



HØJESTERETS DOM

afsagt torsdag den 7. december 2023

Sag BS-37131/2022-HJR
(2. afdeling)

Group Buy ApS
(advokat Kristian Haagen Larsen)

mod

Forbrugerombudsmanden
(advokat Jacob Pinborg)

og

Sag BS-37142/2022-HJR

Buuks.dk ApS
(advokat Kristian Haagen Larsen)

mod

Forbrugerombudsmanden
(advokat Jacob Pinborg)

og

Sag BS-37160/2022-HJR

Sayve ApS
(advokat Kristian Haagen Larsen)

mod

Forbrugerombudsmanden
(advokat Jacob Pinborg)

I tidligere instans er afsagt dom af Sø- og Handelsretten den 16. september 2022 (BS-42547/2020-SHR, BS-42553/2020-SHR og BS-42558/2020-SHR).

I pådømmelsen har deltaget fem dommere: Poul Dahl Jensen, Michael Rekling, Ole Hasselgaard, Rikke Foersom og Søren Højgaard Mørup.

Påstande

Appellanterne, Group Buy ApS, Buuks.dk ApS og Sayve ApS, har påstået frifindelse.

Indstævnte, Forbrugerombudsmanden, har i sag BS-37131/2022-HJR (Group Buy ApS) påstået stadfæstelse med den ændring, at Group Buy yderligere påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Group Buy 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, 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 procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg. Subsidiært har Forbrugerombudsmanden påstået stadfæstelse med den ændring, at Group Buy yderligere påbydes at tilbagebetale de ovenfor nævnte abonnementsbetalinger, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Group Buy, og/eller kravet ikke er forældet, med procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Forbrugerombudsmanden har i sag BS-37142/2022-HJR (Buuks.dk ApS) påstået stadfæstelse med den ændring, at Buuks.dk yderligere påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Buuks.dk 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, 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 procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg. Subsidiært har Forbrugerombudsmanden påstået stadfæstelse med den ændring, at Buuks.dk yderligere påbydes at tilbagebetale de ovenfor nævnte abonnementsbetalinger,

når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Buuks.dk, og/eller kravet ikke er forældet, med procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Forbrugerombudsmanden har i sag BS-37160/2022-HJR (Sayve ApS) påstået stadfæstelse med den ændring, at Sayve yderligere påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Sayve 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, 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 procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg. Subsidiært har Forbrugerombudsmanden påstået stadfæstelse med den ændring, at Sayve yderligere påbydes at tilbagebetale de ovenfor nævnte abonnementsbetalinger, når den enkelte forbruger efterfølgende har gjort indsigelse mod abonnementsaftalen til Sayve, og/eller kravet ikke er forældet, med procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger, subsidiært fra sagens anlæg.

Retsgrundlag

Forbrugeraftalelovens § 8 og § 12 blev indført ved lov nr. 1457 af 17. december 2013.

Forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20, lyder således:

”§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

1) varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber i et omfang, der svarer til kommunikationsteknikken og til varen eller tjenesteydelsen,
...

6) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller,

hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger,

7) de samlede udgifter pr. afregningsperiode, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, herunder de samlede månedlige udgifter, hvor der er tale om tidsubestemte aftaler eller abonnementsaftaler, der betales med et fast beløb, eller, hvor de samlede udgifter ikke kan udregnes på forhånd, oplysning om, hvordan prisen skal udregnes,

...

19) hvor det er relevant, aftalens varighed eller for tidsubestemte aftaler eller for aftaler, der forlænges automatisk, betingelserne for at opsige aftalen,

20) hvor det er relevant, minimumsvarigheden af forbrugerens forpligtelser i henhold til aftalen ..."

Forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1 og 3, lyder 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. Endvidere skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20.

...

Stk. 3.

Forbrugeren er alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 og 2 er overholdt."

