

Dato:

Sag: FO-12/02450-82

Retningslinjer for betalingsmodtageres håndtering af betalinger ved fjernsalg, 1. september 2014.

Baggrund for retningslinjerne

1. Formål
2. Anvendelsesområde
3. Generelle oplysningskrav til en betalingsmodtager
4. Vilkår for betalingen
 - 4.1 Generelle vilkår for betaling
 - 4.2 Vilkår ved eventuel forudbetaling
 - 4.3 Reservation af beløb på en forbrugers betalingskonto/betalingsinstrument
5. Betalinger iværksat af betalingsmodtager
 - 5.1 Eventuelle vilkår om efterbetaling ved et enkeltstående køb
 - 5.2 Tilbagevendende betalinger iværksat af betalingsmodtager
6. Særligt om registrering og genbrug af betalingskortdata til senere køb
7. Særligt om børn og unges køb ved fjernsalg, herunder identifikationskrav og beløbsgrænser
8. Samtykke/autorisation til betalingen
9. Ordrebekræftelse/kvittering
10. Opbevaring og eventuel brug af betalingsinformationer
11. Revisionsbestemmelse
12. Ikrafttrædelsesbestemmelse

Bilag

Efter forhandlinger med Forbrugerrådet Tænk, Dansk Industri, Dansk Erhverv, Teleindustrien, Foreningen for Dansk Internet Handel (FDIH), Finans og Leasing, Danske Medier, Nets og Finansrådet, og med Spillemyndigheden og Finanstilsynet som deltagere, udsteder Forbrugerombudsmanden i medfør af § 24 i lov om markedsføring følgende retningslinjer:

Baggrund

Nye betalingsformer og nye betalingsinstrumenter er i et stigende omfang vundet frem inden for de senere år i forbindelse med forbrugernes køb af varer og tjenesteydelser. Dette gælder ikke mindst i forhold til forbrugernes anvendelse af og køb på internettet.

Langt størstedelen af de køb og betalinger, som sker i forbindelse med e-handel, gennemføres formentlig uden problemer. Men henvendelser til Forbrugerombudsmanden viser, at der, navnlig i relation til anvendelsen af de nye betalingsformer, i en række tilfælde er stor usikkerhed omkring måden, disse betalinger sker på. Ofte vedrører henvendelserne spørgsmål om berettigelsen af opkrævede beløb, herunder om forbrugerne har givet samtykke til, at betalinger kan gennemføres. Brug af og køb på udenlandske hjemmesider giver ofte anledning til spørgsmål.

Herudover får Forbrugerombudsmanden ofte spørgsmål – både fra forbrugere og erhvervsdrivende – om hvorledes og hvornår betalinger kan ske. Det kan være spørgsmål, om betalingen må gennemføres, inden varen afsendes, om hvornår der kan ske forudbetaling, og om og under hvilke betingelser der kan ske ”reservation” af beløb ved påbegyndelsen af et køb, når der betales med et betalingskort.

Indgåelse af aftaler om fremtidige betalinger i et løbende aftaleforhold, hvor betalinger iværksættes af den erhvervsdrivende selv på grundlag af, at betaleren forinden har meddelt sit samtykke til denne, giver også anledning til spørgsmål.

En særlig problemstilling er mindreåriges køb på internettet. Det er navnlig i relation til mindreåriges manglende evne på grund af umyndighed til at indgå forpligtende, økonomiske aftaler, fx i forbindelse med spil på nettet. Disse problemer er dog ikke særskilt behandlet i retningslinjerne. Der henvises til pkt. 7 nedenfor.

Den juridiske regulering af disse spørgsmål er i mange tilfælde ikke klar og hviler i vidt omfang på aftaleretlige principper og betragtninger om, hvad der må anses for god markedsføringsskik.

Den omstændighed, at betalinger - og herved træk på en forbrugers konto - i stadigt stigende omfang sker på en betalingsmodtagers initiativ, betyder, at det er op til forbrugeren at ”opdage” den fejlagtige eller uberettigede betaling og herefter tage skridt til en tilbagebetaling - om nødvendigt eventuelt ved anlæggelse af en retssag. Dette nødvendiggør klare regler, som sikrer forbrugerne gennemsigtighed og en rimelig retstilling.

Relationen mellem en forbruger (betaler) og dennes udbyder, fx bank eller teleoperatør, er reguleret i betalingstjenesteloven og i den aftale, som indgås mellem de to parter om brugen af et betalingsinstrument, fx et betalingskort.

Betalingstjenesteloven regulerer som udgangspunkt ikke forholdet mellem en forbruger og en betalingsmodtager. Loven forudsætter imidlertid, at betalinger kan iværksættes af en betalingsmodtager.

Vilkår og betingelser for brug og indløsning af betalingsinstrumenter i forholdet mellem en betalingsmodtager og en udbyder (indløser) er primært reguleret af indløsnings- eller tilslutningsaftalen mellem de to parter.

På teleområdet har fire mobiloperatører indgået en Rammeaftale, version 5.3, 2012, www.rammeaftalen.dk/forside, (herefter benævnt ”Rammeaftalen”), som opstiller rammer for udbud af mobil betalingsformidling i tilknytning til tillægstakserede tjenester og varer. Denne Rammeaftale skal på aftaleretligt grundlag overholdes af udbydere af tillægstakserede tjenester og varer.

I disse aftaler er der stillet en række krav til betalingsmodtageren, som skal være opfyldt for, at en betalingsanmodning kan honoreres. Det vil imidlertid være aftaler, som umiddelbart kun er gældende mellem de to erhvervsdrivende parter.

Forbrugerombudsmanden finder derfor, at der er behov for at udstede retningslinjer efter markedsføringsloven, der præciserer, hvilke krav der gælder for betalingsmodtagere ved gennemførelse af betalinger med et betalingsinstrument i forhold til forbrugere.

