



SØ- OG HANDELSRETTE DOM

afsagt den 16. september 2022

Sag BS-42547/2020-SHR

Forbrugerombudsmanden
(Sofie Kylllesbech Andersen)

mod

Buuks.dk ApS
(advokat Kristian Haagen Larsen)

og

Sag BS-42553/2020-SHR

Forbrugerombudsmanden
(Sofie Kylllesbech Andersen)

mod

Group Buy ApS
(advokat Kristian Haagen Larsen)

og

Sag BS-42558/2020-SHR

Forbrugerombudsmanden
(Sofie Kylllesbech Andersen)

mod

Sayve ApS
(advokat Kristian Haagen Larsen)

og

Group Buy ApS

Denne afgørelse er truffet af [redacted] Dommer 1 sammen med de sagkyndige medlemmer [redacted] Sagkyndige dommere 1 og 2 .

Sagernes baggrund og parternes påstande

Sagerne, der er anlagt den 30. oktober 2020, og som er behandlet i forening med hinanden, angår, om forbrugere, som har købt en vare på hjemmesiderne tilhørende Buuks.dk ApS, Group Buy ApS og Sayve ApS i forbindelse med købet har indgået en bindende, løbende abonnementsaftale og, såfremt dette ikke er tilfældet, om selskaberne er forpligtet til at tilbagebetale modtagne abonnementsbetalinger til forbrugerne.

BS-42547/2020-SHR

Forbrugerombudsmanden har nedlagt følgende påstande:

Påstand 1

Buuks.dk ApS skal anerkende, at forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, ikke er bundet af abonnementsaftaler med Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Påstand 2

Principalt

Buuks.dk ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller

opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Subsidiært

Buuks.dk ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Buuks.dk ApS.

Påstand 3

Principalt

Buuks.dk ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Buuks.dk ApS har modtaget fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, med tillæg af procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Subsidiært

Buuks.dk ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Buuks.dk ApS har modtaget fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Buuks.dk ApS, med tillæg af procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Påstand 4

Buuks.dk ApS påbydes at orientere forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne udbudt af Buuks.dk ApS.

Påstand 5

Buuks.dk ApS forbydes at sælge og markedsføre abonnementsaftaler udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når ordresiden for købet ser ud som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47.

Buuks.dk ApS har heroverfor nedlagt påstand om frifindelse.

BS-42553/2020-SHR

Forbrugerombudsmanden har nedlagt følgende påstande:

Påstand 1

Group Buy ApS skal anerkende, at forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, ikke er bundet af abonnementsaftaler med Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

*Påstand 2***Principalt**

Group Buy ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Subsidiært

Group Buy ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.bu-uks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Group Buy ApS.

Påstand 3

Principalt

Group Buy ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Group Buy ApS har modtaget fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, med tillæg af procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Subsidiært

Group Buy ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Group Buy ApS har modtaget fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Group Buy ApS, med tillæg af procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Påstand 4

Group Buy ApS påbydes at orientere forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.bu-uks.dk,

www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne udbudt af Group Buy ApS.

Påstand 5

Group Buy ApS forbydes at sælge og markedsføre abonnementsaftaler udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når ordresiden for købet ser ud som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57.

Group Buy ApS har heroverfor nedlagt påstand om frifindelse.

BS-42558/2020-SHR

Forbrugerombudsmanden har nedlagt følgende påstande:

Påstand 1

Sayve ApS skal anerkende, at forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, ikke er bundet af abonnementsaftaler med Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Påstand 2

Principalt

Sayve ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Subsidiært

Sayve ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk,

www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Sayve ApS.

Påstand 3

Principalt

Sayve ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Sayve ApS har modtaget fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, med tillæg af procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnements-betalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Subsidiært

Sayve ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Sayve ApS har modtaget fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnements-aftalen til Sayve ApS, med tillæg af procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Påstand 4

Sayve ApS påbydes at orientere forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne udbudt af Sayve ApS.

Påstand 5

Sayve ApS forbydes at sælge og markedsføre abonnementsaftaler udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se

og/eller www.sayve.se, når ordresiden for købet ser ud som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67.

Sayve ApS har heroverfor nedlagt påstand om frifindelse.

Oplysningerne i sagen

De sagsøgte parter

Buuks.dk ApS (herefter Buuks.dk) er et selskab, der har til formål at drive virksomhed med handel og service samt enhver virksomhed i hermed stående forbindelse (CVR-udskrift af 9. juli 2020). Selskabet, hvis reelle ejere er Person 1 og Person 2, blev stiftet den 18. maj 2018.

Group Buy ApS (herefter Group Buy) er et selskab, der har til formål at drive virksomhed med handel og service samt aktiviteter i tilknytning hertil (CVR-udskrift af 28. august 2020). Selskabet, hvis reelle ejere er Person 1 og Person 2, blev stiftet den 7. april 2017. Selskabet er indehaver af domænerne buuks.dk, der blev oprettet den 26. juni 2017, buuks.se, der blev oprettet den 22. november 2018, pluus.dk, der blev oprettet den 26. juni 2017, pluus.se, der blev oprettet den 26. juni 2017, sayve.dk, der blev oprettet den 21. august 2018 og sayve.se, der blev oprettet den 21. august 2018.

Sayve ApS (herefter Sayve) er et datterselskab til Group Buy, der har til formål at udøve virksomhed med handel og service samt aktiviteter i tilknytning hertil (CVR-udskrift af 3. september 2020). Selskabet, hvis reelle ejere er Person 1 og Person 2, blev stiftet den 21. august 2018.

Webbutikkerne

Det er ubestridt, at hjemmesiderne buuks.dk, buuks.se, pluus.dk, pluus.se, sayve.dk og sayve.se har fulgtes ad rent udseendemæssigt.

Retten har under hovedforhandlingen fået forevist en video, der illustrerer de forskellige led i et bestillingsforløb på hjemmesiden buuks.dk pr. 22. september 2020.

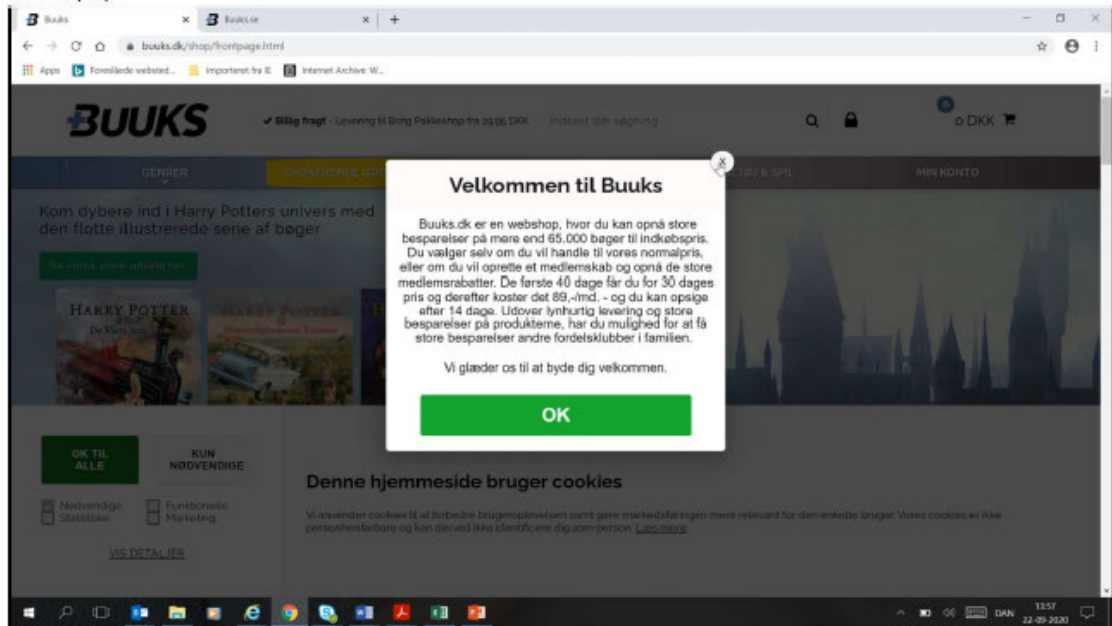
Forside

Af videoen og støttebilag 1 fremgår følgende på hjemmesiden buuks.dk pr. 22. september 2020 (1. forside, 2. produktside, 3. indkøbskurv, 4. afsluttede ordreside, 5. betalingside):

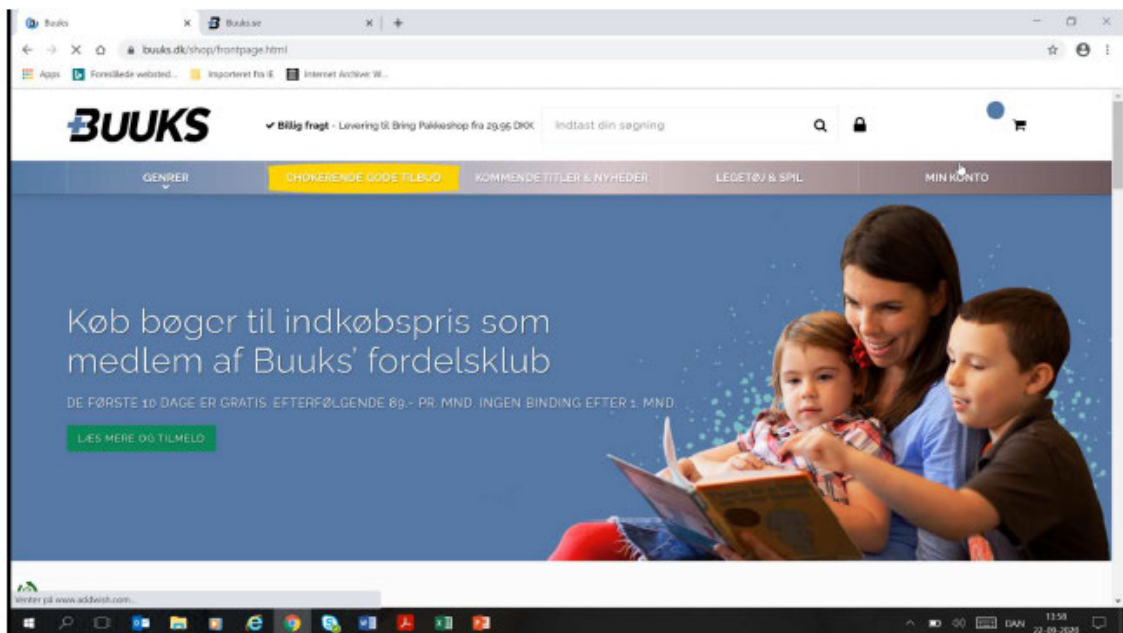
Skærmprints af bestillingsforløbet på www.buuks.dk 22. september 2020

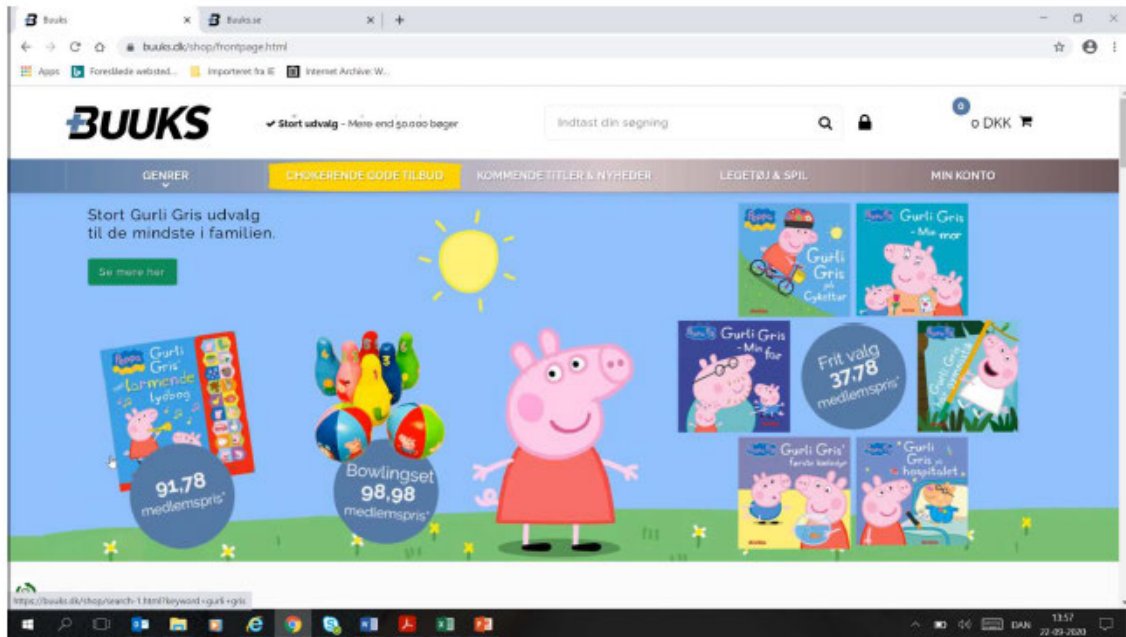
1 Forside

1.1 Pop-up

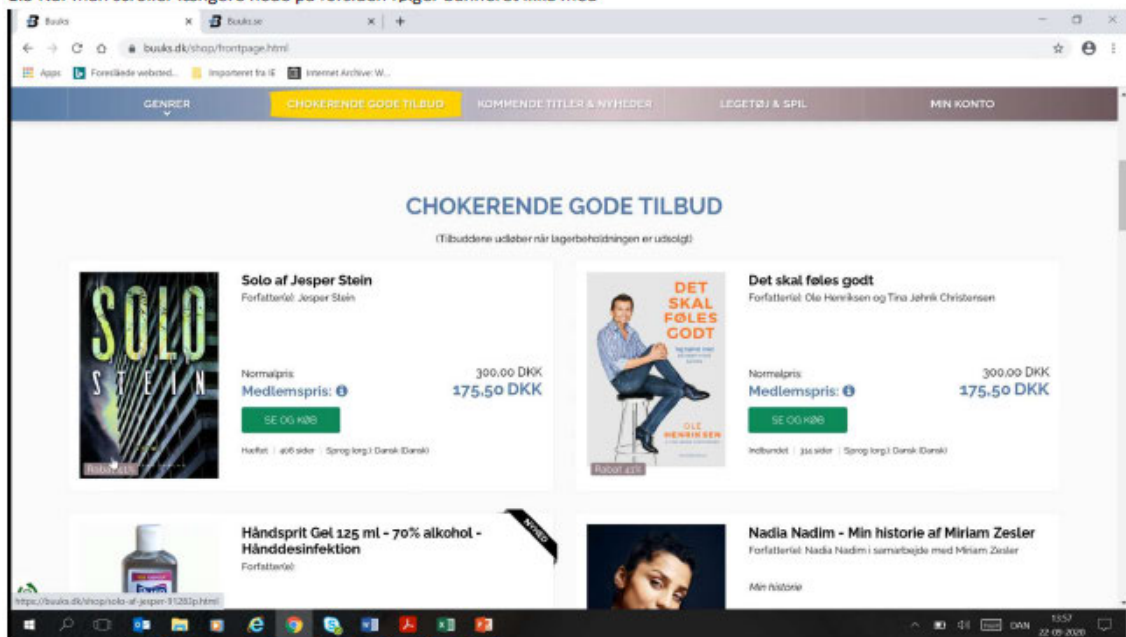


1.2 Øverst på forsiden er et banner, som skifter mellem flere forskellige





1.3 Når man scroller længere nede på forsiden følger banneret ikke med



Produktside

2 Produktside

2.1 Produktside som vises efter klik på produkt – og hvor man lander ved klik på annoncer på Facebook eller Google Shopping:

The screenshot shows the product page for 'Solo af Jesper Stein' on the BUKKS website. The page layout includes a navigation bar with 'GENRER', 'CHOKERENDE GODE TILBUD', 'KOMMENDE TITLER & NYHEDER', 'LEGETØJ & SPIL', and 'MIN KONTO'. The main content area features the book cover on the left, a title section with the author's name, a short synopsis, and a 'Læs mere' link. Below this is a table with technical details: Sprog (Danak (Dansk)), Antal sider (406), Forlag (Politikens Forlag), Type (Hæftet), Udgivelsesdato (2018-10-25), Udgave (1), ISBN-13 (978749045451), and ISBN-10 (8740045455). On the right, there are promotional banners for 'Hurtig levering', '30 dages returret', and 'Dansk virksomhed'. The price is listed as 175.50 DKK, with a 'Spar %' badge. A 'LÆG I KURV' button is prominent. A 'LEVERING' section indicates delivery via BING for 29.95 DKK. A '300.00 Normalpris' badge is also visible.

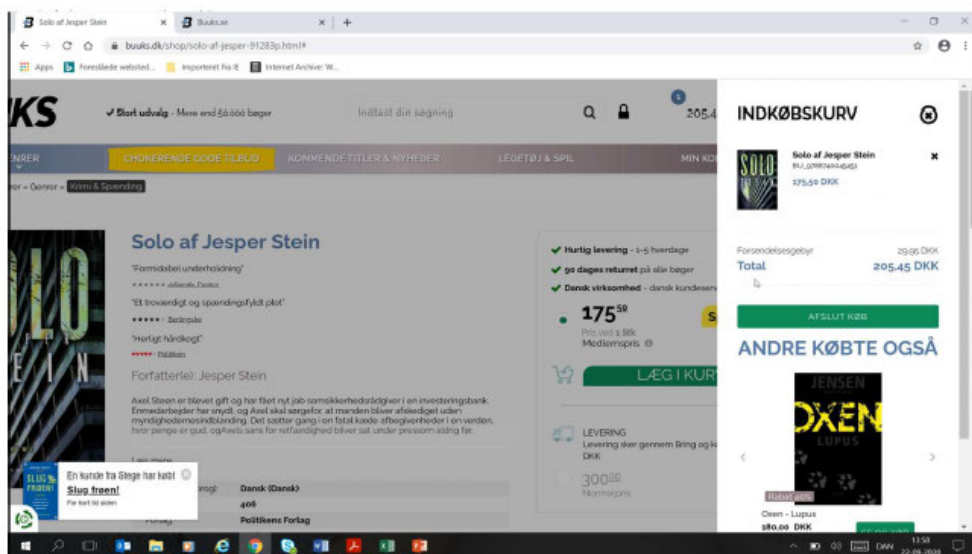
2.2 Produktside når man holder musen over "Medlemspris":

This screenshot is similar to the previous one but shows a tooltip for the 'Medlemspris' (Member Price) when the mouse is over it. The tooltip displays 'Prisene på BUKKS er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb. Forside 40 dage før du for 30 dages pris herfter 89 kr./md. fra 29.95'. The main page content is identical to the previous screenshot, but the price badge now says 'Spar 42%' and the 'LÆG I KURV' button is highlighted in green.

Indkøbskurv

3 Indkøbskurv

3.1 Visning af indkøbskurv i højre side af skærmen, når man trykker på "Læg i kurv"-knappen eller på den grønne indkøbskurv i øverste højre hjørne

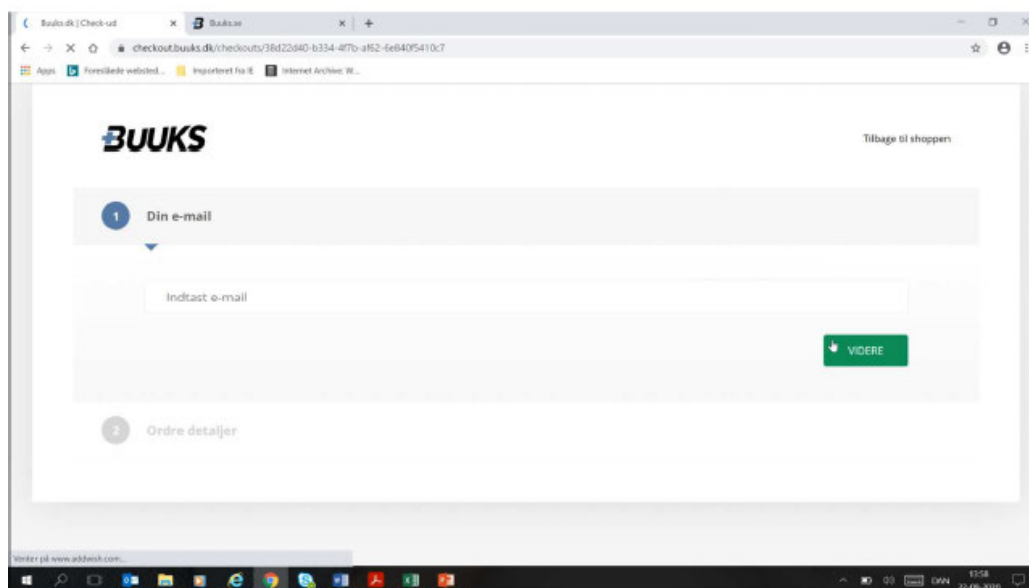


Der er enighed mellem parterne om, at retten ved sagens afslørelse kan lægge forløbet forud for ordresiden som anskueliggjort i den afspillede video og støt-tebilag 1 til grund vedrørende buuks.dk, buuks.se, plus.dk, plus.se, sayve.dk og sayve.se. Der er under sagen fremlagt skærbilleder af forløbet fra forsiden frem til ordresiden vedrørende buuks.dk, plus.dk, sayve.dk.

Ordreside

4 Afsluttende ordreside

4.1 Efter man har klikket på "Afslut køb" i indkøbskurven, skal man indtaste e-mailadresse:



4.2 Den afsluttende ordreside, som man kommer til, når man har klikket på "Videre"

The screenshot shows the checkout page for Buuks.dk. It is divided into five numbered sections:

- 1. Ordre detaljer:** Contains two 'Personoplysning' sections. The first is for the customer (Carl Jacobsens Vej 35, 2500, Valby, Danmark). The second is for the delivery address (Folehavens Minimarked, Folehaven 4, 2500, Valby, Danmark). There is a checkbox for 'Leveret til en anden adresse'.
- 2. Betalingsmetode:** Shows 'Kreditkort (0,00 DKK)' as the selected method, with logos for VISA, VISA Electron, Mastercard, and Maestro. A note says 'Betal med Visa/Girokort, Visa- eller Mastercard'.
- 3. Forsendelsesmetode:** Offers 'Bring pakkeshop (29,95 DKK)' as the selected method. It lists several nearby shops with their distances and addresses, such as 'Folehavens Minimarked → 0,8 km' and 'Sjømønstret → 1,2 km'.
- 4. Ordresumme:** A table showing the order total.

Antal	Beskrivelse	Styckpris	Totalpris
1	Se alle varer i kassen	175,50	175,50
	Medlemspriserne på Buuks.dk er kun for medlemmer. Du medler dig automatisk ind ved køb af medlemspriser. Første 40 dage får du for 30 dages pris, herefter 85 kr./md.		0,00
	Total indkøb		175,50
	Betalingsgebyr		0,00
	Fragegebyr		29,95
	Subtotal inkl. moms		205,45
	Moms satser		41,00
	Subtotal ekskl. moms		164,36
- 5. Godkend ordre:** Contains a checkbox for 'JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, medlemsbetingelser og privatlivspolitik' and another for 'Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev'. A large green button labeled 'GENNEMFØR ORDREN' is at the bottom.

Betalingside

5 Betalingside

Efter man har klikket på "Gennemfør ordren", kommer man til betalingsvinduet:

The screenshot shows the payment page for Buuks.dk. It features a progress bar at the top with three steps: '1. Valg af betalingsmetode', '2. Gennemfør betaling', and '3. Kvittering'. The current step is '2. Gennemfør betaling'.

The page displays the Buuks logo and the amount 'Beløb: DKK 205,45'. There are input fields for 'Kortnummer', 'Udløbsdato', and 'Kortnavn'. A green button labeled 'Gennemfør betaling' is prominently displayed. Below the input fields, the date 'Dato: 22-09-2020' and order number 'Ordre: 711514' are shown. Payment logos for VISA, Mastercard, and Maestro are visible. At the bottom, there is a 'bambora' logo and a note about PCI certification.

Den 22. marts 2019 havde ordresiden henholdsvis betalingsiden på hjemmesiden buuks.dk følgende opbygning:

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Buuks.dk, 22. marts 2019

BUUKS Køber til indbudspris - Spar op til 70%

113,50 DKK

Gennemfør ordre

- Kundoplysninger**

Navn:

Adresse:

Postnr:

By:

Land:

Telefon:

E-mail:

Leveret til en anden adresse
- Betalingsmetode**

Kreditkort (0,00 DKK)
 Betal betaling med Visa, Mastercard, Visa eller Mastercard

Finansieringsmetode

 - Levering Føleleshop (29,00 DKK)**
Levering til valgt BING adresser i Danmark
 - Levering Hjemme / Ethvert Flak, Max 89 DKK**
Levering til en privat eller firma adresse i Danmark. Hvis du ikke er registreret i Danmarks Adresseliste, kan du ikke bestille for levering til den offentlige. Hvis du ikke ønsker at være registreret på adressen, vil du være en af de andre finansieringsmetoder
 - Levering Hjemme 1-pakke DKK**
Levering direkte til adressen af BING. Hvis du ikke er registreret i Danmarks Adresseliste, kan du ikke bestille for levering til den offentlige
 - Levering Hjemme 1-pakke DKK**
Levering direkte til adressen af BING
- Ordrens samlede**

Antal	Beskrivelse	Stykelst. Totalpris
1	ØSÅ	113,50
	Prisen på Buuks.dk er kun for medlemmer. Du møder dig automatisk ind ved køb. Hver 48 dage får du 10 forrågs pris. Hver 180 dage får du 10 forrågs pris.	0,00
	Varebetalt total	113,50
	Betalingsgebyr	0,00
	Finansieringsgebyr	0,00
	Samlet beløb med moms	113,50 DKK
	Moms udgør	18,50
	Netto beløb ekskl. moms	95,00

5 Godkend ordre

3DS ACCEPTERER gennemfører godkendelse af din ordre

Gennemfør ordre

BUUKS Buuks.dk Buuks.dk

1. Valg af betalingsmetode 2. Gennemfør betaling 3. Bekræftelse

Kortnummer: **0000** **DKK 113,50**

Udløbsdato: /

Kontrolkode:

Gennemfør betaling

22-10-2021
 Ordrenr.: 2037200

bomberg Bomberg Online A/S er PCI-certificeret af VISA. Sikkerhed, og al kommunikation. Pengene transporteres via en sikker forbindelse.

Den 22. oktober 2021 så ordresiden henholdsvis betalings siden på Buuks.dk således ud:

Buuks.dk den 1. november 2021

1. Afsluttende ordreside

1. Ordre detaljer

Fulde navn
Adresse
Post nr.
By
Danmark
Telefon

Leveret til en anden adresse

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Levering direkte til privateadresse af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Styckpris	Totalpris
1	De månedlige kvinder	130,00	130,00

Medlemspriserne på Buuks.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb til medlemspriser. Et medlemskab koster 119 kr./md. Ingen binding efter første måned.

Total indkøb 130,00
Betalingsgebyr 0,00
Fragtgebyr 0,00

Subtotal inkl. moms 130,00
Moms udgør 26,00
Subtotal ekskl. moms 104,00

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, og privatlivspolitik
 JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser
 Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Den 27. april 2022 havde ordresiden henholdsvis betalings siden følgende opbygning, når der blev indtastet en e-mail, som tidligere havde været indtastet på buuks.dk:

Buuks.dk den 27. april 2022

1. Afsluttende ordreside ved brug af mail, som tidligere har været indtastet på buuks.dk

1.1. Indtastning af kendt mail

BUUKS
119 DKK BOKSUD 100

Tilbage til shopping

1. Din e-mail

Personoplysning

GØR

2. Ordre detaljer

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

Order details

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 30
2500
København
Denmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Navn: Niels Erik
Københavnsgade 75
2500
København
Denmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA
Kreditkort (0,00 DKK)

3. Forsendelsesmetode

Erling-pakkehus (0,00 DKK)
Leveringstid: 1-2 hverdage (Lønns)

Nørre Nære Søe → 0,2 km
Kløverbladsgade 75, 2500 valby

Silvan Valby → 0,6 km
Garnet Allé Lindbyvej 85, 2500 valby

Falkenøens Minimarked → 0,6 km
Faldhøjen 4, 2500 valby

Jernbane Bunken → 1,3 km
Garnet Lindbyvej 75, 2500 valby

Think Sugar → 1,3 km
Trekanten Allé 34, 2500 valby

Narviks August Winthers Vej → 1,7 km
Vilhelms Thomsens Allé 56, 2500 valby

Erling-hjemme med underskrift (2400 DKK)
Leveringstid: 1-2 hverdage (Lønns)

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Styrelse	Pris/stk
1	Subtotal	199,99	199,99
1	Subtotal ekskl. moms	149,99	149,99
	Total inkl. moms	338,98	338,98
	Moms ekskl. moms	0,00	0,00
	Subtotal ekskl. moms	271,18	271,18

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og
privatlivspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser
og ønsker at modtage nyhedsbrev

GODKJØB ORDREN

1.3. Betalingsiden ved brug af kendt mail

Betalingsside

338.98 DKK

Betalingskort

VISA VISA

Kortnummer

Udløbsdato

New / ÅÅ

Kontrolcife

Betalt 338.98 DKK

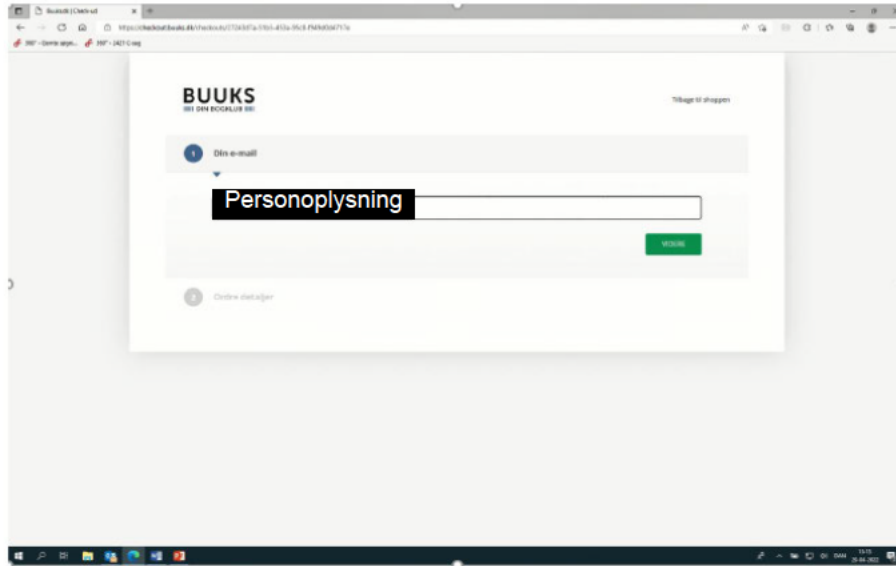
Sikker betaling med reepay

Det fremgår således af skærbillederne, at ordresiden pr. 27. april 2022 ikke havde informationer om abonnementet, når der blev indtastet en e-mail, som tidligere havde været anvendt på hjemmesiden buuks.dk.