Bestemmelsen i § 12 gennemførte artikel 8, stk. 2, i Europa Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om bl.a. forbrugerrettigheder. Af forarbejderne til forbrugeraftaleloven fra 2013 fremgår bl.a. (Folketingstidende 2013-14, tillæg A, lovforslag nr. L 39, s. 71-72):

"4.4.2.2.3. Direktivets artikel 8, stk. 2.

Hvis en fjernsalgsaftale, der indgås ved hjælp af elektroniske midler, pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og direkte før forbrugeren afgiver

sin ordre, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p, jf. artikel 8, stk. 2. Der findes ikke i gældende lovgivning en regel svarende til direktivets artikel 8, stk. 2.

...

Efter direktivets artikel 8, stk. 1, jf. artikel 6, stk. 1, skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg, give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger.

Efter direktivets artikel 8, stk. 2, skal den erhvervsdrivende, hvis en fjernsalgsaftale indgås ved hjælp af elektroniske midler og pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, direkte, før forbrugeren afgiver sin ordre, gøre denne opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Det fremgår af præambelbetragtning 39, at:

”Det er vigtigt at sikre, at forbrugeren ved aftaler om fjernsalg, der indgås via websteder, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før vedkommende afgiver sin ordre. Med dette formål for øje bør det i dette direktiv sikres, at disse elementer angives i nærhed af den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren. Det er ligeledes vigtigt at sikre, at forbrugeren i sådanne situationer er i stand til at afgøre, på hvilket tidspunkt vedkommende påtager sig forpligtelsen til at betale den erhvervsdrivende. Derfor bør forbrugernes opmærksomhed ved hjælp af en utvetydig formulering specifikt henledes på den kendsgerning, at afgivelse af en ordre medfører en forpligtelse til at betale den erhvervsdrivende.”

Arbejdsgruppen finder på den baggrund, at direktivets artikel 8, stk. 2, skal forstås således, at den erhvervsdrivende efter at have givet forbrugeren alle de oplysninger, der følger af artikel 6, efterfølgende under de i artikel 8, stk. 2, angivne forudsætninger, på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der følger af artikel 6, stk. 1, litra a, e, o og p.

Til gennemførelsen af bestemmelsen skal det endvidere fastsættes, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren, når denne afgiver sin bestilling, udtrykkeligt bekræfter, at bestillingens afgivelse medfører en betalingsforpligtelse.

Endelig skal det i tilknytning hertil fastsættes, at forbrugeren ikke er bundet af aftalen, hvis den erhvervsdrivende ikke overholder de her anførte regler.”

Af forarbejderne fremgår om bestemmelsen i § 12 bl.a. (Folketingstidende 2013-14, tillæg A, lovforslag nr. L 39, s. 141-142):

”Endvidere fremgår det af den foreslåede bestemmelse, at den erhvervsdrivende tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, skal gøre forbrugeren opmærksom på oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber og den samlede pris. Samtidigt skal der, hvor det er relevant, gives oplysninger om aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen og om minimumsvarigheden af forbrugers forpligtelser i henhold til aftalen, jf. de oplysninger, der er nævnt i lovforslagets § 8, stk. 1, nr. 1, 5, 6, 17 og 18.

...

Hensigten med den foreslåede bestemmelse er navnlig at sikre, at forbrugeren ved aftaler, der indgås via hjemmesider, er i stand til fuldt ud at læse og forstå de vigtigste elementer i aftalen, før forbrugeren afgiver sin ordre, hvorfor disse elementer skal angives i tæt tilknytning til den bekræftelse, der kræves for at afgive ordren, jf. også herom direktivets præambelbetragtning 39.

Bestemmelsen antages således bl.a. at indebære, at den erhvervsdrivende efter af have givet forbrugeren alle de oplysninger, som efter lovforslagets § 8, stk. 1, skal gives, inden der indgås en aftale, under de i bestemmelsen angivne omstændigheder på ny skal gøre forbrugeren opmærksom på de ovenfor nævnte oplysninger umiddelbart før, forbrugeren afgiver sin bestilling.

