

Praksis fra Forbrugerombudsmanden og kommende initiativer



Status fra Forbrugerombudsmanden

- Fortsat fokus på både information og håndhævelse
- Informationsmøder i hele landet
- Stigende klagetotal
- Den grønne bevilling
- Årsberetning på vej

Informationsmøder i maj	
Onsdag 7	Aalborg
Tirsdag 13	Odense
Torsdag 15	Aarhus
Mandag 26	København

FORBRUGEROMBUDSMANDENS
ÅRSBERETNING

Seneste praksis – greenwashing

Fortsat et fokusområde

- Forbrugerombudsmandens anbefalinger til virksomheders miljømarkedsføring fra oktober 2024
- ICPEN breve målrettet hhv. mode/tekstil og flybranchen
- Tre politianmeldelser i 2024. To sager afsluttet med bødevedtagelser på i alt 4 mio. kr. i 2024
- 2024: Indskærpede vildledningsforbuddet over for 14 virksomheder, 59 virksomheder modtog orientering, 15 forhåndsbeskeder, vejledning til 56 virksomheder
- Stigende klageetal



Nyere bødevedtagelser og politianmeldelser

[Billeder fjernet]

Politianmeldelse af flyselskab

- Flere udsagn om "bæredygtigt flybrændstof" i radioreklame, bl.a.:

"... nu tager vi hos [...] et stort skridt mod at rejse lidt mere bæredygtigt.

Nu indgår der nemlig en del bæredygtigt flybrændstof i alle vore billetter."

Politianmeldelse af flyselskab

- Vurdering: Overdrevent og dermed vildledende udsagn
 - Flyselskabet tilsætter 1 procent "bæredygtigt flybrændstof" til sine flyvninger
 - Luftfartssektorens overordnede negative indvirkning på den bæredygtige udvikling
 - **OBS:** Begrebet "bæredygtigt flybrændstof" er defineret i ReFuelEU Aviation-forordning

Klima – politianmeldelse og indskærpelser



[Billede fjernet]



- “ Virksomheder bør generelt passe på med ikke at overdrive deres produkters klima- eller miljømæssige fortrin i markedsføringen. I denne vurdering er det altid afgørende, hvordan forbrugerne vil opfatte markedsføringen – og her vil eksempelvis brugen af ”klimavenlig” og lignende generelle udsagn hurtigt påvirke forbrugernes forståelse af produktets klima- eller miljøpåvirkning.

Seneste praksis – spam

Tagging i konkurrencer kan være spam

- Konkurrencer, hvor det er et **krav** for deltagelse, at man tagger andre brugere, er i strid med spamforbuddet
 - Notifikationen, som brugeren modtager grundet tagging, anses for at komme fra virksomheden selv
 - Dom fra retten i Kolding, 5. maj 2022
 - Politianmeldelse fra august 2024 af virksomhed, der sælger fodboldtrøjer
- Vores opfattelse, at det generelt er i strid med spamforbuddet, hvis konkurrencer har deltagerkrav, som er formuleret, så de **mest sandsynligt vil medføre**, at deltagerne tagger andre personer i kommentarfeltet (pressemeddelelse fra august 2024)
 - Man må **gerne** stille krav om at man skal like, følge bestemte profiler, dele i story og kommentarer med andet indhold
 - Sagsresumé på vores hjemmeside

Seneste praksis – energi

Sager på energiområdet i tal

- Klager modtaget over energiselskaber 2020-2024

2020 ↓	2021 ↓	2022 ↓	2023 ↓	2024 ↑
811	714	566	335	445

- Antal sager på energiområdet i 2025 indtil videre: 231
- Klager over elleverandører fylder mest – ca. 94 %
- Klager over telefonsalg udgør ca. 50 %

Oplysning af elpris

- Uklare og uforståelige elprisoplysninger, bl.a. skjulte gebyrer og tillæg
Gør det svært for forbrugerne at sammenligne og vælge elprodukt
- Behov for vejledning:
Retningslinjer for elleverandørers oplysning af elpris

