



Forbrugerombudsmandens retningslinjer for prismarkedsføring

1. juli 2013

Efter forhandling med Forbrugerrådet, Dansk Erhverv, DI Handel, Bryggeriforeningen, Danmarks Automobilforhandler Forening, Danmarks Rejsebureau Forening, Danmarks Sportshandler Forening, Danske Advokater, Dansk Kørelærer-Union, De Samvirkende Købmænd, FDIH, FEHA, HORESTA, Håndværksrådet, Kreativitet & Kommunikation, Telekommunikationsindustrien og Coop Danmark, og efter at have hørt berørte myndigheder, har Forbrugerombudsmanden udstedt følgende retningslinjer, jf. markedsføringslovensⁱ § 24, stk. 1:

Baggrund

Forbrugerombudsmanden udstedte første gang en vejledning om prismarkedsføring i 1997, som blev revideret i 2002. Siden 2002 er der sket en såvel teknisk, samfundsmæssig som juridisk udvikling, herunder vedtagelsen og gennemførelsen i dansk ret af EU's direktiv om urimelig handelspraksisⁱⁱ. Endvidere er der fundet behov for at præcisere en række af de begreber og budskaber, der ofte anvendes i forbindelse med prismarkedsføring. Forbrugerombudsmanden besluttede derfor at tage den hidtidige vejledning op til revision. Forhandlingsparterne blev enige om indholdet, og på grund af den konstaterede konsensus har Forbrugerombudsmanden udstedt retningslinjer på området.

I henhold til retningslinjernes evalueringsklausul er de blevet revideret pr. 1. juli 2013 med udgangspunkt i erfaringerne med retningslinjerne i praksis samt under hensyn til ny juridisk udvikling på området.

Formålet med retningslinjerne om prismarkedsføring er dels at sikre forbrugerne mod vildledning, dels at sikre en mere reel og loyal konkurrence mellem de erhvervsdrivende gennem klare og ensartede spilleregler. Forbrugerne har krav på sandfærdige, klare og utvetydige oplysninger om priser og andre faktiske forhold og skal kunne regne med, at erhvervsdrivendes besparelsesudsagn og særligt gode tilbud er retvisende og reelle. Det er i den forbindelse vigtigt at holde sig for øje, at prismarkedsføring bedømmes med udgangspunkt i det helhedsindtryk, den umiddelbart giver forbrugerne, herunder ved ordvalg, annoncens opsætning, samspil mellem forskellige markedsføringsmidler mv.

Forbrugerombudsmanden ønsker endvidere med retningslinjerne at hjælpe de erhvervsdrivende til at vide, hvorledes de må markedsføre sig med prissammenligninger og andre salgsfremmende udtryk, der relaterer sig til varens eller tjenesteydelsens pris, uden at overtræde markedsføringsloven. Dette vil skabe retssikkerhed på området for prismarkedsføring, og mere præcise regler på området vil være til gavn for både de erhvervsdrivende og forbrugerne.

Prissammenligninger kan være en udmærket og væsentlig forbrugerinformation forud for køb af en vare eller tjenesteydelse. Det forudsætter imidlertid, at den sammenligning, der foretages, er korrekt, relevant og dokumenterbar, og at det besparelsesudsagn, der ligger i

prissammenligningen, er reelt. I modsat fald kan sammenligningen være vildledende og desuden illoyal over for konkurrenterne. Der stilles derfor krav til sammenligningsgrundlaget, hvad enten dette er den erhvervsdrivendes egne eller konkurrenternes priser og prisniveau.

Det bemærkes, at en erhvervsdrivendes prismarkedsføring altid skal underkastes en konkret vurdering af, om der er tale om vildledende markedsføring eller en overtrædelse af god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens §§ 3 og 1. Dette følger af ovennævnte direktiv om urimelig handelspraksis, hvorefter et forholds vildledende karakter – bortset fra en række konkrete forhold, der under alle omstændigheder anses for direktivstridige, jf. nedenfor – skal underkastes en konkret bedømmelse. Da direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv, skal markedsføringsloven fortolkes i overensstemmelse med direktivet.

Markedsføringslovens §§ 1 og 3 finder ikke anvendelse på virksomheder omfattet af lov om finansiell virksomhed, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler på de pågældende områder, jf. markedsføringslovens § 2, stk. 2. Retningslinjerne finder derfor ikke anvendelse på finansielle virksomheder, der er omfattet af denne undtagelse.

Lovgrundlaget

Grundlæggende for al erhvervmæssig aktivitet er markedsføringslovens § 1:

Erhvervsdrivende omfattet af denne lov skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser.
Stk. 2. Markedsføring, der angår forbrugernes økonomiske interesser, må ikke være egnet til mærkbart at forvride deres økonomiske adfærd.

Af særlig relevans i forbindelse med prismarkedsføring er markedsføringslovens § 3, stk. 1:

Erhvervsdrivende må ikke anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, såfremt dette er egnet til mærkbart at forvride forbrugernes eller andre erhvervsdrivendes økonomiske adfærd på markedet.

Endvidere skal fremhæves dokumentationskravet i markedsføringslovens § 3, stk. 3:

Rigtigheden af angivelser om faktiske forhold skal kunne dokumenteres.

Om markedsføring af *slagtilbud* bestemmes det i markedsføringslovens § 9, stk. 2:

Tilbyder en erhvervsdrivende en vare eller tjenesteydelse til en bestemt pris, og har den erhvervsdrivende rimelig grund til at antage, at denne ikke vil være i stand til at imødekomme efterspørgslen i en mængde, som er rimelig i forhold til tilbuddet og omfanget af dets markedsføring, skal den erhvervsdrivende tage et klart forbehold herom i markedsføringen.

EU's direktiv om urimelig handelspraksis er implementeret i markedsføringsloven ved lov nr. 1547 af 20. december 2006 om ændring af markedsføringsloven samt ved bekendtgørelse nr. 1084 af 14. september 2007 om urimelig markedsføring i forbrugerforhold, som begge trådte i kraft den 1. december 2007. Bekendtgørelsens § 2

bestemmer, at de former for markedsføring, der er opregnet i bilaget til bekendtgørelsen, *under alle omstændigheder* anses for at være urimelige i forbrugerforhold.

De i bilaget opregnede forhold er således forbudt, uden at der skal foretages en yderligere vurdering af forholdet, herunder om det i det konkrete tilfælde fx må anses for at være vildledende over for forbrugeren. Bilaget til bekendtgørelsen er gengivet i disse retningslinjer som bilag 1.

Af særlig relevans for prismarkedsføring er eksemplerne på urimelig markedsføring i bilagets nr. 5, 7, 15 og 20:

5) Den erhvervsdrivende opfordrer til at købe produkter til en bestemt pris uden at gøre opmærksom på, at der kan være rimelige grunde til at antage, at han ikke vil være i stand til at levere eller få en anden erhvervsdrivende til at levere de pågældende eller tilsvarende produkter til den pågældende pris inden for en periode og i en mængde, som er rimelig i forhold til produktet, omfanget af den reklame, der er gjort for produktet, og den opgivne pris (bait advertising).

7) Det angives i modstrid med sandheden, at produktet kun vil være tilgængeligt i en meget begrænset tid, eller at det kun vil være tilgængeligt på visse betingelser i meget begrænset tid, for at fremkalde en umiddelbar afgørelse og fratage forbrugerne tilstrækkelig mulighed for eller tid til at træffe en informeret beslutning.

15) Det hævdes, at lukning af den erhvervsdrivendes virksomhed eller flytning til andre lokaler er forestående, selv om det ikke er tilfældet.

20) Et produkt omtales som ”gratis”, ”vederlagsfrit”, ”uden betaling” eller lignende, selv om forbrugeren skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.

Retningslinjerne indeholder følgende hovedafsnit:

I Prissammenligninger

Kapitel 1. Sammenligning med egen tidligere pris

- Normalpris/tilbudspris, før/nu, spar osv.
- Slagtilbud

Kapitel 2. Andre salgsfremmende udtryk mv.

- Gratis
- ”Kun”, chokpris, tilbud mv.
- Rabatkuponer
- Ophørsudsalg
- Fabrikssalg, engrospriser mv.
- Brugte varer, udstillingsmodeller, 2. sortering

Kapitel 3. Sammenligning med andre erhvervsdrivendes priser og prisniveau

- Sammenligning med andres priser

- Generelle udsagn om prisbillighed
- Prisgarantier

Kapitel 4. Sammenligning med priser på markedet

- Sammenligning med markedspris og vejledende pris

II Andre krav til markedsføringen

- Billede og tekst/speak
- Kundeklubber, bonusprogrammer mv., loyalitetsprogrammer og lignende

III Ansvarsforhold samt dokumentation

- Ansvar for tredjemand
- Dokumentationskravet

IV Andre bestemmelser

- Ikrafttræden
- Evalueringsklausul

I Prissammenligninger

Kapitel 1

Besparelsesudsagn ved sammenligning med egen tidligere pris

1. Kapitel 1 omfatter udtryk, hvor den erhvervsdrivende direkte eller indirekte angiver sin egen tidligere pris (normalpris), fx ”normalpris/tilbudspris”, ”før/nu”, ”spar xx %”, ”spar xx kr.” osv.

2. Hvis der ikke er angivet andet, vil prissammenligningen blive anset for en sammenligning med den erhvervsdrivendes egen normalpris.

Normalprisens varighed

3. Sammenligning mellem en normalpris og en nedsat pris må ikke være vildledende.

3.2. En prissammenligning anses ikke for at være vildledende, hvis

- 1) den normalpris, der sammenlignes med, har været gældende i en længere periode umiddelbart forud for annonceringstidspunktet, jf. dog pkt. 10, og
- 2) kravene til tilbudsperiodens varighed, jf. pkt. 4, er opfyldt.

3.3. En periode på mindst 6 sammenhængende uger anses for at være en længere periode, jf. dog pkt. 14.1 om dagligvarer og sæsonvarer.

3.4. Hvis prisen har varieret i den forudgående længere periode, må der kun sammenlignes med den laveste pris i perioden.

3.5. Den erhvervsdrivende kan lave kortvarige kampagner af op til 3 dages varighed, hvor der oplyses om en besparelse på samtlige varer, dele af varesortimentet eller en bestemt varekategori, selvom normalprisen for enkelte af varernes vedkommende ikke har været gældende i en længere periode. En sådan kampagne medfører ikke afbrydelse eller suspension af den længere periode.

Tilbudsperiodens varighed

4. Prisen må kun markedsføres som en nedsat pris i en kort periode, jf. dog pkt. 4.3 og 4.6.

4.2. En kort periode er en periode på op til 2 uger, jf. dog pkt. 14.2 om dagligvarer og sæsonvarer.

4.3. Prisen må markedsføres som en nedsat pris efter den korte periode, hvis den erhvervsdrivende både ved tilbudsperiodens begyndelse og ved gentagen markedsføring af tilbuddet oplyser om tilbudsperiodens varighed. Oplysningen skal fremstå tydeligt og i umiddelbar forbindelse med tilbuddet.

4.4. Markedsføringen af prisen som en nedsat pris må under alle omstændigheder højst være halvdelen af varigheden af den periode, hvori normalprisen har været gældende.

4.5. Ved manglende overholdelse af pkt. 4.1 - 4.4 vil den nedsatte pris blive anset som en ny normalpris.

4.6. For restvarer og restpartier, hvorved forstås varer, som udgår af den erhvervsdrivendes varesortiment, må prisen markedsføres som en nedsat pris, indtil varerne/partiet er solgt ud. Der må i den forbindelse ikke tilføres nye varer. 2. punktum gælder tilsvarende for udsalg. For så vidt angår ophørsudsalg henvises til pkt. 19.

