

Formål og anvendelsesområde

Enhver e-mærket webshop er forpligtet til at overholde e-mærkets retningslinjer samt gældende ret. e-mærket påser, at retningslinjerne samt intentionerne bag mærket overholdes af de certificerede webshops.

Vurderingen af, om en e-mærket webshop overholder gældende ret, henhører under de relevante tilsynsmyndigheder, og påses ikke af e-mærket. e-mærkets forpligtelse i forhold til gældende ret består i at sikre, at den certificerede webshop, i forbindelse med certificeringsprocessen, modtager vejledning om, hvordan webshoppen kan indrettes i overensstemmelse med gældende ret, ligesom e-mærket forpligter sig til at formidle og løbende oplyse certificerede webshops om gældende ret inden for e-handelsområdet.

En certificering er ikke et udtryk for en godkendelse eller anbefaling af den eller de varer/ tjenesteydelser, som den erhvervsdrivende udbyder, men alene en sikring af, at den pågældende webshop lever op til e-mærkets retningslinjer, og at den pågældende webshop er vejledt om gældende ret på e-handelsområdet.

1. Tydelige oplysninger om webshoppen

Den erhvervsdrivende skal, på en tydelig og let tilgængelig måde, oplyse, hvem der står bag webshoppen samt oplyse om relevante kontaktoplysninger. Oplysningerne skal indeholde CVRnummer, juridisk navn, organisationsform, adresse, e-mailadresse og evt. telefonnummer.

Formidlingskøb

I tilfælde af formidling af varer eller ydelser, skal webshoppen tydeligt oplyse, hvem der bærer ansvaret for hvilke dele af handlen.

2. Nem adgang til persondatapolitik

Den erhvervsdrivende skal, på en let tilgængelig måde, oplyse om webbshoppens håndtering af persondata.

Oplysning af CPR-nummer

Køb, som ikke indebærer et løbende aftaleforhold, må som udgangspunkt ikke betinges af oplysning om CPR-nummer.

Aktiv accept af persondatapolitikken

Inden der indgås aftale, skal persondatapolitikken aktivt accepteres af kunden. Det skal være muligt at læse persondatapolitikken, der hvor accepten afgives.

3. Gennemskeligt købsflow

Den erhvervsdrivende skal sikre, at aftalens indhold og omfang er tydeligt for kunden forud for gennemførelse af købet. Dette omfatter blandt andet betingelserne for købet, varens/ydelsens vigtigste egenskaber, varens/ydelsens totale pris inklusiv samtlige omkostninger samt relevante oplysninger om eventuelle løbende forpligtigelser. Yderligere må den erhvervsdrivende ikke tage generelle forbehold for aftalen. Disse oplysninger skal fremsendes elektronisk umiddelbart efter købet på et varigt medie.

Betalingsforpligtigelse

Det skal være tydeligt for kunden, at der indgås en betalingsforpligtigelse i forbindelse med gennemførelse af et køb, ligesom kortbetaling skal ske via en krypteret forbindelse.

Forudbetaling ved kontooverførsel, check, girokort og lignende må tilbydes kunder som sekundær betalingsmulighed, og det skal både i forretningsbetingelserne, og der hvor kunden vælger betalingsform, tydeligt fremgå, at denne betalingsmulighed ikke er dækket af indsigelsesordningen.

Aktiv accept af handelsvilkår

Inden der indgås aftale, skal alle aftalevilkår præsenteres for og aktivt accepteres af kunden. Det skal være muligt at læse aftalevilkår, der hvor accepten afgives.

Aktiv tilmelding

Tilmelding til nyhedsbreve og tillægsydelse, mv. skal foretages aktivt af kunden.

