

# Uddrag af Forbrugeraftaleloven (for aftaler efter 01.10.2004)

Lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler

## Kapitel 3 Oplysningspligt

Oplysningspligtens område

**§ 9.** Den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren oplysninger i overensstemmelse med reglerne i dette kapitel 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 ved

1. køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, som købes på offentlige steder, torve og markeder, eller som skal leveres til forbrugeren på dennes bopæl eller arbejdsplads som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning,
2. aftaler om indkvartering, transport, forplejning, herunder servering og catering, og rekreative fritidsaktiviteter, herunder underholdnings-, idræts- og lignende kulturbegivenheder, hvis a) det fremgår af aftalen, hvilken dag eller inden for hvilken bestemt periode den pågældende tjenesteydelse skal udføres, og b) aftalen ikke er indgået uden for fast forretningssted under de i § 2, stk. 2, nr. 2, litra a og b, nævnte omstændigheder,
3. aftaler om opførelse af bygning,
4. aftaler, som giver brugsret til fast ejendom, og som er omfattet af lov om forbrugerftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis, og
5. aftaler om andre rettigheder over fast ejendom med undtagelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser eller vedrørende udlejning af fast ejendom.

Aftaler indgået uden for fast forretningssted

**§ 10.** Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted som omfattet af § 2, stk. 2, nr. 2, skal den erhvervsdrivende på mødet med forbrugeren give tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten og om navn og adresse på den person eller virksomhed, over for hvem fortrydelsesretten kan udøves, jf. dog stk. 2.

*Stk. 2.* I følgende tilfælde skal oplysningen gives ved overgivelsen af varen eller ved den første levering til forbrugeren:

1. Ved køb af varer bortset fra varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, eller
2. ved tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang.

Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

**§ 11.** Inden der indgås en fjernsalgsaftale om en vare eller en ikkefinansiell 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. vares 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 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.

Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser

**§ 13.** Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende meddele forbrugeren de i § 11, stk. 1, nævnte oplysninger. Herudover skal der gives oplysning om

1. cvr-nummeret, hvis den erhvervsdrivende er optaget i Det Centrale Virksomhedsregister, og ellers det relevante identifikationsnummer i et handelsregister eller lignende offentligt register, som den erhvervsdrivende måtte være optaget i, samt ved eventuelt tilhørsforhold til godkendelsesordninger oplysning om den relevante tilsynsmyndighed,
2. hvorvidt der er klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,
3. fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,
4. eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter eller som følge af de operationer, der skal gennemføres, ligesom der skal gives oplysning herom, hvis ydelsens pris afhænger af udsving på de finansielle markeder, og hvis historiske afkast ikke kan benyttes til at danne forventninger om fremtidige afkast,
5. det beløb, som kan afkræves forbrugeren i henhold til § 22, stk. 1,
6. en eventuel lovvalgs- eller værnetingsklausul i aftalen,
7. på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog leverandøren påtager sig at kommunikere i aftaleperioden, og
8. hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning.

*Stk. 2.* Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren 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. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke nøjes med at give de i § 11, stk. 1, nr. 2, 3 og 5, og § 13, stk. 1, nr. 3-5, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 14.

*Stk. 3.* § 11, stk. 3, finder tilsvarende anvendelse.

*Stk. 4.* Har den erhvervsdrivende inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale.

**§ 14.** Inden indgåelse af en aftale om en finansiel tjenesteydelse skal de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

*Stk. 2.* Hvis aftalen indgås på forbrugers anmodning under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.

*Stk. 3.* Er de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger meddelt forbrugeren i forbindelse med en tidligere aftale af samme karakter, jf. § 13, stk. 4, er den erhvervsdrivendes oplysningspligt efter stk. 1 og 2 opfyldt, hvis den erhvervsdrivende har sikret sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Fælles regler for fjernsalg

**§ 15.** Forbrugeren har på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til efter anmodning at få udleveret aftalevilkårene på papir. Forbrugeren kan endvidere ændre den benyttede fjernkommunikationsteknik, medmindre det er uforeneligt med den indgåede aftale eller karakteren af den leverede ydelse.

Bemyndigelse til udstedelse af administrative forskrifter

**§ 16.** Justitsministeren kan fastsætte nærmere regler om indholdet af og formen for de oplysningsforpligtelser, der følger af §§ 10-15. Justitsministeren kan endvidere fastsætte regler om yderligere oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give.

## 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.* Kapitellet 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 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 forbrugers 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 ikkefinansiell tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers 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 forbrugers 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 forbrugers 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 varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens 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.