Dokumentation

5. Den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere, at produktet har været solgt eller udbudt til salg til den angivne normalpris i en længere periode, jf. pkt. 3.

5.2. Ved udbudt til salg forstås, at produktet har været tilgængeligt for forbrugeren på en sådan måde, at forbrugeren har været sat i stand til at foretage et køb, og at forbrugeren har kunnet gøre sig bekendt med prisen.

Sammenligning med vejledende pris

6. Den erhvervsdrivende må kun anvende en vejledende pris som sammenligningsgrundlag, hvis varen har været solgt eller udbudt til salg hos den erhvervsdrivende til denne pris i en længere periode umiddelbart forud for annonceringstidspunktet, jf. pkt. 3.

6.2. Hvis sammenligningen med en vejledende pris benyttes i forbindelse med en sammenligning med andre erhvervsdrivendes prisniveau eller med en markedspris, reguleres forholdet af pkt. 24.4 henholdsvis pkt. 29.2.

Krav til produktet

7. Når en nedsat pris sammenlignes med en normalpris, skal sammenligningen angå nøjagtig samme produkt.

"Pakketilbud" og "kombinationstilbud"

8. For så vidt angår "pakketilbud" eller "kombinationstilbud", hvorved forstås, at to eller flere enkeltstående produkter sælges samlet, og hvor der angives en samlet pris, kan denne totalpris kun sammenlignes med summen af priserne for de enkeltstående produkter, hvis disse har været solgt eller udbudt til salg hver for sig til de oplyste priser i en længere periode, jf. pkt. 3, umiddelbart forud for annonceringstidspunktet.

8.2. Et pakketilbud eller kombinationstilbud afbryder ikke den længere periode, jf. pkt. 3.

Mængderabat

9. Ved markedsføring af en mængderabat, hvor besparelsesudsagnet refererer til normalprisen pr. enhed, skal denne normalpris være den pris, som den pågældende vare har været solgt eller udbudt til salg til i en længere periode, jf. pkt. 3, umiddelbart forud for annonceringstidspunktet.

9.2. En mængderabat afbryder ikke den længere periode, jf. pkt. 3.

9.3. Ved mængderabat forstås, at man opnår en prisbesparelse, hvis man køber flere stk. af den samme vare.

Introduktionstilbud

10. Den erhvervsdrivende må gerne lave prissammenligninger, selvom produktet ikke har været solgt eller udbudt til salg i en længere periode, jf. pkt. 3, umiddelbart forud for annonceringstidspunktet, hvis det klart fremgår, at der er tale om et åbningssalg eller et introduktionstilbud, og

- 1) produktet umiddelbart efter introduktionstilbuddets ophør bliver solgt eller udbudt til salg i en længere periode til den angivne normalpris hos den pågældende erhvervsdrivende, eller
- 2) det dokumenteres, at produktet umiddelbart forud for annonceringstidspunktet har været solgt eller udbudt til salg i en længere periode til den angivne normalpris i andre forretninger tilhørende samme kæde.

Markedsføring af fremtidige priser

10a. Hvis den erhvervsdrivende markedsfører et produkt med oplysning om, at prisen i nær fremtid vil stige, vil markedsføringen kunne være vildledende, hvis den fremtidige pris ikke bliver som angivet, medmindre dette skyldes udefrakommende omstændigheder, som den erhvervsdrivende ikke på tidspunktet for markedsføringen med rimelighed kunne forudse.

Forholdet til prisgarantier

11. Hvis den normalpris, der angives i annoncen, ikke har været gældende i en længere periode, jf. pkt. 3, umiddelbart forud for annonceringstidspunktet som følge af, at den erhvervsdrivende på grund af en prisgaranti har måttet sætte prisen for varen ned, jf. pkt. 28, i perioden mellem bestillingen af annoncen og tidspunktet, hvor annonceringen sker, anses annonceringen af sparbudskabet ikke for at være vildledende, hvis den erhvervsdrivende

- 1) i umiddelbar tilknytning til annoncen har taget et klart og tydeligt forbehold for, at det er muligt, at den angivne normalpris ikke har været gældende i en længere periode forud for annonceringen på grund af prisgarantien, og
- 2) kan dokumentere, at det udelukkende er prisgarantien, der er årsagen til, at normalprisen ikke har været gældende i en længere periode.

Forholdet til "priskrige"

12. Hvis den normalpris, der angives i annoncen, ikke har været gældende i en længere periode, jf. pkt. 3, umiddelbart forud for annonceringstidspunktet som følge af, at den erhvervsdrivende på grund af en priskrig har måttet sætte prisen for varen ned i perioden mellem bestillingen af annoncen og tidspunktet, hvor annonceringen sker, anses annonceringen af sparbudskabet ikke for at være vildledende, hvis den erhvervsdrivende kan dokumentere, at årsagen til, at normalprisen ikke har været gældende i en længere periode, udelukkende er en priskrig.

12.2. Ved "priskrig" forstås, at en eller flere af den erhvervsdrivendes konkurrenter sætter sine priser ekstraordinært ned, og at den erhvervsdrivende af konkurrencemæssige årsager er nødt til at sætte sine priser ned.

12.3. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at der foreligger en priskrig.

Særligt om besparelsesudsagn i kædeforretninger

13. Frivillige kæder, blandede kapital- og frivillige kæder samt kapitalkæder, hvor der forekommer ikke ubetydelige variationer i priserne hos kædens enkelte forretninger, må ved sammenligning mellem en normalpris og en nedsat pris anvende et retvisende besparelsesudsagn, herunder et "besparelsspænd" (fx "Spar 70-100 kr."), et "spar op til"-budskab eller et "spar mindst"-budskab.

13.2. Den normalpris, der sammenlignes med, skal have været gældende hos et repræsentativt udsnit af kædens medlemmer i hele landet, således at besparelsesudsagnet baserer sig på et relevant, retvisende og loyalt billede af prisforholdene i kæden.

13.3. Hvis kæden benytter et "spar op til"-budskab, skal forbrugerne i den overvejende andel af et repræsentativt udsnit af kædens butikker kunne opnå en besparelse, som ikke afviger betydeligt fra den angivne maksimale besparelse.

13.4. Hvis kæden sammenligner med en vejledende pris, skal den vejledende pris være den pris, som et repræsentativt udsnit af kædens medlemmer i hele landet har solgt eller udbudt produktet til salg til.

13.5. Pkt. 13.1. gælder for den generelle markedsføring af tilbuddet, fx i tilbudsaviser og tv, samt for "billboards" (store plakater, der hænges eller sættes uden for butikken), som udfærdiges af kæden. I tilknytning til varen i den enkelte butik skal det fremgå præcist, hvor meget forbrugeren sparer ved købet.

Særligt om dagligvarer og sæsonvarer

14. For så vidt angår dagligvarer og sæsonvarer anses en længere periode, jf. pkt. 3, for at være en periode på mindst 4 sammenhængende uger.

14.2. Prisen må kun markedsføres som en nedsat pris i en kort periode, jf. pkt. 4. For dagligvarer og sæsonvarer er en kort periode en periode på op til 1 uge.

14.3. I øvrigt finder reglerne i dette kapitel anvendelse på dagligvarer og sæsonvarer.

14.4. Begrebet dagligvarer skal forstås i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 1, som levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug.

14.5. Ved sæsonvare forstås, at varen kun sælges i en meget begrænset periode i løbet af et år, og dette skyldes varens karakter og praktiske anvendelsesmulighed.

Undtagelser fra retningslinjernes regler om sammenligning mellem en normalpris og en nedsat pris

15. Reglerne om sammenligning mellem en normalpris og en nedsat pris finder ikke anvendelse på fast ejendom, brændstof, indkvartering på hoteller og lignende samt pakkerejser.

Slagtilbud

16. Hvis den erhvervsdrivende har rimelig grund til at antage, at denne ikke vil være i stand til at imødekomme efterspørgslen i en mængde, som er rimelig i forhold til tilbuddet og omfanget af dets markedsføring, skal den erhvervsdrivende tage et klart forbehold herom i markedsføringen, jf. markedsføringslovens § 9, stk. 2. Et forbehold kan ikke fritage den erhvervsdrivende fra ansvar, hvis denne allerede har solgt varen inden tilbudsperiodens begyndelse, eller hvis den erhvervsdrivende ikke har varen, fordi denne ikke har sikret sig en relevant leveringsaftale inden markedsføringen af tilbuddet.

16.2. Ved den erhvervsdrivendes vurdering af, om denne skal tage et forbehold i markedsføringen, skal der lægges vægt på produktets art, kvalitet og pris samt omfanget af den reklame, der er gjort for tilbuddet, jf. forarbejderne til markedsføringslovens § 9, stk. 2. Den erhvervsdrivende skal endvidere lægge vægt på, om denne tidligere har været udsat for leverandørsvigt med samme leverandør, om et tilsvarende produkt tidligere har været udsolgt på meget kort tid, og om der er tale om en udpræget sæsonvare.

16.3. Forbeholdet skal stå i umiddelbar tilknytning til tilbuddet, jf. forarbejderne til markedsføringslovens § 9, stk. 2, og det skal fremstå klart og iøjnefaldende.

16.4. Forbeholdet kan tages ved at skrive fx "så længe lager haves" eller "begrænset mængde", jf. forarbejderne til markedsføringslovens § 9, stk. 2.

16.5. Hvis antallet af produkter er meget begrænset, skal det i annoncen oplyses, hvor mange eksemplarer af produktet der udbydes (normalt et krav, hvis antallet er under 10), eller blot angives at der er meget få eksemplarer i de enkelte butikker.

Kapitel 2

Andre salgsfremmende udtryk mv.

Gratis

17. Udtrykkene "gratis", "vederlagsfrit", "uden betaling" eller lignende må kun anvendes, hvis den erhvervsdrivende ikke afkræver forbrugeren andre omkostninger end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på markedsføringen af produktet, samt afhentning eller betaling for levering af produktet, jf. bekendtgørelse nr. 1084 af 14. september 2007 om urimelig markedsføring i forbrugerforhold, § 2, jf. nr. 20 i bilaget til bekendtgørelsen.

Kun, chokpris, tilbud, kampagnepris osv.

18. Salgsfremmende udtryk som fx ”Kun”, ”Chokpris”, ”Tilbudspris”, ”Kampagnepris” osv. må kun benyttes, hvis de har et reelt indhold, hvilket betyder, at købet skal være særlig fordelagtigt.

18.2. Hvis der i forbindelse med udtrykkene i den konkrete sammenhæng tillige indirekte angives en tidligere pris, skal reglerne i kapitel 1, herunder pkt. 3 og 4 om normalprisens og tilbudsprisens varighed, overholdes.

Rabatkuponer

18a. Besparelsesbudskaber, der knytter sig til brugen af rabatkuponer, må ikke være vildledende og skal være i overensstemmelse med reglerne herom.

18a.2. Ved rabat kupon forstås et bevis på papir eller i anden form, herunder elektronisk, der giver forbrugeren ret til en prisreduktion på et produkt eller en efterfølgende refusion ved indløsning af beviset. Rabatter, der ydes som led i et loyalitetsprogram, er ikke omfattet af dette punkt.

Ophørsudsalg, konkursudsalg, udsalg i forbindelse med flytning til andre lokaler, ombygningsudsalg og lignende

19. Der må ikke tilføres nye varer til et ophørsudsalg.

19.2. Uanset pkt. 19.1 må den erhvervsdrivende tilføre varer, som denne har bestilt, inden ophørsudsalget begynder, og som den erhvervsdrivende er forpligtet til at betale for.