Skifterelateret gebyr

- *Skifterelateret gebyr* = gebyr for en forbrugers skift af elleverandør eller opsigelse af elaftale
- I strid med elleveringsbekendtgørelsen og dermed god markedsføringsskik
- Verserende retssag ved Sø- og Handelsretten (hovedforhandling i november 2025)
- Byretten i Hillerød: "udtømmende regulering"

Samarbejde med detailhandlen

- Situation:

Detailhandlerens butiksassistent tilbyder rabat til forbrugere på køb af en vare i detailbutikken mod at forbrugeren accepterer at indgå eller ændre en elaftale med elseskabet, som detailhandleren har et samarbejde med

- Den 27. februar 2025 offentliggjorde vi en pressemeddelelse på baggrund af en tilgang af sager i sidste kvartal af 2024
- Samarbejdsmodellen er svær at udforme og administrere i praksis, så den overholder forbrugerbeskyttende lovgivning

Varsling af aftaleændringer

- Varsling af ændringer af forbrugernes elaftaler
- Krav om klart og forståeligt varsel

Klar og forståelig beskrivelse af ændringens omfang og begrundelsen for ændringen

- Et uklart og uforståeligt varsel medfører, at forbrugerne ikke er bundet af ændringen, f.eks. en prisændring

Forbrugerne kan have et tilbagebetalingskrav

Seneste praksis – Skjult reklame og vildledning

Skjult reklame og vildledning

Skjult reklame

- 1) Influenter
- 2) Medier og virksomheder

Sundheds- og helbredsudsagn

- 3) Solariesag



Ugens højdepunkt, sådan fejrer jeg fredag!



Lisa Gaming
10K subscribers



Subscribe





dr.dk

Influencere er dybt forvirrede over nye retningslinjer: Alle er usikre på, hvad de må

Alt, influencere lægger op på deres sociale medier, skal betragtes som reklame, har Forbrugerombudsmanden slået fast.

14. okt. 2024



dr.dk

Bekymrede influencere markerer næsten alt som reklame: Nu har 120 sendt brev til minister og forbrugerombudsmand

Influencere kritiserer i et brev til erhvervsministeren og Forbrugerombudsmanden ny tolkning af loven.

30. okt. 2024



Invitation til informationsmøde målrettet influencer

Forbrugerombudsmanden inviterer influencer og deres bureauer til informationsmøde i København 25. november 2024. På mødet vil Forbrugerombudsmanden gennemgå de regler i markedsføringsloven, som influencer skal være opmærksomme på, når de laver opslag på sociale medier. Arrangementet er gratis, men kræver tilmelding.

BUSINESS

Der var stadig en skov af hænder, da mødet blev afbrudt. Forvirringen er total blandt influencere

Omkring 200 influencere var mandag samlet i et auditorium på Københavns Universitet for at få loven ud skåret ud i pap. Det er tydeligvis nødvendigt.



Grakom

<https://grakom.dk> > Nyheder

Forbrugerombudsmanden inviterer influencere og ...

29. okt. 2024 — På mødet vil Forbrugerombudsmanden gennemgå de regler i markedsføringsloven, som virksomheder, influencere og deres bureauer skal være opmærksomme på.

Berlingske

Influencer ser frem til klarhed om regler for markedsføring

Forbrugerombudsmanden risikerer at forvirre forbrugerne med sin fortolkning af loven, mener influencer. Christian Benzon har tidligere været...

30. okt. 2024



dr.dk

Forbrugerombudsmanden anmelder influencere til politiet

Forbrugerombudsmanden har valgt at politianmelde "nogle influencere", skriver Forbrugerombudsmanden i en pressemeddelelse.

9. okt. 2024



Dansk Markedsføring

<https://markedsforing.dk> > artikler > nyheder > influenc...

Influencerformand: Stor usikkerhed blandt influencere

16. okt. 2024 — Influencere er usikre på reglerne og vil have tættere dialog med Forbrugerombudsmanden, siger influencerformand Lisbeth Kiel. Ole Obitsø. 16.

