PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE: Forhandler af børnetøj og babyudstyr politianmeldt for at vildlede om abonnementer

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Forbrugerombudsmanden har politianmeldt virksomheden bag netbutikkerne little-happy.dk og happyhello.dk for at tilmelde forbrugerne et løbende abonnement uden at oplyse tydeligt om det. Forbrugerne blev blandt andet ledt til netbutikkerne ved udlodning af ”gratis” produkter.

Forbrugerombudsmanden har politianmeldt virksomheden HappyHello A/S, der blandt andet sælger børnetøj og babyudstyr, for at have vildledt forbrugerne. Virksomheden står bag netbutikkerne little-happy.dk og happyhello.dk.

Hjemmesiden little-happy.dk

Forbrugerombudsmanden vurderer, at HappyHello A/S i flere tilfælde ikke har oplyst forbrugerne tydeligt om, at de blev tilmeldt et løbende abonnement på 98 kroner om måneden, når de handlede via hjemmesiden little-happy.dk. Forholdene har fundet sted fra oktober 2019.

Efter et køb på hjemmesiden blev forbrugernes kortoplysninger brugt til at trække de månedlige betalinger for abonnementet.

Virksomheden har også udloddet ”gratis” produkter eller produkter til fordelagtige priser på Facebook gennem konkurrencer eller opslag. Når forbrugerne ville indløse gevinsten eller benytte tilbuddet, blev de automatisk, og efter Forbrugerombudsmandens vurdering uden at det fremgik tydeligt, tilmeldt et løbende abonnement.

I konkurrencerne på Facebook benyttede virksomheden desuden et nedtællings-ur, der i modstrid med sandheden gav indtryk af, at produktet kun var tilgængeligt i et meget begrænset tidsrum, hvilket lagde et tidspres på forbrugeren til at handle hurtigt.

Samtidig har virksomheden gennem annoncer på Google-shopping markedsført produkter til fordelagtige priser, men udeladt oplysningen om at priserne forudsatte et løbende abonnement til hjemmesiden little-happy.dk på 98 kr. om måneden.

Hjemmesiden happyhello.dk

På hjemmesiden happyhello.dk har virksomheden i hvert fald fra den 29. januar 2020 markedsført en ”legekuffert” med oplysning om en pris for henholdsvis en, tre, seks eller tolv måneder, mens oplysningen om, at købet af kufferten automatisk ville fortsætte i et løbende abonnement ikke var præsenteret tydeligt. Det var heller ikke præsenteret tydeligt, at adgangen til køb i netbutikken på happyhello.dk krævede et betalingsabonnement på mellem 87 og 117 kr. om måneden.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementsaftalerne efter forbrugeraftaleloven, og at betalingerne er uautoriserede efter betalingsloven. Forbrugerne har derfor krav på tilbagebetaling af de beløb, som de har betalt i abonnement.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Hvis en virksomhed ønsker at drive en forretning, hvor priserne forudsætter en månedlig abonnementsbetaling, skal det fremgå tydeligt. Hvis ikke det gør det, så er det vildledende og i strid med markedsføringsloven.”

”Når et produkt eller en gevinst markedsføres som gratis, og forbrugeren samtidig skal betale et løbende betalingsabonnement på 98 kr. om måneden, er der ikke tale om et ”gratis” produkt, og markedsføringen er derfor vildledende.”

Gode råd til dig, der har betalt for et abonnement, du ikke mener at have købt:

- Kontakt virksomheden og gør opmærksom på, at du ikke mener, at du har accepteret abonnementsaftalen. Du er ikke bundet af abonnementsaftalen, hvis oplysningerne ikke var tydelige og fremhævede. 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.
- Forbrugerombudsmanden hører gerne fra dig, hvis du forgæves har forsøgt at få dine penge igen fra enten virksomheden eller din bank. Kontakt os via vores kontaktformular her.

Lovgivningen

Det fremgår af markedsføringslovens § 5, stk. 1, sammenholdt med § 8, at en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke må 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.

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

Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, 1. pkt., at 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 og betingelserne for at opsige abonnementet. Det fremgår af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, 2. pkt., 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.

Det fremgår af betalingslovens § 82, at en hævning kun er autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre hævningen. Er der ikke meddelt samtykke, er hævningen uautoriseret. Det fremgår herefter af betalingslovens § 99, at betalers udbyder (dvs. banken) hæfter over for betaleren (forbrugeren) for tab som følge af uautoriserede hævninger. 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.

For yderligere information, kontakt:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-forhandler-af-boernetoej-og-babyudstyr-politianmeldt-for-at-vildlede-om-abonnementer/

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