

Abonnementer

Næsten alle vi danskere har et eller flere abonnementer. Selv har jeg blandt andet abonnement på et par streamingtjenester, en avis, BroBizz, min mobiltelefon og såmænd også kontaktlinser. Men hvilke nogle regler gælder egentlig for abonnementer? Hvordan kommer man af med et abonnement igen, hvis man ikke længere vil have det? Og hvad gør man, hvis man pludselig opdager, at der bliver trukket et fast beløb hver måned fra en virksomhed, som man ikke anede, man havde et abonnement hos?

Det skal vi blive klogere på i denne her episode af Råd til Forbrug. Og til at hjælpe med det har jeg fået besøg af forbrugerpolitisk chef Susanne Aamann. Velkommen!

- Tak skal du have.

Susanne, har du egentlig styr på, hvor mange abonnementer du selv har?

- Jeg undersøgte det faktisk i forbindelse med den her podcast, og det viser sig, at jeg har ret mange abonnementer. Der var ikke nogen af dem, der overraskede mig eller jeg havde glemt, men jeg blev overrasket over antallet, for det er alt fra måltidskasser til fitness til aviser til lydbøger og podcasts osv. Så jeg har en del, ja.

Og det er sikkert helt almindeligt. Det tror jeg faktisk, der er mange, der har.

- Det tror jeg også.

I hvert fald velkommen.

Når vi melder os ind i en sportsklub, et fitnesscenter eller måske hopper på en dating app eller en ordning med at få leveret måltidskasser, som du lige nævnte. Så tegner vi som regel et abonnement ved samme lejlighed, og der gælder en række regler for abonnementer, Susanne. Kan du ridse de helt grundlæggende regler op.

- Det skal jeg først og fremmest være tydeligt, om det er en løbende aftale, eller om den er tidsbegrænset. Er den løbende, så ophører den først, når du selv opsiger den. Så skal der også tydeligt oplyses om alle omkostninger ved det her abonnement. Det kunne for eksempel være eventuelle gebyrer. Hvis man tegner et abonnement på nettet, så har du også krav på at få nogle oplysninger om eksempel, fortrydelsesret og vilkår for betaling og levering og opsigelse af det her abonnement.

Er der noget af det, man skal være særligt opmærksom på?

- Der er mange, der for eksempel begynder i et fitnesscenter eller tegner et abonnement på et dameblad, hvor det er et såkaldt prøveabonnement, men tit når man tegner et prøveabonnement, så er det faktisk et rigtigt abonnement. Så man skal lige være klar over, at når prøveabonnementet udløber, så bliver det altså til et rigtigt abonnement, med mindre du selv sørger for at opsigelse prøveabonnementet.

Hvorfor tror du egentlig, de kalder det et prøveabonnement?

- Det tror jeg man gør for at lokke kunder i butikken. Altså, man kan sige, du kan få lov at prøve det her af, og så kan du jo se, om du er interesseret. Og det er jo også fint nok, men man skal bare være opmærksom på, at man skal lige huske at opsiges det, hvis man ikke vil have, at det løber videre.

Det skal man altså huske, og det skal man jo så gøre i det, der hedder prøveperioden, fordi hvis man ikke vil fortsætte og betale for abonnementet, så gælder det om at komme ud af det inden fælden klapper, om jeg så må sige, nu lyder det så grimt igen.

Så er der jo også de såkaldte bindingsperioder, og det er det, jeg lidt mener, når jeg siger fælden.

Hvad kan du fortælle om bindingsperioder?

- Generelt så er det sådan, at du kan opsiges en løbende aftale efter fem måneder med en måneds varsel til udgangen af en måned.

Okay det var lige lidt teknisk, men det bliver til et halvt år i alt.

- Det gør det nemlig.

Er det helt generelt, eller findes der sådan nogle undtagelser?

- Der findes undtagelser, og nu bliver det så en lille smule teknisk igen. Men hvor den samlede pris maksimalt er 2.000 kroner, og denne pris skal betales fuldt ud inden for 14 dage, og hvor varen eller ydelsen leveres inden for et år. Det kunne for eksempel være et årskort til en forlystelsespark.