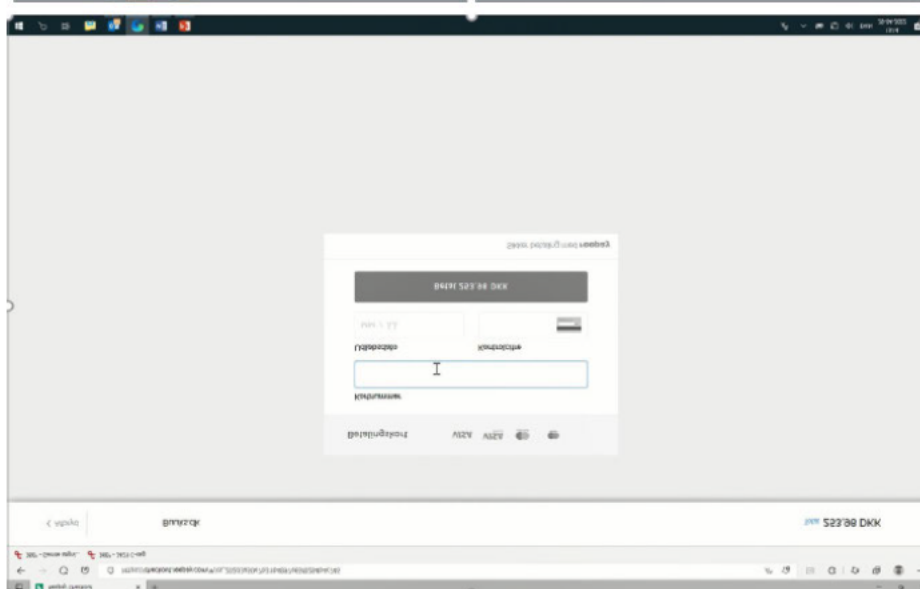
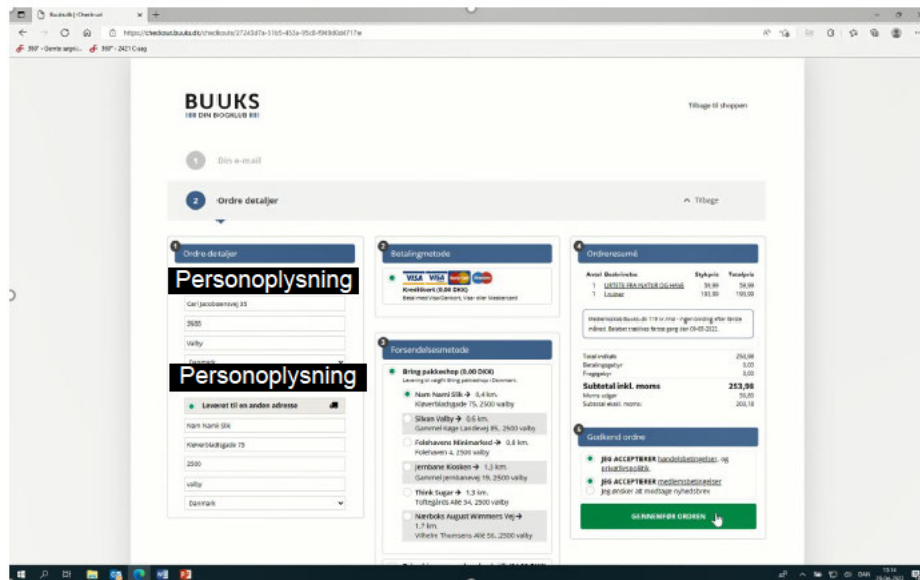
Den 29. april 2022 havde ordresiden henholdsvis betalingsiden følgende opbygning, når der blev indtastet en e-mail, som ikke tidligere har været indtastet på buuks.dk:

Buuks.dk den 29. april 2022

1. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail, som ikke tidligere har været indtastet på buuks.dk
 - 1.1. Indtastning af ny mail



- 1.2. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail



Det fremgår af skærbillederne, at ordresiden den 29. april 2022 havde information om medlemskabspris og binding, hvis der blev indtastet en e-mail, som ikke tidligere havde været indtastet på buuks.dk.

På ordresiden henholdsvis betalingssiden på buuks.dk fremgår følgende den 5. maj 2022, hvis der blev indtastet en e-mail, som tidligere havde været indtastet på buuks.dk:

Buuks.dk den 5. maj 2022

I. Afsluttende ordreside ved brug af mail, som tidligere har været indtastet på buuks.dk

1.1. Indtastning af kendt mail

The screenshot shows the checkout page for Buuks.dk. The browser address bar displays the URL: <https://checkout.buuks.dk/checkouts/e30e02f9-0db6-4887-9e7f-135ad923d535>. The page header includes the Buuks logo and a link to 'Tilbage til shoppen'. The main content area is titled '1 Din e-mail' and features a large input field labeled 'Personoplysning'. A green 'VIDERE' button is positioned to the right of the input field. Below the input field, the next step '2 Ordre detaljer' is visible.

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

The screenshot shows the checkout page for Buuks.dk with the 'Ordre detaljer' step selected. The browser address bar displays the URL: <https://checkout.buuks.dk/checkouts/e30e02f9-0db6-4887-9e7f-135ad923d535>. The page is divided into several sections:

- 1 Ordre detaljer:** Contains a 'Personoplysning' field and a form with the following details:
 - Carl Jacobsens vej 35
 - 2500
 - Valby
 - Danmark
 - +45
 - Personoplysning**
 - Leveret til en anden adresse
 - Nam Nami Slik
 - Kleverbladgade 75
 - 2500
 - valby
 - Danmark
- 2 Betalingmetode:** Shows 'Kreditkort (0,00 DKK)' as the selected method, with a note: 'Betalt med Visa/Debit, Visa, eller Mastercard'. Logos for VISA, VISA, and Mastercard are displayed.
- 3 Forsendelsesmetode:** Shows 'Bring pakkeshop (0,00 DKK)' as the selected method. A list of delivery points is provided:
 - Nam Nami Slik → 0,4 km. Kleverbladgade 75, 2500 valby
 - Silvan Valby → 0,6 km. Gammel Køge Landevej 85, 2500 valby
 - Folehavens Minimarked → 0,8 km. Folehaven 4, 2500 valby
 - Jernbane Kiosken → 1,3 km. Gammel Jernbanevej 19, 2500 valby
 - Think Sugar → 1,3 km. Tortegårds Allé 34, 2500 valby
 - Nærboks August Wimmers Vej → 1,7 km. Vilhelm Thomsens Allé 56, 2500 valby
- 4 Ordreresumé:** Contains a table of items and a summary of costs.

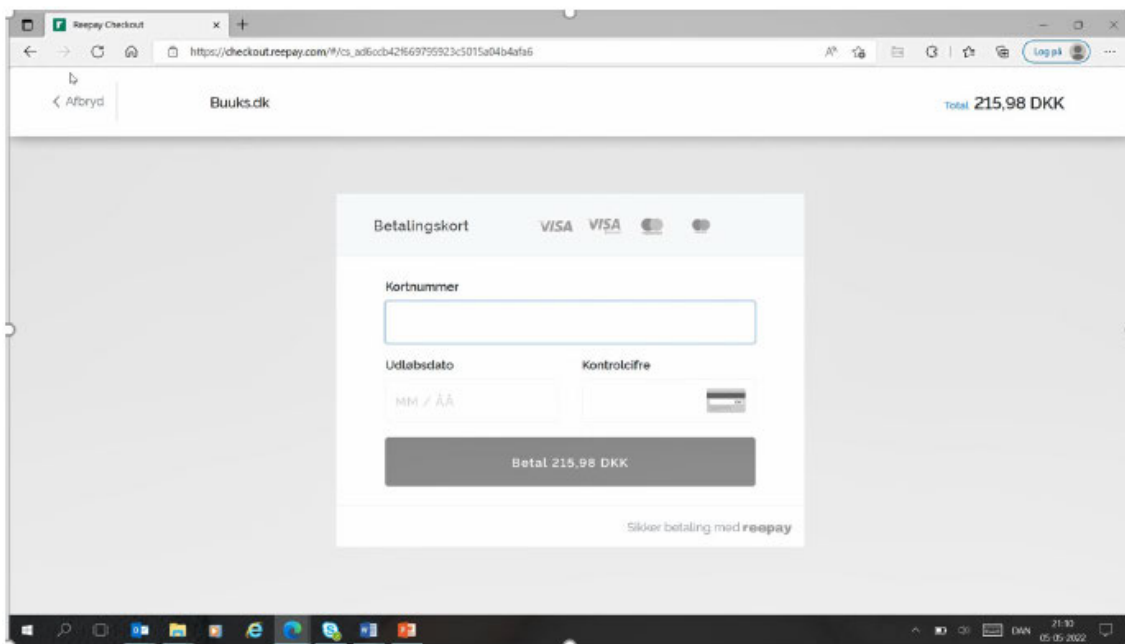
Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Hvis vi ikke finder din ordre	155,99	155,99
1	LITTE FRA NATURE OG HAVT	59,99	59,99

Medlemskab: Buuks.dk 119 kr/år - Dit nuværende medlemskab dækker dette køb.

Total indtækt	215,98
Betalingsgebyr	0,00
Frugtagt	0,00
Subtotal inkl. moms	215,98
Moms udgør	43,20
Subtotal ekskl. moms	172,78
- 5 Godkend ordre:** Contains three radio button options:
 - JEG ACCEPTERER handelsbetingsbier, og [@vathypoint.dk](#)
 - JEG ACCEPTERER medlemsbetingsbier
 - Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

A green 'GENNEMFØR ORDREN' button is located at the bottom right. At the bottom of the page, it says 'Bring blemme med underskrift (24,99 DKK)'.

1.3. Betalingsiden ved brug af kendt mail



Af skærbillederne fremgår, at ordresiden den 5. maj 2022 havde information om medlemskabspris, hvis der blev indtastet en e-mail, som tidligere havde været indtastet på buuks.dk.

Under sagen er der fremlagt tilsvarende dokumentation vedrørende bestillingsforløbet på hjemmesiderne pluus.dk og sayve.dk. Parterne er enige om, at retten ved sagens afgørelse kan lægge samme forløb til grund vedrørende buuks.se, pluus.se og sayve.se.

Handels- og medlemsbetingelser

For at kunne købe varer til medlemspris på hjemmesiderne skal forbrugeren oprette eller have oprettet et medlemskab, om hvis betingelser det for Buuks.dk fremgår blandt andet (8. juli 2020):

" ...

BØGER TIL INDKØBSPRIS

Buuks.dk er en bogklubb. Når du er medlem i vores bogklubb, kan du købe mere end 70.000 bøger til indkøbspris. Det koster 89,- om måneden at være medlem i Buuks.dk. Dit abonnement giver dig samtidig adgang til samtlige fordelsklubber i Pluus-familien. På nuværende tidspunkt gælder det Sayve.dk og Pluus.dk (120.000+ dagligvarer til indkøbspris).

Hvordan bliver jeg medlem?

Du gennemfører et køb på vores shop. Medlemskabet aktiveres herefter automatisk.

Hvor længe er jeg bundet som medlem?

Efter den første måned er der ingen opsigelse, så du kan altid afmelde dig, hvis du ikke har lyst til at være medlem.

Hvad får jeg ud af at blive medlem?

Du får mulighed for at købe samtlige bøger til indkøbspris. Derudover får du adgang til alle Plus-familiens fordelklubber med dit Buuks-medlemskab:

...

MEDLEMSBETINGELSER FOR BUUKS.DK

Dit medlemskab hos Buuks.dk er et løbende abonnement. Dit medlemskab er registeret på din emailadresse. Det er derfor vigtigt, at du bruger den samme e-mailadresse, når du handler. Hvis du bruger forskellige mailadresser når du handler, vil der oprettes flere medlemskaber. Du logger ind på "min konto" med den e-mailadresse, du brugt i forbindelse med dit køb. Første gang du logger ind, skal du bruge funktionen "Mangler du password?". Du vil herefter modtage en email med et link til at vælge et kodeord, som du kan logge ind med (husk at kontrollere dit spamfilter, hvis du ikke modtager mailen). Alle betalinger hos Buuks.dk foregår med betalingskort. Alle betalinger afholdes af Buuks.dk. ...

ACCEPT AF MEDLEMSBETINGELSER

Når du accepterer de gældende medlemsbetingelser på Buuks.dk, accepterer du at Buuks.dk må trække det oplyste beløb periodevist, indtil du vælger at opsig dit medlemskab. Hvis du ikke har været medlem før, får du de første 40 dages medlemskab for 30 dages pris, altså 89 kr. Nye medlemmer får således 10 dages medlemskab gratis. Du modtager en ordrebekræftelse på e-mail ved dit første køb, der indeholder information om dit abonnement. Efterfølgende kvitteringer vil kunne findes, når du er logget ind på Buuks.dk på "Min Konto" under punktet "Kvitteringer". ...

Medlemskabet kan hæves uden varsel med op til 10% en gang årligt, grundet prisjusteringer fra leverandører, forsendelsesomkostninger og administrationsomkostninger. Sker der prisstigninger på medlemskabet på over 15% varsles dette via e-mail, som du kan læse i "Min konto" på Buuks.dk.

OPSIGELSE AF MEDLEMSKAB OG BINDINGSPERIODE

Du kan nemt opsig dit medlemskab hvis du ikke ønsker at benytte dig af det længere. Medlemskabet kan opsiges når som helst, ved enten at logge ind under "min konto" eller kontakt vores kundeservice på telefon eller mail, så hjælper de dig gerne. Du kan opsig dit medlemskab efter den første måneds medlemskab og derefter når du vil. Du er dog forpligtet til at betale første måneds medlemskab.

...

FAIR BRUG

...

Et medlemskab kan eksempelvis blive lukket som følge af "unfair use". ... Det er ligeledes ikke tilladt at placere mere end 4 ordrer indenfor en kalendermåned. Det er kun tilladt at bestille produkter til eget forbrug eller husstandsforbrug. ..."

Der er under sagen fremlagt Buuks.dk's handelsbetingelser og der er endvidere fremlagt tilsvarende medlems- og handelsbetingelser for Pluus.dk og Sayve.dk.

Forbrugerklager

Forbrugerombudsmanden havde på tidspunktet for stævningens indgivelse den 30. oktober 2020 efter det oplyste modtaget flere end 450 klager over Buuks.dk, Group Buy og Sayve fra forbrugere vedrørende selskabernes markedsføring på deres hjemmesider. Der er under sagen fremlagt en række navngivne klager med bilag i perioden 2. oktober 2018 – 31. januar 2020 (og en enkelt fra 3. november 2017).

Der er endvidere fremlagt uddrag af behandlede kundehenvendelser over Buuks.dk, Group Buy og Sayve fra 2018 til 2020.

Forløbet hos Forbrugerombudsmanden

Group Buy

På baggrund af klager fra forbrugere over Group Buys markedsføring på dets hjemmeside rettede Forbrugerombudsmanden henvendelse til Group Buy ved brev af 2. oktober 2017.

Group Buy besvarede den 30. oktober 2017 Forbrugerombudsmanden brev af 2. oktober 2017. Besvarelsen var vedlagt en række designforslag af hjemmesiden. Vedrørende markedsføringen på hjemmesiden fremgår blandt andet:

" ...

Som det fremgår af 3. afsnit side 1, arbejder min klient fortsat på forbedringer af design m.m. Dette har medført, at min klient har ændret designet på flere afgørende punkter.

...

Min klient arbejder ihærdigt på at få gennemtestet løsningerne. Min klient oplyser, at det nye design på den enkelte produktside vil blive implementeret inden udgangen af november 2017.

Samlet set har min klient således allerede afgørende ændret på design og informationsniveauet. Informationsniveauet vil blive yderligere forbedret inden udgangen af november 2017. Samlet vil løsningen efter min opfattelse til fulde opfylde Markedsføringslovens regler.

Min klient har hele tiden oplyst om, at der var tale om en fordelsklub, hvorfor det er min klients opfattelse, at man hele tiden har oplyst forbrugerne i tilstrækkeligt omfang. ..."

Forbrugerombudsmanden skrev den 21. december 2017 "Vedr.: Markedsføring på pluus.dk" følgende til Group Buys advokat blandt andet:

" ...

Det er vores opfattelse, at din klients hjemmeside er vildledende i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6, sammenholdt med § 8, da det ikke fremgår tilstrækkelig tydeligt, at man tegner et medlemskab til 89 kr. om måneden, hvis man køber et produkt.

..."

I brev af 6. marts 2018 rettede Group Buy ved sin advokat henvendelse til Forbrugerombudsmanden. Af brevet fremgår blandt andet:

" ...

I mit brev af 30. oktober vedlagde jeg på vegne af min klient 3 forslag til re-design af siden. Det var mit og min klients håb, at FOM ville vejlede min klient med henblik på at tilsikre, at FOM anså ændringerne for tilstrækkelige til overholdelse af de regler, som FOM anser for overtrådt.

Dette skete imidlertid ikke. Dette undrer såvel undertegnet som min klient.

...

Ændringen af designforslaget medførte, at min klient tilføjede oplysninger om medlemskab til hvert eneste (enkelt) produkt – pt. ca. 26.000 produktsider.

...

For at imødekomme FOM's bekymring skal jeg foreslå, at der afholdes et kort møde omkring de ændringer, der er nødvendige. Dermed vil min klient tilsikre, at siden også overholder FOM's krav.

..."

Ved brev af 2. marts 2020 kontaktede Forbrugerombudsmanden på ny Group Buy og anførte blandt andet:

" ...

Vi modtager fortsat mange klager over hjemmesiden www.pluus.dk. Forbrugerombudsmanden er endvidere blevet opmærksom på, at I også har en hjemmeside målrettet svenske forbrugere, www.pluus.se. Ifølge klagerne fremgår det ikke med tilstrækkelig klarhed af hjemmesiderne, at man ved bestilling af varer via hjemmesiden samtidig tegner et abonnement til 89 kr./md hhv. 129 sek./md.

Forbrugerombudsmanden har d.d. gennemgået jeres hjemmesider www.pluus.dk og www.pluus.se, og det er vores vurdering at:

1. Forbrugerne ikke klart og tydeligt er blevet oplyst om, at de binder sig til et abonnement, som koster penge, og derfor har ret til at få opkrævede abonnementsbetalinger tilbagebetalt, samt
2. de opkrævede abonnementsbetalinger er uautoriserede efter betalingsloven.

Forbrugerombudsmanden har lavet en vejledning til webshops, der sælger abonnementer. [Kvikguide].

...

Retsgrundlaget

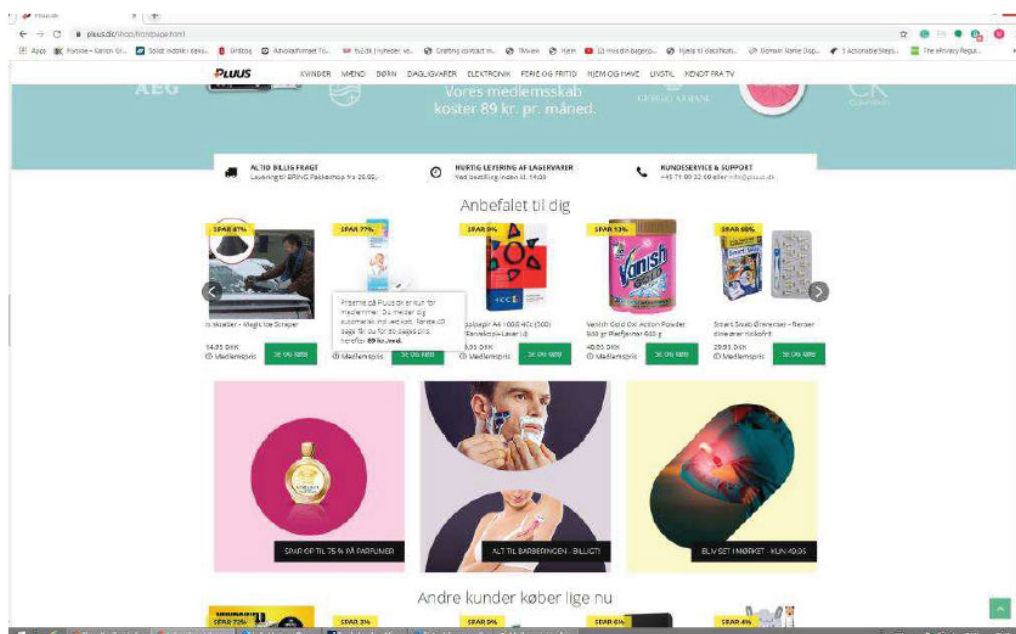
..."

I Group Buys svar af 16. marts 2020 til Forbrugerombudsmanden fremgår blandt andet, at det er Group Buys opfattelse, at selskabet overholder lovgivningen og de krav, som fremgår af Forbrugerombudsmandens kvikguide. Af brevet fremgår endvidere blandt andet:

" ...

1.2 Mouseover funktion

Inde i selve shoppen indeholder min klients hjemmesider de samme oplysninger i mouseover om de enkelte produkter, på samme vis som det er beskrevet i Forbrugerombudsmandens vejledning, se til eks.

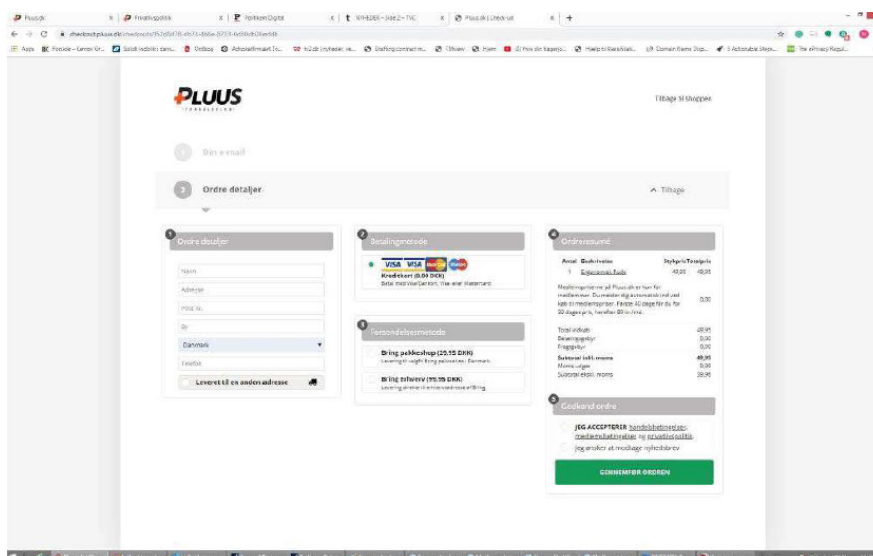


...

1.4 Indkøbskurv

Min klients nuværende indkøbskurv, som er sidste skridt inden handlen gennemføres, indeholder tillige oplysninger om, at kunden er ved at købe et produkt, der forudsætter medlemskab og at kunden ved gennemførelse af ordren accepterer et fortløbende abonnement.

Det er endvidere understreget overfor kunden, at denne ved godkendelse af ordren, og afkrydsning af "JEG ACCEPTERER" tillige godkender medlemsbetingelserne, som er understregede og repræsenteret med et link. Se nedenfor.



Den nuværende indkøbskurv har sine begrænsninger i forhold til mulighederne for at indsætte yderligere oplysninger, hvorfor min klient pt. afprøver en ny udgave, som snarest muligt vil blive inkorporeret på hjemmesiderne. ...”

I et brev den 3. april 2020 oplyste Forbrugerombudsmanden, at det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at Group Buy med sine hjemmesider fortsat ikke overholder lovgivningen.

Buuks.dk

Ved brev af 22. marts 2019 orienterede Forbrugerombudsmanden Buuks.dk om, at der var modtaget 26 klager fra forbrugere over Buuks.dk, som rejste spørgsmål om overtrædelse af markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven og betalingsloven.

Den 1. maj 2019 besvarede Buuks.dk Forbrugerombudsmandens brev af 22. marts 2019 og oplyste, at selskabet på baggrund af Forbrugerombudsmandens brev havde foretaget flere ændringer på sin website, herunder forsiden, produktsiden, i indkøbskurven og den afsluttende ordre- og betalingside. Af brevet fremgår endvidere blandt andet:

” ...

Dette skal dog ikke anses som en anerkendelse af, eller som udtryk for, at min klient er enig i alle de problemstillinger, som rejses af Forbrugerombudsmanden.

...

Overordnet mangler der efter min opfattelse vejledning til de erhvervsdrivende om drift af fordelingsklubber, herunder særligt hvilket informationsniveau der kræves, idet udviklingen tilsiger, at der bør komme nogle mere generelle retningslinjer, som kan supplere Forbrugerombudsmandens vejledning om prismarkedsføring.

...”

Forbrugerombudsmanden traf den 3. april 2020 beslutning vedrørende Buuks.dk og buuks.se. Det fremgår af beslutningen, at Forbrugerombudsmanden vurderer, at en række oplysninger ikke blev givet tilstrækkeligt tydelig og i fremhævet form umiddelbart før forbrugeren afgav sin bestilling. På den baggrund anmodede Forbrugerombudsmanden selskabet om at underskrive et tilsagn om tilbagebetaling af alle modtagne abonnementsbetalinger, idet det var Forbrugerombudsmandens vurdering, at forbrugerne ikke var bundet af aftalerne.

Sayve

Den 22. marts 2019 kontaktede Forbrugerombudsmanden Sayve ApS og oplyste, at der var modtaget 18 klager, som gav anledning til at rejse spørgsmål om overtrædelse af markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven og betalingsloven.

Ved brev af 1. maj 2019 oplyste Sayve, at selskabet havde foretaget ændringer på hjemmesiderne sayve.dk og sayve.se for at imødekomme de problemer stillinger, som Forbrugerombudsmanden havde rejst i sit brev af 22. marts 2019.

Forbrugerombudsmanden anmodede i "beslutningsbrev" af 3. april 2020 Sayve om at underskrive et tilsagn om tilbagebetaling af alle modtagne abonnementsbetalinger, da det var Forbrugerombudsmandens vurdering, at forbrugerne ikke var bundet af aftalerne.

Det videre forløb for alle tre selskaber

Den 7. maj 2020 oplyste Buuks.dk, Sayve og Group Buy, at selskaberne var uenige i Forbrugerombudsmandens vurdering, og at selskaberne på den baggrund ikke ville underskrive de anmodninger om tilsagn, som Forbrugerombudsmanden havde fremsendt.

Ved brev af 4. juni 2020 uddybede selskaberne deres bemærkninger til de enkelte forbrugerklager.

Efterfølgende havde parterne en dialog, hvorunder Forbrugerombudsmanden fastholdt sin vurdering og oplyste at ville indlede retslige skridt.

I forlængelse af sagsanlægget udsendte Forbrugerombudsmanden den 9. november 2020 en pressemeddelelse efter en høring af selskaberne, hvoraf fremgår blandt andet:

" ...

Det er første gang, at Forbrugerombudsmanden stævner webbutikker med krav om, at alle abonnementsbetalinger skal betales tilbage til forbrugerne.

...

Desuden er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at webbutikkerne uberettiget har trukket abonnementsbetalingerne via forbrugernes betalingskort. Når en forbruger køber en vare og samtidig tilmelder sig et abonnement, må webbutikken kun trække de fremtidige betalinger for abonnementet via betalingskortet, hvis forbrugeren har givet et samtykke til, at webbutikkerne selv trækker betalingerne fra forbrugernes konti.

...

Forbrugerombudsmanden har modtaget flere end 200 klager over buuks.dk, flere end 130 klager over plusus.dk og flere end 120 klager over sayve.dk.

De tre webbutikker er ejet af tre forskellige virksomheder – Buuks.dk ApS, Sayve ApS og Group Buy ApS – men ejerne og direktøren er de samme i alle tre virksomheder. ...”

Øvrige hjemmesider

Forbrugerombudsmanden har i sagen blandt andet fremlagt følgende bilag, der viser ordresiden på andre hjemmesider:

The screenshot shows a checkout page for bilabau.com. The page is divided into three main sections: FAKTURAADRESSE, BETALINGSMÅDE, and ORD REOVSIGT.

FAKTURAADRESSE: Includes a 'Personoplysning' section with fields for Name, Address, Postal code, City, and Country. There is also a 'LEVERING' section with a note: 'Din pakke vil blive sendt til nærmeste GLS Pakeshop'.

BETALINGSMÅDE: Shows 'Kreditkort' as the selected payment method. It lists logos for VISA, Mastercard, and ePay. A note states: 'Denne betaling vil blive faktureret på dit kort, da der er angivet, at du har accepteret at betale på dit kort.' Below this is a 'Din ordre i billeder' section with a small image of a product.

ORD REOVSIGT: A table showing the order summary:

Produkt	Antal	Subtotal
Blåt sort badminton t-shirt: 6 dele, 2 ergonomi	1	63 kr
Blått sort t-shirt: 4 dele, 2 ergonomi	1	0 kr
Mønstret t-shirt: 1	1	16 kr
Levering	1	29 kr
Totalt		108 kr

Below the table, it says 'Du sparer 693 kr på denne ordre'. There is a 'JEG ACCEPTERER' checkbox and a 'Gennemfør køb' button.

At the bottom of the page, there is a promotional banner: 'FÅ DE BEDSTE TILBUD FØRST' and 'Meld dig til Bilabau nyhedsbrev og del tag i konkurrencen om et gavekort til bilabau, på 1000kr.' There is also a small banner for a gift certificate: 'Vind et gavekort på 2500 kr til bilabau.dk'.

https://buuks.dk/onestepcheckout/ Gå til bestilling

1 FAKTURAADRESSE

Fornavn * Efternavn *
 E-mailadresse *
 Telefon *
 Gadevej *
 Postnummer * By *
 Land *
 Danmark

Rabatkupon:
 Benyt rabatkupon

2 BETALINGSMÅDE

Review Your order

3 ORDREOVERSIGT

Produkt	Antal	Subtotal
Marc Jacobs Daisy Eau So Fresh Eau De Toilette Spray 125 ml	1	440 kr
Lady Million edp 80 ml	1	510 kr
Stålle leverer et medlemsabonnement. 0 kr de første 14 dage herefter 50 kr om måneden.	1	0 kr
Micros udgifter (25%)	1	190 kr
Frøgt	1	0 kr
Total		950 kr

JEG ACCEPTERER
 General terms and conditions and Membership terms

Gennemfør køb

LEVERING

Levering Bring Pakke 0 Kr
 Hjemlevering 50 Kr
 Din pakke vil blive sendt til nærmeste Bring Pakkeshop
 Vælg Pakkeshop

Øvrig dokumentation

Der er som bilag D fremlagt Forbrugerombudsmandens kvikguide om webshops' salg af abonnementer og Forbrugerombudsmandens notat om indsigelsesfristen for uautoriserede og fejlbehæftede betalingstransaktioner i betalingslovens § 97.

Der er endvidere fremlagt en række anmeldelser af Buuks.dk, Plus.dk, Sayve.dk på Trustpilot fra 2017 til 2020 og en artikel i Børsen den 2. april 2017:

" [redacted] Artikel 1 [redacted] ".

Bilag der henvises til i de nedlagte påstande (ordresider)

Sag BS-42547/2020-SHR

Bilag 6

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Buuks.dk, 22. september 2020

1. Order detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 35
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Folehavens Minimarked
Folehaven 4
2500
valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

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

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

Bring hjemme med underskrift (109,95 DKK)

4. Orderresumé

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Sole af Jesper Stein	175,50	175,50

Medlemspriserne på Buuks.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb til medlemspriser. Første 40 dage får du for 30 dages pris, herefter 49 kr./md.

Total indkøb 175,50
Betalingsgebyr 0,00
Fragegebyr 29,95

Subtotal inkl. moms 205,45
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

Bilag 7

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Buuks.se, 22. september 2020

1. Order detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 35
2500
Valby
Sverige

Personoplysning

Leverans till en annan adress

2. Betalingsätt

VISA VISA MasterCard Kredit och betalningskort (0,00 SEK)

3. Fraktsätt

Leverans till serviceombud (19,95 SEK)
Leverans till valfritt Bring serviceombud i Sverige.
Der blev ikke fundet nogle pakkeshops. Tjek din indtastede adresse.

4. Orderresumé

Antal	Beskrivning	Stykpris	Totalpris
1	Våra vanliga svampar	143,10	143,10

Medlemspriserna på Buuks.se är endast för medlemmar. Du blir automatisk medlem i samband med ditt första köp till medlemspris. De första 40 dagarna får du till 30 dagars medlemspris, därefter 129 kr i månaden.

