andet krav på at blive oplyst om, hvorvidt der er fortrydelsesret.

Ønsker tjenesteudbyderen at få slutbrugers samtykke til, at udførelse påbegyndes straks, og at der derfor ikke er nogen fortrydelsesret, skal tjenesteudbyderen indhente slutbrugers samtykke hertil. Dette samtykke skal indhentes direkte fra den enkelte slutbruger ved hvert køb. Det kan således ikke blot være anført som et vilkår i den forudgående markedsføring af tjenesten.

Samtykkekravet vil f.eks. kunne opfyldes ved, at tjenesteudbyderen efter at have modtaget slutbrugers bestilling sender slutbrugeren en SMS-besked med følgende indhold:

- a) der oplyses om fortrydelsesretten,
- b) der oplyses om, at slutbrugeren ved afsendelse af endelig bestilling giver samtykke til, at tjenesten leveres inden udløbet af fortrydelsesfristen,
- c) og at fortrydelsesretten dermed ophører, når levering påbegyndes.

Der skal (jf. Brancheaftalen) i samme SMS-besked gives oplysning om, hvad tjenesten koster, således at tjenesteudbyderen ved engangsydelser herved har opfyldt kravet om, at slutbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Det er i tabellerne nedenfor lagt til grund, at tjenesteudbyderen vil vælge denne fremgangsmåde.

Information om fortrydelsesret "efter køb" af abonnementslignende tjenester

Er der som følge af slutbrugers samtykke ingen fortrydelsesret, skal slutbrugeren oplyses herom. I tabel 2 nedenfor er der i den højre kolonne givet et eksempel på, hvorledes dette kan formuleres.

Retsvirkninger af ikke at give de nødvendige oplysninger:

Hvis tjenesteudbyderen ikke giver de nødvendige oplysninger, herunder tydelige oplysninger om slutbrugers fortrydelsesret, medfører dette, at slutbrugers fortrydelsesret forlænges i op til 3 måneder.

Det vil sige, at en tjenesteudbyder i tilfælde af mangelfulde oplysninger således kan blive mødt med et krav om tilbagebetaling for erlagte ydelser i op til tre måneder tilbage i tiden.

Det er endvidere i den nye forbrugerftalelov gjort strafbart ikke at oplyse slutbrugeren om fortrydelsesretten. Ifølge lovens § 29 straffes den, der gør sig skyldig i grov eller gentaget overtrædelse af pligten til at give oplysning om fortrydelsesretten.

Det skal i øvrigt bemærkes, at manglende opfyldelse af oplysningskravene kan medføre, at det ikke vil kunne dokumenteres, at der foreligger en aftale med slutbrugeren eller hvad indholdet af aftalen er.

3) Oversigtstabeller om hvordan oplysningskravene kan opfyldes

Bemærk, at alle oplysningerne i tabellernes anden kolonne skal fremgå i al markedsføring af tjenesterne. Yderligere skal alle oplysningerne i Tabel 2s tredje kolonne gives slutbrugeren på et varigt medium i forbindelse med salg af abonnementsydelse. Dette kan enten ske inden købet eller efterfølgende.

Opfyldes oplysningskravene ved brug af varigt medium før køb, da skal der ikke gives oplysninger efterfølgende. Det anførte er minimumskrav.

Tabel 1 ENGANGSYDELSE

Oplysningskravene kan opfyldes via markedsføringsmaterialet, f.eks. billboards, Internet, TV, radio, avisannoncer, SMS, MMS, WAP. Det bemærkes, at til oplysning og samtykke i forbindelse med fortrydelsesret, kan kun interaktive tjenester såsom SMS, MMS, WAP eller Internet benyttes.

Krav, der følger af Brancheaftalen er anført med kursiv.

