

25-01-2023

# Praksis fra Forbrugerombudsmanden

v. Karen Søndergaard og Christina Toftegaard Nielsen

Dansk Forening for Markedsføringsret januar 2023

# Udsagn om miljø, klima og bæredygtighed

# Udsagn om miljø, klima og bæredygtighed

- » Prioriteret område
- » 95 klager i 2022 (16 i 2019). Suppleres af ”egen drift sager”
- » I 2022 havde vi fokus på at oplyse og advare virksomheder
  - » Kvikguide, dec. 2021
  - » Mere end 40 oplæg alene i 2022
  - » 9 forhåndsbeskeder, i 39 sager vejledt virksomheder og brancheorganisationer, 17 orienteringer om lovgivningen
  - » Aktindsigt og pressehenvendelser
  - » Afsluttede 11 sager med indskærpelser omtalt i tre pressemeddelelser. Forventer politianmeldelser i 2023 (pt. ca. 30 sager under behandling og mere end 40 sager overvejes)
  - » Èn dom fra 2022. Baderinge med PVC blev markedsført som miljøvenlige, tilståelsessag

## Praksis om bæredygtige produkter

- » En bæredygtig udvikling betegner en udvikling, som opfylder de nuværende generationers behov uden at bringe fremtidige generationers mulighed for at opfylde deres behov i fare, jf. Brundtland-rapporten 1987 (FN)
- » Hvis en virksomhed markedsfører sit produkt som bæredygtigt, skal virksomheden ved en LCA bl.a. kunne dokumentere, at produktet fra "vugge til grav" ikke har forringet miljøet og tæret på klodens ressourcer til skade for de kommende generationer
- » Fem virksomheder markedsførte deres produkter med udsagn om absolut bæredygtighed, fx "bæredygtig flaske", "bæredygtigt legetøj", "bæredygtige styles", "bæredygtige designs" mv. *eller* med deres eget "bæredygtighedsmærke"
- » Virksomhederne kunne ikke fremlægge dokumentation. Flere af virksomhederne oplyste, at baggrunden for udsagnene var, at produkterne bestod af fx 100 % økologisk bomuld, 50 % genanvendt materiale, fri for BPA, eller at de havde et mærke fra en mærkningsordning, en certificering mv.
- » Vildledende at markedsføre produkterne som bæredygtige

## Eksempler på anden praksis om miljøudsagn

- Benzinselskab markedsførte et dieselprodukt med udsagnene "Klimadiesel" og "Vi kører på Klimadiesel – Skal du med på vognen?" med to grønne blade samt et billede af en sennepsblomstermark

Det samlede salg af biobrændsel på ca. 25 % var højere end lovgivningskravet og derfor nok også bedre end tilsvarende produkter. Men produktet bestod primært af fossilt brændstof. Markedsføringen ud fra et helhedsindtryk var vildledende, da:

*"... giver forbrugeren et indtryk af, at produktet ikke kun er væsentligt bedre end tilsvarende produkter på markedet, men at produktet er mindre skadeligt for miljøet end det faktisk er"*

- Bilforhandler markedsførte på hjemmesiden en plug-in hybrid med miljøudsagn bl.a.: *"... en miljørigtig bil uden at være begrænset på rækkevidde", "Det er miljørigtigt, nemt og billigt at have en plug-in hybrid"*

Plug-in hybrid kan kun køre op til 50 km på elektricitet, hvorefter den automatisk skifter til at køre på benzin, hvilket har miljøskadelige effekter. Endvidere indebærer produktion, anvendelse og bortskaffelse af bilen også betydelige negative påvirkninger af miljøet.

De miljømæssige fordele blev væsentligt reduceret af miljøbelastende aspekter ved produktet. *"... gav et samlet indtryk af, at bilens miljømæssige egenskaber var bedre, end det reelt var tilfældet"*. Udsagn om rækkevidde endvidere ukorrekt.

