PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Alarmfirma politianmeldt for ulovligt telefonsalg og vildledning

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden politianmelder alarmfirmaet Verisure for ulovligt telefonsalg og vildledning af forbrugere. Verisure har bl.a. oplyst eller givet indtryk af, at der havde været mange indbrud i forbrugernes område, selvom det ikke var korrekt.

Forbrugerombudsmanden har politianmeldt Verisure for ulovlige opkald til 57 forbrugere samt to enkeltmandsvirksomheder, der står på Robinsonlisten. Også leadvirksomheden Toleadoo og leadmægleren eGentic er politianmeldt for medvirken til 13 af de ulovlige opkald til forbrugere.

De efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ulovlige opkald til forbrugerne blev foretaget i perioden fra maj 2019 til marts 2021. Verisure har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at forbrugernes samtykke til telefonsalg blandt andet er hentet via konkurrencer på nettet, fordi forbrugeren havde deltaget i en alarmtest fra Verisure eller som led i et "vennehvervningsprogram", hvor en kunde kunne få en gratis abonnementsperiode ved at henvise en ny kunde til Verisure.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan Verisure ikke dokumentere, at virksomheden har indhentet et gyldigt samtykke til at kontakte de 57 forbrugere. En del af forbrugerne har desuden oplyst til Forbrugerombudsmanden, at de flere gange har frabedt sig opkald fra Verisure, uden at det er blevet respekteret.

Verisure bliver også politianmeldt for at have vildledt forbrugere i telefonsamtaler, annoncer på sociale medier samt på sin hjemmeside. Forbrugerombudsmanden vurderer, at Verisure har vildledt forbrugerne ved:

- under tre telefonopkald at oplyse eller give forbrugerne indtryk af, at der havde været mange indbrud i forbrugernes område eller, selvom det ikke var korrekt,
- under fem telefonopkald at oplyse, at forbrugerne havde vundet en præmie, selvom forbrugerne ikke var blevet udtrukket som vindere af en konkurrence, og selvom forbrugerne skulle indgå en løbende abonnementsaftale med Verisure for at få "præmien",
- i en annonce, som efterfølgende er fjernet, på Facebook og Instagram for alarmer fra Dansikring Direct fra starten af 2020 at have oplyst, at *"En indbrudsbølge ramte i slutningen af november en vej i Slagelse. Inden for et halvt døgn blev 7 huse udsat på for indbrud på Agersøvej"* med link til en nyhedsartikel på sn.dk fra 2018, hvilket gav det urigtige indtryk, at det var i november 2019, der havde været indbrud på Agersøvej, selvom det var i november 2018, at indbruddene havde fundet sted,
- på sin hjemmeside at have markedsført en alarmtest som "gratis" indtil 24. august 2020, selvom det var en betingelse for at få svar på alarmtesten, at forbrugerne gav samtykke til at blive kontaktet af Verisure via telefonopkald og sms. Oplysningen om at forbrugerne gav samtykke til markedsføring, blev desuden præsenteret på en skjult, uklar eller uhensigtsmæssig måde både på hjemmesiden og i opslag på sociale medier, der ledte hen til alarmtesten.

Verisure bestrider at have vildledt forbrugere eller have foretaget ulovligt telefonsalg.

Verisure har tidligere accepteret en bøde på 350.000 kroner for ulovligt telefonsalg, en bøde på 10.000 kr. for spam samt en bøde på 60.000 kroner for vildledning og uanmodede henvendelser.

Det er henholdsvis femte og fjerde gang, at Forbrugerombudsmanden politianmelder Toleadoo og eGentic for medvirken til ulovligt telefonsalg. Denne gang bliver virksomhederne politianmeldt for at have medvirket til overtrædelserne ved at sælge urigtige oplysninger til Verisure om, at 13 af forbrugerne havde givet gyldigt samtykke til telefoniske henvendelser i konkurrencer på nettet. Toleadoo og eGentic bestrider, at disse forbrugere ikke skulle have givet gyldigt samtykke til telefoniske henvendelser og ønsker sagen afprøvet ved domstolene.

I 2020 modtog Forbrugerombudsmanden sammenlagt 1.030 klager over telefonsalg fra forskellige virksomheder, hvilket er det hidtil højeste antal klager.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Desværre fik vi flere klager over telefonsalg sidste år end nogensinde. Da vi har politianmeldt en række virksomheder for ulovligt telefonsalg de senere år, havde vi håbet at se et fald i antallet af klager. Men der er desværre fortsat virksomheder, som ikke respekterer forbuddet.”

”Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Verisure i flere tilfælde har vildledt forbrugerne ved at give urigtige oplysninger om, at der for eksempel har været mange indbrud i området, hvor forbrugerne bor. En virksomhed må naturligvis ikke give urigtige oplysninger som middel til at skræmme forbrugerne til at købe et produkt, som for eksempel en alarm.”

”Et samtykke til at modtage markedsføring er penge værd. Efter min opfattelse kan en virksomhed derfor ikke sige, at noget er gratis, hvis forbrugerne skal give samtykke til markedsføring.”

Forbuddet mod telefonsalg

Efter forbrugeraftalens § 4, stk. 1, er det ulovligt for erhvervsdrivende at kontakte forbrugere telefonisk eller personligt med henblik på afsætning af varer eller tjenesteydelser, medmindre forbrugeren forudgående har anmodet den erhvervsdrivende herom. En anmodning om telefoniske henvendelser skal være en udtrykkelig og utvetydig anmodning

om at blive ringet op. En aftale indgået under en uanmodet telefonisk henvendelse er ikke bindende for forbrugeren. Det følger af forbrugeraftalelovens § 5.

Efter markedsføringslovens § 10, stk. 4, må erhvervsdrivende ikke ringe til en bestemt fysisk person, fx en indehaver af en enkeltmandsvirksomhed, der er tilmeldt Robinsonlisten, eller som har frabedt sig opkald fra virksomheden, medmindre den fysiske person har anmodet den erhvervsdrivende herom.

Forbuddet mod vildledning

Ifølge markedsføringslovens § 5, stk. 1, sammenholdt med § 8 må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktuelt korrekte.

Ifølge markedsføringslovens § 6, stk. 1, sammenholdt med § 8 må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Ifølge markedsføringslovens § 9 jf. bilag 1, nr. 31, må den erhvervsdrivende ikke skabe det fejlagtige indtryk, at forbrugeren allerede har vundet, vil vinde eller ved udførelse af en bestemt handling vil vinde en præmie eller et andet tilsvarende gode, selvom faktum er, at der enten ikke findes nogen præmie eller et andet tilsvarende gode, eller at den handling, som skal udføres for at indløse præmien eller et andet tilsvarende gode indebærer, at forbrugeren skal betale et pengebeløb eller på anden måde påtage sig udgifter.

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-alarmfirma-politianmeldt-for-ulovligt-telefonsalg-og-vildledning/

Pressemeddelelsen er videreformidlet af Pressemeddelelse.dk. Pressemeddelelse.dk er ikke ansvarlig for indholdet. Spørgsmål til indholdet rettes til Forbrugerombudsmanden.