Forbrugerftalelovens oplysningskrav	Konkret opfyldelse af Lovkrav samt Brancheaftalens krav (forud for køb)
Den erhvervsdrivendes navn, hovedaktivitet og adresse	Udover navn og hovedaktivitet skal fysisk adresse og <i>telefonnummer</i> fremgå
Varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber	Vil typisk naturligt fremgå af markedsføringsmaterialet, og kræver ikke særlig beskrivelse
Den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, herunder leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter	Pris samt, at der betales alm. trafiktakst skal oplyses – f.eks. "4 kr. + alm. SMS-takst" eller 4 kr. + alm. trafiktakst" (ved WAP)
Vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelighedsperiode	Skal fremgå - f.eks. "betales via mobilkontoen/-regningen"
Hvorvidt der er fortrydelsesret efter denne lov og afkrævning af samtykke til at fortrydelsesretten ophører når leveringen påbegyndes.	På en forudgående separat SMS/MMS informeres således: "Svarer du JA, betaler du 25kr for en ringetone og samtykker til levering nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugerftaleloven" Ved WAP informeres på en separat WAP-side:således: "Trykker du JA, betaler du 25 kr for en ringetone og samtykker til levering nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugerftaleloven"
Eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik	Typisk unødvendig, når der er tale om en WAP eller SMS-tjeneste.
Hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris	Typisk unødvendig, når der er tale om en SMS-tjeneste, hvis der ikke er særligt kampagnetilbud.

Tabel 2 ABONNEMENTSLIGNENDE TJENESTER

Oplysningskravene kan opfyldes via markedsføringsmaterialet, f.eks. billboards, Internet, TV, radio, avisannoncer, SMS, MMS, WAP.

Det bemærkes, at til oplysning og samtykke i forbindelse med fortrydelsesret, kan kun interaktive tjenester såsom SMS, MMS, WAP eller Internet benyttes. Varigt medium er beskrevet.

Krav, der følger af Brancheaftalen er anført med kursiv.

Forbrugeraftalelovens oplysningskrav	Konkret opfyldelse af Lovkrav samt Brancheaftalens krav (forud for køb)	Konkret opfyldelse af krav om oplysninger på varigt medium. (Kan ske både før eller efter køb)
Den erhvervsdrivendes navn, hovedaktivitet og adresse	Udover navn og hovedaktivitet skal fysisk adresse og <i>telefonnummer</i> fremgå	Udover navn og hovedaktivitet, skal fysisk adresse og <i>telefonnummer</i> fremgå. Hvis kundens klageadresse er en anden end den normale fysiske adresse, skal denne yderligere fremgå
Varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber	Vil typisk naturligt fremgå af markedsføringsmaterialet, og kræver ikke særlig beskrivelse	Skal kort fremgå – f.eks. "ringetone"
Den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, inklusive gebyrer, omkostninger, herunder leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter	Pris samt, at der betales alm. trafiktakst skal oplyses – f.eks. "4 kr. + alm. SMS-takst" eller "4 kr. + alm. trafiktakst" ved WAP tjenester	Pris skal angives – f.eks. "4 kr. kr. + alm. SMS-takst" eller "4 kr. + alm. trafiktakst" ved WAP tjenester
Vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen samt om en eventuel uopsigelighedsperiode og eventuel adgang til at bringe aftalen til ophør	Skal fremgå - f.eks. "betales via mobilkontoen/-regningen"	Skal fremgå - f.eks. "betales via mobilkontoen/-regningen"
Hvorvidt der er fortrydelsesret efter denne lov og afkrævning af samtykke til at fortrydelsesretten ophører når leveringen påbegyndes.	På en forudgående separat SMS/MMS informeres således: "Svarer du JA, betaler du 75kr for et ringetoneabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven" Ved WAP informeres på en separat WAP-side således:	Med dit samtykke forud for købet er din fortrydelsesret, jf. kap. 4 i Forbrugeraftaleloven, bortfaldet.

	"Trykker du JA, betaler du 75kr for et ringetoneabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"	
Eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik	Typisk unødvendig, når der er tale om en WAP eller SMS-tjeneste.	
Hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris	Typisk unødvendig, når der er tale om en SMS-tjeneste, hvis der ikke er særligt kampagnetilbud.	