19.3. Udtryk som ophørsudsalg må kun benyttes, hvis der er sikkerhed for, at forretningen lukker, jf. hertil bekendtgørelse nr. 1084 af 14. september 2007 om urimelig markedsføring i forbrugerforhold, § 2, jf. nr. 15 i bilaget til bekendtgørelsen.

19.4. Ved annoncering med et udsalg i forbindelse med flytning til andre lokaler, ombygningsudsalg eller lignende skal en flytning eller ombygning være umiddelbart forestående, jf. hertil den i pkt. 19.3 nævnte bekendtgørelses § 2, jf. nr. 15 i bilaget til bekendtgørelsen, og annonceringen skal ophøre, når flytningen eller ombygningen er overstået.

Fabrikssalg og lignende

20. Anvendelse af salgsfremmende udtryk som ”fabrikssalg”, ”fabrikpris”, ”engrospriser”, ”engrossalg”, ”lagersalg”, ”Factory Outlets” mv. må kun benyttes, hvis forbrugeren ikke skal betale mere, end hvad detailhandleren normalt skal betale for varen.

20.2. Ved brug af udtryk som nævnt i pkt. 20.1 skal den erhvervsdrivende kunne dokumentere sine avanceberegninger, og der må heri ikke indgå en ekstraordinær stor producentavance.

20.3. En detailforretning må kun anvende udtryk som ”fabrikpris”, hvis den erhvervsdrivende kan dokumentere, at denne sælger varerne uden at beregne sig nogen form for avance.

20.4. Hvis en detailforretning anvender udtrykket ”lagersalg”, skal det udtrykkeligt fremgå, at det er detailforretningens eget lager, der sælges.

Brugte varer

21. Den erhvervsdrivende må kun anvende salgsfremmende udtryk som ”før/nu” eller lignende (om prisniveauet) om brugte varer, hvis den tidligere pris, der angives, er den pris, som varen tidligere har været udbudt til salg til som brugt hos den erhvervsdrivende. Reglerne i pkt. 3 finder tilsvarende anvendelse.

21.2. Hvis den erhvervsdrivende ønsker at sammenligne prisen for en brugt vare med prisen på en ny, må der i den forbindelse ikke benyttes udtryk som ”før/nu” eller lignende, og det skal tydeligt fremgå, at der er tale om en sammenligning mellem en brugt og en ny

vare, ligesom det skal fremgå, om det er den erhvervsdrivendes egen ny-pris, andre erhvervsdrivendes ny-pris eller ny-prisen på markedet, der sammenlignes med.

Udstillingsmodeller, demo-modeller og lignende

22. Hvis den erhvervsdrivende ønsker at sammenligne prisen for en udstillingsmodel med prisen for en fabriksny vare, skal det tydeligt fremgå, at den lavere pris skyldes, at der er tale om en udstillingsmodel. Der må ikke bruges udtryk som ”før/nu” eller lignende.

2. sortering

23. Hvis den erhvervsdrivende ønsker at sammenligne priserne på 1. og 2. sortering, skal det tydeligt fremgå, at der er denne forskel i kvalitet. Der må ikke bruges udtryk som ”før/nu” eller lignende ved sammenligning mellem 1. og 2. sortering.

Kapitel 3

Sammenligning med andre erhvervsdrivendes priser og prisniveau

Egen pris for et bestemt produkt sammenlignet med andres pris for produktet

24. Det skal klart fremgå af annoncen, hvis den pris, som den erhvervsdrivende sammenligner med, er en anden erhvervsdrivendes pris for produktet, jf. pkt. 26.

24.2. Den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere, at et repræsentativt udsnit af de forretninger, det er rimeligt og relevant at sammenligne sig med, sælger produktet til den pris, som den erhvervsdrivende sammenligner med. Hvis det præciseres, hvilke erhvervsdrivende der sammenlignes med, skal dokumentationen kun angå disse erhvervsdrivendes priser.

24.3. De priser, der sammenlignes, skal være indhentet samtidigt.

24.4. Et udsagn om andre erhvervsdrivendes priser eller prisniveau kan ikke dokumenteres ved at henvise til en vejledende pris, medmindre kravene til sammenligning med denne pris er opfyldt, jf. pkt. 29.2.

24.5. Hvis den erhvervsdrivende sammenligner sin egen tilbudspris med andre erhvervsdrivendes normalpris, skal dette klart fremgå af sammenhængen.

Generelle udsagn om prisbillighed – sammenligning med andre erhvervsdrivendes prisniveau

25. Hvis den erhvervsdrivende benytter et generelt udsagn om, at denne er billigere eller billigst, skal den erhvervsdrivende kunne dokumentere, at prisbilligheden gælder alle varer hos et repræsentativt udsnit af de forretninger, det er rimeligt og relevant at sammenligne sig med. Hvis det præciseres, hvilke erhvervsdrivende der sammenlignes med, skal dokumentationen kun angå disse erhvervsdrivendes priser.

25.2. Hvis den erhvervsdrivende markedsfører sig som billig eller på anden måde giver indtryk af, at denne har særligt lave priser, skal den erhvervsdrivende kunne dokumentere, at dennes priser generelt ligger på et lavt niveau i forhold til niveauet på den del af markedet, det er rimeligt og relevant at sammenligne med.

Samme produkter og salgsvilkår

26. Hvis den erhvervsdrivende sammenligner sine priser med andre erhvervsdrivendes priser, skal de produkter, som sammenligningen angår, være af samme art og kvalitet og sælges på i det væsentlige samme vilkår. Sammenlignes der med et produkt, som ikke er helt identisk med det produkt, der markedsføres, skal forskellen klart fremgå af markedsføringen.

Prisernes aktualitet

- 27.** De priser, som sammenlignes, skal have aktualitet. Kravet er opfyldt, hvis priserne
- 1) er gældende på annonceringstidspunktet, eller
 - 2) er indhentet samtidigt umiddelbart inden bestillingen af annoncen, tidspunktet for indhentelsen er oplyst tydeligt i annoncen, og den erhvervsdrivende hverken vidste eller burde vide, at priserne ville ændre sig.

Prisgarantier

28. En prisgaranti forpligter den erhvervsdrivende i overensstemmelse med garantierklæringens indhold.

28.2. Betegnelsen prisgaranti må ikke anvendes, hvis garantien kun kan gøres gældende inden købet.

28.3. Garantien må ikke indeholde begrænsninger, som gør den illusorisk, og den må ikke anvendes om varer, der kun markedsføres af den pågældende erhvervsdrivende selv.

28.4. Kravene til forbrugers dokumentation for en lavere pris andetsteds skal være rimelige. Hvis forbrugeren kan sandsynliggøre – fx ved at fremlægge en annonce – at varen kan erhverves billigere i en anden forretning, og at garantibetingelserne i øvrigt er opfyldt, er den erhvervsdrivende forpligtet af sit garantitilsagn.

28.5. Garantiers gyldighedsperiode skal være rimelig, således at der levnes forbrugeren praktisk mulighed for at gøre sin ret efter garantien gældende over for den erhvervsdrivende.

28.6. Hvis den erhvervsdrivende vil lave en geografisk afgrænsning i prisgarantien, skal afgrænsningen defineres klart og tydeligt.

28.7. Hvis den erhvervsdrivende vil undtage visse salgsformer, fx postordresalg, salg over internettet eller specialtilbud hos konkurrenterne, skal dette tydeligt fremgå af garantivilkårene, og der skal være en saglig begrundelse herfor.

28.8. Hvis en forbruger gør prisgarantien gældende for et produkt, skal den erhvervsdrivende, samtidig med at denne indfrier prisgarantien, generelt nedsætte sin pris for produktet til den lavere pris, der er dokumenteret. Den erhvervsdrivende skal i øvrigt bestræbe sig på at holde sine priser på niveau med markedets laveste priser.

28.9. Såfremt den erhvervsdrivende i forbindelse med en prisgaranti sammenligner sine priser med andre erhvervsdrivendes priser, skal dette udsagn kunne dokumenteres.

Kapitel 4

Sammenligning med priser på markedet

Sammenligning med en markedspris og vejledende pris

29. Den erhvervsdrivende må kun sammenligne sin pris med en markedspris, hvis det kan dokumenteres, at produktet sælges eller udbydes til salg til den angivne markedspris på et repræsentativt udsnit af den del af markedet, som det er rimeligt og relevant at sammenligne med.

29.2. Den erhvervsdrivende må ved en prissammenligning kun anvende udtrykket ”vejledende pris” eller lignende, hvis den vejledende pris reelt er markedsprisen som defineret i pkt. 29.1.

29.3. Ordet ”markedspris” må ikke benyttes om en gennemsnitspris. Hvis der er tale om en sammenligning med en gennemsnitspris, skal dette udtryk anvendes.

II Andre krav til markedsføringen

Billede og tekst/speak

30. Hvis den erhvervsdrivende afbilder en vare, skal der være overensstemmelse mellem billede og tekst/speak (tale), jf. dog pkt. 30.2. Der må ikke være tvivl om, hvor meget af det afbillede der er omfattet af den angivne pris.

31.2. Kravet om overensstemmelse, jf. pkt. 30.1, kan i særlige tilfælde fraviges, hvis

- 1) forskellen på det afbillede og tekst/speak tydeligt fremgår,
- 2) billede og tekst/speak har samme meddelelseseffekt, og
- 3) annonceringen i øvrigt ikke samlet set er vildledende.

Kundeklubber, bonusprogrammer mv., loyalitetsprogrammer og lignende

31. Om prisgennemsigtighed henvises der til Forbrugerombudsmandens vejledning om salgsfremmende foranstaltninger samt de nordiske forbrugerombudsmands vejledning "Loyalitetsprogrammer i markedsføringen"ⁱⁱⁱ.

III Ansvarsforhold samt dokumentation

Ansvar for tredjemand

32. En tredjemand, der har medvirket til den erhvervsdrivendes markedsføring, kan gøres medansvarlig for markedsføringen efter straffelovens almindelige regler.

Ansvar for redaktører

33. Redaktøren for et medie, der er omfattet af medieansvarsloven, er efter lovens § 27, stk. 2, medansvarlig for indholdet af annoncer efter lovgivningens almindelige regler. Hvis redaktøren ikke opfylder sin oplysningspligt efter medieansvarslovens §§ 4 og 6, er redaktøren ansvarlig for annoncens indhold, selvom denne ikke har handlet forsætligt eller uagtsomt.

Dokumentationskravet

34. Alle angivelser om faktiske forhold skal kunne dokumenteres, jf. markedsføringslovens § 3, stk. 3.

IV Andre bestemmelser

Ikrafttræden

35. Retningslinjerne træder i kraft den 1. juli 2013.

Evalueringsklausul

36. Retningslinjerne evalueres efter 2 år fra deres ikrafttræden.

Ved udstedelse af disse retningslinjer ophæves Forbrugerombudsmandens retningslinjer for prismarkedsføring fra 3. december 2009.

Bemærkninger

Til pkt. 1

Reglerne i kapitel 1 gælder, når den erhvervsdrivende direkte eller indirekte angiver sin egen tidligere pris (normalpris).

En direkte angivelse af egen normalpris kan fx være ”Før 1.000 kr., Nu 500 kr.”

Et eksempel på en indirekte angivelse af egen normalpris kan være ”Spar 50 %”, uden at det samtidig angives, hvad normalprisen er. Ud fra oplysningen om tilbudsprisen, og at man sparer 50 % i forhold til normalprisen, vil man imidlertid kunne regne sig frem til normalprisen, og reglerne gælder derfor også for sådanne udsagn.

