



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Generel forbrugerret

## Teoretisk baggrundsdokument

### 2022-2023

General Consumer Law - Denmark  
September 2022 - version 1

## INDHOLDSFORTEGNELSE

Introduktion til dette teoretiske baggrundsdokument .....	3
Om Consumer PRO .....	4
1. Introduktion og historien bag forbrugerpolitikken .....	5
2. Vigtige forbrugerrettigheder i en nøddeskal .....	5
2.1. Præ-kontraktuelle informationsforpligtelser .....	5
2.2. Fortrydelsesret .....	9
2.3. Forbrugerrettigheder og garantier .....	11
2.4. Urimelig handelspraksis .....	15
2.5. Urimelige aftalevilkår .....	18
3. Primære udfordringer ved den generelle forbrugerpolitik .....	19
3.1. Præ-kontraktuel information .....	19
3.2. Fortrydelsesretten .....	19
3.3. Forbrugerrettigheder og garantier .....	20
3.4. Urimelig handelspraksis .....	21
3.5. Urimelige aftalevilkår .....	21
4. Regulering på EU og nationalt niveau .....	22
4.1. Direktivet om urimelige aftalevilkår ("UCTD") .....	22
4.2. Direktivet om urimelig handelspraksis ("UCPD") .....	22
4.3. Forbrugerrettighedsdirektivet ("CRD") .....	23
4.4. Forbrugersalgsdirektivet og direktivet om digitalt indhold og digitale tjenester .....	24
4.5. Retlige referencer vedrørende det nye Direktiv (EU) 2019/2161 om bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse "Moderniseringsdirektiv" .....	24
5. Relevant retspraksis .....	25
5.1. Urimelig handelspraksis database .....	25
5.2. Urimelige aftalevilkår database .....	25
5.3. Forbrugerrettighedsdirektivet database .....	25
5.4. Dokumenter vedrørende EU-Domstolens forbrugerretssager .....	25
5.5. Forbrugerrettsdatabase .....	25
6. Hvad kan forbrugere gøre, når de oplever problemer? .....	26
6.1. Nationale forbrugerorganisationer .....	26
6.2. Europæiske forbrugercentre (ECC-NET) .....	26
6.3. Småkravsprocedure ved domstolene og Den europæiske småkravsprocedure ("ESCP") .....	26
6.4. Offentlige myndigheder .....	27
6.5. Alternative tvistløsning (ADR) og online tvistløsningsplatform (ODR) .....	27
6.6. Kollektive søgsmål .....	28

6.7. Ordinær domstolsprocedure .....	29
7. Andre interessane værktøjer: EU retspraksis databaser.....	29

Dette materiale er udarbejdet i relation til projektet [Consumer PRO](#), som er et initiativ fra Europa-Kommissionen under 'The European Consumer Programme'. Europa-Kommissionens støtte indbefatter ikke godkendelse af indholdet, som kun er et udtryk for forfatterens opfattelse. Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for indholdet.

## INTRODUKTION TIL DETTE TEORETISKE BAGGRUNDSDOKUMENT



### Kære læser,

Dette teoretiske baggrundsdokument udgør en del af læringselementerne udviklet af Consumer PRO. Consumer PRO er et EU-initiativ, som har til formål at gøre forbrugerorganisationer og andre aktører inden for forbrugerpolitik i stand til bedre at beskytte forbrugere i deres land.

Formålet med dokumentet er at give dig og dine teams brugbar og relevant information om forbrugerrettigheder. Indholdet er udviklet af BEUC's politiske eksperter i EU-forbrugerret for at give nøglerne til:

- Hurtigt at træne dine teams,
- Hurtigt at finde relevant information,
- Gøre dine medarbejdere og kollegaer bedre i stand til at informere forbrugere om deres rettigheder,
- Øge bevidstheden om forbrugerrettigheder for dine nationale institutioner (ministerier, styrelser m.m.)

Dette teoretiske baggrundsdokument er baseret på en tidligere udgave og er opdateret for at afspejle, at forbrugerrettighedsdirektivet 2011/83/EU og direktivet om urimelig handelspraksis 2005/29/EC er ændret ved [Direktiv 2019/2161](#) af 27. november 2019 om bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler (Moderniseringsdirektivet). Desuden inddrager dette dokument [Direktiv 2019/770](#) om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (Direktivet om digitalt indhold), som introducerer en retlig garanti for køb af digitalt indhold og digitale tjenester.

Dette teoretiske baggrundsdokument er en del af en række uddannelses tiltag, der er beregnet til at blive tilpasset til nationale særlige forhold, hvis der er sådanne. Der findes yderligere teoretiske baggrundsdokumenter til rådighed på anmodning eller [online](#) vedrørende emnerne digitale rettigheder og kollektiv retshåndhævelse af digitale rettigheder på engelsk og mange andre europæiske sprog.

## Om Consumer PRO

**Consumer PRO** er et initiativ fra Europa-Kommissionen under programmet 'The European Consumer Programme' og er implementeret af BEUC, som er den europæiske forbrugerorganisation. Formålet er at opbygge viden om og kapacitet inden for forbrugerpolitik gennem uformel uddannelse. Projektet omfatter EU-medlemsstater, Island og Norge.

For mere information, venligst skriv til [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).

Europa-Kommissionen tilbyder også hands-on træning for SMEs (små og mellemstore virksomheder), som gerne vil forstå deres forpligtelser, når de handler med forbrugere i EU uden at skulle studere lovgivningen ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.eu)).

## 1. INTRODUKTION OG HISTORIEN BAG FORBRUGERPOLITIKKEN

I forlængelse af skabelsen af det europæiske "indre marked" var det afgørende at implementere en stærk forbrugerbeskyttelsespolitik og at tildele 500 millioner forbrugere af det europæiske marked solide rettigheder.

Forbrugerbeskyttelse er indskrevet i Traktaten om den Europæiske Unions Funktionsmåde (TEUF)<sup>1</sup>.

Artikel 12 TEUF angiver, at " *[f]orbrugerbeskyttelsehensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Unionens politikker og aktiviteter*". Artikel 169 TEUF angiver, at " *[f]or at fremme forbrugernes interesser og sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau bidrager Unionen til at beskytte forbrugernes sundhed, sikkerhed og økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse og til at organisere sig for at beskytte deres interesser*". Disse politikker har materialiseret sig i konkret regulering efter overvejelser om markedets udvikling og udviklingen i EU's kompetencer. Forbrugere i EU er beskyttet mod urimelig handelspraksis samt urimelige aftalevilkår, og de skal have klar og forståelig information før indgåelse af kontrakter. De nyder garanterede rettigheder, hvis der er problemer med købte varer, digitalt indhold og digitale tjenester.

EU forbrugerret er blevet opbygget gennem de sidste tre årtier gennem direktiver, som har harmoniseret forskellige aspekter af forbrugerbeskyttelse. Den nedenstående sektion giver et overblik over de primære forbrugerrettigheder, som EU har vedtaget. I dag er det meste af EU's forbruger fuldt harmoniseret, hvilket betyder, at medlemsstaterne ikke kan beholde eller vedtage en bedre beskyttelse. I nogle tilfælde tillader direktiverne dog at fravige dette forbud (f.eks. vedrørende yderligere forpligtelser for præ-kontraktuel information givet i fysiske køb). Det er vigtigt også at anføre, at medlemsstaterne har kompetence til at regulere på de områder inden for forbrugerretten, hvor EU ikke har vedtaget regulering. Derfor kan der være forskel på beskyttelsen i medlemslandene (f.eks. i forbindelse med informationsforpligtelser).

## 2. VIGTIGE FORBRUGERRETTIGHEDER I EN NØDDESKAL

### 2.1. Præ-kontraktuelle informationsforpligtelser

Før kontraktens indgåelse skal forbrugeren gives nogle bestemte informationer for at gøre dem i stand til at foretage et informeret valg. Disse præ-kontraktuelle informationer skal være forståelige for en gennemsnitlig forbruger og skal være givet på en klar, letlæselig og forståelig måde. Disse præ-kontraktuelle informationer er defineret i Direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder.<sup>2</sup> ("Forbrugerrettighedsdirektivet" eller "CRD") og varierer afhængig af transaktionstypen:

- Artikel 5 indeholder en liste af præ-kontraktuelle informationer, som skal gives ved fysiske køb (salg fra fast forretningssted).

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

- Artikel 6 oplister de informationsforpligtelser, som kræves ved fjernsalg af salg uden for fastforretningssted (f.eks. online køb) inklusiv informationer om, hvorvidt forbrugeren har fortrydelsesret.
- Nogle kontrakter såsom kontrakter om sociale ydelser, social omsorg, gambling og time-share er undtaget fra anvendelsesområdet for forbrugerrettighedsdirektivet. En udtømmende liste af undtagelser findes i artikel 3, stk. 3 i direktivet.
- For nogle kontrakter er præ-kontraktuel information krævet i sektorregulering såsom forbrugerkreditaftaler<sup>3</sup> eller elektroniske kommunikationstjenester.<sup>4</sup>
- Ifølge artikel 3, stk. 4 i forbrugerrettighedsdirektivet er det muligt for medlemsstaterne at introducere en yderligere undtagelse fra informationsforpligtelserne. Dette gælder for lavværdi transaktioner (mindre end 50 EUR). Denne undtagelsesmulighed gælder kun for kontrakter indgået uden for fast forretningssted.