Godt at du lige sagde det, for jeg tænkte, det ved jeg slet ikke, hvad det kunne være.

- Det er også lidt teknisk.

Og det er altså her, bindingsperioden godt må være længere end de seks måneder. Hvad så, hvis det er meget dyre aftaler?

- Der findes jo meget dyre løbende aftaler. Det kunne for eksempel være leasing af en bil. Men for alle aftaler, der koster mere end 20.000 kroner, og hvor virksomheden vil have nogle engangsomkostninger til at etablere den her aftale, der gælder der nogle helt særlige betingelser, og de bliver lidt tekniske at remse op her. Så der vil jeg foreslå, at man går ind på hjemmesiden forbrug.dk og læser om, hvad der gælder for nogle betingelser for sådan nogle aftaler her.

God idé. Og så er vi faktisk henne ved det her, der handler om at opsiges et abonnement. For det skal vi også tale om, hvordan man kan komme af med en abonnementsaftale igen. For én ting er, at vi er mange, som måske glemmer, at vi går og betaler til et abonnement, som vi egentlig ikke bruger mere. Noget andet er så, når vi bliver opmærksomme på et abonnement, som vi ikke har lyst til at have mere.

Hvordan siger man så sit abonnement op?

- Der er nogle meget faste regler for, at det ikke må være for svært at opsiges sit abonnement. Bl.a. så må en virksomhed ikke stille formkrav. Det vil sige nogle specielle krav til, om det skal være på papir eller mundtligt eller efter klokken 16, eller hvad man kunne forestille sig. Så en virksomhed må ikke stille formkrav til, hvordan du skal opsiges dit abonnement, men det er altid en god idé at gøre det skriftligt, så du kan bevise, at du har opsagt aftalen. Og hvis du opsiges dit abonnement digitalt, så er det også et godt råd, at du kan for eksempel tage et screendump af din opsigelse på nettet eller på din mobiltelefon, fordi så kan du altid bevise at du har opsagt en aftale, men det er altså ikke et krav efter lovgivningen. Men det stiller dig lidt bedre,

hvis der skulle komme noget tvivl. Hvis du har tegnet dit abonnement på nettet eller via din mobiltelefon, så har du ret til at opsige dit abonnement præcis samme sted. Så hvis du opsiger dit abonnement på samme måde og samme sted, som du indgik det, så er din opsigelse gyldig. Og det er den også selv om virksomheden siger til dig, at du skal opsige det på en anden særlig måde. Det kan de ikke kræve. Du skal altid kunne opsige abonnementet på samme måde og samme sted, som du indgik det.

Så det er faktisk rimelig simpelt, hvis man ellers står på sin ret og kender den.

- Ja, det er det.

Hvad så hvis jeg f.eks. har betalt for et års medlemskab, men gerne vil sige det op efter syv måneder for eksempel? Får jeg så mine penge til bagefter for de sidste fem måneder, jeg ikke bruger til noget.

- Hvis du har betalt for en periode, der ligger efter, at du rettidigt har opsagt dette abonnement, så skal virksomheden straks betale penge tilbage til dig for perioden. Og jeg kan måske også lige nævne, at der er områder, hvor der gælder nogle særlige opsigelsesvilkår, for eksempel hvis du lejer fast ejendom og på kreditaftaler eller forsikringsaftaler, der gælder noget lidt andet der.

Og så har der jo i en længere periode også været et hollandsk firma, som har slået sig op på, at man kan betale dem for at sige sine abonnenter op. Mange forbrugere har haft svært ved at gennemskue, at de entrettede med det her firma og faktisk også tegnede et abonnement hos dem. Kan du sige noget om det her med at købe sig hjælp til at opsige abonnenter?

- Det er ikke nødvendigt at købe sig hjælp til, det kan man sagtens selv gøre, og det pågældende firma du nævner, minder faktisk påfaldende meget om en såkaldt abonnementsfælde, som de netop har slået sig op på og hjælpe folk ud af. Så det synes jeg, man skal prøve at forsøge sig med selv at opsige sit abonnement.

