

Forbrugerombudsmanden
forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk

14. januar 2021
Dok. 205418

Annulering af abonnement hos Amazon Prime

Forbrugerrådet Tænk vil hermed opfordre Forbrugerombudsmanden til at vurdere, om Amazon Primes procedure for at komme ud af et abonnement hos tjenesten er i strid med bestemmelserne om urimelig handelspraksis efter markedsføringsloven og direktivet om urimelig handelspraksis.

Amazon Primes procedure for afmelding af abonnementer er meget uklar og uigennemskuelig, den er særdeles omfattende og udelader væsentlig information. Efter vores mening overholder den ikke princippet om, at det skal være lige så let for en forbruger at komme ud af en aftale, som det var at indgå aftalen.

Amazon og Amazon Prime

Amazon.com, Inc. har hovedsæde i Seattle, USA, og er en af verdens største globale online handelsplatforme med lokale websteder i forskellige lande og et stort antal fysiske lagre over hele verden. Senest har tjenesten etableret sig i vores naboland Sverige.

Amazons europæiske hovedsæde er beliggende i Luxembourg. Adressen er: Amazon EU SARL, Société à responsabilité limitée, 38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg.

Amazon Prime er en digital abonnementstjeneste, der drives af Amazon. Abonnenter på Amazon Prime får kundefordele, når de handler på Amazons platform, fx rabat til Prime-medlemmer. Prime-abonnementet giver desuden adgang til andre tjenester, der ejes af Amazon, fx Prime Reading, Prime Music, Prime Gaming og Prime Video, uden at man skal betale et særskilt beløb for at bruge disse tjenester.

Manipulerende design på Amazon Prime

Forbrugerrådet Tænks norske søsterorganisation, Forbrukerrådet, har udarbejdet vedhæftede rapport, "You Can Log Out, But You Can Never Leave", som dokumenterer, hvordan Amazon bruger manipulerende design (Dark Pattern) i Amazon Primes annulleringsprocedure. Dette manipulerende design indebærer, at forbrugere, der forsøger at afslutte deres Prime-medlemskab, "nudges" til at beholde medlemskabet. Dette har en negativ økonomisk konsekvens, og forbrugeren kan ende op med at træffe et valg, som vedkommende ikke ville have truffet, hvis det ikke havde været for det manipulerende design, som omfatter grafiske designmønstre, forvanskede formuleringer og manipulerende eller vildledende klik-flow.

Vi skal derfor bede Forbrugerombudsmanden om at vurdere, om Amazon Primes annulleringsprocedure udgør en urimelig handelspraksis i strid med markedsføringslovens § 3-6.

Med venlig hilsen

Mette Raun Fjordside
Vicedirektør

Anette Høyrup
Chefjurist