Endelig fastsættes der i stk. 2 en civilretlig sanktion rettet mod de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder bestemmelserne i stk. 1 og 2. I disse tilfælde er forbrugeren ikke bundet af aftalen eller bestillingen.”

Markedsføringslovens § 24, stk. 1, fik sin nuværende placering ved lov nr. 426 af 3. maj 2017 og har følgende ordlyd:

”§ 24. Handlinger i strid med loven kan forbydes ved dom. I forbindelse hermed eller senere kan der ved dom gives sådanne påbud, som må anses nødvendige for at sikre

- 1) forbuddets overholdelse, herunder ved bestemmelse om, at aftaler, som indgås i strid med et forbud, er ugyldige, og
- 2) genoprettelse af den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand, herunder om tilintetgørelse eller tilbagekaldelse af produkter og om udsendelse af oplysninger eller berigtigelse af angivelser.”

Bestemmelsen i § 24, stk. 1, nr. 2, om genoprettelse blev oprindeligt indført som § 13, stk. 1, nr. 2, ved lov nr. 428 af 1. juni 1994. Af forarbejderne fremgår bl.a. (Folketingstidende 1993-94, 1. samling, tillæg A, lovforslag nr. L 211, sp. 7270-7271):

”Bestemmelsen i § 13, stk. 1, 2. pkt., litra 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. Ligesom efter EF-direktivet om vildledende reklame kan der således gives påbud om gennem berigtigende reklame at fjerne eftervirkningerne af en vildledende reklame. Endvidere kan produkter forlanges tilbagekaldt, efterligninger tilintetgjort, ulovligt opkrævede beløb tilbagebetalt osv., ligesom erhvervsdrivende kan pålægges at give berigtigende meddelelser, ikke blot ved annoncering men tillige ved fremsendelse af meddelelser til kunder mv. I det hele er der ingen anden begrænsning med hensyn til, hvilke påbud, der kan komme på tale, end den, at påbudet skal være nødvendigt til sikring af genoprettelse af status quo. Et påbud skal dog stå i rimeligt forhold til forseelsen, ligesom påbud skal respektere retsordenens almindelige regler. Det kan fx. ikke påbydes at tilintetgøre ulovlige efterligninger, hvis produktet er erhvervet af en, der er i god tro. Erhvervsdrivende kan efter gældende ret forbydes fremtidigt at påberåbe sig urimelige kontraktvilkår i allerede indgåede kontrakter. Dette følger af bestemmelsen i 1. pkt. Bestemmelsen i 2. pkt., litra 2, giver derudover muligheder for fx. påbud om tilbagebetaling af allerede opkrævede beløb.

Hvis en erhvervsdrivende hos kunder opkræver beløb, som ikke baserer sig på et civilretligt krav - 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 i medfør af reglen i 2. pkt., litra 2, kunne gives påbud om tilbagebetaling af allerede modtagne beløb. Et sådant påbud om tilbagebetaling til kunder kan gives, hvis retten anser alle civilretlige betingelser for opfyldt, herunder at der ikke er indtrådt forældelse. For påbud om tilbagebetaling af pengebeløb er der endvidere fastsat særregler i forslaget § 22.

Det bemærkes i øvrigt, at adgangen til at kræve erstatning er reguleret i § 13, stk. 2, og at påbud efter stk. 1 ved ydelsesudveksling derfor kun omfatter kompensation ved tilbageførsel og ikke erstatning for videregående tab. Bestemmelsen kan bl.a. anvendes i sager, hvor mange forbrugere har været udsat for samme lovstridige adfærd, og hvor det vil være uproblematisk for vedkommende erhvervsdrivende på eget initiativ via kundekartotek mv. at rette for sig. Ligesom en offentlig myndighed eller institution i en sådan situation i overensstemmelse med god forvaltningsskik på eget initiativ vil rette for sig, findes der private virksomheder som gør det samme. Bestemmelsen i 2. pkt., litra 2, giver mulighed for at udstede et påbud herom til den virksomhed, som forholder sig passiv.”

