

## Skjulte abonnementer som produkter i netbutikker

Af Mette Saabye Maaløe

**Vi kender alle til avis- og magasinabonnementer og i dag har de fleste danskere et eller flere abonnementer på online streamingtjenester, som giver os adgang til at se serier og tv-programmer, når vi vil og hvor vi vil. Men vores abonnementer er ikke længere begrænset til aviser, mobil- og streamingtjenester.**

Abonnementsmodellen vinder frem inden for andre brancher, som fx parkeringsapps og i detailhandlen på nettet.

Et stigende antal netbutikker tilbyder produkter til en nedsat pris, mod at forbrugerne betaler et månedligt abonnement for at få adgang til de billige produkter. Abonnementet er med andre ord et produkt i sig selv, hvor ydelsen, som forbrugeren skal betale et månedligt abonnement for, er den blotte adgang til at handle i netbutikken. Ofte koster abonnementet 89 kr. om måneden.

Om det er et økonomisk fordelagtigt koncept for forbrugeren, vil sædvanligvis afhænge af, hvor meget forbrugeren handler i netbutikken.

For at forbrugeren kan vurdere, om det vil være fordelagtigt eller ej at tegne et abonnement, skal forbrugeren naturligvis vide, at forbrugeren ikke kun køber shampoo eller parfume, men også tegner et abonnement med en løbende betalingsforpligtelse.

Det er dog ikke alle netbutikker, der markedsfører abonnementsproduktet på en måde, så forbrugerne opdager, at de også køber en abonnementsydelse, når de køber shampoo eller parfume i netbutikken.

Forbrugerombudsmanden har de senere år modtaget et stigende antal henvendelser fra forbrugere, som ikke var klar over, at de tegnede et abonnement, da de købte ganske almindelige produkter på nettet som fx parfumer, slik, tøj, haveredskaber mm. Produkter, som de fleste af os ikke forbinder med et månedligt abonnement.

En forbruger har for eksempel skrevet:

*"Jeg klager over virksomheden og hjemmesiden [...], der uden at jeg var klar over det har bundet mig til et månedligt gebyr på 139 kr. efter et køb på deres hjemmeside. Jeg mener ikke, at de oplyste i sådan en grad, at man var klar over at de ville hæve penge efterfølgende, derfor mener jeg, at de har snydt mig."*

En anden har skrevet:

*"På intet tidspunkt modtager jeg nogen mail eller fysisk faktura omkring mine betalinger til [...] – dvs. jeg aner hverken, at jeg har betalt til det og er medlem af deres abonnement. Deres fakturaer bliver sendt til min [...] bruger, som jeg ikke vidste eksisterede – netop af samme grund som jeg ikke vidste jeg var fordelskunde hos dem."*

I 2019 modtog Forbrugerombudsmanden det hidtil højeste antal klager over denne form for markedsføring. Det blev til i alt 486 henvendelser fra forbrugere, der klagede over vildledende markedsføring af forretningskonceptet. Til sammenligning modtog vi 307 klager i 2018 og 263 året før.

Når virksomheder tilbyder produkter med rabat til forbrugere betinget af et betalingsabonnement, så skal virksomhederne naturligvis oplyse klart og tydeligt om abonnementet og dets pris, inden forbrugerne afgiver deres bestilling. Ellers bliver forbrugeren ikke forpligtet til at betale for abonnementet. Forbrugerne er beskyttet af forbrugeraftalelovens § 12.

Hvis ikke virksomhederne oplyser om abonnementet i tilknytning til produktets pris, ser prisen også billigere ud, end den reelt er, fordi abonnementet kommer oveni. Det er vildledende for forbrugerne, men også unfair konkurrence over for de virksomheder, der sælger samme produkter med tydelige prisoplysninger.

Vildledende markedsføring er strafbart ifølge markedsføringsloven.

Det, der oftest får forbrugerne til at klage til os, er desværre, at forbrugerne bliver overraskede, når de opdager, at netbutikken har trukket et månedligt beløb på deres betalingskort over en længere periode.

Når vi handler på nettet, er vi indforstået med at oplyse vores betalingskort-oplysninger til brug for betaling af det beløb, som vi har købt produkter for. Men på samme måde, som når vi handler i fysiske butikker og betaler med kort, skal vi godkende det beløb, som butikken må hæve på vores betalingskort. Butikken må med andre ord ikke hæve et større beløb, end vi har godkendt. Det følger af betalingslovens § 82.

Hvis netbutikken ikke har oplyst klart og tydeligt om abonnementet og dets pris, kan forbrugerne ikke have godkendt de betalinger, der er blevet trukket på forbrugers konto for abonnementet efter købet af et eller flere produkter. Betalingerne for abonnementet er derfor uautoriserede. Forbrugerombudsmanden har vejledt mere end 300 forbrugere i 2018 og 464 forbrugere i 2019 om deres muligheder for at få tilbagebetalt uautoriserede betalinger fra deres banker.

Vildledende markedsføring af abonnementer har været et indsatsområde hos Forbrugerombudsmanden i flere år. I 2018 og 2019 politianmeldte Forbrugerombudsmanden syv netbutikker for vildledende markedsføring.<sup>1</sup> Forbruger-

ombudsmanden vurderede, at netbutikkerne ikke havde oplyst klart og tydeligt om det løbende abonnement, som forbrugerne automatisk blev tilmeldt ved køb på de syv hjemmesider. Forbrugerombudsmanden vurderede også, at forbrugerne ikke var bundet af abonnementsaftalerne, fordi aftalerne var ugyldige ifølge forbrugerftalelovens § 12. Forbrugerombudsmanden anmodede også de luxembourgske myndigheder om at skride ind over for en datingside, som bl.a. havde en dansk hjemmeside. Forbrugerne havde typisk tegnet et prøveabonnement eller et kort medlemskab til en bestemt pris, men opdagede senere, at der blev trukket et langt større beløb på deres konto. Det fremgik ikke tydeligt af hjemmesiden, at abonnementet automatisk fortsatte.<sup>2</sup>

I 2019 offentliggjorde Forbrugerombudsmanden en kvikguide til netbutikker, der betinger salg af produkter med et tilknyttet abonnement på nettet. Virksomhederne vil kunne søge inspiration i kvikguiden, når de skal sikre sig, at deres markedsføring overholder lovgivningens krav om, at bl.a. priser og betalingsforpligtelser skal oplyses tydeligt. Forbrugerombudsmanden inviterede også virksomheder og andre interesserede til et informationsmøde om, hvordan netbutikker kan oplyse tydeligt om, at køb af produkter forudsætter tegning af et abonnement.