- Markedsføring af en skuresvamp med udsagnet: "100 % natural sponge" og "100 % naturlig cellulosesvamp". Svampen havde gennemgået en længere forarbejdningsproces.

Hvordan opfatter man ordet "naturlig"/"natural"? FVST vejledning om mærkning af fødevarer.

*"... brugen af udsagnet "naturlig"/"natural" om et produkt, eller et stof der indgår i et produkt, betyder, at stoffet/produktet fremstår, som det findes i naturen, dvs. ved ingen eller kun minimal behandling"*.

# Energiområdet

## Energiområdet

---

- » Har været et fokusområde i en del år grundet mange klager
- » Ca. 700 klager i hhv. 2020 og 2021, mindre fald til 563 klager i 2022
- » Forsat en del klager over vildledende elsælgere, hvor vi har indgivet adskillige politianmeldelser. Dog set et klart fald i klager i 2. halvår
- » Andre typer klager
  - » Priser på el, herunder a conto opkrævninger
  - » Kundeservice
  - » Ulovlige kontraktopsigelsesgebyrer
  - » Varsling af prisændringer, to afsluttede sager, flere på vej

## Varsling af prisændringer

- » Virksomheder kan kun ændre deres løbende aftaler med forbrugere, hvis det står i aftalerne med forbrugerne, at virksomhederne kan ændre aftalen uden forbrugers aktive accept, og ændringen varsles klart og forståeligt, så forbrugerne har mulighed for at tage stilling til, om de vil opsige aftalerne.
- » **Sag 1:** Varsling af nethåndteringsgebyr på 49 kr. måned. Elselskabet havde ikke hjemmel i aftalen til at ændre uden kundernes accept, da ændringsvilkår var urimeligt og derfor skulle tilsidesættes (ændringsvilkåret var ubegrænset, ubegrundet og uspecificeret). Kunderne var ikke forpligtet til at betale gebyret.
- » **Sag 2:** Elselskabet havde varslet ændringer i kundernes el-produkt, der betød en højere elpris. Elselskabet havde hjemmel i aftalen til ændringen, men varslingen var "gemt væk" langt nede i mailen og vanskelig at forstå => varslingen var ikke klar og forståelig. Kunderne var ikke bundet af ændringen.



