II

(Ikke-lovgivningsmæssige retsakter)

HENSTILLINGER

KOMMISSIONENS HENSTILLING

af 12. maj 2010

om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler fra forbrugere

(2010/304/EU)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 292, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Det Europæiske Råd gav i formandskabets konklusioner af 14. december 2007 udtryk for tilfredshed med analysen af det indre marked, hvori der opfordres til politikudformning og regulering på EU-plan med henblik på at opnå en bedre forståelse af markedsresultaternes betydning for forbrugerne i det indre marked gennem udviklingen af redskaber og indikatorer som f.eks. klager fra forbrugere.

(2) Europa-Parlamentet opfordrede i sin beslutning af 18. november 2008 om resultattavlen for forbrugermarkederne Kommissionen og medlemsstaterne til at arbejde frem mod en harmonisering af de klassifikationssystemer for klager, der anvendes af de kompetente myndigheder og relevante forbrugertjenester i medlemsstaterne, samt at oprette en EU-database over forbrugerklager. I en beslutning af 9. marts 2010 om forbrugerbeskyttelse opfordrede Europa-Parlamentet alle klageorganer til at vedtage den harmoniserede metode til klassificering og indberetning af forbrugerklager som foreslået af Kommissionen.

(3) I Kommissionens meddelelse af 13. marts 2007, »EU's strategi for forbrugerpolitikken 2007-2013 — Stærke forbrugere, højere forbrugervelfærd og effektiv forbrugerbeskyttelse« ([1]), er en af prioriteringerne en bedre overvågning af forbrugermarkederne og de nationale forbrugerpolitikker, herunder udvikling af et redskab til overvågning af forbrugerklager.

(4) I henhold til artikel 16 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde) ([2]) skal medlemsstaterne i samarbejde med Kommissionen udarbejde en fælles ramme for klassificering af forbrugerklager. Der bør med henblik herpå indføres en harmoniseret metode til brug for klagebehandlingsorganer i Unionen i forbindelse med klassificering og indberetning af forbrugerklager til Kommissionen. For bedre at kunne overvåge den måde, markedet fungerer på, bør denne metode også omfatte forespørgsler fra forbrugerne —

VEDTAGET DENNE HENSTILLING:

1. Klagebehandlingsorganerne, især medlemsstaternes forbrugermyndigheder, forbrugerorganisationer, reguleringsmyndigheder, alternative tvistbilæggelsesorganer, klagenævn, uafhængige ombudsmænd udnævnt af offentlige myndigheder, uafhængige ombudsmandslignende tjenester oprettet af erhvervsdrivende og erhvervslivets selvregulerende organer bør — med forbehold af de fortrolighedskrav, som de måtte skulle overholde — gennemføre denne henstilling i overensstemmelse med punkt 2-9 med hensyn til al reklame, der henvender sig til forbrugerne, samt salgs- og tjenesteydelseskontrakter, der indgås mellem erhvervsdrivende og forbrugere.

2. I denne henstilling forstås ved:

a) »forbruger«: en fysisk person, der handler uden for sin virksomhed som handlende, håndværker, industridrivende eller udøver af et liberalt erhverv

([1]) KOM(2007) 99 endelig.

([2]) EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

b) »forbrugerklage«: en erklæring, som en forbruger fremsætter over for et klagebehandlingsorgan, og hvori han udtrykker utilfredshed med en bestemt erhvervsdrivende vedrørende reklame for eller salg eller levering af en vare eller tjenesteydelse, anvendelse af en vare eller tjenesteydelse eller eftersalgsservice

c) »forespørgsel fra forbruger«: en anmodning, som en forbruger fremsætter over for et klagebehandlingsorgan, om oplysning eller rådgivning, dog ikke en klage, vedrørende reklame for eller salg eller levering af en vare eller tjenesteydelse, anvendelse af en vare eller tjenesteydelse eller eftersalgsservice

d) »erhvervsdrivende«: en fysisk eller juridisk person, der i forbindelse med reklame for eller salg eller levering af en vare og tjenesteydelse udøver virksomhed som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv, og enhver, der handler i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne

e) »klagebehandlingsorgan«: et organ med ansvar for indsamling af forbrugerklager, eller som forsøger at finde løsninger på klager eller leverer rådgivning eller oplysninger til forbrugere i forbindelse med klager eller forespørgsler, og som ikke er part i en forbrugers klage eller forespørgsel vedrørende en erhvervsdrivende; omfatter ikke klagebehandlingsordninger, som styres af erhvervsdrivende, og hvor forespørgsler og klager tages op direkte med forbrugeren, eller ordninger, hvor der stilles klagebehandlingstjenester til rådighed, som styres af en erhvervsdrivende eller for en sådans regning.

3. Klagebehandlingsorganerne bør indsamle og registrere mindst følgende oplysninger:

a) følgende generelle oplysninger i overensstemmelse med datafelterne i bilagets afdeling A, underafdeling I:

i) forbrugerens land

ii) den erhvervsdrivendes hjemland

iii) klagebehandlingsorganets navn

iv) årsag til forbrugerhenvendelsen, dvs. klage eller forespørgsel

v) dato for modtagelsen af klagen eller forespørgslen

vi) salgsmetode, bortset fra underkategori 61.1 til 61.15

b) sektoroplysninger i overensstemmelse med bilagets afdeling B på mindst niveau 2 for klager

c) oplysninger om klagetype i overensstemmelse med bilagets afdeling C på mindst niveau 1 for klager.

4. Klagebehandlingsorganerne opfordres til at indsamle og registrere følgende supplerende oplysninger:

a) oplysning om salgsmetode, underkategori 61.1 til 61.15, i overensstemmelse med bilagets afdeling A, underafdeling I, for klager

b) følgende generelle oplysninger i overensstemmelse med datafelterne i bilagets afdeling A, underafdeling II, for klager:

i) reklamemetode

ii) betalingsmiddel

iii) den erhvervsdrivendes navn

iv) transaktionens værdi

v) forbrugerens tab (værdi)

c) oplysninger om klagetype i overensstemmelse med bilagets afdeling C på niveau 2 for klager

d) oplysninger om forespørgsler.

5. Klagebehandlingsorganerne kan indsamle supplerende disaggregerede oplysninger ud over niveauerne i punkt 3 og 4, forudsat at de er i overensstemmelse med datafelterne i disse punkter.

6. Klagebehandlingsorganerne bør indberette de i punkt 3 nævnte data til Kommissionen en gang om året. Dataene bør indberettes hurtigst muligt efter udgangen af hvert kalenderår.

7. Klagebehandlingsorganerne opfordres til at indberette alle de i punkt 4 nævnte data, bortset fra »den erhvervsdrivendes navn«, jf. punkt 4, litra b), nr. iii), til Kommissionen en gang om året. Dataene bør indberettes hurtigst muligt efter udgangen af hvert kalenderår.

8. Klagebehandlingsorganerne bør indberette data i henhold til punkt 6 og 7 på en sådan måde, at de leverede oplysninger kan føres tilbage til den enkelte klage, og således at Kommissionen kan samle og offentliggøre data fra flere klagebehandlingsorganer, og der kan foretages sammenligninger mellem alle de af denne henstilling omfattede datafelter.

9. Behandlingen af personoplysninger skal i givet fald ske i overensstemmelse med den nationale gennemførelseslovgivning til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger ([3]) eller med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001 af 18. december 2000 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i fællesskabsinstitutionerne og -organerne og om fri udveksling af sådanne oplysninger ([4]). Princippet om dataminimering, dvs. at man kun behandler oplysninger, som er strengt nødvendige med henblik på at indberette klager og forespørgsler fra forbrugerne (jf. punkt 1), bør finde anvendelse. Personoplysninger i klager og forespørgsler fra forbrugere bør så vidt muligt anonymiseres.

Udfærdiget i Bruxelles, den 12. maj 2010.

På Kommissionens vegne
John DALLI
Medlem af Kommissionen

([3]) EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.
([4]) EFT L 8 af 12.1.2001, s. 1.

BILAG

AFDELING A

GENERELLE OPLYSNINGER

Underafdeling I, anbefalede oplysninger og felter

1. **Forbrugerens hjemland**

Det land, hvor forbrugeren har bopæl:

11 Belgien	22 Cypern	33 Slovenien
12 Bulgarien	23 Letland	34 Slovakiet
13 Tjekkiet	24 Litauen	35 Finland
14 Danmark	25 Luxembourg	36 Sverige
15 Tyskland	26 Ungarn	37 Det Forenede Kongerige
16 Estland	27 Malta	38 Island
17 Irland	28 Nederlandene	39 Liechtenstein
18 Grækenland	29 Østrig	40 Norge
19 Spanien	30 Polen	41 Schweiz
20 Frankrig	31 Portugal	42 Andet
21 Italien	32 Rumænien	43 Vides ikke

2. **Den erhvervsdrivendes hjemland** [1]

Det land, hvor den erhvervsdrivende er etableret:

11 Belgien	23 Letland	34 Slovakiet
12 Bulgarien	24 Litauen	35 Finland
13 Tjekkiet	25 Luxembourg	36 Sverige
14 Danmark	26 Ungarn	37 Det Forenede Kongerige
15 Tyskland	27 Malta	38 Island
16 Estland	28 Nederlandene	39 Liechtenstein
17 Irland	29 Østrig	40 Norge
18 Grækenland	30 Polen	41 Schweiz
19 Spanien	31 Portugal	42 Andet
20 Frankrig	32 Rumænien	43 Vides ikke
21 Italien	33 Slovenien	44 Ikke relevant
22 Cypern		

3. **Klagebehandlingsorganet navn**

31 Fritekst

4. **Årsag til forbrugerhenvendelsen**

41 Klage	42 Forespørgsel

5. **Dato for forbrugerhenvendelsen**

Dato, på hvilken klagen eller forespørgslen først blev registreret af klagebehandlingsorganet:

51 ÅÅÅÅ-MM-DD

[1] I medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser (EUT L 46 af 17.2.2004) er det relevante land i forbindelse med lufttransport den medlemsstat, der er kompetent med hensyn til hændelser vedrørende alle flyafgange fra lufthavne beliggende på dens område og EU-luftfartsselskabers flyafgange fra tredjelande til sådanne lufthavne.