Sag fra Østre Landsret

- 21. februar 2025 blev en influent idømt en bøde på 30.000 kr. af Østre Landsret
- Landsretten fastslog:
 - 1) at influenten var **erhvervsdrivende** i markedsføringslovens forstand,
 - 2) og at **tagging af virksomhederne i teksten eller i hashtags ikke var en tilstrækkelig tydelig reklamemarkering.**

Forbrugerombudsmand Torben Jensen siger:

- “ Vi er tilfredse med, at landsretten i overensstemmelse med byrettens dom slår fast, at influenter der driver erhvervsvirksomhed skal overholde markedsføringsloven på lige fod med alle andre erhvervsdrivende.
- “ Denne sag viser, at det skal være meget tydeligt, når influenter laver reklameopslag på sociale medier. Der må ikke være tvivl om hensigten bag sådanne opslag - skjult reklame må aldrig forklædes som personlige anbefalinger.

Henvisninger skete på baggrund af betaling

- Det ikke fremgik tydeligt af hjemmesiden, at de kun henviste til virksomheder, der betalte for det
- *”som vi samarbejder med”* oplyste ikke tydeligt forbrugeren om, at de modtog penge for henvisningerne
 - Oplysning om enhver kommerciel hensigt bag fx en omtale eller henvisning skal gives **inden eller samtidig med**, at forbrugeren ser omtalen eller henvisningen
 - Det **må ikke kræves, at forbrugeren skal scrolle eller klikke** sig videre

Mediehus skjulte, at de modtog kommission

- 1) Skjult reklame: Det **fremgik ikke tydeligt, at mediehuset modtog kommission**, når en forbruger trykkede på et link og foretog et køb eller en tilmelding.
- 2) Vildledning: Gav det indtryk, **at der blev foretaget en test af de omtalte produkter, selvom de blot var baseret på en sammenstilling af eksterne kilder.**

Mediehuset meddelte efterfølgende Forbrugerombudsmanden, at de havde besluttet at lukke hjemmesiden.

Solarievirksomhed politianmeldt for vildledning

- "sund kulør"
- Udsagn der gav indtryk af:
 - 1) at solarie er en **vigtig kilde til D-vitamin**, selvom Sundhedsstyrelsen fraråder at bruge solarie som kilde til D-vitamin på grund af den øgede risiko for hudkræft,
 - 2) at solarie **kan hjælpe med at forebygge sygdomme som bl.a. diabetes**, selvom der ifølge Sundhedsstyrelsen ikke er dokumentation herfor,
 - 3) at man **ikke udsættes for uvc-stråling i deres solarier**, selvom man heller ikke udsættes for uvc-stråling i solen.

Seneste praksis – telefonsalg

Bøder for ulovligt telefonsalg



- Dom fra retten i Roskilde, den 30. oktober 2024
 - Tilståelsessag vedr. et elselskabs uanmodet telefonisk henvendelse til 83 forbrugere og vildledning af 73 forbrugere
 - Elselskabet blev idømt en bøde på 850.000 kr. ("gammel bødemodel")
 - Selskabet direktør blev idømt en bøde på 200.000 kr.
- Bødevedtagelse, den 24. februar 2024
 - Bødevedtagelse vedr. et elselskabs uanmodet telefonisk henvendelse til 27 forbrugere og vildledning af 17 forbrugere
 - Elselskabet betalte en bøde på 700.000 kr. ("ny bødemodel")



Finansielle sager

Negative indlånsrenter



Sø- og Handelsretten afsiger dom:

1. juli 2025

Unwirksamkeit von Klauseln zu Verwahrentgelten ("Negativzinsen") in Verträgen über Giro-, Tagesgeld- und Sparkonten und von Klauseln zu Entgelten für eine Ersatz-BankCard und eine Ersatz-PIN

Ausgabejahr 2025

Erscheinungsdatum 04.02.2025

Nr. 026/2025

Urteile vom 4. Februar 2025 - XI ZR 61/23, XI ZR 65/23, XI ZR 161/23 und XI ZR 183/23



"Renten er variabel"

Forbrugerombudsmanden vil have afklaret, om vilkåret **"renten er variabel"** giver Jyske Bank ret til **ensidigt** at indføre og opkræve negative renter af forbrugernes indlån på en række konti med binding

Sagen drejer sig også om, hvorvidt de særlige regler om de to helt basale kontoformer - basale betalingskonti og indlånskonti – er til hinder for, at der kan opkræves negative renter på disse

- Lov om basal betalingskonto: "... vederlagsfrit eller mod betaling af et **rimeligt gebyr**"
- Basal indlånskonto: "... vederlagsfrit eller mod et **gebyr, der højst må udgøre 180 kr.** om året [2024-niveau: 214 kr.]"