4. Tydelige oplysninger om levering, fortrydelse og reklamation

Den erhvervsdrivende skal sikre, at der i forbindelse med købet og umiddelbart efter købet er tydelige oplysninger om webshoppens forventede leveringstid og fragtpriser. Derudover skal der oplyses om kundens ret til fortrydelse, herunder undtagelser til fortrydelsesretten, udgifter til returnering, og fremgangsmåden ved fortrydelse og reklamation. Disse oplysninger skal ligeledes fremsendes elektronisk på et varigt medie, umiddelbart efter købet, ligesom de skal være en del af de aftalevilkår, som aktivt skal godkendes, inden købet.

Standardfortrydelsesformular

Den lovpligtige standardfortrydelsesformular skal være tilgængelig på webshoppen og skal sendes til kunden sammen med ordrebekræftelsen eller vedlægges ydelsen ved levering.

Tilbagebetaling

Webshoppen skal i tilfælde af ophævelse af købet eller kundens udnyttelse af fortrydelsesretten tilbagebetale kundens krav uden unødigt forsinkelse.

Håndtering af reklamation/fortrydelse

I forbindelse med en reklamation/mangel eller spørgsmål om værdiforringelse i forbindelse med udnyttelse af fortrydelsesretten skal den erhvervsdrivende på tilstrækkelig vis og inden for rimelig tid undersøge den pågældende vare. I tilfælde af en afvisning af reklamationen eller ved udregning af en værdiforringelse skal den erhvervsdrivende, på tilstrækkelig vis, kunne dokumentere baggrunden for vurderingen.

5. Hurtigt svar på spørgsmål

På webshoppen skal det fremgå, hvordan den erhvervsdrivende kan kontaktes og i hvilket tidsrum. Webshoppen er forpligtet til at overholde de svartider, de angiver. Svartiden må som udgangspunkt ikke overstige fem hverdage. Såfremt der ikke er et telefonnummer til webshoppen, skal det fremgå, at det ikke er muligt at kontakte virksomheden telefonisk.

6. Efterlevelse af krav fra tilsynsførende myndigheder

Forbrugerklagenævnets afgørelser samt afgørelser fra de af Økonomi- og Erhvervsministeren godkendte private klagenævn skal sammen med eventuelle påbud eller krav fra øvrige relevante tilsynsmyndigheder efterleves, eller af den erhvervsdrivende bringes videre til rette instans.

7. Løbende kontrol og vejledning

Den erhvervsdrivende er underlagt e-mærkets kontrolindsatser, der skal sikre, at den erhvervsdrivende overholder de til enhver tid gældende retningslinjer. Alle e-mærkede webshops har adgang til juridisk vejledning om gældende ret via e-mærkets medlemsservice og juridiske materialer. Den erhvervsdrivende er forpligtet til løbende at holde sig ajour med den lovgivning og praksis, som e-mærket måtte stille til rådighed og orientere om.

8. Udstedelse af påbud, suspension og fratagelse af e-mærket

e-mærket kan træffe afgørelser i sager om, hvorvidt en certificeret webshop har overholdt e-mærkets retningslinjer, intentionerne bag e-mærket samt gældende ret. e-mærket kan tage en sag op af egen drift eller på baggrund af eksempelvis løbende kontrol, stikprøver og forbrugerklager.

Den erhvervsdrivende er på anmodning fra e-mærket forpligtet til at udlevere oplysninger, der har relevans for vurderingen af, om den erhvervsdrivende efterlever retningslinjerne.

e-mærket kan:

- Påbyde den erhvervsdrivende at ændre adfærd.
- Suspendere den erhvervsdrivendes adgang til at anvende mærket i op til seks måneder.
- Fratage den erhvervsdrivendes adgang til at anvende mærket.

e-mærket vurderer på baggrund af sagens karakter, hvilken sanktion (påbud, suspension eller fratagelse), der skal bringes i anvendelse. e-mærket lægger i sin bedømmelse vægt på karakteren af overtrædelsen, i hvilket omfang overtrædelsen modvirker intentionerne bag e-mærket, og i hvilket omfang overtrædelsen berører forbrugerne.