Og lad være med at bruge et andet firma til det?

- Ja

Og apropos abonnementsfælder. Nu vi er ved det, så er det jo desværre også et emne, vi bliver nødt til at have fokus på. Hvad er egentlig en abonnementsfælde?

- Det er en digital fælde eller en online fælde, og det er ofte noget vi kommer til at ryge i, når vi scroller rundt på nettet eller på sociale medier. Og typisk bruger bagmændene bag disse online fælder en række redskaber for at lokke dig i disse fælder. Det kunne for eksempel være, at de tilbyder et produkt gratis eller med rabat. Det kan også være, at de siger, rigtig mange af dine venner har købt dette produkt. Det kan også være, de bruger nogle metoder for presse dig, hvor de for eksempel siger, at man skal skynde sig rigtig meget at købe, for der er kun hundred tilbage. Det kan også være, de bruger kendte firmanavne for at få deres markedsføring til at fremstå troværdig. For eksempel kan præmien i konkurrencen på nettet være fra et velkendt firma med et godt renommé, og det er alt sammen tricks, man kan bruge, for at få dig til at hoppe i den her abonnementsfælde.

Så man skal altså kigge sig godt for, hvis man får et rigtig godt tilbud.

- Det skal man altid.

Og så har jeg bare tegnet et abonnement uden at vide det?

- Ja, og så får du altså trukket pengene automatisk fra din konto hver måned, indtil du selv opdager det.

Kan jeg ikke få dem tilbage, hvis jeg ikke er klar over, jeg har tegnet det her abonnement?

- I nogle tilfælde så vil din bank skulle dække tabet, men det kan være en ret besværlig proces. Det bedste man kan gøre, er faktisk at undgå disse fælder.

Ja, det kan jo være lettere sagt end gjort, fordi disse virksomheder er jo ofte vildt gode til at virke troværdige. Hvad kan jeg gøre for ikke at ryge i sådan en fælde?

- Jeg synes, man skal spørge sig selv, hvad får virksomheden ud af det, hvis de gerne vil give mig et dyrt produkt gratis eller til en meget lav pris eller til indkøbspris? Hvad får virksomheden ud af det? Så det ville jeg stille mig selv meget kritisk spørgsmål omkring. Er det for godt til at være sandt? Og hvis det er det, så skal man følge sin mavefornemmelse her. Så jeg vil forholde mig kritisk til, om virksomheder tilbyder noget så uhørt billigt eller gratis, fordi det får virksomheden vel næppe noget ud af.

Så er der også noget med, i det sekund de kommer og siger, du lige skal betale et eller andet.

- Nogle gange kan det være, at der står, at du får det her produkt eller en ydelse gratis, men du skal alligevel betale for selve leveringen, og du skal være meget opmærksom på, hvis du bliver bedt om dine informationer: navn, adresse og betalingskortoplysninger, så de kan trække nogle penge for leveringen. Det er en rød lampe, der skal blinke hos dig, fordi hvis de først har dine betalingskortoplysninger, så er det, de kan begynde at trække et beløb hver måned, hvis det her er en abonnementsfælde. Altid vær opmærksom, når du afgiver dine betalingsoplysninger.

Og så er der faktisk også en lille detalje med et flueben der allerede er sat.

- Jo, fordi det er sådan, at man som virksomhed skal kunne bevise, at du har givet samtykke eller sagt ja til det. Og der er det nu engang så smart, at de på forhånd har krydset af for dig. Det har du altså givet dit samtykke til. Så man skal være meget opmærksom på kasser, der er krydset af med et flueben på forhånd.

Så kunne man jo også sætte sig lidt ind i, hvem der egentlig står bag den hjemmeside, man er blevet optaget af.

- Jo, det er også generelt en god ide. Det jeg nogle gange selv gør det er, at jeg prøver at kontakte kundeservice og se hvordan ville det være. Er der en telefon? Er der en ordentlig e-mailadresse? Kan jeg overhovedet komme i kontakt med dem? Hvem står bag dette firma? Og det tager ofte bare et par minutter lige at gøre, og man slipper efterfølgende for utroligt meget besvær, hvis man gør sig den ulejlighed, inden man indgår en aftale her.