# Uanmodede henvendelser

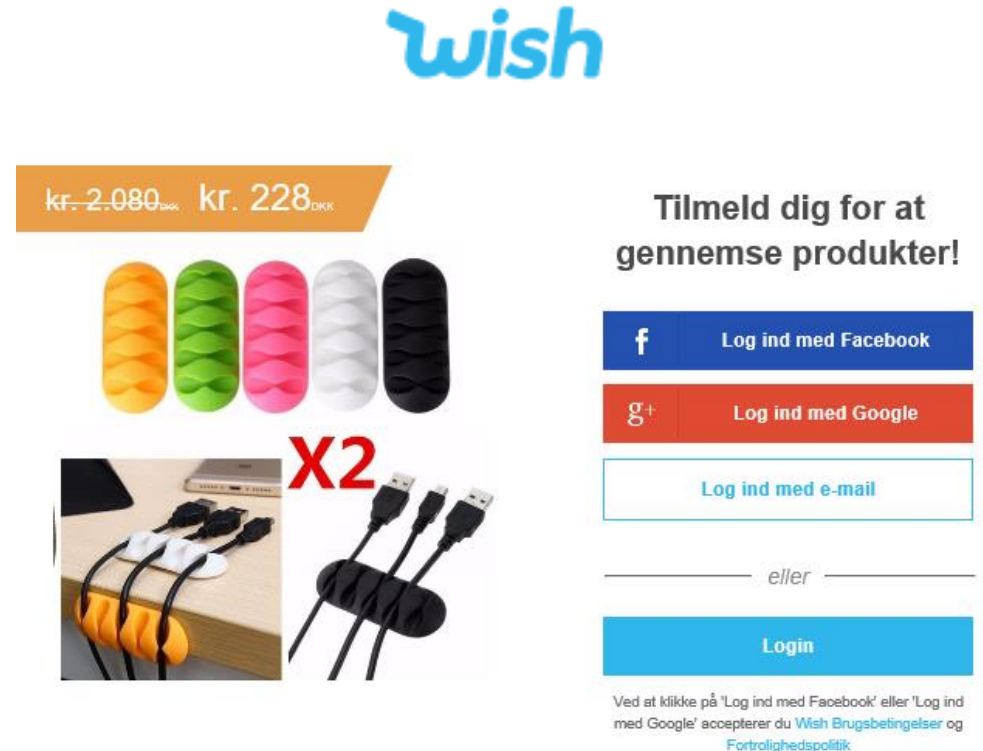
## Uanmodede henvendelser

- » Primært telefoniske henvendelser og
- » Elektroniske henvendelser (spam)
- » Vejledning, 16 forhåndsbeskeder, orientering om reglerne, holdt tre oplæg
- » Spampostkasserne
- » Tendenser
  - » Samtykket er vanskeligt at tilbagekalde
  - » Er samtykket frivilligt?
  - » Tagging i konkurrencer
- » Dom fra 5. maj 2022: Krav om tagging for at deltage i en konkurrence er ulovligt, da notifikationer er spam, og virksomheden er ansvarlig

# Forskellige former for prismarkedsføring?

# Klage over vildledende rabatter på Wish.com

- Ejer: ContextLogic Inc. - hovedkontor i San Francisco, USA
- ContextLogic B.V. - Schipol, Holland
- Forbrugerombudsmanden anmodede hollænderne om håndhævelsesforanstaltninger, jf. artikel 12 i forordning 2017/2394 om samarbejde mellem nationale forbrugerbeskyttende håndhævelsesmyndigheder
- Wish ophørte med at bruge vildledende rabatter og *personaliserede priser* (PM 27/9-22)



wish

kr. 2.080 ~~DKK~~ kr. 228 ~~DKK~~

X2

Tilmeld dig for at gennemse produkter!

f Log ind med Facebook

g+ Log ind med Google

Log ind med e-mail

eller

Login

Ved at klikke på 'Log ind med Facebook' eller 'Log ind med Google' accepterer du Wish Brugsbetingelser og Fortrolighedspolitik

# Personaliserede priser?

- » Kommissionens Vejledning til fortolkning og anvendelse af direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder:

”**Personaliseret prisfastsættelse** handler om tilpasning. Erhvervsdrivende indsamler data om individuelle forbrugere ved hjælp af automatiseret beslutningstagning for at profilere forbrugernes adfærd. Data om søgehistorik eller computerudstyret er nogle elementer, der kan anvendes til at bestemme forbrugerens profil.”

- » Et oplysningskrav (inden aftaleindgåelse) følger nu af forbrugerrettighedsdirektivet (2019/2161). Det gælder ved fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8.
- » Forbuddet mod vildledning i direktiv 29/05 om urimelig handelspraksis medfører dog, at oplysning om personaliseret pris **skal gives samtidig med prisen** inden forbrugeren træffer ”en transaktionsbeslutning” (iflg. EU’s forbrugerbeskyttende myndigheder).

## Uønskede abonnementer – TfK2022.247

---

- » **Vestre Landsret:** Netbutik **vildledte** ved ikke at oplyse klart og tydeligt, at forbrugere i forbindelse med køb af produkter samtidig blev tilmeldt et løbende abonnement på 139 kr. om måneden (MFL §§ 5 og 6).
- » Idømt en bøde 250.000 kr. og fik konfiskeret hele fortjenesten på 3.200.000 kr.
- » Anket (frifundet i byretten)

## Uønskede abonnementer – UfR 2022.5133

---

- » FO stævnedede tre netbutikker, som krævede betaling for abonnementer, som forbrugere automatisk blev tilmeldt ved køb af en vare.
- » Forbrugeraftalelovens § 12:
  - » Indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20.
  - » Stk. 2. Indebærer afgivelsen af en bestilling efter stk. 1 aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, skal denne på let læselig måde være mærket »ordre med betalingsforpligtelse« el.lign .
  - » Stk. 3. Forbrugeren er alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 og 2 er overholdt

Buufs.dk | Check-ud Buufs.se  
checkout.buufs.dk/checkouts/6e1ceb8f-65ba-4cdf-8445-b84db2e79a76

Apps Foreslåede websted... Importeret fra IE Internet Archive: W...