I øvrigt omfatter kapitlet mange salgsfremmende udtryk, fx ”udsalg”, ”nedsat”, ”rabat”, ”startpris” osv., så længe der direkte eller indirekte angives en normalpris, fx ”Udsalg, spar 50 %”. Kapitlet vil derimod ikke omfatte udtrykket ”udsalg”, hvis der ikke samtidig direkte eller indirekte angives en normalpris. Dette tilfælde vil derimod være omfattet af reglen i pkt. 18.

Til pkt. 2

Der stilles ikke krav om, at den erhvervsdrivende skal angive, hvis det er dennes egen normalpris, der sammenlignes med. I tvivlstilfælde bør den erhvervsdrivende dog udtrykkeligt angive i sin annoncering, hvis denne sammenligner med sine egne normalpriser.

Til pkt. 3

Hvis sammenligningen med egen normalpris skal være relevant, og det indtryk af et særligt godt tilbud, som den erhvervsdrivende ønsker at skabe ved prissammenligningen, ikke skal være vildledende, er det vigtigt, at der er et stabilt, længerevarende og reelt grundlag umiddelbart inden markedsføringstidspunktet at basere prissammenligningen på. Kun derved bliver også den besparelse, som forbrugeren opnår, og den erhvervsdrivendes udsagn herom *reelt*.

Såfremt der *ikke* foreligger et sådant stabilt og længerevarende sammenligningsgrundlag, kan det være tilfældigt, om besparelsen, som forbrugeren bliver stillet i udsigt, og som anvendes som salgsgargument, også holder stik, og om besparelsesudsagnet derfor er relevant. Hvis det aktuelle tilbud også var gældende i en eller flere perioder kort tid inden nedsættelsen – eller varen måske var endnu billigere – er indtrykket af en ”her og nu”-besparelse *ikke* reelt, men kan snarere være udtryk for, at det er tilfældigt, hvad varen koster. Det kræves derfor, at nøjagtig samme vare eller tjenesteydelse i en længere periode umiddelbart forud for annonceringstidspunktet har været solgt eller udbudt til salg til den angivne normalpris i den erhvervsdrivendes virksomhed, jf. pkt. 5.

Hvis produktet har været udbudt til salg i mindst 6 uger umiddelbart forud for annonceringstidspunktet, vil kravet om, at varen skal have været solgt eller udbudt til salg i en længere periode, anses for at være opfyldt. 6 uger må således, set i forhold til et års 52 uger, anses for at være en længere periode. Dette er den altovervejende hovedregel, men det kan dog ikke udelukkes, at der kan forekomme helt ekstraordinære tilfælde, hvor prissammenligningen efter en konkret vurdering kan opfattes som vildledende, selvom varen har været solgt eller udbudt til salg i mindst 6 uger umiddelbart forud for annonceringstidspunktet. Et eksempel herpå kunne være, at en vare gennem året har kostet

1.000 kr., men hvor den erhvervsdrivende sætter prisen på varen op til 1.500 kr. i 6 uger og herefter ned igen til 1.000 kr., hvorved den erhvervsdrivende kan markedsføre varen med en besparelse (500 kr.). Der vil her være tale om, at det er 1.000 kr., der må anses for at være varens normalpris, og det vil derfor kunne anses for vildledende at markedsføre denne pris som en nedsat pris, hvor det angives, at man sparer 500 kr. i forhold til en normalpris på 1.500 kr., selvom varen rent faktisk har været solgt eller udbudt til salg til 1.500 kr. i 6 uger umiddelbart forud for annonceringen af tilbuddet.

”6-ugersreglen” er ikke til hinder for, at den erhvervsdrivende laver kortvarige kampagner, hvor der oplyses om en besparelse på samtlige varer, en varekategori (fx -20 % på alle dyner) eller dele af varesortimentet. For sidstnævntes vedkommende skal det understreges, at det ikke omfatter tilbud på en enkelt vare eller et pakketilbud, men at der skal være tale om et tilbud på en flerhed af varer (fx -20 % på alle økologiske varer). En sådan kampagne afbryder eller suspenderer ikke den længere periode. Efter den korte kampagne behøver der således ikke at gå nye 6 uger, førend den erhvervsdrivende kan benytte en sammenligning med egen normalpris.

Til pkt. 4

Når den erhvervsdrivende sammenligner sin nedsatte pris med sin normalpris, må den nedsatte pris kun gælde i en kort periode, hvis den erhvervsdrivende vil undgå, at den nedsatte pris vil blive anset for en ny normalpris. Et ”godt tilbud” bliver således ikke ved med at være lige godt, men får gradvist karakter af det normale, og det vil følgelig være vildledende at markedsføre den nye normalpris som en nedsat pris.

En periode på højst 2 uger anses for at være en kort periode set i forhold til de 6 uger, hvor produktet har været solgt eller udbudt til salg til normalprisen. Et produkt må således godt markedsføres med fx ”før 400 kr., nu 300 kr. – spar 100 kr.” to uger i træk, men ikke i den tredje uge, medmindre den erhvervsdrivende allerede ved tilbuddets begyndelse annoncerer, at tilbuddet er gældende i tre (eller flere) uger.

Den erhvervsdrivende må gerne markedsføre et tilbud ud over uge 2, hvis den erhvervsdrivende både ved tilbudsperiodens begyndelse og ved gentagen markedsføring af tilbuddet gør opmærksom på tilbuddets varighed. Det indebærer, at den erhvervsdrivende ikke må markedsføre et tilbud i uge 3 (eller senere) i tilbudsperioden på en måde, så det fremstår som om, at der er tale om et *nyt* tilbud.

Dette er særlig aktuelt i forbindelse med udsalgsperioder af flere ugers varighed. Oplysningen om tilbuddets varighed og særlige tilbudspriser ved gentagen markedsføring kan fx være i form af en tekst som ”Kampagnepriser i april”. Oplysningen skal fremstå tydeligt og i umiddelbar forbindelse med tilbuddet.

Præcis hvordan den erhvervsdrivende vil give de nævnte oplysninger er op til den erhvervsdrivende selv, så længe det klart og tydeligt fremgår, at det ikke er et nyt tilbud, men en tilbudsperiode der fortsætter.

Hvis tilbudsperioden varer længere end den periode, hvori varen udbydes til salg til den normalpris, der angives, giver det ikke mening at tale om, at den pris, der sammenlignes med, er produktets normalpris. Tilbudsperioden må derfor højst vare halvdelen af den periode, hvori varen har været solgt eller udbudt til salg til normalprisen.

Der må ikke tilføres nye varer til et udsalg, idet det ligger i selve begrebet udsalg, at den erhvervsdrivende sælger ud af tidligere lagerførte varer. Definitionen af udsalg betyder samtidig, at den erhvervsdrivende ikke må tilføre nye varer til sin forretning for umiddelbart herefter at sælge varerne under betegnelsen ”udsalg”. Hvis den erhvervsdrivende under udsalget allerede ejer eller har rådighed over varer, som blot fysisk befinder sig et andet sted end i forretningen, fx på et lager, må disse dog godt tilføres udsalget.

For udsalg gælder i øvrigt de almindelige regler i kapitel 1, herunder kravene til normalprisens varighed, jf. pkt. 3.

Til pkt.5

Ifølge markedsføringslovens § 3, stk. 3, skal udsagn om faktiske forhold kunne dokumenteres.

Det kan ikke kræves, at den erhvervsdrivende faktisk har solgt produktet til den angivne normalpris, men blot at produktet reelt har været udbudt til salg. Konkrete salg kan imidlertid tjene til dokumentation for normalprisen.

Ved udbudt til salg forstås, at produktet har været tilgængeligt for forbrugeren på en sådan måde, at forbrugeren har været sat i stand til at foretage et køb, og at forbrugeren har været bekendt med prisen. Det har i den forbindelse ikke betydning, om den erhvervsdrivende har varen på lager, eller om varen, efter at der er indgået en købsaftale, bliver leveret fra fx et centralt lager eller fra leverandørens lager (sidstnævnte er særligt relevant i forhold til internetbutikker). Hvis en vare fx alene har stået på et lager uden at være blevet markedsført, vil den derimod ikke anses for reelt at have været udbudt til salg.

Til pkt. 8

Pkt. 8 indeholder en regel om, at såfremt den erhvervsdrivende sælger to eller flere varer samlet (”pakketilbud” eller ”kombinationstilbud”, også kaldet ”bundling”), og der angives en samlet pris, må denne samlede pris kun sammenlignes med summen af priserne for de enkelte produkter, hvis kravene i pkt. 3 er opfyldt for de enkelte produkter. Et eksempel på et sådant samlet køb kunne være et samlet køb af et fjernsyn og en DVD-optager.

Et pakketilbud eller kombinationstilbud afbryder ikke den længere periode, jf. pkt. 3. Den erhvervsdrivende må således godt markedsføre en vare med angivelse af en besparelse i forhold til den normalpris, der har været gældende i en længere periode forud for annonceringstidspunktet (”før/nu”), selvom varen inden for den længere periode har været markedsført som en del af et pakketilbud eller kombinationstilbud.

Det skyldes, at der er tale om to forskellige tilbud. Ved markedsføringen med før-/nu-prisen kan man købe én vare til den nedsatte pris, mens man ved det forudgående pakketilbud eller kombinationstilbud var nødt til at købe varen sammen med en eller flere andre varer for at opnå besparelsen.

Der henvises i øvrigt til sidste afsnit i bemærkningerne til pkt. 9.

Til pkt. 9

Hvis den erhvervsdrivende vil markedsføre en besparelse i form af en mængderabat, fx ”1 stk. 200 kr., 2 stk. 300 kr.”, skal den normalpris pr. enhed, der refereres til i markedsføringen, have været gældende i en længere periode, jf. pkt. 3, umiddelbart forud

for annonceringstidspunktet. Det indebærer bl.a., at den erhvervsdrivende ikke må markedsføre en sådan mængderabat, hvis enhedsprisen for den pågældende vare har været nedsat med angivelse af en besparelse i forhold til normalprisen (fx ”før/nu”) inden for den nævnte forudgående længere periode.

Som et eksempel herpå kan nævnes, at hvis en skjorte har været markedsført med en besparelse i forhold til normalprisen – fx ”Før 400 kr., nu 350 kr., spar 50 kr.” – må den erhvervsdrivende ikke efterfølgende markedsføre en besparelse i form af en mængderabat på den samme vare – fx 1 skjorte 400 kr., 2 skjorter 700 kr., spar 100 kr.” – hvis der ikke er gået en længere periode, jf. pkt. 3, fra skjorten blev markedsført med før-/nu-prisen.

Reglen berører ikke den erhvervsdrivendes mulighed for at markedsføre en individuel mængderabat med sparbudskab over for en køber, der ønsker at købe mange varer hos den erhvervsdrivende.

En mængderabat afbryder ikke den længere periode, jf. pkt. 3. Den erhvervsdrivende må således godt markedsføre en vare med angivelse af en besparelse i forhold til den normalpris, der har været gældende i en længere periode forud for annonceringstidspunktet (”før/nu”), selvom varen inden for den længere periode har været markedsført med en mængderabat.

Det skyldes, at der er tale om to forskellige tilbud. Ved markedsføringen med før-/nu-prisen kan man købe én vare til den nedsatte pris, mens man ved den forudgående mængderabat var nødt til at købe flere varer for at opnå besparelsen.

Som eksempel kan nævnes, at hvis den erhvervsdrivende markedsfører en mængderabat, fx ”1 skjorte 400 kr., 2 skjorter 700 kr., spar 100 kr.”, må den erhvervsdrivende godt efterfølgende markedsføre den samme skjorte ved en sammenligning med den normalpris for skjorten, der var gældende forud for markedsføringen af mængderabatten – fx ”Før 400 kr., nu 350 kr., spar 50 kr.” – selvom der ikke er gået en længere periode, jf. pkt. 3, mellem mængderabatten og sammenligningen med normalprisen.

