



Nyhedsbrev #6 - juni 2014

Nye retningslinjer for betaling på nettet

Forbrugerombudsmanden har den 24. juni 2014 meddelt, at han sammen med Forbrugerrådet Tænk og en række erhvervsorganisationer har udarbejdet et nyt sæt retningslinjer, der skal gøre det sikrere for forbrugerne at betale på internettet. I det følgende gennemgås et udsnit af de nye retningslinjer.

Betaling og markedsføringsloven

Netbutikkers håndtering af betaling har indtil videre i høj grad været ureguleret, hvilket har medført at netbutikkerne i vid udstrækning har kunnet opstille deres egne vilkår for betaling. Det har således stort set alene været forholdet mellem betaleren og banken, der har været reguleret, idet reglerne herom følger af betalingstjenesteloven.

Som følge heraf har Forbrugerombudsmanden modtaget et stort antal henvendelser fra forbrugere og netbutikker, der var usikre på, hvordan håndtering af betaling skulle ske. Forbrugerombudsmanden har derfor udarbejdet et nyt sæt retningslinjer, der omhandler netbutikkers håndtering af betaling. Retningslinjerne præciserer, hvad der er god markedsføringsskik på området i henhold til markedsføringslovens §1.

De nye retningslinjer for betaling ved fjernsalg træder i kraft den 1. september 2014, og suppleres af de nye regler i forbrugeraftaleloven, som vi tidligere har beskrevet. Dog træder visse dele af retningslinjerne først i kraft den 1. januar 2015.

Prøvepakker

Det bliver med de nye retningslinjer præciseret, at brug af udtryk som "prøv", "prøveabonnement" og "prøvepakke" signalerer, at forbrugeren kan vurdere produktet i en tidsbegrænset periode, hvorefter forbrugeren selv aktivt skal tage stilling til, om den pågældende vil indgå en løbende aftale. I modsætning til i dag medfører dette således, at en betalingsmodtager (netbutikken) helt må undlade at benytte sådanne udtryk i markedsføringen af tidsbegrænsede aftaler, idet forbrugeren i sådanne situationer ikke selv aktivt får mulighed for at tage stilling til, hvorvidt denne ønsker at indgå i en løbende aftale.

Vilkår om betaling

Retningslinjerne stiller krav om, at betalingsmodtageren skal give forbrugeren alle væsentlige oplysninger om købet og betalingen, inden at forbrugeren påbegynder sit køb. Dette betyder, at alle væsentlige oplysninger skal gives, inden forbrugeren påbegynder sin bestilling. Oplysninger om fx kortgebyrer skal således gives samtidig med, at der oplyses om varens eller tjenesteydelsens pris.

Endvidere er det nu præciseret, at standardvilkår om forudbetaling kan være urimelige, medmindre der er en saglig og rimelig grund til forudbetalingen, og at vilkår om forudbetaling forudsætter, at der er indgået en udtrykkelig aftale herom med forbrugeren, inden betalingen sker eller betalingsordren godkendes.

Det skal i den forbindelse særligt bemærkes, at en generel henvisning til almindelige forretningsvilkår ikke i sig selv opfylder kravet om, at der er indgået en udtrykkelig aftale.

Det er endvidere væsentligt at bemærke, at forudbetaling foreligger i de tilfælde, hvor pengene trækkes, inden at varerne sendes, og at der således ikke er tale om en forudbetaling, når pengene trækkes efter afsendelse af varer.

Tilbagevendende betalinger

Det fremgår udtrykkeligt af retningslinjerne, at en betalingsmodtager kan gennemføre fremtidige betalinger i et løbende aftaleforhold med en forbruger via dennes betalingsinstrument, såfremt der er indgået en særskilt og klar aftale herom med forbrugeren.

Betalingerne må alene vedrøre et bestemt aftaleforhold, og betalingsmodtageren skal bekræfte aftalen og fremsende vilkårene herfor til forbrugeren på papir eller andet varigt medium.

Det skal i betalingsaftalen angives, at forbrugeren til enhver tid ubetinget kan tilbagekalde sin tilladelse til betalingsmodtageren til fremover at trække beløb på betalingsinstrumentet/betalingskontoen.

Såfremt aftalen med forbrugeren giver betalingsmodtageren mulighed for at trække andet end et fast beløb, eller debiteringstidspunktet ikke er forudbestemt, skal vilkårene sikre, at der gives forbrugeren det nødvendige overblik og informationer om de enkelte betalinger i god tid inden disse gennemføres, og således at forbrugeren har mulighed for at forhindre gennemførelsen af en betaling, som ikke kan anerkendes.

I god tid anses for at være ikke under 8 dage inden betalingen iværksættes, og forbrugeren skal ved indsigelse over for betalingsmodtageren have mulighed for at få tilbageført beløbet i op til 14 dage efter, at betalingen er gennemført.

Behov for yderligere oplysninger?

Hvis du har spørgsmål eller ønsker yderligere information om ovenstående, er du velkommen til at kontakte advokat Rasmus Haugaard (rh@hna.dk) eller advokatfuldmægtig Nikolaj Trudslev (nt@hna.dk).