Af forarbejderne til den gældende bestemmelse fremgår bl.a. (Folketingstidende 2016-17, tillæg A, lovforslag nr. L 40, s. 79):

”Til § 24

Den foreslåede bestemmelse viderefører den gældende lovs § 20.

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.

Der kan f.eks. gives påbud om gennem berigtigende reklame at fjerne eftervirkningerne af en vildledende reklame. Endvidere kan produkter forlanges tilbagekaldt, efterligninger tilintetgjort, ulovligt opkrævede beløb tilbagebetalt osv., ligesom erhvervs- drivende kan pålægges at give berigtigende meddelelser, ikke blot ved annoncering men tillige ved fremsendelse af meddelelser til kunder m.v.

I det hele taget er der ingen anden begrænsning med hensyn til hvilke påbud, der kan komme på tale, end den, at påbuddet skal være nødvendigt til sikring af genoprettelse af status quo. Et påbud skal dog stå i rimeligt forhold til forseelsen, ligesom påbud skal respektere retsordens almindelige regler. Det kan f.eks. ikke påbydes at tilintetgøre ulovlige efterligninger, hvis produktet er erhvervet af en, der er i god tro.”

Anbringender

Group Buy, Buuks.dk og Sayve har supplerende anført, at deres hjemmesider overholdt oplysningskravene i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1. Det fremgår alene af forbrugerbeskyttelsesdirektivet og af forarbejderne til forbrugeraftaleloven, at oplysningerne skal gentages, men ikke fremhæves på den afsluttende ordreside.

Det er en uvæsentlig del af deres samlede kundekreds, der var uvidende om, at de indgik en abonnementsaftale i forbindelse med varekøb. Den overvejende del af deres kunder var fuldt bekendte med abonnementsvilkårene, herunder at abonnementet var en forudsætning for at købe produkter til indkøbspris.

Der er hverken i ordlyden eller forarbejderne til forbrugeraftalelovens § 12, stk. 3, grundlag for, at forbrugerne kan kræve abonnementsbetalingerne tilbagebetalt, og Sø- og Handelsretten har da også frifundet dem for påstandene om tilbagebetalingspåbud.

Forbrugernes eventuelle tilbagesøgningskrav skal ikke forrentes fra datoerne for opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger med henvisning til rentelovens § 3, stk. 1, jf. stk. 5, 1. pkt. Der foreligger ikke særlige forhold, der kan begrunde, at der kan tillægges rente forud for sagernes anlæg, herunder f.eks. besvigelser. At der er tale om tilbagebetalingskrav, indebærer ikke i sig selv, at forbrugernes krav forrentes fra et tidligere tidspunkt end fra sagernes anlæg.

Forbrugerombudsmanden har supplerende anført, at oplysningerne om betalingsabonnementerne, herunder den månedlige betalingsudgift, bindingsperioden, opsigelsesbetingelserne og den samlede pris, bevidst er præsenteret på en uhensigtsmæssig, uforståelig og uklar måde. Det fremgår derfor ikke tydeligt, at forbrugerne indgår aftaler om betalingsabonnementer. Pris og øvrige vilkår for abonnementet, herunder at medlemskabet ikke kan opsiges den første måned, fremgår heller ikke tydeligt. Oplysningerne er ikke givet i fremhævet form, idet de ikke på nogen måde skiller sig ud fra den øvrige tekst. Hertil kommer, at oplysningerne ikke er givet umiddelbart før, forbrugeren afgiver sin bestilling.

Ud over at aftalerne ikke er bindende for forbrugerne efter forbrugeraftalelovens § 12 og aftalelovens § 30, kan abonnementsvilkårene tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, idet det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre aftalevilkårene gældende.

Markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, om genoprettelse blev oprindelig indsat ved en lovændring i 1994. Det er udtrykkeligt anført i forarbejderne, at påbud om tilbagebetaling kan anvendes i sager som disse, hvor mange forbrugere har været udsat for samme lovstridige adfærd, og hvor det vil være uproblematisk for den erhvervsdrivende på eget initiativ at rette for sig. Det er dermed netop sager som disse, hvor mange forbrugere har været udsat for den samme lovstridige adfærd, lovgiver har haft i tankerne, da bestemmelsen om genoprettelse blev indsat i loven. Det er uden betydning for sagerne, hvorvidt de enkelte forbrugere konkret har gjort indsigelse over for Group Buy, Buuks.dk og Sayve forud for sagernes anlæg. Forbrugerombudsmanden er i medfør af markedsføringslovens § 24, stk. 1, nr. 2, berettiget til at påstå genoprettelse uanset eventuelle indsigelser.

Group Buy, Buuks.dk og Sayve skal påbydes at tilbagebetale abonnementsbetalingerne, idet dette er nødvendigt for at sikre reglernes tilsigtede præventive effekt og fuld genoprettelse af den tilstand, der eksisterede forud for den ulovlige handling. Hensigten med adgangen til påbud om tilbagebetaling er, at det ikke skal kunne betale sig at indgå ulovlige og ugyldige aftalevilkår med forbrugere. Der er tale om et meget stort antal berørte forbrugere, og det er ikke realistisk, at alle forbrugerne individuelt forfølger deres berettigede krav på tilbagebetaling.

Vurderingen af rimeligheden må ses i forhold til den enkelte forbruger, der uberettiget har betalt abonnementet, og det kan ikke komme forbrugerne til skade, at der er begået et stort antal overtrædelser, og at der derfor samlet set kan blive tale om betydelige tilbagebetalingskrav. Det store antal forseelser ændrer således ikke på, at et påbud om tilbagebetaling står i rimeligt forhold til

forseelsen. Forbrugerne har indgået ensartede aftaler med Group Buy, Buuks.dk og Sayve under ensartede omstændigheder via webbutikkerne, der har været opbygget på samme måde. Forbrugerne er blevet opkrævet ensartede månedlige beløb for abonnementerne, og det er uproblematisk for Group Buy, Buuks.dk og Sayve (og forbrugerne) at opgøre de enkelte samlede krav. Det vil derfor ikke være urimeligt byrdefuldt at påbyde Group Buy, Buuks.dk og Sayve at tilbagebetale abonnementsbetalingerne.

Forbrugernes forudsætninger for og eventuelle økonomiske fordele ved at have foretaget køb på Group Buys, Buuks.dk's og Sayves hjemmesider kan ikke tillægges betydning for spørgsmålet om, hvorvidt forbrugerne har krav på tilbagebetaling af uberettiget opkrævede abonnementsbetalinger. Idet de formelle oplysningskrav ikke er opfyldt, er forbrugerne ikke bundet af abonnementsaftalerne, og abonnementsbetalingerne er uretmæssigt opkrævet. De individuelle forskelle i forbrugernes omstændigheder, navnlig at nogle forbrugere var klar over, at de indgik en abonnementsaftale i forbindelse med købet, medfører ikke, at der ikke kan meddeles påbud om tilbagebetaling. Reglerne, der begrundes forbrugernes tilbagebetalingskrav, er ikke afhængige af, at forbrugerne var uvidende om abonnementsbetalingerne. Et urimeligt kontraktvilkår kan ikke tillades opretholdt, medmindre forbrugerne specifikt accepterer vilkåret efter at være blevet orienteret om det urimelige kontraktvilkår og dets konsekvenser.

Forbrugernes tilbagebetalingskrav er ikke forældede, heller ikke krav, der er ældre end tre år regnet fra Forbrugerombudsmandens sagsanlæg.

Højesterets begrundelse og resultat

Sagernes baggrund og problemstillinger

Selskaberne Group Buy ApS, Buuks.dk ApS og Sayve ApS sælger bøger og andre varer via hjemmesider i Danmark og Sverige. Sagerne, der er anlagt af Forbrugerombudsmanden den 30. oktober 2020, angår navnlig, om forbrugere, der har købt varer i selskabernes webbutikker, er bundet af abonnementsaftaler, som ifølge selskabernes forretningsvilkår er knyttet til køb af varer.