#### **På nationalt niveau**

Ifølge forbrugerrettighedsdirektivet kan medlemsstater udvide informationsforpligtelsen og introducere yderligere oplysningskrav for kontrakter som indgås på sælgerens faste forretningssted. For at undersøge hvilke medlemsstater, der har besluttet at udnytte denne mulighed, kan man finde information i en rapport udarbejdet om implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet (Consumer Rights Directive Final Report and table<sup>5</sup>).

Forbrugerrettighedsdirektivet tillader kun dette for kontrakter, som ikke er indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted. For aftaler indgået ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted gælder fuld harmonisering.<sup>6</sup>

I Danmark har man udnyttet muligheden for at lave en bagatelgrænse på 350 kr. for produkter købt uden for fast forretningssted, som dermed er undtaget informationskravene. Desuden har Danmark valgt at kræve, at en erhvervsdrivende skal give informationen på dansk, hvis markedsføringen er foretaget på dansk.

Forbrugerrettighedsdirektivet er blevet ændret ved [Direktiv 2019/2161](#) om bedre håndhævelse og modernisering af EU-forbrugerbeskyttelse ("moderniseringsdirektivet). Fra 28. maj, 2022 (datoen for implementeringen) er flere af informationsforpligtelserne blevet opdateret og nye præ-kontraktuelle informationsforpligtelser er blevet tilføjet for fjernsalg og salg uden for fast forretningssted.

<sup>3</sup> Europa-Parlamentet og Rådets Direktiv 2008/48/EC af 23. april, 2008 om kreditaftaler for forbrugere om forbrugerkreditaftaler og om ophævelse af Rådets direktiv 87/102/EØF.

<sup>4</sup> Se Direktiv (EU) 2018/1972 (europæisk kodeks for elektronisk kommunikation), artiklerne 102–107.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>6</sup> For fjernsalg og kontrakter uden for fast forretningssted under artikel 6(7) CRD har medlemsstater mulighed for at fastholde eller introducere krav til sprog vedrørende informationen fra den erhvervsdrivende. Dette sikrer, at informationen er let forståelig for forbrugeren.

F.eks. er erhvervsdrivende nu forpligtet til at give forbrugere information om deres telefonnummer og e-mailadresse. Herudover må den erhvervsdrivende gerne stille alternative kommunikationsmidler til rådighed for forbrugerne (f.eks. chats, automatiske assistenter, chatbots, osv.). Den erhvervsdrivende skal sikre sig, at disse alternativer tilbyder en direkte og effektiv kommunikation og skal klart og i god tid informere forbrugeren om, hvorvidt de journaliserer korrespondancen. Hvor det er relevant, skal sælgerne også informeres om, hvorvidt der sker personaliseret prisangivelse på baggrund af automatiserede beslutninger (automated decision making, ADM).

Fra 28. maj, 2022 introducerer den nye artikel 6a i det ændrede forbrugerrettighedsdirektiv nye specifikke informationsforpligtelser for kontrakter indgået gennem en online markedsplads. Før indgåelse af en kontrakt, skal den online markedsplads informere forbrugeren om de primære parametre for rangeringen af platformssælgerens (udbyderens) tilbud ved søgning på markedspladsen, samt vægtningen af disse parametre i forhold til hinanden. Herudover skal markedspladsen informere om:

- Hvorvidt den tredje part, som tilbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold er en erhvervsdrivende eller ej baseret på en erklæring fra tredjeparten til markedspladsen.
- Hvis tredjeparten ikke er erhvervsdrivende, at EU forbrugerrettighederne ikke finder anvendelse på kontrakten.
- Hvis relevant, hvordan forpligtelserne relateret til kontrakten er fordelt mellem tredjeparten, som udbyder varer, tjenesteydelser eller digitalt indhold og markedspladsen.

Denne information skal gives på en klar, passende og forståelig måde og på en måde, som passer til det anvendte fjernkommunikationsmiddel. For eksempel kan der på tilbudssiden gives mulighed for på en direkte og lettilgængelig måde (evt. et link) at tilgå en særlig sektion af et website.

#### **På nationalt niveau**

Medlemsstater kan indføre yderligere informationsforpligtelser for udbydere af online markedspladser.

Danmark har ikke udnyttet denne mulighed.

Danmark har dog en formidlingsregel, som betyder, at to privates aftale, som indgås via en aktiv platform (såsom en markedsplads) bliver en forbruger aftale. Samtidig pålægges platformen medansvar for at give de krævede præ-kontraktuelle oplysninger. Der er ikke klare betingelser for, hvornår en online platform anses for 'aktiv', men det taler for opfyldelse af aktivitetskravet, hvis platformen stiller betalingsværktøjer til rådighed, agerer som fuldmægtig for begge parter, udarbejder kontrakten mellem parterne m.m. Listen er ikke kumulativ eller udtømmende. Formidlingsreglen findes i flere forbrugerbeskyttelseslove. Forbrugerrettighedsdirektivet er implementeret i [forbruger aftaleloven](#), og formidlingsreglen findes i § 2, stk. 3.

Ud over listen af information, som skal gives forinden indgåelse af kontrakten, indeholder forbrugerrettighedsdirektivet også formelle krav til, hvordan informationerne skal gives:



- Artikel 7 angiver formelle krav til salg uden for fast forretningssted – f.eks. kræves det, at den erhvervsdrivende skal give de præ-kontraktuelle informationer skriftligt (på papir, eller hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium<sup>7</sup>) i et letlæseligt, klart og forståeligt sprog.
- Artikel 8 angiver en liste af formelle krav til fjernsalg. F.eks. kræves, at præ-kontraktuel information skal gøres tilgængeligt for forbrugeren på en klar og forståelig måde tilpasset til det anvendte kommunikationsmiddel. Konkret betyder det, at lovpligtig information skal være nemt at tilgå og fremhævet for forbrugeren. Angivelse af denne information i de generelle kontraktvilkår ('terms and conditions') er ikke tilstrækkeligt. Direktivet pålægger også en særlig forpligtelse for kontrakter indgået via et elektronisk middel, når kontrakten indeholder en forpligtelse til at betale.<sup>8</sup> I denne situation skal den erhvervsdrivende som minimum gøres opmærksom på følgende på en fremhævet og tydelig måde lige inden forbrugeren afgiver sin ordre:
  - vigtigste egenskaber ved varen eller tjenesteydelsen.
  - samlede pris for varen eller tjenesteydelsen.
  - hvor det er relevant, aftalens gyldighedsperiode, eller for tidsbestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen.
  - hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen.

Før indgåelse af kontrakten skal forbrugeren også blive tydeligt informeret om, hvorvidt der er en forpligtelse til at betale. Ellers er de ikke bundet af kontrakten<sup>9</sup>. Dette betyder, at den knap, som anvendes til at afgive ordren på hjemmesiden skal være tydeligt mærket. Mærkningen skal være placeret på selve knappen eller lige ved siden af.

Herudover angiver direktivet også formelle krav for kontrakter, som er indgået ved brug af en fjernkommunikationsteknik, som har tekniske begrænsninger i relation til mængden af information, som kan blive præsenteret for forbrugeren - såsom telefonopkald, stemmeaktiverede shopping assistenter, SMS.<sup>10</sup> I sådanne situationer tillader direktivet den erhvervsdrivende at give forbrugeren færre oplysninger, før aftalen indgås, for så vidt at den resterende påkrævede information i artikel 6, stk. 1 gives på anden måde i et klart og forståeligt sprog (f.eks. e-mail eller hyperlink til en hjemmeside).

#### **På nationalt niveau**

Medlemsstater kan ikke vedtage yderligere formelle præ-kontraktuelle informationspligter end angivet i direktivet andet end formelle krav til fjernsalgskontrakter indgået via telefonopkald. I dette tilfælde kan medlemsstaterne kræve, at den erhvervsdrivende bekræfter tilbuddet til forbrugeren, som kun vil blive bundet, når forbrugeren har underskrevet tilbuddet eller har sendt et skriftligt samtykke.<sup>11</sup> Medlemsstater kan også kræve, at sådan information skal gives på et varigt medium.

<sup>7</sup> Artikel 7(1) CRD.

<sup>8</sup> Artikel 8(2) CRD.

<sup>9</sup> Idem, 2. punktum.

<sup>10</sup> Artiklerne 8(4) og (5) CRD.

<sup>11</sup> Artikel 8(6) CRD.