Totalt inköp 143,10
Avgift 0,00
Fraktavgift 19,95

Subtotal inkl moms 163,05
Moms utgör 32,61
Subtotal exkl moms 130,44

5. Godkän ordre

JAG ACCEPTERAR Handelsvillkor, medlemsvillkor och sekretesspolicy.
 Jag önskar att få nyhetsbrev

GENOMFÖR ORDER

Bilag 39

Buuks.dk den 22. oktober 2021

1. Afsluttende ordreside

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 35
2583
Vålby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Fulde navn
Adresse
Post nr.
By
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA Mastercard Mastercard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

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

Bring hjemme med underskrift (55,25 DKK)
Levering direkte til private adresse af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Super... M... ..	192,50	192,50
1	M... ..	195,00	195,00

Medlemspriserne på Buuks.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb af medlemspriser. Et medlemskab koster 119 kr./md. Ingen binding efter første måned.

Taxekvotat	337,36
Betalingsgebyr	0,00
Fragtgebyr	55,25
Subtotal inkl. moms	412,75
Moms udger	83,55
Subtotal ekskl. moms	330,20

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og privatlivspolitik.

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bilag 40

Buuks.dk den 1. november 2021

1. Afsluttende ordreside

1. Ordre detaljer

Fulde navn
Adresse
Post nr.
By
Danmark
Telefon

Leveret til en anden adresse

2. Betalingsmetode

VISA VISA Mastercard Mastercard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Levering direkte til private adresse af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	De n... ..	130,00	130,00

Medlemspriserne på Buuks.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb af medlemspriser. Et medlemskab koster 119 kr./md. Ingen binding efter første måned.

Total indkøb	130,00
Betalingsgebyr	0,00
Fragtgebyr	0,00
Subtotal inkl. moms	130,00
Moms udger	26,00
Subtotal ekskl. moms	104,00

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og privatlivspolitik.

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bilag 41

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

Order details

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Café Jacobsens Vej 33
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Navn: Nam: Silé
Klosterbodgade 75
2500
valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa Debitort, Visa eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Leveringstid: 1-2 dage (bring pakkeshop i Danmark)

- Nam: Nam: Silé → 0,4 km. Klosterbodgade 75, 2500 valby
- Silvan Valby → 0,6 km. Gammel Kage Landevej 85, 2500 valby
- Folkhavens Minimarked → 0,8 km. Følensøen 4, 2500 valby
- Jernbane Kløkken → 1,3 km. Gammel Jernbanelov 79, 2500 valby
- Think Sugar → 1,3 km. Tøttestrås Allé 34, 2500 valby
- Nærhøbs August Wimmers Vej → 1,7 km. Vilhelm Thomsons Allé 56, 2500 valby

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Leveringstid: 1-2 dage (bring hjemme med underskrift eller hjemme, alene eller på en pakkeshop i nærheden)

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Styckpris	Totalpris
1	0,00	189,99	189,99
1	0,00	148,99	148,99
Total inkl. moms			338,98
Moms udgift			0,00
Subtotal inkl. moms			338,98
Moms udgift			0,00
Subtotal ekskl. moms			271,18

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingsbetingelser og ordringspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEFØR ORDREN

1.4. Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned

Order details

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Café Jacobsens Vej 33
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Navn: Nam: Silé
Klosterbodgade 75
2500
valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa Debitort, Visa eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Leveringstid: 1-2 dage (bring pakkeshop i Danmark)

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Leveringstid: 1-2 dage (bring hjemme med underskrift eller hjemme, alene eller på en pakkeshop i nærheden)

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Styckpris	Totalpris
1	0,00	189,99	189,99
1	0,00	148,99	148,99
Total inkl. moms			338,98
Moms udgift			0,00
Subtotal inkl. moms			338,98
Moms udgift			0,00
Subtotal ekskl. moms			271,18

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingsbetingelser og ordringspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

Bilag 42

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail

BUUKS
188 DIN BOKSLEJRE

Tilbage til shoppen

1 Din e-mail

2 Ordre detaljer

3 Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens vej 35
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Nam Nami Silk
Kløverbladsgade 75
2500
valby
Danmark

4 Betalingsmetode

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

5 Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

- Nam Nami Silk → 0,4 km.
Kløverbladsgade 75, 2500 valby
- Silvan Valby → 0,6 km.
Gammel Køge Landevej 85, 2500 valby
- Folehavens Minimarked → 0,8 km.
Folehaven 4, 2500 valby
- Jernbane Klosten → 1,3 km.
Gammel jernbanevej 19, 2500 valby
- Think Sugar → 1,3 km.
Toftegårds Allé 34, 2500 valby
- Nærboks August Wimmers Vej → 1,7 km.
Vilhelm Thomsens Allé 56, 2500 valby

6 Ordresumé

Antal	Beskrivelse	Stykgpris	Totalpris
1	LITETE FRAKATUR OG HAVE	59,99	59,99
1	LITETE	139,99	139,99

Medlemskab BUKKS.dk 119 kr./md - ingen binding efter første måned. Betaler medlems betrag gang den 05-05-2022.

Total indkøb: 215,98
Betalingsgebyr: 0,00
Fragegebyr: 0,00

Subtotal inkl. moms: 215,98
Moms udgør: 16,36
Subtotal ekskl. moms: 203,18

7 Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og privatlivspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bilag 43

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

BUUKS
188 DIN BOKSLEJRE

Log på

1 Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens vej 35
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Nam Nami Silk
Kløverbladsgade 75
2500
valby
Danmark

2 Betalingsmetode

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

3 Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

- Nam Nami Silk → 0,4 km.
Kløverbladsgade 75, 2500 valby
- Silvan Valby → 0,6 km.
Gammel Køge Landevej 85, 2500 valby
- Folehavens Minimarked → 0,8 km.
Folehaven 4, 2500 valby
- Jernbane Klosten → 1,3 km.
Gammel jernbanevej 19, 2500 valby
- Think Sugar → 1,3 km.
Toftegårds Allé 34, 2500 valby
- Nærboks August Wimmers Vej → 1,7 km.
Vilhelm Thomsens Allé 56, 2500 valby

4 Ordresumé

Antal	Beskrivelse	Stykgpris	Totalpris
1	Hvis vi ikke tager om det	155,99	155,99
1	LITETE FRAKATUR OG HAVE	59,99	59,99

Medlemskab BUKKS.dk 119 kr./md - Dit nuværende medlemskab dækker denne køb.

Total indkøb: 215,98
Betalingsgebyr: 0,00
Fragegebyr: 0,00

Subtotal inkl. moms: 215,98
Moms udgør: 43,20
Subtotal ekskl. moms: 172,78

5 Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og privatlivspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bring blomme med underskrift (24,99 DKK)

1.4. Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned

The screenshot shows the checkout page for Buuks.se. The page is titled "Ordre detaljer" and is divided into several sections:

- 1. Ordre detaljer:** Contains two "Personoplysning" sections. The first section has fields for "Carl Jacobsens vej 35", "2500", "Valby", and "Danmark". The second section has fields for "Nam Nami Silk", "Klevedblødsøde 75", "2500", "valby", and "Danmark". There is a checkbox for "Leveret til en anden adresse".
- 2. Betalingsmetode:** Shows "Kreditkort (0,00 DKK)" as the selected method, with logos for VISA, MASTERCARD, and AMERICAN EXPRESS. Below it, it says "Betalt med Visa/Bankkort, Visa- eller Mastercard".
- 3. Forsendelsesmetode:** Shows "Bring pakkeshop (0,00 DKK)" as the selected method. Below it, it says "Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark." There is also an option for "Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)".
- 4. Ordresumme:** A table showing the order summary:

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Hvis vi ikke tager nem det	155,99	155,99
1	UBETALT FRA NATUR OG HAVE	59,99	59,99
Total indkøb			215,98
Betalingsgebyr			0,00
Fragtgebyr			0,00
Subtotal inkl. moms			215,98
Moms udgør			43,20
Subtotal ekskl. moms			172,78
- 5. Godkend ordre:** Contains three radio button options:
 - JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, og privatlivspolitik
 - JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser
 - Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

At the bottom right, there is a green button labeled "GENLEMFOR ORDREN".

Bilag 44

Buuks.se den 22. oktober 2021

1. Afsluttende ordreside

The screenshot shows the checkout page for Buuks.se. The page is titled "Din e-mail" and "Order detaljer". It is divided into several sections:

- 1. Ordre detaljer:** Contains two "Personoplysning" sections. The first section has fields for "Carl Jacobsens vej 35", "2500", "Valby", and "Sverige". The second section has fields for "Leverans till en annan adress".
- 2. Betalingsmetode:** Shows "Kredit och betalingskort (0,00 SEK)" as the selected method, with logos for VISA, MASTERCARD, and AMERICAN EXPRESS.
- 3. Frakttät:** Shows "Leverans till servicebutik (19,95 SEK)" as the selected method. Below it, it says "Leverans till servicebutik med leverans till Sverige. Det blev inte fundat något pakkeshop. Tänk din indtastede adresse."
- 4. Ordresumme:** A table showing the order summary:

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Gonnhälsat...amnestoblu	132,00	132,00
1	Hälsade...blu i...kandis	214,50	214,50
Medlemskapet på Buuks.se är en del av medlemset. Du blir automatiskt medlem i samband med ditt första köp till medlemset. Ett medlemskap kostar 129 kr i indbetalning. Inga betring, eller försäkringsbidrag.			
Totalt inköp			346,50
Avgift			3,00
Fragtavgift			19,95
Subtotal inkl moms			671,45
Moms udgør			124,29
Subtotal ekskl. moms			547,16
- 5. Godkän ordre:** Contains three radio button options:
 - JAG ACCEPTERAR handelsvillkor och sekretesspolitik
 - JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor
 - jag ønsker att få nyhetsbrev

At the bottom right, there is a green button labeled "GENOMFÖR ORDREN".

Bilag 45

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

BUUKS
118 DIN BOKH LJ S B&I

T baka till shoppen

1 Din e-mail

2 Order detaljer

1 Order detaljer

Personoplysning

Leverans till en annan adress

HAGA CAF  & SPEL

 sborgsgatan 6

65220

Karlsad

Sverige

2 Betalingsl st

VISA VISA KREDIT

Kredit och betalningskort (0,00 SEK)

3 Frakts t

Leverans till serviceb d (0,00 SEK)

Leverans till valfritt b ng serviceb d i Sverige

HAGA CAF  & SPEL → 0,4 km
 sborgsgatan 6, 65220 Karlsad

DANS N RBUK → 1,0 km
Herrnaggatan 43, 65222 Karlsad

HEMK P K BLSTAD C → 1,4 km
Drottninggatan 33, 65225 Karlsad

DIREKTEN CASABLANCA → 1,9 km
Hornsgatan 1, 65104 Karlsad

ORNSHOLMENS MATSERVICE → 2,2 km
B borngatan 1, 65227 Karlsad

4 Orderresum 

Ansl. Beskrivning	Styckpris	Totalsum
1 Godkän order: <u>personoplysning</u>	130,00	130,00
1 K�ttoraboken: <u>K�ttoraboken 2021</u>	194,50	194,50
Totalsum		324,50
Aght		0,00
Frakts�st		0,00
Subtotal inkl moms		324,50
Moms utg�r		15,37
Subtotal exkl moms		309,13

Godk n order

JAG ACCEPTERAR personoplysning och personoplysning

JAG ACCEPTERAR personoplysning

Jag  nskar att f  nyhetsbrev

GENOMF R ORDER

1.4. Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned

BUUKS
118 DIN BOKH LJ S B&I

Google Translate

1 Din e-mail

2 Order detaljer

1 Order detaljer

Personoplysning

Leverans till en annan adress

HAGA CAF  & SPEL

 sborgsgatan 6

65220

Karlsad

Sverige

2 Betalingsl st

VISA VISA KREDIT

Kredit och betalningskort (0,00 SEK)

3 Frakts t

Leverans till serviceb d (0,00 SEK)

Leverans till valfritt b ng serviceb d i Sverige

4 Orderresum 

Ansl. Beskrivning	Styckpris	Totalsum
1 Godkän order: <u>personoplysning</u>	130,00	130,00
1 K�ttoraboken: <u>K�ttoraboken 2021</u>	194,50	194,50
Middagsuppl�g till boken: Ingen b�ndring efter första �ndringen. Betragen ska första gången betala 10-15 SEK.		
Totalsum		324,50
Aght		0,00
Frakts�st		0,00
Subtotal inkl moms		324,50
Moms utg�r		15,37
Subtotal exkl moms		309,13

Godk n order

JAG ACCEPTERAR personoplysning och personoplysning

JAG ACCEPTERAR personoplysning

Jag  nskar att f  nyhetsbrev

GENOMF R ORDER

Bilag 46

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail

The screenshot shows the checkout page for Buuks.se. The page is divided into five main sections:

- Order detaljer:** A form for personal information (Personoplysning) with a placeholder for a name. Below it, there is a section for delivery address (Leverans till en annan adress) with fields for address, city, and country (Sverige).
- Betalningssätt:** Payment options including VISA, Mastercard, and Kredit och betalningskort (0,00 SEK).
- Fraktsätt:** Delivery options (Leverans till serviceombud) with a list of nearby service points in Karlstad, such as HAGA CAFÉ & SPEL, DANS NÄRBUTIK, HEMKÖP KARLSTAD C, DIREKTEN CASABLANCA, ORRHOLMENS MATSERVICE, and PEKÅS VIKEN.
- Orderresumé:** A summary table of items:

Antal	Beskrivning	Styckpris	Totalpris
1	Grundbulet - erundskrivande svenska som andraspråk	349,50	349,50
1	Månster och konstruktioner för darrbåtar	222,00	222,00

 Below the table, there is a note about membership and a price breakdown:

Totalt inköp	571,50
Avgift	0,00
Fraktagift	0,00
Subtotal inkl moms	571,50
Moms utgör	32,35
Subtotal exkl moms	539,15
- Godkän order:** A section with three radio buttons for accepting terms: "JAG ACCEPTERAR handelsvillkor och sekretesspolicy", "JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor", and "Jag önskar att få nyhetsbrev". A green "GENOMFÖR ORDER" button is at the bottom.

Bilag 47

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail

The screenshot shows the checkout page for Buuks.se. The page is divided into five main sections:

- Order detaljer:** A form for personal information with fields for full name, address, postal code, city, country (Sverige), and mobile phone number. There is also a "Leverans till en annan adress" option.
- Betalningssätt:** Payment options including VISA, Mastercard, and Kredit och betalningskort (0,00 SEK).
- Fraktsätt:** Delivery options (Leverans till serviceombud) with a note that the service is available in Sweden.
- Orderresumé:** A summary table of items:

Antal	Beskrivning	Styckpris	Totalpris
1	Grundbulet - övningsbok i grammatik	130,00	130,00
1	Bak och fel - en bok för barn om att vilja rätt	28,00	28,00

 Below the table, there is a note about membership and a price breakdown:

Totalt inköp	158,00
Avgift	0,00
Fraktagift	0,00
Subtotal inkl moms	158,00
Moms utgör	8,94
Subtotal exkl moms	149,06
- Godkän order:** A section with three radio buttons for accepting terms: "JAG ACCEPTERAR handelsvillkor och sekretesspolicy", "JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor", and "Jag önskar att få nyhetsbrev". A green "GENOMFÖR ORDER" button is at the bottom.

Sag BS-42553/2020-SHR

Bilag 6

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Pluus.dk, 21. september 2020

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 35
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Folehavens Minimarked
Folehaven 4
2500
valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (29.95 DKK)
Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

- Folehavens Minimarked → 0,8 km. Folehaven 4, 2500 valby
- Stjerneiseriet → 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. Hørsekildevej 22, 2500 valby
- Sydhavns Pakkeshop → 2,5 km. Mozarts Plads 3 st tv, 2450 København Sv

4. Ordresumér

Antal Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1 Farnia Farnia Botvejen Botolife Mask 1L	58,95	58,95
Medlemspriserne på Pluus.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.		
Total indkøb		58,95
Betalingsgebyr		0,00
Fraktagebyr		29,95
Subtotal inkl. moms		88,90
Moms udgør		17,78
Subtotal ekskl. moms		71,12

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, medlemsbetingelser og privatlivspolitik.

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bilag 7

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Pluus.se, 21. september 2020

1. Adress

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 35
25000
Valby
Danmark

Personoplysning

Personoplysning

Levereras till en annan adress

2. Betalningssätt

VISA VISA MasterCard
Kredit och betalningskort (0,00 SEK)
Betal med Visa eller Mastercard

3. Fraktsätt

Leverans till serviceombud (19,95 SEK)
Leverans till valfritt Bring serviceombud i Sverige

4. Din order

BESKRIVNING	ANTAL	TOTALPRIS
Lättviktshäng Sopmaskin	1	59,95
Priserna på Pluus.se är endast för medlemmar. Du blir automatiskt medlem i samband med ditt första köp. De första 40 dagarna får du till 30 dagars medlemspris, därefter 129 kr i månaden.		
Inköp totalt		59,95
Argift		0,00
Fraktavgifter		19,95
Subtotal inkl. moms		79,90 SEK
Moms udgør		15,35
Subtotal ekskl. moms		65,92

5. Godkänn beställning

JAG ACCEPTERAR handelsvillkor, medlemsvillkor och sekretesspolicy

SLUTFÖR BESTÄLLNINGEN

Bilag 49

Plus.dk den 22. oktober 2021

1. Afsluttende ordreside

Ordrer detaljer

1 Ordrer detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens vej 35

2500

Valby

Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

2 Betalingsmetode

VISA VISA American Express Mastercard

Kreditkort (0,00 DKK)

Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3 Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (25,95 DKK)

Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

Bring hjemme med underskrift (25,25 DKK)

Levering direkte til privateadresser af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

4 Ordreresumé

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Bring Pakkeshop (25,95 DKK)	25,95	25,95
1	Bring Pakkeshop (25,95 DKK)	21,00	21,00
Medlemspriserne på Plus.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb af medlemspriser. Et medlemskab koster 99 kr./méd. Ingen binding efter første måned.			
Total indkøb			132,59
Betalingsgebyr			0,00
Fragtgebyr			15,25
Subtotal inkl. moms			205,75
Moms udgør			41,16
Subtotal ekskl. moms			164,59

5 Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, og privatlivspolitik.

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser.

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEFØR ORDREN

Bilag 50

Plus.dk den 1. november 2021

1. Afsluttende ordreside

Ordrer detaljer

Fulde navn

Adresse

Post nr.

By

Danmark

Telefon

Leveret til en anden adresse

2 Betalingsmetode

VISA VISA American Express Mastercard

Kreditkort (0,00 DKK)

Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3 Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)

Levering til valgt Bring pakkeshop i Danmark.

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)

Levering direkte til privateadresser af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

4 Ordreresumé

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Beter Peine Comb Natural fiber nr. Beige	15,50	15,50

Medlemspriserne på Plus.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb af medlemspriser. Et medlemskab koster 119 kr./méd. Ingen binding efter første måned.

Total indkøb 15,50

Betalingsgebyr 0,00

Fragtgebyr 0,00

Subtotal inkl. moms 15,50

Moms udgør 3,10

Subtotal ekskl. moms 12,40

5 Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, og privatlivspolitik.

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser.

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEFØR ORDREN

Bilag 51

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

1. Din e-mail

2. Ordre detaljer

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 25
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Navn: Namn S18
Kliverbladsgade 75
2500
Valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa Debit, Visa eller MasterCard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Leveringstid: 1-2 dage (bring pakkeshop i Danmark)

- Namn Namn S18 → 0,6 km, Kliverbladsgade 75, 2500 valby
- Silvan Valby → 0,0 km, Gamlet Skole, Lovstvej 85, 2500 valby
- Folkelovens Midsmerter → 0,0 km, Følkeaven 4, 2500 valby
- Jernbane Klokker → 1,3 km, Gamlet jernbanvej 15, 2500 valby
- Think Sugar → 1,2 km, Toftegårds Alle 34, 2500 valby
- Nærbocks August Wimmers Vej → 1,7 km, Vilhelm Thomsens Alle 56, 2500 valby

4. Ordresumme

Artikl	Beskrivelse	Stykkpris	Totalpris
1	Medlemsskab til et år (inkl. 100 kr. i medlemskab)	24,00	24,00
1	Smart Scan (Medlemsskab) - 2500 kr. inkl. 2500 kr. i medlemskab	25,00	25,00
	Total inkl. moms		49,00
	Bestillingsskat		0,00
	Fragtpris		0,00
	Selvvalgt inkl. moms		49,00
	Moms udgør		9,90
	Subtotal ekskl. moms		39,10

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og privatlivspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbreve

GENNEMFØR ORDREN

1.4. Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned

1. Din e-mail

2. Ordre detaljer

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 25
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Navn: Namn S18
Kliverbladsgade 75
2500
Valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa Debit, Visa eller MasterCard

3. Forsendelsesmetode

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Leveringstid: 1-2 dage (bring pakkeshop i Danmark)

4. Ordresumme

Artikl	Beskrivelse	Stykkpris	Totalpris
1	Medlemsskab til et år (inkl. 100 kr. i medlemskab)	24,00	24,00
1	Smart Scan (Medlemsskab) - 2500 kr. inkl. 2500 kr. i medlemskab	25,00	25,00
	Total inkl. moms		49,00
	Bestillingsskat		0,00
	Fragtpris		0,00
	Selvvalgt inkl. moms		49,00
	Moms udgør		9,90
	Subtotal ekskl. moms		39,10

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser og privatlivspolitik

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Bilag 52

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail

Plus.dk | Check-ud

https://checkout.plus.dk/checkouts/055c3164-daa6-4775-a615-9debb024E3bd

1 **Ordre detaljer**

Personoplysning

Carl Jacobsens Vej 35
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Nam Nami Slik
Kløverbladsgade 75
2500
valby
Danmark

2 **Betalingsmetode**

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

3 **Forsendelsesmetode**

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgt/ri Bring pakkeshop i Danmark.

- Nam Nami Slik** → 0,4 km.
Kløverbladsgade 75, 2500 valby
- Silvan Valby** → 0,6 km.
Gammel Køge Landevej 85, 2500 valby
- Folehavens Minimarked** → 0,8 km.
Folehaven 4, 2500 valby
- Jernbane Kiosken** → 1,3 km.
Gammel Jernbanevej 19, 2500 valby
- Think Sugar** → 1,3 km.
Toftgårds Allé 34, 2500 valby
- Nærboks August Wimmers Vej** → 1,7 km.
Vilhelm Thomsens Allé 56, 2500 valby

4 **Ordresumér**

Antal/Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1 Sæt med Modulerne magnetiske og touch LED-lamper til nyt innovaGoods/Pakke med 3!	185,00	185,00
1 Forsammenlign Blue Ball	17,00	17,00

Medlemsklub Plus.dk 119 kr./md. - ingen binding efter første måned. Betalt trækkes den 15-05-2022.

Total indløb	202,00
Betalingsgebyr	0,00
Fragtgebyr	0,00
Subtotal inkl. moms	202,00
Moms udgår	40,40
Subtotal ekskl. moms	161,60

5 **Godkend ordre**

- JEG ACCEPTERER handelsbetingelser**, og **privatlivspolitik**.
- JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser**.
- Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)

Bilag 53

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af kendt mail

Plus.dk | Check-ud

https://checkout.plus.dk/checkouts/c7447d01-8fa6-4484-8eb7-2719574b40b9

1 **Ordre detaljer**

Personoplysning

Carl Jacobsens vej 35
2500
Valby
Danmark

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Nam Nams Slik
Kløverbladsgade 75
2500
valby
Danmark

2 **Betalingsmetode**

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

3 **Forsendelsesmetode**

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgt/ri Bring pakkeshop i Danmark.

- Nam Nami Slik** → 0,4 km.
Kløverbladsgade 75, 2500 valby
- Silvan Valby** → 0,6 km.
Gammel Køge Landevej 85, 2500 valby
- Folehavens Minimarked** → 0,8 km.
Folehaven 4, 2500 valby
- Jernbane Kiosken** → 1,3 km.
Gammel Jernbanevej 19, 2500 valby
- Think Sugar** → 1,3 km.
Toftgårds Allé 34, 2500 valby
- Nærboks August Wimmers Vej** → 1,7 km.
Vilhelm Thomsens Allé 56, 2500 valby

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Levering direkte til privateadresse af Bring. Hvis du ikke er

4 **Ordresumér**

Antal/Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1 CeraVe Moisturizing Cream dS4 ml	85,00	85,00
1 Tandbørstning med aktiv kul - Flotere, Hvide Smil - nye det yndestendte Aktiv kul Tandbørstning	11,00	11,00

Medlemsklub Plus.dk 119 kr./md. - Dit nuværende medlemskab dækker dette køb.

Total indløb	96,00
Betalingsgebyr	0,00
Fragtgebyr	0,00
Subtotal inkl. moms	96,00
Moms udgår	19,20
Subtotal ekskl. moms	76,80

5 **Godkend ordre**

- JEG ACCEPTERER handelsbetingelser**, og **privatlivspolitik**.
- JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser**.
- Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bilag 54

Plus.se den 22. oktober 2021

1. Afsluttende ordreside

The screenshot shows the Plus.se checkout page with the following sections:

- Order detaljer:** Includes a 'Personopplysning' field and a 'Leverans till en annan adress' checkbox.
- Betalningsätt:** Shows 'Kredit och betalningskort (0,00 SEK)' with logos for VISA, MASTERCARD, and AMEX.
- Fraktsätt:** Shows 'Bring serviceombud (19,95 SEK)' with a note: 'Det blir inte färdigt om du inte anger ett giltigt adressat.' There is a radio button for 'Bring serviceombud (19,95 SEK)'.
- Orderresumé:** A table showing items and their prices.

Antal	Beställning	Styckpris	Totalpris
1	Walla Professional Webbsan Perfect 200 Stk 15	346,50	346,50
1	Walla Professional Blander Blandare Powder 850 g	12,30	12,30

Subtotal inkl moms: 378,95
Moms utgår: 75,79
Subtotal inkl moms: 293,16
- Godkän order:** Includes radio buttons for 'JAG ACCEPTERAR kundvillkor och sekretesspolicy' and 'JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor'. A 'GENOMFÖR ORDER' button is at the bottom.

Bilag 55

1.2. Ordresiden ved brug af kendt mail

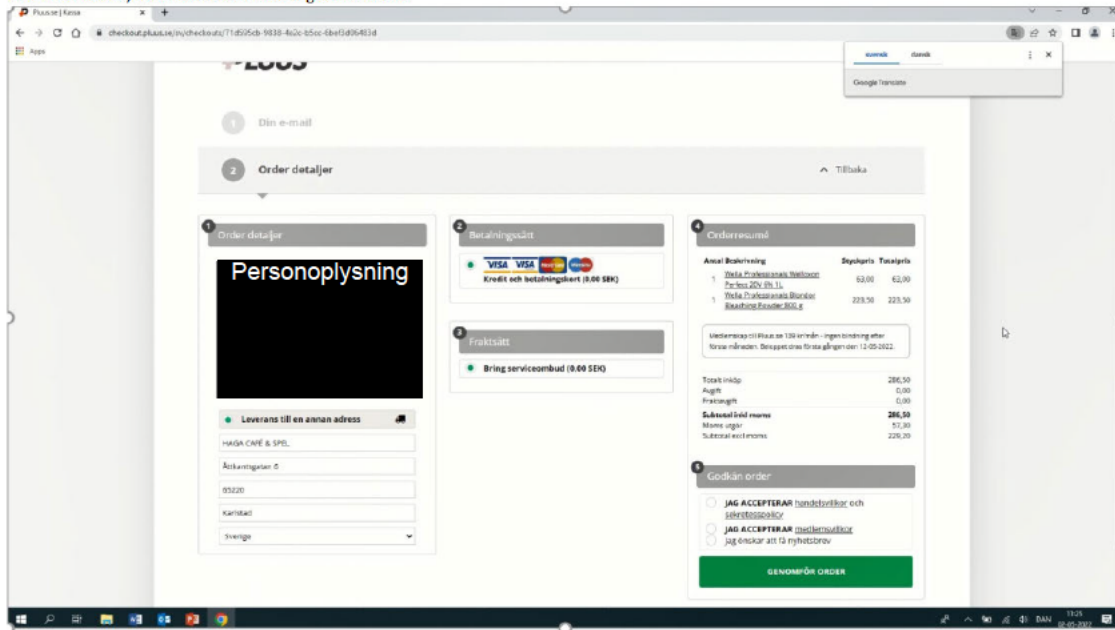
The screenshot shows the Plus.se checkout page with the following sections:

- Order detaljer:** Includes a 'Personopplysning' field and a 'Leverans till en annan adress' checkbox.
- Betalningsätt:** Shows 'Kredit och betalningskort (0,00 SEK)' with logos for VISA, MASTERCARD, and AMEX.
- Fraktsätt:** Shows 'Bring serviceombud (0,00 SEK)' with a radio button for 'Bring serviceombud (0,00 SEK)'.
- Orderresumé:** A table showing items and their prices.

Antal	Beställning	Styckpris	Totalpris
1	Walla Professional Webbsan Perfect 200 Stk 15	63,00	63,00
1	Walla Professional Blander Blandare Powder 850 g	123,50	123,50

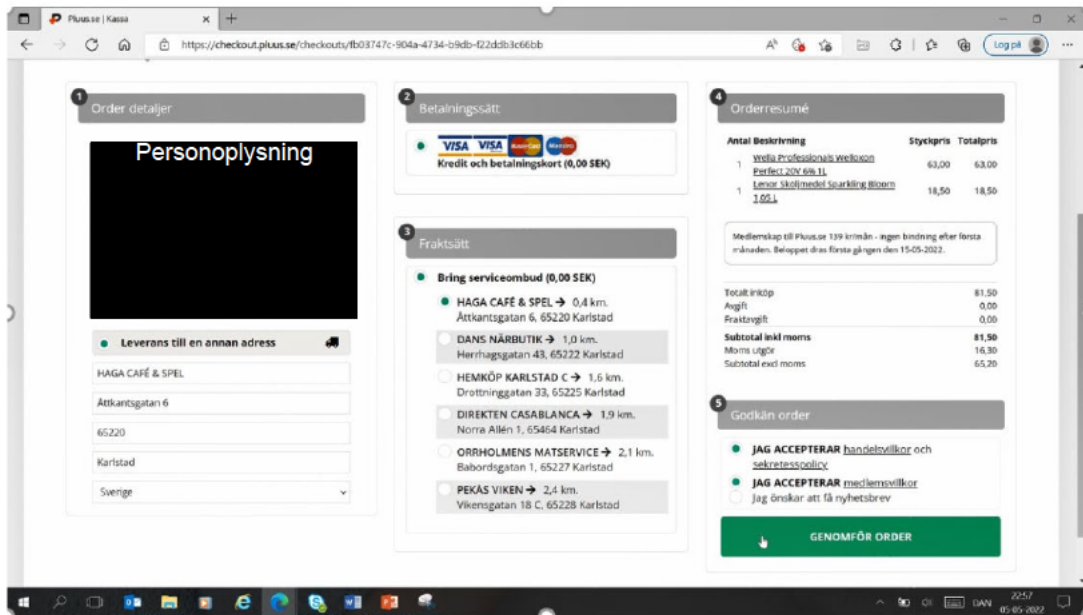
Subtotal inkl moms: 286,50
Moms utgår: 57,50
Subtotal inkl moms: 229,00
- Godkän order:** Includes radio buttons for 'JAG ACCEPTERAR kundvillkor och sekretesspolicy', 'JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor', and 'Jag önskar att bli ryttelsdeltagare'. A 'GENOMFÖR ORDER' button is at the bottom.