6. **Salgsmetode**

Den salgsmetode, der er anvendt til at gennemføre transaktionen:

61 Ansigt til ansigt-kontakt. Sted, hvor transaktionen foregik, herunder forretninger:

61.1 Supermarked

61.2 Discountbutik

61.3 Stormagasin

61.4 Detailforretning (del af kæde)

61.5 Detailforretning

61.6 Lille butik

61.7 Grønthandler, natbutik

61.8 Gademarked, gårdbutik

61.9 Tankstation

61.10 Kontor (herunder banker og andre finansielle institutioner)

61.11 Rejsebureau, rejsearrangørs bureau

61.12 Hospital, klinik, konsultation

61.13 Skole

61.14 Sports- og fritidsanlæg

61.15 Andre steder

62 Fjernsalg (f.eks. pr. telefon og post), bortset fra e-handel, m-handel og internetauktioner

63 E-handel, bortset fra m-handel og internetauktioner

64 M-handel

65 Marked, handelsmesse

66 Auktioner

67 Internetauktioner

68 Salg uden for fast forretningssted

69 Andre salgsmetoder

70 Vides ikke

71 Ikke relevant

Underafdeling II, supplerende oplysninger og felter

7. **Reklamemetode**

Den metode, der er anvendt til at gøre reklame for varen eller tjenesteydelsen over for forbrugeren:

71 Ansigt til ansigt-kontakt

72 Telefonopringning

73 Tekstmeddelelse (sms)

74 Audiovisuel reklame (tv mv.)

75 Reklame på tryk (avis, brochure, folder mv.)

76 Internettet (websted)

77 E-mail

78 Radio

79 Udendørs (fast reklame som f.eks. plakattavler eller mobil reklame som f.eks. på køretøjer)

80 Andet

81 Vides ikke

82 Ikke relevant

8. **Betalingsmiddel**

Det middel, der er anvendt til at foretage betalingen for transaktionen:

81 Kontanter

82 Debetkort

83 Kreditkort

84 Papirbaserede check, vouchers og rejsechecks

85 Pengeoverførsel

86 Direkte debitering

87 E-penge

88 Betalingsformidling

89 Forudbetalte kort

90 M-betaling (f.eks. pr. sms)

91 Andet

92 Vides ikke

93 Ikke relevant

9. **Den erhvervsdrivendes navn**

Navnet på den erhvervsdrivende, forbrugerklagen vedrører:

91 Fritekst 92 Vides ikke

10. **Valuta**

101 EUR	107 LVL	113 ISK
102 BGN	108 LTL	114 CHF
103 CZK	109 PLN	115 NOK
104 DKK	110 RON	116 USD
105 EEK	111 SEK	117 Andet
106 HUF	112 GBP	118 Ikke relevant

11. **Transaktionens værdi**

Når dette er relevant, er der tale om det beløb, forbrugeren har betalt for varen eller tjenesteydelsen:

111 Beløb (registreres i hele tal med to decimaler, f.eks. 10,50 EUR)

112 Vides ikke

113 Ikke relevant

12. **Forbrugerens tab (værdi)**

Når dette er relevant, angives det tilnærmelsesvise beløb, forbrugeren erklærer at have tabt:

121 Beløb (registreres i hele tal med to decimaler, f.eks. 10,50 EUR)

122 Vides ikke

123 Ikke relevant

AFDELING B

SEKTOROPLYSNINGER ([2])

Niveau 1 er f.eks. 1. »Forbrugervarer« eller 2. »Generelle forbrugertjenester«.

Niveau 2 er f.eks. 1.1. »Næringsmidler — Frugt og grøntsager« eller 1.2. »Næringsmidler — Kød«.

Niveau 3 er en detaljeret beskrivelse af indholdet af niveau 2, f.eks. »ferske, kølede eller frosne frugter«.

1. **Forbrugervarer**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

1.1. *Næringsmidler — Frugt og grøntsager*

Frugt

— friske, kølede eller frosne frugter

— tørrede frugter, frugtskaller, frugtkerner, nødder og spiselige frø

— konserverede frugter og frugtbaserede produkter.

Omfatter ikke: syltetøj, marmelade, frugtgelé, frugtpuré eller -mos (1.5); plantedele konserveret i sukker (1.5); frugtsaft og frugtsirup (1.6).

Grøntsager

— friske, kølede, frosne eller tørrede grøntsager, der dyrkes for deres blade eller stængler (asparges, broccoli, blomkål, endivie, fennikel, spinat mv.), for deres frugt (auberginer, agurker, squash, grøn peber, græskar, tomater mv.) og for deres rødder (rødbeder, gulerødder, løg, pastinak, radiser, majroer mv.)

— friske eller kølede kartofler og andre rodknolde (maniok, arrowroot, søde kartofler mv.)

— konserverede eller forarbejdede grøntsager og grøntsagsbaserede produkter

— produkter af rodgrøntsager (mel, flager, puré, stænger og tynde skiver), herunder frosne tilberedninger som f.eks. pommes frites.

Omfatter også: oliven, hvidløg, bælgfrugter, sukkermajs; søfennikel og anden spiselig tang; champignoner og andre spiselige svampe.

Omfatter ikke: kartoffelstivelse, tapioka, sago og andre stivelser (1.5); suppe, sovser, bouillon og kraft med indhold af grøntsager (1.5); urter (persille, rosmarin, timian mv.) og krydderier (peber, sød peber, ingefær mv.) (1.5), frugt- og grøntsagssaft (1.6).

1.2. *Næringsmidler — Kød*

Omfatter:

— fersk, kølet eller frosset kød af:

— hornkvæg, får, geder og svin

— fjerkræ (kyllinger, ænder, gæs, kalkuner, perlehøns)

— hare, kanin og vildt (rådyr, vildsvin, fasaner, ryper, duer, vagtler mv.)

— heste, muldyr, æsler, kameler o.l.

([2]) Kategorierne i denne afdeling er baseret på klassifikationen af individuelt forbrug efter formål (COICOP), offentliggjort af FN's statistikafdeling og anvendt som referenceklassifikation af mange institutioner, herunder Europa-Kommissionen, OECD og FN til klassificering af individuelt forbrug efter formål.

— fersk, kølet eller frosset spiselige slagtebiprodukter

— tørret, saltet eller røget kød og spiselige slagtebiprodukter (pølser, salami, bacon, skinke mv.)

— andet konserveret eller forarbejdet kød og tilberedninger af kød (kødkonserves, kødekstrakt, kødsaft, kødpier mv.)

Omfatter også: kød og spiselige slagtebiprodukter af havpattedyr (sæler mv.) og eksotiske dyr (kænguruer, strudse, alligatorer mv.); dyr og fjerkræ købt levende til konsum.

Omfatter ikke: svinefedt og andre spiselige animalske fedtstoffer (1.5); suppe, bouillon og kraft med indhold af kød (1.5).

1.3. *Næringsmidler — Brød og kornprodukter*

Omfatter:

— ris i alle former

— majs, hvede, byg, havre, rug og andre kornsorter i form af kerner eller mel

— brød og andet bagværk, (knækbrød, tvebakker og kryddere, ristet brød, kiks, biskuitter og småkager, honningkager, vafler, fladbrød og teboller, croissanter, kager, tærter, pier, quicher, pizzaer mv.)

— blandinger og dej til fremstilling af bagværk

— pastaprodukter i alle former

— varer fremstillet af korn (cornflakes, havregryn mv.) og andre kornprodukter (malt, maltmel, maltekstrakt, kartoffelstivelse, tapioka, sago og andre stivelser)

— brød og kornprodukter i.a.n.

Omfatter også: stivelsesholdige produkter tilberedt med kød, fisk, skaldyr, ost, grøntsager eller frugt.

Omfatter ikke: kød- og fiskepier (1.5), sukkermajs (1.5).

1.4. *Næringsmidler — sunde næringsmidler og -stoffer*

Omfatter:

— næringsmidler, hvis mærkning, præsentation eller reklame angiver, indikerer eller antyder, at a) de har særlige gavnlige ernæringsmæssige egenskaber, eller b) der er sammenhæng mellem dem eller en af deres bestanddele og sundhed, eller c) deres indtagelse reducerer risikofaktorerne i forhold til udviklingen af sygdomme hos mennesker i betydelig grad.

1.5. *Næringsmidler — i.a.n.*

Omfatter:

— fisk og skaldyr

— mejeriprodukter (mælk, ost mv.)

— æg, ægprodukter

— olier, svinefedt og andre spiselige animalske og vegetabilske fedtstoffer (smør, margarine, olivenolie og andre spiselige olier)

— babymad

— urter og krydderier

— nødder/nøddeprodukter

— suppe, sovser, bouillon og kraft med indhold af kød og grøntsager

— færdigretter

— tilsætningsstoffer

— sukker, marmelade, honning, chokolade og konfekture

— diætprodukter

— kosttilskud

— næringsmidler i.a.n.

1.6. *Ikke-alkoholiske drikkevarer*

De ikke-alkoholiske drikkevarer, der henføres til denne kategori, er sådanne, som købes i butikker, supermarkeder og lignende steder, bortset fra varer, som købes på steder henhørende under »Fritidstjenester«, f.eks. hoteller og andre ferieboliger (6.1) samt restauranter og beværtninger (6.5).

Omfatter:

— kaffe, te og kakao

— mineralvand

— læskedrikke

— frugt- og grøntsagssaft

— sirup, koncentrater.

Omfatter ikke: ikke-alkoholiske drikkevarer, der sælges på steder henhørende under »Fritidstjenester«, f.eks. hoteller og andre ferieboliger (6.1) samt restauranter og beværtninger (6.5).

1.7. *Alkoholiske drikkevarer*

De drikkevarer, som henføres til denne kategori, omfatter også sådanne, som har et lavt eller slet intet indhold af alkohol, og som normalt indeholder alkohol som f.eks. alkoholfri øl.

Omfatter:

— spiritus og likør

— vin

— øl.

Omfatter ikke: alkoholiske drikkevarer, der sælges på steder henhørende under »Fritidstjenester«, f.eks. hoteller og andre ferieboliger (6.1) samt restauranter og beværtninger (6.5).