Hvis forbrugerne ikke er bundet af abonnementsaftalerne, er der spørgsmål om, hvilke konsekvenser dette skal have, herunder om selskaberne skal påbydes at tilbagebetale opkrævede abonnementsbetalinger.

Er forbrugerne bundet af abonnementsaftalerne?

Forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1, 1. pkt., bestemmer, at i den situation, hvor der mellem en forbruger og en erhvervsdrivende indgås en fjernsalgsaftale ved hjælp af elektroniske midler, og hvor aftalen pålægger forbrugeren en betalingsforpligtelse, skal dette være angivet klart og tydeligt på det sted, hvor bestillingen afgives. Endvidere skal den erhvervsdrivende ifølge § 12, stk. 1, 2.

pkt., tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, gøre forbrugeren opmærksom på de oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20 (tidligere nr. 1, 5, 6, 17 og 18). Efter § 12, stk. 3 (tidligere stk. 2), er forbrugeren alene bundet af aftalen eller bestillingen, hvis stk. 1 er overholdt.

De oplysninger, der er nævnt i § 8, stk. 1, nr. 1, 6, 7, 19 og 20, omfatter oplysninger om varens eller tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen, de samlede udgifter pr. afregningsperiode, betingelserne for at opsiges aftalen og minimumsvarigheden af forbrugeres forpligtelser i henhold til aftalen.

Ifølge Group Buys, Buuks.dk's og Sayves forretningsvilkår indgår en kunde, der køber en vare til medlemspris, automatisk aftale om at tegne et abonnement. Tegningen af abonnementet indebærer, at kunden hver måned skal betale et beløb ud over varens pris, første gang ti dage efter købet af varen. Abonnementet kan tidligst opsiges, efter den første ydelse er forfaldet. En kunde, der ikke allerede er medlem (abonnet), skal derfor i forbindelse med et køb altid betale en abonnementsydelse oven i varens pris og eventuelle leveringsomkostninger.

Det fremgår ikke på nogen tydelig måde af de ordresider, der er fremlagt i sagen, at kunden indgår en abonnementsaftale ved køb af en vare. Den samlede pris, som er beregnet og opgjort på ordresiden, omfatter varens pris og leveringsomkostninger, men ikke det yderligere beløb, som kunden skal betale i henhold til abonnementsaftalen. Det fremgår heller ikke af ordresiderne, på hvilke betingelser abonnementet kan opsiges, og hvor lang tid kunden mindst er bundet af abonnementet. Kunden bliver således ikke i forbindelse med godkendelsen af betalingen for varen gjort opmærksom på, at kunden også skal betale for abonnementet som en del af den samlede pris.

Opkrævningen af abonnementsbetalingen foretages først efterfølgende ved, at beløbet trækkes på kundens betalingskort. Fakturaen sendes ikke til kundens mailadresse, men kun til en såkaldt medlemskonto, som kunden kan tilgå på selskabernes hjemmeside, hvis kunden anmoder om at få tilsendt en adgangskode til medlemskontoen. Kunden bliver således heller ikke i forbindelse med betaling for abonnementet eller fremsendelse af faktura gjort opmærksom på betalingen.

På den anførte baggrund finder Højesteret, at Group Buy, Buuks.dk og Sayve ikke har overholdt deres forpligtelser efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 1, 1. pkt., til klart og tydeligt at angive, at forbrugeren ved købet af en vare bliver pålagt en forpligtelse til at betale for et abonnement.

Højesteret finder endvidere, at Group Buy, Buuks.dk og Sayve ved benyttelsen af de nævnte ordresider heller ikke har overholdt deres oplysningspligt efter forbrugerftalelovens § 12, stk. 1, 2. pkt., jf. § 8, stk. 1.

Som følge heraf er forbrugerne ikke bundet af abonnementsaftalen, jf. forbrugerftalelovens § 12, stk. 3, jf. stk. 1.