Danmark har ikke vedtaget yderligere formelle præ-kontraktuelle informationsforpligtelser for fjernsalgskontrakter indgået via telefonopkald.

For at finde ud af, hvordan EU lande har implementeret forbrugerrettighedsdirektivet, kan man konsultere [Consumer Law database](#).<sup>12</sup>

Med det opdaterede forbrugerrettighedsdirektiv har forbrugere også gavn af rettigheder og beskyttelse ikke kun, når de betaler med penge for varer og tjenesteydelser, men også når de anvender persondata som modydelse for digitale tjenesteydelser og digitalt indhold. Sidstnævnte gælder dog ikke, når dataene er nødvendige for at opfylde kontrakten eller nødvendige for at efterleve retlige krav (f.eks. e-mail adresse, som det digitale indhold skal sendes til, eller registrering af forbrugeren for sikkerheds- og identifikationsformål, hvor dette er lovpåkrævet).

## 2.2. Fortrydelsesret

Fortrydelsesretten er et kraftfuldt værktøj, som EU-retten giver til forbrugeren ved visse fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Det giver forbrugeren ret til uden begrundelse at annullere kontrakten inden for de første 14 dage efter at have modtaget varerne. For tjenesteydelser betyder det, at forbrugeren kan teste tjenesteydelsen og inden for 14 dage fra kontraktindgåelsen beslutte, om han/hun vil beholde den.

Der gælder to forskellige fortrydelsesretsregimer for digitalt indhold købt ved fjernsalg eller uden for fast forretningssted afhængig af, hvordan indholdet leveres. Ved digitalt indhold leveret på en løstøregenstand (f.eks. en DVD med en film eller et videospil på) er fortrydelse mulig efter 14 dage efter levering (med ubrudt emballage). Modsat er der ikke ret til at fortryde køb af digitalt indhold downloaded online, hvis forbrugeren udtrykkeligt har givet afkald på fortrydelsesretten før udløbet af fristen for at modtage ydelsen før.<sup>13</sup>

Fortrydelsesretten er et kraftfuldt værktøj, som EU-retten giver til forbrugeren ved visse fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Det giver forbrugeren ret til uden begrundelse at annullere kontrakten inden for de første 14 dage efter at have modtaget varerne.

- Ifølge artikel 9 i forbrugerrettighedsdirektivet gælder fortrydelsesretten både forbrugerkontrakter indgået ved fjernsalg og uden for fast forretningssted.
- Artikel 11 i forbrugerrettighedsdirektivet angiver, hvordan fortrydelsesretten skal udøves.
- Artikel 12 handler om følgerne af at udøve sin fortrydelsesret.
- Artikel 13 og 14 opstiller forpligtelserne for henholdsvis den erhvervsdrivende og forbrugeren, når der sker fortrydelse.

<sup>12</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>13</sup> Artikel 16(m) CRD.

- Artikel 15 handler om effekten på tilknyttede aftaler, når fortrydelsesretten udøves.
- Endelig udspecificerer artikel 10 i direktivet konsekvenserne ved at udelade den prækontraktuelle information om retten til fortrydelse, hvilket blandt andet er en forlængelse af fristen for fortrydelsesretten til 12 måneder fra udløbet af de første 14 dage og ingen modregning af værdiforringelse.

Fortrydelsesretten gælder ikke for alle fjernsalgsaftaler og aftaler indgået uden for fast forretningssted. Der er 13 undtagelser, f.eks.:

- varer som er blevet personaliseret efter forbrugerens anmodning;
- tjenesteydelser efter ydelsen er blevet fuldt udført, hvis ydelsen er påbegyndt efter forbrugerens udtrykkelige samtykke med anerkendelse af, at forbrugeren vil miste sin fortrydelse, så snart ydelsen er fuldt udført af den erhvervsdrivende.
- levering af forseglede varer, som ikke er egnede til tilbagelevering på grund af sundheds- eller hygiejnegrunde forudsat at varernes forsegling er brudt efter levering.
- kontrakter indgået ved offentlig auktion osv.

En udtømmende liste af undtagelser kan findes i [artikel 16](#) i forbrugerrettighedsdirektivet.

Mere praktiske eksempler findes i sektion 5.11 i Vejledning til forståelse og anvendelse af forbrugerrettighedsdirektivet tilgængelig [her](#).

Fra d. 28. maj, 2022, hvor moderniseringsdirektivet fik virkning, har medlemsstaterne mulighed for at udvide fristen for fortrydelsesretten fra 14 til 30 dage for to typer af aftaler uden for fast forretningssted.:

- Uanmodet besøg af erhvervsdrivende i forbrugerens hjem – særlig når den erhvervsdrivende besøger forbrugeren i hjemmet uden at være inviteret eller uden forudgående aftale; og
- Ekskursioner organiseret af den erhvervsdrivende, hvor formålet er at sælge produkter til forbrugere.

Formålet med denne mulighed er at tilbyde yderligere beskyttelse til forbrugere vedrørende specifikke salgspraksisser og/eller kanaler. Det vil være påkrævet, at den erhvervsdrivende informerer forbrugerne om længden af tidsfristen før indgåelse af kontrakten<sup>14</sup>.

Den tidligere version af forbrugerrettighedsdirektivet og dermed fortrydelsesretten fandt udelukkende anvendelse på kontrakter, hvor forbrugere skulle betale en pris. Ifølge artikel CRD 3, stk. 1, litra a indført ved moderniseringsdirektivet vil forbrugere have fortrydelsesret også i de tilfælde, hvor forbrugerne modtager digitalt indhold og/eller digitale tjenesteydelser mod levering af persondata (medmindre dataene er nødvendige for at opfylde kontrakten eller for at efterleve retlige

---

<sup>14</sup> Sidst set 15.02.2022 findes endnu ikke opdateret information om medlemsstaternes reguleringsvalg på Kommissionens hjemmeside.

krav). Forbrugerrettighedsdirektivet regulerer nu konsekvenserne for erhvervsdrivende<sup>15</sup> og forbrugere<sup>16</sup> ved udøvelse af fortrydelsesretten, når modydelsen er persondata.

Herudover kræver det opdaterede forbrugerrettighedsdirektiv, at medlemsstaterne sikrer, at krænkelser af nationale regler, som implementerer direktivet, skal sanktioneres på en effektiv, proportional og afskrækkende måde. Ifølge CRD artikel 24 har nationale institutioner med mulighed for koordinerede aktioner<sup>17</sup> vedrørende grænseoverskridende krænkelser, som angår flere medlemsstater mulighed for at pålægge bøder op til 4% af den erhvervsdrivendes omsætning eller op til 2 million EUR, hvis information om omsætningen ikke er tilgængeligt. Medlemsstater må gerne beholde eller vedtage højere maksimumbøder.

### 2.3. Forbrugerrettigheder og garantier

Direktivet om forskellige aspekter af kontrakter om køb af varer (herefter "SGD")<sup>18</sup> og Direktivet om digitalt indhold og digitale tjenester (herefter "DCD")<sup>19</sup> er to vigtige beskyttelsesværktøjer for EU-forbrugere, da de introducerer en obligatorisk retlig garanti for varer og digitalt indhold og digitale tjenester.



DCD handler om digitalt indhold og digitale tjenester. Digitalt indhold er defineret som data produceret og leveret i digital form (f.eks. musik, videoer, osv.), og digitale tjenester er en tjeneste, der gør det muligt for forbrugeren at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form (f.eks. cloud storage), eller en tjeneste, der muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af forbrugeren eller andre brugere af den pågældende tjeneste (f.eks. Facebook, YouTube, etc.).

DCD gælder uafhængig af, hvilket medie der anvendes til levering af eller adgang til det digitale indhold eller digitale tjeneste. Direktivet gælder også ethvert løse, som bruges udelukkende til at transportere det digitale indhold (f.eks. DVD'er). Nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjenester (f.eks. WhatsApp) er også omfattet af direktivets anvendelsesområde, selvom internetadgang og andre elektroniske kommunikationstjenester ikke er omfattet<sup>20</sup>.

SGD gælder for alle kontrakter vedrørende salg af varer uanset om aftalen er indgået fysisk (i butikker), online eller gennem andre midler for fjernsalg. Varer med digitale elementer (f.eks. en 'smart' vaskemaskine eller et smart watch) er også dækket af SGD.

---

<sup>15</sup> Nu stk. 4 – 8 i artikel 13 CRD.

<sup>16</sup> Nu stk. 2a i artikel 14 CRD.

<sup>17</sup> Se Forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004.

<sup>18</sup> Direktiv Europa-Parlamentets og Rådets [Direktiv \(EU\) 2019/771](#) af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF.

<sup>19</sup> Europa-Parlamentets og Rådets [Direktiv \(EU\) 2019/770](#) af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester.

<sup>20</sup> Artikel 3(5)(b) DCD.