1.4. Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned



Bilag 56

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af ny mail



Bilag 57

1.2. Afsluttende ordreside ved brug af kendt mail

The screenshot shows the Plus.se checkout page with the following sections:

- 1. Order detaljer:** Includes a 'Personoplysning' section with a blacked-out name and address, and a 'Leverans till en annan adress' section with the address: HAGA CAFÉ & SPEL, Åttkantsgatan 6, 65220, Karlstad, Sverige.
- 2. Betalningsätt:** Shows 'Kredit och betalningskort (0,00 SEK)' with logos for VISA, VISA, Mastercard, and American Express.
- 3. Fraktsätt:** Lists shipping options: 'Bring serviceombud (0,00 SEK)' with 'HAGA CAFÉ & SPEL' selected, and other options like 'DANS NÄR BUTIK', 'HEMKÖP KARLSTAD C', 'DIREKTEN CASABLANCA', 'ORRHOLMENS MATSERVICE', and 'PEKÅS VIKEN'.
- 4. Orderresumé:** A table showing items: 'Café Color Cigare 45ml Arnyttigt' (3,00) and 'Welle Professionals tillämpa 6/16' (58,50). It also shows a total of 61,50 SEK and a 'GENOMFÖR ORDER' button.
- 5. Godkän order:** Includes checkboxes for 'JAG ACCEPTERAR handelsvillkor och sekretesspolicy' and 'JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor'.

Sag BS-42558/2020-SHR

Bilag 9

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Sayve.dk, 23. september 2020

The screenshot shows the Sayve.dk checkout page with the following sections:

- 1. Ordre detaljer:** Includes a 'Personoplysning' section with the name 'Carl Jacobsens Vej 35', address '2500', and 'Valby, Danmark'. It also has a 'Leveret til en anden adresse' option.
- 2. Betalingsmetode:** Shows 'Kreditkort (0,00 DKK)' with logos for VISA, VISA, Mastercard, and American Express.
- 3. Forsendelsesmetode:** Lists shipping options: 'Bring hjemme med underskrift (109,95 DKK)', 'Bring pakkeshop (29,95 DKK)', and 'Bring hjemme/erhverv uden underskrift (55,25 DKK)'.
- 4. Orderresumé:** A table showing items: 'Støtbrod - Be Active - 1,00' (49,95). It also shows a total of 49,95 DKK and a 'GENNEMFØR ORDREN' button.
- 5. Godkend ordre:** Includes checkboxes for 'JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, medlemsbetingelser og privatlivspolitik' and 'Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev'.

Bilag 10

Afsluttende ordreside og betalingsvindue på Sayve.se, 23. september 2020

The screenshot shows a checkout page on Sayve.se. It is divided into several sections:

- 1. Adress**: Personal information fields for Name, Address (Carl Jacobsens vej 35), Postal code (25000), Location (Valby), and Country (Sverige).
- 2. betalingsmått**: Payment method selection, currently set to "Kredit och betalningskort (0,00 SEK)".
- 3. Fraktsätt**: Delivery method selection, currently set to "Leverans till serviceombud (19,95 SEK)".
- 4. Din order**: Order summary table:

BESKRIVNING	ANTAL	TOTAL PRIS
Ariana Grande Ari Etop Spray 30ml	1	158,95
Priserna på Sayve.se är endast för medlemmar. Du blir automatisk medlem i samband med ditt första köp. De första 40 dagarna får du till 30 dagars medlemspris, därefter 129 kr i månaden.		
Inköp totalt		158,95
Avgift		0,00
Fraktagifter		19,95
Subtotal inkl. moms		178,90 SEK
Moms utgör		35,78
Subtotal exkl. moms		143,12
- 5. Godkänn beställning**: A section with a checked checkbox "JAG ACCEPTERAR" and a "SLUTFÖR BESTÄLLNINGEN" button.

Bilag 59

Sayve.dk den 22. oktober 2021

1. Afsluttende ordreside

The screenshot shows a checkout page on Sayve.dk. It is divided into several sections:

- 1. Ordre detaljer**: Personal information fields for Name, Address (Carl Jacobsens Vej 35), Postal code (2500), and Location (Valby).
- 2. Betalingsmetode**: Payment method selection, currently set to "Kreditkort (0,00 DKK)".
- 3. Forsendelsesmetode**: Delivery method selection, currently set to "Bring hjemme med underskrift (55,25 DKK)".
- 4. Ordresumme**: Order summary table:

Antal	Beskrivelse	Styckpris	Totalpris
1	Handbøger	95,50	95,50
1	Medlemskab (30dages gratis prøveperiode)	179,00	179,00
Medlemsprisen på Sayve.dk er kun for medlemmer. Du modtager automatisk indvielsesmedlemskab. Et medlemskab koster 89 kr månedlig. Ingen binding efter første måned.			
Tilvalstilbehør			238,50
Betalingsgebyr			0,00
Fraktagifter			55,25
Subtotal inkl. moms			293,75
Moms udgør			39,75
Subtotal exkl. moms			227,00
- 5. Godkend ordre**: A section with radio buttons for "JEG ACCEPTERER handbøgebetaling og privatlivspolitik" and "JEG ACCEPTERER medlemsbetaling", and a "GENNEMFØR ORDREN" button.

Bilag 60

Sayve.dk den 1. november 2021

1. Afsluttende ordreside

1. Ordre detaljer

Fulde navn
Adresse
Post nr.
By
Danmark
Telefon

Leveret til en anden adresse

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard Mastercard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Levering direkte til privatadresse af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgfri Bring pakkeshop i Danmark.

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Pilearske Plast - 7 Dage	17,50	17,50
Medlemspriserne på Sayve.dk er kun for medlemmer. Du melder dig automatisk ind ved køb til medlemspriser. Et medlemskab koster 119 kr/md. Ingen binding efter første måned.			
Total indkøb			17,50
Betalingsgebyr			0,00
Fragtgebyr			0,00
Subtotal inkl. moms			17,50
Moms udgør			3,50
Subtotal ekskl. moms			14,00

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, og privatlivspolitik.

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Bilag 61

1.2 Ordresiden ved brug af kendt mail

SAYVE

Tilbage til shoppen

Din e-mail

2. Ordre detaljer

1. Ordre detaljer

Personoplysning

Carl Jørgensen Vej 85
2500
Valby
Danmark

Leveret til en anden adresse

Personoplysning

Leveret til en anden adresse

Navn Niels Sikk
Kløverbladsgade 75
2500
valby
Danmark

2. Betalingsmetode

VISA VISA MasterCard Mastercard
Kreditkort (0,00 DKK)
Betal med Visa/Dankort, Visa- eller Mastercard

3. Forsendelsesmetode

Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)
Levering direkte til privatadresse af Bring. Hvis du ikke er hjemme, afleveres pakken i en pakkeshop i nærheden.

Bring pakkeshop (0,00 DKK)
Levering til valgfri Bring pakkeshop i Danmark.

Nærmeste pakkeshop (0,4 km):
Kløverbladsgade 75, 2500 valby

Silvan Valby (0,6 km):
Gammel Kæde Landevej 85, 2500 valby

Folkhavens Minmarked (0,8 km):
Folkhaven 4, 2500 valby

Jernbane Kiosken (1,3 km):
Gammel Jernbanegade 35, 2500 valby

4. Ordresumme

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Løvske Tria Lise	51,00	51,00
1	Quilvestrebet / Bæstel / Væbæstel 3/4	80,00	80,00
Total indkøb			131,00
Betalingsgebyr			0,00
Fragtgebyr			0,00
Subtotal inkl. moms			131,00
Moms udgør			20,00
Subtotal ekskl. moms			121,00

5. Godkend ordre

JEG ACCEPTERER handelsbetingelser, og privatlivspolitik.

JEG ACCEPTERER medlemsbetingelser

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

1.4 Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned

The screenshot shows the SAYVE checkout page. The browser address bar displays the URL: <https://checkout.sayve.dk/checkout/Gates%201%20af%20456-0456-0742151516>. The page title is "SAYVE" and the user is logged in as "Gæst". The checkout process is in step 2, "Ordre detaljer".

The "Ordre detaljer" section contains a "Personoplysning" form with the following fields:

- Carl Jacobsens vej 35
- 2500
- Valby
- Denmark

Below the form, there is a "Personoplysning" header and a "Leveret til en anden adresse" button. The form fields are repeated for the delivery address:

- Navn (ikke oblig)
- Køber/bestillings nr.
- 2500
- valby
- Denmark

The "Betalingsmetode" section shows "Kreditkort (0,00 DKK)" with logos for VISA, VISA, and Mastercard. The "Forsendelsesmetode" section offers two options:

- Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK): Levering direkte til prisenestevær. Bring hjem til leveringsadresse på en pakkepost i markeds.
- Bring pakkeshop (0,00 DKK): Levering til nærmeste pakkeshop i Danmark.

The "Ordresumme" section displays a table of items and their prices:

Antal	Beskrivelse	Søkrpris	Totalpris
1	Skåle 21 x 14 cm	21,00	21,00
1	Silikonform / Bænk / Værelses	49,00	49,00
	<i>Se billedet</i>		

Below the table, it states: "Medlemskab SAYVE 21% i med. ringe levering eller gratis indlev. Betaler transaksionsgebyr på 07-05-2022".

The "Total inklud." section shows:

- Total inklud.: 150,00
- Betalingsgebyr: 0,00
- Fragtgebyr: 0,00
- Subtotal inkl. moms: 150,00**
- Moms udgør: 30,00
- Subtotal ekskl. moms: 120,00

The "Godkend ordre" section has two radio buttons:

- JEG ACCEPTERER handelsbetingsvædet og skuldsættelse
- JEG ACCEPTERER medlemsbetingsvædet. Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

A "GENNEMFØR ORDREN" button is visible at the bottom right.

Bilag 62

1.2 Afsluttende ordreside ved brug af ny mail

The screenshot shows the SAYVE checkout page. The browser address bar displays the URL: <https://checkout.sayve.dk/checkout/7b5041c6-53b9-4ffb-a8ae-b5e3b25501a1>. The page title is "SAYVE" and the user is logged in as "Gæst". The checkout process is in step 2, "Ordre detaljer".

The "Ordre detaljer" section contains a "Personoplysning" form with the following fields:

- Person navn
- Adresse
- Post nr.
- By
- Denmark
- +45 Telefon

Below the form, there is a "Leveret til en anden adresse" button. The "Betalingsmetode" section shows "Kreditkort (0,00 DKK)" with logos for VISA, VISA, and Mastercard. The "Forsendelsesmetode" section offers two options:

- Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK): Levering direkte til prisenestevær. Bring hjem til leveringsadresse på en pakkepost i markeds.
- Bring pakkeshop (0,00 DKK): Levering til nærmeste pakkeshop i Danmark.

The "Ordresumme" section displays a table of items and their prices:

Antal	Beskrivelse	Søkrpris	Totalpris
1	Tilværelsessofa 190x200 cm	172,00	172,00
	<i>Se billedet</i>		

Below the table, it states: "Medlemskab SAYVE 17% i med. ringe levering eller gratis indlev. Betaler transaksionsgebyr på 15-05-2022".

The "Total inklud." section shows:

- Total inklud.: 172,00
- Betalingsgebyr: 0,00
- Fragtgebyr: 0,00
- Subtotal inkl. moms: 172,00**
- Moms udgør: 34,40
- Subtotal ekskl. moms: 137,60

The "Godkend ordre" section has two radio buttons:

- JEG ACCEPTERER handelsbetingsvædet og skuldsættelse
- JEG ACCEPTERER medlemsbetingsvædet. Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

A "GENNEMFØR ORDREN" button is visible at the bottom right.

Bilag 63

1.2 Ordresiden ved brug af kendt mail

The screenshot shows the checkout page on sayve.dk. The browser address bar displays the URL: https://checkout.sayve.dk/checkouts/fc3f865e-9245-4f0c-b12a-2af86ba170d. The page title is "Tilbage til shopping". The checkout process is in step 2, "Ordre detaljer".

1. Ordre detaljer

Fields for: Fulde navn, Adresse, Post nr., By, Denmark, 449, Telefon. A checkbox "Leveret til en anden adresse" is present.

2. Betalingsmetode

Selected: **VISA** (with logo). Text: "Kreditkort (0.00 DKK) Betal med VISA Debit, VISA eller MasterCard".

3. Forsendelsesmetode

Options:

- Bring hjemme med underskrift (24,99 DKK)**
Levering af varer til områdene A1-3 bring. med du, skal en lignende, skrevet på en pakkeslip - hjemme.
- Bring pakkeslip (0,00 DKK)**
Levering til nært Bring punkt i Danmark.

4. Ordresumme

Artikeldeskription	Stykkpris	Totalpris
Tilsvarende: Tilsvarende: 172,00	172,00	172,00
Medlemskab Sayve.dk 110 kr/måned - Dit nuværende medlemskab dækker dette køb		
Total indhold		172,00
Betalingsgebyr		0,00
Fraktagebyr		0,00
Subtotal inkl. moms		172,00
Moms udgør		36,00
Subtotal inkl. moms		136,00

5. Godkend ordre

Options:

- JAG ACCEPTERER handelsbetingelser** og [privatlivspolitik](#)
- JAG ACCEPTERER medlemsbetingelser**
- JAG ønsker at modtage nyhedsbrev

Button: **GENNEMFØR ORDREN**

Bilag 64

Sayve.se den 22. oktober 2021

1. Afsluttende ordreside

The screenshot shows the checkout page on sayve.se. The browser address bar displays the URL: https://checkout.sayve.se/checkouts/1e128e2209-4817-4817-4817-4817. The page title is "1. Afsluttende ordreside". The checkout process is in step 2, "Ordre detaljer".

1. Fakturaadress

Section: **Personoplysning**

Fields for: Carl Jacobsons Vlg 35, 2300, Valby, Sverige. A checkbox "Leverans till en annan adress" is present.

2. Betalingsmetode

Selected: **VISA** (with logo). Text: "Kredit och betalningskort (0.00 SEK)".

3. Fraktsätt

Selected: **Leverans till servicebud (19.95 SEK)**
Leverans till valfri Bring servicebud i Sverige. Der blev ikke fundet nogle pakkeskops. Tjek din indtastede adresse.

4. Ordresumme

Artikeldeskription	Stykkpris	Totalpris
1 Tilsvarende: 99,00	99,00	99,00
1 Tilsvarende: 49,50	49,50	49,50
Medlemskab på Sayve.se är endast för medlemmar. Du får automatisk medlem i samband med det första köpet till medlemspris. För medlemskap kostar 129 kr i månaden ingen bindning efter första månaden.		
Taxa inlägg		148,30
Avgift		0,00
Fraktavgift		19,95
Subtotal inkl moms		169,45
Moms utgör		33,59
Subtotal inkl moms		135,86

5. Godkän order

Options:

- JAG ACCEPTERAR handelsbetingelser** och [sekretesspolicy](#)
- JAG ACCEPTERAR medlemsbetingelser**
- JAG önskar att få nyhetsbrev

Button: **GENOMFÖR ORDER**

Bilag 65

1.2 Ordresiden ved brug af kendt mail

The screenshot shows the SAÏVE checkout page. The browser address bar displays a URL with a long alphanumeric string. The page has a navigation bar with 'Din e-mail' and 'Order detaljer'. The main content is divided into four numbered sections:

- Fakturaadress**: A 'Personoplysning' window is open, obscuring the address form. Below it, there is a 'Leverans till en annan adress' section with fields for 'HAGA CAFE & SPEL', 'Årsmorgontan 6', '65220', 'Karlstad', and 'Sverige'.
- Betalningsätt**: Shows payment options: 'Kredit och betalningskort (0,00 SEK)' with logos for VISA, MASTERCARD, and AMEX.
- Fraktsätt**: Shows 'Leverans till serviceombud (0,00 SEK)' and a list of nearby service points:
 - HAGA CAFE & SPEL → 0,4 km, Årsmorgontan 6, 65220 Karlstad
 - DANS NÅRBUK → 0,0 km, Pönnhögatan 43, 65227 Karlstad
 - HEMKÖP KARLSTAD C → 1,4 km, Drottninggatan 35, 65225 Karlstad
 - DIREKTEN CASABLANCA → 1,0 km, Norra Årén 1, 65404 Karlstad
 - ORRHOLMENS MATSERVICE → 2,2 km, Babornögatan 1, 65227 Karlstad
 - PIKAS VIKEN → 2,4 km
- Orderresumé**: A table showing order items and a summary:

Artikl/Beskrivning	Styckpris	Totalpris
1 American Oreo Classic Biscuit Paster 100	53,50	53,50
Tjänst iköp	0,00	0,00
Aggr	0,00	0,00
Fraktagt	0,00	0,00
Subtotal inkl moms	53,50	
Moms utgår	10,70	
Subtotal exkl moms	42,80	

At the bottom right, there is a 'Godkän order' section with radio buttons for 'JAG ACCEPTERAR handelsvillkor och sekretessvillkor' and 'JAG ACCEPTERAR medlemsvillkor', and a 'GENOMFÖR ORDER' button.

1.4 Ordresiden, hvis man lukker betalingsvinduet ned

This screenshot is identical to the one above, but the 'Personoplysning' window is closed. The 'Fakturaadress' section now shows the address form with the following details:

- HAGA CAFE & SPEL
- Årsmorgontan 6
- 65220
- Karlstad
- Sverige

The 'Orderresumé' table remains the same as in the previous screenshot.

Bilag 66

1.2 Afsluttende ordreside ved brug af ny mail

1 Din e-mail

2 Order detaljer

3 Fakturaadress

4 Betalningsmåte

5 Fraktsått

6 Ordresumme

7 Godkän order

8 GENOMFÖR ORDER

Bilag 67

1.2 Ordresiden ved brug af kendt mail

1 Din e-mail

2 Order detaljer

3 Fakturaadress

4 Betalningsmåte

5 Fraktsått

6 Ordresumme

7 Godkän order

8 GENOMFÖR ORDER

Forklaringer

Der er under sagen afgivet forklaring af

Vidne 1

Vidne 2

Vidne 3

Vidne 4

Vidne 5

Vidne 6

og

Vidne 7

Vidne 1 har forklaret blandt andet, at han er uddannet søgemaskineekspert og har arbejdet med webshops i mellem 10 til 15 år.

Han er **Stilling** i flere selskaber, herunder Buuks.dk, Group Buy og Sayve som ejes af et holdingselskab. Konstruktionen er indrettet på samme måde i Danmark, Tyskland, Sverige og Finland.

Selskaberne sælger helt overordnet mærkevarer til indkøbspriser. Det kan for eksempel være bøger, parfume eller legetøj. For at kunne købe produkterne til indkøbspris er det nødvendigt at blive medlem, og medlemskabet er derfor også en form for produkt. Da varerne sælges til indkøbspris, har selskaberne ikke en indtjening på dem. Derimod omfatter deres indtægter abonnenterne, som tegnes for at blive medlemmer. Man bliver ikke løbende adviseret om, at der foretages træk – det gør Netflix jo heller ikke. Indtægten fra abonnenterne bruges til betaling af fragt, markedsføring, løn og andre driftsudgifter. Selskaberne omsætter for over 100.000.000 kr. om året.

I begyndelsen var de to ansatte og drev virksomheden fra lånte lokaler. Nu er de over 56 ansatte og har til huse i Priorparken, hvor der er 4.500 kvm med 46.000 varenumre på lageret. Herudover har de 140.000 varenumre, der kan leveres fra dag til dag.

Han vurderer, at der er ca. 460 ordrer om dagen på de webshops, som er en del af sagen. På Buuks.dk sælges der bøger. På Pluus.dk sælges parfume og kosmetik til kvinder, og på Sayve sælges primært parfume og lignende til mænd. Han kan ikke huske, hvornår webshopsne blev oprettet.

Kunderne er alt fra eksisterende medlemmer til forbrugere, der har set et opslag via Facebook eller Google.

De har tidligere oplevet, at kendte mærker har anmodet dem om at sætte priserne op, og at de ellers ville ophøre med at levere til dem. I nogle af de tilfælde, hvor samarbejdet er ophørt, foretager de parallelimport af mærkerne.

Når en kunde opretter et medlemskab til en af hjemmesiderne, bliver kunden automatisk medlem af de andre hjemmesider til den samme pris.

Siden selskaberne blev stiftet, er valgmulighederne blevet udvidet. I begyndelsen solgte de alene produkter til medlemspriser, men konceptet omfatter nu også muligheden for at købe produkter uden at være medlem.

Der har, siden selskaberne blev stiftet, været ca. 460.000 abonnenter. Hvis man sammenholder det tal med de 450 klager, som der er modtaget over selskaberne, så svarer det til en klage pr. 100 medlem.

Efter at Forbrugerombudsmanden offentliggjorde en pressemeddelelse om selskaberne, modtog de flere dårlige anmeldelser, og selskaberne følte sig "dømte på forhånd".

I ledelsen prøver de at forstå dårlige anmeldelser, og han har derfor personligt gennemgået alle de klager, som var vedlagt Forbrugerombudsmandens brev af 3. april 2020. Da han havde gennemgået dem, kunne han konstatere, at 10 pct. af klagerne ikke havde været kunder hos dem, og at mellem en tredjedel og en fjerdedel af klagerne havde erkendt at have læst om medlemskabet i forbindelse med købsindgåelsen.

Når en kunde klager, håndteres henvendelserne af kundeservice. Det kan være problemer med medlemskaber, at der er sendt noget forkert eller lignende. Hvis en kunde ikke ønsker at være medlem længere, kan vedkommende til enhver tid melde sig ud. I den forbindelse vil vedkommende få tilsendt et password, som skal bruges til at opsiges medlemskabet. Brugernummeret er den pågældende kundes e-mail. Når man logger ind på hjemmesiden, kan man også se de træk, der er lavet for abonnementet. Man får ikke automatisk et medlemslogin, når man bliver medlem. Det har de valgt ikke at gøre for at gøre det nemmere for medlemmerne.

Der er stor forskel på, hvor mange kunder som vælger at opsiges deres medlemskab, og i hvor lang tid vedkommende er medlem. Nogle er medlem i en måned og andre kan være medlemmer i tre måneder. Der er også kunder, som vælger at melde sig ind i perioder for at gøre brug af gode tilbud for derefter at melde sig ud, indtil de skal gøre brug af et godt tilbud igen. Det kan særligt være studerende.

Med hensyn til "Posteringsoversigt" (bilag 34) kan han ikke kan svare på, hvorfor det ser ud til, at vedkommende kun har købt en ting, men haft et medlemsabonnement i otte måneder. Det er dog også svært at se præcist, hvad oversigten viser.

Ud af de handler, der bliver foretaget på hjemmesiderne, er det ca. 25 pct. af kunderne, som vælger at købe produkterne til ikke-medlemsprisen. Tallet har han modtaget fra sine IT-afdelinger.

Han mener, at dialogen med Forbrugerombudsmanden har været ikke-eksisterende. De har selv forsøgt at søge vejledning og finde ud af, hvad der er rigtigt og forkert, men han føler ikke, at de har fået konkrete svar eller vejledning.

Som led i deres søgen efter vejledning blev de gjort opmærksom på Forbrugerombudsmandens kvikguide om salg af abonnementer. Den har de forsøgt at rette sig efter. Kvikguiden var imidlertid ikke mulig at overføre én til én på deres virksomhed, og derfor forsøgte de at tilpasse hjemmesiderne i overensstemmelse med vejledningen, så godt som de kunne.

Selskabernes hjemmesider har gennemgået en stor udvikling fra lanceringerne til i dag. Oprindeligt købte de en standardiseret hjemmesideløsning af domæne.dk. Løsningen var mere eller mindre en plug and play-løsning. Efterfølgende fandt de ud af, at en standardløsning ikke nødvendigvis var den optimale, og derfor ansatte de folk i Danmark og Ukraine, som fik til opgave at kode, vedligeholde og udvikle hjemmesiderne. Han har også haft dialog med programmørerne om hvordan oplysningerne skal gives på hjemmesiden – både hvor og hvornår.

Baggrunden for valget af hjemmesideløsningen fra domæne.dk var også, at de var en opstartsvirksomhed, der ikke havde råd til at ansætte programmører. I dag er der 6 til 7 ansatte i IT-afdelingen.

Foreholdt støttebilaget oplyste han, at pop-up'en er placeret sådan, fordi den også er det i Forbrugerombudsmandens vejledning, som de har skelet til. Det samme er baggrunden for, at selve prisen på abonnementet ikke er oplyst på side 10 – uanset hvad, betaler man dog 89 kr. for et abonnement, hvis man vil købe en vare til indkøbspris. Da et medlemskab er 30 dage, kan der være forskel på bankdage, og hvornår beløbet bliver trukket. De trækker heller ikke abonnementet med det samme, da man får 10 dage gratis. Hvis de trak beløbet med det samme, ville transaktionsvinduet ikke afspejle det, der rent faktisk blev betalt, hvilket det skal. Han læser teksten på side 10 under ordresumé således, at man kan handle til indkøbspris i 40 dage, men at man kun betaler for 30 dage. De har ikke understreget rubrikken med oplysning om abonnementet på samme måde, som rubrikken med varerne er understreget. Det var ikke en bevidst handling. De kunne sagtens understrege abonnementet, men netop sådan en ting, ville de gerne have haft en dialog med Forbrugerombudsmanden om. De har også haft en dialog med bankerne, som også har en holdning til hvordan oplysningerne skal stå. Oplysningerne i transaktionsrækkefølgen har stået forskellige steder på forskellige tidspunkter. Baggrunden for ændringerne skyldtes den rådgivning, som selskaberne har modtaget.

Vidne 2 har forklaret blandt andet, at hun er uddannet cand.it fra Århus Universitet i informationsvidenskab. Hun arbejder blandt andet med at opbygge webshops.

Hun klagede til Forbrugerombudsmanden i oktober 2020. Det gjorde hun, da hun via et kontoudskrift konstaterede, at hun var blevet trukket 89 kr. på må-

nedlig basis i 11 måneder. Hun kunne ikke genkende navnet på posteringerne, men fandt efterfølgende ud af, at hun var blevet tilmeldt et abonnement hos virksomheden Buuks.dk i forbindelse med, at hun købte en bog til sin nevø. Hun var ikke blevet adviseret, da trækningerne blev foretaget, og hun har aldrig oplevet noget lignende ved køb på andre hjemmesider.

Hun skrev en klage til Buuks.dk og havde herefter en dialog med virksomheden. Under denne dialog blev hun oplyst om, at hun var blevet informeret om, at hun ved køb af bogen indgik et abonnement.

Hvis hun havde vidst, at hun var blevet tilmeldt et abonnement for at købe bogen til den skitserede pris, ville hun aldrig have foretaget købet. Bogen var kun lidt billigere end andre steder, og det ville ikke være rentabelt, hvis hun havde vidst, at hun skulle betale 89 kr. oveni prisen.

Med sin baggrund som UX-designer er det hendes opfattelse, at virksomhedens hjemmeside ikke er bygget ordentligt op, og at det er usædvanligt, at man skal tegne et abonnement for at købe en vare.

I branchen bruger man en betegnelse der hedder "Dark UX", når man opbygger hjemmesider, der overholder lovgivningen, men hvor det for en almindelig forbruger er svært at forstå indholdet. Af rent faglig interesse, og fordi hun følte sig indigneret over oplevelsen, lavede hun et UX-Review af hjemmesiden, hvor konklusionen var, at opsætningen af hjemmesiden ikke svarer til den klarhed, som man oplever andre steder. Som eksempel er medlemsprisen angivet med sorte og fede streger, mens normalprisen er angivet med grå og mindre tydelig skrift. Herudover står de to priser langt fra hinanden og medlemsprisen er valgt som standard. På hjemmesiden er der endvidere et lille informationsikon, der har en grå og utydelig farve. Hvis man klikker på ikonet, så kan man se, at man efterfølgende skal betale for et abonnement.

Da hun selv foretog købet, havde hun overset tingene og vidste ikke, at hun indgik et abonnement. Hun vil heller ikke forvente, at hun som forbruger skal trykke på små og utydelige ikoner for at vide, at hun indgår et abonnement. Det skal stå stort og tydeligt. Hun ved ikke, om der i et pop up-vindue har stået noget om medlemskab og abonnement.

Hun er medlem af kundeklubber såsom Matas og Magasin, men her betaler man ikke med penge for at være medlem. Her betaler man med sine data. Hun har abonnement hos musiktjenesten Spotify, hvor man kan betale for at høre musik uden reklamer, og hvor det er tydeligt, at man indgår en abonnementsaftale. Hun får ikke adviseringer fra Spotify, når der sker løbende betalinger, men hun modtager nyhedsbreve og lignende.

Hun har ikke handlet på hjemmesiden før eller efter købet af bogen, og hun har ikke oplevet at få tilsendt mails eller lignende. Hun har heller ikke fået oplysninger om medlemsfordele osv. Det er hendes opfattelse, at virksomheden forsøger at gå "under radaren", så man ikke opdager, at man er blevet tilmeldt et abonnement.

Da hun skulle købe bogen, kom hun ind på hjemmesiden via Google. Sådan gør hun normalt, når hun handler på nettet, da hun ikke har en boghandel, som hun plejer at bruge.

Hun handler meget på nettet, og når hun gør det, leder hun efter en god pris. Det var også sådan, at hun kom ind på Buuks.dk.

Normalt går hun efter danske webshops, da hun er mere tryk ved at handle på hjemmesider, der er underlagt dansk lovgivning. Men hun handler også en gang i mellem på Amazon.

I forhold til selve købet kan hun ikke huske noget særligt ved Buuks.dk. Da hun havde foretaget købet, modtog hun en ordrebekræftelse. Når hun foretager et køb på nettet, lader hun altid hjemmesiden stå og lade indtil hun har modtaget en mail med bekræftelse på købet. Det gør hun, da hun ved, at det typisk er en tredjepart der faciliterer betalingen. Da hun modtog ordrebekræftelsen, husker hun ikke, at der i mailen stod nogle oplysninger om et medlemskab.

Vidne 3 har forklaret blandt andet, at han er uddannet bankmand og arbejder som økonomimedarbejder.

Han klagede til Forbrugerombudsmanden i februar 2021, da han blev opmærksom på, at han i to et halvt år havde betalt til Buuks.dk uden at vide det og uden at have indgået en aftale herom. I den periode, hvor abonnementsaftalen er løbet, har han betalt over 2.000 kr. Betalingshistorikken, som var vedlagt hans klage, er et træk fra Buuks.dk.

Han havde købt en bog, som julegave i december 2018 på Buuks.dk, og det var første og eneste gang, at han har købt noget på hjemmesiden.

Da han købte bogen, foretog han en søgning på Google. Det er sådan, han plejer at gøre, når han foretager handler på nettet. Han køber generelt ikke mange ting, men han foretager ca. en til to handler om måneden på nettet.

Når han handler på nettet, er han påpasselig, og hvis han handler hos en virksomhed, som han ikke har handlet hos før, vil han altid forsøge at finde information om den.

Han har ikke tidligere oplevet at skulle indgå en abonnementsaftale for at købe noget på en hjemmeside, og han fravælger altid nyhedsmails og lignende.

Selve hjemmesiden lignede en almindelig boghandel. Betalingen gik hurtigt, og han modtog bogen. Han studsede derfor ikke over købet.

I forbindelse med selve købstransaktionen mener han ikke, at der stod noget om et abonnement, men han kan ikke længere huske, hvordan hjemmesiden så ud. Hvis han var blevet introduceret for et abonnement, havde han ikke valgt at købe bogen hos dem. Han har aldrig oplevet noget lignende.

Han modtog ikke løbende orientering – hverken i form af nyhedsbreve eller om, at der blev foretaget træk på hans konto. Han blev derfor først opmærksom på abonnementsaftalen, da han på et tidspunkt gik i gang med at gennemgå hele sin økonomi. I den forbindelse kunne han konstatere, at der var mange overførsler af 89 kr. til et selskab, der hed Buuks.dk. På overførslerne stod der intet om en abonnementsaftale, og selve overførslerne er foretaget alle ugens dage, hvorfor de fremtræder vilkårligt.

Da han blev opmærksom på abonnementsaftalen, kontaktede han Buuks.dk, der framelde abonnementet for ham. Han modtog samtidig et login til hjemmesiden, hvor han kunne se betalingstrækningerne. De personer han talte med, vidste med det samme, hvad det drejede sig om, og han fik det indtryk, at det var deres forretningskoncept, samt at "nu var der endnu en der havde opdaget det".