1.8. *Tobak*

Omfatter:

— cigaretter; cigarettobak (løs tobak) og cigaretpapir

— cigarer, pibetobak, skrå eller snus

— lightere, lightergas, cigaretæsker, cigarskærere mv.

1.9. *Beklædning (herunder skræddersyede varer) og fodtøj*

— beklædningsmaterialer og beklædning til mænd, kvinder, teenagere, børn (3-13 år) og småbørn (0-2 år), enten færdigsyet eller syet efter mål i alle materialer (herunder læder, skind, plastic og gummi) til hverdagsbrug, sport og arbejde

— alt fodtøj til mænd, kvinder, teenagere, børn (3-13 år) og småbørn (0-2 år), herunder sportsfodtøj, som er egnet til hverdagsbrug eller fritid (sko til jogging, terrænløb, tennis, basketball, sejlsport mv.)

— dele af fodtøj

— sygarn, strikkegarn og tilbehør til fremstilling af beklædning, f.eks. spænder, knapper, trykknapper, lynlåse, bånd, kniplinger, possementer mv.

— håndtasker, tegnebøger, punge mv.

Omfatter ikke:

— møbelstoffer (1.11)

— beskyttelsesudstyr til sport, f.eks. beskyttelseshovedbeklædning, redningsveste, boksehandsker, kropsbeskyttere, bælter, støttebind mv.; sportsfodtøj (skistøvler, fodboldstøvler, golfsko og fodtøj monteret med isskøjter, rulleskøjter, pigge, knopper mv.); skinnebensbeskyttere, benskinner til cricket og anden beskyttelsesbeklædning til sport (1.16)

— rejseartikler: kufferter, rejsetasker mv. (1.16)

— strømpevarer til medicinsk brug, f.eks. gummistrømper; ortopædisk fodtøj (8.3).

1.10. *Varer til vedligeholdelse og forbedring af boliger*

Omfatter:

— gør det selv-materialer

— maling og vægbeklædning

— hegn og skure

— værktøjsmaskiner (bor, kædesav mv.)

— ikke-elektriske værktøjer

— haveudstyr/værktøj (ikke-elektrisk)

— plæneklippere.

Omfatter ikke: husholdningsapparater (1.12 eller 1.13).

1.11. *Boligudstyr*

Møbler og boligudstyr til hjem og have. Tæpper og anden gulvbelægning, boligtekstiler, glas, service og husholdningsredskaber.

Omfatter:

— senge, sofaer, divaner, borde, stole, skabe, kommoder og bogreoler

— belysningsudstyr, f.eks. loftsbelysning, standerlamper, kuppellamper og sengelamper

— malerier, skulpturer og andre kunstgenstande

— skærme, foldevægge og andre møbler og tilbehør

— rullegardiner

— havemøbler

— spejle, lysholdere og lysestager

— møbelstoffer, gardinstoffer, gardiner, markiser, dørforhæng og rullegardiner af stof

— senge- og bordlinned

— andre boligtekstiler

— løse tæpper, faste tæpper, linoleum og anden gulvbelægning

— glas- og krystalvarer, keramiske artikler og porcelænsartikler af den art, som anvendes til bordservice, i køkkener, badeværelser, på toiletter, på kontorer og til dekorationsformål

— spisebestik, fade og sølvtøj

— ikke-elektriske køkkenredskaber af alle materialer, f.eks. kasseroller, stegegryder, trykkogere, stegepander, husholdningsvægte og lignende mekaniske anordninger

— ikke-elektriske husholdningsartikler af alle materialer, f.eks. brødkasser, kaffedåser, krydderidåser mv., affaldsspande, papirkurve, vasketøjskurve, strygebrætter, postkasser, sutteflasker, termoflasker og isbokse.

Omfatter ikke:

— husholdningsapparater (1.12 og 1.13)

— ure (1.26); vægtermometre og -barometre (1,26)

— babymøbler som f.eks. vugger, høje stole, skråstole og klapvogne (1.27).

1.12. *Store husholdningsapparater (herunder støvsugere og mikrobølgeovne)*

Store varige husholdningsapparater, også elektriske; omfatter eventuelt levering, installation og reparation.

Omfatter:

— komfurer, kogesektioner, ovne og mikrobølgeovne

— køleskabe, frysere og kombifrysere

— vaskemaskiner, tørretumblere, opvaskemaskiner og stryge- og pressemaskiner

— klimaapparater, befugtningsapparater, varmeapparater, bærbare varmeapparater, ventilatorer og emhætter

— støvsugere, damprengøringsmaskiner, tæpperensningsmaskiner, gulvskrubbemaskiner, gulvvoksemaskiner og gulvpoleringsmaskiner

— andre store husholdningsartikler og apparater, f.eks. pengeskabe, sy- og strikkemaskiner, vandafkalkningsanordninger mv.

1.13. *Små husholdningsapparater (herunder kaffemaskiner og køkkenmaskiner)*

Små halvvarige elektriske husholdningsapparater; omfatter eventuelt levering og reparation.

Omfatter:

— foodprocessorer, miksere og fritureapparater

— kaffemaskiner, kaffemøller og kaffebryggere

— strygejern

— brødristere, grillapparater og varmeplader

— saftpressere

— is- og sorbetmaskiner og yoghurtmaskiner

— ventilatorer, elektriske varmetæpper mv.

Omfatter ikke: små ikke-elektriske husholdningsartikler og køkkenredskaber (1.11); elektriske apparater til personlig pleje (1.24).

1.14. *Forbrugerelektronik (ikke-ikt/til fritidsbrug)*

Udstyr til modtagelse, indspilning og reproduktion af lyd og billeder (audio- og videosystemer); fotografisk og kinematografisk udstyr, optiske instrumenter; medier til registrering af lyd, billeder og data; omfatter eventuelt levering, installation og reparation.

Omfatter:

— dvd-afspillere og -optagere

— videobåndoptagere

— tv-apparater

— ikke-bærbare cd-afspillere, hi-fi-anlæg og multimedieafspillere

— bærbare cd-afspillere, hi-fi-anlæg, multimedieafspillere og mp3-afspillere

— radioer, automobilradioer (der sælges separat), clockradioer, radioer til tovejskommunikation og modtagere og sendere til amatørradioer

— fotografiapparater

— videokameraer

— fotografisk udstyr

— cd'er (blanke), dvd'er (blanke)

— audio- og videobånd (blanke)

— regnemaskiner, herunder lommeregnere

— ueksponerede film, kassetter og skiver til fotografisk og kinematografisk brug.

Omfatter ikke: videospil-software (1.16); konsoller/videospilcomputere til tv-apparater (1.16), indspillede bånd, kassetter, videokassetter, disketter og cd-rom'er til båndoptagere, kassettebåndoptagere, videobåndoptagere og pc'er (1.16).

1.15. *Informations- og kommunikationsteknologiske varer (ikt-varer)*

Varer, der henføres til denne kategori, er sådanne, som enten er beregnet til elektronisk databehandling og kommunikation, herunder transmission og fremvisning, eller som anvender elektronisk databehandling til at påvise, måle og/eller registrere fysiske fænomener eller kontrollere en fysisk proces; omfatter eventuelt levering, installation og reparation.

Omfatter:

— pc'er, byg selv-computere og tilbehør hertil,

— printere og scannere

— spillekonsoller

— bærbare spillekonsoller

— computersoftware og opgraderinger heraf

— laptop-, notebook- og tablet-pc'er

— pda'er og smartphones

— software (på et fysisk medium eller downloaded)

— mobil- og fastnettelefoner, telefaxapparater, automatiske telefonsvarere

— modemmer og dekodere

— globale positionsbestemmelsessystemer (GPS).

Omfatter ikke: udstyr til modtagelse, indspilning og reproduktion af lyd og billeder (1.14); videospil-software (1.16).

1.16. *Fritidsvarer (sportsudstyr, musikinstrumenter mv.)*

Spil, legetøj og andre varer til sport, hobbyer, camping og friluftsaktiviteter og reparation af sådanne varer. Omfatter også varige forbrugsgoder til fritidsaktiviteter samt indspillede medier (cd'er, dvd'er).

— indspillede bånd, kassetter, videokassetter, disketter og cd-rom'er til båndoptagere, kassettebåndoptagere, videobåndoptagere og pc'er

— spillekort, skakspil o.l.

— legetøj af enhver art, herunder dukker, krammedyr og andet blødt legetøj, legetøjsbiler og -tog, legetøjscykler, tohjulede og trehjulede, byggesæt, puslespil, modellervoks, elektroniske spil, masker, udklædningsartikler, spøg og skæmt-artikler, festartikler, fyrværkeri, guirlander og juletræspynt

— artikler til frimærkesamlere (stemplede eller annullerede frimærker, frimærkealbum mv.), andre samlerobjekter (mønter, medaljer, mineraler, zoologiske og botaniske genstande mv.) og andre hobbyvarer

— gymnastik- og sportsudstyr, f.eks. bolde, net, ketsjere, batter, ski, golfkøller, sabler, stænger til stangspring, vægte, diskosser, ekspandere og andet bodybuildingsudstyr

— faldskærme og andet udstyr til faldskærmsudspring

— kikkerter, mikroskoper, teleskoper og kompasser

— skydevåben og ammunition til jagt, sport og personlig beskyttelse

— fiskestænger og andet udstyr til fiskeri

— udstyr til strand- og friluftsaktiviteter, f.eks. bowling, kroket, frisbee, volleyball, oppustelige både, flåder og svømmebassiner

— campingmøbler og -udstyr, f.eks. telte og tilbehør, soveposer og rygsække, luftmadrasser og luftpumper, campinggasapparater og grillapparater

— udstyr til spil og sport som f.eks. kanoer, kajakker, sejlbrætter, dykkerudstyr og golf carts, svævefly, dragefly og varmluftballoner

— musikinstrumenter, herunder elektriske musikinstrumenter som f.eks. klaverer, orgler, violiner, guitarer, trompeter, klarinetter, fløjter, blokfløjter, harmonikaer mv.

— billardborde, bordtennisborde, pinballmaskiner, spillemaskiner mv.