8.1. Påbud:

Ved et påbud bliver den erhvervsdrivende pålagt, inden for en nærmere fastsat frist, at ændre adfærd, f.eks. at overholde retningslinjerne for e-mærket. e-mærket sender et påbud til den erhvervsdrivende, og den erhvervsdrivende har herefter tre hverdage til at fremsende sine synspunkter samt redegøre for, hvordan den erhvervsdrivende fremover vil rette op på kritikpunkterne. e-mærket vil herefter tage stilling til, om den erhvervsdrivende lever op til påbuddet. Reagerer den erhvervsdrivende ikke på et af e-mærket udstedt påbud, kan e-mærket vælge at træffe afgørelse om suspension eller fratagelse af mærket på den erhvervsdrivendes webshop.

Den erhvervsdrivende kan klage til e-mærkets klageinstans over et udstedt påbud, se pkt. 8.4.

Betingelser for udstedelse af påbud:

8.1.1 Når en erhvervsdrivende har overtrådt e-mærkets retningslinjer eller intentionerne bag e-mærket.

8.1.2 Når en erhvervsdrivende ikke inden for en nærmere fastsat frist har rettet forhold, der er påpeget i forbindelse med eksempelvis løbende kontrol, stikprøve eller en konkret henvendelse.

8.2. Suspension af e-mærket:

Ved en suspension bliver den erhvervsdrivende pålagt at fjerne mærket fra sin webshop i op til seks måneder, afhængigt af overtrædelsens karakter.

Den erhvervsdrivende får tilsendt en indstilling til suspension med en frist på tre hverdage til at komme med indsigelser imod suspensionen. På baggrund af indsigelsen, eller manglen herpå, foretager e-mærket en vurdering af, om suspensionen skal gennemføres. Afgørelse om gennemførelse af suspensionen sendes til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende kan klage til e-mærkets klageinstans over en afgørelse om suspension. Se pkt. 8.4.

Betingelser for suspension af e-mærket:

8.2.1 Manglende efterlevelse af påbud udstedt af e-mærket, eller

8.2.2 sagsanlæg eller offentlig kritik (vedr. e-handel) fra Forbrugerombudsmanden, eller

8.2.3 grov eller gentagen overtrædelse af e-mærkets retningslinjer, eller

8.2.4 den erhvervsdrivende udviser en adfærd, som er uforenelig med intentionerne bag e-mærket.

Den erhvervsdrivende er i suspensionsperioden stadig medlem af e-mærket, men vil ikke fremgå af listen over certificerede webshops på e-mærkets website, ligesom certifikatet ikke må fremgå af virksomhedens webshop eller af øvrigt markedsføringsmateriale. e-mærkets retningslinjer og intentionerne bag e-mærket skal overholdes i suspensionsperioden.

e-mærket kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om suspension uden forudgående indstilling. I så fald skal den erhvervsdrivende samtidig med suspensionen have mulighed for at gøre indsigelse imod suspensionen indenfor, en af e-mærket nærmere bestemt frist, uden at dette har opsættende virkning. e-mærket kan på baggrund af den erhvervsdrivendes indsigelse lade suspensionen ophøre, uanset at suspensionsperioden ikke er ophørt.

Når suspensionsperioden ophører, er den erhvervsdrivende igen berettiget til at benytte mærket, såfremt retningslinjerne

og intentionerne bag e-mærket er overholdt under suspensionen. Suspenderede virksomheder vil blive offentliggjort på e-mærkets website sammen med en kort begrundelse for suspensionen, der vil være synlig i 12 måneder. Forefindes certifikatet på den erhvervsdrivendes webshop eller i øvrigt i den erhvervsdrivendes markedsføringsmateriale efter suspensionsperiodens start, betragtes dette som uberettiget brug og kan sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000.

8.3 Fratagelse af e-mærket:

Ved en fratagelse af mærket bliver den erhvervsdrivende pålagt at fjerne e-mærket fra sin webshop samt øvrig markedsføringsmateriale. Aftaleforholdet mellem e-mærket og den erhvervsdrivende ophører ved fratagelsen af mærket, idet aftalen om, samt muligheden for dagbodssanktion, jf. nedenfor dog fortsat består.

