

Læs mere om udgivelsen på www.karnovgroup.dk

Thomas Munk Rasmussen
Peter Fogh Knudsen

E-handel

– praktisk jura for erhvervsdrivende

 KARNOV
GROUP

Indholdsfortegnelse

Forord	5
<i>Kapitel 1</i>	
Indledning	15
<i>Kapitel 2</i>	
Generelt om e-handel i Danmark	17
2.1 E-handlens historie i Danmark	17
2.2 E-handlens omfang i dag	18
2.3 Brancheforeninger	22
<i>Kapitel 3</i>	
Lovgivning om e-handel	25
3.1 E-handelsdirektivet	25
3.2 E-handelsloven	26
3.2.1 Lovens anvendelsesområde	27
3.2.2 Definitioner	27
3.2.3 Afsenderlandsprincippet	29
3.2.4 Undtagelser til afsenderlandsprincippet	30
3.2.5 Indgrebsprocedure	31
3.2.6 Håndhævelse og lovens geografiske område	32
3.3 Aftaleloven	32
3.4 Forbrugeraftaleloven	33
3.5 Markedsføringsloven	34
3.6 Persondataloven	35
3.7 Betalingstjenesteloven	35
3.8 Internetdomæneloven	36
3.9 De nordiske forbrugerombudsmands standpunkt	36

Kapitel 4

Generelle overvejelser før etablering af e-handelsløsningen	39
4.1 E-handel eller ej?	39
4.2 Immaterialretlig beskyttelse	41
4.3 Aftaler	47
4.4 Digital signatur	48

Kapitel 5

Ansvarsretlige problemstillinger	51
5.1 Indledning	51
5.2 Linking	51
5.3 Brug af andres varemærker	54
5.4 Brug af ophavsretligt beskyttet materiale	54
5.5 E-handelslovens særlige ansvarsbestemmelser	55
5.5.1 Ren videreformidling	55
5.5.2 Caching	56
5.5.3 Oplagring	58

Kapitel 6

Generelle oplysningsforpligtelser	61
6.1 Indledning	61
6.2 Oplysninger om tjenesteyder	62
6.2.1 Tjenesteyders navn	64
6.2.2 Den fysiske adresse, hvor tjenesteyder er etableret	64
6.2.3 Postadresse	65
6.2.4 E-mailadresse	65
6.2.5 Andre oplysninger om tjenesteyder, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med tjenesteyder	65
6.2.6 Tjenesteyders CVR-nummer	66
6.2.7 Tilhørsforhold til eventuelle godkendelsesordninger og relevant tilsynsmyndighed	66
6.3 Yderligere oplysninger om tjenesteyder, der udøver et lovreguleret erhverv	66
6.3.1 Enhver brancheorganisation eller lignende, hvor tjenesteyderen er registreret	67
6.3.2 Erhvervsbetegnelse og den medlemsstat, hvor den er givet	67

6.3.3	En henvisning til de faglige regler, der gælder for det lovregulerede erhverv, og hvorledes der kan opnås adgang til disse	67
6.4	Hvilke relevante adfærdskodekser tjenesteyder er tilsluttet og den elektroniske adgang til disse	67
6.5	Persondatapolitikken	68
6.6	Salgs- og leveringsbetingelserne	69
6.7	Organiseret rabat	69
6.8	Forbehold for trykfejl, prisstigninger, udsolgte varer med videre	70
6.9	Konsekvenserne af ikke at give ovennævnte oplysninger	71

