PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Flere netbutikker trækker beløb for tidligt

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden har det seneste år modtaget en række klager fra forbrugere, som har fået trukket penge for en vare, før varen er afsendt eller udleveret. Det er i strid med god markedsføringsskik at trække penge fra en kundes konto, før varen er overleveret til fragtfirmaet eller udleveret til kunden selv ved ”klik og hent”.

Forbrugere klager jævnligt til Forbrugerombudsmanden efter at have handlet på nettet, fordi der er gået lang tid, fra betalingen er blevet trukket på deres konto, til varerne er dukket op. Nogle gange modtager forbrugerne aldrig varerne, fordi de fx ikke har været på lager, så de får beløbet tilbagebetalt.

Som udgangspunkt skal en vare være overleveret til et fragtfirma eller udleveret til kunden, før netbutikken må trække pengene fra kundens konto. Alligevel har en række virksomheder trukket pengene fra kundernes konti omgående eller meget kort tid efter, at kunden har købt en vare.

Forbrugerombudsmanden har sendt orienteringsbreve til 17 virksomheder om reglerne for, hvornår de må hæve betalingen for en vare på en kundes konto.

Forbrugerombudsmanden har også behandlet en sag mod en stor varehuskæde, som har oplyst, at dens betalingssystemer var indrettet, så pengene automatisk blev trukket på forbrugernes konto senest 24 timer efter et køb, hvis varen blev sendt fra de enkelte varehuses egne lagre og ikke varehusets centrallager, eller hvis kunden havde valgt ”klik og hent”.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse handlede varehuskæden dog i strid med markedsføringslovens § 3 ved at trække betalingerne på dette tidspunkt. Kæden har nu ændret deres systemer, så pengene først trækkes, når varen bliver overleveret til fragtfirmaet eller udleveret til kunden selv.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Når vi handler på nettet, skal vi som udgangspunkt først betale for vores varer, når virksomheden sender dem. Ellers er det forudbetaling, og det er der jo en risiko ved. Varerne kan fx være i restordre eller helt udsolgt, ligesom sælger kan gå konkurs eller af andre årsager blive forhindret i at sende varerne.”

Læs om reglerne om forudbetaling i Forbrugerombudsmandens retningslinjer fra 2014 om betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg her: https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/50485/2016-betalingsmodtagers-haandtering-af-betalinger-ved-fjernsalg.pdf

Lovgrundlag:

Ifølge markedsføringslovens § 3, stk. 1, skal erhvervsdrivende udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser.

Hvis den erhvervsdrivende trækker beløbet før afsendelsestidspunktet, og der ikke udtrykkeligt er aftalt forudbetaling, kan der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse være tale om en overtrædelse af markedsføringslovens § 3 om god markedsføringsskik.

Forbrugerombudsmandens praksis skal ses i lyset af købelovens samtidighedsgrundsætning, hvoraf det følger, at køberen skal betale for en vare, når denne leveres.

Det fremgår også af pkt. 6.5.5. i de nordiske forbrugerombudsmænds standpunkt til handel og markedsføring på internettet fra 2015, at betaling for varer og tjenesteydelser normalt ikke bør ske, før varen er afsendt.

Et aftalt vilkår om forudbetaling vil kunne være urimeligt efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36, og dermed i strid med markedsføringslovens regler om god skik, hvis der ikke foreligger en saglig og rimelig grund til at kræve forudbetaling, jf. pkt. 4.2. i Forbrugerombudsmandens retningslinjer om betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg fra 2014.

En saglig og rimelig grund kan være, at der er tale om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 3 (bestillingskøb), eller hvor der er en fast saglig branchekutyme for forudbetaling, som fx ved løbende aftaler om levering af aviser, blade og tidsskrifter. Det er ikke sagligt, hvis begrundelsen for at kræve forudbetaling skyldes et likviditetsbehov.

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-flere-netbutikker-traekker-beloeb-for-tidligt/

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