Det skal præciseres, at når der nedenfor er anvendt formuleringerne ”bør” og ”skal/må”, skal udtrykket ”bør” forstås således, at der er tale om en anbefaling. Hvor anvendelsen af udtrykket ”skal/må”, er anvendt, skal dette forstås således, at kravet følger direkte af markedsføringsloven og eventuelt anden forbrugerbeskyttende lovgivning.

1. Formål

Formålet med disse retningslinjer er at præcisere, hvad der er god markedsføringsskik i forhold til en række spørgsmål i relation til gennemførelsen af betalinger med et betalingsinstrument mellem en forbruger og en betalingsmodtager ved fjernsalg.

Retningslinjerne er udtryk for, hvad der må anses for god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1.

God markedsføringsskik er en standard, som udvikler sig dynamisk som følge af samfundsudviklingen og ændrede samhandelsformer mv. Den internationale udvikling i e-handlen, herunder den internationale regulering, udviklingen af nye betalingsformer mv., spiller en ikke ubetydelig rolle ved vurdering af de aspekter, som disse retningslinjer berører. Det forhold, at e-handlen er grænseoverskridende, kan gøre det vanskeligt at udforme særlige danske god skik-regler.

Den fortsatte udvikling kan medføre, at retningslinjerne må revideres, når der viser sig et behov herfor.

Den form for betalinger, som behandles nedenfor under pkt. 6 under overskriften registrering og genbrug af kortdata til senere køb, afviger fra den traditionelle måde at foretage kortbetalinger på. Betalingsformen er relativ ny og kendes særligt fra større udenlandske erhvervsdrivendes hjemmesider. Betalingsformen rejser en del spørgsmål omkring forbrugerbeskyttelse og forholdet til betalingstjenesteloven/-direktivet. Det er derfor ønskeligt med en international forståelse for og tilgang til de problemer, som der er på dette område. De tilkendegivelser, som er angivet under pkt. 6, er udtryk for, hvad der umiddelbart må anses for god markedsføringsskik, og som derfor må iagttages af aktører på det danske marked.

Retningslinjerne er ikke udtømmende. At et forhold ikke er behandlet i retningslinjerne betyder ikke, at det på denne baggrund er lovligt eller i øvrigt i overensstemmelse med god markedsføringsskik.

2. Anvendelsesområde

Retningslinjerne gælder for betalingsmodtagere (erhvervsdrivende) vedrørende forhold, som har betydning for betalinger ved fjernsalg i relation til forbrugere, når der ved betalingen benyttes et betalingsinstrument i betalingstjenestelovens forstand, jf. definitionen i betalingstjenestelovens § 6, nr. 9, fx et betalingskort eller en mobiltelefon.

Betalinger i forbindelse med nethandel, postordre- eller telefonkøb er fjernsalg og vil være omfattet af retningslinjerne, såfremt der ved betalingen benyttes et betalingsinstrument.

Det bemærkes, at selve aftalen om købet af en vare eller en ydelse anses for en særskilt aftale, som ikke reguleres af disse retningslinjer. Retningslinjerne omhandler den måde og de vilkår, som betalingen skal ske på (i retningslinjerne benævnt ”betalingsaftalen”).

Retningslinjerne regulerer som udgangspunkt ikke forhold i relation til udbyderne af betalingstjenester, herunder forholdet mellem forbruger og udbyder.

Retningslinjerne finder ikke anvendelse på betalinger i fysisk handel.

Kommentarer:

Retningslinjerne omhandler som udgangspunkt ikke andre forhold mellem en forbruger og en forretning end dem, som har relation til selve betalingen i forbindelse med købet af en vare eller tjenesteydelse. De generelle krav, der er i lovgivningen, herunder fx oplysningsforpligtelser i henhold til forbrugeraftaleloven, markedsføringsloven, e-handelsloven mv., vil derfor kun blive omtalt, i det omfang de kan have betydning for betalingen.

Omfattet af retningslinjerne er de betalinger, som gennemføres med et betalingsinstrument, som dette begreb forstås efter betalings tjenestelovens § 6, nr. 9. Omfattet er således de betalingsinstrumenter, fx kort, eller ”sæt af procedurer”, fx koder, som er personlige, hvorved forstås, at de er udstedt til en bestemt forbruger, og som forbrugeren kan benytte til at iværksætte en betalingsordre. Det vil typisk være alle former for betalingskort (kredit- og debetkort), herunder sim-kort i en mobiltelefon. En betaling via netbank vil være omfattet i det omfang, der forud for betalingen er indgået aftale mellem forbrugers bank og betalingsmodtageren om, at forbrugeren hos betalingsmodtageren kan bruge sin netbank til betaling for køb af varer eller tjenester. Det samme vil være tilfældet med MobilePay, Swipp, Pii og lignende applikationsbaserede betalingsystemer, i det omfang de kan bruges til betalinger hos en erhvervsdrivende ved fjernsalg i forbrugeraftalelovens forstand.

Betalinger via Betalingservice eller almindelige konto-til-konto-overførsler fra en forbrugers konto i en bank til forretningens konto er ikke omfattet af definitionen, da der ikke ved købet benyttes et betalingsinstrument, men er valgt en anden betalingsform, ligesom der ikke forud for betalingen er indgået en aftale mellem forbrugeren, udbyderen og

betalingsmodtageren. En forbrugers betaling af et girokort via sin netbank er derfor heller ikke omfattet af retningslinjerne.

Aftaleforholdet mellem en betalingsmodtager og dennes indløser vil som udgangspunkt være fastsat i aftalen mellem disse to parter. Der vil i disse aftaler typisk være en række krav til betalingsmodtagerne, som skal efterleves, men som ikke nødvendigvis er omfattet af disse retningslinjer.

Der kan på den anden side i disse retningslinjer være forhold, som ikke er omtalt i indløsningsaftalerne/Rammeaftalen, eller som præciserer eller supplerer aftalerne mellem betalingsmodtager og indløser. Retningslinjerne må som udgangspunkt efterleves for, at betalingsmodtager lever op til principperne om god markedsføringsskik.

