



Nyt år, nye priser – samme regler



Anette Moll Berg
Partner



Josephine Bloch Thomsen
Advokat



Na Na Lin
Advokatfuldmægtig

Markedsfører I abonnementsaftaler til jeres kunder, og overvejer I prisændringer i 2023? Så læs med her.

Et nyt år er begyndt, og det betyder for mange virksomheder, at priserne på produkter eller services reguleres.

Forbrugerombudsmanden har i en nylig pressemeddelelse redegjort for sin fortolkning af gældende regler om ændringer af vilkår i løbende aftaler. Vi giver her et overblik over Forbrugerombudsmandens retningslinjer.

Udgangspunktet om en ny aftale

Hvis en virksomhed vil ændre i en allerede indgået aftale (så som en abonnementsaftale) med en forbruger, skal der som udgangspunkt indgås en ny aftale, der indeholder de nye vilkår, herunder regulerede priser.

Forbrugeren skal altså have givet sin forudgående og udtrykkelige accept til, at virksomheden ændrer vilkårene.

Undtagelsen om virksomheders ændringsret

Virksomheder kan dog i den første aftale forbeholde sig ret til at ændre visse vilkår i aftalens løbetid uden forbrugers forudgående og udtrykkelige accept af ændringen.

Virksomheder kan ensidigt ændre de aftalte vilkår, herunder den aftalte pris, forudsat at:

1. Ændringen ikke er urimelig: Den oprindelige aftale skal indeholde en klar og tydelig adgang til at ændre vilkårene (ændringsret). Det skal bl.a. tydeligt fremgå, under hvilke forudsætninger virksomheden kan ændre vilkårene.
2. Ændringen gennemføres med et varsel. Forbrugerne skal have et rimeligt varsel og skal have adgang til at opsige aftalen, hvis de ikke vil acceptere fx en prisændring.
3. De ændrede vilkår er gennemskuelige, og de er meddelt på en klar og forståelig måde over for forbrugeren. Manglende klarhed medfører risiko for at overtræde vildledningsforbuddet i markedsføringsloven.

Konsekvenser ved overtrædelse af reglerne

Der kan være store konsekvenser forbundet med ugyldige eller urimelige prisændringer.

Forbrugerne er ikke bundet af den ændrede aftale. Det betyder, at de kan kræve tilbagebetaling eller modregning af betalinger, som er foretaget med urette.

Det kan også have andre juridiske konsekvenser og skabe negativ presseomtale, når Forbrugerombudsmanden involveres i sagen.

Forbrugerombudsmanden har den 5. januar 2023 offentliggjort en pressemeddelelse om to el-selskaber, hvor det ene selskab ikke i tilstrækkelig grad havde varslet om prisændringer. Selskabet havde sendt en mail til forbrugerne, hvoraf det først fremgik nederst i en længere tekst, at prisen ville ændre sig i 2022. Forbrugerombudsmanden vurderede, at prisændringen ikke var varslet på en klar og forståelig måde, og at forbrugerne derfor ikke var bundet af prisændringen.

Forbrugerombudsmanden har desuden i 2022 anlagt retssag mod et forsikrings-selskab, som fra 2016 til 2020 havde indgået forsikringsaftaler med privatkunder, som efter aftalernes indhold kunne ændres uden varsel. Retssagen verserer fortsat.

DLA Pipers kommentar

Det vil altid være en konkret vurdering, hvorvidt et aftalevilkår er rimeligt, og om en ændring er tilstrækkeligt varslet. Afhængig af, hvad aftalen vedrører, og hvad ændringen indebærer, herunder om det vedrører priser, gebyrer eller andet, kan der være videre eller snævrere adgang til ensidigt at ændre vilkårene i en løbende aftale. Det er derfor vigtigt, at virksomheder varsler prisstigninger i løbende aftaler på en klar og forståelig måde.

DLA Pipers erfarne team inden for IP- og markedsføringsret står til rådighed med rådgivning og sparring i forhold til dine overvejelser om løbende forbrugerftaler og prismarkedsføring samt andre markedsføringsmæssige tiltag.