Tjekliste for forbrugere – gratis prøvepakker

Medfinansieret af Den Europæiske Union

Vær opmærksom, hvis du bestiller noget, der markedsføres som "gratis prøvepakke"!

Du skal være påpasselig, hvis du bestiller gratis prøvepakker online eller via sociale medier. Bag den såkaldte "gratis" prøvepakke kan gemme sig et meget dyrt abonnement. Vær altid meget skeptisk over for tilbud, som lyder for godt til at være sandt. Overvej følgende, inden du svarer på en annonce, der tilbyder en gratis prøvepakke:

- Undersøg, hvem du handler med, og hvor virksomheden er hjemmehørende. Læs kundeanmeldelser for at lære af andre forbrugeres erfaringer.

- Læs virksomhedens aftalevilkår grundigt, så du kender dine forpligtelser i henhold til aftalen. Hvis aftalevilkårene ikke fremgår af annoncen, bør du gå ind på virksomhedens hjemmeside og se, om du kan finde dem der.

- Gem en kopi af aftalevilkårene. Hvis du ikke kan finde aftalevilkårene, bør du ikke acceptere tilbuddet. Når du læser aftalevilkårene, bør du i særlig grad være opmærksom på følgende:

- Oplysninger om den samlede pris.

- Oplysninger om din fortrydelsesret.

- Oplysninger om virksomhedens regler for opsigelse og returnering.

- Læs det, der står med småt! Pas på, at du ikke ubevidst siger ja til et abonnement.[1]

- Hvis disse oplysninger er skjult eller ikke fremgår, bør du overveje at foretage dit køb et andet sted.

To-do-liste, efter du har bestilt prøvepakker online

Hvis du har bestilt en gratis prøvepakke online og sammen med pakken modtager en faktura, eller hvis et beløb er blevet trukket på dit kredit-/debitkort, skal du følge disse trin:

- Send en skriftlig klage pr. e-mail eller brev til sælgeren, hvor du redegør for sagen og oplyser, at du ikke har til hensigt at betale. Anfør fakturanummer, beløb og dato, samt hvorfor du ikke vil betale. Forlang pengene tilbage, hvis beløbet er blevet trukket på dit kredit-/debitkort uden din accept. Det er vigtigt at gemme relevant dokumentation, når du bestrider en faktura eller et uberettiget træk på dit kredit-/debitkort. Gem kopier af al korrespondance.

- Returnér prøvepakken og gem postkvitteringen.

- Underskriv aldrig dit klagebrev. Der har været tilfælde, hvor virksomheder har kopieret og forfalsket underskrifter. Skriv dit navn med almindelige bogstaver, ikke som en underskrift.

---

[1] Yderligere oplysninger kan findes i "Tjekliste for forbrugere inden bestilling" i rapporten "Too good to be true, It probably is, Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods", s. 36. http://www.konsumenteuropa.se/PageFiles/158545/Too good to be true It probably is Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods.pdf

- Hvis sælgeren sender dig en ny faktura eller en rykker, behøver du ikke afvise kravet igen, men hvis du vil, kan du sende et svar og henvise til den tidligere henvendelse.

- Hvis sælgeren har overdraget sagen til et inkassofirma, er du stadig ikke forpligtet til at betale, men det er vigtigt, at du bestrider kravet. Inkassofirmaer må ikke kræve betaling af beløb, som du ikke er juridisk forpligtet til at betale. Det er op til sælgeren at bevise, at du er forpligtet til at betale.

- Du risikerer ikke at blive registreret som dårlig betaler[2], blot fordi du afviser et krav fra et inkassofirma. Du bliver kun registreret som dårlig betaler, hvis en domstol har fastslået, at du er forpligtet til at betale, og du vælger stadig ikke at betale.[3] Du skal altid afvise en faktura, som du ikke mener, du skal betale.

- Hvis sælgeren ikke tilbagebetaler det beløb, der er blevet trukket på dit kreditkort uden din accept, bør du bede kreditkortselskabet om hjælp.

- Luk kredit-/debitkortet, hvis virksomheden fortsætter med at trække penge på din konto uden din accept.

- Hvis du ikke kan få afsluttet din klage med en virksomhed i et andet EU-land, Norge eller Island, kan du kontakte Forbruger Europa for yderligere information og vejledning.[4]

[2] Kreditoplysningsbureauer fører en liste over dårlige betalere, og du risikerer at blive optaget på denne liste, hvis du ikke har betalt din gæld.
[3] I Danmark kan forbrugere blive registreret hos et kreditoplysningsbureau, når de har modtaget tre rykkere, hvoraf den sidste skal informere forbrugeren om risikoen for registrering. Det er ikke nødvendigt med en retskendelse.
[4] Yderligere oplysninger kan findes i "To-do-liste for forbrugere efter bestilling" i rapporten "Too good to be true? It probably is! Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods", s. 37. http://www.konsumenteuropa.se/PageFiles/158545/Too good to be true It probably is Unfair Commercial Practices and Unsolicited Goods.pdf