Efter SGD<sup>21</sup> er sælgeren ansvarlig over for forbrugeren for mangler, som er til stede på leveringstidspunktet, og som viser sig inden for 2 år fra dette tidspunkt:

- Hvis en mangel viser sig inden for det første år, er sælgeren ifølge direktivet<sup>22</sup> formodningsvist ansvarlig.
- Men hvis manglen viser sig efter det første år, kan sælgeren bede forbrugeren om at bevise, at manglen var til stede på leveringstidspunktet.

SGD gælder også præ-installeret software (såsom en smart phone) og varer, som har tilsluttet en digital tjeneste (såsom internet-of-tings produkter) så længe det digitale element er nødvendig for at varen kan fungere, og at elementet var tilbudt i samme salgskontrakt. Dette betyder for eksempel, at forbrugere vil kunne gøre brug af retlige garantier for præ-installeret software, hvis et nødvendigt sikkerhedselement ikke er leveret, eller hvis en opdatering ikke er leveret. Hvis derimod varen og software'en udbydes separat (f.eks. hvis forbrugeren downloader en app på sin smartphone, som ikke var præ-installeret), vil mangelsvurderingen for softwaren foretages efter DCD.

#### **Nationalt niveau**

Medlemsstaterne kan udvide den et års omvendte bevisbyrde til to år<sup>23</sup>. Derfor kan medlemsstater have implementeret direktivet forskelligt<sup>24</sup>.

Danmark har ikke valgt at udnytte denne mulighed, og den omvendte bevisbyrde gælder således 1 år fra levering.

Angående digitalt indhold og digitale tjenester:

- Hvis forbrugerkontrakten omhandler en enkelt levering (f.eks. downloading af en sang) eller en serie af enkeltstående leveringer, er bevisbyrden for, om det digitale indhold/service har mangler ifølge DCD artikel 12, stk. 2, lagt på den erhvervsdrivende, når manglen viser sig inden for det første år efter levering.
- Hvis forbrugerkontrakten omhandler løbende levering over en tidsperiode (f.eks. abonnement på video streaming tjeneste), er bevisbyrden for, om det digitale indhold/service har mangler ifølge DCD artikel 12, stk. 3, lagt på den erhvervsdrivende i hele den aftalte periode, når manglen viser sig inden for denne periode.
- Bevisbyrden kan blive skiftet til forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende påviser, at forbrugeren digitale miljø ikke er kompatibelt med de tekniske forudsætninger, som det digitale indhold eller den digitale tjeneste har, forudsat at den erhvervsdrivende

---

<sup>21</sup> Artikel 10(1) SGD.

<sup>22</sup> Artikel 11(1) SGD.

<sup>23</sup> Artikel 11(2) SGD.

<sup>24</sup> D. 15.02.2022 var den opdaterede information om medlemsstaternes fulde implementering ikke endnu tilgængelige på Kommissionens hjemmeside.

har informeret forbrugerne om disse tekniske krav på en klar og forståelig måde før kontraktens indgåelse. Forbrugeren er forpligtet til at samarbejde med den erhvervsdrivende inden for rimelige grænser for at lokalisere årsagen til manglen.<sup>25</sup>

For at afgøre, om et produkt eller en digital service eller digitalt indhold er i overensstemmelse med kontrakten, introducerer SGD og DCD nogle objektive og subjektive kriterier. Et objektive kriterie er f.eks., at digitalt indhold, digitale tjenester og varer skal leveres med tilbehør og instruktioner, som forbrugeren med rimelig kan forvente. Erhvervsdrivende skal også sikre, at forbrugeren er informeret om og bliver forsynet med opdateringer inklusiv sikkerhedsopdateringer, som er nødvendige for at bevare det digitale indhold og tjeneste mangelfri. Et subjektivt kriterie er f.eks., at varen, det digitale indhold eller tjeneste skal være i overensstemmelse med den beskrivelse, kvantitet, kvalitet, funktionalitet, kompatibilitet, interoperationalitet og indeholde andre egenskaber som kontrakten tilsiger. **Objektive og subjektive kriterier skal vurderes ligeværdigt.**



Subjektive og objektive kriterier er for digitalt og indhold og digitale tjenester defineret i DCD artikel 7 og 8. Artikel 9 regulerer ukorrekt integration, hvilket også kan medføre en mangel, hvis: (a) det digitale indhold eller tjeneste var integreret af den erhvervsdrivende eller under hans ansvar; eller (b) det digitale indhold eller tjeneste skulle integreres af forbrugeren, men at den fejlagtige integration skyldes mangler ved instruktionen givet af den erhvervsdrivende.

Subjektive og objektive kriterier for varer er defineret i SGD artiklerne 6 og 7. Ligesom DCD findes der yderligere regler om ukorrekt installation. Disse findes i SGD artikel 8.

Ulig salgsdirektivet<sup>26</sup> fra 1999 er både SGD og DCD baseret på princippet om "fuld harmonisering"<sup>27</sup>, hvilket betyder, at medlemsstater ikke kan fravige direktivernes bestemmelser, medmindre andet er angivet i direktiverne. Der er givet medlemsstaterne nogle muligheder for at udvide beskyttelsen i direktiverne, særligt for at bevare det allerede eksisterende beskyttelsesniveau i medlemsstaterne.<sup>28</sup> Dette har resulteret i, at medlemsstaterne kan have implementeret nogle af bestemmelserne i SGD og DCD forskelligt.

---

<sup>25</sup> Artikel 12 (4) og (5) DCD.

<sup>26</sup> Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 1999/44/EC om særlige aspekter af forbrugerkøb af varer samt garantier.

<sup>27</sup> Artikel 4 SGD og artikel 4 DCD.

<sup>28</sup> F.eks. må medlemsstater fastholde eller vedtage omvendt bevisbyrde længere end en 1 års periode, som er angivet i direktivet.

EC's hjemmeside giver et hurtigt og fuldstændigt overblik over situationen for hver medlemsstat<sup>29</sup> vedrørende den retlige garanti. Hjemmesiden præsenterer også generelt hver medlemsstats implementering<sup>30</sup>.

Direktivet indeholder desuden regler, som kort beskrives nedenfor:

- To års retlig garanti for mangler på alle nye og brugte varer jf. SGD artikel 10. Et strengt og fuldt harmoniseret hierarki af mangelsbeføjelser i tilfælde af mangler ved varer, digitalt indhold og digitale tjenester og harmoniseret udøvelse af disse beføjelser. Efter DCD artikel 13 og 14 og SGD artikel 13 har forbrugeren krav på at få en kontraktmæssig vare ved at kræve afhjælpning og omlevering. Hvis dette er umuligt eller uproportionalt, kan forbrugeren få et forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophæve kontrakten.
- Afhjælpning og omlevering skal foretages uden udgifter for forbrugeren jf. SGD artikel 14, stk. 1, ligesom det skal være uden udgifter for forbrugeren at bringe digitalt indhold og digitale tjenester i overensstemmelse med aftalen, jf. DCD artikel 3.
- DCD<sup>31</sup> angiver harmoniserede regler vedrørende forbrugers og den erhvervsdrivendes forpligtelser ved ophævelse af kontrakten på grund af mangler ved digitalt indhold og digitale tjenester.
- SGD<sup>32</sup> tillader medlemslandene at vedtage, at forbrugeren og den erhvervsdrivende kan aftale en kortere reklamationsfrist ved brugte varer. Fristen må dog ikke være mindre end et år.
- DCD angiver harmoniserede mangelsbeføjelser<sup>33</sup>, når erhvervsdrivende ikke leverer det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Direktivet angiver også harmoniserede regler, hvis den erhvervsdrivende ændrer det digitale indhold eller den digitale tjeneste<sup>34</sup>.
- DCD<sup>35</sup> giver også ret til mangelsbeføjelser ved mangelfuldt digitalt indhold eller mangelfuld digital tjeneste, selvom forbrugeren ikke betaler en pris men i stedet leverer persondata (f.eks. oprettelse af en bruger på sociale medier).
- SGD<sup>36</sup> introducerer yderligere regler vedrørende handelsmæssige garantier, som bredt kan defineres som enhver forpligtelse, som sælgeren eller en producent (garantigiveren) har

---

<sup>29</sup> D. 15.02.2022 var den opdaterede information om medlemsstaternes fulde implementering ikke endnu tilgængelige på Kommissionens hjemmeside.

<sup>30</sup> D. 15.02.2022 var den opdaterede information om medlemsstaternes fulde implementering ikke endnu tilgængelige på Kommissionens hjemmeside

<sup>31</sup> Artiklerne 16 til 18 i DCD.

<sup>32</sup> Artikel 10(6) SGD.

<sup>33</sup> Artikel 13 DCD.

<sup>34</sup> Artikel 19 DCD.

<sup>35</sup> Artikel 3(1) DCD.