Da retningslinjerne i et vist omfang berører spørgsmål, som i et eller andet omfang vil være aftalereguleret i udbydernes rammeaftaler, i indløsningsaftaler og i Rammeaftalen, vil Forbrugerombudsmanden i nødvendigt omfang tage behovet for justeringer i disse aftaler op over for udbyderne og indløserne.

Når en betalingsmodtager sælger via nethandel, post- og telefonordre, og der ved betalingen anvendes et betalingsinstrument, skal disse retningslinjer efterleves med de tilpasninger, som følger af den anvendte fjernkommunikationsteknik. Det stiller navnligt krav til de oplysninger, som skal gives på en hjemmeside, i bestillingsseddel ved postordre og de oplysninger, som skal gives mundtligt ved indgåelsen af en telefonisk aftale.

Købsaftalen reguleres ikke af disse retningslinjer. Købsaftalen omhandler fx hvad der købes, prisen og leveringen. Det vil typisk være aftaleloven, købeloven og forbrugerftaleloven, som regulerer disse forhold. Retningslinjerne tager stilling til, hvad der må anses for god skik i forhold til selve betalingen og de særlige vilkår, som kan være knyttet til en betalingsaftale.

3. Generelle oplysningskrav til en betalingsmodtager

Betalingsmodtager må, inden forbrugeren påbegynder sit køb, give forbrugeren alle væsentlige oplysninger om købet og betalingen.

Markedsføringslovens, forbrugerftalelovens, e-handelslovens og betalingstjenestelovens krav til oplysninger, der skal gives inden en aftale indgås, skal opfyldes.

Kommentarer:

Det skal præciseres, at alle væsentlige oplysninger må gives, inden forbrugeren påbegynder sin bestilling. Oplysninger om fx kortgebyrer må gives samtidig med, at der oplyses om en vares eller tjenesteydelses pris. Oplysningerne må gives i samme medium som betalingsordren gives på, typisk på en hjemmeside eller ved en eller flere sms'er.

Lovgivningens almindelige regler om oplysninger mv. skal selvsagt altid efterleves. Der skal særligt peges på

- *markedsføringslovens regler i § 3 om forbud mod vildledning m.v., § 12a om købsopfordringer og § 13 om prisoplysninger,*
- *forbrugeraftalelovens generelle oplysningsregler om fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser i §§ 8-13,*
- *§§ 7-10 i e-handelsloven om oplysningskrav, herunder kontaktoplysninger, samt*
- *§§ 82-83 i betalingstjenesteloven om oplysning om gebyrer og vekselkurs.*

4. Vilkår for betalingen

4.1. Generelle vilkår for betaling

Alle væsentlige vilkår for betalingen med et betalingsinstrument må oplyses af betalingsmodtageren, inden betalingen accepteres.

Følgende (generelle) oplysninger må som minimum gives til forbrugeren, inden en betaling kan iværksættes:

- Hvorledes betalingen kan gennemføres, fx ved Dankort, MasterCard, Visa e.l. eller applikationsbaserede betalingssystemer, som fx MobilePay, Pii eller Swipp
- Hvornår betalingen kan/vil blive gennemført
- Hvorvidt der opkræves gebyrer ved betaling med bestemte betalingsinstrumenter, og i givet fald størrelsen heraf
- Procedurer for betaling ved delvis eller forsinket levering
- Procedurer for annullering af køb/tilbageførsel af beløb
- Hvor det er relevant vilkår for modtagelse af sikkerhed/depositum
- Hvor det er relevant vilkår for betaling/gebyr ved manglende opfyldelse af aftale ("no show")

Kommentarer:

Alle væsentlige betalingsvilkår må oplyses til forbrugeren af betalingsmodtageren, inden købet/betalingen accepteres. Oplysningerne vil fx kunne gives ved, at forbrugeren, inden denne ledes videre til selve betalingen, særligt får sin opmærksomhed henledt på butikkens generelle betalingsvilkår og aktivt ”klikker ja” til at have læst disse, inden betalingen kan ske.

For at en erhvervsdrivendes standardvilkår generelt kan anses for at leve op til kravene om god markedsføringsskik, må vilkårene være klart formuleret og relevante, og de bør af klarhedshensyn ikke indeholde unødigt information.

Det bemærkes i øvrigt, at det må anses for at være i strid med god markedsføringsskik, hvis der i aftalen mellem en betalingsmodtager og en forbruger er aftalevilkår, som kan anses for urimelige, og som vil kunne tilsidesættes efter aftalelovens regler.

Det skal – senest ved bestillingsprocessens begyndelse - fremgå, hvilke betalingsinstrumenter som kan anvendes til brug for betalingen, fx Dankort, MasterCard, Visa etc., eller om betalingen kan ske via applikationsbaserede betalingssystemer, fx MobilePay, Pii eller Swipp. Det skal endvidere fremgå af ordrebekræftelsen/kvitteringen, hvilket betalingsinstrument der er anvendt til betalingen.

Såfremt betalingsmodtageren opkræver gebyr for brugen af bestemte betalingsinstrumenter, må dette oplyses tillige med gebyrernes størrelse. Det bemærkes i øvrigt, at første gang en pris på en vare eller tjenesteydelse oplyses på en betalingsmodtagers hjemmeside, må der efter reglerne i markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven oplyses om den samlede pris, inkl. gebyrer mv. Kan den samlede pris ikke med rimelighed udregnes på forhånd, må den måde, hvorpå prisen udregnes, oplyses, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger. Skal der betales et gebyr, som alene knytter sig til det valgte betalingsinstrument, må der samme sted oplyses herom. Dette kan ske ved, at betalingsmodtageren sammen med oplysningen om varen eller tjenesteydelsens samlede pris også angiver, at der opkræves et gebyr ved brugen af betalingsinstrumenter.

Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal betalingsmodtageren på en klar og tydelig måde give forbrugeren en række oplysninger efter forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1.

Der skal bl.a. gives oplysninger om de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, herunder de samlede månedlige udgifter, hvor der

er tale om tidsbestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de samlede udgifter ikke kan beregnes på forhånd, oplysning om, hvordan prisen skal udregnes, jf. forbrugeraftalens § 8, stk. 1, nr. 6.

Har betalingsmodtager ikke givet oplysninger om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. forbrugeraftalens § 8, stk. 1, nr. 5, 6 og nr. 12, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter, jf. lovens § 9, stk. 3.

Indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og pålægger aftalen en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Betalingsmodtageren skal endvidere tydeligt og fremhævet, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i forbrugerftalelovens § 8, stk.1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18. I modsat fald er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. § 12, stk. 2.

Betalingsmodtageren må oplyse, hvorledes der forholdes med betalingen, hvis leveringen ikke kan gennemføres som aftalt, fx i tilfælde af, at kun nogle af de bestilte varer kan leveres med det samme, eller at en vare/ydelse først kan leveres på et senere tidspunkt. Forbrugersens samtykke til ændringerne i aftalen må om nødvendigt indhentes.

Betalingsmodtageren må oplyse forbrugeren om procedurerne for en tilbagebetaling af købesummen i tilfælde af, at købet fortrydes eller afbestilles. Fortrydes købet efter reglerne i forbrugerftaleloven, skal betalingsmodtageren tilbagebetale alle beløb, inklusive eventuelle leveringsomkostninger, uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor betalingsmodtageren har modtaget meddelelse om forbrugersens benyttelse af fortrydelsesretten, jf. forbrugerftalelovens § 22, stk. 1. Efter § 22, stk. 4, kan betalingsmodtageren dog tilbageholde de betalte beløb, indtil varen er modtaget retur, eller indtil forbrugeren har fremsendt dokumentation for, at varen er returneret.

Skal der i forbindelse med en bestilling betales et beløb, fx som depositum e.l., må der forinden informeres nærmere herom. Det må i den forbindelse oplyses, hvad formålet hermed er, og hvilke betingelser der er knyttet hertil. Skal der i tilfælde af en uberettiget udeblivelse eller annullation af en aftale betales et gebyr, må der forinden være oplyst klart herom. Opkrævningen af gebyret må i øvrigt forudsættes at være lovligt.

Det skal bemærkes, at forbrugeren efter betalingstjenestelovens § 74 har visse indsigelsesmuligheder ved fjernsalg i forhold til sin udbyder, fx at varen ikke er leveret, at der af betalingsmodtager er hævet et højere beløb end aftalt med betalingsmodtager, eller at forbrugeren, før der er

foretaget levering, har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret. Efter denne bestemmelse er det forudsat, at forbrugeren forinden henvendelsen til udbyderen, har rettet henvendelse til betalingsmodtager for om muligt at få løst sagen.

Betalingsmodtager må loyalt medvirke til at løse eller udrede eventuelle spørgsmål i relation hertil eller andre problemer e.l., der kan opstå i forbindelse med betalingen.

4.2. Vilkår ved eventuel forudbetaling

Standardvilkår om forudbetaling vil kunne blive anset for urimelige og i strid med god markedsføringsskik og bør derfor ikke anvendes, medmindre der er en saglig og rimelig grund herfor.

Det er en forudsætning for at kræve forudbetaling, at der er indgået en udtrykkelig aftale herom.

Kommentarer:

Ved forudbetaling forstås, at der i forbindelse med bestillingen, men inden leveringen, sker hel eller delvis betaling af købesummen.

Et vilkår om forudbetaling må forudsætte, at der er en saglig og rimelig grund herfor. En saglig og rimelig grund kan være, at der er tale om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugers specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 3 (bestillingskøb), eller hvor der er en fast saglig branchekutyme for forudbetaling, som det fx er tilfældet ved løbende aftaler om levering af aviser, blade og tidsskrifter. Det er ikke i sig selv sagligt, hvis begrundelsen for at kræve forudbetaling er betinget af et likviditetsbehov.

Betaling hos en betalingsmodtager ved brug af et betalingsinstrument, som forudsætter, at der inden købet/bestillingen er indbetalt penge, som det fx er tilfældet med en del netbaserede tjenester, anses ikke for en forudbetaling i strid med markedsføringsloven. Det samme gælder løbende aftaler, hvor der foretages indbetalinger via et betalingskort, fx ved aftaler om automatisk optankning for afregning af et teleabonnement.

Det bør oplyses, at hvis der lovligt er aftalt forudbetaling, og betalingsmodtager efterfølgende ikke kan levere på grund af konkurs, kan forbrugeren risikere at miste muligheden for at kræve tilbagebetaling efter betalingstjenestelovens § 74 hos sin udbyder.

Vilkår om forudbetaling forudsætter, at der er indgået en udtrykkelig aftale herom med forbrugeren, inden betalingen sker eller

betalingsordren godkendes. I den forbindelse bemærkes, at en generel henvisning til almindelige forretningsvilkår ikke i sig selv opfylder dette krav.

4.3. Reservation af beløb på en forbrugers betalingskonto/betalingsinstrument

Reservationen af beløb på en forbrugers betalingskonto/betalingsinstrument skal slettes, når betalingen er gennemført, eller købet er annulleret.

En betalingsmodtager må i overensstemmelse med de regler, som gælder for det pågældende betalingsinstrument have klare procedurer, som sikrer, at der straks sendes information til indløser, når en betaling er gennemført, eller når en bestilling/betaling fortrydes eller i øvrigt annulleres, eller når forbrugeren ved reklamation eller indsigelse gør opmærksom på fejl e.l.