Under særlige omstændigheder, hvor brugen af mængderabat på en vare er meget udbredt, og hvor forbrugsmønstret – fx pga. rabattens størrelse – er sådan, at varen stort set kun købes under mængderabatten (fx at der stort set altid købes 2 stk. af varen og næsten aldrig 1 stk.), kan det være vildledende at benytte normalprisen for 1 stk. af varen som sammenligningsgrundlag i forbindelse med anvendelse af besparelsesudsagn.

En sammenligning med en normalpris kan i øvrigt blive vildledende på trods af overholdelse af den relevante referenceperiode, hvis en vare meget ofte er nedsat i pris, enten som et tilbud på den enkelte vare (”før/nu”), som mængderabat eller som del af et pakketilbud, jf. pkt. 8, idet der i så fald kan blive tale om, at varen så ofte er på tilbud, at den ikke kan siges at have en reel normalpris.

Til pkt. 10a

Hvis den erhvervsdrivende markedsfører et produkt som et særlig godt tilbud med angivelse af, at prisen i den nærmere fremtid vil stige, giver markedsføringen forbrugeren et særligt incitament til at foretage en hurtig transaktionsbeslutning.

Det er derfor vigtigt, at angivelsen i markedsføringen er korrekt, og at der er tale om en reel prisændring. I modsat fald vil angivelsen være egnet til at foranledige forbrugeren til at

træffe en transaktionsbeslutning, som forbrugeren ellers ikke ville have truffet, og dette vil ud fra en konkret vurdering kunne være vildledende, jf. markedsføringslovens § 3 og direktivet om urimelig handelspraksis art. 6.

Det gælder dog ikke, hvis der efter markedsføringen af tilbuddet er indtrådt omstændigheder, som den erhvervsdrivende ikke med rimelighed kunne forudse på markedsføringstidspunktet, der gør, at den erhvervsdrivende ikke har kunnet sætte prisen op som angivet. Sådanne omstændigheder kunne fx være udbrud af en priskrig, jf. pkt. 12.2.

Erhvervsdrivende bør generelt være varsomme med at reklamere med fremtidige priser, hvis der er usikkerhed om, hvordan markedet vil udvikle sig.

Endvidere bør erhvervsdrivende, som benytter sig af prisgarantier, være tilbageholdende med at reklamere med fremtidige priser, da der er en betydelig risiko for, at den erhvervsdrivende ikke vil kunne efterleve sit udsagn som følge af prisgarantien, jf. hertil pkt. 28.8

Til pkt. 11

Kravet om, at produktet skal have været solgt eller udbudt til salg til den normalpris, der sammenlignes med, i en længere periode umiddelbart før annonceringstidspunktet, kan give problemer for erhvervsdrivende, der benytter sig af prisgarantier. Hvis en erhvervsdrivende således har måttet sætte prisen på produktet ned, jf. nærmere pkt. 28, inden tilbuddet – med den produktionstid som en tilbudsavis mv. kræver – annonceres som følge af, at en kunde har påpeget, at produktet bliver solgt billigere i en anden forretning, kan der efter omstændighederne ses bort fra kravet om, at produktet skal have været solgt eller udbudt til salg til normalprisen i en længere periode umiddelbart forud for annonceringstidspunktet.

Dette forudsætter dog, at den erhvervsdrivende kan dokumentere, at årsagen til, at den angivne normalpris ikke har været gældende i hele denne periode, netop er prisgarantien. Ved brug af både prisgarantier og sammenligning med egne normalpriser skal den erhvervsdrivende derfor i selve annoncen eller i umiddelbar tilknytning hertil tage et klart og tydeligt forbehold for, at den angivne normalpris – på grund af den erhvervsdrivendes prisgaranti – kan have været lavere end den, der er angivet i annoncen. Den erhvervsdrivende kan i den forbindelse anføre i annoncen, at den angivne normalpris er den, som var gældende på det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende bestilte annoncen, fx ”Normalprisen i uge 8”.

Til pkt. 12

”Priskrige” mellem de erhvervsdrivende kan ligesom prisgarantier have den virkning, at den erhvervsdrivende uventet har måttet sætte prisen på et produkt ned i perioden mellem bestillingen af annoncen og tidspunktet, hvor annoncen udkommer, og at den i annoncen angivne normalpris således ikke har været gældende i en længere periode, umiddelbart inden tilbuddet træder i kraft. I sådanne tilfælde kan der ligesom beskrevet ovenfor vedr. prisgarantier ”dispenseres”, hvis den erhvervsdrivende kan dokumentere, at årsagen til, at den angivne normalpris ikke har været gældende i en længere periode umiddelbart forud for tilbuddets ikrafttræden, netop er en ”priskrig”.

Til pkt. 13

Frivillige kæder kan have den samme interesse i at udsende fælles markedsføringsmateriale som kapitalkæder. I en frivillig forretningskæde kan de enkelte forretninger i kæden imidlertid ikke bindes til at sælge produkterne til en bestemt pris. Dette vil i givet fald kunne være i strid med konkurrencelovgivningen. Det kan betyde, at enkelte forretningers normalpris er en anden end den, som kæden angiver i fx tv-reklamer eller tilbudsaviser. Det samme forhold kan gøre sig gældende i en blandet kapital- og frivillig kæde. Der kan endvidere være nogle kapitalkæder, hvor der ligeledes forekommer prisvariationer af ikke ubetydelig størrelse mellem de enkelte forretninger.

Disse kæder må derfor benytte ”besparelæsspænd” (fx ”spar 70-100 kr.) eller ”spar op til”-budskaber (fx ”spar op til 100 kr.”/”spar op til 20 %”) i sin markedsføring under visse forudsætninger.

Udtrykket ”overvejende andel” i pkt. 13.3 indebærer, at der skal være tale om en andel, der ligger væsentligt over halvdelen af butikkerne.

Det forudsættes i øvrigt, at oplysningerne om normalpriser er indhentet i overensstemmelse med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vejledning til frivillige kæder, 2005, herunder afsnit 7.

Til pkt. 14

De 6 uger, som normalt udgør den længere periode, jf. pkt. 3, er fastlagt ud fra en forventning om, at en periode af denne længde, set inden for ét år, i almindelighed og for de varegrupper – herunder især varige forbrugsgoder – for hvilke besparelsesudsagn i særlig grad er interessante, vil være tilstrækkelig lang til at kunne danne et reelt og fair sammenligningsgrundlag.

For så vidt angår dagligvarer anses besparelsesudsagn ikke for at blive vildledende, selvom normalprisen ikke har været gældende i 6 uger. Dette er henset til, at varerne anskaffes mange gange i løbet af et år. Det kan derfor være rimeligt at anvende kortere referenceperioder for denne varegruppe. I disse tilfælde er der således ikke noget til hinder for, at dagligvarer bliver solgt eksempelvis som ”ugens tilbud”, hvor det angives, hvor meget man sparer i forhold til normalprisen, med intervaller, der er kortere end 6 uger.

For denne varegruppes vedkommende anses den længere periode, jf. pkt. 3, for at være en periode på mindst 4 uger.

Det bemærkes, at den nævnte modifikation af referenceperiodens længde relaterer sig til *warens* og ikke forretningens karakter. En dagligvareforretning, der fx også sælger forbrugerelektronik eller andre varige forbrugsgoder, kan således ikke i sin markedsføring af disse varer anvende andre og kortere referenceperioder end den forretning, der har forbrugerelektronik som sin eneste eller væsentligste produktgruppe.

Ovenstående modifikation i referenceperiodens længde kan endvidere finde anvendelse på udprægede sæsonvarer. Dette skyldes, at denne varetype er til salg i en meget kortere periode end andre varer, og at referenceperioden set i forhold til et år derfor kan være tilsvarende kortere.

For denne varegruppes vedkommende kan der derfor ligeledes anvendes besparelsesudsagn, såfremt den normalpris, der sammenlignes med, har været gældende i mindst 4 uger umiddelbart forud for annonceringstidspunktet.

Begrebet dagligvarer er defineret i forbrugeraftalelovens § 9, stk. 2, nr. 1. Definitionen omfatter varer, som *forbruges*, fx køkkenrulle, men ikke varer som *bruges*, fx køkkenudstyr.

Forbrugerombudsmanden vil som ved andre undtagelsesregler fortolke begrebet ”sæsonvarer” snævert.

Som eksempler på varer, der vil blive anset for omfattet af begrebet ”sæsonvarer”, kan nævnes julepynt, fastelavnsudstyr og årbøger (”Hvem, Hvad, Hvor” og lignende).

Som eksempel på varer, der *ikke* vil blive anset for sæsonvarer, kan nævnes skoletasker, penalhuse og lignende, selvom disse især bliver solgt op til skolestart.

Det bemærkes, at selvom en vare i *enkelte* forretninger sælges året rundt, kan varen opfylde definitionen på en sæsonvare på en anden del af markedet, hvor varen kun sælges i en meget begrænset periode, og dette skyldes varens karakter og anvendelsesmulighed. Fx vil julepynt generelt kunne betragtes som en sæsonvare, selvom en enkelt forretning sælger julepynt året rundt. En vare kan dog ikke betragtes som en sæsonvare i enkelte forretninger, der kun sælger varen i en begrænset periode af året, hvis det er fast praksis på størstedelen af markedet, at varen sælges hele året, uanset varens karakter.

Til pkt. 15

Fast ejendom og brændstof er undtaget fra retningslinjernes regler om sammenligning mellem en normalpris og en nedsat pris, idet karakteren af produkterne og deres prisstruktur gør, at det ikke findes hensigtsmæssigt, at reglerne gælder for disse produkter.

Endvidere er indkvartering på hoteller og lignende samt pakkerejser undtaget fra reglerne om sammenligning mellem en normalpris og en nedsat pris.

Pakkerejser er defineret i lov nr. 472 af 30. juni 1993 § 2, stk. 1.

For disse produkttypers vedkommende gælder, at priserne her, som følge af en række faktorer, varierer så meget, at der ikke kan siges at være en fast pris på produktet. Således har mange forskellige omstændigheder indvirkning på prisen, der kan ændre sig fra dag til dag, fx tidspunktet for indkvarteringen eller rejsen, aktuelt udbud/efterspørgsel, og hvornår og hvordan bestillingen er foregået.

Reglerne om bestemte referenceperioder er derfor ikke hensigtsmæssige for så vidt angår disse produkter. Det bemærkes dog, at selvom reglerne ikke gælder, skal brugen af besparelsesudsagn i forbindelse med salg af ovennævnte produkter være retvisende og ikke vildledende.

Til pkt. 16

Markedsføringslovens § 9 om oplysningspligt ved salgsfremmende foranstaltninger (stk. 1) samt en særlig oplysningspligt ved markedsføring af ”slagtilbud” (stk. 2) trådte i kraft den 1. januar 2007.

Af markedsføringslovens § 9, stk. 2, fremgår, at såfremt en erhvervsdrivende tilbyder en vare eller tjenesteydelse til en bestemt pris, og den erhvervsdrivende har rimelig grund til at antage, at denne ikke vil være i stand til at imødekomme efterspørgslen i en mængde, som er rimelig i forhold til tilbuddet og omfanget af dets markedsføring, skal den erhvervsdrivende tage et klart forbehold herom i markedsføringen.

Bestemmelsen skal fortolkes i overensstemmelse med direktivet om urimelig handelspraksis, herunder nr. 5 i direktivets bilag 1. Bilaget er gennemført i dansk ret ved bekendtgørelse nr. 1084 af 14. september 2007 om urimelig markedsføring i forbrugerforhold. Det indebærer formentlig, at den erhvervsdrivende ikke behøver at tage et særligt forbehold, hvis denne i stedet kan få en anden erhvervsdrivende til at levere den pågældende annoncerede vare, eller hvis den erhvervsdrivende kan levere en anden "tilsvarende" vare, jf. nr. 5 i bilaget til bekendtgørelsen.

