

Vejledning til FDIH Værktøj til Handelsbetingelser

Generelle krav til handelsbetingelser

Handelsbetingelserne skal indeholde oplysning om kundens (forbrugerens) og den erhvervsdrivendes rettigheder og forpligtelser.

- Undgå overflødige oplysninger som fx oplysninger om, hvordan man handler på siden.
- Forsøg ikke at gengive lovens regler, medmindre du har pligt til det. De gælder alligevel.
- Handelsbetingelserne bør ikke indeholde oplysninger om behandling af personoplysninger.
- Handelsbetingelserne skal være lettilgængelige og overskuelige for forbrugeren.
- Handelsbetingelserne skal accepteres af kunden, inden kunden afslutter købet.
- Du bør have links i footeren til betingelserne og betingelsernes afsnit om fortrydelsesret, levering mv.

GODE RÅD TIL UDFYLDELSE AF SPØRGESKEMA, ANDRE VIGTIGE RÅD OG TILFØJELSE AF VILKÅR

Digitalt indhold

- Hvis du sælger **digitalt indhold** som fx e-bøger, computerspil, musik og film, som ikke leveres på et fysisk medie, kan du bestemme, at fortrydelsesretten ophører, når leveringen påbegyndes.
- **Du kan kun bestemme, at der ikke er fortrydelsesret for digitalt indhold, hvis** leveringen er påbegyndt med forbrugerens udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. **Det kræver, at du indhenter forbrugerens samtykke i tjek-ud (tjeboks).** Det er ikke tilstrækkeligt, at det står i handelsbetingelserne.
- Når du sælger digitalt indhold, skal du der, hvor du udbyder indholdet på din side, oplyse om det digitale indholds evne til at fungere sammen med hardware og software.
- **Når du bekræfter aftalen på et varigt medium,** skal du også udlevere en ”kopi” af kundens udtrykkelige samtykke til og anerkendelse af, at denne mister fortrydelsesretten, når leveringen påbegyndes.

Angiver du, at du sælger digitalt indhold, vil det fremgå af betingelsernes overskrift og der vil komme et afsnit i betingelserne om, at der ikke er fortrydelsesret.

BETALING

- Du skal oplyse, hvilke betalingsmidler kunden kan betale med.
- Du skal oplyse, hvornår du trækker betalingen. Her er **udgangspunktet, at du først må trække betalingen, når varen afsendes.**

- Du kan dog trække betalingen tidligere, når du sælger **specialfremstillede varer**: Det er varer, der er fremstillet efter kundens *individuelle* mål eller ønsker: Fx stof klippet efter kundens mål eller visitkort. Det kan også være træ, glas eller andre materialer, der er skåret/klippet/fremstillet efter kundens individuelle mål.
- **Følgende er ikke specialfremstillede varer**: Tilbyder du kunden nogle valgmuligheder ved fx salg af en sofa (farver, stof typer og øvrige materialer), er der derimod ikke tale om en specialfremstillet vare, men en vare, der er fremstillet ud fra nogle standardvalg, som du har tilbudt. I så fald må du først trække betalingen, når varen sendes.
- Du skal også oplyse, hvornår du trækker betalingen, hvis kunden har bestilt flere varer, og en eller flere af dem bliver leveret senere.
- Har du andre betalingsvilkår, skal de tilføjes. Tilbyder du betaling med **Klarna**, **Viabill** eller lignende skal du tilføje en kort beskrivelse af betingelserne for brug af disse betalingsformer.

Betingelserne sikrer, at du giver oplysninger om, hvilke betalingsmidler kunden kan betale med, og hvornår betalingen trækkes.

LEVERING

- Du skal oplyse dine vilkår vedr. levering.
- Hvilke lande leverer du til? Det har betydning for dine forpligtelser efter reglerne om geoblokering, der siger, at alle skal kunne købe i din webshop. Husk at du kun skal levere varen til de lande, du tilbyder levering til.
- Tilbyder du fri levering, eller tilbyder du fri levering ved køb for over et bestemt beløb, anføres det her.
- Du skal oplyse, hvornår du *forpligter dig* til at levere varen. Det er ikke nok at skrive, hvornår du *forventer* at levere varen. Oplysningen kan stå i handelsbetingelserne og/eller i forbindelse med de enkelte varer.