Kommentarer:

Hvis et køb ikke gennemføres, fx i tilfælde af annullering eller aftalen fortrydes, har betalingsmodtager pligt til straks at give sin indløser meddelelse herom, således at reservationen af beløbet på forbrugers betalingskonto/betalingsinstrument straks kan blive ophævet.

Bliver betalingsmodtager i øvrigt opmærksom på, at en reservation for en gennemført betaling ikke er slettet, må betalingsmodtageren loyalt medvirke til, at dette sker.

Betalingsmodtager må have klare procedurer herfor, således at de personer, som håndterer betalinger, er klar over, hvorledes disse situationer skal behandles.

5. Betalinger iværksat af betalingsmodtager

5.1. Eventuelle vilkår om efterbetaling ved et enkeltstående køb

Det må som udgangspunkt anses for at være i strid med god markedsføringsetik, hvis en betalingsmodtager i sine aftalevilkår betinger sig ret til at iværksætte yderligere betalinger i forbindelse med, at forbrugeren har givet sit samtykke/autorisation til en enkeltstående betalingstransaktion.

Kommentarer:

En betaling af et enkeltstående køb gennemføres, når forbrugeren har godkendt betalingstransaktionen. Efterfølgende køb og betalinger kræver

som udgangspunkt, at forbrugeren godkender den nye betalingstransaktion.

En efterfølgende betalingstransaktion uden forbrugers samtidige samtykke kan kun i særlige tilfælde gennemføres, og kun såfremt forbrugeren i forbindelse med samtykket/autorisationen af den oprindelige betalingsstransaktion har givet et udtrykkeligt og klart samtykke hertil. Det forudsætter samtidigt, at betalingsmodtageren har mulighed herfor ifølge aftalen med sin indløser, som det fx er tilfældet ved internationale betalingskort i forbindelse med brug af kortet ved hotelophold eller billeje.

Pkt. 5.1. regulerer således alene de eventuelle aftalevilkår, en betalingsmodtager måtte have i sin aftale med en forbruger om en mulig efterfølgende betalingsopkrævning via det anvendte betalingsinstrument.

Betalingsmodtageren må i disse særlige tilfælde klart oplyse, hvornår efterbetaling kan komme på tale og for hvilke beløb. Det forudsættes, at der alene vil kunne ske efterbetaling, når denne hviler på klart objektivt grundlag, fx en parkeringsafgift eller en fartbøde, og at efterbetalingen som udgangspunkt kun kan ske for et forholdsmæssigt mindre beløb.

Såfremt forbrugeren har berettigede indsigelser mod den gennemførte efterfølgende betaling, skal betalingsmodtageren tilbageføre betalingen.

Ovenstående berører ikke forbrugers muligheder for at gøre indsigelser over den gennemførte betalingstransaktion over for sin udbyder. Betalingsmodtageren bør oplyse om forbrugers mulighed for at gøre indsigelser gældende over for sin udbyder efter reglerne i betalingstjenesteloven, herunder lovens § 65, og de særlige indsigelsesfrister i lovens § 66. Dette kan eventuelt ske ved at henvise forbrugeren til at læse nærmere herom i sin rammeaftale med udbyderen.

5.2. Tilbagevendende betalinger iværksat af betalingsmodtager

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 kan alene vedrøre et bestemt aftaleforhold.

Betalingsmodtager må bekræfte aftalen og fremsende vilkårene herfor til forbrugeren på papir eller andet varigt medium.

Vilkårene og procedurerne for sådanne debiteringer må være betryggende og sikre forbrugeren den fornødne gennemsigtighed, herunder kontrol- og indsigelsesmuligheder.

Det må i betalingsaftalen angives, at forbrugeren til enhver tid ubetinget kan tilbagekalde sin tilladelse til betalingsmodtageren til fremover at trække beløb på betalingsinstrumentet/betalingskontoen, uafhængigt af om forbrugeren måtte være forpligtet af det underliggende aftaleforhold med den virkning, at eventuelle fremtidige betalinger skal anses for uautoriserede i betalingstjenestelovens forstand.

Kommentarer:

Tilbagevendende betalinger med et betalingsinstrument er baseret på, at forbrugeren giver betalingsmodtageren en bemyndigelse (samtykke) til at gennemføre visse fremtidige betalinger i et bestemt aftaleforhold ved hjælp af forbrugers betalingsinstrument, således at betalingerne debiteres betalingskontoen. Der kan fx være tale om fremtidige betalinger for en indgået aftale om et telefonabonnement eller et abonnement til et fitnesscenter.

Denne betalingsform må for at leve op til kravene om god markedsføringsetik kræve en særskilt og klar aftale med forbrugeren, og vilkårene og procedurerne for disse betalinger må være betryggende og sikre forbrugeren den fornødne gennemsigtighed.

Efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 1, skal der, når en fjernsalgsaftale pålægger en forbruger en betalingsforpligtelse, klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives, oplyses herom. Der skal umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling gives de i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18 nævnte oplysninger. Er disse betingelser ikke opfyldt, er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. forbrugerftalens § 12, stk. 2.

Betalingsmodtager må efterfølgende bekræfte aftalen og give forbrugeren aftalevilkårene særskilt på papir eller andet varigt medium.

Såfremt aftalen med forbrugeren giver betalingsmodtageren mulighed for at trække andet end et fast beløb, eller debiteringstidspunktet ikke er forudbestemt, må 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.

Under henvisning til de varslingsfrister, der som udgangspunkt gælder for andre betalingsformer, herunder Betalingsservice og SEPA direct debit betalinger, må fristen ikke være under 8 dage inden betalingen iværksættes. Forbrugeren skal ved indsigelse over for betalingsmodtageren have mulighed for at få tilbageført beløbet i op til 14 dage efter, at betalingen er gennemført.

Kravet om varslings kan undlades, hvis betalingsmodtageren kun trækker et fast aftalt beløb på et forud fastsat tidspunkt, fx sidste hverdag i måneden, uanset om aftalen giver mulighed for at trække et højere beløb.