Han kunne ikke få pengene tilbage fra selskabet, og hans bank afviste ligeledes hans indsigelse mod betalingerne.

Foreholdt formuleringen i støttebilaget side 10 er det volapyk for ham, at de første 40 dage får du for 30 dages pris, herefter 89 kr. pr. måned.

Vidne 4 har forklaret blandt andet, at hun har arbejdet som advokatsekretær i 50 år, og at hun nu er pensioneret.

Hun klagede til Forbrugerombudsmanden, da hun blev opmærksom på, at hun i forbindelse med et køb i april 2018 var blevet tilmeldt et abonnement hos Plus.dk. I den periode, hvor hun var medlem på hjemmesiden, har hun betalt over 2.000 kr. i abonnementsbetalinger.

Hun har ikke handlet på hjemmesiden hverken før eller efter købet i 2018. Da hun foretog købet, kom hun ind på hjemmesiden via en Google-søgning, og hun kan ikke huske, om hun lavede en prissammenligning, inden hun foretog købet.

De fleste af sine indkøb foretager hun på nettet, da det er nemmere end at køre ind til byen og finde parkeringsplads osv. Når hun handler på nettet, har hun aldrig oplevet at skulle betale for et abonnement for at få adgang til et køb.

Hun har før tilmeldt sig nyhedsbreve, hvis det har været virksomheder, hvor hun gerne vil høre om tilbud, og hun er meget omhyggelig, når hun handler på nettet.

Hvordan hjemmesiden så ud i forbindelse med købsindgåelsen, kan hun ikke huske, men hun bemærkede ikke, at hun indgik et abonnement. Det ville hun aldrig have gjort for at købe en vare til 29 kr. og hun havde heller aldrig købt varen, hvis hun havde vidst, at hun skulle betale for et abonnement for at få den til den pris.

Hun kan ikke huske, om hun modtog en kvittering i forbindelse med købet, men det har hun sikkert gjort. Hun ved dog, at hun ikke har modtaget løbende oplysninger om træk på sin konto og om abonnementet.

Da hun opdagede, at hun var blevet tilmeldt et abonnement, skrev hun til virksomheden og fik det opsagt. Hun anmodede også om at få sine penge igen, hvilket ikke var muligt.

Vidne 5 har forklaret blandt andet, at han er ansat i Dansk Flygtningehjælp.

Han klagede til Forbrugerombudsmanden i februar 2020, da han opdagede, at han i forbindelse med et køb i august 2019 var blevet tilmeldt et abonnement. Selve abonnementet endte med at løbe over 6 måneder og koste ham mere end 700 kr.

Han fandt hjemmesiden via en almindelig Google-søgning, hvilket er den måde som han plejer at foretage køb på internettet på. Han handler ofte på nettet.

Han har ikke før oplevet at skulle indgå et abonnement for at købe noget, og han synes selv, at han er omhyggelig, når han handler på nettet.

Selve hjemmesiden kan han ikke længere huske, hvordan han oplevede. Det er tre år siden, at han foretog købet, men han går ud fra, at der var nogle sædvanlige handelsbetingelser. Han ved dog, at han ikke læste noget om et abonnement, for så ville han ikke have købt varen. Han kan heller ikke huske, om han modtog en ordrebekræftelse eller en kvittering.

Efterfølgende har han ikke modtaget orientering om, at der blev foretaget træk, og han har heller ikke modtaget et login til hjemmesiden.

Hvis han indgik et abonnement, ville han forvente, at totalprisen også inkluderede minimumsprisen på abonnementet, og han fik den fornemmelse, at selskabet ikke ville informere om, at de foretog hævnninger hos ham.

Da han kontaktede Pluus.dk oplyste de ham, at Forbrugerombudsmanden havde frafaldet en klage, og at de havde en udtalelse fra Forbrugerombudsmanden om, at selskabets fremgangsmåde overholdt alle givne retningslinjer. Han fik det samme at vide fra banken, da han foretog en indsigelse mod betalingerne.

Han har efterfølgende opdaget, at der findes en Facebook-side med over 500 medlemmer, som er tidligere kunder, og at der er over 2.000 utilfredse forbrugere på Trustpilot.

Foreholdt bilag 6 (afsluttende ordreside) og bilag N (pop-up: "velkommen til Pluus") oplyste han, at han ikke kan huske, om hjemmesiden så sådan ud, da han foretog sit køb, men selv hvis den gjorde, så læser han det ikke sådan, at han indgår et abonnement.

Vidne 6 har forklaret blandt andet, at hun er uddannet pædagog, og at hun er ved at videreuddanne sig til psykoterapeut.

Det er ikke ualmindeligt, at hun handler på nettet, men hun kan godt lide at gå i fysiske butikker. De ting, som hun køber på nettet, er ofte ting, som hun kan få billigere end i fysiske butikker.

Hun har købt flere studiebøger hos Buuks.dk og har kun haft positive oplevelser. Inden hun købte noget hos dem, var hun blevet advaret om, at der var en retssag osv.

Hun vidste godt, at man skulle være medlem for at købe bøger hos Buuks.dk. De gange, hvor hun har købt bøger hos dem, har hun meldt sig ind og derefter meldt sig ud igen. Samlet set vurderer hun at have sparet ca. 1000 kr.

Hun kan ikke huske, hvordan pop up-vinduet eller hjemmesiden så ud, da hun foretog sine køb, men hun var ikke i tvivl om, at man skulle være medlem for at købe bøger hos Buuks.dk

Hun har også oplevet andre steder, hvor man skal være medlem for at købe bøger. Det skal man for eksempel også være hos Saxo.dk.

Vidne 7 har forklaret blandt andet, at hun er uddannet fodterapeut, og at hun er ved at videreuddanne sig til sygeplejerske.

Generelt handler hun ikke særlig meget på nettet, men når hun gør, er det primært bøger, som hun køber.

Hun har før oplevet, at andre butikker har en valgmulighed om medlemskab, som giver adgang til andre rettigheder. Det har Bog og Idé for eksempel også.

Første gang, hun handlede hos Buuks.dk, var tilbage i 2019 eller 2020. Hjemmesiden fandt hun via en Google-søgning. Dengang købte hun børnebøger, og siden har hun foretaget fem til syv andre køb.

Når hun foretager købene, tilmelder hun sig automatisk et abonnement. Det er muligt at framelde sig abonnementet efter en måned. Hun husker det sådan, at det står tre steder, at man melder sig til et abonnement. På forsiden, lidt længere nede på siden, og når der skal kvitteres for købet.

Hun har oplevet det som nemt at framelde sig abonnementet. Man skriver blot en mail om, at man vil opsige det, og så modtages der hurtigt en bekræftelse på, at opsigelsen er foretaget.

Foreholdt støttebilaget side 10 oplyste hun, at hun ikke mener at have læst teksten før, men hun ved, at man ikke kan undgå at betale de 89 kr.

Hun blev opmærksom på den igangværende sag, da hun blev ringet op af selskabet, fordi hun havde skrevet en positiv anmeldelse på Trustpilot.

Parternes synspunkter

For Forbrugerombudsmanden er der i det væsentlige procederet i overensstemmelse med påstandsdokumentet af 30. maj 2022, hvoraf fremgår blandt andet:

"...

2. Hovedanbringender

Forbrugerne er ikke bundet af abonnementsaftalerne – forbrugeraftaleloven

1. De Sagsøgte hovedprodukt på Buuks.dk, Buuks.se, Pluus.dk, Pluus.se, Sayve.dk og Sayve.se ("Webbutikkerne") er salg af løbende betalingsabonnementer, der giver adgang til at handle på Webbutik-kerne.

2. De Sagsøgte Webbutikker er rettet mod forbrugere, og forbrugeraftaleloven finder derfor anvendelse på deres aftaler, jf. forbrugeraftalelovens § 1, stk. 1, jf. § 2 (**MS s. 7**).

3. Salget af betalingsabonnementet er gemt bag salg af fysiske produkter. De Sagsøgte giver ikke tydeligt, i fremhævet form og umiddelbart før, forbrugeren afgiver sin bestilling de lovpligtige oplysninger om betalingsabonnementet, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18 samt pr. 28. maj 2022 § 12, stk. 1, jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20 (**MS s. 8-9, 14-16**) med det resultat, at forbrugere ufrivilligt bliver tilmeldt et betalingsabonnement hos De Sagsøgte.

4. Det er på den afsluttende ordreside, at forbrugeren afgiver sin endelige bestilling, og det er derfor også den afsluttende ordreside, der er afgørende for, om forbrugeren har modtaget oplysningerne i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens oplysningskrav (**E s. 739, 801, 837, 871, 923, 957**).

5. Oplysningerne om betalingsabonnementet, herunder den månedlige betalingsudgift og bindingsperioden for abonnementet, opsigelsesbetingelserne og varernes samlede pris, er bevidst præsenteret på en uhensigtsmæssig, uforståelig og uklar måde. Det fremgår derfor ikke tydeligt, at forbrugeren tegner et betalingsabonnement, til hvilken pris og vilkårene for abonnementet i øvrigt, herunder at medlemskabet ikke kan opsiges den første måned (**E s. 739, 763, 772, 801, 817, 826, 837, 853, 862**). De Sagsøgte har løbende opdateret teksten på ordresiderne for hhv. Danmark (**E s. 763, 772, 817, 826, 853, 862**) og Sverige (**E s. 883, 890, 935, 942, 969, 976**), men dette opfylder fortsat ikke kravene i forbrugeraftaleloven.

6. Heller ikke efter købet gør De Sagsøgte opmærksom på, at forbrugeren har købt et abonnement. Ordrebekræftelsen fremstår som en bekræftelse på køb af en fysisk vare, og man skal scrolle langt ned i handelsog medlemsbetingelserne for at få oplysninger om betalingsabonnementet (**E s. 374-379**).

7. Væsentlige oplysninger, som kun bliver givet i handels- eller medlemsbetingelser, opfylder under ingen omstændigheder forbrugeraftalelovens krav om tydelighed og i fremhævet form, uanset om accept af betingelserne er obligatorisk forud for gennemførelsen af købet (**MS s. 88, 159**).

8. Forbrugerne får heller ikke efter købet adviseringer om de månedlige abonnementsstrækninger og kan alene se kvitteringerne for

trækningerne på De Sagsøgtes hjemmesider under "Min konto" – en fane som forbrugeren ikke har fået login til på noget tidspunkt i købsprocessen (E s. 737, 803, 839, 873, 919, 953).

9. Oplysninger om betalingsabonnementet er heller ikke givet med tilstrækkelig tydelighed andre steder i Webbutikkerne, herunder i de forudgående steps inden ordresiden, jf. forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1., nr. 1, 5, 6, 17 og 18 samt pr. 28. maj 2022 § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20.

10. Bevisbyrden for, at oplysningskravene i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, jf. § 8, stk. 1., nr. 1, 5, 6, 17 samt 18 og pr. 28. maj 2022 § 12, stk. 1, jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20, er opfyldt, påhviler De Sagsøgte, jf. forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1, 2. pkt. (MS s. 8) En bevisbyrde de ikke har løftet.

11. Abonnementsaftalerne indgået med De Sagsøgte er følgelig ikke bindende for forbrugerne, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2 samt pr. 28. maj 2022 § 12, stk. 3 (MS s. 9, 16).

12. Det skal tillægges processuel skadesvirkning, at De Sagsøgte ikke har besvaret Forbrugerombudsmandens **opfordring (1) og (2)** (E s. 25, 37, 50), hvor De Sagsøgte blev opfordret til at oplyse, hvorvidt ordresiden og betalingssiden på Webbutikkerne havde haft et andet udseende i perioden forud for sagernes anlæg. Det kan derfor lægges til grund, at De Sagsøgtes ordresider og betalingssider i det væsentligste har set ud som på E s. 739-740, 801-802, 837-838, 871-872, 923-924, 957-958 fra Webbutikkernes opstart til den 30. oktober 2020, som er den dato, der blev indleveret stævning i alle tre sager.

13. Forbrugeraftaleloven stiller klare objektive krav til, hvilke oplysninger der skal gives i forbindelse med en forbrugeraftale. Gennemsnitsforbrugerbegrebet som anvendt i markedsføringsloven og som defineret i direktiv 2005/29 om urimelig handelspraksis, er således ikke relevant for denne sag.

Abonnementsaftalernes tilsidesættelse i medfør af aftaleloven

14. De Sagsøgte har fået adskillige henvendelser fra forbrugere og også en række henvendelser fra Forbrugerombudsmanden siden 2017 (E s. 339ff, 505ff, 597ff, 617ff, 534-538, 1067-1077). På trods af disse henvendelser har De Sagsøgte ikke gjort det mere tydeligt, at man ved køb af en fysisk vare i Webbutikkerne bliver tilmeldt et løbende betalingsabonnement. De Sagsøgte har dermed bevidst fortiet væsentlige oplysninger og selvsagt handlet svigagtigt, hvor-

for abonnementsaftalerne heller ikke på dette grundlag er bindende for forbrugeren efter aftalelovens § 30 (**MS s. 23**).

15. Retten skal ex officio påse, hvorvidt et relevant kontraktvilkår er urimeligt og derfor ikke bindende (**MS s. 109**). Forbrugerne er ikke blevet tilstrækkeligt oplyst om de væsentligste vilkår for aftalen, nemlig vilkårene vedrørende den løbende abonnementsbetaling. Det vil derfor være urimeligt og i strid med redelig handlemåde at gøre disse vilkår gældende over for forbrugerne, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36 (**MS s. 24**).

16. De Sagsøgte overtrædelse af den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning er også i strid med god markedsføringskik (**MS s. 74**), jf. markedsføringslovens § 3 (**MS s. 17**). Forbrugerombudsmandens tilsyn med aftaleloven er pr. 28. maj 2022 kodificeret, jf. aftalelovens § 38 e.

17. De forbrugere, som ikke har været bevidst om, at de indgik en abonnementsaftale ved køb af varer i Webbutikkerne, har ikke afgivet et aftaleretligt bindende løfte eller en accept i forhold til abonnementskøbet. I disse tilfælde har der altså aldrig været indgået en gyldig og bindende aftale mellem parterne.

Abonnementsbetalingerne er uautoriserede

18. Uagtet om de underliggende abonnementsaftaler anses for bindende eller ej, har De Sagsøgte uretmæssigt og i strid med betalingslovens § 82 hævet abonnementsbetalingerne på forbrugernes konti ved hjælp af betalingskortoplysningerne, som er givet i forbindelse med betaling for fysiske varer.

19. Betalingssiden på Webbutikkerne (**E s. 740, 802, 838, 872, 924, 958**) er det sted, hvor forbrugeren samtykker til betaling og dermed til opkrævning af det beløb, der oplyses på betalingssiden. Beløbene, der er oplyst på betalingssiden, er alene prisen for de fysiske vare og altså ikke betalingen for abonnementet (**E s. 739-740, 801-802, 837-838, 871-872, 923-924, 957-958**). Abonnementsbetalingerne er derfor også uautoriserede, jf. betalingslovens § 82 (**MS s. 26**).

20. Derudover er det selvsagt i strid med almindelige aftaleretlige principper at opkræve en betaling, som forbrugeren ikke har givet samtykke til, jf. også pkt. 15.

Retsvirkninger

21. Forbrugerombudsmanden kan anlægge retssager vedrørende markedsføringsloven og andre civilretlige forbrugerbeskyttelseslove som led i sit tilsyn, jf. bekendtgørelsen om Forbrugerombudsmandens virksomhed, § 3 (**MS s. 41-42**). Forbrugerombudsmanden kan anlægge retssager med påstande om forbud og påbud, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 1, 2. pkt., og betalingslovens § 244, stk. 6, jf. markedsføringslovens § 24 (**MS s. 19, 27-28, 18**).

22. Urimelige kontraktvilkår kan ikke tillades opretholdt, medmindre forbrugerne efter at være blevet orienteret om det urimelige kontraktvilkår og dets konsekvenser specifikt accepterer vilkåret (**MS s. 109**). De Sagsøgte påstand om tusindvis tilfredse betalende forbrugere er således også irrelevant og i øvrigt udokumenteret (**E s. 232, 284 og s. 31 i De Sagsøgte påstandsdokument**).

23. Der skal ske genoprettelse i overensstemmelse med markedsføringslovens § 24 (**MS s. 18**), således at alle forbrugere, der er blevet tilmeldt et abonnement ved køb af varer på Webbutikkerne, skal have tilbagebetaling af abonnementsbetalingerne, jf. også betalingslovens § 144, stk. 6 (**MS s. 27-28**).

24. Det er uden betydning for sagen, hvorvidt de enkelte forbrugere konkret har gjort indsigelse over for De Sagsøgte forud for sagens anlæg, fordi Forbrugerombudsmanden i medfør af markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, er berettiget til at påstå genoprettelse ved overtrædelser af loven, jf. også pkt. 16 og 21 ovenfor.

25. Kravet om tilbagebetaling er rimeligt i forhold til overtrædernes klart retsstridige karakter, fordi retstillingen og retsvirkningen er klar både i medfør af forbrugeraftaleloven og i Forbrugerklagenævnets praksis (**MS s. 281-304**). De Sagsøgte har haft rig mulighed for at ændre opsætningen af hjemmesiderne, siden Forbrugerombudsmanden første gang kontaktede De Sagsøgte den 2. oktober 2017. Et påbud er nødvendigt for at sikre fuld genoprettelse af den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand, bl.a. også henset til det store antal af berørte forbrugere.

26. Forbrugerombudsmandens påstand om tilbagebetaling omhandler udelukkende tilbagebetaling af abonnementsbetalingerne, og vil derfor ikke have urimelige aftalemæssige konsekvenser for De Sagsøgte eller de berørte forbrugere (**MS s. 238 og aftalelovens § 38 c, stk. 2, pr. 28. maj 2022**).

27. Indsigelser fra forbrugere mod urimelige aftalevilkår kan i overensstemmelse med EU-Domstolens praksis ikke forældes (**MS s. 279- 280**). For så vidt angår tilbagebetalingskravene vil det være i strid med denne praksis, hvis forældelsesfristen begynder at løbe allerede ved aftaleindgåelsen. Forbrugerne er først blevet opmærksomme på deres ret til tilbagebetaling på tidspunktet for Forbrugerombudsmandens offentliggørelse af pressemeddelelse om retssagerne den 9. november 2020, hvorfor forældelsesfristen tidligst kan regnes fra denne dato, jf. forældelseslovens § 3, stk. 2, alternativt datoen for indgivelse af stævningen den 30. oktober 2020 (**MS s. 32**). Det har formodningen imod sig, at forbrugerne skulle være blevet bekendt med deres tilbagebetalingskrav forud for dette tidspunkt, men i så fald regnes forældelsesfristen fra det tidspunkt, hvor forbrugerne konkret er blevet bekendt med kravet.

De svenske hjemmesider

28. Webbutikkerne er underlagt dansk ret. Forbrugerombudsmanden kan som tilsynsførende myndighed håndhæve dansk lovgivning over for virksomheder etableret i Danmark, der retter onlinesalg imod andre medlemsstater, jf. e-handelslovens § 3, jf. § 2, nr. 8 (**MS s. 29**). Forbrugerombudsmanden har således kompetence til at inddrage de svenske hjemmesider i sagerne.

Renter

29. Procesrenterne skal tilskrives fra det tidspunkt, hvor forbrugerne uretmæssigt betalte abonnementsbetalingerne til De Sagsøgte, dvs. fra datoerne for opkrævning af de enkelte abonnementsbetalinger, som er forfaldsdatoen, jf. rentelovens § 3, stk. 1, og stk. 5, 1. pkt., således at De Sagsøgte ikke opnår en ugrundet berigelse ved ikke at skulle betale renter fra tidspunktet for den uretmæssige modtagelse af abonnementsbetalingerne og frem til sagernes anlæg.

30. Subsidiært skal procesrenterne betales fra sagernes anlæg, jf. rentelovens § 3, stk. 4
...”

Forbrugerombudsmanden har vedrørende påstand 3, 4 og 5 supplerende anført blandt andet, at det er fast praksis siden 2005, at Forbrugerombudsmanden kan anlægge sager om tilbagebetaling, hvilket er sket i Viasat, Europark og Viabillsagerne. Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der i forbindelse med en tilbagebetaling ikke skal ske tilbagelevering af de købte varer.

Retsvirkningerne af et ugyldigt kontraktvilkår fremgår af EU-domstolens praksis, jf. sag C 618/10, hvor retten i præmis 65 anfører, at:

”Det fremgår således af ordlyden af artikel 6, stk. 1, at de nationale retter kun er forpligtede til at udelukke anvendelsen af et urimeligt kontraktvilkår, således at det ikke binder forbrugeren, men at de ikke har kompetence til at ændre vilkårets indhold. Denne kontrakt skal nemlig principielt opretholdes uden nogen anden ændring end den, der følger af ophævelsen af urimelige kontraktvilkår, for så vidt som en sådan opretholdelse af kontrakten retligt set er mulig i overensstemmelse med reglerne i national ret.”

En domstol har således ikke kompetence til at ændre det ugyldige vilkår, men resten af aftalen vil fortsat skulle opretholdes. Princippet fremgår af aftalovens § 38 c, stk. 2.

Det følger af forarbejderne til bestemmelsen, at et urimeligt vilkår aldrig kan have eksisteret.

I den konkrete sag kan aftalen opretholdes uden det ugyldige abonnementsvilkår. Forbrugerne har betalt for varerne og været klar over dette.

EU-domstolen understøtter, at der skal ske fuld tilbagebetaling. Der henvises til C 154/15 præmis 61 til 63, hvor det fremgår, at:

”Det følger af ovenstående redegørelse, at artikel 6, stk. 1, i direktiv 93/13 skal fortolkes således, at et kontraktvilkår, der er erklæret urimeligt, i princippet skal anses for aldrig at have eksisteret, hvorfor det ikke kan have nogen virkning over for forbrugeren. En retslig konstatering af, at et sådant vilkår er urimeligt, skal følgelig principielt have den virkning, at den retlige situation og de faktiske forhold, som forbrugeren ville have befundet sig i uden det nævnte vilkår, genoprettes.

Det følger heraf, at den nationale rets forpligtelse til at tilsidesætte et urimeligt kontraktvilkår, der pålægger betaling af beløb, der viser sig at være uretmæssige, i princippet medfører en dertil svarende pligt til tilbagebetaling af de samme beløb.

En manglende tilbagebetalingsforpligtelse ville kunne sætte den afskrækkende virkning over styr, som ved artikel 6, stk. 1, i direktiv 93/13, sammenholdt med dette direktivs artikel 7, stk. 1, er forbundet med konstateringen af, at et vilkår i en kontrakt, som en erhvervsdrivende har indgået med en forbruger, er urimeligt.”

Det er nødvendigt, at sanktionen for overtrædelse af et urimeligt kontraktvilkår er effektiv og afskrækkende. At de sagsøgte vil stå tilbage med en lukningstruet virksomhed, kan ikke komme forbrugerne til skade.

Hvis forbrugerne fortsat ønsker at være medlemmer, kan de sagsøgte blot spørge dem herom, når de sagsøgte skal orientere om, at kunderne ikke er bundet af aftalen, hvis retten giver Forbrugerombudsmanden medhold i påstand nr. 4.

Et urimelig kontraktforhold kan ikke opretholdes medmindre forbrugerne er blevet orienteret og har accepteret, at vilkåret bliver opretholdt

Der henvises til markedsføringslovens § 24 som hjemmelsgrundlag for, at der kan nedlægges forbud og påbud overfor de sagsøgte. Det fremgår af markedsføringslovens § 24, at Forbrugerombudsmanden i medfør af markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, er berettiget til at påstå genoprettelse ved overtrædelser af loven.

Af forarbejderne til bestemmelsen fremgår følgende om kriterierne for genoprettelse:

”Erhvervsdrivende kan efter gældende ret forbydes fremtidigt at påberåbe sig urimelige kontraktvilkår i allerede indgåede kontrakter. Bestemmelsen giver derudover muligheder for f.eks. påbud om tilbagebetaling af allerede opkrævede beløb.

Hvis en erhvervsdrivende hos kunder opkræver beløb, som ikke baserer sig på et civilretligt krav - f.eks. enten fordi de pågældende aftaler ikke indeholder hjemmel til at opkræve beløbene – eller fordi vilkår om betaling af de pågældende beløb er ugyldige efter aftalelovens regler - vil der således i klare tilfælde, kunne gives påbud om tilbagebetaling af allerede modtagne beløb, forudsat at betingelserne herfor i øvrigt er opfyldt.

Det foreslås i stk. 1, at handlinger i strid med loven kan forbydes ved dom, og at retten i forbindelse med et forbud kan meddele påbud, som anses nødvendige for at sikre forbuddets overholdelse og genoprettelse af retstilstanden forud for den ulovlige handling.

Bestemmelsens stk. 1, nr. 1, vil bl.a. kunne danne grundlag for en pligt for en erhvervsdrivende til at undersøge hvilke af den pågældendes kunder, der er berørt af en lovstridig markedsføring, f.eks. et urimeligt kontraktvilkår og underrette disse om, at vilkåret ikke kan håndhæves.

Bestemmelsens stk. 1, nr. 2, giver mulighed for i tilfælde, hvor det må anses nødvendigt for at sikre genoprettelse af status quo, at give de i så henseende nødvendige påbud.
..."

Markedsføringslovens § 24, stk. 1, kan således danne grundlag for, at en erhvervsdrivende skal undersøge, hvilke kunder som har været omfattet af den ugyldige aftale – og derefter sende meddelelse til disse kunder herom. Der er ingen begrænsninger i forbindelse med at iværksætte dette påbud, udover at det skal have til formål at foretage genopretning, og det skal være proportionalt.

Påbuddet skal således være nødvendigt, rimeligt og der skal være tale om en klar overtrædelse.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der er tale om en klar overtrædelse af forbrugeraftaleloven, og det fremgår direkte af forbrugeraftaleloven, at forbrugerne ikke er bundet af aftalerne.

Påbuddet er endvidere rimeligt i forhold til forseelsen.

Hvis retten finder, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementsaftalerne, må retten tage påstand 4 til følge, uanset om der gives medhold i kravet om tilbagebetaling. På den måde vil forbrugere, som ikke er opmærksomme på den verserende sag, og de, som i det hele taget ikke er opmærksomme på, at de har et krav mod de sagsøgte, blive orienteret herom.

At alene en brøkdel af de sagsøgte kunder har klaget til Forbrugerombudsmanden, må antages at skyldes, at mange forbrugere ikke er opmærksomme på, at de har et krav. Orienteringspåstanden, påstand 4, er derfor nødvendig.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at hjemmesiderne fortsat ikke opfylder de forbrugerbeskyttende regler.

Hjemmesiderne pr. 29. april 2022 giver således fortsat ikke oplysningerne i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven, og prisen er ikke tydeligt angivet. Medlemskabsoplysningen står samme sted i betalingsforløbet og er kun ændret en smule, men ikke tilstrækkeligt til, at reglerne overholdes. Samtidig er medlemskabet prævalgt, og forbrugerne foretager ikke et informeret valg ved selv at lægge det i kurven.

Det er fortsat ikke klart, at forbrugeren bliver bundet af en abonnementsaftale. og ordre- og betalingssiden følger ikke Forbrugerombudsmandens kvikguide.

For Sayve ApS, Buuks.dk ApS og Group Buy ApS er der i det væsentlige procederet i overensstemmelse med påstandsdokumentet af 25. maj 2022, hvoraf fremgår blandt andet:

" ...

ANBRINGENDER

1.1 Overordnede anbringender

Det gøres overordnet til støtte for de nedlagte frifindelsespåstande gældende, at de sagsøgte giver de oplysninger som kræves i forbrugeraftalelovens § 12.

Herudover gøres det gældende, at de indgående abonnementsaftaler er bindende for forbrugeren, som har accepteret de sagsøgtes vilkår ved gennemførelse af køb til medlemspris.

Det afvises, at der skulle være grundlag for at underkende aftalerne, herunder at de foretagne trækninger på medlemmernes betalingskort skulle være sket uden samtykke (være uautoriserede).

Endelig gøres det under alle omstændigheder gældende, at der ikke er grundlag for at kræve tilbagebetaling af abonnementer trukket fra kunder, som har accepteret vilkårene for at handle til medlemspris.

1.2 Forældelse

I forhold til de af Forbrugerombudsmanden ændrede påstande gøres det gældende, at krav der strækker sig længere tilbage end tre år fra sagens anlæg den 30. oktober 2020 skal anses for forældede.

Dette gør sig særligt gældende for Forbrugerombudsmandens påstande overfor Group Buy ApS, hvor Forbrugerombudsmanden påstande 1-4 strækker sig tilbage til 26. juni 2017, altså længere tilbage end tre år fra anlæggelse af nærværende sager.

Forhold der ligger forud for oktober 2017 vil således være forældet.

1.3 Gennemgang af de sagsøgtes sider

Nedenstående argumentation tager udgangspunkt i de meget grundige gennemgange de sagsøgte har foretaget af egne sider i de fremlagte svarskrifter henholdsvis Group Buy ApS s. 6 ff. (E 102) - bilag D og E (E 807 f & E 925 f), Buuks.dk s. 8 ff. (E 62 f) – bilag E og F (E 745 f & E 875 f), Sayve ApS s. 8 ff. (E 146 f) - bilag E og F (E 843 f & E 959 f), samt de

sagsøgtes processkrift C, s. 5 ff. (E 267 f) - bilag L og M (E 779 f & E 897 f).

Bilagene i de sagsøgtes svarskrifter er optaget fra de sagsøgtes sider pr. februar 2021, og bilagene i de sagsøgtes processkrift C er optaget pr. maj 2022.

Som supplement til ovennævnte bilag har de sagsøgte fremlagt et udsnit af indsigelser, som de sagsøgte har behandlet igennem tiderne fra 2018 til 2020, sagens bilag N, (E).

Herefter fremgår det blandt andet, at de sagsøgte efter lanceringen af Forbrugerombudsmandens kvikguide indarbejdede de tiltag, som de efter deres opfattelse kunne udlede af Forbrugerombudsmandens guide, blandt andet mouseoverfunktionen og "pop-up".

De sagsøgte mener således, at de allerede i maj 2019 havde et oplysningsniveau, som kan sidestilles med det, som fremgår af Forbrugerombudsmandens guide fra maj 2019.

...

3 FORBRUGERNE ER BUNDET AF AFTALEN

Til støtte for de nedlagte frifindelsespåstande overfor Forbrugerombudsmandens påstande 1, 2, 3 og 5, gøres det overordnet gældende, at forbrugerne er bundet af den indgåede abonnementsaftale og dermed også forpligtet til - så længe abonnementet opretholdes - at betale den månedlige aftalte abonnementsydelse.

Som redegjort for i de sagsøgtes svarskrifter, herunder ved den grundige gennemgang af de sagsøgtes individuelle websites, så er det de sagsøgtes opfattelse, at alle de krævede oplysninger er blevet givet til forbrugeren gentagende gange i tydelig og fremhævet form løbende igennem forbrugerens gennemførelse af en ordre, ligesom oplysningerne tillige gives, inden forbrugeren afslutter sin ordre på ordreafgivelsessiden.

Forbrugerne er derfor bundet af den indgåede aftale om køb af varer til medlemspris og løbende abonnement.

3.1 Tydeligt

Det gøres til støtte for ovennævnte gældende, at forbrugeren igennem den samlede "købsrejse" løbende bliver eksponeret for købsvilkårene i tydelig form.

Forbrugeren bliver for det første mødt af en Pop-Up, som præsenterer dem for vilkårene på sitet – både at der er tale om en fordelsklub, prisen for medlemskab og bindingsperioden.

Dette gentages på forsiden, hvor forbrugeren igen bliver præsenteret for, at der er tale om en fordelsklub, og at køb til medlemspris forudsætter, at der tegnes et abonnement.

