

Pressemeddelelse

Til redaktionen

29. marts 2011

Europaparlamentet giver e-handel dødsstød med forbrugerfjendtligt direktiv

Det kommende forbrugerrettighedsdirektiv er i sin nuværende form er mere fjendtligt end beskyttende over for forbrugere, der vil e-handle.

”Det er et dødsstød mod både dansk og europæisk e-handel, hvis Europaparlamentets forslag går igennem og bliver en del af det kommende direktiv. Forslagene giver fantastiske muligheder for kriminelle til at svindle, det pålægger e-forretningerne store omkostninger, og i sidste ende er der kun de lovlige forbrugere til at betale. Hvis der vel at mærke er e-forretningerne tilbage i EU,” konstaterer Annette Falberg, adm. Direktør i FDIH, Foreningen for Distance- og Internethandel.

FDIH har sammen en række andre erhvervsorganisationer gjort både embedsmænd i Danmark og EU samt Europaparlamentarikere opmærksomme på, at i iveren for at øge e-handel og forbrugernes rettigheder er man endt i den modsatte grøft. Det betækningsudkast, som Europaparlamentet vedtog torsdag er gift for e-handel inden for EU.

Rådets arbejdsgruppe om forbrugerrettighedsdirektivet mødes allerede onsdag den 30. marts 2011, og det er afgørende for FDIH, at der fra dansk side IKKE gives tilsagn om, at EPs betækningsudkast kan danne grundlag for fortsatte drøftelser. Senest har FDIH sendt et brev til Folketingets Europaudvalg (vedhæftet sidst i dok.), hvor vi opfordrer til at udvalgsmedlemmer gør deres indflydelse gældende, så Danmark ikke støtter Europaparlamentets forslag.

Hvis Europaparlamentets forslag om udvidet fortrydelses- og returneringsret samt pligt til hurtigere tilbagebetaling gjaldt i den fysiske verden, ville man som kunde kunne købe et par løbesko, og når man kom hjem, ville man inden for 14 dage kunne ringe til sportsforretningen og sige: Jeg har fortrudt, I skal straks tilbageføre min betaling til mit Dankort, og samtidig skal I sende mig betaling til busbilletten, så lover jeg at tage bussen og returnere skoene til jer.

Det giver fristende muligheder for kriminalitet.

”Det er helt galt, at man pålægges at tilbagebetale penge, uden at have fået varen fysisk retur. Vi kender allerede talrige eksempler på svindel med returvarer fx mobiltelefoner, hvor telefonen er byttet ud med en lille pose sand. Tøj, der har været brugt, og digitalkameraer, der har taget utallige billeder. Oven i det kræver man, at e-butikken også skal betale returporto for varer over 40 euro,” sukker Annette Falberg.

”Endelig lægger man i de indledende bemærkninger op til, at e-forretninger i EU forpligtes til at handle med alle borgere i EU. Det er besynderligt at ville diktere forretningerne, hvem de skal handle med. Alene sprogproblemerne med 27 medlemsstater kan få det til at løbe koldt ned ad ryggen.”

Pressemeddelelse

FDIH er indforstået med, at der skal være en fornuftig fortrydelsesfrist, ligesom kunden har krav på hurtigt at få sine penge retur, når man bruger fortrydelsesretten.

En balanceret løsning kan være,

- Fristerne tilpasses, så kunden inden for en 14 dages fortrydelsesfrist skal give butikken besked om, at man vil bruge fortrydelsesretten.
- Senest 7 dage efter den besked skal varen sendes retur.
- Herefter skal e-butikken være forpligtet til at returnere beløbet til kunden senest 7 dage efter modtagelsen af varen.
- Bestemmelsen om at butikkerne skal til at betale returporto skal helt udgå.
- Det skal klart fremgå af direktivet, at e-butikkerne har frihed til at vælge, om de alene vil sælge nationalt, og hvis de sælger til andre lande, at de så også har valgfrihed til at vælge disse lande.

”Hvis der ikke luges ud i EPs vildskud, er det tvivlsomt, om det overhovedet er muligt at sælge varer via e-handel af forretninger inden for EU's grænser. Og de varer, der sælges, vil blive dyrere, hvilket der i sidste ende kun er en part til at betale – nemlig de lovlige forbrugere,” konstaterer Annette Falberg.

Yderligere oplysninger og kommentarer fås ved henvendelse til

kommunikationschef Henrik Theil, FDIH, mobil 2096 5667 – mail het@fdih.net

eller adm. direktør Annette Falberg, mobil 2240 8803 – mail: afa@fdih.net

Pressemeddelelse

Til medlemmerne af Folketingets Europaudvalg

29. marts 2011

EU's kommende Forbrugerrettighedsdirektiv kan blive dødsstødet for europæisk e-handel

Kære medlemmer af Europaudvalget

Vi skriver til jer for at få hjælp til at ændre det betækningsudkast til Forbrugerrettighedsdirektiv, der torsdag blev godkendt af Europa-Parlamentet.

