

Internethandel mv

Den 13. juni 2014 træder en ny forbrugerftalelov i kraft. Loven indeholder nye regler for køb via internettet, telefon eller postordre, hvor der handles for mere end 350 kroner.

Reglerne gælder altså *ikke* for køb i fysiske butikker.

Virksomhederne pålægges øget oplysningspligt, herunder om forbrugerens fortrydelsesret.

Oplysning om sælger:

Inden du køber noget, skal virksomheden oplyse telefonnummer, e-mailadresse og adresse på det faste forretningssted, selv om aftalen fx indgås online eller via telefon. Det skal være helt krystalklart for dig som kunde, hvem du handler med, og hvor virksomheden er beliggende. Du skal have oplysning om virksomheden og handelsbetingelserne ved en "standardfortrydelsesformular" inden aftalens indgåelse og du skal have formularen tilsendt efter, at aftale er indgået.

Virksomheden skal derudover oplyse om varens og/eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, og det skal tydeligt fremgå, hvad den samlede pris er for varen, også hvis du tegner et abonnement.

Fortrydelsesfrist:

Fortrydelsesfristen er fortsat 14 dage, *hvis* virksomheden oplyser korrekt om fortrydelsesretten. Giver virksomheden ikke korrekt oplysning om fortrydelsesret, kan fristen for fortrydelse forlænges i helt op til 1 år. Starttidspunktet for fortrydelsesfristen på de 14 dage (hvis oplysningspligten er overholdt) løber fra det tidspunkt, hvor kunden har modtaget varen og ikke fra aftalens indgåelse.

Varer retur:

Efter gældende lov kan en kunde kun fortryde sit køb, hvis varen bliver tilbageleveret i væsentlig samme stand og mængde. Som udgangspunkt må du pakke varen ud og prøve den, men tages varen i brug, kan købet ikke fortrydes. Det ændres nu, hvor forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, selv om varen er taget i brug - og en virksomhed kan altså have pligt til at tage en brugt vare retur. Forbrugeren hæfter dog for værdiforringelse, der skyldes anden håndtering af varen, end hvad der var nødvendigt for at teste den på normal vis.

Det betyder, at du gerne må teste dit nye fjernsyn, dog uden at anvende det i længere tid inden fortrydelse. Hvis der er sket noget med varen, er det som udgangspunkt virksomheden, der skal bevise, at der er sket en værdiforringelse, som forbrugeren skal betale for. Forbrugeren hæfter dog ikke for eventuel forringelse af varens værdi, hvis virksomheden ikke har oplyst om fortrydelsesretten.

"Glemmer" virksomheden at oplyse kunden om, at kunden selv skal betale udgifterne ved eventuel returnering af varen, er konsekvensen, at virksomheden selv skal betale udgifterne til returforsendelsen.

Når du som kunde benytter dig af fortrydelsesretten, kan du efter de nye regler vente med at returnere varen indtil senest 14 dage efter den dato, hvor du har meddelt virksomheden, at du har fortrudt købet. Det er modsat i dag, hvor varen skal være sendt tilbage inden for selve fortrydelsesfristen.

Opsigelsesvarsel

Det almindelige opsigelsesvarsel i forbrugeraftaler må efter de nye regler ikke være længere end en måned plus løbende måned. Dette har betydning for blandt andet mobilabonnementer og abonnementsaftaler med motionscentre.

Bestemmelserne om oplysningspligt suppleres fortsat af reglerne i anden lovgivning, herunder købeloven og e-handelsloven.

De fleste virksomheder skal nu tilpasse sig den nye lov, herunder have tjekket deres hjemmesider og tilrettet salgs- og leveringsbetingelser, så de nye krav overholdes. Hvis ikke virksomhederne overholder reglerne, risikerer de bødestraf allerede efter den første overtrædelse. Hidtil er der kun givet bøder ved grove eller gentagne overtrædelser.