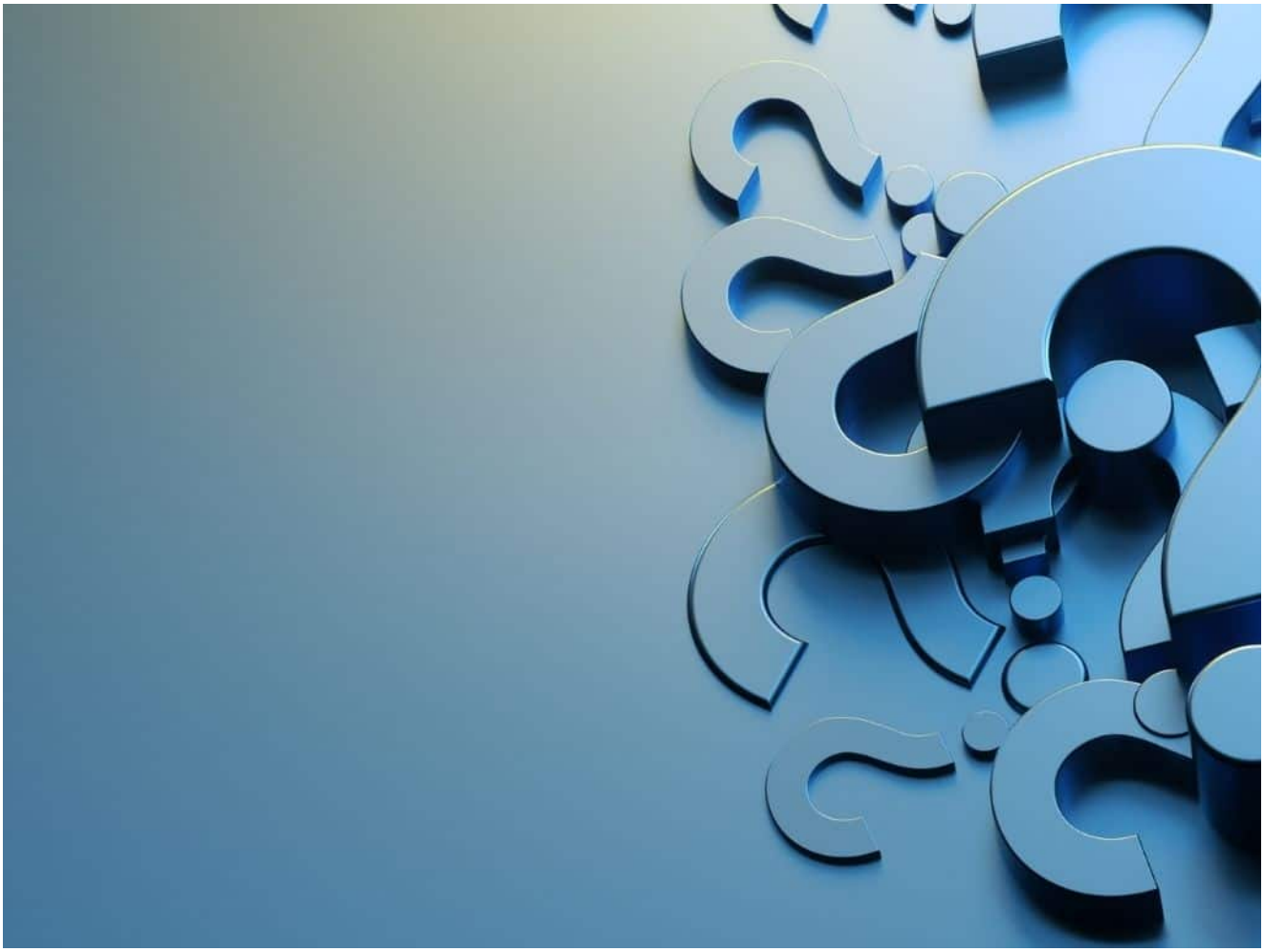
PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Tre netbutikker afviser klager over skjulte abonnementer med urigtige påstande

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



Netbutikkerne buuks.dk, pluus.dk og sayve.dk påstår over for deres kunder, at Forbrugerombudsmandens politianmeldelse af netbutikkerne skulle være afvist af politiet. Det er ikke korrekt. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan kunder fastholde deres krav om tilbagebetaling, hvis de ufrivilligt har betalt for et ”abonnement” til netbutikkerne.

Forbrugerombudsmanden har konstateret, at buuks.dk, pluus.dk og sayve.dk flere gange har afvist klager over skjulte abonnementer, fordi Forbrugerombudsmandens politianmeldelse af virksomhederne skulle være afvist af politiet.

Netbutikkerne er også kommet med andre urigtige påstande på Trustpilot, i telefonsamtaler og i mails til kunder, som har klaget til netbutikkerne og anmodet om tilbagebetaling. De urigtige påstande er blandt andet:

- Buuks.dk og sayve.dk påstår, at det er blevet bevist, at det ”er tydeligt markeret” på hjemmesiderne, at køb af varer til de oplyste priser forudsætter et abonnement til 89 kr./119 kr. om måneden, som giver adgang til at handle i netbutikkerne. Det er ikke korrekt. Forbrugerombudsmanden har vurderet, at det ikke fremgår tydeligt, og har derfor både politianmeldt netbutikkerne og anlagt en sag ved Sø- og Handelsretten med krav om, at de tilbagebetaler abonnementsbetalinger til deres kunder. Ingen af sagerne er afgjort endnu.
- Det er derfor heller ikke korrekt, når buuks.dk, pluus.dk og sayve.dk påstår, at en sag blev afgjort i 2020, og at Forbrugerombudsmanden ikke var enig i afgørelsen og derfor ankede sagen til Sø- og Handelsretten. Forbrugerombudsmanden har anlagt en retssag ved Sø- og Handelsretten i 2020, fordi buuks.dk, pluus.dk og sayve.dk ikke vil tilbagebetale abonnementsbetalingerne til deres kunder. Sagen forventes afgjort af Sø- og Handelsretten i august 2022.
- Buuks.dk og sayve.dk påstår, at virksomheden følger Forbrugerombudsmandens retningslinjer til abonnementsbetingede virksomheder. Det er Forbrugerombudsmanden ikke enig i.

Netbutikkerne har trukket 89 kr./119 kr. på forbrugernes konti om måneden for et abonnement, som giver adgang til at handle i netbutikkerne. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse oplyser netbutikkerne dog ikke tydeligt, at kunderne automatisk ville blive trukket 89 kr./119 kr. om måneden efter køb af produkter på hjemmesiderne.

Forbrugerombudsmanden har tidligere gjort den ene netbutik, sayve.dk, opmærksom på, at de gav urigtige oplysninger til kunderne.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse har kunder, som har betalt for et abonnement til en af de tre netbutikker, krav på tilbagebetaling af pengene for abonnementet.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen, siger:

”Det er naturligvis groft, når netbutikkerne afviser krav om tilbagebetaling fra deres kunder med urigtige påstande om, at de skulle være blevet frifundet for tilbagebetalingskrav ved domstolene. Derfor har jeg fundet det nødvendigt at dementere de urigtige oplysninger, som netbutikkerne kommer med”

Pressekontakt:

Kontakt Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

Kilde / Logo: Forbrugerombudsmanden. Foto: Pressemeddelelse.dk

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-tre-netbutikker-afviser-klager-over-skjulte-abonnementer-med-urigtige-paastande/

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