— videospil-software; konsoller/videospilcomputere til tv-apparater; videospilkassetter og videospil på cd-rom'er

— sportsfodtøj (skistøvler, fodboldstøvler, golfsko og fodtøj monteret med isskøjter, rulleskøjter, pigge, knopper mv.); beskyttelseshovedbeklædning til sport; andet beskyttelsesudstyr til sport, f.eks. redningsveste, boksehandsker, kropsbeskyttere, skinnebensbeskyttere, benskinner til cricket og anden beskyttelsesbeklædning til sport.

— rejseartikler: kufferter, rejsetasker mv.

Omfatter ikke:

— havemøbler (1.11)

— heste- eller ponytrukne køretøjer og tilhørende udstyr til persontransport (1.19)

— styrthjelme til motorcykler og cykler (1.20)

— heste og ponyer (1.23).

1.17. *Nye biler*

Denne kategori omfatter nye køretøjer til persontransport med højst otte siddepladser foruden førerens plads. Dette omfatter nye personbiler, herunder stationcars mv.

Omfatter ikke: reservedele og tilbehør (1.20); smøremidler (1.21); vedligeholdelse, reparation og montering (2.9).

1.18. *Brugte biler*

Denne kategori omfatter brugte motordrevne køretøjer til persontransport, dvs. brugte personbiler, herunder mpv'er, stationcars mv.

Omfatter ikke: reservedele og tilbehør (1.20); smøremidler (1.21); vedligeholdelse, reparation og montering (2.9).

1.19. *Andre personlige transportmidler*

Omfatter:

— nye og brugte motorcykler, cykler, knallerter, scootere, quad-motorcykler og dyretrukne køretøjer

— fritidsbåde, påhængsmotorer, vandscootere, sejl, rigning og overbygning

— heste- eller ponytrukne køretøjer og tilhørende udstyr (seletøj, hovedtøj, tøjler, sadler mv.)

— autocampere, campingvogne og påhængsvogne

— autocampere, campingvogne mv.

— snescootere

— påhængsvogne.

Omfatter ikke: leje af garager eller parkeringspladser, som ikke er direkte knyttet til en bolig (5.6); faciliteter til opkrævning af bomafgifter (ved broer, tunneler, færger, motorveje) og parkometre (5.6); leje af bil med eller uden fører (5.7), køretimer (9.2).

1.20. *Reservedele og tilbehør til køretøjer og andre personlige transportmidler*

Omfatter:

— dæk (nye, brugte eller vulkaniserede) slanger, tændrør, batterier, kofangere, filtre, pumper og andre reservedele eller tilbehør til personlige transportmidler

— produkter, som specielt er beregnet til rengøring og vedligeholdelse af transportmidler, f.eks. lak, kromrensemidler, tætningsmidler og polermidler

— overtræk til biler, motorcykler mv.

— styrthjelme til motorcykler og cykler.

Omfatter ikke: bilradioer, der sælges separat (1.14); bilbørnesæder (1.27). ikke-specifikke produkter til rengøring og vedligeholdelse, f.eks. destilleret vand, svampe, vaskeskind, vaske- og rengøringsmidler mv. (1.28); montering af reservedele og tilbehør, vask og polering af karosseri (2.9).

1.21. *Brændstof og smøremidler til køretøjer og andre personlige transportmidler*

Omfatter:

— olie, smøremidler, bremse- og transmissionsvæsker, kølemidler og additiver

— brændstof som f.eks. benzin, diesel, flydende gas (LPG), biobrændstof og alkohol.

1.22. *Bøger, tidsskrifter, aviser, papirvarer (ekskl. postforsendelse)*

Omfatter:

— bøger, herunder atlasser, ordbøger, leksika, lærebøger, guider og musikpartiturer

— aviser, magasiner og andre tidsskrifter

— kataloger og reklamemateriale

— plakater, postkort med eller uden billeder, kalendere

— lykønskningskort og visitkort, takkekort

— landkort og globusser

— skriveunderlag, kuverter, regnskabsbøger, notesbøger, dagbøger mv.

— penne, blyanter, fyldepenne, kuglepenne, filtpenne, blæk, viskelædere, blyantspidsere mv.

— stencils, karbonpapir, farvebånd, stempelpuder, korrekturlak mv.

— hullemaskiner, papirknive, papirsakse, lim og tape til kontorbrug, hæftemaskiner og hæfteklammer, clips, tegnestifter mv.

— tegne- og malerekvisitter, f.eks. lærred, papir, karton, maling, farveblyanter, pasteller og pensler

— undervisningsmateriale, f.eks. skolebøger, regnestokke, materiale til geometri, tavler, kridt og penalhuse.

Omfatter ikke: frimærkealbum (1.16); postforsendelse, brevkort og aerogrammer (4.1).

1.23. *Kæledyr og artikler til kæledyr*

Omfatter:

— kæledyr, foder, veterinærlægemidler og plejemidler til dyr, halsbånd, snore, hundehuse, fuglebure, akvarier mv.

— heste og ponyer.

Omfatter ikke: tjenester i forbindelse med kæledyr (2.13).

1.24. *Elektriske apparater til personlig pleje*

Omfatter:

— elektriske barbermaskiner og hårklippere, håndhårtørrere og tørrehjelme, krøllejern og stylingkamme, solarier, elektriske tandbørster og andre elektriske apparater til tandhygiejne mv.

1.25. *Kosmetik og toiletartikler til personlig pleje*

Omfatter:

— artikler til personlig hygiejne: toiletsæbe, medicinsk sæbe, renseolie og -mælk, barbersæbe, barbercreme og -skum, tandpasta mv.

— skønhedsplejeprodukter, f.eks.: neglelak, makeup og makeupfjerner, hårlotion, aftershave-produkter, produkter til solbeskyttelse, parfume og toiletvand, deodoranter, præparater til badebrug mv.

— ikke-elektriske apparater til personlig pleje, f.eks.: barberknive og hårklippere samt blade hertil, sakse, kamme, barberkoste, hårbørster, tandbørster, neglebørster, personvægte mv.

— andre artikler til personlig pleje og hygiejne, f.eks.: papirlommetørklæder, bomuldsvat, vatpinde, svampe mv.

1.26. *Smykker, sølvtøj, ure og tilbehør*

Omfatter:

— ædelsten og ædelmetaller samt smykker af ædelsten og ædelmetaller

— varer af sølv og guld

— bijouterivarer, manchetknapper og slipsenåle

— armbåndsure, stopure, vækkeure og rejseure

— solbriller

— paraplyer, parasoller, vifter og nøgleringe

— vægtermometre og -barometre.

Omfatter ikke: artikler til personlige effekter, attachétasker, mapper, håndtasker, tegnebøger, punge mv. (1.9); clockradioer (1.14).

1.27. *Artikler til babyer og børn*

Omfatter:

— barnevogne og klapvogne

— produkter til spædbørnspleje (f.eks. bleer og sutteflasker)

— babylifter

— vugger

— høje stole

— bilsæder og -senge

— rygbærere og maveposer.

Omfatter ikke: babymad (1.5), babytøj (1.9).

1.28. *Rengørings- og pudsemidler, artikler til rengøring og ikke-varige forbrugsgoder*

Omfatter:

— rengørings- og pudsemidler, f.eks. vaskepulver, opvaskemiddel, vandafkalkningsmidler, skyllemidler, voks, polermidler, farvemidler, desinfektionsmidler, insektbekæmpelsesmidler, svampebekæmpelsesmidler og destilleret vand

— artikler til rengøring, f.eks. koste, skurebørster, fejeblade og støvekoste, støveklude, viskestykker, gulvklude og grydesvampe

— papirprodukter, f.eks. filtre, duge og servietter, køkkenruller, støvsugerposer og bordservice af pap, herunder aluminiumsfolie og affaldsposer

— andre ikke-varige forbrugsgoder, f.eks. tændstikker, stearinlys, lampevæger, denatureret sprit, knappenåle, synåle, strikkepinde, søm, skruer, møtrikker og bolte, tegnestifter, spændeskiver, lim og klæbebånd til husholdningsbrug, snor, sejlgarn og gummihandsker

— polere- og pudsemidler samt andre skoplejemidler.

Omfatter ikke: papirlommetørklæder, sæbe, svampe og andre produkter til personlig hygiejne (1.25).

2. **Generelle forbrugertjenester**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

2.1. *Tjenesteydelser i forbindelse med fast ejendom*

Omfatter:

— tjenester ydet af ejendomsmæglere, ejendomsadministratorer og -udlejere

— boligvurdering og tjenester i forbindelse med overdragelse af fast ejendom

— salg af nye eller eksisterende huse

— salg af grunde.

2.2. *Opførelse af nye huse*

Omfatter:

— opførelse af nye huse.

2.3. *Tjenesteydelser i forbindelse med vedligeholdelse og forbedring af boliger*

Vedligeholdelse, forbedring og reparation af boliger.

Omfatter:

— tagdækning

— dekoratørtjenester, gulvbelægning, tømrere, malere og vægbeklædning

— blikkenslagere

— centralvarme

— el-installationer og hermed forbundne tjenesteydelser

— murere

— glarmestre

— gartnere, trækirurger, asfaltering og brolægning

— elementkøkkener og -badeværelser

— isolering

— tyverialarmer

— fugttætning

— solpaneler, vindmøller (installation og vedligeholdelse)

— tagrender

— skorstensfejning og -reparation

— udskiftning af døre og vinduer

— tjenesteydelser i forbindelse med svømmebassiner

— andre tjenesteydelser i forbindelse med vedligeholdelse og forbedring af boliger.

Omfatter ikke: køb af varer til vedligeholdelse og forbedring af boliger, uafhængigt af den ydede tjeneste (1.10); arbejdskraft og tjenesteydelser i forbindelse med opførelse af nye huse (2.2).

2.4. *Flytning og opmagasinering*

Omfatter:

— flytning af indbo

— midlertidig opmagasinering af indbo

— fragt og forsendelse.

2.5. *Tjenesteydelser i forbindelse med husrengøring*

Omfatter:

— husrengøring

— vinduespudsning

— tæpperensning

— desinfektion og skadedyrsbekæmpelse

— indsamling og bortskaffelse af affald.

Omfatter ikke: rengøringsprodukter (1.28).