Oplysningskrav i henhold til Brancheaftalen	Forud for køb	I hver enkelt tillægstakseret SMS
Særligt for abonnementstjenester gælder i øvrigt følgende branchekrav i tillæg til ovenstående krav.	<i>Antallet af krævede kundesendte SMS'er/MMS'er (såfremt dette antal overstiger én SMS/MMS) for at fuldføre tjenesten samt det maksimale opkrævede beløb før gentilmelding skal fremgå – f.eks. "Maksimal udgift for eventuel genbestilling: 75 kr+ alm. SMS takst. Fuldførelse af tjenesten kræver 6 afsendte SMS'er". Pris for henholdsvis afsendt og modtaget SMS/MMS angives, såfremt der sker en tillægstaksering.</i>	<i>Prisen for den enkelte tillægstakserede SMS samt afmeldingsprocedure skal fremgå – f.eks. "4 kr. Afmeld send: "STOP" til 1200"</i>

4) Eksempler på løsninger ved typiske tjenester

Det skal bemærkes, at al information i de ovenstående tabeller skal fremgå, mens nedenstående tabel indeholder eksempler, der forventes at opfylde de lovmæssige krav. Eksemplerne kan selvfølgelig varieres.

Tabel 3 - EKSEMPLER

Tjenester	Oplysninger forud for køb	Oplysninger forud eller efterfølgende på varigt medium:
<p>Eksempel 1: Engangsydelser som f.eks. ringetone, vittighed, nyhed og lignende</p>	<p>På valgfrit medium: Du tilbydes en ringetone til 25 kr samt alm. sms-takst fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. På en separat SMS/MMS informeres således:</p> <p>”Svarer du JA, betaler du 25kr for en ringetone og samtykker til levering nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven”</p> <p>Ved WAP informeres på en separat WAP-side således:</p> <p>”Trykker du JA, betaler du 25kr for en ringetone og samtykker til levering nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven”</p>	<p>Intet (Hvis pris for ydelsen er max 75 kr.)</p>
<p>Eksempel 2: Donation</p>	<p>På valgfrit medium: Støt indsamlingen til fordel for Sudan. Send et bidrag gennem Dansk Hjælpen 50kr samt alm. sms-takst på mobilkontoen/regningen. Dansk Hjælpen A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637</p>	<p>På <u>valgfrit medium</u>: <i>Tak for dit bidrag til Dansk Hjælpen på 50 kr</i></p>
<p>Eksempel 2A: Enkeltstående konkurrence eller afstemning som afvikles under en TV- eller radioudsendelse (flygtige medier)</p>	<p>På TV-skærm eller i radioen: Stem på aftenens bedste band ved at sende B1, B2, B3 eller B4 til 1414. Det koster 4 kr. samt alm. sms-takst. Betales via mobilkontoen/-regningen. Ved afsendelsen giver du samtykke til, at din</p>	

	<p>fortrydelsesret bortfalder, jf. forbrugeraftaleloven.. Musikudgiveren Dansk musikhjælp A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637</p>	
<p>Eksempel 2B: Konkurrence eller afstemning som afvikles under en TV- eller radioudsendelse (flygtige medier), hvor afsendelse af flere sms'er er nødvendig for deltagelse.</p>	<p>På TV-skærm eller i radioen: Du kan deltage i en konkurrence til i alt 12 kr. for 3 beskeder samt alm. sms-takst. Betales via mobilkontoen/-regningen. Ved afsendelsen giver du samtykke til, at din fortrydelsesret bortfalder, jf. forbrugeraftaleloven. SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637.</p>	<p>På e-mail, brev eller hjemmeside (se ovenfor) informeres: Deltagelse i konkurrence for 12 kr. + alm. sms-takst, Betales via mobilkontoen/-regningen. Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. I forbindelse med deltagelsen har du givet samtykke til, at din fortrydelsesret, jf. kap. 4 i forbrugeraftaleloven, er bortfaldet.</p>
<p>Eksempel 3: Nyheds-og abonnementslignende tjeneste med samlet betaling til og med 75 kr, baseret på taksering af modtagne SMS/MMS.</p>	<p>På valgfrit medium: Du tilbydes en nyhedstjeneste til 4 kr. pr. modtaget SMS samt alm. sms-takst for bestilling fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. Maksimal udgift før genbestilling er 75 kr.</p> <p>På en separat SMS/MMS informeres således:</p> <p>"Svarer du JA, betaler du i alt 75kr for et nyhedsabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"</p> <p>Ved WAP informeres på en separat WAP-side således:</p> <p>"Trykker du JA, betaler du i alt 75kr for et nyhedsabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"</p>	<p>På e-mail, brev eller hjemmeside (se ovenfor)) informeres: Nyhedstjeneste købt: 4kr/SMS max udgift 75kr + alm. SMS-takst, Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. Med dit samtykke forud for købet er din fortrydelsesret, jf. kap. 4 i forbrugeraftaleloven, bortfaldet.</p> <p><i>I hver enkelt tillægstakseret SMS: 4 kr. Afmeld send: "STOP" til 1200</i></p>

