PRESSEMEDDELELSE

PRESSEMEDDELELSE – Verisure og G4S har opkrævet gebyrer og hævet priser uretmæssigt

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning



De to alarmselskaber Verisure og G4S Security Services har begge opkrævet gebyrer og hævet deres abonnementspriser uretmæssigt. Virksomhedernes kunder kan have krav på tilbagebetaling.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at alarmselskaberne Verisure A/S og G4S Security Services A/S har overtrådt forbrugeraftaleloven og aftaleloven i flere tilfælde. Begge virksomheder har uretmæssigt opkrævet et gebyr, når kunderne opsagde deres abonnement. Desuden har de begge hævet deres abonnementspriser uden at få kundernes accept.

G4S kaldte opsigelsesgebyret ”administrationsgebyr”, mens Verisure kaldte det ”nedtagningsgebyr”. Beløbet var i begge tilfælde 1.200 kroner.

Forbrugerombudsmanden vurderer, at et sådant gebyr er i strid med forbrugeraftaleloven, da det kan afholde forbrugere fra at benytte sig af deres ret til at opsige løbende aftaler med erhvervsdrivende. Forbrugerombudsmanden vurderede samtidig, at de vilkår, der pålagde forbrugerne at betale gebyrer, var urimelige og dermed også ugyldige efter aftaleloven. Forbrugerombudsmanden vurderede desuden, at Verisure ikke havde oplyst tilstrækkelig klart og forståeligt om gebyret forud for aftaleindgåelsen og i selve aftalerne med kunderne. Verisure havde dermed heller ikke overholdt oplysningspligten i forbrugeraftaleloven.

Verisure og G4S har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at de ikke længere opkræver gebyrer ved aftaleophør, og at de har slettet aftalevilkårene herom fra deres forretningsbetingelser.

Ud over at have opkrævet gebyrer uretmæssigt har G4S og Verisure også hævet deres abonnementspriser uden de berørte kunders aktive accept. Virksomhederne har dermed ændret sine priser – og dermed aftalerne – ensidigt, hvilket de efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke havde hjemmel til, da aftalevilkårene herom var ugyldige. Forbrugerombudsmanden vurderer derfor, at de berørte kunder ikke er bundet af prisforhøjelserne.

G4S ændrede sine abonnementspriser i april 2021, og Verisure har – i hvert fald – hævet priserne tre gange siden den 1. februar 2021. I visse tilfælde havde virksomhederne desuden orienteret kunderne om prisforhøjelserne via Betalingsservice (PBS), hvilket efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke lever op til kravene for et ”varsel”.

Kunder hos G4S og Verisure kan på baggrund af ovenstående have krav på tilbagebetaling. Det gælder både kunder, som har betalt de uretmæssigt opkrævede gebyrer, når de opsagde deres aftale, og kunder, som har betalt for meget for deres abonnement som følge af, at priserne er blevet hævet uretmæssigt.

G4S har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at de vil bestræbe sig på at tilbagebetale de ulovligt opkrævede beløb. Verisure har derimod oplyst til Forbrugerombudsmanden, at de er uenige i Forbrugerombudsmandens vurdering og ikke agter at tilbagebetale.

Forbrugerombudsmand Torben Jensen siger:

> Reglerne er til for at beskytte forbrugerne, og de er ufravigelige. Derfor kan de to vagtselskaber ikke forlange ”opsigelsesgebyrer”, når en kunde ønsker at opsige sit abonnement. Og de kan heller ikke hæve prisen, uden at få deres kunders aktive accept, når de ikke har nogen gyldig hjemmel til det.

> Forbrugere skal have mulighed for at forudse, hvornår prisen kan ændre sig, og de har ret til at blive varslet korrekt, inden det sker. De skal også have mulighed for at opsige deres aftale, inden en sådan ændring træder i kraft.

Kunders krav på tilbagebetaling

Forbrugere, der har betalt ”nedtagningsgebyrer” til Verisure eller ”administrationsgebyrer” til G4S, kan have krav på tilbagebetaling.

Det samme gælder kunder, som har oplevet prisstigninger hos G4S i april 2021 eller hos Verisure efter i hvert fald den 1. februar 2021, herunder kunder, som kun er blevet orienteret om prisstigningerne via Betalingsservice.

G4S har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at de vil bestræbe sig på at tilbagebetale de opkrævede ”administrationsgebyrer” til sine kunder. Verisure har derimod givet udtryk for, at virksomheden er uenig i Forbrugerombudsmandens vurdering, og at Verisure derfor ikke vil tilbagebetale de uretmæssigt opkrævede beløb til sine kunder.

Forbrugere, som mener, at de har krav på tilbagebetaling, skal i første omgang kontakte G4S eller Verisure, alt efter hvor de er/har været kunde. Hvis ikke de kan finde en løsning sammen med virksomheden, kan de klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager (Forbrugerklagenævnet – naevneneshus.dk).

Gebyrer ved aftaleophør

Efter forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, kan en forbruger opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse. Reglen er ufravigelig, jf. lovens § 28, stk. 5, og § 33.