Betingelserne sikrer, at du giver de mest almindelige vilkår for levering. Er der andre vilkår for levering, kan du skrive dem til bagefter.

FORTRYDELSESRET

- Det er vigtigt, at du oplyser korrekt om fortrydelsesretten. Ellers risikerer du, at du ikke kan foretage fradrag for værdiforringelse, hvis kunden har brugt varen. Hvis kunden ikke får de korrekte oplysninger om fortrydelsesretten på et varigt medium (fx en mail) efter købet, har kunden fortrydelsesret i op til 1 år og 14 dage.
- Du bør derfor ikke ændre i teksten om fortrydelsesret, bortset fra de steder vi giver dig mulighed for det.
- Du kan dog vælge at give kunden en længere fortrydelsesret – fx 30 dage. I så fald gælder de samme vilkår for fortrydelsen, som hvis der er 14 dages fortrydelsesret. Dvs. at kunden har 14 dage til at sende varen retur efter at have givet besked om fortrydelsen, kunden må normalt pakke varen ud og prøve den osv.

- Kald ikke fortrydelsesretten for en returret.

Den tekst, der genereres til dine handelsbetingelser, vil følge den tekst, der anbefales i forbruger-aftalelovens bilag 1.

Undtagelser til fortrydelsesretten

- Nogle (få) varer kan lovligt undtages fra fortrydelsesretten. Det er fx ”varer, der er fremstillet efter forbrugerens individuelle specifikationer” – såkaldte specialfremstillede varer. (Se forklaringen ovenfor under ”Betaling”).
- For nogle få andre varer kan fortrydelsesretten bortfalde, hvis fx plomberingen/forseglingen brydes.
- Hvis du ikke oplyser, at nogle af dine varer er undtaget fra retten til at fortryde, er der fortrydelsesret på alle varer.

Du bliver guidet igennem nogle spørgsmål, der skal afdække, om du sælger varer, der er undtaget fra fortrydelsesretten. Her får du også en forklaring på, hvad undtagelserne omfatter. Kun de undtagelser, der er relevante for dit salg, vil blive medtaget i dine betingelser.

Sådan fortryder du

- **Du SKAL oplyse dine kunder om standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3** før købet. Dvs. at du skal have den i dine handelsbetingelser, eller du kan stille dem til rådighed for dine kunder via et link eller på dit website, så kunden kan printe, udfylde og sende standardfortrydelsesformularen til dig ved en evt. fortrydelse.
- **OBS:** Når kunden har købt varen, og du skal bekræfte aftalen på et varigt medium, så er det ikke længere nok med et link til formularen. Så skal du sende standardfortrydelsesformularen til din kunde på et varigt medium – fx som en fil.
- **Du må også gerne have din egen fortrydelsesformular**, men den kan ikke erstatte lovens standardfortrydelsesformular.
- **Konsekvensen af ikke at følge reglen:** Har du ikke som minimum et link til standardfortrydelsesformularen, og sender du ikke standardfortrydelsesformularen til din kunde på et varigt medium efter købet, kan du ikke foretage fradrag for værdiforringelse, hvis kunden har brugt varen, og kunden vil have fortrydelsesret i op til 1 år og 14 dage.
- Se formularen her <https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=160666#Bil3>

Standardfortrydelsesformularen vil blive optrykt sidst i dine handelsbetingelser. Du får også mulighed for at henvise til din egen fortrydelsesformular. Ønsker du ikke standardfortrydelsesformularen sidst i betingelserne, skal du slette dem og indsætte et link til formularen i retsinformation eller til standardfortrydelsesformularen, hvis den ligger på din egen side. Det skal du selv indsætte, når du har genereret betingelserne.

Returnering af varen og returomkostninger

- Hvis kunden selv skal betale for at sende varen tilbage, er det vigtigt, at du oplyser det. Ellers kan du selv komme til at hænge på den udgift.
- Kan varen ikke returneres med almindelig post (Post Nord), skal du oplyse, hvad det (maksimalt) vil koste at returnere varen. Sælger du flere forskellige varer, kan du enten oplyse det maksimale beløb for at returnere dine varer, eller det maksimale beløb for hver varekategori.
- Tilbyder du fri retur, har du mulighed for at indføje det i forbindelse med besvarelse af spørgsmålene.
- Tilbyder du kunden at **købe en pakkelabel**, må du selv tilføje det til betingelserne.