Den erhvervsdrivende får tilsendt en indstilling til fratagelse med en frist på tre hverdage til at komme med indsigelser imod fratagelsen. På baggrund af indsigelsen, eller manglen herpå, foretager e-mærket en vurdering af, om fratagelsen skal gennemføres. Afgørelse om gennemførelse af fratagelse skal sendes til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende kan klage til e-mærkets klageinstans over en afgørelse om fratagelse. Se pkt. 8.4.

Betingelser for fratagelse af e-mærket:

8.3.1 Manglende efterlevelse af påbud udstedt af e-mærket, eller

8.3.2 certifikatet har været suspenderet, og den erhvervsdrivende har ikke ændret sin adfærd væsentligt, eller

8.3.3 manglende efterlevelse af afgørelser fra Forbrugerklagenævnet, eller de af Økonomi- og Erhvervsministeren godkendte private klagenævne, medmindre den erhvervsdrivende indbringer sagen for en domstol inden for appelfristen, eller

8.3.4 den erhvervsdrivende overtræder e-mærkets retningslinjer i suspensionsperioden, eller

8.3.5 grov eller gentagen overtrædelse af e-mærkets retningslinjer, eller

8.3.6 den erhvervsdrivende udviser en adfærd, der er uforenelig med intentionerne bag e-mærket.

e-mærket kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om fratagelse uden forudgående indstilling. I så fald skal den erhvervsdrivende, samtidig med afgørelsen om fratagelse, have mulighed for at gøre indsigelse imod fratagelsen, inden for en af e-mærket nærmere bestemt frist, uden at dette har opsættende virkning. e-mærket kan på baggrund af den erhvervsdrivendes indsigelse lade fratagelsen bortfalde eller træffe afgørelse om suspension.

Forefindes mærket på den erhvervsdrivendes webshop eller i øvrigt i den erhvervsdrivendes markedsføringsmateriale efter fratagelsen, betragtes dette som uberettiget brug og kan sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000.

Den erhvervsdrivende er ved fratagelse af mærket og medfølgende ophør af medlemskabet ikke berettiget til at få tilbagebetalt evt. indbetalt kontingent for perioden efter fratagelse af mærket.

Ved fratagelse af mærket og tilhørende medlemskab kan den erhvervsdrivende først efter 12 måneder søge om medlemskab af e-mærket og tilhørende certificering. Den erhvervsdrivende skal i den forbindelse igennem en ny certificeringsprocedure på lige fod med nye ansøgere. Der vil i denne vurdering ligeledes blive lagt vægt på, om den erhvervsdrivende i perioden fra fratagelsen og frem til ansøgningstidspunktet har ændret den adfærd, der var årsag til fratagelsen.

Virksomheder der har fået frataget e-mærket vil blive offentliggjort på e-mærkets website sammen med en kort begrundelse for fratagelsen, der vil være synlig i 12 måneder.

8.4. Klageinstans

Afgørelser truffet i medfør af ovenstående kan af den erhvervsdrivende påklages til e-mærkets særlige klageinstans. Afgørelser kan desuden indbringes for klageinstansen af et mindretal i

e-mærkets bestyrelse. Klagen skal sendes på e-mail til post@emaerket.dk, og skal være e-mærket i hænde senest fire uger efter, at afgørelsen er truffet. Indgivelse af klage har ikke opsættende virkning, medmindre andet bestemmes af klageinstansens formand.

e-mærkets bestyrelse fastlægger klageinstansens forretningsorden. Klageinstansen sammensættes således, at forbruger- og erhvervsinteresser er ligeligt repræsenteret. Formanden for klageinstansen skal opfylde de almindelige betingelser for at være dommer.

Retningslinjerne er sidst revideret i 1. kvartal 2015