Forbrugeren er således allerede på dette tidspunkt tydeligt blevet oplyst om, at køb til medlemsprisen forudsætter oprettelse af et fortløbende abonnement, som kan opsiges efter 14 dage, men med en binding på én måned – herunder at prisen, på tidspunktet for anlæggelse af nærværende sag, for abonnementet beløber sig til DKK 89 eller SEK 129 pr. måned.

Det er således ikke korrekt, når Forbrugerombudsmanden angiver, at betingelserne for abonnementet, i strid med forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 17 og 18, ikke oplyses tydeligt, og at oplysningerne alene fremgår af medlemsbetingelserne.

Til eksempel er nedenfor indsat screendumps af de relevante sider:

Plus.dk pr. februar 2021 - bilag D (E 807 f)

varer til indkøbspriser

Nye medlemmer får de første
40 dage til 30 dages pris

Shop nu

Fordelsklub
89 kr./md.
Ingen binding
efter 1. måned

Velkommen til Plus

Plus.dk er en webshop, hvor du kan opnå store besparelser på mere end 120.000 produkter til indkøbspris. Du vælger selv om du vil handle til vores normalpris, eller om du vil oprette et medlemskab og opnå de store medlemsrabatter. De første 40 dage får du for 30 dages pris og derefter koster det 89,-/md. - og du kan opsiges efter fjorten dage. Udover lynhurtig levering og store besparelser på produkterne, har du mulighed for at få store besparelser hos andre fordelsklubber i familien.

Vi glæder os til at byde dig velkommen.

OK

Buuks.dk pr. februar 2021 – bilag E (E 745 f)

Køb bøger til indkøbspris

Bliv medlem af Buuks fordelsklub

- Få de første 40 dage for 30 dages pris
- Herefter kun 89 kr./md.
- Ingen binding efter 1. md.

Læs mere og tilmeld

VELKOMMEN TIL BUUKS

Buuks.dk er en webshop, hvor du kan opnå store besparelser på mere end 65.000 bøger til indkøbspris. Du vælger selv om du vil handle til vores normalpris, eller om du vil oprette et medlemskab og opnå de store medlemsrabatter. De første 40 dage får du for 30 dages pris og derefter koster det 89,-/md. - og du kan opsige efter 14 dage. Udover lynhurtig levering og store besparelser på produkterne, har du mulighed for at få store besparelser andre fordelsklubber i familien.

Vi glæder os til at byde dig velkommen.

OK

Sayve.dk pr. februar 2021 - bilag E (E 843 f)

Medlemsklub med 120.000 produkter til indkøbspris

Medlemsskab: 89 kr./md.
Ingen binding efter 1. måned

Prøv 40 dage til 30 dages pris

Velkommen til Sayve

Sayve.dk er en webshop, hvor du kan opnå store besparelser på mere end 120.000 produkter til indkøbspris. Du vælger selv om du vil handle til vores normalpris, eller om du vil oprette et medlemskab og opnå de store medlemsrabatter. De første 40 dage får du for 30 dages pris og derefter koster det 89,-/md. - og du kan opsige efter fjorten dage. Udover lynhurtig levering og store besparelsen på produkterne, har du mulighed for at få store besparelser hos andre fordelsklubber i familien.

Vi glæder os til at byde dig velkommen.

OK

Buuks.dk pr. maj 2022 - bilag L (E 779 f)

NRER BESTSELLERS POPULÆRE BØRNEBØGER STUDIEB

VÆLG MELLE
74.667
BØGER!

Kun
119,-
/md

**KØB BØGER
TIL INDKØBSPRIS**

Ingen binding efter første måned

SE FORDELE

VELKOMMEN TIL BUUKS

Buuks.dk er en webshop og en medlemsklub - som medlem kan du opnå store besparelser på mere end 70.000 bøger ved at handle til medlemspris. Når du handler til medlemspris, opretter du samtidig et medlemskab.

Det koster 119,- om måneden at være medlem hos Buuks.dk og der er ingen binding efter første måned. Er du nyt medlem, får du 40 dage til 119 kr.

Vi glæder os til at byde dig velkommen.

Forstået

Plus.dk pr. maj 2022 - bilag L (E 785 f)

PERSONLIG FLÆJ PARFUME & MAKEUP BØRN & LÆG ELEKTRONIK HOBBY & FRITID HUS & HAVE HUSHOLDNING KENDT FRA TV OUTLET

**MEDLEMSKLUB MED
120.000
PRODUKTER TIL INDKØBSPRIS**

SE FORDELE

Medlemskab fra 119 kr./md. Ingen binding efter første måned
Fri fragt til alle medlemmer Nye medlemmer får 40 dage til 119kr.

GRATIS FRAGT Fri fragt til pakkehop for medlemmer

MULTI LEVERING AF LAGERVARER Vægstilling inden kl. 14:00

KUNDESERVICE & SUPPORT +45 71 98 22 08 eller info@plus.dk

PLUS

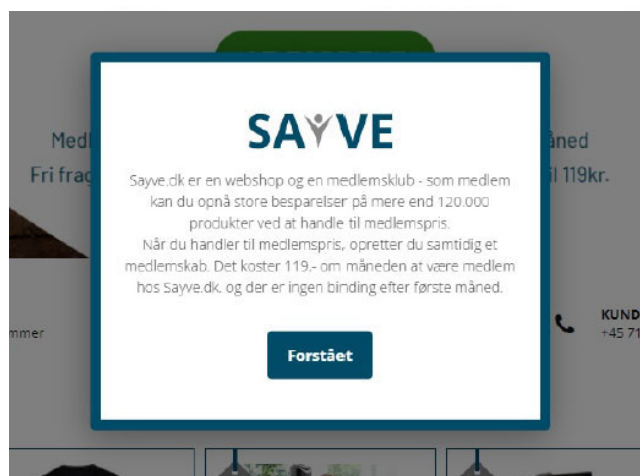
Plus.dk er en webshop og en medlemsklub - som medlem kan du opnå store besparelser på mere end 120.000 produkter ved at handle til medlemspris. Når du handler til medlemspris, opretter du samtidig et medlemskab.

Det koster 119,- om måneden at være medlem hos Plus.dk og der er ingen binding efter første måned.

Vi glæder os til at byde dig velkommen.

Forstået

Sayve.dk pr. maj 2022 - bilag L (E 791 f)



Det er således de sagsøgte opfattelse, at betingelserne i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1 og 6 er opfyldt.

Det er korrekt, at medlemskabet ikke kan købes til 0 DKK eller SEK, som Forbrugerombudsmanden angiver på s. 6 i sin stævning. Det bestrides imidlertid, at dette medfører, at de sagsøgte ikke opgiver den samlede pris for varen inkl. abonnement. Som nævnt ovenfor angives det løbende på de enkelte sider, at abonnementet koster DKK 89 eller SEK 129, samt at der er en måneds binding. De første ti dage er gratis, hvorfor prisen for abonnementet ikke er medtaget på ordresiden.

Det gøres derfor gældende, at betingelserne i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 5 således opfyldt.

3.2 Fremhævet form – ordre detaljer

Forbrugerombudsmanden anvender i dennes stævning udtrykket "fremhævet form" og giver efterfølgende læseren det indtryk, at Group Buy bevidst gemmer oplysningerne om medlemsbetingelserne for forbrugeren.

Dette bestrides.

Som det eksempelvis ses under pkt. 1.5 og 2.4 i Group Buy's svarskrift, s. 13 og s. 20, (E 110 & E 116 f) anvender de sagsøgte samme skrifttype gennemgående for ordredetaljerne, og der ses ikke at være gjort anstrengelser for at gemme noget for forbrugeren, som tydeligt under de valgte produkter kan orientere sig om medlemsbetingelserne.

4 Ordresumé

Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Affaldsposer 60 Liter 20 Stk	3,95	3,95
Medlemspriserne på Plus.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.			
Total indkøb			3,95
Betalingsgebyr			0,00
Frugtgebyr			0,00
Subtotal inkl. moms			3,95
Moms udgør			0,79
Subtotal ekskl. moms			3,16

Forbrugeren er således klart og tydeligt, forinden denne placerer en ordre, blevet informeret om vilkårene for køb til medlemspris, herunder har forbrugeren aktivt valgt at acceptere selskabets handels- og medlemsbetingelserne.

På den svenske side skulle forbrugeren tilbage i 2021 endda acceptere medlemsbetingelserne særskilt. Denne ændringer efterfølgende implementeret på tværs af alle siderne, jf. også de sagsøgte processkrift C, s. 5 ff. (E 267 f)

5 Godkän order

JAG ACCEPTERAR [handelsvillkor](#) och [sekretesspolicy](#)

JAG ACCEPTERAR [medlemsvillkor](#)

Jag önskar att få nyhetsbrev

GENOMFÖR ORDER

5 Godkänn order

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

Jeg ønsker at modtage nyhedsbrev

GENNEMFØR ORDREN

Det må desuden forventes, at forbrugeren gør sig bekendt med de betingelser, som denne accepterer i forbindelse med placering af en ordre.

Man har som forbruger også en forpligtigelse til at orientere sig, inden man indgår i økonomiske transaktioner.

Dette ses i hvert fald at være opfattelsen hos Vestre Landsret, som i sagen U2018.574 V, lagde til grund, at forbrugeren, som havde accepteret betingelserne for gennemførelsen af en booking på booking.com også var bundet heraf, selvom forbrugeren ikke havde gjort sig bekendt med teksten.

Det modsatte vil i øvrigt sætte den erhvervsdrivende i en urimelig situation, hvis denne ikke kan håndhæve betingelser, som forbrugeren aktivt via en tilvalgsfunktion har accepteret.

Forbrugerombudsmanden bemærker i den forbindelse, at denne ikke anser det for tilstrækkeligt, at betingelserne er et "klik væk", når disse ikke er særligt fremhævet for forbrugeren.

De sagsøgte kan ikke tilslutte sig dette.

Efter de sagsøgtes opfattelse følger det ikke af lovteksten i forbrugeraftaleloven, at den erhvervsdrivende skal fremhæve de fulde Handels- og Medlemsbetingelser men blot, at de for købet relevante betingelser, for indgåelse af købet, er præsenteret klart og tydeligt for forbrugeren, inden denne accepterer/gennemfører ordren, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

Som gennemgående argumenteret for, er det de sagsøgtes opfattelse, at dette er sket.

Der er således ikke grundlag for at "underkende", at forbrugeren aktivt tager stilling til, om denne vil acceptere medlemsbetingelserne inden forbrugeren gennemfører ordren.

Konsekvensen af Forbrugerombudsmandens synspunkt er, at det ikke vil være muligt for virksomheder, der indgår forbrugeraftaler, at regulere aftaleforholdet i sine forretningsbetingelser.

Som Forbrugerombudsmanden selv har henvist til i sit indlæg af 16. november 2020, skal vurderingen af sagsøgtes handelspraksis tage udgangspunkt i en gennemsnitsforbruger, sådan som begrebet er defineret i direktiv 2005/29 om urimelig handelspraksis, betragning 18;

"I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet og for at den beskyttelse, der ligger i det, rent faktisk kan fungere, anvender dette direktiv

som benchmark en under hensyntagen til sociale, kulturelle og sproglige forhold almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet gennemsnitsforbruger, således som denne fortolkes af Domstolen.”[min understregning]

Det gøres således gældende, at de sagsøgte derfor må kunne gå ud fra, at deres kunder gør sig bekendt med vilkårene for købet, herunder vilkårene for medlemskabet, i forbindelse med, at de accepterer vilkårene - især da de sagsøgte forretningsbetingelser og medlemsvilkår hverken er urimeligt lange eller uklare.

3.3 Køb til normalpris

Forbrugerombudsmandens påstande forudsætter på et vist plan, at alle forbrugerne ikke har læst, forstået og accepteret medlemsbetingelserne, når de placerer en ordre hos de sagsøgte - en præmis, som efter de sagsøgte opfattelse, er udokumenteret.

Det ses da også ud af de klager, som Forbrugerombudsmanden har modtaget, at op mod 30 % af klagerne erkender at have læst vilkårene, og dermed også har accepteret, at de ved at handle til medlemspris binder sig til et løbende abonnement, jf. bilag 16.

Det skal hertil bemærkes, at de klager, som Forbrugerombudsmanden har modtaget, udgør en forsvindende lille del af de sagsøgte kunder.

Det er de sagsøgte opfattelse, at størsteparten af deres kunder reelt læser og forstår vilkårene for at handle til medlemspris, og dermed bevidst træffer valget om, hvorvidt de vil tegne et abonnement eller ej - ellers ville de sagsøgte ikke fortsætte deres virksomhed.

Modsat mange af de andre virksomheder, som Forbrugerombudsmanden har rettet sin opmærksomhed på, da har de sagsøgte aldrig haft til hensigt at snyde deres kunder på nogen måde. Deres vision har været og er stadig at skabe en fordelsklub for deres medlemmer, hvor de mod betaling af et abonnement kan tilbyde deres kunder at handle til den indkøbspris, som de sagsøgte selv betaler for produkterne. De sagsøgte fortjeneste er alene abonnementsbetalingerne.

De sagsøgte kan da også konstatere, at op mod 23 % (opgjort i de seneste 6 måneder fra afgivelse af svarskrifter) af de sagsøgte kunder handler produkterne til normalpris, hvilket er en klar indikator på, at de pågældende kunder aktivt har fravalgt at melde sig ind i fordelsklubben.

Ovennævnte faktum er med til at understrege, at forbrugeren handler ud fra et oplyst grundlag, og at der ikke er tale om bondefangeri, som Forbrugerombudsmanden reelt påstår og beskylder de sagsøgte for.

Den gennemgående præmis for Forbrugerombudsmandens argumentation beror efter de sagsøgtes opfattelse på følgende punkter:

- Udformningen af teksten, hvori oplysningerne gives skal være udført på en særlig tydelig og fremhævet måde, jf. nærmere afsnit 3.3.1 nedenfor.
- Oplysningerne skal gives direkte, inden ordren gennemføres. Forbrugerombudsmanden fremhæver her, at det skal ske på ordresiden og igen på betalingssiden, jf. nærmere afsnit 3.3.2 nedenfor.

3.3.1 Oplysningerne er afgivet tydeligt og i fremhævet form

De sagsøgte har under skriftvekslingen noteret sig, at Forbrugerombudsmanden erkender, at oplysningerne påkrævet i forbrugeraftaleloven gives, men at disse ikke gives på den måde, Forbrugerombudsmanden nu havde forestillet sig.

I den forbindelse indfører Forbrugerombudsmanden begrebet "meddelelseeffekt", som Forbrugerombudsmanden har hentet fra blandt andet markedsføringsloven.

Her anvendes begrebet i forbindelse med formuleringen af tilbudsbetingelser i forbindelse med markedsføringsfremstød, hvor gode tilbud kan være fremhævet særligt.

Her skal meddelelseeffekt forstås således, at de særlige betingelser, f.eks. tidsmæssige eller kvantitative begrænsninger, som kan gøre sig gældende for brug af tilbuddet, skal være fremhævet, således at disse står med samme meddelelseeffekt som selve tilbuddet.

De sagsøgte mener imidlertid ikke, at begrebet er korrekt at bruge i de nærværende sager, da der ikke er tale om særlige tilbud eller blikfangsmarkedsføring, men derimod tale om et kundeunivers, hvor alle priser er indkøbspriser, og hvor det står forbrugeren klart, at det at handle til medlemspriser koster penge.

Anvender man princippet på de sagsøgtes sider, ses det af nedenstående udklip, bilag D, s. 7, til Group Buys svarskrift (E 813), at alle oplysninger er angivet med samme farve, skrifttype og størrelse på skriften.

4 Ordresumé			
Antal	Beskrivelse	Stykpris	Totalpris
1	Affaldsposer 60 Liter 20 Stk	3,95	3,95
Medlemspriserne på Plus.dk er kun for medlemmer.			
Du melder dig automatisk ind ved køb til			
medlemspriser. Første 40 dage får du for 30 dages			0,00
pris, herefter 89 kr./md.			
Total indkøb			3,95
Betalingsgebyr			0,00
Fragtgebyr			0,00
Subtotal inkl. moms			3,95
Moms udgør			0,79
Subtotal ekskl. moms			3,16

Der er intet i teksten, som står mere frem eller på nogen måde foranlediger forbrugeren til ikke at læse den samlede tekst. Det faktum, at oplysningerne fylder flere linjer end selve produktet, som forbrugeren køber, kan ikke bruges som argument for, at oplysningerne ikke er fremhævet. Oplysningerne fylder i sagens natur mere end ét produktnavn.

Hverken lovtæksten eller forarbejderne til forbrugeraftaleloven angiver, hvordan den grafiske udformning af oplysningerne skal være, herunder om "særlig og tydelig og fremhævet" skal forstås således, at de enkelte ord skal stå med flammeskrift eller skal være særligt fremhævet i forhold til al anden tekst, der angives. Der ses heller ikke at være hjælp at hente i direktivet.

De sagsøgte er derfor af den opfattelse, at forbrugeren tydeligt og i fremhævet form gøres opmærksom på de relevante oplysninger.

3.3.2 Ordresiden alene er ikke afgørende for, om oplysningerne er givet umiddelbart før, forbrugeren afgiver sin bestilling

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at "ordresiden og betalings-siden [er] det afgørende for, om oplysningspligten i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, 2. pkt., er opfyldt".

Denne præmis bygger Forbrugerombudsmanden blandt andet på præambelbetragtning 39 i forbrugerrettighedsdirektivet, hvor det er angivet, at oplysningerne skal gives "i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren".

Præmissen er efter de sagsøgtes opfattelse forkert. "I nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren" kan alene betyde, at oplysningerne skal gives i forbindelse med købet, og inden ordren endeligt bekræftes ved forbrugers accept/tryk på bekræftelse af køb knappen.

Der er således ikke støtte i bestemmelsen til at kræve, at oplysningerne gengives på selve betalingssiden.

For at sætte den rette kontekst er det nødvendigt at se nærmere på hele bestemmelsen, hvor første led af bestemmelsen er formuleret således:

§ 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. [min understregning]

Første pkt. i bestemmelsen sætter således rammerne for, hvor i købsforløbet forbrugeren befinder sig. Bestemmelsen gennemfører forbrugers rettighedsdirektivets artikel 8, stk. 2, 2. afsnit, som har følgende formulering:

Den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin ordre, udtrykkeligt erkender, at vedkommende er opmærksom på, at ordren medfører en betalingsforpligtelse [...]

Hensigten med første pkt. i forbrugerftalelovens § 12 er således at sikre, at den erhvervsdrivende klart og tydeligt markerer "knappen", hvorved forbrugeren accepterer, at denne påtager sig en betalingsforpligtelse.

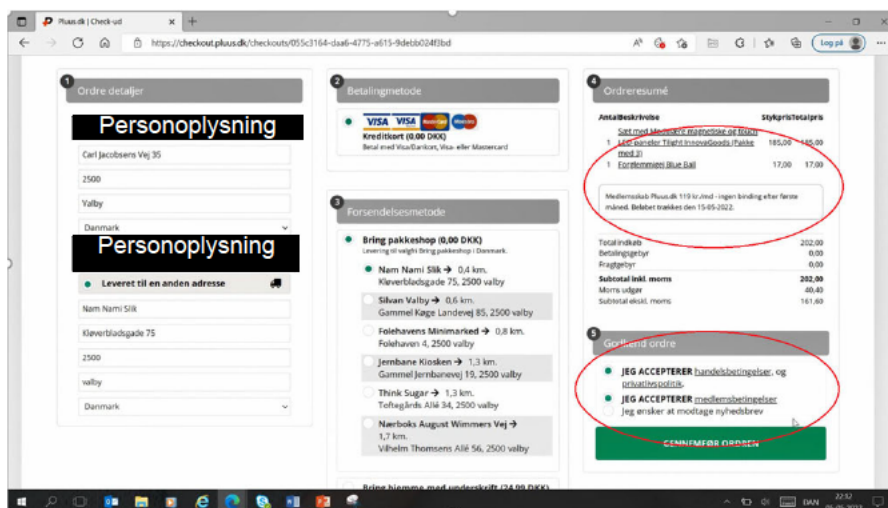
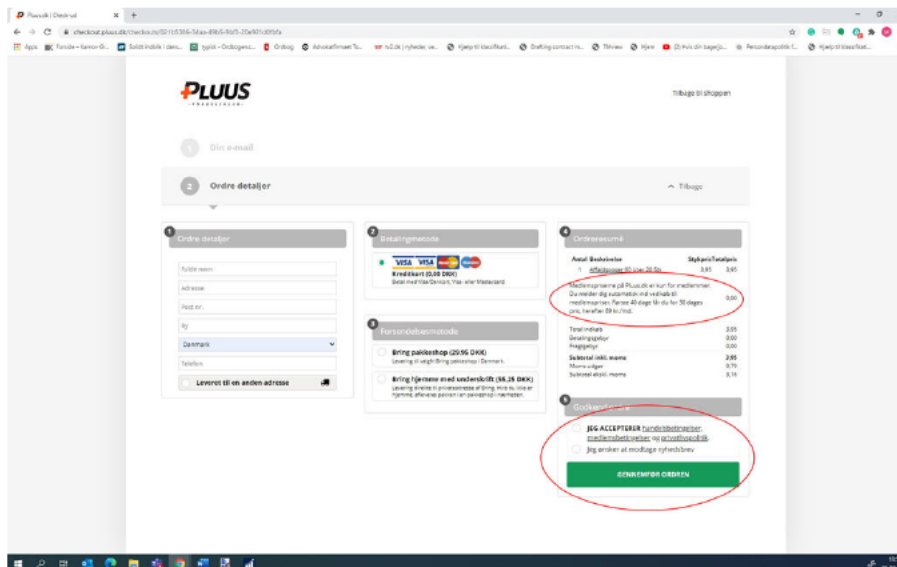
Som det blandt andet fremgår af Karnovs noter til forbrugerftalelovens § 12, stk. 1, 1. pkt., så er

Hensigten med bestemmelsen [] at sikre, at forbrugeren er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig betalingsforpligtelsen. Dette kan eksempelvis være uklart i situationer, hvor forbrugers bekræftelse af aftalen eller en bestilling sker tidligt i bestillingsprocessen, f.eks. inden øvrige sædvanlige bestillingstrin, herunder angivelse af leverings- og fakturaadresse, er gennemført.

Bestemmelsen indebærer bl.a., at det i forbindelse med bestillinger, hvis afgivelse indebærer aktivering af en knap eller en tilsvarende funktion, er et krav, at knappen eller den tilsvarende funktion på let læselig måde er

mærket "ordre med betalingsforpligtelse" eller en tilsvarende utvetydig formulering, som angiver, at afgivelsen af ordren medfører en betalingsforpligtelse til den erhvervsdrivende. [min understregning]

Man finder sig således på det tidspunkt i bestillingsforløbet, hvor kunden så at sige "trykker på knappen" og gennemfører ordren – ordresiden. Som det fremgår nedenfor – bilag D til Group Buys svarskrift, s. 7 (E 813) ordresiden pr. februar 2021 og bilag 52, s. 2 (E 826) ordresiden pr. maj 2022.



Går man videre til 2. pkt. i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, indeholder bestemmelsen et krav om, at den erhvervsdrivende "umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling" skal give oplysningerne opregnet i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

Idet det allerede følger af forbrugerftalelovens § 8, at oplysningerne skal gives, inden ordren afgives, og dernæst af både 1. og 2. pkt. i for-

brugeraftalelovens § 12, jf. ovenfor, anser de sagsøgte det for udelukket, at betalingssiden spiller en rolle i vurderingen af, om brugeraftalelovens § 12 er opfyldt, idet betalingssiden efter de sagsøgte opfattelse ligger efter aftalen indgås.

Forbrugerombudsmandens præmis er således forkert, når denne indtager betalingssiden i vurderingen af, om brugeraftalelovens § 12 er opfyldt.

Dernæst kan det diskuteres, om Forbrugerombudsmandens præmis om, at den afsluttende ordreside er afgørende for, om brugeraftalelovens § 12 er opfyldt, tillige er korrekt, idet de sagsøgte forstår Forbrugerombudsmanden sådan, at alle oplysningerne skal gives på den afsluttende ordreside, og at det således ikke er tilstrækkeligt, at oplysningerne eller dele heraf gengives på afsluttende ordresiden, selvom forbrugeren løbende forinden har modtaget de i brugeraftalelovens § 8 nævnte oplysninger.

Forbrugerombudsmanden fortolker i den forbindelse præambelbetragtning 39 således, at *"i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren"* skal forstås indskrænkende og lægger dermed til grund, at oplysningerne skal gives på den afsluttende ordreside.

Forbrugerombudsmanden mener således ikke, at man skal forholde sig til, at forbrugeren på siden inden den afsluttende ordreside f.eks. også bliver informeret om betingelserne for køb til medlemspris.

Det synspunkt er de sagsøgte ikke enige i.

De sagsøgte mener, at *"i nærhed af den bekræftelse..."* kan udstrækkes til i hvert fald også at omfatte siderne eller siden før den afsluttende ordreside, idet målet med bestemmelsen, jf. blandt andet præambelbetragtning 39, er at gøre forbrugeren i stand til at forstå den aftale, som forbrugeren er ved at indgå – især fordi forbrugeren, jf. brugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18, lige inden denne accepterer købet igen bliver præsenteret for oplysningerne, som vist ovenfor under pkt. 3.3.1

Herudover bemærkes det, at forbrugeren som udgangspunkt kommer fra produktsiden, hvor forbrugeren har foretaget et bevidst og aktivt valg om at købe produktet til normal- eller medlemspris. Forbrugeren er således allerede i en beslutningsfase, og det må da forventes, at forbrugeren forud for denne valgte normal- eller medlemspris har sat sig ind i de betingelser/oplysninger, som denne er blevet præsenteret for.

3.4 De sagsøgtes bestillingsforløb lever op til lovgivningen

Indledningsvis skal de sagsøgte henvise til den grundige gennemgang af de sagsøgtes websites, som fremgår af de fremlagte svarskrifter henholdsvis Group Buy ApS s. 6 ff. (E 102) - bilag D og E (E 807 f & E 925 f), Buuks.dk s. 8 ff. (E 62 f) – bilag E og F (E 745 f & E 875 f), Sayve ApS s. 8 ff. (E 146 f) - bilag E og F (E 843 f & E 959 f), samt de sagsøgtes processkrift C, s. 5 ff. (E 267 f) - bilag L og M (E 779 f & E 897 f).

I forhold til Forbrugerombudsmandens bemærkninger skal det overordnet gøres gældende, at det er de sagsøgtes opfattelse, at forbrugeraftalelovens bestemmelser er overholdt til fulde på de omhandlede websites.

Der henvises herudover til bemærkningerne ovenfor i relation til tidspunktet for, hvornår oplysningerne jf. forbrugerftalelovens § 12 skal gives.**3.4.1 Pop-up**

Forbrugerombudsmanden retter i replikken kritik af de sagsøgtes pop-up, som alene er blevet implementeret på de danske webshops med henvisning til Forbrugerombudsmandens kvikguide.

Forbrugerombudsmandens kritik går på, at en sådan pop-up, som fremvist nedenfor, hurtigt vil blive forvekslet med en cookiepop-up, hvilket de sagsøgte er enige i. Men samtidig mener de sagsøgte også, at forbrugeren reelt har muligheden for at forholde sig til indholdet af teksten, når denne besøger hjemmesiden, idet forbrugeren også skal tage aktivt stilling til en cookiepop-up.

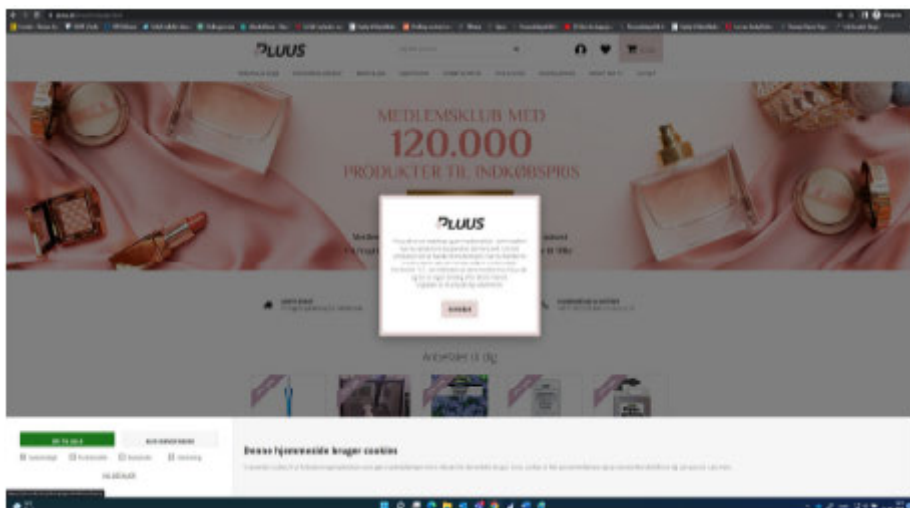
Pop-up fra februar 2021 [bilag D \(E 807 f\)](#)



Pop-up fra maj 2022 [bilag L \(E 785 f\)](#)



Eksempel på pop-up og cookiepop-up fra processkrift C bilag L, (E 785)



Efter de sagsøgtes opfattelse giver indholdet af pop-up-vinduet forbrugeren en god introduktion til det univers, som denne er på vej ind i. Det forklares tydeligt, at der er tale om en medlemsklub, og at køb til indkøbspris forudsætter tegning af abonnement.

Formulering fra februar 2021

"Du vælger selv om du vil handle til vores normalpris, eller om du vil oprette et medlemskab og opnå de store medlemsrabatter."

Formulering fra maj 2022

"Når du handler til medlemspris, opretter du samtidig et medlemskab. Det koster 119,- om måneden at være medlem hos Pluus.dk. og der er ingen binding efter første måned."

Teksten vedrørende abonnement fremhævet af Forbrugerombudsmanden i popup fra februar 2021 giver endvidere efter de sagsøgtes opfattelse forbrugeren et klart billede af omkostningen og bindingen på abonnementet.

"De første 40 dage... til 30 dages pris" er en formulering, som er almindelig kendt og anvendt inden for tilbudsgivning, og bør derfor ikke være så svær for forbrugeren at gennemskue.

Forbrugeren er vant til, at en given periode tilbydes gratis, og der efterfølgende skal betales et månedligt abonnement.

I formuleringen gøres det da også klart for forbrugeren, at denne skal betale noget, idet *"til 30 dages pris"* klart indikerer, at de 30 dage også

kendt som en måned koster et beløb. Prisen oplyses direkte her efter "og derefter koster det 89,- om måneden".

De sagsøgte er således ikke enige i Forbrugerombudsmandens betragtninger om de sagsøgte pop-up.

Forbrugerombudsmanden bemærker endvidere, at den nævnte pop-up ikke kommer hver gang siderne besøges. Dette er ikke korrekt. Pop-upvinduet kommer, hver gang en ny forbruger besøger siderne, men kan ved genbesøg samme dag godt udeblive alt efter, hvilke indstillinger den enkelte forbruger har i sin browser.

Fra oktober 2021 er indstillingerne ændret således at pop-up kommer hver gang siden besøges.

3.4.2 Forbrugerombudsmandens øvrige bemærkninger

Forbrugerombudsmandens øvrige bemærkninger bærer umiddelbart præg af, at Forbrugerombudsmanden grundlæggende finder de sagsøgte formulering fra deres ældre pop-up (februar 2021):

"Medlemspriserne er kun for medlemmerne. Du melder dig automatisk ind ved køb til medlemspriser. Første 40 dage får du for 30 dages pris, herefter 89 kr./md."

utydelig og uigennemskuelig. Denne betragtning deler de sagsøgte selv sagt ikke, jf. blandt andet ovenfor. For det første fremstår teksten ganske tydeligt på skærmen, hvilket også fremgår af de af de sagsøgte fremlagte skærmprents. Teksten er hverken sløret eller uskarp eller utydelig, som Forbrugerombudsmanden angiver.

