

## Nye forbrugerregler får især betydning for nethandel

Nyhed

Den 13. juni træder nye forbrugerregler i kraft. Det betyder nye vilkår for de erhvervsdrivende og forbrugerne, især når de handler på nettet. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ser god grund til at sætte sig ind i reglerne.

Når du fremover vil fortryde et køb på nettet, er det fx ikke længere nok at undlade at hente pakken på posthuset eller at sende den retur til netbutikken.

Fra midten af juni skal du tydeligt meddele netbutikken, at du fortryder købet, fx via en standardformular. Og det er dit eget ansvar at bevise, at du har gjort det.

De nye regler stiller også større krav til, hvad netbutikker skal oplyse forbrugerne inden købet, og forbrugerne får et større ansvar for varen.

”Vi anbefaler, at forbrugere og erhvervsdrivende sætter sig ind i de nye regler. På mange områder beskytter de forbrugerne bedre, men der er også områder, hvor forbrugerne får et større ansvar,” siger kontorchef i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Camilla Hesselby.

Som forbruger er dit ansvar større, hvis du fortryder dit køb. Du har både ansvar for varen i længere tid, og du hæfter, hvis varens værdi forringes.

”Når forbrugerne fremover fortryder et køb, er de ansvarlige for varen, indtil den er kommet retur til netbutikken. Det betyder, at de risikerer at skulle betale, hvis pakken forsvinder eller bliver skadet under fragten,” siger Camilla Hesselby.

Den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, lancerer i dag en række artikler om de nye regler. Her kan forbrugere, der handler på nettet, orientere sig i reglerne om fx fortrydelse, og de kan desuden se, hvad netbutikker skal oplyse deres kunder om inden købet.

Et stigende antal danskere handler på nettet, viser tal fra Danmarks Statistik. Mens blot 42 procent af danskerne handlede på nettet i 2004, var tallet i 2013 steget til 77 procent.

De nye regler er en konsekvens af de nye fælles EU-regler for blandt andet e-handel, som træder i kraft i midten af juni. Reglerne er implementeret i Danmark i blandt andet forbrugeraftaleloven og købeloven.

### Forbrug.dk's guide – sådan fortryder du fremover et køb på nettet

- Send en utvetydig meddelelse til netbutikken om, at du fortryder dit køb inden for 14 dage efter, at du har modtaget varen
- Brug en standardformular for

fortrydelse. Du finder den [her](#)

- Send varen retur senest 14 dage efter, at du sendte meddelelsen til netbutikken om, at du fortrød købet
- Du har ret til at få dine penge retur senest 14 dage efter, at netbutikken har modtaget din meddelelse om, at du vil fortryde købet. Dog skal netbutikken tilbagebetale indbetalte beløb, når varen er modtaget retur, eller forbrugeren har fremlagt dokumentation for, at varen er returneret til netbutikken
- Du skal som udgangspunkt have alt det, du har betalt, retur
- Netbutikken skal returnere pengene på samme måde, som du betalte

**Du skal:**

- Bevise, at du har sendt en udtrykkelig meddelelse om, at du vil fortryde købet
- Bevise, at varen er returneret
- Betale returforsendelse

**Netbutikken kan:**

- Trække et beløb fra til ekstra omkostninger for fremsendelse af varen, hvis du ved levering valgte en dyrere forsendelsesform, end den netbutikken tilbød
- Trække et beløb fra, hvis varens værdi er forringet, fx hvis varen er skadet

*Kilde: Den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk*

Forbrug.dk er den offentlige forbrugerportal. Forbrug.dk guider forbrugerne til at opnå den bedste handel.

**Læs mere om de nye regler**

[Læs forbrug.dk's tema om de nye regler for e-handel](#)

[Se en grafik over reglerne for e-handel før og nu](#)

**For yderligere information:**

Kontakt kommunikationschef i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Hanne Arentoft, på telefon 4171 5098

Sidst opdateret: 27. maj 2014