Højesteret er derfor enig med Sø- og Handelsretten i, at Group Buy, Buuks.dk og Sayve – med den afgrænsning der fremgår af Forbrugerombudsmandens påstande med hensyn til ordresider og tidsperioder – skal anerkende, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementsaftaler med selskaberne.

Konsekvenser af, at abonnementsaftalerne ikke er bindende

Efter markedsføringslovens § 24 kan handlinger i strid med loven forbydes ved dom. I forbindelse hermed eller senere kan der ved dom gives sådanne påbud, som må anses nødvendige for at sikre forbuddets overholdelse, herunder ved bestemmelse om, at aftaler, som indgås i strid med et forbud, er ugyldige, og genoprettelse af den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand, herunder om bl.a. udsendelse af oplysninger.

Efter bestemmelsens forarbejder (Folketingstidende 1993-94, 1. samling, tillæg A, lovforslag nr. L 211, sp. 7270 f.) er der ingen anden begrænsning med hensyn til, hvilke påbud der kan komme på tale end den, at påbuddet skal være nødvendigt til sikring af genoprettelse af status quo. Et påbud skal dog stå i rimeligt forhold til forseelsen. Det er anført, at bestemmelsen f.eks. giver mulighed for at give påbud om tilbagebetaling af allerede opkrævede beløb. Hvis en erhvervsdrivende hos kunder opkræver beløb, som ikke baserer sig på et civilretligt krav – 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 – kan der således i klare tilfælde gives påbud om tilbagebetaling af allerede modtagne beløb. Et sådant påbud om tilbagebetaling til kunder kan gives, hvis retten anser alle civilretlige betingelser for opfyldt, herunder at der ikke er indtrådt forældelse.

Som anført ovenfor opfylder de ordresider, som er omfattet af påstandene om påbud og forbud, ikke de krav, der fremgår af forbrugerftalelovens § 12, stk. 1.

Højesteret finder derfor ligesom Sø- og Handelsretten, at Group Buy, Buuks.dk og Sayve skal forbydes at benytte de ordresider, der er angivet i Forbrugerombudsmandens påstande, til at sælge og markedsføre abonnementsaftaler og – med den afgrænsning der fremgår af Forbrugerombudsmandens påstande med hensyn til ordresider og tidsperioder – skal forbydes at opkræve abonnementsbetalinger og påbydes at orientere forbrugere om, at de ikke er bundet af abonnementsaftalerne.

Særligt om påbud om tilbagebetaling bemærkes følgende:

Efter det, der er anført ovenfor, foreligger der en klar overtrædelse af forbruger-aftalelovens § 12, stk. 1, og som nævnt er forbrugerne efter § 12, stk. 3, ikke bundet af abonnementsaftalerne. Det forhold, at forbrugerne ikke er bundet af abonnementsaftalerne, berører ikke aftalerne om varekøb.

Det må herefter lægges til grund, at de civile retlige betingelser for, at forbrugerne har krav på tilbagebetaling af allerede foretagne abonnementsbetalinger, er opfyldt, medmindre den enkelte forbrugers krav er forældet. Det bemærkes herved, at forarbejderne til markedsføringslovens § 24 må forstås således, at der ikke kan meddeles påbud om tilbagebetaling af beløb, der er forældede på det tidspunkt, hvor en sag om tilbagebetalingspåbud anlægges.

Ved proportionalitetsafvejningen af, om der er grundlag for et generelt tilbagebetalingspåbud efter § 24, må det indgå, at selskabernes forretningsmodel og den måde, som bestillingsafgivningen, opkrævningen af abonnementsbetalingen samt faktureringen er tilrettelagt på, indebærer, at det sløres for kunderne, at kunderne også skal betale for abonnementet som et led i købet af en vare. Abonnementsbetalingerne er således opnået ved en fremgangsmåde, der må anses for groft vildledende og klart retsstridig.

