



Forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83)

HVAD ER FORMÅLET MED DETTE DIREKTIV?

- Det søger at øge forbrugerbeskyttelsen ved at harmonisere en række vigtige aspekter af national lovgivning om kontrakter mellem kunder og sælgere.
- Det tilskynder handel mellem EU-landene, især for kunder, som køber på internettet.

HOVEDPUNKTER

Anvendelsesområde

Bortset fra nogle undtagelser såsom [pakkerejser](#) eller finansielle tjenesteydelser som f.eks. [forbrugslån](#) og [forsikringer](#) dækker dette direktiv **aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere** om salg af varer, tjenesteydelser (som for eksempel forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme) samt online digitalt indhold. Direktivet erstatter fjernsalgsdirektivet ([97/7/EF](#)) og dørsalgsdirektivet ([85/577/EØF](#)).

Oplysningskrav

Før en aftale indgås, skal den erhvervsdrivende give forbrugerne klare oplysninger på et forståeligt sprog om for eksempel:

- deres **navn og kontaktoplysninger**
- **varernes vigtigste egenskaber**
- **de betingelser, der gælder for købet**, herunder betalingsbetingelser, leveringstid, aftalens opfyldelse og varighed samt betingelser for dens ophør.

I **butikker** skal den erhvervsdrivende kun orientere om de oplysninger, der ikke allerede fremgår.

Oplysningskrav, særligt vedrørende fortrydelsesretten, er **mere detaljerede** hvad angår køb via post-, telefon- eller online-aftaler samt aftaler indgået uden for fast forretningssted (hvor en erhvervsdrivende besøger forbrugerens hjem).

Fortrydelsesret

Forbrugere har, med visse undtagelser, ret til at træde tilbage fra aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted inden for 14 dage efter varernes levering eller indgåelse af en tjenesteydelsesaftale uden nogen begrundelse og uden omkostninger. En standardfortrydelsesformular udleveret af sælgeren er tilstrækkelig. Hvis forbrugeren ikke orienteres om sine rettigheder, forlænges fortrydelsesretten med 12 måneder.

Der gælder undtagelser for fordærvelige varer, forseglede varer, som forbrugeren har åbnet, og som ikke kan returneres af sundheds- eller hygiejnemæssige årsager, hotelreservationer samt biludlejning, der er knyttet til specifikke datoer.

Ingen uberettigede betalingsomkostninger eller ekstragebyrer

Erhvervsdrivende må ikke opkræve forbrugerne gebyrer, der overstiger de omkostninger, sælgeren måtte have i forbindelse med den pågældende betalingsform.

Når en forbruger ringer til en erhvervsdrivende for at klage over en aftale, skal forbrugeren ikke betale mere end **grundsatsen for telefonopkald**.

Den erhvervsdrivende skal have forbrugerens udtrykkelige samtykke, når der tilbydes yderligere tjenesteydelser, som der opkræves penge for. På bestillingsformularer må der ikke benyttes afkrydsningsfelter, der allerede er afkrydset, til betalinger af denne art.

HVORNÅR GÆLDER DIREKTIVET FRA?

Det trådte i kraft den 12. december 2011. EU-landene skulle indarbejde det i deres nationale lovgivnings bestemmelser inden den 13. december 2013. Direktivet finder anvendelse på kontrakter, som er indgået efter den 13. juni 2014.

BAGGRUND

Se »[Direktivet om forbrugerrettigheder](#)« på Europa-Kommissionens websted.

DOKUMENT

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv [2011/83/EU](#) af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64-88)

Denne side vedligeholdes af Europa-Kommissionen. Oplysningerne på denne side afspejler ikke nødvendigvis Europa-Kommissionens officielle holdning. Kommissionen påtager sig intet ansvar for oplysninger og data, der er indeholdt i eller henvises til i dette dokument. Der henvises til den juridiske meddelelse, for så vidt angår de regler om ophavsret, der gælder for EU-websiderne.

Sidste opdatering: 08/08/2018