Da der, for så vidt angår muligheden for at levere en anden tilsvarende vare samt muligheden for at få en anden erhvervsdrivende til at levere varen, er tale om en undtagelsesmulighed, skal denne efter almindelige fortolkningsprincipper fortolkes snævert.

For at en vare vil blive anset for tilsvarende, skal der således være tale om en vare af samme eller bedre kvalitet. Fx vil en vare af et velkendt mærke ikke kunne erstattes med en vare af et andet mærke.

Muligheden for at få en anden erhvervsdrivende til at levere varen skal fortolkes således, at det omfatter situationen, hvor den erhvervsdrivende får varen leveret via en anden erhvervsdrivende til sin egen butik. Det skal derimod ikke anses for at omfattet tilfælde, hvor den erhvervsdrivende henviser forbrugeren til selv at tage hen til den anden erhvervsdrivende for at købe varen.

Bestemmelsen i markedsføringslovens § 9, stk. 2, er særlig relevant i forbindelse med markedsføring af slagtilbud – dvs. et særligt godt tilbud, som markedsføres markant, og som ofte i sig selv er egnet til at få kunder i butikken.

Formålet med indførelsen af den udtrykkelige oplysningspligt var ifølge forarbejderne til § 9, stk. 2, at sikre, at en erhvervsdrivende tydeligt oplyser om begrænsninger i tilbud på særligt favorable vilkår. Derved sikres forbrugerne det bedst mulige grundlag for at vurdere deres muligheder for at købe en vare eller erhverve en tjenesteydelse til den favorable pris og ikke gå forgæves efter denne. En klar information om, at tilbuddet kun findes i begrænset antal, forudsættes endvidere efter forarbejderne at stå i umiddelbar tilknytning til tilbuddet.

Det fremgår af forarbejderne til markedsføringslovens § 9, stk. 2, at oplysningskravet indtræder, hvis den erhvervsdrivende har rimelig grund til at antage, at vedkommende ikke har en tilstrækkelig mængde varer til salg til at imødekomme den efterspørgsel, som tilbuddet vil skabe. I vurderingen af, om der i markedsføringen skal tages forbehold for begrænset antal, skal der lægges vægt på varens eller tjenesteydelsens art, kvalitet og pris samt omfanget af den reklame, der er gjort for tilbuddet. Det vil ifølge forarbejderne have betydning, om tilbuddet eksempelvis kun er markedsført en enkelt gang i et lokalblad, eller om der har været en massiv markedsføringskampagne i husstandsomdelte tilbudsaviser og i tv-reklamer.

Heraf følger således, at en erhvervsdrivende altid skal foretage en konkret vurdering af, om denne har tilstrækkeligt mange varer til at imødekomme den efterspørgsel, der må forventes efter markedsføringen af slagtilbuddet. Det kan i denne forbindelse – ud over varens eller tjenesteydelsens art, kvalitet, pris, tilbuddets fordelagtighed og omfanget af reklamen – tillige være relevant at lægge vægt på, om den erhvervsdrivende tidligere har været udsat for leverandørsvigt med samme leverandør, eller at et tilsvarende produkt har været udsolgt på meget kort tid. Det vil også have betydning, om der er tale om en udpræget sæsonvare.

Har en erhvervsdrivende efter disse vurderinger rimelig grund til at antage, at efterspørgslen ikke vil kunne imødekommes, skal der i markedsføringen tages et klart forbehold for begrænset antal. Det kan gøres ved at skrive fx ”så længe lager haves” eller ”begrænset mængde”.

Hvis antallet af varer er meget begrænset, skal det i annoncen oplyses, hvor mange eksemplarer af produktet der udbydes (normalt et krav, hvis antallet af varer er under 10), eller blot angives, at der er *meget få* eksemplarer i de enkelte butikker.

Som efter Forbrugerombudsmandens hidtidige praksis skal oplysninger om forbehold fremgå klart og iøjnefaldende af tilbudsmaterialet. Dette betyder, at det skal være *specifikt* og fremstå i umiddelbar tilknytning til slagtilbuddet. Et *generelt* forbehold, fx på for- eller bagsiden af en tilbudsavis, vil derfor ikke imødekomme oplysningskravet.

Et forbehold i markedsføringen om, at en vare ikke er på lager og derfor skal hjemtages, har den betydning, at varen ikke behøver at være fysisk til stede i butikken. Den erhvervsdrivende skal imidlertid kunne levere varen på en forbrugers bestilling i en tilstrækkelig mængde til at imødekomme efterspørgslen. Hvis den erhvervsdrivende ikke kan levere varen i tilstrækkelig mængde, skal der tages et forbehold for begrænset antal i markedsføringen. Et forbehold om, at varen ikke er på lager og skal hjemtages, gør det således ikke i sig selv ud for et forbehold efter § 9, stk. 2.

Det bemærkes, at spørgsmålet om et forbeholds betydning for overholdelsen af § 9, stk. 2, kun har relevans i situationer, hvor efterspørgslen på varen overstiger det antal varer, som den erhvervsdrivende har til salg *i tilbudsperioden*, og produktet derfor meget hurtigt bliver udsolgt, eller den manglende mulighed skyldes udefra kommende forhold, fx leveringssvigt. Den erhvervsdrivende kan ikke påberåbe sig et forbehold – og dermed gå fri fra ansvar – hvis denne allerede har solgt varen inden tilbudsperiodens begyndelse (hvad enten det er til normalpris eller tilbudspris), eller hvis den erhvervsdrivende ikke har varen, fordi den erhvervsdrivende slet ikke har sikret sig en relevant leveringsaftale, inden denne markedsførte tilbuddet. I begge tilfælde vil markedsføringen blive anset for vildledende i strid med markedsføringslovens § 3.

Kravet om forbehold efter § 9, stk. 2, og det almindelige ansvar for ikke at vildlede kunderne med hensyn til tilbuddets eksistens er ubetinget – dvs. det gælder også såkaldte spotvarer, partivarer og lignende, som ikke nødvendigvis indgår i forretningens sædvanlige varesortiment. Det gælder ligeledes restvarer/restpartier, som ifølge sagens natur kun findes i et begrænset omfang.

I kædeforretninger kan det forekomme, at et markedsført slagtilbud ikke sælges i alle kædens forretninger.

Hvis det er tilfældet, følger det af markedsføringslovens § 12 a, stk. 1, nr. 2, jf. direktivet om urimelig handelspraksis art. 7, stk. 4, litra b), at det i markedsføringen skal oplyses, i hvilke af kædens forretninger produktet sælges, eller angives i hvilke af kædens forretninger produktet *ikke* sælges.

Det bemærkes, at markedsføringsloven ikke nødvendigvis er overtrådt, selvom et slagtilbud hurtigt bliver udsolgt. Det afgørende er, om den erhvervsdrivende har foretaget et rimeligt kommercielt skøn over, hvorvidt denne vil være i stand til at imødekomme efterspørgslen. Hvis den erhvervsdrivende efter et rimeligt skøn har vurderet, at denne kan imødekomme efterspørgslen, men det viser sig, at skønnet var forkert, fx fordi der var en ekstraordinær stor efterspørgsel på varen, som den erhvervsdrivende ikke med rimelighed kunne forudse, er markedsføringsloven således ikke nødvendigvis overtrådt, selvom den erhvervsdrivende ikke har taget et forbehold for begrænset mængde i sin markedsføring.

Til pkt. 17

Efter den 1. december 2007 er anvendelse af ordet ”gratis” specifikt reguleret i nr. 20 i bilaget til bekendtgørelse nr. 1084 af 14. september 2007 om urimelig markedsføring i forbrugerforhold.

Nr. 20 i bilaget fastslår, at

anvendelse af ordet ”gratis”, ”vederlagsfrit”, ”uden betaling” eller lignende kun må finde sted, hvis forbrugeren ikke skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.

Bekendtgørelsens § 2 fastslår, at de former for markedsføring, der er opregnet i bilaget, *under alle omstændigheder* anses for at være urimelige i forbrugerforhold.

Som anført ovenfor er bekendtgørelsen en implementering af direktivet om urimelig handelspraksis. Da direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv, betyder dette, at EU-medlemslandene, herunder Danmark, hverken må opretholde eller indføre strengere eller lempeligere regler på området.

Formuleringen af nr. 20 i bilaget indebærer, at erhvervsdrivende som udgangspunkt kan anvende udtrykket ”gratis” og lignende, selvom der tages betaling for de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på tilbuddet, samt afhentning eller levering af produktet. Omvendt må erhvervsdrivende *ikke* anvende udtrykket ”gratis” og lignende, hvis der afkræves betaling for *andet* end de i bilaget nævnte udgifter. Den nye formulering er således principielt udtryk for en lempelse af den hidtidige praksis, hvorefter udtrykkenes tilladelighed var betinget af, at der ikke skulle leveres *nogen form* for modydelse.

”Uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis” kan fx være almindelig telefontakst for at ringe til den erhvervsdrivende eller betaling af porto ved indsendelse af en kupon fra et kuponhæfte.

Eftersom bestemmelsen i bekendtgørelsen udtrykkeligt bestemmer, at ordet ”gratis” og lignende gerne må anvendes, selvom den erhvervsdrivende tager betaling for levering af den gratis vare, er der ikke noget til hinder for en angivelse som fx ”Gratis – Du betaler kun portoen”. Dette er forudsat, at den erhvervsdrivende ikke fastsætter denne udgift således, at

der reelt gennem portoudgiften tages betaling for varen helt eller delvist, og at der i øvrigt ikke foreligger omstændigheder, der gør markedsføringen vildledende eller i strid med bekendtgørelsen.

EU-Kommissionen har den 3. december 2009 udstedt en uofficiel vejledning til direktivet om urimelig handelspraksis^{iv}. Heraf fremgår det, at nr. 20 i bilaget ikke nødvendigvis er til hinder for, at erhvervsdrivende omtaler et produkt som gratis, selvom forbrugeren skal købe et andet produkt for at få det gratis produkt – fx ”gratis plakat ved køb af dagens avis” – eller hvor det, der er gratis, udgør en bestanddel af produktet, der skal betales for – fx ”ekstra 25 % gratis” shampoo i flasken. Førstnævnte eksempel kræver, at avisen sælges alle andre dage til den samme pris, men uden en plakat. Sidstnævnte eksempel kræver, at flasken indeholder 25 % mere shampoo, end man normalt kan købe til den pågældende pris.

Kommissionen har i vejledningen angivet nogle kriterier, som bør benyttes ved vurderingen af, om brugen af ordet ”gratis” er vildledende i forbindelse med markedsføring af tilgift:

- Den erhvervsdrivende må ikke forsøge at få sine udgifter dækket ved at sænke kvaliteten eller forhøje prisen på det produkt, der købes for at opnå det gratis produkt.
- Den erhvervsdrivende må ikke betegne en enkelt del af en pakke som ”gratis”, hvis prisen på denne del er indregnet i prisen på pakken.

Der henvises i øvrigt til vejledningens pkt. 3.4., som er optrykt som bilag 2 til disse retningslinjer til orientering.

Til pkt. 18

Selvom det ikke i forbindelse med disse udtryk udtrykkeligt angives, at prisen for varen normalt er højere, giver de forbrugeren det indtryk, at der er tale om et særlig fordelagtigt køb. Disse udtryk må derfor ikke anvendes – blot på grund af deres salgsfremmende effekt – hvis de er uden reelt indhold. Fx må en vare ikke markedsføres med udtrykket ”tilbud”, hvis den altid sælges til den angivne pris.