<sup>36</sup> Artikel 17 SGD.

påtaget sig over for forbrugeren til at tilbagebetale prisen eller omlevere eller afhjælpe varer, som er mangelfulde eller ikke lever op til andre krav. Herudover introducerer direktivet en særlig type handelsgaranti – handelsgaranti vedr. holdbarhed. Hvis en producent tilbyder en forbruger en handelsmæssig garanti for holdbarhed, er producenten ansvarlig direkte over for forbrugeren i hele perioden for afhjælpning og omlevering efter betingelserne angivet i SGD artikel 14.

- Den handelsmæssige garanti kan blive udstedt af sælgeren eller en anden part såsom producenten. Den er retlig bindende<sup>37</sup> for udstederen, men de konkrete rettigheder vedrørende garantien bestemmes i kontrakten og kan derfor variere fra erhvervsdrivende til erhvervsdrivende og fra vare til vare. Endvidere vil informationer givet i en reklame for varen på tidspunktet også indgå i garantien.

## Opsummering – Områder harmoneret i direktiverne

- Mangler ved varer, varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester:
  - Mangelskriterier
  - Ansvar for den erhvervsdrivende
- Mangelsbeføjelser
  - Mangelbeføjelser for manglende levering af digitalt indhold/digital tjeneste
  - Mangelbeføjelser ved mangler
  - Fremgangsmåde inklusiv bevisbyrde, tidsfrister og forpligtelser for parterne
  - Ændring af digitalt indhold og digitale tjenester
- Alt andet = national ret

## 2.4. Urimelig handelspraksis

En handelspraksis er urimelig i henhold til EU-retten, når den afholder en forbruger fra at træffe en fuldt informeret transaktionsbeslutning. Urimelig handelspraksis er ulovligt i EU.

Da Direktivet om Urimelig Handelspraksis 2005/29/EC ("UCPD") er et fuldt harmoniserende direktiv, har medlemsstaterne det samme forbrugerbeskyttelsesniveau mod urimelig handelspraksis, hvilket i praksis betyder, at reglerne skal være de samme i EU. Dog tillader direktivet strengere regler på området for finansielle tjenester og fast ejendom for at beskytte forbrugernes økonomiske interesser. Ligeledes udelukker UCPD heller ikke medlemsstater fra at indføre regler til beskyttelse af forbrugernes legitime interesser i relation til uanmodede besøg fra den erhvervsdrivende i forbrugers hjem eller på udflugter organiseret af en erhvervsdrivende med det formål (eller effekt) at promovere eller sælge produkter til forbrugere.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Artikel 17(1) SGD.

<sup>38</sup> Nu stk. 5 og 6 i artikel 3 UCPD.



- Direktivet forbyder vildledende handelspraksis. Sidstnævnte består af vildledende handlinger (artikel 6) og vildledende udeladelser (artikel 7).
- Direktivet forbyder også aggressiv handelspraksis. Sådan aggressiv handelspraksis er defineret i direktivets artikel 8 og 9.
- Der er 31 sortlistede praksisser, som inkluderer både online og offline handelspraksis, som negativt kan påvirke en forbrugers frie og fuldt informerede økonomiske beslutning –bilag 1 i direktivet. De første 23 sortlistede praksisser omhandler vildledende adfærd fra den erhvervsdrivende og de sidste 8 er forbudt aggressiv adfærd. Alle 31 praksisser anses for at være urimelige i alle tilfælde, og det er ikke nødvendigt at foretage en konkret vurdering fra sag til sag.
- UCPD er blevet ændret ved moderniseringsdirektivet. Fra 28. maj, 2022 er sortlisten i bilag 1 udvidet med 4 nye forbudte praksisser, som i alle tilfælde skal vurderes at være urimelige, særligt:
  - Vise søgeresultater efter en forbrugers online søgning uden klart at informere om, hvorvidt der er tale om betalte reklamer eller betaling specifikt for at opnå en højere placering i søgeresultatet.<sup>39</sup>
  - Gensalg af billetter til forbrugere, hvis den erhvervsdrivende har anskaffet dem ved at anvende automatiserede midler til omgåelse af begrænsninger på antallet af billetter, som en person kan købe eller omgåelse af anden regulering af købet.<sup>40</sup>
  - Angive at anmeldelser af produkter er givet af forbrugere, som har prøvet eller købt produktet uden at lave rimelige og proportionale skridt til at tjekke, om det faktisk er tilfældet.<sup>41</sup>
  - Indsende eller kommissionere en anden juridisk eller fysisk person til at indsende falske anmeldelser eller anbefalinger eller misrepræsentere forbrugeranmeldelser for at promovere produkter.<sup>42</sup>

Erhvervsdrivende skal også give følgende information, som opfattes som væsentlig for forbrugerne:<sup>43</sup>

- Når produkter udbydes på en online markedsplads, skal forbrugeren oplyses om, hvorvidt tredjeparten er en erhvervsdrivende eller ej ud fra en erklæring fra tredjeparten til udbyderen af markedspladsen. Hvis manglende oplysninger om identiteten af tredjemanden resulterer i, at forbrugeren får indtryk af, at markedspladsen er den reelle sælger, kan markedspladsen blive ansvarlig for sælgers forpligtelser;
- Hvis den erhvervsdrivende tilbyder adgang til forbrugeranmeldelser af produkter, skal den erhvervsdrivende give informationer om og hvordan, de sikrer sig, at anmeldelserne kommer fra forbrugere, som faktisk har brugt eller købt produktet. Denne information skal dække

---

<sup>39</sup> Nu stk. 11a i UCPD, bilag 1.

<sup>40</sup> Nu punkt 23a i UCPD bilag 1.

<sup>41</sup> Nu punkt 23b i UCPD bilag 1.

<sup>42</sup> Nu punkt 23c i UCPD bilag 1.

<sup>43</sup> Nye artikler 7(4)(f), (4a), 7(6) UCPD.

både konkrete tiltag til at sikre autenciteten og en mere generel forklaring af håndteringen af anmeldelserne for at sikre, at de er ægte. Dette inkluderer en forklaring af, hvordan anmeldelserne er influeret af sponsorerede anmeldelser eller af kontraktuelle relationer mellem den erhvervsdrivende, som udgiver dem (særligt platforme) og udbyderne af ydelserne på platformen. Det inkluderer også information om, hvorvidt alle anmeldelser er medtaget, hvordan de er angivet, og hvordan en gennemsnitlig værdi er udregnet. Denne information skal være klar og forståelig og tilgængelig ved adgangen til forbrugeranmeldelserne såsom ved det samme interface, som anmeldelserne er publiceret på også omfattende klart identificerbare og tydeligt angivet hyperlink. Hvis erhvervsdrivende tilbyder forbrugere mulighed for at søge efter produkter udbudt af forskellige erhvervsdrivende og forbrugere gennem nøgleord eller andre indgange, skal de klart informere forbrugerne om de væsentligste parametre afgørende for søgeresultatet samt deres indbyrdes vægtning. Denne informationsforpligtelse gælder kun erhvervsdrivende, som gør det muligt for forbrugere at søge efter produkter, som udbydes af andre (tredjepart) eller af forbrugere såsom online markedspladser og sammenligningsværktøjer. Forpligtelsen angår ikke erhvervsdrivende, som kun giver mulighed til at søge mellem den erhvervsdrivendes egne produkter. Informationsforpligtelsen gælder heller ikke for online søgemaskiner<sup>44</sup>.

UCPD<sup>45</sup> forbyder også eksplicit påstande om, at en vare er identisk i to forskellige lande, hvis varen har væsentlig forskellig komposition eller karakteristisk (det såkaldte "dual quality"), medmindre det er retfærdiggjort af objektive faktorer (f.eks. brugen af lokale eller sæsonbetingede ingredienser, frivillig forpligtelse af den erhvervsdrivende til at promovere sundere mad, eller nationale regler om sammensætningen af produkterne).

Ændringerne til direktivet introducerer også nye regler for salg uden for fast forretningssted ("door-step-selling") og erhvervsmæssige ekskursioner. Med de nye regler får medlemsstaterne mulighed for at vedtage yderligere nationale foranstaltninger såsom strengere regler for fortrydelsesret for bedre forbrugerbeskyttelse i disse typer af salg (se afsnit 2.2. ovenfor).

Det opdaterede UCPD introducerer<sup>46</sup> også en eksplicit forpligtelse for medlemsstaterne til at sikre proportionale og effektive individuelle beføjelser for ofre for urimelig handelspraksis. Dette var ikke en del af det oprindelige direktiv. Afhængig af situationen skal disse beføjelser omfatte:

- ophævelse af kontrakten,
- reduktion i prisen, eller
- erstatning for tab

Medlemslandene beholder muligheden for også at tildele andre midler til ofre for urimelig handelspraksis.

---

<sup>44</sup> Som defineret i Forordning (EU) 2019/1150 af 20. juni, 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester.

<sup>45</sup> Nu artikel 6(2)(c) UCPD.

<sup>46</sup> Nu artikel 11a UCPD.