Når du besvarer spørgsmålene, skal du oplyse, om kunden selv skal betale for returnering, og hvad det vil koste, hvis varen ikke kan sendes med almindelig post. De endelige betingelser følger tekstforslaget i forbrugerftalelovens bilag 1.

Varens stand ved returnering og emballage

- Kunden har normalt mulighed for at prøve en vare på samme måde, som man kan i en fysisk butik. Hvis en vare normalt er udstillet i en fysisk forretning, må kunden ved netsalg normalt også bryde emballagen, for at se/undersøge varen.
- Har kunden brugt varen mere end det, der rimeligvis kræves for at undersøge varen, eller er den ødelagt, kan du foretage fradrag for værdiforringelsen. Du kan derimod ikke nægte kunden at fortryde.
- Handelsbetingelsernes tekst om kundens hæftelse for en evt. værdiforringelse bør ikke ændres, da en forkert oplysning eller manglende oplysning kan betyde, at du ikke har mulighed for at foretage fradrag for værdiforringelse.
- **Emballage:** Du kan godt kræve, at varen returneres i originalemballagen, hvis emballagen har en værdi ved gensalg af varen. Det kan fx være en skumkasse til en pc, men ikke en almindelig plasticpose til tøj. Du kan normalt ikke bestemme, at forbrugeren ikke må åbne emballagen og undersøge varen. I øvrigt bortfalder fortrydelsesretten ikke, når emballagen er ødelagt eller smidt væk. I den situation kan du foretage fradrag for den værdiforringelse, det medfører.
- **Kunden bærer risikoen** for varens hændelige beskadigelse eller forringelse fra han/hun modtager varen, til du får den tilbage. Det gælder kun ved fortrydelse, og ikke (altid) når der er mangler (fejl) ved en vare. Så bland ikke de to regelsæt sammen.
- **Tilføj evt. hvordan kunden må prøve og undersøge varen.** Det kan afhænge af de varer, du

Du skal ikke besvare nogle spørgsmål vedr. dette. Teksten bliver automatisk sat ind i betingelserne.

sælger.

Returret

- Det er frivilligt, om du vil give en returret.

- Returretten kan du kun bruge i tilfælde, hvor du i en periode, der er længere end den lovpligtige fortrydelsesret, giver returret. Det kan være en returret, der fx løber i 3, 6 eller 12 måneder. Her kan du selv bestemme vilkårene for at bruge returretten – fx at varen er ubrugt, at emballagen ikke er brudt osv. Det er dog vigtigt, at det fremgår klart, at forbrugeren også har fortrydelsesret, og at den ikke påvirkes af returretten.
- Kald aldrig fortrydelsesretten for en returret.

Kun hvis du svarer ja til, at du yder returret ved siden af fortrydelsesretten, vil der blive medtaget et afsnit om det. Du kan ændre i teksten, hvis du tilbyder returret på andre vilkår.

REKLAMATION

- Du har pligt til at oplyse, at købelovens regler finder anvendelse, når du sælger fysiske varer.
- Du har ikke pligt til at redegøre for købelovens regler. Hvis du vælger at gøre det, skal det være korrekte oplysninger.
- Tilføj til betingelserne, hvis kunden kan rekvirere en pakkelabel.
- Tilføj eventuelt en adresse som varen skal returneres til.

Betingelserne indeholder en tekst om, at købeloven finder anvendelse. Hvis du ønsker at forklare nærmere om reglerne, har vi skrevet en tekst for dig, som du kan vælge at få tilføjet.

Klagemuligheder

- Du skal oplyse om den klagemulighed, kunden har. Ved salg af varer, vil kunden normalt altid kunne klage til Center for Klageløsning. Der findes dog andre udenretlige klagemuligheder.
- Du skal også henvise til ODR-plattformen. Her vil du have pligt til at oplyse den e-mailadresse, som kunden kan klage til. (Manglende overholdelse af oplysningspligten kan straffes med bøde.)