2.6. *Tjenesteydelser i forbindelse med personlig pleje*

Omfatter:

— frisørsaloner, barberer, skønhedssaloner

— hår- og skønhedsbehandling

— solcentre

— slankeklubber/centre

— tyrkiske bade, kurbade, saunaer, solarier mv.

— kropspleje

— tatovering og piercing.

Omfatter ikke: fitnesscentre (6.6).

2.7. *Rensning, reparation og leje af beklædning og fodtøj*

Omfatter:

— rensning, vask, strygning og farvning af beklædningsartikler

— stopning, lapning, reparation og omsyning af beklædningsartikler

— reparation af beklædning (herunder skræddersyede varer)

— reparation at fodtøj, skopudsning

— leje af beklædning

— leje af fodtøj

— reparation eller leje af specialfodtøj til sport (skistøvler, fodboldstøvler, golfsko og fodtøj monteret med isskøjter, rulleskøjter, pigge, knopper mv.).

Omfatter ikke: nye beklædningsartikler og skræddersyning heraf (1.9)

2.8. *Hjælpe- søge- og formidlingstjenester*

Omfatter:

— headhuntere

— coaching

— eventbureauer

— arbejdsformidling

— rådgivning, vejledning, mægling og støttetjenester for familier

— andre hjælpe-, søge- og formidlingstjenester.

2.9. *Vedligeholdelse og reparation af køretøjer og andre transportmidler*

Tjenesteydelser i forbindelse med vedligeholdelse og reparation af personlige transportmidler

Omfatter:

— montering af reservedele og tilbehør

— vask og polering

— hjulafbalancering, teknisk syn, nødtjeneste og olieskift

— smøring og vask

— vejhjælp.

Omfatter ikke: varer, der forbruges som en del af tjenesteydelsen: reservedele og tilbehør (1.20); brændstof og smøremidler (1.21).

2.10. *Juridiske tjenesteydelser og regnskabsførelse*

Omfatter:

— notartjenester

— advokater

— juridisk rådgivning og andre private juridiske tjenester

— regnskabsførere

— skatterådgivere

— revisorer.

2.11. *Begravelsestjenester*

Alle tjenesteydelser i forbindelse med ceremonien ved en persons død. Omfatter også transport af den afdøde til begravelsespladsen eller mindehøjtideligheden.

2.12. *Børnepasning*

Offentlige og private børnehaver, dagplejecentre og andre børnepasningsfaciliteter; omfatter også børnepasning i hjemmet i form af f.eks. hjælpetjenester for børn og babysittting.

2.13. *Tjenesteydelser i forbindelse med kæledyr*

Dyrlægetjenester og andre tjenester i forbindelse med kæledyr, f.eks. kenneler og dyrepensioner.

Omfatter ikke: kæledyr og artikler til kæledyr (1.23).

3. **Finansielle tjenesteydelser**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

3.1. *Finansielle tjenesteydelser — betalingskonto og betalingstjenester*

Betalingstjenester og andre tjenester i forbindelse med en betalingskonto, hvorfra der hurtigt og nemt kan hæves penge.

Omfatter:

— kassekredit i tilknytning til en betalingskonto

— bankforretninger i tilknytning til en betalingskonto ved fysisk fremmøde, via internettet samt pr. fastnet- eller mobiltelefon

— betalingstransaktioner gennemført ved hjælp af et debetkort

— betalingstjenester som f.eks. e-penge.

3.2. *Finansielle tjenesteydelser — lån (undtagen realkreditlån)*

Tjenesteydelser i forbindelse med optagelse af lån; beløb, hvortil der knytter sig en specifik tilbagebetalingsforpligtelse.

Omfatter:

— lån

— betalingstransaktioner gennemført ved hjælp af et kreditkort, hvor beløbene dækkes af en kreditlinje, herunder en revolverende kredit, oprettet for brugeren af en betalingsserviceordning

— forbrugerkredit ydet af detailhandlere og via kontokort.

Omfatter ikke: kassekredit i tilknytning til en betalingskonto (3.1), realkreditlån (3.3).

3.3. *Finansielle tjenesteydelser — realkreditlån*

Tjenesteydelser i forbindelse med en forbrugers optagelse af lån mod pant i fast ejendom.

3.4. *Finansielle tjenesteydelser — opsparing*

Tjenesteydelser i forbindelse med en opsparingskonto, dvs. en konto, der giver renter, og som ikke kan anvendes direkte.

Omfatter ikke: investerings- og pensionsordninger og værdipapirbaserede opsparingsordninger (3.6).

3.5. *Finansielle tjenesteydelser — andre*

Andre finansielle tjenesteydelser som f.eks. pengeoverførsler mellem forbrugere og valutaveksling.

3.6. *Investeringer, pensioner og værdipapirer*

Tjenesteydelser i forbindelse med investeringer i værdipapirer, f.eks. obligationer, og andre finansielle aktiver, herunder finansielle instrumenter og investeringsprodukter såsom fonde udbudt af banker, investeringsselskaber og andre udbydere af finansielle tjenesteydelser.

Omfatter:

— private pensionsfonde

— investeringspakker (herunder forsikringskontrakter, der hovedsagelig tjener et investeringsformål, f.eks. livsforsikringer tilknyttet investeringsfonde (unit-linked) og pristalsregulerede livsforsikringer (index-linked), undtagen de produkter, der er omfattet af punkt 3.11)

— forvaltning af porteføljer og aktiver

— deponering og beskyttelse

— udførelse af ordrer for kunders regning (mægling) i forbindelse med finansielle aktiver og derivater

— bankforretninger via internettet samt pr. fastnet- eller mobiltelefon i forbindelse med investeringer, pensioner og værdipapirer

— rådgivningstjenester, herunder investeringsrådgivning og finansiel planlægning.

Omfatter ikke: livsforsikringsprodukter henhørende under Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF [3] (3.11).

3.7. *Skadesforsikring — bolig og fast ejendom*

Tjenesteydelser i forbindelse med skadesforsikring af boliger. Gebyrer for forsikringer, der dækker flere risici, klassificeres på grundlag af omkostningerne ved hovedrisikoen, hvis det ikke er muligt at henføre gebyrerne til de forskellige dækkede risici.

Omfatter: gebyrer betalt af ejere af egen bolig og af lejere for den type forsikring, der typisk tegnes af lejere mod brand, eksplosion, storm, naturkræfter bortset fra storm, tyveri, vandskade mv.

Omfatter ikke: gebyrer betalt af ejere af egen bolig for den type forsikringer, der typisk tegnes af værter; transportforsikring (3.8).

3.8. *Skadesforsikring — transport*

Omfatter:

— kontraktbaseret forsikring af personlige transportmidler, f.eks. motordrevne landkøretøjer, både, skibe eller luftfartøjer

— alle skader på eller tab af motordrevne landkøretøjer, både, skibe eller luftfartøjer

— alle skader på eller tab af varer, som ikke er nævnt ovenfor, under forsendelse.

3.9. *Skadesforsikring — rejse*

Omfatter:

— rejseforsikring såsom forsikringer, der dækker f.eks. flyforsinkelser og -aflysninger, bortkommet rejsegods og udgifter til lægebehandling.

[3] EFT L 345 af 19.12.2002, s. 1.

3.10. *Skadesforsikring — sygdom, ulykke mv.*

Omfatter:

— permanent sygeforsikring

— accessoriske forsikringer (forsikring mod legemsbeskadigelse og invaliditet som følge af ulykkestilfælde eller sygdom)

— kredit og kaution, diverse økonomiske tab, retshjælp

— enhver anden forsikring, der ikke er anført ovenfor eller under bolig og fast ejendom (3.7), transport (3.8), rejse (3.9) eller livsforsikring (3.11).

3.11. *Livsforsikring*

Denne kategori omfatter følgende former for kontraktbaseret forsikring:

— livsforsikring (livsbetinget kapitalforsikring, ophørende eller livsvarig livsforsikring, livsforsikring med udbetaling i levende live og livsforsikring med tilbagebetaling af præmier — undtagen når livsforsikringen hovedsagelig tjener et investeringsformål).

Omfatter ikke: livsforsikringsprodukter, der hovedsagelig tjener et investeringsformål, f.eks. livsforsikringer tilknyttet investeringsfonde (unit-linked) og pristalsregulerede livsforsikringer (index-linked) (3.6).

4. **Posttjenesteydelser og elektronisk kommunikation**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

Omfatter: lyd-, billed- og datakommunikation samt radio- og tv-spredning; denne sektor omfatter ikke forbrugervarer såsom tv-apparater og mobilelefoner.

4.1. *Post- og kurertjenester*

Udbringning af breve, postkort og pakker udført af såvel offentlige som private virksomheder.

Omfatter:

— korrespondance

— pakker

— ekspresforsendelser

— tidsskrifter

— direct mail

— udstedelse og salg af frimærker

— telextjenester

— kurertjenester.

Omfatter ikke: finansielle tjenesteydelser udbudt af postkontorer (3).

4.2. *Fastnettelefontjenester*

Omfatter:

— taletelefonitjenester

— installation af privat telefonudstyr

— telefonsamtaler via private linjer eller offentlige linjer (offentlig telefonboks, telefonkabine på postkontor mv.)

— radiotelefoni, radiotelegrafi og radiotelex

— fastnettelefontjenester udbudt som en del af et bundt.

Omfatter ikke: fastnettelefoner (1.15), telefax og telefonsvarefaciliteter via pc'er (1.15), fast internetadgang (4.4), telefonopringninger fra fritidsetablissementer som f.eks. hoteller og andre ferieboliger (6.1) samt restauranter og beværtninger (6.5).

4.3. *Mobiltelefontjenester*

Denne kategori omfatter mobil- og satellittelefoni.

Omfatter:

— taletelefonitjenester

— abonnementer

— voicemail

— roaming

— datatransmission via mobiltelefon

— tekstmeddelelser (sms'er)

— mms (Multimedia Message Service)

— mobiltelefontjenester udbudt som en del af et bundt.

Omfatter ikke: mobiltelefoner (1.15), ringetoner (4.6), taletidskort (4.6) og mobil internetadgang (4.4).

4.4. *Internettjenester*

Omfatter:

— fast internetforbindelse

— mobil internetforbindelse (trådløst internet via laptop- og netbook-pc'er, mobiltelefoner o.l.)