Såfremt anvendelsen af udtrykkene *i den konkrete sammenhæng* indirekte angiver en normalpris, gælder de almindelige regler om sådanne prissammenligninger.

Til pkt. 18a

Den 1. juli 2011 blev forbuddet i markedsføringsloven mod rabatkuponer ophævet, og de vil således nu kunne bruges i markedsføringen. Bespareselsbudskaber, der knytter sig til brugen af en rabat kupon, må dog ikke være vildledende i strid med markedsføringslovens § 3.

Ved vurderingen af, om dette er tilfældet, vil det bl.a. blive undersøgt, om markedsføringen af rabatkuponen har et sådant omfang, at det reelt må sidestilles med en nedsættelse af varens normalpris, således at retningslinjernes pkt. 3 og 4 om normalprisens og tilbudsprisens varighed finder anvendelse. Dette vil i givet fald også indebære, at den længere periode, jf. pkt. 3, bliver afbrudt.

Elementer, der vil indgå i vurderingen af, om brugen af rabatkuponer har nået ovennævnte omfang, kan bl.a. være, om rabatkuponerne retter sig mod en bred eller afgrænset

modtagerkreds, hvor tilgængelige rabatkuponerne er, hvor mange rabatkuponer der udbydes, og hvilke medier de er markedsført i.

Brugen af rabatkuponer vil ikke blive anset for at afbryde den længere periode, jf. pkt. 3, hvis rabatkuponen alene har været tilgængelig for en helt ubetydelig andel af den erhvervsdrivendes potentielle kunder.

Der er tale om et nyt område, der endnu ikke er fast praksis på, og Forbrugerombudsmanden er derfor indstillet på at tage en fornyet drøftelse vedrørende brugen af rabatkuponer, når der foreligger nærmere erfaring på området. Der henvises i den forbindelse til evalueringsklausulen i pkt. 36.

Til pkt. 19

Der kan ikke sættes en frist for, hvor længe et ophørsudsalg må vare. Da der ikke må tilføres varer til et ophørsudsalg, ophører dette senest, når varerne er solgt ud. Såfremt ophørsudsalget drejer sig om en hel forretningskæde, må der dog godt føres varer fra en af kædens butikker til en anden.

Udtryk som ”ophørsudsalg” må dog kun anvendes, når der er sikkerhed for, at forretningen lukker, og hvis ophørsudsalget har varet mere end 3 måneder, må den erhvervsdrivende være forberedt på, at kravet om dokumentation for, at forretningen rent faktisk lukker, bliver skærpet.

Til pkt. 20

Udtryk som ”fabrikssalg” og lignende må kun benyttes, hvis forbrugeren ikke skal betale mere, end hvad detailhandleren normalt skal betale for varen. Den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere sine avanceberegninger, og den erhvervsdrivende må her ikke beregne sig en ekstraordinært stor producentavance – helt eller delvist – til gengæld for den avance, som forbrugeren normalt ville skulle betale, hvis denne købte varen i en detailforretning.

Særligt for så vidt angår de såkaldte *Factory Outlets* bemærkes, at *Factory Outlets* består af mærkevarebutikker, der drives af de enkelte producenter af mærkevarerne, og hvorfra overskydende varelagre, tidligere sæsoners kollektioner eller produkter, der ikke i tilstrækkeligt omfang er blevet solgt i den almindelige detailhandel, sælges direkte til forbrugerne. Varerne markedsføres som regel med store besparelser.

Forbrugerombudsmanden har ikke nogen praksis vedrørende salgsformen. Det er imidlertid Forbrugerombudsmandens opfattelse, at salgsformen – bortset fra at der ofte er mange fabriksudsalg samlet på ét sted – ikke adskiller sig væsentligt fra almindelige fabriksudsalg/fabrikssalg. Der gælder derfor de samme regler som ved disse.

Til pkt. 21

Den erhvervsdrivende må gerne sammenligne en nedsat pris på en brugt vare med den brugte vares normalpris, fx ved brug af udtrykket ”før/nu”, under forudsætning af, at de almindelige regler om referenceperioder er iagttaget. Det kan dog ikke udelukkes, at brugen af udtrykket ”før/nu” i forbindelse med en prisnedsættelse kan blive vildledende, hvis prisnedsættelsen udelukkende dækker over en værdiforringelse af varen og ikke et egentligt godt tilbud.

Til pkt. 24

Forbrugeren må gå ud fra, at sammenligningsgrundlaget er den erhvervsdrivendes egne tidligere priser, medmindre andet er anført, jf. i øvrigt pkt. 2. Det skal derfor klart fremgå af annoncen, når en pris sammenlignes med andre erhvervsdrivendes normalpris. Det kan fx gøres ved at anvende udtrykket ”andres normalpris”, medmindre dette klart fremgår af omstændighederne i forbindelse med skiltningen eller annonceringen.

Ved en sådan sammenligning med andres normalpris skal den erhvervsdrivende kunne dokumentere, at et repræsentativt udsnit af de forretninger, det efter omstændighederne er rimeligt og relevant at sammenligne sig med, sælger varen eller tjenesteydelsen til den angivne normalpris. I den forbindelse kan det anføres, at når man sammenligner egen pris med andres normalpris, får forbrugeren den opfattelse, at man kan spare differencen i forhold til de andre erhvervsdrivende, der sælger varen. Hvis man markedsfører sig i hele landet, skal man derfor kunne dokumentere, at den angivne normalpris er gældende hos et repræsentativt udsnit af konkurrenterne i hele landet, således at der gives et relevant, retvisende og loyalt billede af prisforholdene på markedet. Markedsfører man sig derimod i et mindre geografisk område, skal man kunne dokumentere, at varen sælges til den angivne normalpris hos et repræsentativt udsnit af konkurrenterne i det pågældende område.

Præciseres det, hvilke erhvervsdrivende der sammenlignes med, skal dokumentationen blot angå disse forretningers normalpris.

Til pkt. 25

Udsagn om generel prisbillighed er udsagn om faktiske forhold, der skal kunne dokumenteres af den erhvervsdrivende, jf. markedsføringslovens § 3, stk. 3.

Det drejer sig om udsagn, der direkte eller indirekte indeholder en sammenligning med andre erhvervsdrivendes prisniveau på en eller flere varekategorier eller på alle varer. Et udsagn som ”Vi er billigere”, ”Du finder de billigste priser hos os” og lignende skal opfattes som absolut, således at billigheden gælder alle varer hos et repræsentativt udsnit af forretningerne på den del af markedet, det er rimeligt og relevant at sammenligne sig med.

Udsagnene må ikke gå ud over, hvad en undersøgelse har dokumenteret. Er det fx dokumenteret, at man er billigst med alle varer i en *varekategori*, eller at man i gennemsnit er billigere end de konkurrenter, man sammenligner sig med, må udsagnet ikke give udtryk for mere end dette. Det vil således være vildledende, hvis man skriver, at man er billigst med alle varer og i forhold til alle andre, hvis man ikke har dækning for denne absolutte billighed i sine prisundersøgelser.

Til pkt. 26

Sammenligningen må ikke være vildledende. De varer eller tjenesteydelser, sammenligningen angår, skal være af samme art og kvalitet og sælges på i det væsentlige samme vilkår. Dette indebærer, at et køb foretaget ved e-handel eller postordre ikke kan sammenlignes med et butikskøb hos en konkurrent – og omvendt – medmindre det udtrykkeligt er angivet i de tilfælde, hvor det er relevant. Sammenlignes der med andres normalpris for en vare, som ikke er *helt* identisk med den vare, der markedsføres, fx hvad angår kvalitet – herunder både materiale og produktionskvalitet – salgsform og mængde, skal forskellen *klart* fremgå af markedsføringen.

Til pkt. 27

Ved en sammenligning med konkurrenternes normalpris skal den angivne normalpris principielt være korrekt på annonceringstidspunktet. Dette kan imidlertid i nogle tilfælde volde problemer for de erhvervsdrivende. Hvis en erhvervsdrivende fx vil sammenligne sine priser med andre erhvervsdrivendes priser i en avisannonce, kan der gå lang tid fra bestillingen af annoncen, og til avisen udkommer. I dette tidsrum kan konkurrenternes priser have ændret sig, og prisangivelsen i annoncen vil derfor ikke være korrekt på annonceringstidspunktet. Det samme problem kan muligvis opstå i forbindelse med tv-reklamer. Dette kan accepteres under betingelse af, at priserne, der sammenlignes, er indhentet samtidigt umiddelbart inden bestillingen af annoncen/reklamen, og at det tydeligt oplyses i annoncen/reklamen, hvornår priserne er indhentet. Endvidere er det et krav, at den erhvervsdrivende hverken vidste eller burde vide, at priserne ville ændre sig.

Til pkt. 28

En prisgaranti giver typisk en forbruger, der kan påvise, at varen kan købes billigere andetsteds, ret til at få udbetalt differencen samt eventuelt + xx %.

Betegnelsen prisgaranti må ikke benyttes, hvis garantien kun kan gøres gældende inden købet. I så fald er der ikke tale om en garanti, men blot om en tilkendegivelse fra den erhvervsdrivende om, at denne er villig til at sælge varen billigere end først angivet, hvis forbrugeren finder den pågældende vare til en billigere pris hos en anden erhvervsdrivende. Forbrugeren kunne i øvrigt i sådanne tilfælde blot vælge at købe varen hos den anden erhvervsdrivende, hvor varen var billigere.

Ved geografisk afgrænsning af en prisgaranti må der ikke opstå tvivl om, hvor prisgarantien gælder. Fx kan oplysningen om afgrænsningen gives ved hjælp af postnumre.

Der stilles krav om, at den erhvervsdrivende har en saglig begrundelse, hvis denne ønsker at undtage visse salgsformer fra prisgarantien. Hvis den erhvervsdrivende undtager mange salgsformer, kan hele konceptet blive indholdsløst. Et udsagn om en prisgaranti må ikke blot bruges som et salgsfremmende udtryk – den skal have et reelt indhold. I modsat fald kan udsagnet blive vildledende. En saglig begrundelse for at undtage en salgsform kunne være at undtage e-handel, fordi internetbutikken ikke har udgifter til leje af forretningslokaler. Dette vil omvendt normalt ikke være tilfældet, hvis en erhvervsdrivende *ved siden af* sin fysiske butik har en internetbutik. Den erhvervsdrivende må derfor ikke undtage sin egen internetbutik fra prisgarantien, medmindre internetbutikken markedsføres (*brandes*) under et andet navn end den erhvervsdrivendes fysiske butik.

Ordet prisgaranti må opfattes som et signal om, at den pågældende erhvervsdrivendes priser som altovervejende hovedregel ligger på linje med markedets laveste og som et indirekte tilsagn om, at varen ikke – eller ikke let – kan findes andetsteds til en lavere pris. Mange forbrugere vil formentlig i tillid hertil undlade selv at undersøge priserne hos konkurrenterne.

Så snart en forbruger har gjort prisgarantien gældende for et produkt, skal den erhvervsdrivende derfor generelt nedsætte sin pris for produktet til den lavere pris, der således er dokumenteret.

Hvis den erhvervsdrivendes prisgaranti omfatter andre erhvervsdrivendes *tilbudspriser*, hvilket anses for tilfældet, medmindre der er taget et forbehold herfor, jf. pkt. 28.6, skal den erhvervsdrivende sætte sin pris ned til den tilbudspris, der er påvist.

Den erhvervsdrivende må gerne sætte sin pris op igen, når konkurrentens tilbud er slut – prisen på varen skal dog være mindst lige så lav som konkurrenternes.