Gebyrer, der skal betales ved aftaleophør, kan risikere at afholde forbrugere fra at opsige deres løbende aftaler med erhvervsdrivende, fx et abonnement, hvis de for eksempel ikke ønsker eller har økonomi til at forsætte aftalen.

Ensidige ændringer af abonnementspriserne

En aftale mellem en forbruger og en virksomhed er bindende for begge parter, og det skal derfor fremgå af aftalen, hvis virksomheden skal kunne ændre i aftalen, herunder prisen, uden forbrugerens forudgående aktive accept.

Et sådant aftalevilkår fraviger det retlige udgangspunkt til skade for forbrugeren og kan tilsidesættes, hvis det er urimeligt. Efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., kan et aftalevilkår tilsidesættes, hvis det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre gældende. Forbrugeren kan i så fald kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden andre ændringer, hvis det er muligt.

Hvis aftalevilkåret ikke har været genstand for individuel forhandling, dvs. hvis det er et standardvilkår, skal det tilsidesættes helt, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 2. For standardvilkår gælder det desuden generelt, at de skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde – ikke kun i grammatisk og sproglig henseende, men også således, at forbrugerne kan forstå, hvilke fx økonomiske konsekvenser, vilkåret kan få for dem. Det følger af aftalelovens § 38 b, stk. 2.

Aftaler kan også ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, hvis det vil være urimeligt eller stride mod redelig handlemåde at gøre aftalen gældende, jf. aftalelovens § 36.

Det følger af ovenstående regler, at aftalevilkår, der bestemmer, at den erhvervsdrivende ensidigt kan ændre aftalen, herunder med hensyn til fx prisen, skal opfylde en række betingelser, før de kan gøres gældende over for forbrugerne.

Ensidige prisændringsvilkår vil således kunne bevirke en sådan betydelig skævhed, at de skal tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c og § 36.

For at et sådant aftalevilkår ikke skal anses for urimeligt, så skal det således som det helt klare udgangspunkt opfylde følgende betingelser:

- Aftalevilkåret skal på en **klar og forståelig måde** beskrive **hvilke omstændigheder**, der kan begrunde en ændring, og **hvilke retningslinjer** der gælder for sådanne

ændringer. Hvis der er tale om standardvilkår, følger dette også af aftalelovens § 38 b, stk. 2,

- den erhvervsdrivendes ændringsadgang må ikke være **ubegrænset eller vilkårlig**,
- den erhvervsdrivende skal være forpligtet til at give forbrugeren et **individuelt varsel om ændringerne** i rimelig tid, inden de træder i kraft. Varslet skal indeholde en klar og forståelig beskrivelse af ændringens omfang, begrundelsen for ændringen og om forbrugernes ret til at opsige aftalen, og
- forbrugeren skal have **ret til at opsige aftalen** inden ændringerne træder i kraft, hvis forbrugeren ikke kan acceptere de nye ændringer.

Ensidige ændringer af aftaler

Når en aftale mellem en forbruger og en virksomhed indeholder et aftalevilkår om, at virksomheden ensidigt kan ændre aftalen, så er der som udgangspunkt en betydelig skævhed i aftaleforholdet mellem virksomheden og forbrugeren. Det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og redelig handlemåde, hvis virksomheden gør et sådant aftalevilkår gældende.

Der er dog undtagelser, som giver virksomheder og forbrugere mulighed for at indgå aftaler, som giver virksomheden ret til ensidigt at ændre i aftalen. Det kræver, at aftalevilkårene ikke er urimelige eller bevirker en betydelig skævhed i aftaleforholdet til ugunst for forbrugeren, jf. aftaleloven § 36 og § 38c.

For at et ensidigt ændringsvilkår ikke er ugyldigt, så skal det som det helt klare udgangspunkt opfylde følgende betingelser:

- Aftalevilkåret skal på en **klar og forståelig måde** beskrive **hvilke omstændigheder** , der kan begrunde en ændring, og **hvilke retningslinjer** der gælder for sådanne ændringer. Hvis der er tale om standardvilkår, følger dette også af aftalelovens § 38 b, stk. 2,
- den erhvervsdrivendes ændringsadgang må ikke være **ubegrænset eller vilkårlig**,
- den erhvervsdrivende skal være forpligtet til at give forbrugeren et **individuelt varsel om ændringerne** i rimelig tid, inden de træder i kraft. Varslet skal indeholde en klar og forståelig beskrivelse af ændringens omfang, begrundelsen for ændringen og om forbrugernes ret til at opsige aftalen, og

- forbrugeren skal have **ret til at opsige aftalen**, inden ændringerne træder i kraft, hvis forbrugeren ikke kan acceptere de nye ændringer.

Links:

Forbrugerombudsmandens vurderingsbrev til Verisure (pdf)

Forbrugerombudsmandens vurderingsbrev til G4S Security Services (pdf)

For yderligere information, kontakt:

Forbrugerombudsmandens pressesekretariat på tlf. 41 71 50 98.

KILDE / LOGO: Forbrugerombudsmanden

Online: https://pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-verisure-og-g4s-har-opkraevet-gebyrer-og-haevet-priser-uretmaessigt/

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