

Til redaktionen

Trods kompleks lovgivning er der kun få klagesager om e-handel

I løbet af seneste 3 år har danskerne handlet over 160 mio. gange på internettet, hvor de har brugt tæt på 100 mia.kr. I samme periode har Forbrugerombudsmanden haft 322 sager om danske virksomheder, der har overtrådt e-handelslovgivningen.

”Lovovertrædelser hos e-handelsbutikker skyldes typisk manglende viden om reglerne, så på trods af den komplekse lovgivning er der kun få alvorlige overtrædelser,” siger Annette Falberg, adm. direktør i FDIH. Foreningen for Distance- og Internethandel.

”Reglerne er så uigennemskuelige, at Forbrugerombudsmanden vejledning alene om spam- paragraffen, der mest handler om at sende e-mail og sms til mulige og eksisterende kunder, fylder 23 sider. Med det eksempel i tankerne er det forståeligt, at vi har god søgning til vores juraseminarer og den juridiske hotline for medlemmerne.”

For FDIH er det indlysende, at e-butikkerne selvfølgelig skal overholde lovgivningen, og der skal ikke være en fordel for enkelte butikker i at omgå reglerne. FDIH er i dialog med forbrugerombudsmand Henrik Øe om, hvad kan gøres for at hjælpe de lovlidige e-handelsvirksomheder og hindre de uheldige elementer.

”Kun en tåbe frygter ikke Internettet, hvor kundernes dom kan ødelægge forretningen, når man ikke opfører sig ordentligt. Dem, der forsøger at være ”smarte” og bevidst omgå reglerne risikerer både Forbrugerombudsmandens indgriben og uheldig omtale på Facebook, prissammenligningssites og andre steder.”

”Det altovervejende flertal forsøger at efterleve lovgivningen, men selvfølgelig kan det gå galt. De fleste e-handelsvirksomheder, der ender med en sag hos Forbrugerombudsmanden, er så små, at de ikke har mulighed for at ansætte en jurist til at holde øje med, om man til punkt og prikke følger regler om spam, kontaktoplysninger, prisoplysninger, fragtomkostninger, kortbetalingsgebyrer, handelsbetingelser, rabatter og fortrydelsesret. Bare for at nævne nogle af kravene,” siger Annette Falberg.

FDIH står bag e-handelsmærket, hvor de e-mærkede butikker bl.a. får gennemgået hjemmeside og handelsbetingelser, inden de kan smykke sig med mærket.

”E-mærket er en genvej til at få et tjek af hjemmesiden. Men det ændrer ikke ved, at lovgivningen er for kompleks og så omfattende, at gennemskueligheden for både kunder og e-handelsbutikker forsvinder. Heller ikke lovgiverne kan overskue sammenhænge, hvilket vi nu ser med cookie-direktiv og drøftelserne om forbrugerrettigheder ved e-handel i EU. Forenkling og harmonisering af reglerne inden for EU vil være en kæmpe hjælp til både forbrugere og e-handelsvirksomheder,” konstaterer FDIHs adm. direktør Annette Falberg.

FDIH – Foreningen for Distance- og Internethandel - er interesseorganisation for virksomheder, der forretningsmæssigt bruger internettet og andre digitale kanaler. Med over 500 medlemmer repræsenterer vi både de væsentligste danske e-handelsvirksomheder, og de virksomheder som leverer de tekniske løsninger til e-handel. FDIH styrker dansk e-handel ved at levere viden om og foretage analyser af dansk e-handel, ligesom vi deltager i beslutningsprocesser og debat om forhold, der kan fremme e-handel i både Danmark og EU. Danmark er et af verdens mest digitaliserede lande med en befolkning, der handler online for mere end 40 mia. kr. årligt.

Yderligere informationer kan fås hos kommunikationschef Henrik Theil, mobil 2096 5667, og adm. direktør Annette Falberg tlf. 2240 8803