— sociale internetportaler

— andre internettjenester, f.eks. chatrum

— nyhedstjenester

— domænenavnstjenester

— pay per view-tjenester

— e-mail-tjenester

— internettjenester udbudt som en del af et bundt.

Omfatter ikke: modemmer og dekodere (1.15).

4.5. *Tv-tjenester*

Denne kategori omfatter abonnementer på digitalt og jordbaseret tv og de hermed forbundne tjenesteydelser via kabel, satellit mv.

Omfatter:

— installation af modemmer

— højopløsnings-tv

— video on demand

— børnesikring

— tv-indhold

— reklamer

— tv-tjenester udbudt som en del af et bundt.

Omfatter ikke: modemmer og dekodere (1.15).

4.6. *Andre kommunikationstjenester*

Omfatter:

— taletidskort

— internettelefoni

— offentlige telefonbokse

— særtjenester med overtaksering

— downloading over telefonen (af f.eks. ringetoner og spil)

— internettelefontjenester.

5. **Transporttjenester**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

Omfatter: offentlig og privat transport samt hermed forbundne tjenesteydelser.

5.1. *Sporvogn, bus, metro og undergrundsbane*

Transport af enkeltpersoner og grupper af personer og rejsegods med sporvogn, bus, metro og undergrundsbane.

5.2. *Jernbaner*

Transport af enkeltpersoner og grupper af personer og rejsegods med tog.

Omfatter også: transport af private køretøjer.

5.3. *Luftfartsselskaber*

Transport af enkeltpersoner og grupper af personer og rejsegods med fly og helikopter.

5.4. *Taxi*

Transport af enkeltpersoner og grupper af personer og rejsegods med taxi eller lejet bil med fører.

5.5. *Sø- og flodtransport samt transport ad andre vandveje*

Transport af enkeltpersoner og grupper af personer og rejsegods med skib, båd, færge, luftpudebåd og hydrofoilbåd. Omfatter også krydstogtsejladser og transport af private køretøjer ad vandvejen.

5.6. *Transportinfrastrukturtjenester*

Omfatter:

— parkeringsfaciliteter og parkometre

— faciliteter til opkrævning af bomafgifter

— tog/busstationer

— havne

— lufthavne

— skilifter

— svævebaner

— kabelbaner.

5.7. *Udlejningstjenester*

Omfatter:

— biludlejning

— motorcykeludlejning

— varevognsudlejning

— campingvognsudlejning

— cykeludlejning

— bådudlejning

— delebilordning

— andre transportrelaterede udlejningstjenester.

6. **Fritidstjenester**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

Omfatter: varer og tjenesteydelser i forbindelse med fritid og kultur.

6.1. *Hoteller og andre ferieboliger*

Indlogering og andre tjenesteydelser (f.eks. restaurationsvirksomhed) i forbindelse med:

— hoteller, pensionater, moteller, kroer og »bed and breakfast«

— feriebyer og -centre, campingpladser, vandrerhjem og bjerghytter

— herberger

— udlejning af ferieboliger såsom lejligheder, villaer o.l.

Omfatter også: dragere, telefonopringninger fra hoteller og andre ferieboliger.

6.2. *Pakkerejser*

Omfatter feriepakker indeholdende mindst to af følgende elementer: a) transport, b) indlogering, c) andre turistmæssige ydelser, som udgør en væsentlig del af pakkerejsen, men som ikke er direkte knyttet til transport eller indlogering.

6.3. *Tjenester ydet af rejsebureauer*

Tjenester ydet af rejsebureauer.

6.4. *Timeshare og lign.*

Omfatter:

— tjenesteydelser i forbindelse med timeshare (hvor erhvervsdrivende udbyder retten til at opholde sig et vist tidsrum, f.eks. en eller flere uger, på en ferieejendom i en periode af året, som ligger fast eller kan fastsættes, i tre år eller mere).

— videresalg

— bytning

— cashback-aftaler i forbindelse med timeshare

— langfristede feriekontrakter

— ferieklubber med rabatter.

6.5. *Restauranter og beværtninger*

Restaurationsvirksomhed (måltider, snacks, drikkevarer og forfriskninger) udøvet af restauranter, caféer, brasserier, diner transportable-firmaer, cafeterier, beværtninger, konditorier, kantiner, natklubber/diskoteker, takeaway-steder, pølsevogne mv., herunder restaurationsvirksomhed:

— i forbindelse med fritids, kultur- og sportsaktiviteter: i teatre, biografer, sportsstadioner, svømmehaller, sportsanlæg, museer, kunstgallerier, natklubber, danseetablissementer mv.

— i offentlige transportmidler (busser, tog, skibe, fly mv.), når den udøves af en uafhængig erhvervsdrivende

— i privat regi i form af f.eks. kantinevirksomhed i forbindelse med arbejdspladser og kontorer samt skoler, universiteter og andre uddannelsesinstitutioner.

Omfatter også:

— salg af madvarer ud af huset fra restauranter

— salg af færdigretter fra cateringvirksomheder, uanset om varernes afhentes eller leveres til kunden.

Omfatter også: drikkepenge, telefonopringninger fra restauranter og beværtninger.

Omfatter ikke: tobak (1.8).

6.6. *Tjenesteydelser i forbindelse med sport og hobbyer*

Omfatter:

— tjenesteydelser i forbindelse med: sportsstadioner, hestevæddeløbsbaner, motorløbsbaner, cykelbaner mv.; skøjtebaner, svømmebassiner, golfbaner, gymnastiksale, fitnesscentre, tennisbaner, squashbaner og bowlingbaner; karruseller, vipper og andre legepladsfaciliteter for børn; pinballmaskiner og andre spil for voksne, bortset fra hasardspil; skiløjper

— udlejning af udstyr og tilbehør til sport og fritid, f.eks. fly, både, heste, ski- og campingudstyr

— privat individuel undervisning eller gruppeundervisning i bridge, skak, aerobic, dans, musik, skøjteløb, skiløb, svømning eller andre fritidsaktiviteter

— tjenester ydet af bjergførere, rejseledere mv.

— navigationstjenester i forbindelse med sejlads

— udlejning af specialfodtøj til sport (skistøvler, fodboldstøvler, golfsko og fodtøj monteret med isskøjter, rulleskøjter, pigge, knopper mv.).

Omfatter ikke: restaurationsvirksomhed mv. udøvet af uafhængige restauranter og beværtninger (6.5).

6.7. *Tjenesteydelser i forbindelse med kultur og underholdning*

Omfatter:

— biografer, teatre, operaer, koncertsale, varieteer, cirkusser samt lys- og lydshow

— museer, biblioteker, kunstgallerier, udstillinger

— historiske monumenter, nationalparker, zoologiske og botaniske haver, akvarier, udlejning af udstyr og tilbehør i forbindelse med fritid og kultur, f.eks. tv-apparater og videokassetter

— markedspladser og forlystelsesparker

— sportsbegivenheder

— billetsalg

— tjenester ydet af musikere, klovne og andre kunstnere med henblik på privat underholdning.

6.8. *Hasardspil, lotterier*

Spilleaktiviteter indebærer en indsats med penge eller værdigenstande i en begivenhed, hvor resultatet ikke på forhånd kan kendes, fortrinsvis med det formål at vinde penge og/eller materielle goder.

Omfatter:

— væddemål

— lotterier

— kasinoer

— internet/mobilspil.

Andre hasardspil.

6.9. *Andre tjenesteydelser i forbindelse med fritid*

7. **Energi og vand**

Beskrivelse/term og forklarende bemærkninger

Omfatter: varer og tjenesteydelser i forbindelse med vand, el, gas og andre energikilder.

7.1. *Vand*

Omfatter:

— vandforsyning

— hertil knyttede tjenester, f.eks. leje af målere, aflæsning af målere og faste afgifter

— opsamling og bortledning af spildevand.

Omfatter ikke: drikkevand, der sælges i flasker eller dåser (1.6); varmt vand eller damp leveret fra fjernvarmeværker (7.4).

7.2. *Elektricitet*

Omfatter:

— el-forsyning

— hertil knyttede tjenester, f.eks. leje af målere, aflæsning af målere og faste afgifter

7.3. *Gas*

Denne kategori vedrører gas leveret gennem et lovreguleret rørnet.

Omfatter:

— bygas og naturgas

— hertil knyttede tjenester, f.eks. leje af målere, aflæsning af målere, opbevaringsbeholdere og faste afgifter.

7.4. *Andre energikilder*

Omfatter:

— fyringsolie og petroleum til husholdningsbrug

— fast brændsel, bl.a. kul, trækul, koks, briketter, brænde, træflis, piller, tørv o.l.

— flydende kulbrinter (butan, propan mv.)

— varmt vand og damp leveret fra varmeværker

— fjernvarme og -køling

— jordvarme

— naturgas leveret på lokalt plan gennem et ikke-lovreguleret net.

Omfatter også: hertil knyttede tjenester, f.eks. leje af målere, aflæsning af målere, faste afgifter og is til køleformål.

Omfatter ikke: brændstof og smøremidler til køretøjer og andre personlige transportmidler (1.21).

8. **Sundhed**

Beskrivelse/term og forklarende bemærkninger

Omfatter: varer og tjenesteydelser i forbindelse med sundhedspleje.

8.1. *Receptpligtige lægemidler*

Omfatter:

— lægemidler, der købes på recept og anvendes til sundhedsformål, f.eks. helbredelse, lindring, behandling eller forebyggelse af en sygdom

— alternative lægemidler, der sælges på recept.

Omfatter ikke: veterinærlægemidler (1.23); artikler til personlig hygiejne, f.eks. medicinsk sæbe (1.25).

8.2. *Lægemidler i håndkøb*

Omfatter:

— lægemidler, der købes uden recept og anvendes til sundhedsformål, f.eks. helbredelse, lindring, behandling eller forebyggelse af en sygdom

— alternative lægemidler, der sælges i håndkøb.

8.3. *Medicinsk udstyr og andre fysiske hjælpemidler til brug for patienter*

Herved forstås udstyr og fysiske hjælpemidler, som er beregnet til at kompensere for eller afhjælpe en skade eller et handicap.