### 1 Ordre detaljer

[Redacted]  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500  
Valby  
Danmark  
[Redacted]  
 **Leveret til en anden adresse**  
Folehavens Minimarked  
Folehaven 4  
2500  
valby  
Danmark

### 2 Betalingsmetode

**Kreditkort (0,00 DKK)**  
Betalt med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

### 3 Forsendelsesmetode

**Bring pakkeshop (29,95 DKK)**  
Levering til valgfri Bring pakkeshop i Danmark.

- Folehavens Minimarked → 0,8 km.**  
Folehaven 4, 2500 valby
- Stjernerenseri → 1,2 km.**  
Toftegårds Alle 18, 2500 valby
- Think Sugar → 1,3 km.**  
Toftegårds Allé 34, 2500 valby
- SwipBOX Netto Valby → 1,6 km.**  
Toftegårds Allé 30, 2500 valby
- Nem Super → 1,8 km.**  
Horsekildevej 22, 2500 valby
- Sydhavns Pakkeshop → 2,5 km.**  
Mozarts Plads 3 st tv, 2450 København Sv

**Bring hjemme med underskrift (109,95 DKK)**  
Levering direkte til private adresse af Bring. Hvis du ikke er

### 4 Ordresumé

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	<a href="#">Solo af Jesper Stein</a>	175,50	175,50

Medlemspriserne på Buufs.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb til medlemspriser. Første 40 dage får du for 30 dages pris, herefter 89 kr./md. 0,00

Total indkøb	175,50
Betalingsgebyr	0,00
Fragtgebyr	29,95
<b>Subtotal inkl. moms</b>	<b>205,45</b>
Moms udgør	41,09
Subtotal ekskl. moms	164,36

### 5 Godkend ordre

**JEG ACCEPTERER** [handelsbetingelser](#), [medlemsbetingelser](#) og [privatlivspolitik](#).

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

**GENNEMFØR ORDREN**



## Dommen i UfR 2022.5133

---

### » Sø- og Handelsretten:

- » Forbrugerne er ikke bundet af abonnementsaftalerne (FAFTL § 12, stk. 3)
- » Forbud mod, at netbutikkerne opkræver betaling
- » Netbutikkerne skal *ikke* af sig selv tilbagebetale abonnements-betalingerne, men alle berørte forbrugere skal orienteres om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne

### » Anket af netbutikkerne

## Uautoriserede betalinger?

---

### » Betalingslovens § 82

- » *En betalingstransaktion er kun autoriseret, hvis betaleren har meddelt samtykke til at gennemføre transaktionen. Betaleren kan autorisere betalingstransaktionen før eller efter gennemførelsen af denne, hvis det er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder. Er der ikke meddelt samtykke, skal betalingstransaktionen anses for uautoriseret.*
- » **Stk. 2.** *Samtykke meddeles i den form, der er aftalt mellem betaleren og dennes udbyder. Det kan herunder aftales, at samtykke til at gennemføre en betalingstransaktion tillige kan gives via betalingsmodtageren eller en udbyder af betalingsinitieringstjenester.*

### » Direktiv 2015/2366 - Betalingstjenestedirektivet artikel 64

# Uautoriserede betalinger

---

## » Autorisere? Samtykke?

- » *Med autorisere forstås at godkende. Begrebet autorisering anvendes i praksis ved gennemførelse af betalingstransaktioner. Som eksempler på betalers meddelelse af samtykke kan nævnes, at betaler anvender sin pinkode i en forretning, underskriver en betalingsordre i en filial eller anvender sin kode i en netbank.*
- » Beror på den aftale der er indgået mellem kortholder og kortudsteder, hvordan samtykke gives – oplyses i rammeaftalen.