For det andet mener de sagsøgte heller ikke, at teksten er uigennemskuelig, jf. bemærkningerne ovenfor. Som tidligere angivet i svarskriftet må det forventes af forbrugeren, at denne gør sig bekendt med de vilkår, på hvilke forbrugeren indgår aftaler, og at der deri ligger, at forbrugeren også bruger tiden på at læse de tekster, som måtte fremgå af de hjemmesider, de besøger. Det giver ingen mening at kræve, at de erhvervsdrivende skal afgive oplysninger, hvis det herefter accepteres, at forbrugerne ikke læser dem.

Forbrugerombudsmanden har ikke knyttet direkte bemærkninger til ordlyden af de sagsøgte nye pop-up tekst, men det er de sagsøgte opfattelse, at også denne tekst klart og tydeligt oplyser den besøgende om vilkårene for at handle til medlemspris.

“Pluus.dk er en webshop og en medlemsklub - som medlem kan du opnå store besparelser på mere end 120.000 produkter ved at handle til medlemspris. Når du handler til medlemspris, opretter du samtidig et medlemskab. Det koster 119,- om måneden at være medlem hos Pluus.dk. og der er ingen binding efter første måned. Vi glæder os til at byde dig velkommen.”

4 TILSIDESÆTTELSE AF ABONNEMENTSAFTALERNE I HENHOLD TIL AFTALELOVEN

4.1 Ikke påtaleberettiget i henhold til aftaleloven

Aftaleloven regulerer umiddelbart aftalen mellem to parter – i nærværende tilfælde mellem de sagsøgte og forbrugeren (deres kunde).

Det vil således være mellem de to parter spørgsmålet om aftalens indgåelse skal/kan reguleres og ikke som en del af nærværende søgsmål, hvor Forbrugerombudsmanden søger forbud og påbud nedlagt over for de sagsøgte.

Aftalelovens § 30 angiver, *“at en viljeserklæring ikke er bindende for afgiveren, hvis den, til hvem erklæringen er afgivet, har fremkaldt den ved svig ...”*.

Det følger endvidere af bestemmelsens stk. 2, at det er den besvegne, der har bevisbyrden for, at han har været udsat for svig.

Allerede fordi sagen er anlagt af Forbrugerombudsmanden mod de sagsøgte, vil det derfor være udelukket, at Forbrugerombudsmanden som udenforstående tredjemand vil kunne påberåbe sig en bestemmelse i aftaleloven, som regulerer forholdet mellem to aftalparter.

Som de sagsøgte også tidligere har været inde på, savner Forbrugerombudsmandens anbringende i de sagsøgtes øjne hjemmel til at kunne gennemføres, da Forbrugerombudsmanden herved over en kam umyndiggør den enkelte forbruger og tillægger forbrugeren en opfattelse af aftalen, som ikke nødvendigvis står mål med virkeligheden.

Efter de sagsøgtes opfattelse kan Forbrugerombudsmanden således ikke støtte ret på aftalelovens bestemmelser som et argument for tilside-sættelse af aftalerne, da denne ret, jf. forståelsen af bevisbyrdereglen i aftalelovens § 30, stk. 2, jf. stk. 1, alene tilkommer den aftalpart, som mener at være udsat for svig.

Forbrugerombudsmandens anbringende skal således allerede af denne grund afvises.

Skulle Retten mod forventning finde, at Forbrugerombudsmanden kan påberåbe sig aftaleloven som grundlag for sin argumentation, også selvom denne ikke i nærværende sag repræsenterer de enkelte forbrugere omfattet af sagen, henvises der til pkt. 4.2.

4.2 Ikke grundlag for tilsidesættelse efter aftalelovens § 30

Forbrugerombudsmanden angiver, at abonnementsaftalerne kan tilsidesættes i henhold til aftaleloven, da de sagsøgte efter Forbrugerombudsmandens opfattelse har handlet svigagtigt og bevidst fortiet oplysninger over for forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden havde ikke nærmere uddybet sit anbringende i stævningen, men anbringendet synes nu blandt andet at være støttet på trustpilot anmeldelser.

Forbrugerombudsmandens synspunkt synes at være, at idet de sagsøgte ikke har rettet ind på baggrund af kundeudtalelser på trustpilot, er dette ensbetydende med, at de bevidst og svigagtigt driver forretning med det formål ene og alene at bondefange forbrugeren.

Dette synspunkt kan ikke anerkendes.

For det første er det ikke korrekt, at de sagsøgte ikke har foretaget ændringer på deres sites med henblik på at efterkomme gældende lovgivning. Dette er netop et af stridspunkterne i nærværende sag, da der over en årrække har været skriftveksling mellem parterne om netop de ændringer, som er blevet foretaget på de enkelte sites.

Det er således ganske urigtigt, når Forbrugerombudsmanden på s. 12 i replikken skriver, at de sagsøgte ikke løbende har søgt at sikre sig, at vilkårene for at handle på deres sites tydeliggøres.

For det andet bestrides det, at der på baggrund af dårlige anmeldelser på trustpilot skulle være grundlag for at statuere svig.

Alle erhvervsdrivende og offentlige organer kan modtage dårlige anmeldelser på trustpilot, og bruger den enkelte virksomhed ikke penge på at indgå et medlemskab med trustpilot, så er der helt frit spil for hvem som helst til at skrive en anmeldelse.

Den omstændighed, at de sagsøgte har fået dårlige anmeldelser på trustpilot og ikke retter ind i forhold til de enkelte forbrugere er ikke ensbetydende med, at de sagsøgtes "manglende" handlinger skal tages som udtryk for, at de dermed lige pludselig har "forsæt" til at begå svig over for forbrugeren.

Det ses da også, at de sagsøgte i de fleste tilfælde har besvaret de enkelte forbrugere og gjort dem opmærksom på deres holdning til oplysningsniveauet på deres sites.

Alle forbrugerrettede virksomheder får negative anmeldelser fra tid til anden. Forbrugerombudsmanden har f.eks. i skrivende stund 82 % dårlige anmeldelser på deres site på trustpilot, Totalcredit A/S 97 % dårlige anmeldelser, Viaplay.dk har 50 % dårlige anmeldelser og Jyske Bank 61 % dårlige anmeldelser.

Det virker således en smule useriøst, når Forbrugerombudsmanden bringer et sådant medie ind til støtte for et anbringende om svig.

For det tredje er det stadig de sagsøgtes opfattelse, at de fuldt ud lever op til lovgivningen og giver forbrugeren de oplysninger, som kræves, og at forbrugeren kontinuerligt udsættes for informationen.

Der henvises i den forbindelse til de sagsøgtes svarskrifter, hvor der er en minutios gennemgang af de sagsøgtes sites, herunder en nærmere præcisering af de oplysninger, som forbrugeren modtager, når de handler hos de sagsøgte.

På baggrund heraf skal det derfor afvises, at de sagsøgte har optrådt svigagtigt over for de enkelte forbrugere.

4.3 Ikke grundlag for tilsidesættelse efter aftalelovens § 38c, jf. § 36

De sagsøgte opfordrede (opfordring (G)) under sagen Forbrugerombudsmanden til nærmere at redegøre for, hvilke vilkår i aftalen mellem de sagsøgte og forbrugeren, som denne finder urimelige og dermed i strid med aftalelovens § 38c, jf. § 36.

De sagsøgte forstår umiddelbart Forbrugerombudsmandens svar og anbringende således, at det er selve det, at forbrugeren skal betale et abonnement for at opnå alle fordelene ved fordelsklubben, som er det urimelige vilkår.

Dette skal dog *bestrides*.

Aftalelovens § 38c og § 36 angår efter de sagsøgtes opfattelse spørgsmålet om urimelige aftalevilkår/aftalebetingelser, hvorfor det vil være nærliggende at se nærmere på de vilkår, som forbrugeren tiltræder, når de indgår en aftale med de sagsøgte.

For det første opnår forbrugeren ved indgåelsen af køb til medlemspris en væsentlig rabat i forhold til markedsprisen, idet de sagsøgte sælger produktet til deres indkøbspris.

For det andet opnår forbrugeren mod betaling af et månedligt abonnement muligheden for at købe alle produkterne på tværs af de sagsøgtes tre webshops til indkøbspris. Dette alene mod betaling af kr. 89 for 40 dages medlemskab.

Ønsker de ikke at benytte tilbuddet/medlemskabet længere, kan de uden videre opsige dette. Bindingsperioden er alene 1 måned, hvilket i øvrigt giver forbrugeren mulighed for at spare endnu flere penge.

Til eksempel vil en jurastuderende, der til semesterstart skal indkøbe bøger til faget obligationsret og markedsret, kunne opnå en meget stor besparelse på bogindkøb hos Buuks.dk, også selvom den pågældende studerende skal betale en måneds abonnement til kr. 89.

Der henvises i den forbindelse til beregningseksemplet i de sagsøgtes duplik s. 16 ff. (E 218 ff)

Som det fremgår af eksemplet, så vil den studerende kunne spare kr. 536 ved køb af bøger til bare to fag og dette inklusive medlemskab i én måned.

De sagsøgte har således svært ved at se, hvorledes den mellem parterne indgåede aftale om medlemskab er urimelig for forbrugeren, idet det hertil bemærkes, at der ikke er nogen begrænsning for, hvor mange forskellige bøger den studerende kan købe i løbet af en måneds medlemskab. Det kan derfor allerede af den grund afvises, at der skulle være grundlag for at tilsidesætte abonnementsaftalerne med henvisning til aftalelovens § 38c, jf. § 36.

De sagsøgte finder heller ikke, at der med baggrund i Forbrugerombudsmandens bemærkninger på s. 12 i replikken af 13. august 2021, (E 193), er grundlag for en tilsidesættelse efter aftalelovens bestemmelser.

De sagsøgte er ganske uenige i, at en henvisning til "medlemspris" og "kun for medlemmer" ikke i sig selv informerer om, at der er tale om et løbende betalingsabonnement.

Forbrugerombudsmandens henvisning til at *medlemskaber af bogklubber, loyalitetsprogrammer mv.* ofte er gratis må umiddelbart også stå for Forbrugerombudsmandens egen regning.

De sagsøgte kan ikke afvise, at et gratis medlemskab til Matas klub kan give en besparelse på enkelte produkter i løbet af medlemskabets periode. Det forholder sig imidlertid ofte således, at det er begrænset til enkelte produkter og i en begrænset periode, hvorimod et medlemskab hos de sagsøgte giver adgang til medlemspris på ALLE produkter i døgnets 24 timer.

Det er endvidere fornedrende over for gennemsnitsforbrugeren, når Forbrugerombudsmanden antager, at den enkelte forbruger ikke kan gennemskue, at det koster penge at være medlem af en fordelsklub, der tilbyder alle varerne til indkøbspris.

Endelig bemærker Forbrugerombudsmanden, at mange forbrugere ikke vil opdage, at de er blevet medlem af en medlemsklub – dette til trods for, at de på første side bliver præsenteret herfor og ved afslutning af købet accepterer medlemsbetingelserne efter de i øvrigt gentagende gange er blevet gjort opmærksom på betingelserne for køb til medlemspris.

Den omstændighed, at de sagsøgte ikke sender en kvittering ved trækningen af abonnementet, er ikke anderledes end de andre abonnementsydelse forbrugeren deltager/modtager. Betalingen af streamingtjenester som Netflix, HBO og lignende er også blot månedlige trækninger på det tilmeldte betalingskort uden særskilte kvitteringer.

Forbrugerombudsmanden fremsætter endvidere i replikken s. 13, (E 193), påstanden:

Såfremt forbrugerne var klar over, at de blev bundet af abonnement ved køb af varer på de sagsøgte hjemmeside, ville de ikke have købt varer på hjemmesiden til medlemspris.

Påstanden bruges angiveligt til støtte for Forbrugerombudsmandens anbringende om, at købet mellem de sagsøgte og forbrugeren kan tilsidesættes med henvisning til aftaleloven.

Synspunktet kan ikke anerkendes af de sagsøgte.

Forbrugerombudsmanden kan alene udtale sig i forhold til de klager, som Forbrugerombudsmanden har modtaget vedrørende de sagsøgtes hjemmesider. Den anførte udtalelse fremstår usaglig, da Forbrugerombudsmanden ret beset ikke ved, hvad andre forbrugere mener, og da der helt oplagt er mange abonnenter, der er tilfredse med abonnementsordningen.

Det tilkommer ikke Forbrugerombudsmanden at udtale sig på vegne af de sagsøgtes samlede kundekreds. Det bemærkes i den forbindelse igen, at det antal klager, som Forbrugerombudsmanden har modtaget, er forsvindende lille i forhold til det samlede antal medlemmer, som de sagsøgte har i deres fordelsklubber, som pt. udgør i omegnen af 80.000 betalende abonnenter.

Desuden synes synspunktet at indeholde en nedvurdering af den danske forbruger. Forbrugeren er prisbevidst, så allerede af den grund, at priserne, som forbrugeren tilbydes, ligger væsentligt under markedsprisen bør medføre, at det står klart for forbrugeren, at det ikke vil være muligt at få et produkt til indkøbspris uden, at der er særlige vilkår, der gør sig gældende. Disse vilkår fremgår også klart og tydeligt allerede for forbrugeren, når denne besøger forsiden af de sagsøgtes hjemmesider.

Heraf kan forbrugeren også gøre sig bekendt med det ret åbenlyse, nemlig at produkterne sælges til de sagsøgtes indkøbspris, hvorfor fortjenesten kommer fra abonnementsbetalingerne.

Der er således ikke grundlag for at kalde handelsvilkårene for urimelige og endnu mindre grundlag for at påstå dem ugyldige med henvisning til aftalelovens regler.

5 BETALINGSLOVEN

5.1 Abonnementsbetalinger er autoriserede

Til støtte for frifindelsespåstandene til de af Forbrugerombudsmanden nedlagte påstande 1, 2, 3 og 5 gøres det overordnet gældende, at alle betalingerne er autoriserede.

Som argumenteret for under pkt. 2 er det de sagsøgtes opfattelse, at forbrugeren på behørig vis er oplyst om vilkårene for indgåelse af medlemskabet, ligesom forbrugeren er behørigt oplyst om at køb til med-

lemspris forudsætter, at forbrugeren indgår aftale om et fortløbende abonnement.

Det ses også i flere tilfælde af førømtalte klager, at forbrugernes egne banker tillige anser betalingerne for autoriserede, jf. blandt andet bilag 10.2.

”Det er korrekt at Pluus.dk tidligere i 2018 har været i Forbrugerombudsmandens søgelys, men herefter er der rettet op på kritikpunkterne og Pluus.dk tydeliggør nu at der er tale om medlemspriser, og at man som kunde tegner et månedligt abonnement på 89 kr. Både som skrift på forsiden, men også i en pop-up besked man skal trykke OK til.”

Der er således ikke grundlag for at påstå, at abonnementsstrækningerne, foretaget hos de sagsøgte, medlemmer er uautoriserede.

Den omstændighed, at det alene er beløbet som fremgår af betalingsvinduet, har efter de sagsøgte opfattelse, ingen betydning for vurderingen af, om forbrugeren har autoriseret/accepteret abonnementsbetingelserne, idet forbrugeren som ovenfor nævnt allerede har accepteret gennemførelsen af ordren.

Den betalingservice, som de sagsøgte benytter sig af, udbyder alene et standardprodukt, hvor det ikke er muligt at ændre i tekst/oplysningerne. Dette skyldes blandt andet, at drift af en betalingservice forudsætter en del sikkerhedsmæssige protokoller/certifikater, som vil være bekostelige at opretholde og som vil kræve større programmeringsarbejde at drifte og vedligeholde.

På den baggrund har de sagsøgte, ligesom størsteparten af alle webshops i Danmark, valgt at benytte en køreklar service fremfor at skulle bekoste udviklingen af deres egen.

Det stilles imidlertid ikke som et krav, jf. forbrugeraftaleloven, at oplysningerne skal præsenteres igen ved gennemførelsen af betalingen, da forbrugeren forinden har accepteret at ordren skal gennemføres, og i forbindelse hermed er blevet gjort opmærksom på/har fået de for købet relevante oplysninger ”umiddelbart inden” købet gennemføres.

Forbrugerombudsmanden fremhæver i replikken afgørelsen U 2000.1853 V, som efter de sagsøgte opfattelse er konkret begrundet i den mundtlige bevisførelse, der var under sagen. Afgørelsen har efter de sagsøgte opfattelse således ingen relevans for nærværende sager, da forbrugeren tydeligt gøres opmærksom på de omkostninger, der er for-

bundet med gennemførelsen af et køb. Modsat afgørelsen, som fandt sted på en mørk stripperklub og ved anvendelse af en manuel dankort-terminal.

Forbrugerombudsmandens påstand om, hvorvidt betalingerne er uautoriserede, skal således ikke tages til følge. Der henvises i øvrigt til bemærkninger om aftalens indgåelse ovenfor i pkt. 2

5.2 Betalingsloven har relevans

De sagsøgte forstår Forbrugerombudsmandens bemærkninger således, at betalingsloven ikke er relevant i relation sagen, udover § 82 som omhandler uautoriserede trækninger.

De sagsøgte er selvsagt ikke enige heri, og det følger da også af loven, at i det tilfælde, at en trækning anses for uautoriseret, da skal behandlingen af den uautoriserede betaling ske i relation til lovens §§ 99-100, jf. blandt andet Susanne Karstoft, Karnov note 537 til § 82;

*Forbrugerombudsmanden har i sag nr. 19/12371 udtalt, at hvis den erhvervsdrivende betalingsmodtager har tilsidesat sin oplysningsforpligtelse iht. forbrugeraftalelovens § 12, er abonnementsbetalingerne uautoriserede, jf. betalingslovens § 82, selv om forbrugeren vedkender at have købt en vare hos virksomheden, og betalingen for varen er autoriseret. **Forbrugerens indsigelser mod betalingstransaktionerne skal derfor behandles i overensstemmelse med betalingslovens §§ 99 og 100.**[min fremhævning]*

Hele formålet med betalingsloven er reguleringen mellem forbruger, betalingskortudbyderen(pengeinstituttet) og betalingsmodtageren(den erhvervsdrivende), og ønsker Forbrugerombudsmanden at påberåbe sig en bestemmelse i den pågældende lov, så kan man ikke – i hvert fald efter de sagsøgte opfattelse – alene vælge en bestemmelse, og dermed ikke forholde sig til den resterende del af lovgivningen.

Som de sagsøgte læser Forbrugerombudsmandens argumentation, så forsøger hun at bruge betalingslovens § 82 som et støtteargument for, at forbrugeren ikke er bundet af den aftale der er indgået. Dette er imidlertid ikke muligt.

Betalingslovens § 82 og spørgsmålet om en betaling af uautoriseret beror på det samlede aftalegrundlag, herunder om en aftale er indgået eller ej.

Er aftalen ikke indgået eller mener forbrugeren sig ikke bundet heraf, så kan forbrugeren igennem betalingslovens, herunder § 82 og §§ 99-100 søge beløbet dækket af betalingskortudbyderen(banken) under de forudsætninger der er angivet i loven, f.eks. § 97 med den ultimative indsigelsesfrist.

Forudsætningen for ovenstående er imidlertid, at forbrugeren gør indsigelse – både overfor den erhvervsdrivende(betalingsmodtageren) og overfor betalingskortudbyderen(pengeinstituttet), hvilket ikke er tilfældet i de nærværende sager, som Forbrugerombudsmanden har rejst.

Det fastholdes således stadig, at i det tilfælde, at en forbruger ønsker at se sig fri af den gyldigt indgåede aftale, da vil det kræve, at den enkelte forbruger gør indsigelse, ellers må forbrugeren tavshed/manglende reaktion tolkes således, at forbrugeren er fuldt ud indforstået med den indgåede aftale.

De sagsøgte mener ikke, at der er grundlag for at statuere det modsatte, ligesom de sagsøgte heller ikke ser at der er grundlag for, at Forbrugerombudsmanden med et påbud kan ændre herpå.

5.3 Krav om indsigelse – betalingslovens § 97

Forbrugerombudsmanden undgår bevidst i både stævning og replik at tage stilling til/eller i øvrigt at behandle betalingslovens øvrige bestemmelser udover muligheden for at erklære en betaling for uautoriseret i henhold til betalingslovens § 82.

Dette selvom Forbrugerombudsmanden rent faktisk i brev af 3. april 2020 til de sagsøgte, jf. bilag 13 (E 457 f), selv bemærker, at der ikke umiddelbart er hjemmel i betalingsloven til at kræve en samlet tilbagebetaling af alle opkrævninger med henvisning til, at betalingerne skulle være uautoriserede.

Et synspunkt som de sagsøgte også har bestridt.

Ser man i første omgang bort fra, at det allerede er problematisk, at Forbrugerombudsmanden mener at kunne træffe beslutninger på vegne af forbrugeren, så står det klart, at betalingslovens bestemmelser opregner nogle klare retningslinjer for, hvordan en uautoriseret betaling skal håndteres.

Det skal nemlig i tilfælde af, at en betaling regnes for uautoriseret, afgøres, om der indtræder et krav om tilbagebetaling/hæftelse for betalings-tjenesteudbyderen, jf. blandt andet § 99 og § 100.

Dette er Forbrugerombudsmanden også klar over, da denne tilbage i 2014 fandt det relevant at lave et notat, som netop behandler emnet. Notatet er fremlagt som sagens Bilag K (E 986).

I notatets indledning fremgår følgende:

Nærværende notat, der alene vedrører forbrugerforhold, er blevet udarbejdet efter drøftelser mellem Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Finans Danmark og Finans og Leasing om det nærmere indhold og rækkevidden af betalingslovens § 97, der regulerer betalerens indsigelsesfrist ved uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner. Notatet tager sigte på at klarlægge, hvornår indsigelsesfristen i betalingslovens § 97 udløber, samt om - og i givet fald hvornår, der kan indtræde passivitet.

Man kan derfor undre sig over, at Forbrugerombudsmanden kan komme til den konklusion, at der i nærværende sag skal ses bort fra de øvrige bestemmelser i betalingsloven, som netop regulerer forholdet.

Det er korrekt som angivet af Forbrugerombudsmanden, at betalingslovens § 82 regulerer, om en betaling er autoriseret eller ej.

Bestemmelsen angiver følgende:

§ 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.

Forbrugerombudsmanden angiver her, at betalingerne i nærværende sag skal anses som uautoriserede, idet forbrugerne efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke har givet samtykke til trækningen.

Synspunktet anerkendes ikke af de sagsøgte.

Forbrugerombudsmanden slutter imidlertid allerede her, at dette vil være ensbetydende med, at alle forbrugerne derved skal have pengene tilbage.

Dette er imidlertid ikke korrekt, da betalingsloven videre i § 97 angiver, at der skal gøres indsigelse over for betalingstjenesteudbyderen og/eller betalingsmodtageren, ligesom bestemmelsen angiver nogle nærmere rammer for, hvornår en sådan indsigelse skal være modtaget hos betalingstjenesteudbyderen.

§ 97

Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt disse oplysninger eller stillet dem til rådighed, hvis ikke de er meddelt på forhånd. [min fremhævning]

Det fremgår heraf, at forbrugeren skal gøre indsigelse snarest muligt efter at have konstateret en uautoriseret eller fejlbehæftet transaktion, og endeligt at denne indsigelse allersnarest skal være betalingstjenesteudbyderen i hænde senest 13 måneder efter, at den uautoriserede betaling er debiteret forbrugers konto.

I henhold til praksis fra Pengeinstitutankenævnet skal 13-månedersfristen anses som en ultimativ frist, jf. betalingslovens § 97, Susanne Karstoft, *Betalingsloven med kommentarer*, 1. udgave 2020, s. 644.

Bestemmelsen skal, som nævnt ovenfor, ses i sammenhæng med betalingslovens § 99 og § 100, der netop regulerer forbrugers forhold over for betalingstjenesteudbyderen i det tilfælde, at betalingen erklæres uautoriseret.

Der er således ikke hjemmel til at slutte som gjort af Forbrugerombudsmanden, heller ikke selv hvis Retten mod forventning måtte finde, at abonnementsopkrævningerne er uautoriserede.

Derimod vil tilbagebetaling kræve, at forbrugeren gør indsigelse over for den enkelte betalingstjenesteudbyder eller betalingsmodtager, som betalingslovens § 97 foreskriver det.

Allerede derfor bør de sagsøgte frifindes for den af Forbrugerombudsmanden nedlagte tilbagebetalingspåstand.

5.4 Indsigelsesfristen

Som § 97 foreskriver, skal forbrugeren *”snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion”* gøre indsigelse over for betalingstjenesteudbyderen.

Dette betyder som udgangspunkt, at forbrugeren snarest muligt efter denne er blevet bekendt med den uautoriserede betaling skal rette henvendelse til sin betalingstjenesteudbyder og gøre indsigelse, jf. også ovenfor Susanne Karstoft, Betalingsloven med kommentarer, 1. udgave 2020, s. 644.

Snarest muligt skal i henhold til Forbrugerombudsmanden som udgangspunkt forstås som inden 14 dage, jf. Forbrugerombudsmandens notat, s. 7 nederst.

Om, hvornår der foreligger konkret viden om den uautoriserede betaling henvises der til samme notat fra Forbrugerombudsmanden.

Det skal imidlertid understreges, at bestemmelsen som nævnt ovenfor indeholder en ultimativ/absolut frist for indsigelse, som ligger 13 måneder efter, betalingen er gennemført, se blandt andet PIA afgørelsen af 6. februar 2020, sagsnummer 425/2019, hvor betalingstjenesteudbyderen korrekt i henhold til betalingslovens § 97 tilbagebetalte de beløb, som var blevet trukket inden for den absolutte frist på 13 måneder, regnet fra det tidspunkt hvor betalingsmodtageren modtog indsigelsen.

Det betyder således, at store dele af det af Forbrugerombudsmandens fremsatte tilbagebetalingskrav allerede er faldet for den absolutte frist for indsigelse, og der vil således ikke være hjemmel til for forbrugeren at kræve tilbagebetaling inden for den tidsperiode, som Forbrugerombudsmanden angiver.

6 TILBAGEBETALING

Forbrugerombudsmanden har i sagen nedlagt påstand om, at de sagsøgte pålægges at tilbagebetale alle abonnementsbetalinger for medlemskaber oprettet i perioden for så vidt angår Group Buy ApS fra 26. juni 2017 til 6. maj 2022, for Buuks.dk ApS 28 maj 2018 til 6. maj 2022 (buuks.se dog fra 22. november 2018 til 6. maj 2022) og for Sayve.dk 21. august 2018 til 6. maj 2022.

Indledningsvis skal det bemærkes, at forhold der er ældre end oktober 2017 skal anses for forældende. I forhold til de resterende perioder, så skal følgende bemærkes.

6.1 Genoprettelse af en tilstand

Forbrugerombudsmanden henviser i den forbindelse til, at der efter markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2 er hjemmel til at kræve genoprettelse af den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand.

De sagsøgte gør overordnet gældende, at betingelserne for at give et sådan påbud til genoprettelse af en forud for en ulovlig handling eksisterende tilstand, jf. markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, ikke er opfyldt, idet der ikke er tale om en tilstrækkeligt *klar* overtrædelse, ligesom et påbud af denne karakter ikke vil stå i rimeligt forhold til forseelsen.

Herudover gøres det gældende, at Forbrugerombudsmanden savner hjemmel til at erklære aftalerne ugyldige for alle forbrugerne tilknyttet de sagsøgte, idet det er de sagsøgtes opfattelse, at kunderne reelt har accepteret vilkårene for medlemskabet og dermed netop har valgt at kunne handle de sagsøgte produkter til medlemspris.

Gives Forbrugerombudsmanden medhold i påstanden, da vil Forbrugerombudsmanden dermed fratage de individuelle forbrugere egen råderet og umyndiggøre dem.

Det bemærkes endvidere, at gennemførelse af påbuddet vil medføre uoverskuelige aftalemæssige konsekvenser for de involverede forbrugere, som ved tilbagebetalingen reelt får ophævet deres aftaler om køb, og derved reelt (købelovens § 57) skal tilbagelevere de købte varer, idet forbrugeren ellers vil opnå en uberettiget berigelse, som i givet fald skal tilbagebetales til de sagsøgte. Mere herom under pkt. 7

6.1.1 Kravet om klar overtrædelse

Baggrunden for bestemmelsen i markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, fremgår af betænkning 1236/1992 om ny markedsføringslov, s. 26 (...):

”Bestemmelsen i § 8, stk. 1, 2. pkt., litra b [nu § 20, stk. 1, 2. pkt., nr. 2], er ny. Den giver mulighed for i tilfælde, hvor det må anses nødvendigt for at sikre genoprettelse af status quo, at give de i så henseende nødvendige påbud. (...) Et påbud skal dog stå i rimeligt forhold til forseelsen, ligesom påbud skal respektere retsordenens almindelige regler.”

I lovbemærkningerne til § 24, stk. 1, nr. 2 (L 40 af 12. oktober 2016), fremgår (...):

”Hvis en erhvervsdrivende hos kunder opkræver beløb, som ikke baserer sig på et civilretligt krav - f.eks. enten fordi de pågældende aftaler ikke indeholder hjemmel til at opkræve beløbene - eller fordi vilkår om betaling af de pågældende beløb er ugyldige efter aftalelovens regler - vil der således i klare tilfælde, kunne gives påbud om tilbagebetaling af allerede modtagne beløb.”[min fremhævelse]

Præciseringen i lovbemærkningerne om, at hjemlen kun kan anvendes til tilbagebetaling i klare tilfælde, må antages at skyldes de retssikkerhedsmæssige betænkeligheder, der er ved at pålægge en erhvervsdrivende at tilbagebetale beløb, der er opkrævet i god tro, uden at der sker en individuel prøvelse af det enkelte krav.

I denne sag vil de sagsøgte eksistensgrundlag således være truet, hvis Forbrugerombudsmanden får medhold i påstandene om tilbagebetaling, ligesom alle forbrugernes køb i realiteten så vil være ugyldige.

At markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, kun kan anvendes til at give påbud om tilbagebetaling i klare tilfælde illustreres også af, at hjemlen de sagsøgte bekendt kun har været anvendt i tre retssager, heriblandt U.2005.2960.S ”Viasat-sagen” og U 2013.1181.S ”Europark-sagen”.

I Viasat-sagen forelå der en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet, der fastslog, at Viasats vilkår om opsigelse og bindingsperiode var ugyldig. Samtidig var tilbagebetalingspåstanden begrænset til kunder, der på tidspunktet for domsforhandlingen aktivt havde meddelt Viasat, at de ikke mente at være forpligtet af det pågældende vilkår - altså en parallel til et opt-in i forbindelse med et gruppesøgsmål.

I Europark-sagen havde Højesteret i en tidligere afgørelse slået fast, at Europarks opkrævning af rykkergebyr var i strid med renteloven. Tilbagebetalingspåstanden var derfor begrænset til gebyrer, som Europark fortsat havde opkrævet i tiden efter Højesterets afgørelse. Af dommen fremgår:

”Da retstilstanden efter Højesterets dom af 4. marts 2010 har haft den fornødne klarhed, og da Europark A/S fortsatte opkrævningerne uden at ændre registreringsforholdene, findes et påbud om tilbagebetaling at stå i rimeligt forhold til forseelsen.”[min fremhævelse]

Ud fra de ovennævnte to afgørelser må det kunne lægges til grund, at der alene kan gives medhold i tilbagebetaling af ulovligt opkrævede beløb efter markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, hvis der er tale om helt klare overtrædelser, hvor der ikke har været tvivl om retstilstanden, og hvor det ikke har været retssikkerhedsmæssigt betænkeligt at pålægge den erhvervsdrivende at betale de pågældende beløb tilbage, uden en individuel prøvelse af hvert enkelt krav.

I nærværende sag er der ikke tale om tilbagebetaling af et gebyr, men en abonnementsbetaling, som er knyttet til et køb foretaget hos de sagsøgte – altså en samlet pakke. Konsekvensen af Forbrugerombudsmandens påstand vil således være, at det samlede aftaleforhold er ugyldigt.