Endelig skal medlemsstater sikre, at krænkelse af de regler, som er en implementering af UCPD er sanktioneret på en effektiv, proportional og afskrækkende måde. Ifølge artikel 13 i det opdaterede UCPD skal de nationale institutioner, som har kompetence til koordineret handling angående grænseoverskridende krænkelse i flere medlemsstater have magt til at tildele bøder på op til 4% af omsætningen eller op til 2 millioner EUR, hvis det ikke er muligt at indhente oplysninger om omsætningen. Medlemsstater må gerne opretholde eller introducere højere maksimumbøder.

## 2.5. Urimelige aftalevilkår

[Direktivet om urimelige aftalevilkår \("UCTD"\)](#)<sup>47</sup> beskytter forbrugeren mod urimelige standardvilkår i kontrakter mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, som skaber en væsentlig ubalance i rettigheder og forpligtelser i forholdet mellem parterne til ulempe for forbrugeren (artikel 3).

- Bilaget til direktivet indeholder en indikativ og ikke-udtømmende liste (grå liste) af vilkår, som kan være urimelige. Aftalevilkår, som er tilbudt til forbrugere, skal altid være i et simpelt og let læseligt sprog, så de er klare, læsbare og forståelige både i relation til formen og indholdet. I tilfælde af tvivl om fortolkningen af et vilkår skal vilkåret tolkes til fordel for forbrugeren (artikel 5).
- UCTD's rimelighedsvurdering gælder kun for aftalevilkår om hovedgenstanden og for forholdet mellem pris og kvalitet, hvis disse vilkår ikke er formuleret i et klart og forståeligt sprog (artikel 4, stk. 2).
- Aftalevilkår, som er urimelige, binder ikke forbrugeren, og kan derfor ikke have nogen virkning for forbrugeren. Resten af aftalen fortsætter med at være bindende, hvis den kan opretholdes uden det urimelige vilkår (artikel 6).

UCTD tillader medlemsstaterne at vedtage eller opretholde strengere regler for at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau (artikel 8). Det kan f.eks. være en introduktion af en såkaldt sortliste (som man kan se i Frankrig) eller en udvidelse af anvendelsesområdet til at omfatte kontrakter som har været individuelt forhandlet mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

### **På nationalt niveau**

For at få et hurtigt og fuldstændigt overblik over medlemsstaternes implementering se [her](#).

I Danmark er direktivet om urimelige aftalevilkår implementeret i [aftaleloven](#) § 38a-d.

I Danmark har man valgt at udvide anvendelsesområdet for direktivet til at inkludere alle kontrakter – både individuelt forhandlede og ikke individuelt forhandlede vilkår, ligesom den danske beskyttelse også angår vilkår om hovedgenstanden og forholdet mellem pris og kvalitet. Dog er fortolkningsreglen i § 38b, som anfører, at uklare aftalevilkår skal tolkes til fordel for forbrugeren, kun gældende for ikke individuelt forhandlede vilkår.

<sup>47</sup> Rådets direktiv 93/13/EEC af 5. april, 1993 om urimelige aftalevilkår i forbrugerftaler.

Der er ikke indført yderligere beskyttelse eller udarbejdet yderligere formodningslister eller sortlister.

UCTD er også ændret med moderniseringsdirektivet.

Ligesom handelspraksisdirektivet giver det opdaterede UCTD også medlemsstaterne magten til at anvende effektive, proportionale og afskrækkende sanktioner. Medlemsstaterne må gerne begrænse disse sanktioner til kontraktvilkår, som er eksplicit defineret som urimelige i alle tilfælde i national ret eller hvor den erhvervsdrivende fortsætter med at anvende en vilkår, som er blevet vurderet som urimeligt ved domstolene eller ved kompetent administrativ myndighed (artikel 8b, stk. 2). Når der foregår samarbejde mellem medlemsstaterne i rammen af en koordineret aktion<sup>48</sup> vedrørende grænseoverskridende krænkelse i flere medlemsstater, har de nationale myndigheder magt til at pålægge bøder op til 4% af den erhvervsdrivendes omsætning (artikel 8b, stk. 4) eller op til 2 millioner EUR, hvis omsætningen er ukendt (artikel 8b, stk. 5). Medlemsstaterne kan frit opretholde eller vedtage højere maksimumbøder.

### 3. PRIMÆRE UDFORDRINGER VED DEN GENERELLE FORBRUGERPOLITIK

#### 3.1. Præ-kontraktuel information

Præ-kontraktuel information er en af de mest anerkendte forbrugerrettigheder. Dog belyser adskillige undersøgelser, studier og afgørelser fra nationale domstole og EU-domstole, at erhvervsdrivende ikke respekterer deres forpligtelser til at give disse præ-kontraktuelle informationer til forbrugerne.<sup>49</sup>

#### 3.2. Fortrydelsesretten

Fortrydelsesretten tillader forbrugeren at teste og undersøge produkter og tjenester købt på distancen. Forbrugere kan fortryde en kontrakt indgået online inden for 14 dage fra leveringstidspunktet (for varer) eller på tidspunktet for leveringen (for tjenester). Det er for EU borgeren den mest velkendte forbrugerrettighed i EU<sup>50</sup> og 95 % af EU's handlende vurderer, at det er en vigtig rettighed.<sup>51</sup>

Fortrydelsesretten blev introduceret i forbrugerrettighedsdirektivet<sup>52</sup> for at afbalancere situationen, hvor forbrugere køber online, da forbrugeren ikke har mulighed for at undersøge produktet, som man kan i en fysisk butik.

Selvom denne rettighed er velkendt og ligetil, møder den mange forhindringer i praksis, såsom:

---

48 Under Forordning (EU) 2017/2394 af 12. december, 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004.

49 Et [storskala tjek](#) fra 2015 koordineret af kommissionen ("SWEEP") blev der kastet lys over, at ud af 743 tjekkede hjemmesider, blev der fundet irregulariteter i 436 (63%) af dem. [[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)]

50 [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)

51 Undersøgelse af anvendelsen af forbrugerrettighedsdirektivet (2017), s. 160.

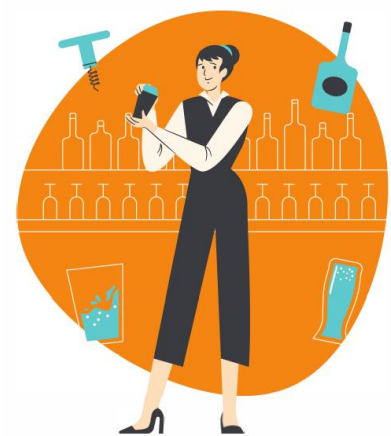
52 Artikel 9 i forbrugerrettighedsdirektivet.

- Nogle erhvervsdrivende nægter at efterkomme direktivet.
- Nogle erhvervsdrivende nægter at tilbagebetale pengene til forbrugeren, når forbrugeren udøver sin ret.
- Forbrugere modtager sommetider kun delvis refundering – nogle erhvervsdrivende påstår uden at fremlægge bevis (såsom et foto), at forbrugeren har håndteret produktet ud over, hvad der kræves til at fastslå varens kvalitet og egenskaber.
- Nogle erhvervsdrivende påstår urigtigt, at de ikke har modtaget produktet retur fra forbrugeren.
- Nogle erhvervsdrivende nægter at refundere betalingen gennem den samme kanal, som blev brugt af forbrugeren, men tilbyder i stedet tilgodebeviser.

### 3.3. Forbrugerrettigheder og garantier

Hvis en forbruger køber varer eller digitalt indhold eller digitale tjenester fra en europæisk erhvervsdrivende eller en erhvervsdrivende, som retter sine aktiviteter mod det europæiske marked, har de ret til retlig garanti (se afsnit 2.3 ovenfor).

Den retlige garanti skal være adskilt fra den såkaldte handelsgaranti. Sidstnævnte er en yderligere kontraktuel garanti tilbudt af den erhvervsdrivende eller en producent, som er bindende i dets indhold. Disse to typer af garantier medfører et antal konflikter for den europæiske forbruger:



- Der er en del forvirring for forbrugerne mellem den retlige garanti vedrørende mangler og handelsgarantien. Ofte i praksis informerer den erhvervsdrivende ikke om den retlige garanti, selvom de skal. De refererer kun til handelsgarantien (såsom Apple).
- Nogle erhvervsdrivende nægter at efterleve de retlige garantier, hvilket resulterer i, at forbrugerne ofte tvinger forbrugerne til at købe dyr ekspertise til at hjælpe dem med at håndhæve deres rettigheder.
- Nogle erhvervsdrivende opkræver betaling for afhjælpning omfattet af den retlige garanti, hvilket er forbudt i henhold til EU-retten.
- Nogle erhvervsdrivende får forbrugeren til at lægge ud for returneringsomkostningerne uden at refundere beløbet efterfølgende.
- Hvis en mangel viser sig inden for det første år, er der en formodning for, at manglen var til stede på leveringstidspunktet i henhold til SGD and DCD. Erhvervsdrivende skal efterleve den retlige garanti, som løber i 2 år, medmindre den erhvervsdrivende kan bevise, at forbrugeren er skyld i manglen. Efter det første år er det forbrugeren, der skal bevise, at manglen var til stede på leveringstidspunktet. Ved ophævelse af kontrakten ved

anvendelse af den retlige garanti refunderer den erhvervsdrivende ofte først pengene til forbrugeren efter lang tid (eller nogle gange slet ikke).

