

# E-handel: Har du opdateret handelsbetingelser og klagevejledning?

Hvis du sælger til forbrugere, skal du rette dine handelsbetingelser og din klagevejledning. Dette sker som følge af, at klageportalen flytter fra forbrug.dk og "Min Sag" til Klageportalen for Nævnenes hus den 17. februar 2020.

Som erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser til forbrugere, er man forpligtet til at oplyse sine kunder om klagemuligheder, herunder muligheden for at klage til Center for Klageløsning (Forbrugerklagenævnet) eller et andet relevant klage- eller ankenævn.

## Din standardtekst skal ændres på hjemmesiden

Oplysningerne om klageadgang skal være tilgængelige på din hjemmeside. Derudover skal oplysningerne fremgå af de handelsbetingelser, som man accepterer i forbindelse med et køb, og som du skal sende til kunden via e-mail umiddelbart efter købet.

Hvis du har en standardtekst for denne klagevejledning, skal den rettes til. Det forholder sig nemlig sådan, at en klage til Forbrugerklagenævnet fra den 17. februar 2020 skal indgives gennem Klageportalen for Nævnenes hus. Der er således sket en ændring i, hvordan forbrugeren skal indgive sin klage, og som erhvervsdrivende er du forpligtet til at give forbrugeren de aktuelle oplysninger om klageadgangen.

Forbrugeren skal altså oplyses om, at deres klage skal indgives til Klageportalen for Nævnenes hus og ikke forbrug.dk og "Min Sag".

Ændringen gælder kun for klager til Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet. Ændringen gælder ikke for klager til Ankenævnet på Energiområdet, Pakkerejseankenævnet og Teleankenævnet.

## Her er din nye standardtekst – så du undgår påbud og mulig bødestraf

Dine oplysninger om klagemulighed på din hjemmeside og dine handelsbetingelser kan ændres til:

*"En klage over en vare eller tjenesteydelse kan indgives til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg. Du kan klage til Center for Klageløsning via Klageportalen for Nævnenes Hus."*

Såfremt du ikke opdaterer dine oplysninger og derfor ikke henviser til korrekt klageadgang, kan du risikere at få et påbud om berigtigelse fra Forbrugerombudsmanden, ligesom manglende overholdelse kan anses for at være i strid med markedsføringslovens regler, som efter omstændighederne kan medføre bødestraf m.v.

## Hvilke juridiske udfordringer med e-handel skal du være opmærksom på?

Der er mange forskellige regler, som en erhvervsdrivende skal holde sig for øje i forbindelse med e-handel. Det kan være svært at overskue både *hvilke* regler, man skal overholde, men også hvordan man overholder reglerne. Disse regler fremgår bl.a. af e-handelsloven, markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven, men også persondataforordningen, cookiebekendtgørelsen m.v.

Den erhvervsdrivendes tjenesteyder har f.eks. efter e-handelslovens § 7 en særlig oplysningspligt, hvor denne skal give oplysning om 1) tjenesteyderens navn, 2) den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret, 3) e-post-adresse og evt. postadresse og andre oplysninger om tjenesteyderen, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med tjenesteyderen, 4) CVR-nummeret, hvis tjenesteyderen er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, og 5) tilhørsforhold til eventuelle godkendelsesordninger, herunder den relevante tilsynsmyndighed.

Betingelse nr. tre indebærer, at det skal være muligt for tjenestemodtageren at kommunikere "direkte" og "konkret" med tjenesteyderen. Det kan være svært for den erhvervsdrivende at vide, hvornår dette krav kan anses som opfyldt. Skal der meget eller lidt til, for at tjenestemodtageren kan kommunikere "direkte" og "konkret" med dig? Hvad er den nemmeste løsning for dig, som samtidig overholder lovgivningens krav?

Kravet kan ifølge EU-Domstolen opfyldes ved en online-spørgesformular, når der svares relativt hurtigt. Derfor er det både lovligt og effektivt at oprette en AI-spørgemaskine, der kan identificere kundernes spørgsmål og give et konkret svar herpå. I så fald behøver man ikke at angive et tlf.nr.

## Få den rette rådgivning – så du er sikker på, at du opfylder kravene

Hos NJORD Law Firm er vi eksperter inden for digital markedsføring og e-handel. Vi kan løse dine IT-retlige udfordringer, bistå dig i sager mod Forbrugerombudsmanden samt forsyne dig med juridiske værktøjer til din færden indenfor e-handel, markedsføring og persondata. Hvis du derfor har nogle elementer i din digitale markedsføring eller e-handel, hvor du er i tvivl om de juridiske forhold, er vi godt rustet til at assistere dig.

Kontakt os, hvis du vil vide mere.