

ligst mulige tidspunkt, således at tjenestemodtageren på forhånd har mulighed for at gøre sig bekendt med anvendelsen af de tekniske hjælpeværktøjer.

Efter nr. 4 skal tjenesteyderen endvidere oplyse om, hvilke sprog en kontrakt kan indgås på. Det vil således være op til tjenesteyderen at bestemme, hvilke sprog en kontrakt kan indgås på.

#### *Til stk. 2*

Bestemmelsen foreskriver, at tjenesteyderen skal oplyse om, hvilke relevante adfærdskodekser tjenesteyderen er tilsluttet, og angive den elektroniske adgang til disse. Adfærdskodekser i direktivets forstand må antages at omfatte kodekser, som er forhandlet mellem de relevante erhvervs- og forbrugerorganisationer på nationalt eller internationalt niveau. Der kan f.eks. være tale om en mærkningsordning, hvortil der er knyttet retningslinier, som de erhvervsdrivende ad frivillighedens vej forpligter sig til at iagttage for at kunne benytte et bestemt logo eller lignende i deres markedsføring. Retningslinier, der er forhandlet med og udstedt af en myndighed som f.eks. Forbrugerombudsmanden, er ikke omfattet af henvisningspligten.

Bestemmelsen fastlægger endvidere, at tjenestemodtageren skal have oplysning om, hvordan der elektronisk kan skaffes adgang til disse adfærdskodekser. Dette kan f.eks. opfyldes ved, at tjenesteyderen på sin internetside angiver en web-adresse, eventuelt ved et hyperlink, til det organ, der administrerer eller har udstedt de pågældende adfærdskodekser. Bestemmelsen indebærer således, at de omhandlede kodekser skal foreligge i elektronisk form. Set i forhold til stk. 1 er der ingen betingelse om, at tjenesteyderen skal give denne oplysning inden ordreafgivelsen. Det må dog i praksis antages, at oplysningen vil være umiddelbar tilgængelig på tjenesteyderens internetside sammen med andre generelle informationer om tjenesteyderen.

#### *Til § 11*

##### *Til stk. 1*

Det foreslås i overensstemmelse med direktivets artikel 11, stk. 2, at tjenesteyderen har en pligt til at stille hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske midler til rådighed for tjenestemodtageren, således at indtastningsfejl kan findes og rettes. Udtrykket tekniske midler foreslås i lovforslaget erstattet med udtrykket tekniske hjælpeværktøjer som en mere dækkende betegnelse.

En tjenestemodtager skal have mulighed for at finde indtastningsfejl. Indtastningsfejl vil for eksempel

kunne opdages, hvis tjenestemodtageren inden ordreafgivelsen præsenteres for en oversigt over afgivne oplysninger i et skærmbillede samt ved anvendelsen af »accept-knapper« i ordreforløbet, således at tjenestemodtageren får lejlighed til at bekræfte de indrapporterede oplysninger. Tidsmæssigt er direktivet opfyldt, blot de tekniske funktioner er til rådighed forud for aktiveringen af ordreafgivelsen.

Efter bestemmelsen skal tjenestemodtageren således have mulighed for at fortryde og rette en indtastning ved at forlade proceduren, der fører frem til ordreafgivelsen, uden at oplysningerne gemmes. Tilsvarende gælder foretagne indtastninger. Består ordrefunktionen af indtastning i flere skærmbilleder, førend ordren kan afgives, kan det tekniske hjælpeværktøj for eksempel være et ikon, der ved aktivering gør det muligt at komme tilbage til de foregående skærmbilleder, hvori der allerede er sket indtastning, for at korrigere denne.

##### *Til stk. 2*

Efter bestemmelsen, der svarer til direktivets artikel 10, stk. 3, skal tjenestemodtageren have adgang til at oplagre eller gengive selve kontraktbetingelserne og tjenesteyderens generelle salgsbetingelser. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med lovforslagets § 10, stk. 1, nr. 2, hvoraf det bl.a. fremgår, at tjenesteyderen ikke har en pligt til at opbevare en kontrakt og de betingelser, som den er indgået på. Der henvises til bemærkningerne til bestemmelsen.

Det skal således være muligt for tjenestemodtageren at opbevare kontrakten og de oplysninger, som tjenestemodtageren modtager direkte via det anvendte elektroniske medie, på en sådan måde, at kontrakten og oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproduceres uændrede. Oplagring og reproduktion vil f.eks. kunne ske ved oplagring på disketter, CD-ROM'er og harddiske.

Bestemmelsen er til hinder for, at tjenesteyderen på f.eks. en internetside lægger en spærring ind, der umuliggør oplagring af de generelle salgsbetingelser for tjenestemodtageren.

#### *Til § 12*

##### *Til stk. 1*

Det foreslås i bestemmelsen, der svarer til direktivets artikel 11, stk. 1, første led, at en tjenesteyder skal fremsende en elektronisk ordrebekræftelse uden unødigt forsinkelser efter, at en tjenestemodtager har afgivet en ordre elektronisk. Det er altså ikke tilstrækkeligt, at tjenesteyderen bekræfter ordren på anden vis.