Omfatter:

— synshjælpemidler, briller med korrigerende glas og kontaktlinser

— ortopædisk fodtøj

— strømpevarer til medicinsk brug, f.eks. gummistrømper

— proteser

— stokke

— hørehjælpemidler

— mobilitetshjælpemidler

— løbehjul med hjælpemotor, kørestole med hjælpemotor og andre mobilitetshjælpemidler til medicinsk brug

— trappelifter

— indstillelige/ortopædiske senge

— andet medicinsk udstyr til brug for patienter.

8.4. *Sundhedstjenester*

Denne kategori omfatter tjenester, der ydes af almen- og specialpraktiserende læger, tjenester, der ydes af lægecentre, fødeklinikker, plejehjem og rekonvalescenthjem, som hovedsagelig yder sundhedspleje for deres beboere, tjenester, som ydes af institutioner for ældre, hvor lægetilsyn er et væsentligt element, samt tjenester, der ydes af revalideringscentre, der yder sundhedsbehandling for deres beboere, og genoptræning, hvor formålet er at behandle patienten frem for at tilbyde længerevarende hjælp.

Omfatter også:

— sundhedstjenester, der ydes på hospitaler, private klinikker og revalideringscentre

— konsultationer hos almen- og specialpraktiserende læger

— tjenester ydet af medicinske laboratorier og røntgenklinikker

— tjenester ydet af freelancesygeplejersker og -jordemødre

— tjenester ydet af freelanceakupunktører, -kiropraktorer, -optometrister, -psykiatere, -psykologer, -fysioterapeuter, -fodterapeuter, -osteopater, -taleterapeuter mv.

— lægeordineret gymnastikterapi

— ambulant behandling med varmebad eller havvand

— ambulancetjenester

— leje af behandlingsudstyr

— tjenester ydet af specialister i tandregulering

— tandlæger

— optikere

— kosmetisk kirurgi.

Omfatter ikke: tjenester, der ydes af ældrehjem, institutioner for handicappede og revalideringscentre, som hovedsagelig tilbyder længerevarende hjælp (8.5).

8.5. *Ældrehjem og hjemmepleje*

Sådanne tjenesteydelser omfatter institutionspleje, hjemmehjælp, dagpleje og revalidering. Mere specifikt omfatter denne kategori husholdningernes betalinger for:

— ældrehjem, hjem for handicappede, revalideringscentre som tilbyder længerevarende hjælp til patienter frem for sundhedspleje og behandling, skoler for handicappede, hvor hovedformålet er at hjælpe eleverne med at overvinde deres handicap

— hjælp til ældre og handicappede, således at de kan blive boende i eget hjem (rengøring, udbringning af mad, dagpleje og feriepleje).

9. **Uddannelse**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

Denne kategori omfatter kun tjenesteydelser. Den omfatter ikke undervisningsmateriale som f.eks. bøger og papirmateriale eller tjenesteydelser knyttet hertil, f.eks. sundhedspleje, transport, kantiner og indlogering.

Hertil hører også undervisningsprogrammer i radio og fjernsyn.

Omfatter ikke: restaurationsvirksomhed mv. udøvet af uafhængige restauranter og beværtninger (6.5), privat individuel undervisning eller gruppeundervisning i bridge, skak, aerobic, dans, musik, skøjteløb, skiløb, svømning eller andre fritidsaktiviteter (6.6).

9.1. *Skoler*

Omfatter: undervisningsprogrammer, hovedsagelig for voksne, som ikke kræver nogen særlig forudgående uddannelse, f.eks. erhvervsfaglig uddannelse og undervisning inden for kulturelle emner.

Omfatter ikke: undervisning inden for fritidsaktiviteter som f.eks. sport eller bridge, som varetages af private lærere (6.6).

9.2. *Sprog- og køreundervisning samt andre private kurser*

Omfatter:

— undervisning i fremmedsprog, fra endagskurser til kurser af flere års varighed

— køretimer

— anden privat undervisning.

Omfatter ikke: kurser i forbindelse med sport, hobbyer og andre fritidsaktiviteter (6.6).

10. **Andet**

Beskrivelse/forklarende bemærkninger

10.1. *Andet (omfatter både varer og tjenesteydelser)*

Andre varer og tjenesteydelser, som ikke er omfattet af andre kategorier i afdeling B.

AFDELING C

OPLYSNINGER OM KLAGE- ELLER FORESPØRGSELSTYPE

Niveau 1 er f.eks. »Kvaliteten af varer og tjenesteydelser«.

Niveau 2 er f.eks. »Defekt, har forvoldt skade«.

1. **Kvaliteten af varer og tjenesteydelser**

1.1. *Defekt, har forvoldt skade*

Varen er fejlbehæftet, fungerer ikke eller har forvoldt skade, eller tjenesteydelsen er ikke blevet udført fuldt ud eller har forvoldt skade.

Omfatter ikke: sundheds- og sikkerhedsproblemer (C 10).

1.2. *Svarer ikke til ordren*

Den leverede vare eller tjenesteydelse svarer ikke til ordren — med hensyn til form eller art (herunder utilfredsstillende kvalitet og forfalskede produkter).

1.3. *Ikke egnet til særligt formål*

Den leverede vare eller tjenesteydelse er ikke egnet til det særlige formål, til hvilket forbrugeren vil anvende den, og som han har gjort den erhvervsdrivende bekendt med på tidspunktet for indgåelsen af salget eller kontrakten.

2. **Leveringen af varer/udførelsen af tjenesteydelser**

2.1. *Ikke leveret/ikke udført*

Varen er ikke blevet leveret/tjenesteydelsen er ikke blevet udført. Den erhvervsdrivende har ikke leveret den pågældende vare eller tjenesteydelse.

Omfatter også: bortkomst, ukorrekt leveringsadresse og annullation.

2.2. *Delvist leveret/delvist udført*

Leveringen af varen er ufuldstændig, idet der mangler visse elementer, eller tjenesteydelsen er kun blevet delvist udført.

2.3. *Forsinkelse*

Varen er ikke blevet leveret/tjenesteydelsen er ikke blevet udført til tiden (forventet eller aftalt tidspunkt).

2.4. *Ikke til rådighed/ingen adgang*

Forbrugeren har ikke adgang til de varer eller tjenesteydelser, der leveres af en erhvervsdrivende, eller nogle af varerne eller tjenesteydelserne er ikke til rådighed eller er ikke længere til rådighed for forbrugeren. Der kan f.eks. være tale om en internet- eller telefonforbindelse, gas/el eller en produktlinje, som en lokal forretning er holdt op med at føre.

Omfatter ikke: varer eller tjenesteydelser, som en erhvervsdrivende er juridisk forpligtet til at levere, og som ikke er blevet leveret eller udført (C 2.1); udbudte varer eller tjenesteydelser, som en erhvervsdrivende nægter at sælge eller levere til en forbruger (C 2.5).

2.5. *Leveringsnægtelse*

Det forhold, at en erhvervsdrivende nægter at sælge eller levere en udbudt vare eller tjenesteydelse til en forbruger.

2.6. *Suspension af leveringen af en vare eller udførelsen af en tjenesteydelse uden forudgående varsel*

Leveringen af en vare eller udførelsen af en tjenesteydelse standses uden varsel.

2.7. *Åbningstider*

Tilfælde, hvor åbningstider begrænser forbrugerens muligheder for at kontakte den erhvervsdrivende.

2.8. *Kundeservice*

Kunden er ikke tilfreds med den kundeservice, den erhvervsdrivende har ydet i forbindelse med købet af en vare indtil salgstidspunktet/i forbindelse med købet af en tjenesteydelse indtil tidspunktet for udførelsen af tjenesteydelsen.

Omfatter også: kølængde.

2.9. *Eftersalgsservice/assistance*

Kunden er ikke tilfreds med den support (oplysninger eller forløb), der er ydet efter købet af en vare eller tjenesteydelse.

Omfatter også: vanskelig, bekostelig eller ingen adgang til opkaldscenteret.

2.10. *Andre problemer i forbindelse med leveringen af varer/udførelsen af tjenesteydelser*

3. **Pris/takst**

3.1. *Pris/takstændring*

Ændring af pris eller takst.

3.2. *Prisdiskriminering*

En prisstrategi, der går ud på at afkræve kunder forskellige priser for samme vare eller tjenesteydelse.

Omfatter ikke: problemer vedrørende ukorrekt eller vildledende angivelse af priser/takster og mærkning (C 7.2).

3.3. *Takstgennemskuelighed (uklare, komplekse takster)*

Oplysningerne om, hvordan en takst er beregnet, f.eks. hvilke elementer eller tjenesteydelser den omfatter, er uklare og/eller komplekse. Denne kategori omfatter også ekstraudgifter såsom gebyrer for sen betaling, straftillæg, administration, levering osv.

Omfatter ikke: problemer vedrørende ukorrekt eller vildledende angivelse af priser/takster og mærkning (C 7.2).

3.4. *Andre problemer vedrørende priser/takster*

Omfatter ikke: problemer vedrørende ukorrekt eller vildledende angivelse af priser/takster og mærkning (C 7.2).

4. **Fakturering og inkasso**

4.1. *Ukorrekt faktura*

Fakturaen er urigtig, når den f.eks. indeholder ukorrekte oplysninger såsom forkert kontonummer, forkert betegnelse for varen eller tjenesteydelsen, eller det fakturerede beløb er forkert. Omfatter også dobbeltfakturering.

4.2. *Uklar faktura*

Fakturaen er uforståelig; det er uklart, hvilke varer eller tjenesteydelser der er faktureret, eller hvordan det samlede beløb er fremkommet.

4.3. *Ikke-udstedt faktura eller vanskelig adgang til faktura/månedsopgørelse*

Fakturaen er ikke blevet tilsendt forbrugeren, eller forbrugeren har ikke adgang til fakturaen eller månedsopgørelsen, f.eks. via internettet.

4.4. *Uberettiget fakturering*

Fakturering af varer eller tjenesteydelser, som forbrugeren ikke har købt.

4.5. *Inkasso*

Problemer vedrørende den erhvervsdrivendes inddrivelse af udestående fakturerede beløb.

