PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Forbrugerombudsmanden indskærper regler om vildledende markedsføring over for Falck

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



To forskellige udsagn på Falcks hjemmeside har været vildledende, så forbrugere har kunnet tro, at de kunne købe et sundhedsabonnement og få adgang til hurtig og billig psykologhjælp, selvom de led af angst eller depression. Det vurderer Forbrugerombudsmanden, som nu indskærper reglerne om vildledende markedsføring over for Falck.

Forbrugerombudsmanden har indskærpet reglerne om vildledende markedsføring over for Falck Danmark A/S. Virksomheden har på sin hjemmeside markedsført sig med udsagn om, at Falcks sundhedsabonnementer dækkede situationer, som de ikke gjorde.

I det første udsagn stod: *"Du kan få psykologhjælp, hvis du finder dig i en kompliceret følelsesmæssig situation, såsom angst, depression, stress eller sorg."* Men af virksomhedens egne vilkår, som lå et andet sted på hjemmesiden, fremgik det, at abonnementet ikke dækker, hvis man har en psykiatrisk diagnose eller har angst eller depression. Udsagnet lå på hjemmesiden i hvert fald fra november 2022 til januar 2023, hvor det blev fjernet.

I det andet udsagn stod: *"Derudover er der ved henvisning fra læge stadig en egenbetaling og typisk meget lang ventetid, særligt ved depression og angst, hvor du skal vente op mod et år."* Dette udsagn stod i en sammenhæng hvor Falck reklamerede for, at man med Falcks sundhedsabonnement hurtigt kunne få tid hos en psykolog. Det kunne dog vildlede forbrugere, fordi angst og depression blev brugt som eksempler, men ikke ville blive dækket af sundhedsabonnementet. Dette udsagn har stået på Falcks hjemmeside i hvert fald fra januar 2023 til september 2024, hvor det blev fjernet.

Falck har fjernet udsagnene fra hjemmesiden. Falck har desuden tilbudt at betale abonnementsbetalingerne tilbage til fem kunder, der har fået afslag på dækning på grund af angst eller depression. Der er tale om kunder, som har tegnet abonnement i de perioder, hvor det er dokumenteret, at udsagnene stod på hjemmesiden. Falck har oplyst, at de ikke kan fastlægge, hvornår de to udsagn oprindeligt blev tilføjet på hjemmesiden.

Forbrugerombudsmand, Torben Jensen, siger:

> Det er alvorligt, når forbrugere forledes til at tro, at de hurtigt kan få hjælp ved at købe et abonnement på psykologhjælp, som så alligevel ikke dækker deres behov, hvis de har angst, depression eller en anden psykiatrisk diagnose. Derfor indskærper vi nu reglerne om vildledning over for Falck.

Lovgivningen på området:

Ifølge markedsføringslovens § 5, må markedsføring ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde kunne vildlede forbrugerne.

Det er en betingelse for, at der er handlet i strid med § 5, at den pågældende handelspraksis er egnet til at få forbrugeren til at træffe en beslutning, som denne ellers ikke ville have truffet, jf. § 8.

For yderligere information, kontakt:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE: Forbrugerombudsmanden. GRAFIK: Pressemeddelelse.dk

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-forbrugerombudsmanden-indskaerper-regler-om-vildledende-markedsfoering-over-for-falck/

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