I handelsbetingelserne vil der komme oplysninger om klagemuligheder.

ANDRE VILKÅR

Gavekort

- Hvis du sælger elektroniske gavekort, der er beregnet til elektronisk aflæsning/indløsning, har kunden ret til at få restværdien indløst til kontant i indtil et år efter gyldighedsperiodens udløb.
- Fastsæt derfor altid en gyldighedsperiode. Den bør ikke være kortere end 1 år og ikke længere end 3 år. Er der ingen gyldighedsperiode, løber kontantindløsningsretten videre til evig tid.
- Kræver kunden kontant indløsning af et gavekort inden gyldighedsperiodens udløb, kan du kræve et rimeligt gebyr, hvis det er oplyst på forhånd. Gebyret må ikke være større end de omkostninger, du har ved indløsning. Forbrugerombudsmanden accepterer pt. kun meget små gebyrer.

- Gratis gavekort kan ikke forlanges indløst kontant.

Svarer du, at du ikke udsteder gavekort, bliver der ikke medtaget oplysning om gavekort.

Når du tilføjer dine egne vilkår

Når du har genereret dine handelsbetingelser, får du et dokument, hvor du har mulighed for at skrive andre vilkår ind i teksten.

- Vilkårene bør ikke være overflødige, eller blot gengive lovgivningens almindelige regler.
- Vilkårene må ikke være i strid med lovgivningens ufravigelige regler. Når der er tale om forbruger-køb, er de fleste regler ufravigelige.
- Hvis et vilkår er usædvanligt eller byrdefuldt for forbrugeren, skal det fremhæves for kunden andre steder på din side og accepteres. Ellers er det ikke aftalt.
- Der må ikke være "urimelige vilkår". Du kan få et påbud fra Forbrugerombudsmanden, hvis dine betingelser indeholder urimelige vilkår. Sådanne vilkår vil normalt også blive tilsidesat, hvis kunden indbringer sagen for et klagenævn eller for retten.
- Eksempler på **vilkår, der (normalt) vil være urimelige eller ulovlige**:
 - Vi forbeholder os ret til at annullere aftalen, hvis der er prisfejl, eller varen er udsolgt.
 - Fragtskader skal anmeldes til os inden 7 dage.
 - Du skal reklamere over mangler ved varen inden 2 måneder efter varens levering.
 - Du kan ikke fortryde køb af varer, der er bestilt specielt hjem til dig.
 - Varen skal returneres i samme mængde og stand, ellers kan du ikke fortryde købet.
 - Vi tilbagebetaler købesummen, når vi har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den.
 - Hvis der er mangler ved en vare, bære du risikoen for varen under tilbagesendelsen til os.
 - Sager skal anlægges ved [Københavns Byret].

Bekræftelse af aftalen på et varigt medium efter købet

- Når kunden har købt en vare eller ydelse, skal du bekræfte købet på et varigt medium – fx en mail eller et brev.
- Her skal det fremgå, hvilke varer der er købt, hvem sælgeren er, den samlede pris på varen. Oplysningerne fra dine handelsbetingelser, skal medtages, herunder standardfortrydelsesformularen.
- Husk også standardfortrydelsesformularen og oplysningspligten vedr. digitalt indhold, hvis du sælger det.

Når du også har e-mærket

Det fremgår af retningslinjer for E-mærket, at du skal opfylde nogle yderligere krav for at få e-mærket. Det vil være krav om:

- At kunden aktivt skal acceptere, at beløbet trækkes, når fremstillingen af specialfremstillede varer påbegyndes. Det er altså efter e-mærkets opfattelse ikke nok, at det står i handelsbetingelserne.
- At du oplyser kunden om, at betalingen ikke er omfattet af indsigelsesordningen i betalingsloven, hvis du tilbyder kunden at bruge betalingsløsninger, hvor det ikke er muligt at gøre indsigelse mod betalingen ved fx manglende levering. Det kan være bankoverførsler og betalingsformer, der bygger på en bankoverførsel og ikke en kortbetaling.
- At du oplyser, hvortil varen skal returneres, hvis varen har en mangel.
- At persondatapolitikken aktivt accepteres af kunden i tjek ud.