Ved tank-op-aftaler, hvor det er aftalt, at der kan trækkes op til et forud aftalt beløb, når indestående på kontoen hos den erhvervsdrivende når et aftalt beløb, er debiteringstidspunktet ikke forudbestemt. Hvornår kontoen tankes op afhænger således af forbrugerens brug eller køb hos den erhvervsdrivende. Sådanne aftaler benyttes i dag i vidt omfang af en række forskellige erhvervsdrivende, bl.a. af teleselskaber og Rejsekortet. Ved sådanne aftaler må varslingen sendes samtidig med, at beløbet trækkes på betalingsinstrumentet.

Forbrugeren har også i disse situationer mulighed for at få tilbageført beløbet i op til 14 dage efter, at betalingen er gennemført.

Det må i aftalen præciseres, hvorledes disse oplysninger bliver givet til forbrugeren, og hvorledes forbrugeren skal forholde sig for at gøre indsigelse mod en adviseret betaling. Informationerne om de enkelte betalinger må indeholde tilstrækkelige oplysninger til, at forbrugeren umiddelbart kan gennemskue og kontrollere de enkelte betalingers rigtighed. Varslingen må ske på papir eller andet varigt medium, fx som en e-mail eller efter omstændighederne som en sms.

Ovenstående berører ikke forbrugerens muligheder for at gøre indsigelser over den gennemførte betalingstransaktion over for sin udbyder. Betalingsmodtageren bør oplyse om forbrugerens mulighed for at gøre indsigelser gældende over for sin udbyder efter reglerne i betalingstjenesteloven, herunder betalingstjenestelovens § 65, og de særlige indsigelsesfrister i § 66. Dette kan eventuelt ske ved at henvise forbrugeren til at læse nærmere herom i sin rammeaftale med udbyderen.

En bestemt betaling iværksat af eller via betalingsmodtageren kan ikke tilbagekaldes af forbrugeren, efter at denne har afgivet sin betalingsordre eller meddelt sit samtykke til gennemførelse af betalingstransaktionen til betalingsmodtageren, fx ved at anvende sit betalingskort med tilhørende pinkode hos betalingsmodtageren eller ved at give sine betalingskortoplysninger i forbindelse med et køb i en internetbutik. I forbindelse med direkte debiteringer kan betalingsordren tilbagekaldes senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato for debitering af midlerne, jf. betalingstjenestelovens § 73, stk. 2-3.

Et samtykke til fremtidige betalinger, der endnu ikke er iværksat, kan frit tilbagekaldes, jf. § 57, stk. 3 (forudsætningsvis) og betalingstjenestledirektivets artikel 54, stk. 3, med den retsvirkning, at betalingerne skal anses som uautoriserede, hvis de alligevel gennemføres på grundlag af betalingsmodtagers anmodning/iværksættelse.

Det må i betalingsmodtagerens betalingsvilkår angives, at forbrugeren til enhver tid ubetinget kan tilbagekalde sin tilladelse til betalingsmodtageren til fremover at trække beløb på betalingskontoen, og uafhængigt af det underliggende aftaleforhold.

En tilbagekaldelse har virkning fra det tidspunkt, den er kommet frem til betalingsmodtageren. Dette betyder, at eventuelt fremtidige betalinger, som iværksættes af betalingsmodtageren i strid med tilbagekaldelsen, må anses for uautoriserede.

At betalingerne alene kan vedrøre et bestemt aftaleforhold betyder, at aftalen og karakteren af betalingerne skal være afgrænset og fastlagt på forhånd. Der skal være tale om et i aftalen bestemt og afgrænset (løbende) skyldforhold, fx betalinger i henhold til et medlemskab af en fitnessklub eller et telefonabonnement. Betalinger af andre og eventuelt nye skyldforhold kræver en separat betalingsaftale.

Der må være tale om et løbende aftaleforhold med klart definerede rettigheder og pligter, herunder må særligt karakteren og arten af de fremtidige betalinger præcist angives. Aftalens vilkår må være afbalancerede. Skal det efter aftalen være muligt at tage betaling for særskilte ydelser eller i særlige tilfælde, fx et gebyr i tilfælde af, at man udebliver fra en reserveret fitnessstime, må kriterier og priser herfor fremgå klart af aftalen.

Tilbud/aftaler, fx et abonnement, som forudsætter, at betalingen sker via forbrugers betalingsinstrument, kan være tidsbegrænsede (ophører automatisk på et fastlagt tidspunkt) eller tidsubegrænsede (løber indtil de opsiges). Markedsføringen af sådanne tilbud/aftaler må altid være tilpasset i overensstemmelse med den type aftale, som tilbydes. Oplysningen om, at aftalen er tidsubegrænset, må ikke skjules, udelades, fremstå uklar eller præsenteres på en uhensigtsmæssig måde. Er der begrænsninger eller særlige betingelser knyttet til tilbuddet, skal oplysningerne herom fremgå tydeligt.

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. På denne baggrund må en betalingsmodtager helt undlade at benytte sådanne udtryk i markedsføringen af tidsubegrænsede aftaler.

6. Særligt om registrering og genbrug af betalingskortdata til senere køb

Ønsker en betalingsmodtager at registrere og gemme en forbrugers kortdata, så der senere af forbrugeren kan foretages betalinger, uden at kortoplysninger atter skal oplyses, kræver dette, at der indhentes et udtrykkeligt og klart samtykke hertil fra forbrugeren.

Vilkårene og procedurerne for betalinger må være betryggende og sikre forbrugeren den fornødne gennemsigtighed, herunder kontrol- og indsigelsesmuligheder.

Betalingsmodtageren må bekræfte aftalen og fremsende vilkårene til forbrugeren på papir eller andet varigt medium.

Forbrugeren må til enhver tid på en let måde kunne tilbagekalde sit samtykke.