Forbrugerombudsmanden overser dermed den utilsigtede konsekvens den nedlagte påstand har, og man kan endvidere stille det spørgsmål, om Forbrugerombudsmanden overhovedet har hjemmel i markedsføringsloven til at erklære det samlede aftaleforhold ugyldigt.

Efter de sagsøgtes opfattelse ses der ikke at være retspraksis, som klart og tydeligt afgør, hvad der kræves af oplysningsniveau, når der er tale om fordels-/medlemsklubber, hvor forbrugeren mod betaling af et abonnement opnår store besparelser på de varer, som den enkelte webshop tilbyder.

Det gøres således gældende, at det på baggrund af lovbemærkningerne til markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2 samt af retspraksis står klart, at der ikke er hjemmel til at give et påbud om tilbagebetaling af beløb, der har været opkrævet uberettiget, hvis der har eksisteret rimelig tvivl om, hvorvidt opkrævningen af beløbene har været uberettiget eller ej.

I modsat fald vil det efter de sagsøgtes opfattelse fordre, at der sker individuel prøvelse af hver abonnement hos de sagsøgte.

Det gøres endvidere gældende, at Forbrugerombudsmanden savner hjemmel til at erklære samtlige aftaleforhold ugyldige, idet det må formodes, at forbrugerne som udgangspunkt bevidst har accepteret vilkårene for at handle til medlemspris.

Endelig gøres det gældende, at der ikke i betalingsloven ses at være hjemmel til at kræve tilbagebetaling på vegne af forbrugeren, idet tilbagebetaling forudsætter, at forbrugeren har rettet indsigelse overfor de sagsøgte og forbrugers bank, jf. betalingsloven § 99 og § 100, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag - et synspunkt - som Forbrugerom-

budsmanden i øvrigt selv er inde på i deres brev af 3. april 2020, sagens bilag 13 (E 459 f).

Det ses da heller ikke, at Forbrugerombudsmanden har forholdt sig nærmere hertil.

6.1.2 I rimeligt forhold til forseelsen – uberettiget berigelse

Udover ovennævnte skal et påbud stå i rimeligt forhold til den begåede forseelse, og det vil et påbud om tilbagebetaling af alle opkrævede abonnementsbetalinger ikke gøre.

Et påbud om tilbagebetaling af samtlige opkrævninger vil umiddelbart være umuligt at gennemføre al den stund, at hele eksistensgrundlaget for selskabet i så fald vil forsvinde.

Som konceptet for de sagsøgte er bygget op på, så sælges selskabets varer til den indkøbspris, som selskabet betaler hos leverandøren. Der hentes således umiddelbart ingen profit på selve salget, idet man ønsker at give forbrugeren den størst mulige besparelse.

Abonnementsindbetalingerne går således til dækning af den daglige drift af selskabet og dets leverancesystem.

Hertil skal det bemærkes, at medlemsprisen således alene kan tilbydes kunder, der accepterer at betale et løbende abonnement, idet de ellers har mulighed for at købe produktet til normalpris (markedspris).

Forbrugeren opnår således ved indmeldelsen en besparelse på det/de produkter denne køber og løbende kan købe mod, at denne tegner et abonnement.

Erklæres abonnementsaftalen ugyldig, og kræves abonnementsbetalingen tilbage, vil det have den umiddelbare betydning, at det samlede aftaleforhold, som ovenfor nævnt, dermed også bliver ugyldigt, da grundlaget for at modtage rabatprisen dermed er fjernet.

Konsekvensen heraf må derefter være, (i) at handlerne enten skal gå tilbage med de konsekvenser dette har i relation til kompensation for brug af de købte genstande, eller (ii) at samtlige forbrugere indbetaler den besparelse de har opnået ved købet til medlemspris, idet købet til medlemspris må anses for at være en samlet pakke, der ikke så at sige kan skilles ad.

Denne væsentlige konsekvens overser Forbrugerombudsmanden, og den udstiller klart og tydeligt, at et krav om tilbagebetaling af samtlige indbetalinger vil være urimeligt hold op mod den forseelse, som Forbrugerombudsmanden beskylder de sagsøgte for at have begået.

Det skal endvidere bemærkes, at de sagsøgte gentagne gange har forsøgt at komme i dialog med Forbrugerombudsmanden netop omkring den nærmere indretning af deres forretningskoncept, hvilket med al tydelighed viser, at de sagsøgte har haft et ønske om at indrette deres forretning inden for lovens rammer.

7 RETSVIRKNINGEN AF FORBRUGEROMBUDSMANDENS PÅSTAND 3

Forbrugerombudsmanden har nedlagt påstand om de sagsøgtes tilbagebetaling af de modtagne abonnementsbetalinger principalt for alle forbrugere, der har tegnet et abonnement, subsidiært for de forbrugere, der har gjort indsigelse over for de sagsøgte.

Forbrugerombudsmanden støtter indledningsvis påstanden på aftalelovens § 32, stk. 1.

Denne bestemmelse må afvises.

Bestemmelsen har sigte på de situationer, hvor en person afgiver en viljeserklæring, der på grund af fejlskrift, fortalelse eller anvendelse af ord i en urigtig betydning får et andet indhold end tilsigtet.

Dette er ikke tilfældet i nærværende sager.

Derudover er det et krav i bestemmelsen, at modtageren af viljeserklæringen indså eller burde indse, at der forelå en fejltagelse. Dette krav er heller ikke opfyldt, da de sagsøgte netop ikke bør indse, at der foreligger en fejltagelse, når forbrugeren indgår den aftale, som de sagsøgte tilbyder.

Forbrugerombudsmanden støtter dernæst påstanden på det synspunkt, at abonnementsaftalerne er nulliteter, da den manglende overholdelse af oplysningspligten i forbrugeraftaleloven var til stede på tidspunktet for aftalernes indgåelse.

Dette er ikke en korrekt slutning.

Ved en nullitet forstås det forhold, at en erklæring ingen virkning har hverken interpartes eller over for tredjemand, uanset om ugyldigheden påberåbes eller ej. En nullitet er dermed modstykket til anfægtelighed, hvori ligger, at ugyldigheden først slår igennem, når den påberåbes af den ene part.

Allerede fordi forbrugeren kan ratihabere viljeserklæringen, kan der ikke være tale om en nullitet. Sondringen mellem nullitet og anfægtelighed stammer i øvrigt fra romerretten og har ingen plads i dansk aftaleret.

Udgangspunktet i dansk ret er derimod, at den, der påstår, at der foreligger ugyldighed, har bevisbyrden herfor. Forbrugerombudsmandens synspunkt vedrørende nullitet bestrides derfor også, og allerede af denne grund kan Forbrugerombudsmanden ikke få medhold i sin principale del af påstand 3.

Forbrugerombudsmanden støtter for det tredje sin påstand på EU-rettens fortolkning af art. 6 i direktiv 93/13 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og henviser i den forbindelse til præmis 61-62 i de forenede sager C-154/15, C-307/15 og C-308/15.

For det første skal det bestrides, at kontraktvilkåret om abonnementstegning er urimeligt.

Det følger af art. 3, nr. 1, jf. art. 2, i direktiv 93/13, at et kontraktvilkår anses for urimeligt, hvis det bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren.

Dette er ikke tilfældet.

Forbrugeren tilbydes en ordning, der indebærer, at forbrugeren mod et fast, relativt lavt månedligt beløb kan købe en mangfoldighed af varer til indkøbspriser. Både for den forbruger, der køber billige varer, men i stort omfang, og den forbruger, der køber dyre varer, men kun i enkeltstående tilfælde, vil denne ordning være favorabel.

Eksempelvis vil en forbruger ved køb af Armani Acqua Di Gio Pour Femme EDT Spray 100 ml spare 223 kr. (abonnementspris 558 kr. – normalpris 781 kr.), hvilket giver "gratis" adgang til favorable indkøbspriser i 2,5 måneder. Abonnementet er således ganske favorabelt og på ingen måde urimeligt – tværtimod – for den flerhed af forbrugere, der nyder godt af abonnementet.

For det andet fremgår det af ovennævnte præmisser i de forenede sager, at et urimeligt kontraktvilkår skal betragtes, som om det aldrig har eksisteret, og derfor skal

"have den virkning, at den retlige situation og de faktiske forhold, som forbrugeren ville have befundet sig i uden det nævnte vilkår, genoprettes."

Faktum er imidlertid, at den retlige situation og de faktiske forhold, som forbrugeren ville have befundet sig i, hvis vilkåret om abonnement fjernes, er én af disse to:

- 1 Der var indgået en aftale om køb af et produkt til fuld pris. Forbrugeren skal i dette tilfælde betale normalprisen for varen.
- 2 Der var ikke indgået en aftale. Forbrugeren skal i dette tilfælde tilbagelevere de modtagne varer i samme stand og mængde, hvori de blev modtaget.

Der er tale om ét samlet køb, hvormed forstås, at køb af varen til indkøbspris og tegning af abonnementet er indbyrdes afhængig. Forbrugeren kan således ikke kun vælge én af delene, men må vælge alt eller intet. Af udkast til aftaleloven fremgår det, at den pågældende ugyldighedsgrund rammer aftalen som helhed. Udgangspunktet i dansk ret er således, at ugyldigheden rammer hele aftalen, hvilket også indebærer, at man som kontraktpart ikke kan tilvælge de vilkår i aftalen, man finder det gunstigt at være bundet af, mens man fravælger de i samme aftale ugunstige kontraktvilkår. Dette gælder også, selvom forbrugere er sikret en særlig beskyttelse.

Forbrugerombudsmanden anfører i replikken, side 19, 2. nederste afsnit (E), at

"Såfremt Sø- og Handelsretten måtte være enig med de sagsøgte i, at der er tale om en samlet aftale om køb af varer og abonnement, gøres det gældende, at vilkåret om betalingsabonnementet følgelig er en nullitet og kan tilsidesættes særskilt. ..."

Hvis Sø- og Handelsretten finder, at der er tale om ét samlet køb, ligger det implicit heri, at ikke kun abonnementsvilkåret kan tilsidesættes.

Det gøres i den forbindelse gældende, at forbrugeren vil opnå en ugrundet berigelse, hvis Sø- og Handelsretten finder, at forbrugeren kan bibeholde varekøbet, men annullere abonnementet og få abonnementsbetalingerne tilbage.

Forbrugerombudsmanden støtter for det fjerde sin påstand på EU-Domstolens dom af 20. juni 2021 i sag C-303/20, herunder art. 23 i direktiv 2008/48 (der er enslydende med art. 24 i direktiv 2011/83 om forbrugerrettigheder), hvorefter sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende effekt.

I nærværende sager sælger de sagsøgte samtlige varer til indkøbspris, og de sagsøgtes indtjening, der skal dække såvel driftsomkostninger til indkøb, lager, logistik, transport, administration, lønninger osv. samt fortjeneste, genereres således kun af abonnementsbetalingen.

Hvis sanktionen fastsættes til tilbagebetaling af abonnementsbetalingerne, således som Forbrugerombudsmanden gør gældende, er det dermed ensbetydende med, at de sagsøgte ikke kan drive virksomhederne – en sanktion der ganske givet er effektiv og har afskrækkende effekt, men som på ingen måde står i rimeligt forhold til overtrædelsens karakter og heller ikke er i forbrugernes interesse.

Det fremgår af præmis 36 i ovennævnte dom, at

”Det følger således af Domstolens praksis, at selv om artikel 23 i direktiv 2008/48 kræver, at sanktionerne skal have en afskrækkende virkning, skal retterne ligeledes have en skønsmæssig beføjelse, der giver dem mulighed for alt efter omstændighederne i den konkrete sag at vælge en foranstaltning, der står i et rimeligt forhold til den konstaterede grovhed af tilsidesættelsen af forpligtelsen ... De nationale retsinstanser skal derfor tage hensyn til samtlige de nationale retsregler og i videst muligt omfang fortolke dem i lyset af ordlyden af og formålet med dette direktiv med henblik på at opnå et resultat, der er foreneligt med de målsætninger, der forfølges med direktivet...”

Hvis Forbrugerombudsmanden får medhold i, at de sagsøgte skal fratages den økonomiske fordel, gøres det derfor gældende, at denne ikke kan eller skal beløbe sig til hele abonnementsbetalingen.

Forbrugerombudsmanden gør for det femte gældende, at de sagsøgte har handlet utilbørligt, herunder svigagtigt. Dette bestrides, jf. også bemærkningerne ovenfor under pkt. 4.

Forbrugerombudsmanden anfører i den forbindelse, at de sagsøgte har handlet svigagtigt, fordi de ikke har rettet op på deres ordreside i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens anbefalinger.

For det første har de sagsøgte rettet op på adskillige forhold i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens anbefalinger; for det andet har de sagsøgte forgæves forsøgt at få Forbrugerombudsmandens konkrete tilkendegivelser, og for det tredje er der ikke tale om svig, blot fordi der er utilfredse kunder, eller fordi de sagsøgte ikke i alle forhold har rettet ind efter Forbrugerombudsmandens anbefalinger.

De sagsøgte har i tusindvis af tilfredse kunder, og dårlige ratings fra kunder er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at kunderne har ret. Det er heller ikke alle Forbrugerombudsmandens anbefalinger, der teknisk og samtidigt økonomisk forsvarligt er mulige, ligesom de sagsøgte heller ikke nødvendigvis deler Forbrugerombudsmandens juridiske vurderinger. Det gør ikke de sagsøgtes handlinger svigagtige.

Forbrugerombudsmanden henviser i den forbindelse til Sø- og Handelsrettens dom gengivet i U 2013.1181. Faktum i den sag var imidlertid, at parkeringsselskabet havde fået både Vestre Landsret og Højesterets ord for, at det placerede girokort (betalingspåkravet) ikke kunne anses for at være kommet frem. Derfor kunne parkeringsselskabet naturligvis heller ikke opkræve rykkergebyrer, som om betalingspåkravet var kommet frem. Desuden omhandlede sagen rykkergebyrer og hjemler i renteloven og markedsføringsloven, hvilket ikke er tilfældet i nærværende sager. Sagen er dermed ikke sammenlignelig med nærværende sager. Tilsvarende kan anføres om dommen gengivet i U 2018.2569, som Forbrugerombudsmanden ligeledes anfører til støtte for sine synspunkter.

Forbrugerombudsmanden henviser efterfølgende til EU-Domstolens dom i sag C- 618/10 og fremhæver præmis 65, som indebærer, at

”Denne kontrakt skal nemlig principielt opretholdes uden nogen anden ændring end den, der følger af ophævelsen af urimelige kontraktvilkår, for så vidt som en sådan opretholdelse af kontrakten retligt set er mulig i overensstemmelse med reglerne i national ret.” [min fremhævning]

Forbrugerombudsmanden har understreget første led af sætningen, mens de sagsøgte hermed understreger sidste led af sætningen.

Som det er gennemgået ovenfor, er der tale om ét samlet køb, hvor vilkårene om køb til indkøbspris og abonnementstegning udgør ét hele.

Det fordelagtige i det ene vilkår opvejer det (for nogle forbrugere) ufordelagtige i det andet vilkår, men aftalen var ikke blevet indgået, hvis ikke begge vilkår havde været til stede.

Forbrugeren ønsker således det fordelagtige vilkår om lav pris, men dette kan alene tilbydes af den erhvervsdrivende, hvis der samtidig tegnes abonnement. Forbrugeren havde ikke indgået aftalen, hvis der ikke var tilbudt en lav pris på varen, og den erhvervsdrivende havde ikke indgået aftalen, hvis der ikke samtidig var tegnet et abonnement.

En opretholdelse af aftalen, men med ophævelse af abonnementsvilkåret, er således reelt en knægtelse af aftalefriheden, idet den erhvervsdrivende – de sagsøgte – dermed tvinges til at indgå aftaler, der indebærer et økonomisk tab.

... ..

Sammenfattende *bestrides* det således, at alle forbrugere har krav på tilbagebetaling af samtlige abonnementsbetalinger.

Det bestrides endvidere, at forbrugeren kan opretholde det gunstige aftalevilkår om betaling af indkøbspris og samtidig fravælge abonnementsvilkåret.

Hvis Sø- og Handelsretten giver Forbrugerombudsmanden medhold i, at abonnementsvilkåret er ugyldigt, skal retsvirkningen i overensstemmelse med dansk ret være, at forbrugeren enten betaler den fulde pris for varen eller tilbageleverer den modtagne vare i væsentligt samme stand og mængde, som den blev modtaget i.

Afgørelserne støtter således ikke Forbrugerombudsmandens synspunkt om tilstrækkelig klarhed i relation til overtrædelsen af forbrugeraftaloven, ligesom de overhovedet ikke forholder sig til konsekvensen af tilbagebetalingen.

8 FORBRUGEROMBUDSMANDENS PÅSTAND 4

Til støtte for den nedlagte frifindelse påstand gøres det med henvisning til det ovenfor anførte gældende, at de sagsøgte ikke har handlet i strid med loven, og at der derfor ikke er grundlag for at pålægge de sagsøgte at skulle informere forbrugerne som angivet af Forbrugerombudsmanden.

9 FORBRUGERKLAGENÆVNET

Forbrugerombudsmanden har i sagen fremlagt fire afgørelser fra Forbrugerklagenævnet, som omhandler en webshop ved navn

Hjemmeside 1

Forbrugerombudsmanden nævner i den forbindelse, at den omhandlede webshop blev drevet på samme måde som de sagsøgte webshops. Dette skal umiddelbart bestrides, da de sagsøgte forretninger tilbyder varerne til indkøbspris og ikke med rabat, ligesom de sagsøgte generelle forretningsførelse adskiller sig væsentligt fra den virksomhedsform, som ejerne bag Virk. 1 drev. Virksomhed 1 (Virk.1)

Det bemærkes her, at virksomheden Virk. 1 er taget under konkursbehandling, hvilket også kommer til udtryk i de fremlagte afgørelser, idet Virk. 1 ikke har svaret Ankenævnet.

Det er således vigtigt at holde sig for øje, at forretningsmodellen for ejerne bag Virk. 1 ud fra de oplysninger der er tilgængelige på nettet blandt andet fra Forbrugerombudsmanden, var en helt anden end den forretningsmodel, som de sagsøgte arbejder ud fra.

Som Forbrugerombudsmanden også selv var inde på kort inden, selskabet gik konkurs, så varierede selskabets abonnementstrækninger i størrelse og frekvens alene med det formål at trække flest mulige penge ud af deres medlemmer.

Denne form for forretningsmodel svarer på ingen måde til de sagsøgte. De sagsøgte har hele tiden for øje at sikre deres medlemmer flest mulige produkter til den bedst mulige pris.

De fremlagte afgørelser skal således ses i lyset heraf.

I forhold til de konkrete afgørelser bærer disse i øvrigt præg af, at Virk. 1 enten ikke har svaret eller alene har svaret benægtende over for Ankenævnet. Afgørelserne er således meget ensidigt præsenteret og forholder sig i øvrigt ikke til konsekvenserne af tilbagebetalingen.

Endelig er oplysningsniveauet på de sagsøgte sider væsentligt større, hvorfor der ikke kan ske en direkte sammenligning heraf.

10 AD FORBRUGEROMBUDSMANDENS NYE PÅSTAND 5

De sagsøgte kan konstatere, at Forbrugerombudsmanden foruden de tidligere nedlagte påstande om forbud nu tillige har nedlagt en selvstændig forbudspåstand, hvori Forbrugerombudsmanden mener at de sagsøgte skal pålægges et forbud mod fremadrettet at sælge og markedsføre abonnementsaftaler, der giver adgang at handle på særlige vilkår på de respektive sider www.buuks.dk, www.sayve.dk og www.pluus.dk.

De sagsøgte påstår overfor denne påstand frifindelse, idet de sagsøgte ikke mener, at der er sket opkrævning af abonnement i strid med forbrugeraftaleloven, og at der derfor er noget grundlag for at udstede et forbud imod fremtidigt salg. Der henvises i den forbindelse til det overfor anførte, samt det i de sagsøgtes tidligere fremkomne processkrifter desangående.

Herudover bemærkes det, at et sådan forbud går langt udover, hvad der må anses som en passende straf, hvis retten mod forventning måtte komme frem til, at de sagsøgte på et tidspunkt i den årrække de har drevet virksomhed, skulle have forbrudt sig imod reglerne, som påstået af Forbrugerombudsmanden.

Det bemærkes her, at Forbrugerombudsmanden alene henviser til få hundrede klager mod de sagsøgtes trofast medlemsskare som tæller mange titusinder.

Det udstiller også det overskyggende problem nærværende sag kaster af sig, idet nedlægges der et forbud imod de sagsøgte, så medvirker retten også til at undergrave selvstændigheden af titusinder af medlemmer, som helt frivilligt benytter sig af de sagsøgtes services.

Det gøres således gældende, at der ikke er grundlag for at nedlægge forbud mod de sagsøgtes fremtidige salg og markedsføring af abonnenter og salg til medlemspris.

11 AD FORBRUGEROMBUDSMANDENS BEMÆRKNINGER TIL RENTE

Forbrugerombudsmanden argumenterer i sit processkrift af 6. maj 2022 for, at der i nærværende sag er særlige omstændigheder der gør, at undtagelsesbestemmelsen i renteloven, § 3, stk. 5, 1.pkt, finder anvendelse.

Forbrugerombudsmanden har dog ikke videre redegjort for de særlige omstændigheder, som skulle gøre, at undtagelsesbestemmelsen skulle finde anvendelse i nærværende sag.

De sagsøgte mener ej heller, at der skulle være grundlag for at forrentningen skulle ske tidligere end fra sagens anlæg.

Hertil skal det endvidere bemærkes, at det vil sætte de sagsøgtes kunder i absurd gunstig situation, idet det som tidligere bemærket må have formodningen i mod sig, at alle de sagsøgtes kunder deler samme opfattelse af forretningskonceptet, som Forbrugerombudsmandens og de enkelte klager, som denne henviser til.

En tidligere forrentning vil således begunstige de enkelte medlemmer med en positiv forrentning af det abonnement, som de efter aftale med de sagsøgte har betalt i perioden, samtidig med, at de har opnået en væsentlig rabat på de produkter, som de har købt hos de sagsøgte.

Det gøres derfor gældende, at der i nærværende sag ikke er grundlag for at benytte undtagelsesbestemmelsen i rentelovens § 3, stk. 5, 1. pkt.

Det bemærkes endvidere, at domstolen i praksis har været meget tilbageholdende med at anvende bestemmelsen.
..."

Retten's begrundelse og resultat

Påstand 1 i alle 3 sager

Forbrugeraftaleloven finder anvendelse med hensyn til de aftaler, som forbrugere indgår i de webbutikker, som er omfattet af disse sager, jf. forbrugeraftalelovens § 1, stk. 1, jf. § 2, stk. 1.

Det følger af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, at en betalingsforpligtelse, som forbrugeren indgår i forbindelse med en aftale som omhandlet under nærværende sager, skal 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 fremgår af lovens § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18 (se senere § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20, jf. lov 2021-11-27 nr. 2158).

Det er efter bestemmelsen ordlyd og formål retten's opfattelse, at de krav til klarhed og tydelighed mv., der stilles efter såvel forbrugeraftalelovens § 12, stk.

1, første pkt. som bestemmelsens 2. pkt., skal foreligge opfyldt på det sted, hvor forbrugeren afgiver sin bestilling, det vil sige på webbutikkernes ordresider.

På grundlag af en gennemgang af de sagsøgte ordresider på deres respektive webbutikker, som de er forelagt under sagerne, finder retten, at oplysningerne om den betalingsforpligtelse, som forbrugeren påtager sig ud over selve købet af den ønskede vare, nemlig den månedlige betalingsudgift for indgåelse af abonnement, er angivet på en uklar, ikke forståelig og ikke tydelig måde på disse ordresider. Dette gælder tilsvarende med hensyn til oplysningerne om pris- og udgiftsforhold samt i forhold til vilkårene med hensyn til at tegne abonnement mere generelt, herunder med hensyn til varighed, bindingsperiode og opsigelsesvilkår. At der om de nærmere, væsentlige vilkår om medlemskabet kan indhentes oplysninger i handels- og medlemsbetingelserne, findes ikke kunne føre til, at kravene om tydelighed, henholdsvis kravet om, at oplysningerne skal ske i fremhævet form, kan anses for opfyldt. Dette gælder uanset, om forbrugerne skal markere en accept af disse betingelser, før købet kan gennemføres. Heller ikke de foreliggende oplysninger om pop-up-vinduer, herunder disses funktion og indhold, giver et tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at kravene i § 12, stk. 1, er opfyldt.

Herefter og idet retten bemærker, at den fornødne klarhed og tydelighed, jf. ovenfor, heller ikke ses etableret efter købet i webbutikken, lægger retten til grund, at de sagsøgte ikke har løftet den dem påhvilende bevisbyrde, jf. forbrugeraftalelovens § 7, stk. 1, for at have opfyldt deres oplysningspligt, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1 jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18 (senere § 12, stk. 1, jf. § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20). De abonnementsaftaler, som forbrugerne har indgået med de sagsøgte, er som en konsekvens af det anførte ikke bindende for forbrugerne, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2 (senere § 12, stk. 3).

Da der efter de foreliggende oplysninger ikke er grundlag for at anlægge en anden vurdering for en del af den periode, som påstanden angår, og da der, som sagen er forelagt og med henvisning til det, som Forbrugerombudsmanden har anført, heller ikke er grundlag for en vurdering, der med hensyn til de svenske webshops, www.buuks.swe, www.pluus.se og www.sayve.se, kan føre til et andet resultat, tages Forbrugerombudsmanden påstand 1 til følge i alle tre sager.

Retten finder herefter ikke tilstrækkelig anledning til at foretage en vurdering af, om Forbrugerombudsmandens påstand tillige ville kunne tages til følge med henvisning til øvrige påberåbte lovbestemmelser, herunder i aftaleloven.

Påstand 2 i alle 3 sager

Som en følge af, at forbrugerne, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, (senere § 12, stk. 3) som fastslået under det anførte vedr. påstand 1 ikke er bundet af de abonnementsaftaler, som de har indgået, tages Forbrugerombudsmandens forbudspåstand, jf. påstand 2 til følge for så vidt angår påstandens principale led i alle 3 sager.

Påstand 3 i alle 3 sager

De aftaler, som forbrugerne i de omhandlede perioder, jf. Forbrugerombudsmandens påstande, har indgået med de sagsøgte selskaber, hvis hjemmesider, herunder hjemmesidernes ordresider løbende har undergået ændringer, er efter de oplysninger, der er fremkommet under sagen, herunder de afgivne forklaringer, blevet tilgået af forbrugere med vidt forskellige forudsætninger og bevidsthed om aftalernes nærmere vilkår, herunder sammenhængen mellem abonnement og pris for det egentlige varekøb. Også de enkelte aftalers økonomiske konsekvenser for de forbrugere, der har foretaget køb på websiderne, kan lægges til grund at have været vidt forskellige i de enkelte tilfælde, der har været tale om, hvilket blandt andet er illustreret ved de forklaringer, der er afgivet af forbrugere under disse sager.

Et eventuelt påbud fra Forbrugerombudsmanden om tilbagebetaling til forbrugere af disses abonnementsbetalinger er hjemlet i markedsføringslovens § 24, stk. 1, jf. markedsføringslovens § 32, stk. 1, 2. pkt., og for betalingslovens vedkommende jf. denne lovs § 144, stk. 6. Efter markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, er et sådant påbud begrundet i et hensyn om genoprettelse af den forud den ulovlige handling eksisterende retstilstand. Under særligt hensyn til aftalernes karakter og endvidere det ovenfor anførte vedrørende forbrugernes forhold finder retten efter en samlet vurdering, at et påbud om generel tilbagebetaling af de abonnementsbetalinger, som de sagsøgte selskaber har modtaget, savner det fornødne klare grundlag.

Forbrugerombudsmanden påstand 3 tages herefter ikke til følge, hverken med hensyn til påstandens principale eller subsidiære led.

Påstand 4 i alle 3 sager

Under hensyn til det vedrørende påstand 1 og 2 anførte finder retten, at de sagsøgte skal påbydes at orientere forbrugerne om, at de ikke er bundet af de indgåede abonnementsaftaler, jf. markedsføringslovens § 24, stk. 1. Et sådant påbud for de sagsøgte selskaber som påstået af Forbrugerombudsmanden findes således at være proportionalt og nødvendigt for at sikre, at de berørte for-

brugere kan varetage deres interesser med hensyn til at rejse krav om tilbagebetaling.

Påstand 5 i alle 3 sager

Under hensyn til sagernes forløb og det, der er anført ovenfor, hvorefter de i påstandene omhandlede ordresider ikke opfylder de krav, der stilles i forbrugeraftaleloven, findes betingelserne at være opfyldt for at tage Forbrugerombudsmandens påstande om forbud til følge, som de er nedlagt.

Sagsomkostninger

Efter sagernes udfald, omstændigheder og forløb skal de sagsøgte betale sagsomkostninger til Forbrugerombudsmanden med i alt 60.000 kr., der tillige omfatter Forbrugerombudsmandens udgifter til retsafgift med 2.500 kr. pr. sag, eller 7.500 kr. i alt, samt vidneomkostninger med 1.131,23 kr. i henhold til særskilt opgørelse.

THI KENDES FOR RET:

Sag BS-42547/2020-SHR

Buuks.dk ApS skal anerkende, at forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, ikke er bundet af abonnementsaftaler med Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Buuks.dk ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Buuks.dk ApS påbydes at orientere forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47, og/eller som har foretaget køb af varer på www.buuks.dk i perioden 18. maj 2018 til 6. maj 2022 og/eller på www.buuks.se i perioden 22. november 2018 til

6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne udbudt af Buuks.dk ApS.

Buuks.dk ApS forbydes at sælge og markedsføre abonnementsaftaler udbudt af Buuks.dk ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når ordresiden for købet ser ud som vist i bilag 6, 7, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 eller 47.

Buuks.dk ApS frifindes for Forbrugerombudsmandens påstand 3.

Sag BS-42553/2020-SHR

Group Buy ApS skal anerkende, at forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, ikke er bundet af abonnementsaftaler med Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Group Buy ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Group Buy ApS påbydes at orientere forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57, og/eller som har foretaget køb af varer på www.pluus.dk og/eller på www.pluus.se i perioden 26. juni 2017 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne udbudt af Group Buy ApS.

Group Buy ApS forbydes at sælge og markedsføre abonnementsaftaler udbudt af Group Buy ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når ordresiden for købet ser ud som vist i bilag 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 eller 57.

Group Buy ApS frifindes for Forbrugerombudsmandens påstand 3.

Sag BS-42558/2020-SHR

Sayve ApS skal anerkende, at forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, ikke er bundet af abonnementsaftaler med Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Sayve ApS forbydes at opkræve abonnementsbetalinger fra forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se.

Sayve ApS påbydes at orientere forbrugere, som har foretaget køb af varer via ordresiderne, som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67, og/eller som har foretaget køb af varer på www.sayve.dk og/eller på www.sayve.se i perioden 21. august 2018 til 6. maj 2022, og som i den forbindelse har fået oprettet en abonnementsaftale udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne udbudt af Sayve ApS.

Sayve ApS forbydes at sælge og markedsføre abonnementsaftaler udbudt af Sayve ApS, der giver adgang til at handle eller opnå særlige priser på www.buuks.dk, www.pluus.dk, www.sayve.dk, www.buuks.se, www.pluus.se og/eller www.sayve.se, når ordresiden for købet ser ud som vist i bilag 9, 10, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66 eller 67.

Sayve ApS frifindes for Forbrugerombudsmandens påstand 3.

Sagsomkostninger

Buuks.dk ApS, Group Buy ApS og Sayve ApS skal inden 14 dage til Forbrugerombudsmanden betale sagsomkostninger med i alt 60.000 kr. Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.

