

Nye retningslinjer for betaling ved fjernsalg trådt i kraft

Den 1. september 2014 trådte nye retningslinjer for betaling ved fjernsalg i kraft. Retningslinjerne, der er udstedt af Forbrugerombudsmanden, bidrager til at præcisere god markedsføringsskik og dæmme op for den store usikkerhed blandt forhandlere og forbrugere, som eksisterer på området.

Nye betalingsmåder og -midler har vundet frem de seneste år i forbindelse med forbrugernes stigende handel på nettet. Forbrugerombudsmanden har derfor udstedt nye retningslinjer om betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg. Retningslinjerne er relevante for forhandlere (eksempelvis netbutikker), der håndterer betalinger med et alternativt betalingsmiddel – for eksempelvis betalingskort eller mobiltelefon – i forbindelse med fjernsalg, forstået som nethandel, postordre osv.

De nye retningslinjer bunder i de mange henvendelser til Forbrugerombudsmanden angående den store usikkerhed, der kan være på området. Med de nye retningslinjer præciseres det, hvad der er god markedsføringsskik på området, og retningslinjerne supplerer dermed allerede eksisterende lovgivning på området, herunder markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven, e-handelsloven og betalingstjenesteloven.

Forbrugerombudsmandens retningslinjer for betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg omhandler blandt andet:

1) Generelle vilkår for betalingen

Alle væsentlige vilkår for betaling med et betalingsinstrument skal oplyses af betalingsmodtageren, inden betalingen accepteres. Retningslinjerne præcisere nogle minimumskrav til de oplysninger, der skal gives til forbrugeren, blandt andet hvordan købet kan gennemføres – eksempelvis som betaling med Dankort, MasterCard eller applikationsbaserede betalingssystemer som Mobilepay – og hvornår betalingen kan/vil blive gennemført.

2) Vilkår ved eventuel forudbetaling

For at kræve forudbetaling, er det en forudsætning, at der er indgået en udtrykkelig aftale herom inden betalingen sker eller betalingsordren godkendes. Et vilkår om forudbetaling må dog forudsætte en saglig og rimelig grund, eksempelvis kan der være tale om levering af varer, som er fremstillet med et betydeligt personligt præg (jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 3 om bestillingskøb).

3) Vilkår om efterbetaling ved et enkeltstående køb

Betaling af et enkeltstående køb gennemføres, når forbrugeren har godkendt betalingstransaktionen. Efterfølgende køb og betalinger kræver dog som udgangspunkt, at forbrugeren godkender den nye betalingstransaktion – medmindre forbrugeren i den oprindelige betalingstransaktion har givet et udtrykkeligt og klart samtykke til kommende betalinger.

4) Tilbagevendende betalinger

Tilbagevendende betalinger kan for eksempel være abonnementsbetalinger. For at leve op til kravene om god markedsføringsskik kræver denne betalingsform en særskilt og klar aftale med forbrugeren. Samtidig må vilkårene og procedurerne for disse betalinger være betryggende og sikre forbrugeren den fornødne gennemsigtighed. Blandt andet skal betalingsmodtageren varsle forbrugeren – eksempelvis via e-mail eller sms – mindst 8 dage før betalingen sker.

Forbrugeren skal derudover ved indsigelse over for betalingsmodtageren have mulighed for at få tilbageført beløbet i op til 14 dage efter, at betalingen er gennemført. Kravet om varsling kan undlades, hvis betalingsmodtageren kun trækker et fast aftalt beløb på et forud fastsat tidspunkt, for eksempel sidste hverdag i måneden.

5) Registrering og genbrug af betalingskortdata til senere køb

Hvis en betalingsmodtager ønsker at registrere og gemme en forbrugers kortdata, så der på et senere tidspunkt kan foretages nye betalinger af forbrugeren – netop uden at kortoplysninger skal oplyses igen – kræver det et udtrykkeligt og klart samtykke hertil fra forbrugeren. Forbrugeren skal derudover til enhver tid og på en let måde have mulighed for at tilbagekalde sit samtykke.

6) Samtykke/autorisation til betalingen

Et samtykke eller en autorisation til betaling skal afgives på en måde og efter de procedurer, som gælder for det pågældende betalingsmiddel. De nye retningslinjer præciserer nogle minimumskrav til de oplysninger, der skal gives i forbindelse med, at forbrugeren accepterer eller autoriserer betalingen – eksempelvis det totale beløb, der skal betales, inklusiv specifikation af eventuelle skatter og afgifter, forsendelsesomkostninger og eventuelt andre gebyrer.

Desuden må betalingsmodtager ikke gennemføre en betalingstransaktion, hvis der er tvivl om, hvorvidt forbrugeren er berettiget til at foretage betalingen. Dette gælder særligt ved mindreåriges køb på nettet.

7) Indholdet af ordrebekræftelse/kvittering

Retningslinjerne præciserer minimumskrav til de oplysninger, der skal indgå i en ordrebekræftelse eller kvittering. Eksempelvis skal en beskrivelse af de bestilte varer/tjenesteydelser, det samlede betalingsbeløb, om betalingen er gennemført og betalingsmodtagers navn og kontaktoplysninger fremgå tydeligt.

Forbrugerombudsmandens retningslinjer er ikke udtømmende og da dette område er i fortsat udvikling, forventes det, at de eksisterende retningslinjer vil blive revideret, når behovet opstår. MAQS holder sig konstant opdateret på området og kan tilbyde rådgivning til forhandlere såvel som forbrugere.