- I princippet gælder den 2 års garanti for alle varer hvad-enten de er nye eller brugte. Flere medlemsstater har udnyttet retten til at give parterne lov til at aftale en nedsættelse af perioden til et år. Tjek dit lands implementering af SGD og DCD.

### 3.4. Urimelig handelspraksis

En handelspraksis er urimelig, når den strider mod erhvervmæssig diligenspligt og væsentlig forvrider eller er egnet til at forvride den økonomiske adfærd hos en rimelig velinformeret, rimelig observant og opmærksom forbruger.

Direktivet om urimelig handelspraksis<sup>53</sup> er fuldt harmoniseret<sup>54</sup> og gælder på tværs af sektorer. Det er et godt redskab at kende og anvende. Dog er implementeringen langt fra ensartet. F.eks.:

- Forbrugere møder urimelig handelspraksis mange steder og mere og mere på det digitale område (sociale netværk, online platforms osv.).
- Vildledende bæredygtighedspåstande. Dette er mere og mere relevant nu med European Green Deal. Nogle nye urimelige handelspraksisser er blevet tilføjet til bilaget ved vedtagelsen af moderniseringsdirektivet såsom skjult reklame og falske forbrugeranmeldelser.

### 3.5. Urimelige aftalevilkår

Direktivet om urimelige aftalevilkår (93/13/EEC) beskytter forbrugere mod urimelige standardvilkår udarbejdet af den erhvervsdrivende. Direktivet gælder alle kontrakter vedrørende køb af varer og tjenesteydelser, hvad-enten de er online eller offline. Direktivet finder dog ikke anvendelse på vilkår, som afspejler lovregler eller internationale konventioner, som EU eller EU's medlemslande har tiltrådt såsom på transportområdet.

Det følgende er en ikke-udtømmende liste over gentagende urimelige vilkår fundet i forbrugerkontrakter:

- Forbrugere møder aftalevilkår, som uretmæssigt ekskluderer eller begrænser forbrugerens ret til refusion, hvis den erhvervsdrivende ikke lever op til sin del af aftalen.
- Nogle erhvervsdrivende anvender vilkår i deres aftaler, som tillader dem ensidigt at ophæve kontrakten uden at give forbrugeren den samme ret.
- Nogle erhvervsdrivende giver sig selv retten til ensidigt at ændre kontrakter uden gyldig grund og uden at give besked til forbrugeren.

---

<sup>53</sup> [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF](#) af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis).

<sup>54</sup> Undtagen de elementer, som er nævnt i punkt 2.4.

- Nogle erhvervsdrivende indsætter vilkår i deres kontrakter, som begrænser forbrugernes muligheder for at håndhæve deres rettigheder.

## 4. REGULERING PÅ EU OG NATIONALT NIVEAU

### 4.1. Direktivet om urimelige aftalevilkår (“UCTD”)

- [Kommissionens direktiv 93/13/EEC](#) af 5. april 1993 om urimelige aftalevilkår i forbrugeraftaler.
- [Vejledning om forståelsen og anvendelsen af Rådets direktiv 93/13/EEC](#) om urimelige vilkår i forbrugeraftaler.
- [Direktiv \(EU\) 2019/2161](#) af Europa-Parlamentet og Rådet fra 27. november, 2019 om ændring af Rådets Direktiv 93/13/EEC og direktiverne 98/6/EC, 2005/29/EC og 2011/83/EU af Europa-Parlamentet og Rådet om bedre håndhævelse og modernisering af Unionens forbrugerbeskyttelsesregler.

#### På nationalt niveau:

- *I Danmark er direktivet om urimelige aftalevilkår implementeret i [aftaleloven](#).*
- *Ifølge artikel 8a i Direktivet om urimelige aftalevilkår kan medlemsstater vedtage yderligere regulering, som går ud over direktivets forpligtelser. Linket angiver en [tabel](#) over den information, som medlemsstaterne har givet (31/05/2019). Danmark har ikke foretaget yderligere beskyttelse ud over den førnævnte udvidelse af anvendelsesområdet, se sektion 2.5.*

#### Supplerende dokumentation:

- Praktisk information om Direktivet om urimelige aftalevilkår er tilgængelig [her](#).

### 4.2 Direktivet om urimelig handelspraksis (“UCPD”)

- [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF](#) af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis).
- [Fortolkningsvejledning](#) af direktivet om urimelig handelspraksis.
- [Konsolideret tekst](#) af det reviderede Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004.

- [Direktiv \(EU\) 2019/2161](#): Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse.

#### På nationalt niveau

- *I Danmark er direktivet om urimelig handelspraksis implementeret i [markedsføringsloven](#).*
- *Forbrugerombudsmanden har udstedt en række vejledninger/retningslinjer/gode råd på forskellige områder herunder influencerens markedsføring og markedsføring overfor børn og unge. Se vejledninger m.m. [her](#).*

#### Supplerende dokumentation:

- Mere information om UCPD [her](#).

### 4.3 Forbrugerrettighedsdirektivet (“CRD”)

- 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.
- [EU vejledning](#) om forbrugerrettighedsdirektivet
- [Konsolideret tekst](#) af det reviderede 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
- [Direktiv \(EU\) 2019/2161](#) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse.

#### På nationalt niveau:

- *I Danmark er forbrugerrettighedsdirektivet implementeret i [forbrugeraftaleloven](#).*
- *Der er ikke udstedt retningslinjer vedrørende forståelsen af direktivet i Danmark.*

#### Supplerende dokumentation:



- Mere information om forbrugerrettighedsdirektivet [her](#).
- Fact sheets om væsentlige fakta om forbrugerrettighedsdirektivet [her \(på engelsk\)](#).

#### 4.4. Forbrugersalgsdirektivet og direktivet om digitalt indhold og digitale tjenester

- Europa-Parlamentets og Rådets [direktiv \(EU\) 2019/771](#) af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF.
- Europa-Parlamentets og Rådets [direktiv \(EU\) 2019/770](#) af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester.

##### På nationalt niveau:

- *En liste over medlemslandenes implementering på nationalt niveau bliver tilgængeligt på Kommissionens hjemmeside<sup>55</sup>.*
- *Både direktivet om digitalt indhold og digitale tjenester (EU 2019/770 og forbrugerkøbsdirektivet (EU) 2019/771 er implementeret i [købeloven](#).*
- *I Danmark har man ikke valgt at gøre brug af de få muligheder, som maksimumharmoniseringsdirektiverne giver undtagen muligheden for at udelade levende dyr. I Danmark har man således valgt at undtage levende heste fra anvendelsesområdet. En enkelt yderligere tilføjelse er, at der ved løbende levering gives en ekstra 2 måneders periode at gøre mangelsbeføjelser gældende. En forbruger kan således gøre mangelsbeføjelser gældende 2 måneder efter udløb af den løbende aftale.*

##### Supplerende dokumentation:

- "Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway "Are they Worth the Money?" – [Rapport fra ECC-netværket \(opdateret april 2019\)](#).
- [Garantier og returnering – Praktisk information \(opdateres snart\)](#).

#### 4.5. Retlige referencer vedrørende det nye Direktiv (EU) 2019/2161 om bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse "Moderniseringsdirektiv"

<sup>55</sup> D. 15.02.2022 var den opdaterede information om medlemsstaternes fulde implementering ikke tilgængelig endnu på Kommissionens hjemmeside.

*Direktiv (EU) 2019/2161 om bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, det såkaldt "Moderniseringsdirektiv":*

Europa-Parlamentets og Rådets [direktiv \(EU\) 2019/2161](#) af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse

## 5. RELEVANT RETSPRAKSIS

### 5.1. Urimelig handelspraksis database

[Bilag 1 i vejledning til fortolkning og anvendelse af UCTD](#) angiver en liste over relevant retspraksis angående handelspraksisdirektivet.

### 5.2. Urimelige aftalevilkår database

[Bilag 1 i vejledning til fortolkning og anvendelse af UCTD](#) angiver en liste over relevant retspraksis angående urimelige aftalevilkår.

### 5.3. Forbrugerrettighedsdirektivet database

[Bilag 1 i vejledning til fortolkning og anvendelse af CRD](#) angiver en liste over relevant retspraksis.

### 5.4. Dokumenter vedrørende EU-Domstolens forbrugerretssager

I 2018 udgav EU-Domstolen en [brochure](#) på engelsk, hvor de gengiver de væsentligste domme på forbrugerretsområdet (UCTD, UCPD etc.).