# Eksempel

Leveringsform

Produkkt

Jumex Sneakers - Grå  
Størrelse 39

Levering & Håndtering  
Alle pakker fra [netbutik].dk, omdeles af anerkendte fragtfirmaer. Hvilket sikrer dig professionel og hurtig levering.

Fri adgang til [netbutik].dk i to uger. Herefter medlemskab på 139 kr/md. Et medlemskab er nødvendigt for at benytte Ophørspriser.dk, kan opsiges til enhver tid.

Du sparer i procent

Du sparer i kr

**I ALT**  
(Moms udgør: 19,80 kr)

Ordren behandles. Vent venligst..

[netbutik].dk

[købers e-mail]

Kortnummer

MM/ÅÅ CVC

**Betal**

GÅ TIL BETALING

**Manglende vilje til  
at efterleve lovgivningen?**

# Forbud mod at reklamere for tobaksvarer, tobakssurrogater og e-cigaretter – nu også udstillingsforbud

- » Selskab idømt **bøde på 50.000 kr.** for at have reklameret for snustobak på sin hjemmeside og på sociale medier (“åbningstilbud”, “superbilligt” mv.)
- » Enkeltmandsvirksomhed betalt **bødeforlæg på 180.000 kr.** for at have reklameret for elektroniske cigaretter på fire hjemmesider, Facebookprofiler og via nyhedsbreve (“20 %” med billede af person, der dampede på e-cigaret, “...kendt for stort udvalg....”)
- » Tobaksproducent **politianmeldt** for IQOS coach i supermarked og brancheforening **politianmeldt** for at reklamere for røgfrie nikotinprodukter i pressemeddelelse og på hjemmeside
- » To enkeltmandsvirksomheder og influent **politianmeldt** for at have reklameret for hhv. nikotinposer og aroma-kugler på hjemmesider og sociale medie
- » Dagblad **politianmeldt** for at have vist bannerreklamer for nikotinposer

## Forbud mod “alkoholreklamer”, rettet mod unge under 18 år

---

**MFL. § 11, stk. 2: “Handelspraksis rettet mod børn og unge under 18 år må ikke indeholde omtale af, billeder eller henvisninger til rusmidler, herunder alkohol.”**

- » Eventvirksomhed betalte bødeforlæg på 20.000 kr. for opslag på facebook med fri bar (“NB max 2, 7 som følge af den danske lovgivning”), der bl.a. var rettet mod 9. klasses elever.
- » Diskotek idømt bøde på 80.000 kr. for 11 opslag på Facebook med oplysning om aldersgrænse på 16 år og “billig brandert” mv.
- » Diskotek idømt bøde på 110.000 kr. for 11 opslag på Facebook med oplysning om aldersgrænse på 15 år / 9. kl. og “fri bar”, “vestfynsk øl” mv.

# Kontantreglen i betalingsloven

---

**BTL. § 81, stk. 1: “En betalingsmodtager er forpligtet til at modtage betaling med kontanter i tidsrummet fra kl. 6 til kl. 22, hvis denne modtager betalingsinstrumenter omfattet af denne lov....” (medmindre der er tale om fjernsalg eller et ubemandet selvbetjeningsmiljø)**

- » Cafekæde idømt bøde på 40.000 kr. for at have overtrådt kontantreglen i fire måneder. Cafekæden havde tidligere fået indskærpet kontantreglen.
- » Det er i strid med kontantreglen, hvis madmarkeder begrænser kontant betaling til en bar, hvor man skal købe et “lokalt betalingskort” til spisestederne på madmarkedet. Kontantreglens formål er at forhindre diskrimination af kontantbetalende kunder.



25-01-2023

**Tak for opmærksomheden!**