Tjenester	Oplysninger forud for køb	Oplysninger forud eller efterfølgende på varigt medium:
<p>Eksempel 4: Nyheds- og abonnementslignende tjeneste med betaling på én gang. op til og med 75 kr.</p>	<p>På valgfrit medium: Du tilbydes en nyhedstjeneste til i alt 75 kr for XY antal beskeder samt alm. sms-takst for bestilling fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen.</p> <p>På en separat SMS/MMS informeres således:</p> <p>"Svarer du JA, betaler du 75kr for et nyhedsabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"</p> <p>Ved WAP informeres på en separat WAP-side således:</p> <p>"Trykker du JA, betaler du 75kr for et nyhedsabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"</p>	<p>På e-mail, brev eller hjemmeside (se ovenfor): Nyhedstjeneste købt: i alt 75kr. + alm. SMS-takst fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. Med dit samtykke forud for købet er din fortrydelsesret, jf. kap. 4 i forbrugerftaleloven, bortfaldet.</p>

Tjenester	Oplysninger forud for køb	Oplysninger forud eller efterfølgende på varigt medium:
<p>Eksempel 5: Chattjeneste (abonnementslignende) med betaling af pr afsendt SMS/MMS og et start gebyr. Samlet udgift til og med 75 kr.</p>	<p>På valgfrit medium: Du tilbydes en chat-tjeneste til 20 kr for opstart og derefter 4 kr. pr. afsendt SMS samt alm. sms-takst fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. <i>Maksimal udgift før genbestilling er 75 kr + alm. SMS-takst.</i></p> <p>På en separat SMS/MMS informeres således:</p> <p>"Send JA. Så betaler du max 75kr+Sms-takst for chatabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"</p> <p>Ved WAP informeres på en separat WAP-side således:</p> <p>"Trykker du JA, betaler du max 75kr +alm. trafiktakst for et chatabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven"</p>	<p>På e-mail, brev eller hjemmeside (se AnnexXX): Chattjeneste købt: i alt max 75kr. + alm. SMS-takst fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. Med dit samtykke forud for købet er din fortrydelsesret, jf. kap. 4 i forbrugeraftaleloven, bortfaldet.</p>

Tjenester	Oplysninger forud for køb	Oplysninger forud eller efterfølgende på varigt medium:
<p>Eksempel 6: Konkurrence (abonnementslignende) med betaling af pr afsendt SMS/MMS. Samlet udgift til og med 75 kr, dog højst 12 kr. pr. dag.</p>	<p>På valgfrit medium: Du tilbydes en konkurrencetjeneste til 3 kr. pr. afsendt SMS samt alm. sms-takst fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. For at fuldføre konkurrencen kræves mindst 20 SMS til i alt 60 kr., samt alm. sms-takst.</p> <p>På en separat SMS/MMS informeres således:</p> <p>”Send JA. Så betaler du max 60kr+Sms-takst for konkurrencen og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven”</p> <p>Ved WAP informeres på en separat WAP-side således:</p> <p>”Trykker du JA, betaler du max 60kr + alm. Trafiktakst for et konkurrenceabonnement og samtykker til leveringsstart nu. Dermed bortfalder din fortrydelsesret jf. forbrugeraftaleloven”</p>	<p>På e-mail, brev eller hjemmeside (se AnnexXX): Konkurrencetjeneste købt: i alt max 60kr. + alm. SMS-takst fra SMS-udbyderen Indhold A/S, Bogholderivej 14, DK-2100, +4545454637. Betales via mobilkontoen/-regningen. Med dit samtykke forud for købet er din fortrydelsesret, jf. kap. 4 i forbrugeraftaleloven, bortfaldet.</p>

5) Uddrag af den vigtigste lovgivning

ANNEX 1

Uddrag af Lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugeraftaler

Kapitel 3

Oplysningspligt

.....

Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser

§ 11. Inden der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

1. den erhvervsdrivendes navn, erhvervs-mæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,
2. varens eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskaber,
3. den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive gebyrer, omkostninger, herunder eventuelle leveringsomkostninger, moms og alle andre afgifter, herunder afgifter eller omkostninger, der ikke betales af den erhvervsdrivende eller pålægges af denne, eller, hvis en nøjagtig pris ikke kan oplyses, grundlaget for beregningen af prisen,
4. vilkår om betaling, levering eller anden opfyldelse af aftalen, en eventuel uopsigelighedsperiode samt eventuel adgang for parterne til at bringe aftalen til ophør før tiden eller ensidigt, herunder oplysning om eventuelle betingelser herfor,
5. hvorvidt der er fortrydelsesret efter denne lov,
6. eventuelle specifikke ekstraomkostninger for forbrugeren ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik, hvis sådanne ekstraomkostninger pålægges, og
7. hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe varen eller tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

Stk. 2. Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren endvidere ved begyndelsen af ethvert opkald fra den erhvervsdrivende have oplysning om den erhvervsdrivendes identitet samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende, samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

Stk. 3. De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

§ 12. Hvis der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal de oplysninger, der er nævnt i § 11, stk. 1, nr. 1-5, meddeles forbrugeren på papir eller på et

TI, Telekommunikationsindustrien

andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til, medmindre forbrugeren allerede har modtaget oplysningerne på denne måde.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende skal endvidere på den i stk. 1 anførte måde give oplysning om

1. betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice og
2. eventuel fortrydelsesret efter denne lov og om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes, og i fornødent omfang om reglerne i § 18, stk. 4, 1. pkt., og § 20, stk. 3.

Stk. 3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger skal gives snarest muligt efter aftalens indgåelse. Ved køb af varer, der skal overgives til forbrugeren, skal oplysningerne meddeles senest ved overgivelsen.

Stk. 4. Stk. 1 og 2 gælder ikke ved aftale om tjenesteydelse, der bestilles og opfyldes ved anvendelse af samme fjernkommunikationsteknik, når

1. tjenesteydelsen leveres samlet på én gang,
2. vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel,
3. prisen for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr. og
4. forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten.

Stk. 5. I de i stk. 4 nævnte tilfælde skal forbrugeren dog efter anmodning have oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager.

Kapitel 4 Fortrydelsesret

Fortrydelsesrettens område

§ 17. Forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2.

Stk. 2. Reglerne i dette kapitel gælder ikke for

1. de i § 9, stk. 2, nævnte tilfælde,
2. finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v.,
3. aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, og
4. spil og lotteri.

Stk. 3. Kapitlet gælder dog for de i stk. 2, nr. 3 og 4, nævnte aftaler, hvis aftalen er indgået uden for fast forretningssted under omstændigheder som nævnt i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b.

Fortrydelsesfristen og dens beregning

§ 18. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal forbrugeren benytte den fremgangsmåde, der følger af § 19, stk. 1 og 2, inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om individuel

TI, Telekommunikationsindustrien

pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Stk. 2. Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter:

1. Den dag, hvor aftalen indgås, hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, og i andre tilfælde den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, eller
2. den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter kapitel 3 påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Stk. 3. Ved fjernsalg af varer udløber fristen senest 3 måneder efter den dag, hvor forbrugeren fik varen, det første parti heraf eller den første levering i hænde. Ved fjernsalg af ikkefinansielle tjenesteydelser udløber fristen senest 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Stk. 4. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en ikkefinansiel tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, gælder fortrydelsesretten kun, indtil udførelsen, fremstillingen eller tilpasningen begynder, når forbrugeren forinden har givet sit samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen m.v. inden fortrydelsesfristens udløb. Denne begrænsning i fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis den pågældende aftale vedrører løbende levering og er indgået under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til forbrugeren uden dennes forudgående anmodning.