Kapitel 7

Markedsføring på hjemmesiden	73
7.1 Indledning	73
7.2 De almindelige regler i markedsføringsloven	74
7.2.1 God markedsføringsskik (markedsføringslovens § 1) ..	74
7.2.2 Vildledende og utilbørlig markedsføring (markedsføringslovens § 3)	75
7.2.3 Reklameidentifikation (markedsføringslovens § 4)	77
7.2.4 Sammenlignende reklamer (markedsføringslovens § 5)	77
7.2.5 Uanmodede henvendelser (markedsføringslovens § 6)	78
7.2.6 Vejledning (markedsføringslovens § 7)	82
7.2.7 Markedsføring rettet mod børn og unge (markedsføringslovens § 8)	83
7.2.8 Salgsfremmende foranstaltninger (markedsføringslovens § 9)	86
7.2.9 Garanti (markedsføringslovens § 12)	86
7.2.10 Købsopfordring (markedsføringslovens § 12a)	87
7.2.11 Prisoplysninger (markedsføringslovens § 13)	88
7.2.11.1 Prisoplysninger ved markedsføring over for forbrugere	88
7.2.11.2 Prisoplysninger ved markedsføring over for andre erhvervsdrivende	90
7.2.12 Kreditkøb og kreditaftaler (markedsføringslovens §§ 14 og 14a)	90
7.2.13 Gebyrer (markedsføringslovens § 15)	91
7.2.14 Organiseret rabat (markedsføringslovens § 16)	92
7.2.15 Forretningskendetegn (markedsføringslovens § 18) ..	92

7.3	Særlige markedsføringsretlige problemstillinger på internettet	92
7.3.1	Skjulte reklamer	94
7.3.2	Urimeligt påtrængende reklamer	97
7.3.3	Markedsføring via elektronisk post	99
7.3.4	Mærkningsordninger (trustmarks)	109
7.4	Særlovgivning om markedsføring	113

Kapitel 8

Salg på hjemmesiden	115	
8.1	Indledning	115
8.2	Aftaleindgåelse på internettet	116
8.2.1	Tidspunkterne for parternes bundethed af aftalen	118
8.2.2	Forbehold på hjemmesiden	120
8.2.3	Køb eller reservation?	125
8.3	Oplysningsforpligtelser efter e-handelsloven	125
8.3.1	De forskellige tekniske led i forbindelse med kontraktens indgåelse	126
8.3.2	Om den indgåede kontrakt opbevares af sælger, og om den er tilgængelig	126
8.3.3	De tekniske hjælpeværktøjer til at finde og rette indtastningsfejl	127
8.3.4	De sprog, kontrakten kan indgås på	128
8.4	Oplysninger efter forbrugeraftaleloven	129
8.4.1	Oplysninger om sælger	131
8.4.2	Varens/ydelsens karakter og væsentligste egenskaber	132
8.4.3	Den samlede pris for varen/ydelsen	133
8.4.4	Betalingsvilkårene	133
8.4.5	Leveringsvilkårene	134
8.4.6	En eventuel uopsigelighedsperiode	134
8.4.7	En eventuel adgang til at bringe en løbende aftale til ophør og betingelserne herfor	135
8.4.8	Fortrydelsesretten	135
8.4.9	Eventuelle specifikke ekstraomkostninger ved den pågældende kommunikationsteknik	136
8.4.10	Hvor længe oplysningerne gælder	137
8.5	Områder undtaget for oplysningspligt og fortrydelsesret	137
8.6	Oplysninger efter persondataloven	138

8.7	Indretning af hjemmesiden	140
8.7.1	Opdatering af hjemmesiden	140
8.7.2	Klar adskillelse af aftalefunktionen fra andre funktioner	140
8.7.3	Tekniske hjælpefunktioner	141
8.7.4	Præsentation af aftalevilkårene	142
8.7.5	Bestillingsafgivelsen	146
8.7.6	Adgangen til kontraktbetingelserne og de generelle salgsbetingelser	147
8.7.7	Indhentelse af relevante samtykker	148
8.7.8	Opbevaring af markedsføringsmateriale	151
8.7.9	Salg til umyndige	152
8.8	Kvittering	153
8.8.1	Hvornår skal kvitteringen gives	154
8.8.2	Hvordan skal kvitteringen gives	154
8.8.3	Hvad skal kvitteringen indeholde	155
8.9	Ordrebekræftelse	155
8.9.1	Hvornår skal ordrebekræftelsen gives	156
8.9.2	Hvordan skal ordrebekræftelsen gives	156
8.9.3	Hvad skal ordrebekræftelsen indeholde	158
8.9.3.1	Oplysningerne under 8.4.1-8.4.7	158
8.9.3.2	Betingelserne for brug af foreliggende garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice	158
8.9.3.3	En eventuel fortrydelsesret	159
8.9.3.4	Hvornår fortrydelsesfristen løber fra	159
8.9.3.5	Hvor lang fortrydelsesfristen er	160
8.9.3.6	Betingelserne for og fremgangsmåden ved udnyttelse af fortrydelsesretten	160
8.9.3.7	Fortrydelsesrettens ophør på et tidligere tidspunkt i visse tilfælde	164
8.9.3.8	Ibrugtagningens betydning for fortrydelsesretten i visse tilfælde	165
8.9.3.9	Konsekvensen af at bryde en forsegling på lyd- og billedoptagelser og software	166
8.9.4	Tjenesteydelser undtaget fra den efterfølgende oplysningspligt	167
8.10	Salg til erhvervsdrivende	168
8.10.1	Aftaleindgåelse på internettet	168
8.10.2	Oplysninger efter e-handelsloven	168