### 5.5. Forbrugerrettsdatabase

Den Europæiske Kommission vedligeholder en database med opsummering af de mest relevante sager for hver medlemsstat for hvert direktiv: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

## 6. HVAD KAN FORBRUGERE GØRE, NÅR DE OPLEVER PROBLEMER?

### 6.1. Nationale forbrugerorganisationer

Forbrugersammenslutninger spiller en ekstremt vigtig rolle, når der opstår tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Ved at trykke [her](#) kan du finde en liste over nationale organisationer.

### 6.2. Europæiske forbrugercentre (ECC-NET)

ECC-NET er et netværk af forbrugercentre. De er kompetente til at håndtere grænseoverskridende sager mellem en forbruger og en erhvervsdrivende. Der er ét forbrugercenter (ECC) for hver medlemsstat samt Norge og Island. Listen over alle ECC'er er tilgængelig [her](#).



### 6.3. Småkravsprocedure ved domstolene og Den europæiske småkravsprocedure ("ESCP")

I mange lande kan forbrugere bruge en småkravsprocedure, når de har tvister med en erhvervsdrivende. Disse procedurer er ofte billigere og hurtigere end normal civilretlig procedure. Men for at anvende småkravsproceduren er der normalt en øvre grænse for værdien af kravet.

#### Nationalt niveau

*På grund af retsforbeholdet er Danmark ikke omfattet af denne småkravsprocedure. Se i stedet retsplejelovens regler om behandling af sager om mindre krav i [kapitel 39](#).*

Hvis den erhvervsdrivende er fra et andet land, kan forbrugeren anvende Den Europæiske småkravsprocedure. Den Europæiske småkravsprocedure er en simplificeret retlig procedure baseret på standardiseret formular tilgængelig i alle [EU's sprog](#). Formålet er at simplificere og hurtiggøre grænseoverskridende krav på op til 5000 EUR. Proceduren er tilgængelig i alle medlemslande undtagen Danmark.

#### • Retlige referencer:

- Europa Parlamentets og Rådets [forordning \(EC\) 61/2007](#) af 11. juli 2007 om indførelse af en europæisk småkravsprocedure.
- Europa Parlamentets og Rådets [forordning \(EU\) No 1215/2012](#) af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (omarbejdning) – den såkaldte "Bruxelles I".

- **Hvordan finder man det kompetente organ og udgiften til proceduren?**
  - Redskab til at finde det relevante organ er tilgængelig [her](#).
  - Redskab til at finde udgifterne til proceduren er tilgængelig [her](#).
- **Supplerende dokumentation** på ESCP (Praksisguide for anvendelsen af ESCP, Infographic for forbrugere, folder vedrørende juridiske professioner osv.) tilgængelig [her](#).

## 6.4. Offentlige myndigheder

I nogle tilfælde kan forbrugere klage til nationale myndigheder såsom markedsmyndigheder eller lovgivere inden for specifikke sektorer. Myndighederne beskæftiger sig ikke med tvister såsom, om forbrugeren har ret til kompensation eller andet, men de kan udstede bøder til de erhvervsdrivende f.eks. for at udøve urimelig handelspraksis.

I de tilfælde, hvor krænkelser/lovbrud rækker ud i mange EU lande, kan myndighederne i de lande samarbejde og hjælpe hinanden og undersøge sagen gennem det specielle netværk kaldet Consumer Protection Cooperation network (CPC-netværk).

### **Retlig reference:**

Europa Parlamentets og Rådets [forordning \(EU\) 2017/2394](#) af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004

## 6.5. Alternative tvistløsning (ADR) og online tvistløsningsplatform (ODR)

Alternativ tvistløsning kan være en effektiv måde for individuelle forbrugere til at løse deres tvister med den erhvervsdrivende og dermed få genoprettelse. Der findes ADR organer i alle EU landene, og de er skabt særligt til at give forbrugeren en nem og prisvenlig måde at løse deres tvister på, så det bliver nemmere og billigere for forbrugere at få fikset deres problemer.

### *Alternative tvistløsningsorganer (ADR)*

**Definition: Alternativ tvistløsning (ADR)** er en udenretlig proces til at løse tvister mellem en forbruger og en erhvervsdrivende – med assistance fra en ADR.

### **Retlig reference:**

Europa Parlamentet og Rådets [direktiv 2013/11/EU](#) af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF. Du finder den nuværende liste af tilgængelige ADR organer [her](#) (klassificeret efter land og sektor).

### *Online tvistløsningsplatform (ODR)*

*Definition:* Den online tvistløsningsplatform (ODR platform) er en EU officiel hjemmeside, som administreres af Kommissionen. Dens formål er at hjælpe forbrugere og erhvervsdrivende med at finde en udenretlig løsning på deres tvist angående online køb/salg. ODR platformen er designet til at facilitere kommunikationen mellem forbruger, erhvervsdrivende og ADR organet, hvis både forbruger og erhvervsdrivende går med til det.

**Retlig reference:**

Europa Parlamentets og Rådets [forordning \(EU\) No 524/2013](#) af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet). Den fulde liste af ODR kontaktpunkter er tilgængelig [her](#). Deres rolle er at rådgive forbrugere, erhvervsdrivende og ADR organer om ODR platformen og dens funktion og desuden om de andre kompensationsmuligheder, hvis tvisten ikke blev løst på platformen.

**Nationalt niveau**

Danmarks ODR kontaktpunkt er [Forbruger Europa](#).

## 6.6. Kollektive søgsmål

Hvis den samme eller lignende ulovlige praksis omfatter flere forbrugere, kan kollektive retlige skridt være en effektiv løsning til at håndhæve forbrugernes rettigheder.

*Definition:* "Påbudsaktionen" betyder en retlig handling, som pålægges af en kvalificeret myndighed for at stoppe eller forhindre en erhvervsdrivendes krænkelse, som skader eller muligvis kan skade den kollektive forbrugerinteresse. De kvalificerede myndigheder er udpegede af EU landene. Nogle af dem kan under visse betingelser iværksætte påbud/forbud i andre medlemsstater end deres egen. Listen med kvalificerede myndigheder findes [her](#).

**Retlig reference:**

Europa Parlamentet og Rådets [direktiv 2009/22/EC](#) af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (kodificeret udgave). Direktivet er dog erstattet af direktiv (EU) 2020/1828, se venligst nedenfor.

*Definition:* 'Repræsentationshandlingen' betyder en handling for at beskytte forbrugernes kollektive interesser, som er anført af en kvalificeret myndighed som repræsentant for forbrugerne for at anvende forhindrende midler, kompensation eller begge dele. Den kvalificerede myndighed er enhver myndighed, organisation eller offentligt organ, som er blevet udpeget af medlemsstaten til at repræsentere forbrugerne i sådanne handlinger. Kompensation gennem repræsentative handlinger kræver, at den erhvervsdrivende i henhold til EU og/eller national ret har krænket forbrugernes rettigheder, så de har ret til kompensation såsom erstatning, afhjælpning, omlevering, forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af kontrakten eller tilbagebetaling af prisen, som er betalt. **Repræsentationshandlingen skal være mulig i alle EU lande begyndende fra 25. juni, 2023.**

### **Retlig reference:**

Europa Parlamentets og Rådets [direktiv \(EU\) 2020/1828](#) af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF

## **6.7. Ordinær domstolsprocedure**

Forbrugere kan altid benytte national domstolsprocedure, da adgang til håndhævelse er en fundamental rettighed. Dog er det i praksis et meget lille antal forbruger, som går til domstolen, da domstolene som regel er længere om sagerne og dyrere.

## **7. ANDRE INTERESSANE VÆRKTØJER: EU RETSPRAKSIS DATABASER**

Nedenfor finder du forskellige værktøjer, som kan hjælpe dig til hurtigt at finde relevante afgørelser.

- **Databasen for EU Domstolen (Curia)** tilgængelig på alle EU sprog - [her](#).
- **Eur-Lex databasen:** EU's retlige database: EU retspraksis i alle EU's officielle sprog inklusiv afgørelser fra perioden før 17/06/1997 - [her](#).
- **JURIFAST database:** Databasen er administreret af "the Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions of the European Union (ACA Europe)" og indeholder afgørelser fra EU-Domstolen og de relevante præjudicielle spørgsmål fra medlemsstaternes domstole. (Denne database findes på Engelsk og Fransk) – tilgængelig [her](#).
- **JURE case-law database:** Denne database er skabt af Kommissionen og indeholder afgørelser vedrørende handelsrelaterede spørgsmål og anerkendelse og håndhævelse af en afgørelse, fra andre jurisdiktioner. Dette omfatter praksis om relevante internationale konventioner (såsom 1958 Bruxelles Konventionen, 1988 Lugano Konventionen og EU og medlemsstaters afgørelser) – tilgængelig [her](#).



Dette dokument er udarbejdet under en servicekontrakt med Kommissionen. Indholdet repræsenterer udelukkende forfatterens holdning og er udelukkende forfatterens ansvar. Kommissionen accepterer intet ansvar for anvendelsen af informationen i dokumentet.