Kommentarer:

Denne form for kortbetalinger afviger fra den traditionelle måde at foretage betalinger på ved fjernsalg. Betalingsformen er relativ ny og kendes særligt fra større udenlandske erhvervsdrivendes hjemmesider. Der kan dog også mellem danske betalingsmodtagere og danske indlødere indgå denne form for indløsningsaftaler.

Betalingsformen rejser en del spørgsmål omkring forbrugerbeskyttelse og forholdet til betalingstjenesteloven/-direktivet, herunder spørgsmålet om, hvornår der er givet en autorisation til en betaling, og spørgsmål om ansvar og hæftelse ved uberettigede betalingstransaktioner og fejl.

De tilkendegivelser, som er angivet under pkt. 6, er udtryk for, hvad der umiddelbart må anses for god markedsføringsskik, og som derfor må iagttages af aktører på det danske marked. En håndhævelse i forhold til udenlandske betalingsmodtagere kan være vanskelig og kan kræve en international koordinering mellem tilsynsmyndighederne inden for navnlig EU.

Et gyldigt samtykke kræver, at forbrugeren aktivt accepterer (klikker ja til), at kortoplysninger registreres. Samtykket kan ikke afgives ved, at forbrugeren alene klikker ja til betalingsmodtagerens forretningsvilkår.

Oplysninger om betalingsmodtagers vilkår om registrering af kortdata, funktioner og indretning af sit betalingskoncept, må gives samlet på ét sted.

Betalingsmodtageren må informere forbrugeren om konsekvenserne af et samtykke og om, hvorledes senere betalinger herefter kan ske, samt om hvorledes samtykket kan tilbagekaldes. Betalingsmodtager må bl.a. orientere om risiciene ved at lade andre, herunder mindreårige, benytte

forbrugerens adgang til betalingsmodtagerens hjemmeside til at foretage betalinger mv.

Den måde den enkelte betaling gennemføres på, må kunne anses for sikker og betryggende. Forbrugeren må tildeles et personligt kodeord, som alene kan benyttes til købstransaktioner.

Betalingsfunktionen må som standardopsætning være således indrettet, at koden må anvendes hver gang, forbrugeren ønsker at foretage et køb. Der kan gives forbrugeren mulighed for aktivt at vælge en ordning, hvor der kan handles i en tidsbegrænset periode uden brug af den personlige kode.

Der må stilles tilstrækkelig information om de enkelte køb til rådighed for forbrugeren, således at forbrugeren har mulighed for at se og kontrollere de enkelte køb/betalingstransaktioner.

Det må oplyses, hvorledes forbrugeren forholder sig i tilfælde af indsigelser og klager over registrerede køb. I forbindelse med in-app køb bemærkes, at udgangspunktet efter almindelige obligationsretlige principper er, at indsigelser i forbindelse med et køb kan rettes til den, som modtager betalingen, selv om ydelsen er leveret af en anden.

Betalingsmodtager må indrette sine vilkår, bestillings- og købsfunktioner således at risici for fejl, utilsigtede køb, herunder fejlbestillinger, ”dobbeltkøb” e.l., reduceres mest muligt.

Kortdata skal opbevares betryggende og må ikke anvendes til andet end gennemførelse af betalingstransaktioner. Indløsningsaftalerne vil normalt indeholde særlige krav herom. Hvis forbrugeren ikke har benyttet betalingsmuligheden hos betalingsmodtageren i en længere periode, må betalingsmodtageren slette kortdata.

Et samtykke/autorisation til gennemførelse af en betalingstransaktion må forudsætte, at betalingsmodtager ved hvert køb klart og tydeligt oplyser om varen eller den tjenesteydelse, som ønskes købt, og prisen herfor, samt at betalingen sker via det registrerede kort.

7. Særligt om børn og unges køb ved fjernsalg, herunder identifikationskrav og beløbsgrænser

Særlig lovgivning og særlige hensyn spiller ind, når mindreårige indgår aftaler og foretager køb ved fjernkommunikationsmidler, som fx mobiltelefoner og computere.

Forbrugerombudsmanden har udarbejdet et notat, som behandler spørgsmålet om umyndiges aftaleindgåelse. Notatet, som primært omhandler

børn og unges køb af spil og tjenester via nettet, er vedhæftet disse retningslinjer, som **bilag 1**.

Det bemærkes, at bilaget ikke har været særskilt drøftet ved tilblivelsen af retningslinjerne, og derfor ikke er en del af disse. Men Forbrugerombudsmanden anser de tilkendegivelser, som fremgår af notatet, som udtryk for, hvad der må anses for god markedsføringsetik.

8. Samtykke/autorisation til betalingen

Betalingsmodtageren har pligt til at tilrettelægge sine procedurer således, at samtykket til betalingen kan ske på en korrekt og sikker måde, herunder at risikoen for misbrug bliver så lille som mulig.

Et samtykke/autorisation til en betaling skal afgives på den måde og efter de procedurer, som gælder for det pågældende betalingsinstrument. Er betalingsmodtager i tvivl om forbrugerens rette identitet eller berettigelse til at benytte det pågældende betalingsinstrument, må betalingen ikke gennemføres, før disse forhold er undersøgt nærmere.

Betalingsmodtageren må indrette sin virksomhed og procedurer på en sådan måde, at risikoen for fejl og utilsigtede køb, herunder fejlbestillinger, ”dobbeltkøb” e.l., reduceres mest muligt.

Inden accept til betalingen afgives, skal forbrugeren have mulighed for at kontrollere og eventuelt rette i ordren/bestillingen.

Kommentarer:

Betalingsmodtager må ikke medvirke til gennemførelsen af en betalingstransaktion, hvis der er tvivl om, hvorvidt forbrugeren er berettiget til at foretage betalingen. Hvilke kontroller, forebyggelse af misbrug mv., der kan foretages, afhænger i vidt omfang af det anvendte betalingsinstrument, og det vil typisk fremgå af indløsningsaftalen med betalingsmodtagers indløser.