8.10.3	Oplysninger efter forbrugeraftaleloven	169
8.10.4	Oplysninger efter andre regelsæt	170
8.10.5	Indretning af hjemmesiden	170
8.10.6	Kvittering	171
8.10.7	Ordrebekræftelse	171

Kapitel 9

Betaling på hjemmesiden	173	
9.1	Betalingstjenesteloven	173
9.2	Hæftelse og ansvar – betaleren	177
9.3	Hæftelse og ansvar – betalingsmodtageren	179
9.4	Sikkerhed	180
9.5	Registrering af personoplysninger	180
9.6	Betalingens gennemførelse	183
9.7	Gebyrer	184
9.8	Børn og unge	184
9.9	Elektroniske betalingsformer	185

Kapitel 10

Indsamling og registrering af oplysninger om køber	187	
10.1	Lovens beskyttelse	187
10.2	Elektroniske oplysninger	188
10.3	Indsamling og behandling	189
10.4	Oplysningspligt	191
10.5	Indsigt og indsigelse	192
10.6	Anmeldelse af databehandling	193
10.7	Udlevering og videregivelse af personoplysninger	194
10.8	Sikkerhed	196
10.9	Tilsyn og sanktioner	198

Kapitel 11

Efter salget	199	
11.1	Indledning	199
11.2	Kommunikationen mellem køber og sælger efter salget	199
11.2.1	Oplysninger, som kommunikationen altid skal indeholde	201
11.2.2	Sikkerheden	201
11.2.3	Forbrugeres ret til at få aftalevilkårene udleveret på papir	202

11.2.4	Forbrugeres ret til at ændre kommunikationsformen under aftaleforholdet	203
11.3	Levering	203
11.3.1	Leveringstidspunkt	203
11.3.2	Leveringsrisikoen	205
11.4	Forbrugeres fortrydelse af købet	205
11.5	Reklamationer	207
11.5.1	Reklimationsrettens hovedregler	207
11.5.2	Ulovlige vilkår i relation til reklimationsretten	210
11.6	Kundeservice	211
11.7	Renter og rykkergebyrer	212
11.7.1	Renter	212
11.7.2	Rykkergebyrer	212
 <i>Kapitel 12</i>		
	Salg til udlandet	215
12.1	Værneting og lovvalg	215
12.1.1	Salg inden for EU	216
12.1.2	Salg uden for EU	217
12.2	Moms, told og afgifter	219
 <i>Kapitel 13</i>		
	Særligt om mobilterminaler	221
13.1	Lokationsbaserede tilbud	222
13.2	Aftalens indgåelse	223
13.3	Oplysninger	224
13.4	Salg til børn og unge	226
13.5	Mobilterminalen som betalingsmiddel	226
	Bilag 1: E-handelsloven	229
	Bilag 2: Forbrugeraftaleloven	237
	Bilag 3: Makedsføringsloven	259
	Bilag 4: De nordiske forbrugerombudsmænds standpunkt til handel og markedsføring på internettet	277
	Litteraturliste	297
	Stikordsregister	300