Elselskabs forsikringsrabatter (3 mio. kr. i bøde for vildledning)

NORLYS



Saml dine forsikringer og få op til 15 % rabat

Det er ganske enkelt at få rabat, når du er kunde hos Norlys og Topdanmark.

Indboforsikringen er din indgang til rabat. Med den og én anden forsikring til hus, fritidshus, bil, motorcykel eller ulykke (også til børn) får du tilsammen 11 % hos Topdanmark.

Har du indboforsikringen og to andre af de nævnte forsikringer, får du i alt 15 % rabat.

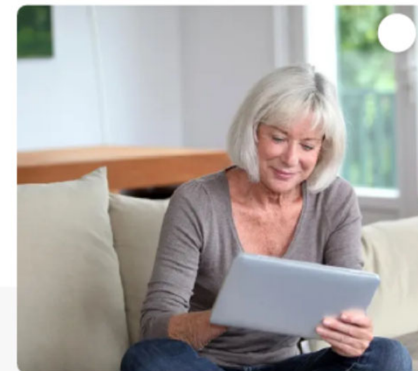
FÅ ET TILBUD

Topdanmark 

Log ind (<https://www.topdanmark.dk/log-ind/>)

Få samlerabat på dine forsikringer

Som kunde kan du spare op til 12 % ved at samle dine forsikringer hos os. Du får også fri adgang til Sundhedshjælp.



“... du har 29.900 kr. til rådighed, som du kan få udbetalt nu”
(politianmeldt for vildledning)

IKANO
BANK

Har du brug for lidt luft i budgettet?

Kære [REDACTED]

Du har et [REDACTED] kort hos os, og du har 29900 kr. til rådighed på kortet, som du kan få udbetalt nu.

Vi overfører til din NemKonto

Du bestemmer selv, om du vil have alle 29900 kr. udbetalt fra dit kort til din NemKonto, eller om du vil nøjes med et mindre beløb.

Sådan gør du

- Send en e-mail til [REDACTED] og oplys hvilket beløb, du ønsker udbetalt
- Husk at oplyse dit kundenummer, som er [REDACTED]

Når vi har hørt fra dig, overfører vi det ønskede beløb til din NemKonto.

Tilbuddet gælder til den 16. februar 2023.

“Vi kan ændre Vilklårene når som helst uden varsel” (urimeligt aftalevilkår)

13. ÆNDRING AF VILKLÅRENE

Saphe kan ændre Vilklårene når som helst uden varsel.



- Aftalevilkåret skal på en klar og forståelig måde beskrive, hvilke omstændigheder, der kan begrunde en ændring, og de retningslinjer, der gælder for sådanne ændringer.
- Virksomhedens ændringsadgang må ikke være **ubegrænset eller vilkårlig**.
- Virksomheden skal være forpligtet til at give forbrugeren **individuel varsel om ændringen** i rimelig tid, inden den træder i kraft. Varslet skal indeholde en klar og forståelig beskrivelse af ændringens omfang, begrundelsen for ændringen og om forbrugers opsigelsesret.
- Forbrugere skal have **ret til at opsige aftalen** inden ændringerne træder i kraft, hvis de ikke kan acceptere de nye ændringer.

UFR ONLINE

U.1999.633S

Bankers forbehold om arbitrære ændringer af vilkår i strid med god markedsføringsskik.

Markedsret 1.7 Pengevæsen m.v. 2

Ved ind- og udlån til private kunder forbeholder bankerne sig i deres forretningsvilkår en ubegrænset ret til at ændre rente og provision samt til at opkræve gebyrer og ændre gebyrsatser. Det sker i overensstemmelse med Finansrådets anbefalinger. Efter en vurdering af for-

Tak for opmærksomheden

Torben Jensen, Sabrina Amtrup, Mads Laurberg Pedersen og Julie Farø Jakobsen