

EU-direktiv hjælper de kriminelle

Udkastet til EU's forbrugerbeskyttelsesdirektiv har taget en helt forkert retning, hvor det ikke længere giver EU forbrugerne bedre vilkår, men tværtimod hjælper de kriminelle og nu på tværs af landegrænserne.

"I takt med at e-handel vokser, så tiltrækker det også flere kriminelle elementer, og nu slår EU-direktivet e-butikkernes døre op på vid gab for et meget uheldigt klientel," siger FDIHs adm. direktør Annette Falberg.

EU-parlamentets forslag om at kunden skal have sin betaling retur, før e-butikken har modtaget varen retur, er en åben invitation til svindel. Og gennemføres den, vil det give gode betingelser for både professionelle forbrydere og svage sjæle, der vil lade sig friste til at bestille varer, som de slet ikke har i sinde at betale.

"Nettets butikstyre er i takt med internettets succes blevet meget mere aktive i de seneste år, og hvis tabene ikke får butikken til at opgive e-handel, så ender regningen det samme sted hver gang. Det er nemlig de lovlige borgere, der via højere priser kommer til at dække butikkernes tab," fastslår Annette Falberg fra FDIH, Foreningen for Distance- og Internethandel.

FDIH har i to undersøgelser i 2011 spurgt ind til medlemmernes oplevelser omkring svindel og misbrug.

7 ud af 10 e-butikker oplever forsøg på svindel og misbrug hver måned, og hver tredje siger, at svindel og misbrug er steget fra 2009 til 2010.

"Implementeres forslaget om at kunden skal have sin betaling retur, før e-butikken har modtaget varen retur, tør vi slet ikke spå om hvad svindlen vil stige til. Den britiske e-handelsorganisation har beregnet, at det beløber sig til 4 % af omsætningen, hvilket for 2011 vil øge omkostningerne med 1,8 mia. kr. for danske e-butikker. Det vil betyde dødsstødet for en række butikker."

Kunderne bruger deres fortrydelsesret

EU's forbrugerdirektiv vil desuden styrke forbrugernes rettigheder ved returnering af varer, men det er et område, hvor forbrugerne klarer sig fint. Næsten alle e-butikker fastholder, at forbrugerne selv skal betale returporto, og det volder tydeligvis ikke kunderne problemer at bruge deres fortrydelsesret i e-handel.

Over halvdelen af butikker har returrater på mellem 1-5 %, mens resten fordeler sig jævnt, hvor dem, der har de højeste returrater er helt oppe 15 %, altså næsten hver sjette vare, der returneres.

"Det viser, at kunderne bruger deres fortrydelsesret, og der er ikke problemer på området i modsætning til, hvad den europæiske forbrugerorganisation BEUC har fremført," siger Annette Falberg, FDIH.

Set fra FDIHs side er det mere end ærgerligt, at hver syvende e-butik oplever, at mellem 5-15 % af de returnerede varer er i en stand, så de ikke kan sælges igen.

6. april 2011



”Vi må erkende, at det er en erhvervsrisiko ved e-handel. Men skal e-butikkerne nu også til at betale returporto, som EU-parlamentet foreslår, så påføres omkostninger der ender som højere priser for kunderne.”

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