Et påbud om at tilbagebetale abonnementsbetalingerne til alle forbrugerne kan derfor – uanset de betydelige økonomiske konsekvenser for selskaberne – ikke anses for at være uforholdsmæssigt indgribende. Der foreligger i den forbindelse efter det anførte om forretningsmodellen særlige forhold, der kan begrunde, at selskaberne skal tilbagebetale abonnementsbetalingerne med renter efter rentelovens § 5, stk. 1, fra opkrævningstidspunkterne, jf. rentelovens § 3, stk. 5, dvs. de tidspunkter, hvor beløbene blev overført fra forbrugerne til selskaberne.

Højesteret finder på den baggrund, at Group Buy, Buuks.dk og Sayve – med den afgrænsning der fremgår af Forbrugerombudsmandens påstande med hensyn til ordresider og tidsperioder – skal påbydes at tilbagebetale alle abonnementsbetalinger, der er modtaget senere end tre år før sagernes anlæg, dvs. den 30. oktober 2017 eller senere, med renter fra opkrævningstidspunkterne. Ved denne afgrænsning af påbuddets omfang sikres det, at påbuddet ikke omfatter krav, der var forældede på tidspunktet for sagernes anlæg den 30. oktober 2020.

Højesteret bemærker, at der kan være kunder hos Group Buy, som har krav, der er stiftet tidligere end tre år før sagsanlægget, og som ikke var forældede ved sagsanlægget. Om krav er forældede, beror på en konkret vurdering af,

hvornår den enkelte kunde fik eller burde have fået kendskab til, at vedkommende havde et tilbagebetalingskrav, jf. forældelseslovens § 3, stk. 2. Denne vurdering kan Group Buy ikke uden videre foretage, ligesom der vil kunne være uenighed mellem selskabet og kunderne herom. Højesteret finder, at der som følge heraf ikke er grundlag for at lade påbuddet omfatte opkrævninger foretaget mere end tre år før sagsanlægget.

Konklusion og sagsomkostninger

Højesteret stadfæster dommen med den ændring, at Forbrugerombudsmandens påstande vedrørende påbud om tilbagebetaling tages delvist til følge som bestemt nedenfor.

I sagsomkostninger for Sø- og Handelsretten og Højesteret skal Group Buy, Buuks.dk og Sayve efter sagernes udfald hver betale 231.000 kr. til Forbrugerombudsmanden. Heraf er 220.000 kr. til dækning af udgifter til rettergangsfuldmægtig og advokat og 11.000 kr. til dækning af retsafgift.

Ved fastsættelse af sagsomkostningerne har Højesteret lagt vægt på sagernes karakter, det opnåede resultat, parternes interesse i sagerne og arbejdets omfang, herunder at sagerne har været sambehandlede. Der er i den forbindelse tillagt oplysningerne om størrelsen af tilbagebetalingskravene og selskabernes omsætning en vis betydning.

THI KENDES FOR RET:

Sø- og Handelsrettens dom stadfæstes med følgende ændringer:

Group Buy ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Group Buy ApS har modtaget den 30. oktober 2017 eller senere 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 procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger.

Buuks.dk ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Buuks.dk ApS har modtaget den 30. oktober 2017 eller senere 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 procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger.

Sayve ApS påbydes at tilbagebetale de abonnementsbetalinger, som Sayve ApS har modtaget den 30. oktober 2017 eller senere 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 procesrente fra opkrævningerne af de enkelte abonnementsbetalinger.

I sagsomkostninger for Sø- og Handelsretten og Højesteret skal Group Buy ApS betale 231.000 kr. til Forbrugerombudsmanden.

I sagsomkostninger for Sø- og Handelsretten og Højesteret skal Buuks.dk ApS betale 231.000 kr. til Forbrugerombudsmanden.

I sagsomkostninger for Sø- og Handelsretten og Højesteret skal Sayve ApS betale 231.000 kr. til Forbrugerombudsmanden.

De idømte sagsomkostningsbeløb skal betales inden 14 dage efter denne højesteretsdoms afsigelse og forrentes efter rentelovens § 8 a.