4.6. *Andre problemer vedrørende fakturering og inkasso*

5. **Garanti/lovbestemte og kommercielle garantier**

5.1. *Lovbestemt garanti ikke opfyldt*

Den erhvervsdrivende har ikke opfyldt sine forpligtelser med hensyn til den lovbestemte garanti (dvs. forbrugerens rettigheder i henhold til lovgivningen).

5.2. *Kommerciel garanti ikke opfyldt*

Den erhvervsdrivende har ikke opfyldt sine forpligtelser i henhold til sin egen kommercielle garanti.

6. **Klageadgang**

6.1. *Vanskelig adgang til klage*

Forbrugeren finder det vanskeligt at indhente oplysninger om, hvor der kan klages og kræves erstatning (der er f.eks. ikke noget telefonnummer eller e-mail-adresse, eller alle telefonlinjer er optaget).

6.2. *Ingen erstatning*

Forbrugeren har ikke fået erstatning ud over den sædvanlige lovbestemte og kommercielle garanti.

Forbrugeren har ikke fået erstatning for f.eks. tab eller skader.

6.3. *Delvis eller ukorrekt erstatning*

Forbrugeren har ikke fået fuld erstatning som forventet, f.eks. for tab og skader.

6.4. *Forsinket erstatning*

Erstatningen er ikke givet i tide (dvs. på det forventede eller aftalte tidspunkt).

6.5. *Andre problemer i forbindelse med erstatning*

7. **Urimelig handelspraksis**

7.1. *Vildledende kontraktbetingelser*

Oplysningerne om kontraktbetingelserne er vildledende, hvis de foranlediger eller kan forventes at foranledige en gennemsnitsforbruger til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet, enten fordi oplysningerne er urigtige og derfor usandfærdige eller f.eks. i kraft af deres generelle fremstillingsform vildleder eller kan forventes at vildlede en gennemsnitsforbruger, selv om oplysningerne er korrekte.

7.2. *Ukorrekt eller vildledende angivelse af priser/takster og mærkning*

Prisen på mærkningen, prislisten eller andetsteds er ikke den fulde pris (skjulte omkostninger) eller er blot urigtig.

Omfatter også: andre mærkningsoplysninger (produktnavn, fabrikant, dato for mindste holdbarhed (hvis dette er relevant), risiko mv.), mærkets form, hvor det er anbragt mv.

Omfatter ikke: problemer vedrørende priser/takster (C 3); fakturering og inkasso (C 4); mærkning vedrørende sundhed og sikkerhed (C 10.2).

7.3. *Vildledende reklame*

Reklame er vildledende, hvis den indeholder urigtige oplysninger og derfor er usandfærdig eller udelader eller skjuler væsentlige oplysninger, som gennemsnitsforbrugeren har behov for for at træffe en beslutning, eller f.eks. i kraft af sin generelle fremstillingsform vildleder eller kan forventes at vildlede en gennemsnitsforbruger, selv om oplysningerne er korrekte, og foranlediger eller kan forventes at foranledige ham til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet.

7.4. *Uopfordret reklame*

Uopfordrede direct marketing-henvendelser med eller uden forbrugerens samtykke.

7.5. *Uopfordrede varer eller tjenesteydelser*

Varer eller tjenesteydelser, som leveres eller udføres, uden at forbrugeren har anmodet herom.

7.6. *Aggressiv handelspraksis*

En praksis betragtes som aggressiv, hvis den i væsentlig grad indskrænker gennemsnitsforbrugerens valgfrihed eller adfærd. Det drejer sig om handelspraksis, hvor der benyttes chikane, tvang, herunder fysisk vold, eller utilbørlig påvirkning. Ved »utilbørlig påvirkning« forstås »udnyttelse af en magtposition i forhold til forbrugeren til at udøve pres selv uden anvendelse eller trusler om anvendelse af fysisk vold på en måde, som væsentligt begrænser forbrugerens evne til at træffe en informeret beslutning«.

7.7. *Svigagtig praksis*

Svig er den kriminelle handling eller lovovertrædelse, der består i forsætligt at vildlede en person for at skade ham — som regel med henblik på uberettiget at tilegne sig materielle goder eller opnå tjenesteydelser.

7.8. *Anden urimelig handelspraksis*

Denne kategori omfatter andre former for urimelig handelspraksis, f.eks. vildledende eller urigtig rådgivning forud for salg.

8. **Kontrakter**

8.1. *Urimelige kontraktvilkår/ændring af kontraktvilkår*

Et kontraktvilkår, der ikke har været genstand for individuel forhandling, anses for urimeligt, hvis det til trods for kravet om god tro bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren.

En ændring af kontraktvilkår betragtes som urimelig, hvis den erhvervsdrivende ændrer kontraktvilkårene ensidigt, så der sker en betydelig ændring i rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen til skade for forbrugeren.

Omfatter ikke: vildledende kontraktbetingelser (C 7.1).

8.2. *Mangel på information*

Forbrugeren har ikke fået de oplysninger, han ifølge kontrakten har krav på. (f.eks. oplysninger om den erhvervsdrivende, varens/tjenesteydelsens vigtigste karakteristika, transaktionen og leveringsomkostningerne).

8.3. *Ordrebekræftelse (ikke modtaget/fejlbehæftet)*

Forbrugeren har ikke fået nogen ordrebekræftelse eller har fået en fejlbehæftet ordrebekræftelse.

8.4. *Betænkningstid/fortrydelsesfrist*

Den erhvervsdrivende har ikke overholdt forbrugerens ret til at fortryde en kontrakt eller genoverveje en transaktion i betænkningstiden (hvilket er muligt under visse omstændigheder).

8.5. *Betalingsform (f.eks. forudbetaling og afdrag)*

Problemer i forbindelse med betaling i henhold til kontrakten. For eksempel forudbetaling eller betaling efter en tidsplan (regelmæssige rater).

8.6. *Ophævelse af kontrakt*

Problemer i forbindelse med afbrydelsen eller ophævelsen af en kontrakt. Ved ophævelse af en kontrakt forstås en afbrydelse efter fortrydelsesfristen.

8.7. *Mindste kontraktperiode*

Den periode, i hvilken en kontrakt ikke kan ophæves, og som forbrugeren anser for at være for lang.

8.8. *Andre problemer i forbindelse med kontrakter*

9. **Ændring/skift af leverandør**

9.1. *Ændring/skift af leverandør*

Problemer i forbindelse med ændring af leverandør.

10. **Sikkerhed — i forbindelse med både varer (herunder næringsmidler) og tjenesteydelser**

10.1. *Produktsikkerhed — i forbindelse med både varer (herunder næringsmidler) og tjenesteydelser*

Et sikkert produkt er ethvert produkt, som under almindelige eller rimeligt forudsigelige anvendelsesbetingelser (herunder anvendelsestid og eventuelt ibrugtagning, installering og vedligeholdelse) opfylder de gældende krav i lovgivningen eller ikke frembyder nogen risiko eller kun minimale risici, der er forenelige med produktets anvendelse, og som under hensyntagen til et højt beskyttelsesniveau for forbrugernes sikkerhed og sundhed anses for acceptable, navnlig i betragtning af følgende forhold:

— sikkerhedskravene i lovgivningen

— produktets karakteristika, herunder dets sammensætning

— produktets virkning på andre produkter, såfremt det med rimelighed kan forudses anvendt sammen med andre produkter

— de kategorier af forbrugere, for hvem anvendelse af produktet udgør en risiko, navnlig børn og ældre.

10.2. *Emballage, mærkning og anvisninger — i forbindelse med både varer (herunder næringsmidler) og tjenesteydelser*

Et af formålene med mærkningen er at sikre, at forbrugerne har adgang til fuldstændige oplysninger om produkters indhold og sammensætning af hensyn til beskyttelsen af deres sundhed og sikkerhed, herunder alle nærmere oplysninger om et særligt sundheds- eller sikkerhedsrelateret aspekt af produktet, f.eks. produktionsmetode. Mærkningen skal indeholde oplysninger som f.eks., at emballagen indeholder farlige stoffer, eller at den er uegnet for børn (risiko for kvælning mv.). Mærkningen af visse nonfoodprodukter skal også indeholde specifikke oplysninger, der sikrer, at deres anvendelse er ufarlig, og som giver forbrugerne et reelt valg.

11. **Privatlivets fred og databeskyttelse**

11.1. *Databeskyttelse*

Omfatter tilintetgørelse, videregivelse eller tyveri af forbrugerens data, f.eks. ved kopiering af data fra en harddisk i forbindelse med en vedligeholdelsesprocedure. Hvis dette omfatter personoplysninger, vil klagen være af typen »privatlivets fred«.

Klager henføres til denne type, når der består en risiko i forbindelse med personoplysninger (enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person), eller når disse ikke behandles i overensstemmelse med den nationale lovgivning om databeskyttelse. Organisationer skal behandle personoplysninger loyalt og lovligt til udtrykkeligt angivne og legitime formål og må ikke senere gøre dem til genstand for behandling, som er uforenelig med disse formål. Oplysningerne skal være tilstrækkelige og relevante og må ikke omfatte mere end, hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil de indsamles, og de formål, hvortil de senere behandles. Den registeransvarlige skal træffe passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger til at beskytte personoplysninger mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse og hændeligt tab eller ændring, ubeføjet udbredelse og ikke-autoriseret adgang.

11.2. *Privatlivets fred*

Klager henføres til denne type, hvis retten til privatlivets fred bringes i fare eller ikke respekteres, f.eks. hvis en persons ret til privat korrespondance ikke respekteres, eller hvis hans eller hendes adfærd overvåges uden lovlig grund, f.eks. i forbindelse med køb over internettet.

11.3. *Andre problemer i forbindelse med beskyttelsen af privatlivets fred og databeskyttelse*

12. **Andre problemer**

Andre problemer, som ikke er omfattet af andre kategorier i afdeling C, f.eks. klager vedrørende diskriminering i forbindelse med forbrugertransaktioner, spørgsmål vedrørende miljømæssigt og socialt ansvar med relevans for forbrugertransaktioner, smag, anstændighed og anstødelighed i forbindelse med audiovisuelle tjenester ([4]).

([4]) Jf. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/13/EU af 10. marts 2010 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne om udbud af audiovisuelle medietjenester (direktiv om audiovisuelle medietjenester)(EUT L 95 af 15.4.2010, s. 1).