Og så er der også nogle af de råd, du faktisk har givet tidligere i forbindelse med at opsige et abonnement. Nemlig det her med at tage screendumps.

- Ja, det er en god ide at tage screendumps af det man gør, hvis man gør det digitalt, for det gør, at du kan bevise efterfølgende, at jeg har faktisk opsagt det her. Og hvad er det præcist, jeg har sagt ja og nej til? Det gør det nemmere for dig selv. Selv om det ikke er et krav efter lovgivningen, så er det smart og gøre livet nemmere for sig selv. Og det gør man, hvis man kan bevise, hvad man har lavet.

Og endelig det sidste råd. Det er jo et mor og far råd. Det med at tjekke dit kontoudtog.

- Det er en rigtig god ide jævnligt at tjekke sit kontoudtog, også gerne nogle måneder tilbage. Er der nogle betalinger, der går igen, du ikke kan genkende? Ofte er beløbene måske små, og derfor bemærker man det ikke i sit daglige budget. Men når det bliver trukket hver måned hen over måneder eller år, så løber det op i mange penge. Så prøv engang imellem at gå ind på dit kontoudtog og se, om der er nogle betalinger, du ikke kan genkende, og som går igen.

Det var en ordentlig huskeliste.

- Ja, det var det.

Men ved du hvad? Det er jo faktisk så heldigt, at man også kan læse alle de gode råd igen på forbrug.dk, som jeg lige vil henvise til. Det gælder selvfølgelig også om at bruge sin sunde fornuft. Altså egentlig er det jo også det, du siger.

- Man skal bruge sin sunde fornuft og mærke efter om noget er for godt til at være sandt, jamen så er det for godt til at være sandt. Så brug din mavefornemmelse. Og hvis der er noget, der ligesom stritter lidt på dig, når du læser det her, så brug lige et par minutter på at undersøge hvad er det, det handler om?

Det er en rigtig masse gode råd du her gav. Men hvis man nu alligevel får problemer med et abonnement, fx at man ikke kan få lov at opsige det, og de bare bliver ved med at lade det køre, kan man så få hjælp nogle steder?

- Der er forskellige muligheder, og de afhænger lidt af, hvad man vil klage over. Der er først og fremmest mæglingsteamet for forbrugerklager, som tager imod klager, hvis det er et dansk firma, du har handlet hos, og beløbet overstiger 1110 kr.

Og så er der faktisk også hjælp at hente, hvis det er ude i Europa.

- Ja, hvis det er i Europa, så skal man kontakte det, der hedder Forbruger Europa, som giver gratis rådgivning til forbrugere i Danmark, hvis de er kommet i problemer med en erhvervsdrivende et sted i EU.

Og det gælder jo faktisk også, hvis man for eksempel er havnet i noget bøvl med en lejebil.

- Præcis.

Og hvis det så er et firma, der bruger prøvepakker, konkurrencer eller lignende, hvem skal man så klage til?

- Så skal man klage til Forbrugerombudsmanden, som behandler klager over vildledende markedsføring. Så hvis det ikke har været tydeligt nok, at der er tale om et abonnement, for som jeg sagde i starten, det skal være tydeligt hvad det er for en aftale man indgår, og hvis det ikke er det, jamen så kan du klage til Forbrugerombudsmanden.

Og jeg skulle lige sige her, at på forsiden af Forbrugerombudsmandens hjemmeside ligger der faktisk formularer, hvor man kan få hjælp og klage den vej. Det er godt at vide, at der er hjælp at hente, Susanne Tak for besøget.

- Selv tak.

Og tak til dig, der lyttede med. Der ligger flere episoder om aktuelle forbrugeremner på hjemmesiden forbrug.dk og der hvor du plejer at lytte til podcast. Og hvis du er særligt interesseret i abonnementer, så

har vi faktisk endnu en podcast med en lidt mere videnskabelig tilgang. Den hedder Abonnementer - et marked i vækst, og den finder du på kfst.dk og også der, hvor du lytter til podcast.