

## Sikker handel på nettet

**Den digitale verden og den fysiske verden flyder nu så meget sammen i almindelige menneskers forbrugsmønstre, at forbrugerbeskyttelsen skal være lige stærk begge steder. De særegne problemer for forbrugerne i den digitale verden bør adresseres i væsentligt højere grad end i dag.**

### Forbrugerrådet Tænk mener, at

- De klassiske forbrugerrettigheder skal gælde for internethandlen og ved køb af digitale produkter.
- Der skal indføres særlige rettigheder rettet mod e-handlen og det digitale liv, fx ved køb på platforme og brug af apps.
- Forbrugere skal beskyttes mod it-kriminalitet og skjult markedsføring som sker på internettet og via apps samt andre digitale produkter.
- Håndhævelse af lov og orden på internettet bør intensiveres, og der skal findes løsninger for at imødegå de problemer, den globaliserede internethandel bringer med sig.
- **Det skal etableres et dialogforum, som skal lette adgangen til at få fjernet problematisk indhold.**
- **Forbrugernes, herunder børns og unges kompetencer inden for digital dannelse skal styrkes.**

### Baggrund

For mange forbrugere foregår en stor del af deres forbrug online. Via e-handel, abonnementsordninger og apps kan næsten et helt hverdagsliv forsynes med de nødvendige produkter, ydelser og underholdning.

De juridiske rammer har på en række områder ikke kunnet følge med den digitale udvikling. Ofte finder den forbrugerbeskyttende lovgivning kun anvendelse på dele af de problemstillinger, forbrugerne møder i deres digitale liv.

Det ses bl.a. på købelovsområdet, hvor reglerne er forskellige afhængigt af, om forbrugeren køber et fysisk produkt eller et produkt med digitalt indhold. Det ses også ved urimeligt lange og uoverskuelige aftalevilkår til apps og andre tjenester, der høster vores data.

Netop den store datadeling, der er en forudsætning for det digitale liv, sætter forbrugerne i stor risiko for kriminalitet og målrettet, skjult reklame.

Der er desuden opstået markeder, som ikke eksisterer i den fysiske verden – også her er forbrugerne prisgivne, fordi der ikke findes tilfredsstillende regulering. Dette gælder navnlig de store digitale platforme (Facebook, Amazon, Wish etc.), hvor der bl.a. sælges farlige produkter, der ikke er underlagt vores forbrugerbeskyttende lovgivning.

### Hvad betyder det for forbrugerne?

En fragmenteret og usammenhængende forbrugerbeskyttelseslovgivning medfører juridisk uklarhed, som kan føre til en ringere retsstilling. Det er utrygt, når man som forbruger ikke ved med sikkerhed, om der kan klages – eller hvortil. Det gælder fx, hvis den internetforbundne varmepumpe går i stykker på grund af manglende opdatering af software.

Forbrugerne oplever ofte skjulte reklamer på internettet, uden at myndighederne gør noget ved det. Aftalevilkår til digitale produkter er typisk så lange og indviklede, at forbrugerne

ikke får læst dem. Det er utrygt, at man ikke ved præcist, hvilke data man afgiver, og hvad de bruges til. Det er uholdbart, at forbrugere ikke har klare beføjelser, når den ydelse, de er lovet til gengæld for deres data, er mangelfuld.

Forbrugerens tryghed og tillid til at agere digitalt er truet af deres mangel på viden om sikkerhed på internettet, samtidig med at der sker en løbende stigning i omfanget af it-kriminalitet.

#### Politikere i Danmark skal sikre at:

- Der vedtages tidssvarende og sammenhængende lovgivning på tværs af analoge og digitale platforme – gerne ved brug af lovforberedende udvalg.
- Der sikres enslydende mangelsbeføjelser, uanset om vi har med fysiske produkter, digitale tjenester/produkter eller internetforbundne produkter at gøre.
- Det anses som en mangel, hvis der ikke stilles software-opdateringer til rådighed efter køb.
- Betaling med data sidestilles med betaling med penge og giver de samme rettigheder som ved almindelige køb.
- Et samtykke kun gælder, hvis det er udtrykkeligt og utvetydigt, uanset at det ind-

hentes digitalt – der skal gøres op med urimelige aftalevilkår.

- Der føres løbende tilsyn med skjult reklame på nettet.
- Platforme bliver ansvarlige for de produkter, de sælger.
- Myndighederne skal bistå
- Myndighederne i højere grad bidrager til at informere om og forebygger it-kriminalitet, samtidig som håndhævelsen intensiveres.

#### Virksomheder og brancher skal tilslutte sig at:

- Der ikke bringes urimelige aftalevilkår i spil, der er software-opdateringer tilgængelige i produkters levetid, og betaling med data er det samme som betaling med penge.
- Platforme har et selvstændigt ansvar for de produkter, de sælger.
- Der etableres et dialogforum eller lignende, som skal lette adgangen til at få fjernet problematisk indhold på nettet.
- Forbrugernes, herunder børn og unges kompetencer inden for digital dannelse, skal styrkes.

#### Yderligere oplysninger

Seniorjurist Anette Høyrup, [ah@fbr.dk](mailto:ah@fbr.dk) / 7741 7738, seniorjurist Martha Nør Kjeldsen, [mnk@fbr.dk](mailto:mnk@fbr.dk) / 3119 2209, eller vicedirektør Vagn Jelsøe, [vj@fbr.dk](mailto:vj@fbr.dk) / 2280 6106.

#### Faktaboks: Hvad mener danskerne?

- Andelen, der handler på nettet, stiger. Fra 2018 til 2019 steg danskernes internethandel med 13 %, og 25 % af danskerne forventer at handle mere på nettet i 2020<sup>1</sup>.
- Kun 16 % er trygge ved at afgive data til online-butikker<sup>2</sup>.
- 35 % mener ikke, at de har tilstrækkelig viden om sikkerhed på nettet<sup>3</sup>.
- 83 % bekymrer sig i nogen eller høj grad om, at de oplysninger, de indtaster på nettet, misbruges<sup>4</sup>.
- Fra december 2018 til september 2019 anmeldte 20.796 borgere it-relateret økonomisk kriminalitet til politiet<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> [https://www.fdi.dk/media/8661/%c3%a5rsrapport\\_2019\\_light.pdf](https://www.fdi.dk/media/8661/%c3%a5rsrapport_2019_light.pdf)

<sup>2</sup> <https://em.dk/media/13339/danskernes-oplevelse-af-internetsikkerhed.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/GetPubFile.aspx?id=29448&sid=itbef2018>

<sup>4</sup> <https://em.dk/media/13339/danskernes-oplevelse-af-internetsikkerhed.pdf>

<sup>5</sup> <https://digst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2019/oktober/et-klik-kan-aendre-alt/>