Hvis betalingsmodtageren er i tvivl med hensyn til, om der er tale om fejl eller om misbrug, fx i tilfælde af et usædvanligt købsmønster, fx hvis samme køb/bestilling sker flere gange inden for et ganske kort tidsinterval, eller usædvanlig mange køb/bestillinger foretages inden for et ganske kort tidsinterval, bør betalingsmodtager så vidt muligt undersøge rigtigheden af købene, fx ved en særskilt meddelelse til forbrugeren herom, inden betalingerne gennemføres. Er der tale om salg af produkter eller ydelser, som retter sig mod børn og unge, fx spil e.l., bør opmærksomheden være skærpet.

Hvorledes godkendelsen/autorisationen af en konkret betaling skal ske, afhænger af aftalen mellem forbrugeren og dennes udbyder, jf. betalings-tjenestelovens § 57. I aftalen mellem betalingsmodtager og indløser vil det være aftalt, hvorledes en autorisation til betaling skal gennemføres.

Betalingsmodtageren kan kun kræve betaling for ydelser, som ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke hertil, jf. forbrugeraftalelovens § 31. Denne bestemmelse forudsætter, at forbrugeren skal foretage et aktivt valg, og bestemmelsen indeholder således et forbud mod forhåndsafkrydsede til-lægsydelser.

Samtidig med at forbrugeren accepterer/autoriserer betalingen, skal der som minimum gives følgende oplysninger:

- *En entydig og klar beskrivelse af den eller de købte/bestilte varer eller tjenesteydelser, fx en vare og et abonnement, hvis der er tale om en aftale om begge ydelser*
- *Prisen for den eller de enkelte købte eller bestilte varer eller tjenesteydelser*
- *Det totale beløb, der skal betales, inkl. specifikation af eventuelle skatter/afgifter, forsendelsesomkostninger og eventuelt andre gebyrer*
- *Forventet leveringsdato, hvis den afviger fra de almindelige vilkår*
- *Leveringsadresse*

Såfremt der er tale om aftale om/afgivelse af samtykke til

- *Efterdebitering,*
- *tilbagevendende betalinger i løbende aftaleforhold eller*
- *registrering af kortdata til brug for senere betalinger*

skal forbrugeren udtrykkeligt i sit samtykke til betalingen gøres opmærksom herpå samt acceptere vilkårene herfor.

Det følger af e-handelslovens § 11, at inden en ordre afgives, skal tjenesteyderen (her: betalingsmodtageren) stille hensigtsmæssige, effektive og tilgængelige tekniske hjælpemidler til rådighed for tjenestemodtageren, hvorved denne får mulighed for at finde og rette indtastningsfejl.

9. Ordrebekræftelse/kvittering

Betalingsmodtager må umiddelbart efter gennemførelsen af en betaling eller modtagelsen af en ordre give forbrugeren en kvitte-

ring/ordrebekræftelse med de nødvendige oplysninger, som dokumentation for betalingen/afgivelsen af bestillingen.

Kommentarer:

Ordrebekræftelsen/kvitteringen skal tjene som dokumentation for forbrugeren, så denne kan se og kontrollere betalingsordren og sammenholde denne med de oplysninger, som forbrugerens udbyder skal give om gennemførte betalingstransaktioner.

Ordrebekræftelsen/kvitteringen bør som minimum indeholde oplysninger om

- *betalingsmodtagers navn og kontaktoplysninger,*
- *en beskrivelse af den(de) bestilte varer eller tjenesteydelser,*
- *hvor det er relevant bestillings- og leveringsdato,*
- *samlede betalingsbeløb,*
- *betalingen er gennemført, herunder om der er tale om forudbetaling, og*
- *hvor det er relevant om der er tale om en tilbagevendende betaling i et løbende aftaleforhold*

10. Opbevaring og eventuel brug af betalingsinformationer

Oplysninger, der kan benyttes til gennemførelse af betalingstransaktioner, skal behandles fortroligt og må kun anvendes til de(t) formål, som de er afgivet til brug for. Oplysningerne må ikke opbevares i længere tid end påkrævet.

Såfremt der er indgået aftale med forbrugeren om, at betalingsmodtageren kan gemme betalingsdata til brug for senere betalinger, skal forbrugeren/betaleren til enhver tid kunne forlange, at betalingsdataene slettes hos betalingsmodtageren.

Kommentarer:

Persondatalovens regler om registrering og brug af personoplysninger gælder i supplement til markedsføringslovens regler.

Der skal endvidere peges på betalingstjenestelovens § 85, som fastsætter begrænsninger for behandlingen af oplysninger om, hvor forbrugerne har anvendt deres betalingsinstrument, og hvad de har købt.

Oplysninger, der kan benyttes til gennemførelse af betalingstransaktioner, bør opbevares/gemmes, så kun særligt betroet

personale har adgang til oplysningerne. Oplysningerne må slettes, når betalingstransaktionerne er gennemført.

Af hensyn til reklamationer mv. skal oplysninger om de enkelte køb gemmes i overensstemmelse med bogføringslovens regler, jf. § 10 (5 år). Indløsningsaftalerne indeholder i vidt omfang regler om betalingsmodtagerenes pligter til opbevaring og behandling af betalingstransaktionsdata.

11. Revisionsbestemmelse

Behovet for en revision af retningslinjerne vurderes i lyset af den efterfølgende udvikling senest tre år efter retningslinjernes ikrafttræden. Enhver aftalepart kan før dette tidspunkt anmode Forbrugerombudsmanden om en drøftelse af spørgsmålet om en revision, hvis der skønnes behov herfor.

12. Ikrafttrædelsesbestemmelse

Retningslinjerne træder i kraft den 1. september 2014.

Reglerne i punkt 5.2. om frister for information om og indsigelser mod fremtidige betalinger træder dog først i kraft den 1. januar 2015. De øvrige dele af punkt 5.2. træder i kraft samtidig med de andre regler i retningslinjerne.