PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Lime Technology ApS får bøde for at vildlede forbrugerne

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Udlejeren af elløbehjul Lime Technology ApS er blevet idømt en bøde på 200.000 kroner. Forbrugerombudsmanden havde politianmeldt virksomheden for at vildlede forbrugerne om prisen for at anvende Limes løbehjul. Forbrugerombudsmanden har også vurderet, at Limes app var i strid med andre forbrugerbeskyttende regler.

Lime Technology ApS, der udlejer elløbehjul og elcykler, er idømt en bøde på 200.000 kroner af Retten i Lyngby for at have vildledt forbrugerne ved blandt andet at oplyse i app-butikken om sin app, at løbehjulene var gratis at anvende uden at være det.

Det danske selskab er en del af den amerikanske koncern Lime, som blandt andet udlejer elektriske løbehjul i storbyer. Leje af Limes løbehjul og cykler forudsætter, at man downloader Limes app, hvor man kan finde placeringen af ledige løbehjul og reservere og oplåse dem. Betalingen sker via et registreret betalingskort, når løbehjulet låses igen via appen.

For at få adgang til Limes priser skulle forbrugeren finde appen i App Store eller Google Play, hvor der blandt andet stod:

"Lås op for din tur og din by med Lime, den bedste app til deling af elløbehjul og elcykler. Vores løsninger til micromobilitet omfatter gratis lejecykler, elcykler og elløbehjul, der ikke kræver docking, og som er tilgængelige når som helst over hele byen eller campus."

(...) "du kan efterlade dit køretøj (...) til en brøkdel af det, det koster at køre med taxi eller delebil."

Retten vurderede, at oplysningerne i begge udsagn var vildledende. Ved fastsættelse af bøden på 200.000 kroner lagde retten blandt andet vægt på overtrædelsens grovhed, men fandt ikke at kunne fastslå, hvor stor indflydelse markedsføringen havde haft på Limes fortjeneste, da forbrugerne fik oplyst prisen, inden forbrugerne indgik lejeaftalerne.

I Apples App Store kunne forbrugeren klikke på App Support og efter to yderligere klik komme til en side med overskriften "Hvor meget koster Lime?". Her fremgik det om priserne, at der var en startpris for oplåsning samt en pris per minut, men ikke hvad det faktisk kostede.

Forbrugeren skulle downloade appen, oprette en bruger, acceptere Limes brugeraftale og tilføje betalingskort eller anden betalingsløsning. Først herefter kunne forbrugeren på appens kort vælge et konkret løbehjul, hvor forbrugeren fik oplysningen om netop det løbehjuls pris. Der kunne for eksempel stå:

"10 kr. for at låse op for + 2,50 kr. / 1 min."

Retten fandt ikke, at det var i strid med markedsføringsloven, at virksomheden ikke oplyste forbrugerne om sine priser, før forbrugeren havde downloadet appen, oprettet en bruger og indtastet sine betalingsoplysninger, og frifandt derfor Lime for denne del af Forbrugerombudsmandens politianmeldelse.

Forbrugerombudsmanden har behandlet sagen på eget initiativ og har også vurderet, at Lime overtrådte andre forbrugerbeskyttende regler, der ikke indgik i straffesagen:

- Anvendelse af Limes app gav Lime og/eller tredjemand adgang til at indsamle, bruge, modtage og videregive oplysninger om brugerne. Det kunne være placeringsoplysninger, fotos, profiloplysninger og vennelister fra Facebook. Det fremgik af et vilkår i Limes databeskyttelseserklæring. Forbrugerombudsmanden vurderede, at det var urimeligt og i strid med god skik på denne måde at betinge anvendelsen af løbehjulet af indsamling af oplysninger om brugerne, som ikke var nødvendige for at anvende løbehjulet.
- Lime blokerede 36 kroner på brugernes konto via deres betalingskortoplysninger ved reserveringen af løbehjulet uden at anmode om forbrugernes samtykke til blokeringen. Det er en formueretlig disposition og kræver derfor samtykke.
- Lime brugte en henvisningstjeneste, hvor Limes brugere kunne opnå en rabat, hvis de oplyste deres venners navne og mailadresser. Lime sendte automatisk mails på brugernes vegne, der inviterede vennen til at bruge Limes løbehjul. Da det ikke er lovligt at sende e-mails med markedsføring uden et samtykke fra modtagerne, var det i strid med spamforbuddet og god skik efter markedsføringsloven.

Lime ændrede appen og vilkårene i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens vurdering i løbet af 2021 og 2022.

Forbrugerombudsmand Christina Toftegaard Nielsen siger:

”Virksomheder må naturligvis ikke give forbrugerne det indtryk, at et produkt er gratis at anvende eller billigere, end det reelt er, uanset hvilken teknologi de anvender til markedsføringen af produktet.”

”Oplysninger om, hvad prisen er for et produkt, er for langt de fleste forbrugere en væsentlig oplysning for at beslutte, om vi for eksempel vil tilknytte vores betalingskort til en app. Derfor overvejer vi, om der er grundlag for at søge om tilladelse til at anke frifindelsen.”

”Sagen er desværre et eksempel på manglende efterlevelse af væsentlige forbrugerbeskyttende regler ved udviklingen og markedsføringen af en app-tjeneste.”

Lovgrundlag:

Forbud mod vildledende markedsføring:

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.

I bilag 1 til markedsføringsloven er oplistet flere former for handelspraksis, der altid anses for at være vildledende eller aggressive. Det fremgår af markedsføringslovens § 9. Bilag 1 til markedsføringsloven kaldes også for sortlisten.

I bilag 1, nr. 20, til markedsføringsloven fremgår det, at det altid vil være en vildledende handelspraksis, hvis et produkt omtales som ”gratis”, ”vederlagsfrit”, ”uden betaling” eller lignende, selvom forbrugeren skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.

God skik:

Efter markedsføringslovens § 3 og § 4 skal virksomheder udvise god markedsføringsskik og god erhvervsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser.

En virksomheds overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, herunder aftaleloven, vil som udgangspunkt være i strid med markedsføringslovens § 3 om god markedsføringsskik.

Betalingsloven:

Når en virksomhed initierer en reservation på en forbrugers konto, mister forbrugeren rådigheden over de reserverede midler, indtil reservationen frigives. En sådan formueretlig disposition over forbrugerens penge forudsætter, at der er indgået en aftale om dispositionen mellem forbrugeren og virksomheden.

For så vidt angår reservationer, hvor det endelige transaktionsbeløb ikke er kendt på det tidspunkt, hvor forbrugeren giver samtykke til betalingstransaktionen, følger det udtrykkeligt

af betalingsloven § 95, at forbrugeren skal give samtykke til det præcise beløb, der reserveres:

- *95. Iværksættes en betalingstransaktion af eller via en betalingsmodtager i forbindelse med en kortbaseret betalingstransaktion, og er det endelige beløb ikke kendt på det tidspunkt, hvor betaleren giver samtykke til at gennemføre betalingstransaktionen, kan betalerens udbyder kun reservere midlerne på betalerens betalingskonto, hvis betaleren har givet samtykke til det præcise beløb, der skal reserveres.*

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE / LOGO: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-lime-technology-aps-faar-boede-for-at-vildlede-forbrugerne/

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