DET HASTER. Rådets arbejdsgruppe om forbrugerrettighedsdirektivet mødes onsdag den 30. marts 2011, og det er afgørende for os, at der fra dansk side IKKE gives tilsagn om, at EPs betækningsudkast kan danne grundlag for fortsatte drøftelser.

Det indeholder bestemmelser, som vil være absolut ødelæggende for e-handel i EU, og dermed også i Danmark, der er EU's førende nation på området.

Kommissionen har i flere sammenhænge peget på, e-handlen skal være løftestang for at nå målet om det indre marked. For at fremme det mål, vil man styrke forbrugernes rettigheder ved e-handel, og der er derfor udfærdiget et udkast til et nyt forbrugerbeskyttelsesdirektiv.

Det udkast har nu været behandlet i parlamentet, og ændringerne kæntrer efter FDIHs opfattelse fuldstændig balancen mellem forbrugere og e-handlende.

De værste ændringer sker i artiklerne 14-16 om **Tilbagebetaling og returnering**.

Der åbnes for en udvidet fortrydelsesret og længere returfrist for forbrugerne samtidig med, at e-forretningerne pålægges så kort en frist til at tilbagebetale købesummen, at der skal betales inden varerne er modtaget.

Forbrugeren får fremover 14 dages fortrydelsesfrist + yderligere 14 dage til at returnere varen i efter han/hun har givet besked om brug af fortrydelsesret. Butikken forpligtes til at returnere betaling inden for samme 14 dages frist mod dokumentation f,r at varen er sendt retur.

FDIH mener, at det åbner en ladeport for kriminelle. De kan altså returnere varer (=æske med samme vægt) og modtage en kvittering for forsendelsen hos en fragtmand – hvorefter e-butikken skal sende pengene retur, INDEN de har varen i hånden!

Ydermere har EP indført en bestemmelse om, at e-butikkerne fremover skal betale returporto for varer med en værdi over 40 euro, når udnytter sin fortrydelsesret.

Her står vi i FDIH helt uforstående over for, hvad den bestemmelse skal gøre godt for.

Endelig har vi noteret os, at teksten i EPs betækningsudkast implicit peger på, at e-forretninger i EU er forpligtet til at handle med borgere i alle EU's medlemsstater.

Pressemeddelelse

Vi må på det kraftigste advare mod, at man via lovgivning forsøger at diktere, hvem man skal handle med. Alene de problemer, der ligger i sprogmæssige problemer, vil umuliggøre en implementering af en sådan bestemmelse.

FDIHs forslag

I FDIH er vi indstillet på, at der løbende sker ændringer, som passer til udviklingen inden for e-handel og forbrugerbeskyttelse. Men i dette tilfælde er "kæden hoppet af" for EP, der alene har haft øje at beskytte forbrugerne mod hændelser, der ikke giver anledning til problemer i den virkelige verden.

FDIH er indforstået med, at der skal være en fornuftig fortrydelsesfrist, ligesom kunden har krav på hurtigt at få sine penge retur, når man bruger fortrydelsesretten.

Vi ser en balanceret løsning i,

- Fristerne tilpasses, så kunden inden for en 14 dages fortrydelsesfrist skal give butikken besked om, at man vil bruge fortrydelsesretten.
- Senest 7 dage efter den besked skal varen sendes retur.
- Herefter skal e-butikken være forpligtet til at returnere beløbet til kunden senest 7 dage efter modtagelsen af varen.
- Bestemmelsen om at butikkerne skal til at betale returporto skal helt udgå.
- Det skal klart fremgå af direktivet, at e-butikkerne har frihed til at vælge, om de alene vil sælge nationalt, og hvis de sælger til andre lande, at de så også har valgfrihed til at vælge disse lande.

Vi opfordrer kraftigt til, at Europaudvalgets medlemmer hjælper til med at nå en afbalanceret løsning, som tjener såvel forbrugernes som e-handlens interesser.

Det nuværende forslag vil i sin ordlyd betyde, at det bliver uforholdsmæssigt bøvlet og alt for omkostningstungt at drive e-handel i EU. Alene omkostningerne ved de nævnte forslag vil øge omkostningerne i en grad, så det er tvivlsomt om, det overhovedet er muligt at sælge varer via e-handel. Og de varer, der sælges, vil blive dyrere, hvilket der i sidste ende kun er en part til at betale – nemlig de lovlige forbrugere.

SÅ Europa-Parlamentets betækningsudkast rammer først e-handlen og derefter forbrugerne.

Det må kunne gøres bedre – og vi håber på jeres hjælp til det.

Med venlig hilsen



Administrerende direktør

FDIH – Foreningen for Distance- og Internhandel