PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Forbrugerombudsmanden stævner tre webbutikker

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden stævner virksomhederne bag hjemmesiderne buuks.dk, pluus.dk og sayve.dk, og kræver at webbutikkerne tilbagebetaler abonnementsbetalinger til deres kunder. Webbutikkerne har efter Forbrugerombudsmandens opfattelse, uden at oplyse tydeligt om det, trukket 89 kr. på forbrugernes konti om måneden for et abonnement, som giver adgang til at handle på hjemmesiderne.

Forbrugerombudsmanden stævner virksomhederne bag de tre webbutikker buuks.dk, pluus.dk og sayve.dk ved Sø- og Handelsretten med krav om, at webbutikkerne skal

tilbagebetale alle abonnementsbetalinger til de forbrugere, der inden for de seneste tre år har betalt for et abonnement efter køb af en vare på en af hjemmesiderne.

De tre webbutikker anvender samme forretningskoncept:

- Køb af varer i webbutikkerne til de oplyste priser på hjemmesiden forudsætter et abonnement til 89 kr. om måneden, som giver adgang til at handle på webbutikkernes hjemmesider, og
- webbutikkerne trækker den månedlige betaling via de betalingskortoplysninger, som forbrugerne indtastede ved køb af varen.

Forbrugerombudsmanden har de seneste år haft fokus på klager fra forbrugere, der opdager, at de samtidig med køb af en vare i en webbutik er blevet tilmeldt et månedligt abonnement, som giver adgang til at købe varer i webbutikken. Ifølge forbrugerne har de ofte betalt for et abonnement i mange måneder uden at have opdaget det. Det er første gang, at Forbrugerombudsmanden stævner webbutikker med krav om, at alle abonnementsbetalinger skal betales tilbage til forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementerne, fordi det efter Forbrugerombudsmandens vurdering ikke fremgik tydeligt af webbutikkernes hjemmesider, at man skulle betale et abonnement for at købe varer på hjemmesiderne. Det er endvidere Forbrugerombudsmandens opfattelse, at forbrugerne heller ikke har fået tydelige oplysninger om prisen og vilkårene for abonnementet. Oplysningerne skal stå i fremhævet form, der hvor forbrugeren bestiller produktet.

Desuden er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at webbutikkerne uberettiget har trukket abonnementsbetalingerne via forbrugernes betalingskort. Når en forbruger køber en vare og samtidig tilmelder sig et abonnement, må webbutikken kun trække de fremtidige betalinger for abonnementet via betalingskortet, hvis forbrugeren har givet et samtykke til, at webbutikkerne selv trækker betalingerne fra forbrugernes konti. Det har forbrugeren ikke ved at oplyse sine betalingskortoplysninger til brug for betaling af en vare. Hvilke betalingstransaktioner, forbrugere giver samtykke til, afhænger af de oplysninger, som forbrugerne får, når de giver deres betalingskortoplysninger.

Forbrugerombudsmanden har modtaget flere end 200 klager over buuks.dk, flere end 130 klager over pluus.dk og flere end 120 klager over sayve.dk.

De tre webbutikker er ejet af tre forskellige virksomheder – Buuks.dk ApS, Sayve ApS og Group Buy ApS – men ejerne og direktøren er de samme i alle tre virksomheder. Forbrugerombudsmanden har også politianmeldt virksomhederne for vildledende markedsføring af abonnementer.

Forbrugerombudsmanden, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Vi har fået mange klager over de tre webbutikker fra forbrugere, som er blevet overraskede over, at der fulgte et abonnement med købet af en vare. Vi vurderer, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementerne og har krav på at få deres penge igen.”

”Vi ser flere og flere webbutikker, der anvender et forretningskoncept, hvor det koster fx 89 kr. om måneden at handle på hjemmesiden. Desværre lader det også til at være en del af konceptet ikke at oplyse kunderne tydeligt om abonnementet. Vi har derfor stævnet tre webbutikker med krav om tilbagebetaling af abonnementerne.”

Gode råd til dig, der har betalt for et abonnement til sayve.dk, pluus.dk eller buuks.dk:

- Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementsaftalerne, og at betalingerne er uautoriserede efter forbrugeraftaleloven og betalingsloven. Du har derfor krav på tilbagebetaling af de beløb, som du løbende har betalt som ”abonnement”. Det har du, fordi du ikke har givet samtykke til at købe et abonnement og betale for abonnementet via dit betalingskort.
- Kontakt virksomheden, og gør opmærksom herpå, hvis du ikke mener, at du har accepteret abonnementsaftalen. Du er ikke bundet af abonnementsaftalen, hvis oplysningerne ikke er givet tydeligt og i fremhævet form. Du kan henvise til forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2.
- Kontakt din bank, og gør opmærksom på, at der er blevet hævet uretmæssigt på dit kort, fordi du ikke har accepteret, at virksomheden må trække betalingen for abonnementet. Banken har pligt til at tilbagebetale uretmæssige betalinger. Du kan henvise til betalingslovens § 82.

Lovgivningen

Det skal være oplyst klart og tydeligt på den webside, hvor en bestilling afgives, hvis bestillingen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse. Forbrugeren skal også tydeligt, i

fremhævet form og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, oplyses om bl.a. abonnementets pris pr. måned, bindingsperiode og betingelserne for at opsige abonnementet. Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, der henviser til lovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

Hvis forbrugeren ikke tydeligt, i fremhævet form og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, er blevet oplyst herom, er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2.

En betaling er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre betalingen. Det står i betalingslovens § 82.

Er der ikke meddelt samtykke, er betalingen uautoriseret. I så fald hæfter betalers udbyder (dvs. banken) over for betaleren (forbrugeren) for tabet som følge af den uautoriserede hævning. Det betyder, at banken har pligt til at tilbagebetale det hævede beløb til betalerens konto. En sådan indsigelse til banken skal ske hurtigst muligt efter, at betaleren er blevet opmærksom på den uretmæssige hævning fra betalerens konto, jf. betalingslovens §§ 97 og 99.

Pressekontakt:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat: 41 71 50 98

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-forbrugerombudsmanden-staevner-tre-webbutikker/

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