Stk. 5. Såfremt aftalen vedrører fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, gælder fortrydelsesretten kun, indtil aftalen efter forbrugerens udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

Stk. 6. Har forbrugeren fortrydelsesret efter § 17, stk. 1, jf. § 2, stk. 2, nr. 2, litra a, og angår aftalen en tjenesteydelse eller en vare, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens individuelle behov, kan det aftales, at den erhvervsdrivendes ydelse skal påbegyndes på et nærmere angivet tidspunkt inden 14 dage efter aftalens indgåelse, og at fortrydelsesretten i givet fald skal bruges inden påbegyndelsen. Dette gælder dog kun, hvis forbrugeren, da denne anmodede om den erhvervsdrivendes besøg, vidste eller burde vide, at den pågældende tjenesteydelse eller vare falder inden for den erhvervsdrivendes virksomhedsområde. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal underretning herom være kommet frem til den erhvervsdrivende inden det i 1. pkt. nævnte tidspunkt.

Stk. 7. Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, den 24. december eller den 31. december, udløber fristen den følgende hverdag.

Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten

§ 19. Forbrugeren skal inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 18, underrette den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil bruge fortrydelsesretten, jf. dog stk. 2. Det er tilstrækkeligt for overholdelse af fristen, at underretningen, når den foreligger på papir eller et andet varigt medium, som modtageren har adgang til, er afsendt inden fristens udløb.

Stk. 2. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal forbrugeren inden fortrydelsesfristens udløb tilbagesende eller tilbagegive det modtagne til den erhvervsdrivende. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en fragtfører, som har påtaget sig forsendelsen til den erhvervsdrivende. Omkostningerne ved tilbagesendelse af varen til den erhvervsdrivende påhviler forbrugeren. Har den erhvervsdrivende i henhold til aftalen leveret en erstatningsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Forbrugeren kan endvidere bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende.

Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer

§ 20. Fortrydelsesretten er betinget af, at det modtagne overgives til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende har påtaget

sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, og ved køb af varer uden for fast forretningssted er fortrydelsesretten betinget af, at forbrugeren holder det modtagne til disposition for den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde.

Stk. 2. Er varen blevet beskadiget eller forringet, uden at beskadigelsen eller forringelsen skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side, bevarer forbrugeren sin fortrydelsesret.

Stk. 3. Forudsat at forbrugeren udtrykkeligt er gjort opmærksom herpå, gælder fortrydelsesretten ikke for

1. varer, der er taget i brug, hvis det efter vares art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af vares salgsværdi, og
2. forseglede lyd- eller billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forbrugeren har brudt forseglingen.

Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten

§ 21. Ved tilbagetræden fra en aftale omfattet af § 2, stk. 2, nr. 2, eller fra en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse kan den erhvervsdrivende ikke gøre krav i henhold til aftalen gældende mod forbrugeren.

Stk. 2. Har forbrugeren helt eller delvis betalt for varen eller tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen.

Stk. 3. Ved fjernsalg af varer, hvor den erhvervsdrivende ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, såfremt denne bruger sin fortrydelsesret, skal tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den.

Stk. 4. I andre tilfælde skal tilbagebetaling ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende. Vedrører aftalen en vare, og afhenter sælgeren ikke varen inden 3 måneder efter, at den pågældende fra køberen har modtaget underretning om dennes tilbagetræden fra aftalen, tilfalder varen vederlagsfrit køberen. Forbrugeren kan holde det modtagne tilbage, indtil vederlaget eller den betalte del heraf tilbagebetales.

§ 22. Ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til fjernsalgsaftalen, hvis

1. aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb og
2. den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 13, stk. 1, nr. 5.

Stk. 2. Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med fjernsalgsaftalens fulde opfyldelse.

Stk. 3. Har forbrugeren helt eller delvis betalt for tjenesteydelsen, skal den erhvervsdrivende med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 1 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende.

Stk. 4. Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.