Det bemærkes, at en prisgaranti også gælder inden for en kæde. Hvis kæden markedsfører sig med en prisgaranti, og en forbruger kan påvise, at en forretning inden for kæden har en billigere pris end en anden forretning inden for den samme kæde, skal prisen for varen i den dyrere forretning således sættes ned til den lavere pris, der er påvist.

Det bemærkes, at såfremt den erhvervsdrivende i forbindelse med en prisgaranti sammenligner sine priser med andre erhvervsdrivendes priser, er dette et udsagn om faktiske forhold, der skal kunne dokumenteres af den erhvervsdrivende, jf. markedsføringslovens § 3, stk. 3. Såfremt den erhvervsdrivende i sin markedsføring af en prisgaranti anvender udsagn som ”de billigste” eller andre udsagn om prisbillighed, må sådanne udsagn derfor kun anvendes, såfremt den fornødne dokumentation er til stede.

Til pkt. 29

Hvis den erhvervsdrivende sammenligner sin pris med en markedspris, skal det kunne dokumenteres, at den angivne markedspris er den pris, som produktet sælges eller udbydes til salg til på et repræsentativt udsnit af den del af markedet, som det er rimeligt og relevant at sammenligne med. Det bemærkes i øvrigt, at udtrykket ”markedspris” skal forstås som et udsagn om andre erhvervsdrivendes normalpris.

Hvis den erhvervsdrivende ved sin prissammenligning benytter udtrykket ”vejledende pris” eller lignende, skal det kunne dokumenteres, at den vejledende pris reelt er markedsprisen som defineret i pkt. 29.1.

En vejledende pris er den pris, som importøren eller et andet tidligere salgsled har foreslået detailhandleren at videresælge varen til. Det er imidlertid detailhandleren, der fastsætter prisen, og den vejledende pris er principielt uden interesse for forbrugeren.

Det er langt fra sikkert, at en vare overhovedet udbydes eller kan sælges til den vejledende pris. Derfor må den erhvervsdrivende kun sammenligne med en vejledende pris, hvis det kan dokumenteres, at den vejledende pris reelt er markedsprisen.

Til pkt. 30

Det kan efter omstændighederne accepteres, at der ikke er præcis overensstemmelse mellem billede og tekst/speak. Fx må en bil gerne vises med ekstraudstyr, og et køkken gerne vises med hårde hvidevarer, hvis det tydeligt fremgår af annonceringen, at ekstraudstyret/de hårde hvidevarer ikke er inkluderet i den angivne pris.

Til pkt. 32

En tredjemand, der har medvirket til den erhvervsdrivendes markedsføring, kan blive medansvarlig for markedsføringen. En tredjemand, der således kan ifalde medvirkensansvar efter straffelovens regler, kan fx være et bureau, der har udformet en annonce eller rådgivet den erhvervsdrivende i forbindelse med markedsføringen.

Vurderingen skal foretages efter straffelovens almindelige regler om medvirken og den retspraksis, der er udviklet på området.

Til pkt. 33

Ifølge medieansvarslovens § 27, stk. 2, kan redaktøren ifalde medansvar for en annonce efter lovgivningens almindelige regler. Redaktøren kan således ifalde ansvar for medvirken efter straffelovens regler. Opfylder redaktøren ikke sin oplysningspligt efter medieansvarslovens §§ 4 og 6, er redaktøren ansvarlig for annoncens indhold, selvom denne ikke har handlet forsætligt eller uagtsomt.

Til pkt. 36

Retningslinjerne evalueres efter 2 år fra deres ikrafttræden. Der vil i forbindelse med evalueringen blive set på erfaringerne med retningslinjerne i praksis.

Bilag 1

Bekendtgørelse nr. 1084 af 14. september 2007 om urimelig markedsføring i forbrugerforhold

[...]

§ 2. De former for markedsføring, der er opregnet i bilaget til denne bekendtgørelse, anses under alle omstændigheder for at være urimelige i forbrugerforhold.

§ 3. Markedsføring, der jf. § 2 anses for urimelig i forbrugerforhold, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning.

[...]

Former for markedsføring, som under alle omstændigheder anses for urimelige

Vildledende markedsføring

- 1) Den erhvervsdrivende hævder at have underskrevet et adfærdskodeks, selv om det ikke er tilfældet.
- 2) Den erhvervsdrivende fremviser kvalitetscertificering, kvalitetsmærke eller tilsvarende uden at have opnået den nødvendige tilladelse.
- 3) Den erhvervsdrivende hævder, at et adfærdskodeks er godkendt af en offentlig myndighed eller anden myndighed, selv om det ikke er tilfældet.
- 4) Den erhvervsdrivende hævder, at en erhvervsdrivende (herunder dennes handelspraksis) eller et produkt er blevet godkendt eller tilladt af en offentlig eller privat instans, selv om det ikke er tilfældet, eller fremsætter en sådan påstand uden at opfylde betingelserne for godkendelse eller tilladelse.
- 5) Den erhvervsdrivende opfordrer til at købe produkter til en bestemt pris uden at gøre opmærksom på, at der kan være rimelige grunde til at antage, at han ikke vil være i stand til at levere eller få en anden erhvervsdrivende til at levere de pågældende eller tilsvarende produkter til den pågældende pris inden for en periode og i en mængde, som er rimelig i forhold til produktet, omfanget af den reklame, der er gjort for produktet, og den opgivne pris (bait advertising).
- 6) Den erhvervsdrivende opfordrer til køb af produkter til en bestemt pris, men
 - a) nægter at vise det averterede produkt for forbrugerne, eller
 - b) nægter at tage imod bestilling af det eller levere det inden for et rimeligt tidsrum, eller
 - c) fremviser en defekt udgave af det, fordi han agter at promovere et andet produkt (bait and switch).
- 7) Det angives i modstrid med sandheden, at produktet kun vil være tilgængeligt i meget begrænset tid, eller at det kun vil være tilgængeligt på visse betingelser i meget begrænset tid, for at fremkalde en umiddelbar afgørelse og fratage forbrugerne tilstrækkelig mulighed for eller tid til at træffe en informeret beslutning.

8) Den erhvervsdrivende påtager sig at yde eftersalgsservice til en forbruger, med hvem han har kommunikeret forud for transaktionen på et sprog, som ikke er et officielt sprog i den medlemsstat, hvor den erhvervsdrivende er etableret, men yder kun en sådan service på et andet sprog uden tydeligt at have tilkendegivet dette over for forbrugeren, før denne forpligtede sig i forhold til transaktionen.

9) Det angives, eller der gives på anden måde indtryk af, at et produkt kan sælges lovligt, selv om dette ikke er tilfældet.

10) Rettigheder, som forbrugeren har efter loven, fremstilles som et særligt kendetegn ved den erhvervsdrivendes tilbud.

11) Der anvendes redaktionelt indhold i medierne til at promovere produktet, hvor en erhvervsdrivende har betalt for en sådan reklame, uden at dette fremgår tydeligt af indholdet eller af billeder eller lyd, som tydeligt kan identificeres af forbrugeren. (Advertorial). Dette berører ikke direktiv 89/552/EØF.

12) Der fremsættes en faktuel ukorrekt påstand vedrørende arten og omfanget af risikoen for forbrugers eller dennes families personlige sikkerhed, hvis forbrugeren ikke køber produktet.

13) Der promoveres et produkt, der ligner et andet produkt fremstillet af en bestemt producent, på en sådan måde, at forbrugeren med overlæg forledes til at tro, at produktet er fremstillet af samme producent, uden at dette er tilfældet.

14) Etablering, drift eller promovering af en salgsfremmende pyramideordning, hvor forbrugeren erlægges et vederlag og til gengæld stilles kompensation i udsigt, som hovedsageligt er afhængig af, om han har introduceret andre for ordningen og i mindre grad af salg eller forbrug af produkter, medmindre forholdet er omfattet af § 5a i lovbekendtgørelse nr. 555 af 6. juni 2006 om offentlige indsamlinger og pyramidespil.

15) Det hævdes, at lukning af den erhvervsdrivendes virksomhed eller flytning til andre lokaler er forestående, selv om det ikke er tilfældet.

16) Det hævdes, at produkter kan gøre det lettere at vinde i hasardspil.

17) Det hævdes i modstrid med sandheden, at et produkt kan helbrede sygdomme, funktionsforstyrrelser eller misdannelser.

18) Der gives faktuel ukorrekte oplysninger om markedsvilkår eller om muligheden for at finde produktet med henblik på at få forbrugeren til at erhverve produktet på ringere vilkår end de normale markedsvilkår.

19) Det hævdes som led i handelspraksis, at der afholdes en konkurrence eller et salgsfremstød med præmier, men uden de omtalte præmier eller andre rimeligt tilsvarende uddeles.

20) Et produkt omtales som "gratis", "vederlagsfrit", "uden betaling" eller lignende, selv om forbrugeren skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at

reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.

21) I markedsføringsmaterialet indgår en faktura eller et lignende dokument, der opfordrer til betaling, og som giver forbrugeren indtryk af, at han allerede har bestilt det produkt, der markedsføres, selv om det ikke er tilfældet.

22) Den erhvervsdrivende, i modstrid med sandheden, hævder eller giver indtryk af, at han ikke handler som led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession, eller han, i modstrid med sandheden, udgiver sig for at være forbruger.

23) Der skabes det fejlagtige indtryk, at eftersalgsservicen i forbindelse med produktet er tilgængelig i en anden medlemsstat end den, hvor produktet sælges.

Aggressiv markedsføring

24) Forbrugeren bringes til at tro, at han ikke kan forlade lokalerne, før en kontrakt er indgået.

25) Der aflægges personlige besøg, der ikke er omfattet af forbuddet i forbrugerftalelovens § 6, på forbrugerens bopæl, uden at forbrugerens ønske om, at den erhvervsdrivende skal forlade stedet eller blive væk, respekteres, idet der dog gælder en undtagelse for besøg med henblik på at håndhæve en kontraktlig forpligtelse under omstændigheder og i et omfang, der er berettiget i henhold til national lovgivning.

26) Der foretages vedholdende og uønskede henvendelser pr. telefon, der ikke er omfattet af forbuddet i forbrugerftalelovens § 6, eller pr. telefax, e-mail eller andre fjernkommunikationsmedier, idet der dog gælder en undtagelse for henvendelser med henblik på at håndhæve en kontraktlig forpligtelse under omstændigheder og i et omfang, der er berettiget i henhold til national lovgivning.

27) Den erhvervsdrivende kræver, at en forbruger, som ønsker at anmelde en fordring i henhold til en forsikringspolice, skal fremlægge dokumenter, som ikke med rimelighed kan anses for at være relevante i forhold til fordringens gyldighed, eller han systematisk undlader at svare på korrespondance vedrørende sagen, i den hensigt at afholde forbrugeren fra at udøve sine kontraktlige rettigheder.

28) En reklame opfordrer direkte børn til at købe eller til at overtale deres forældre eller andre voksne til at købe de produkter til dem, som reklamen vedrører. Denne bestemmelse berører ikke artikel 16 i direktiv 89/552/EØF om tv-radiospredningsvirksomhed.

29) Der afkræves omgående eller senere betaling for eller returnering eller oplagring af produkter, som den erhvervsdrivende har leveret, selv om forbrugeren ikke har anmodet herom, idet der dog gælder en undtagelse for erstatningsprodukter, der leveres i overensstemmelse med en fjernsalgsaftale vedrørende varer eller ikke-finansielle tjenesteydelser.

30) Det meddeles udtrykkeligt forbrugeren, at hvis han ikke køber produktet eller tjenesteydelsen, vil den erhvervsdrivendes job eller levebrød være truet.

31) Der skabes det fejlagtige indtryk, at forbrugeren allerede har vundet, vil vinde eller ved udførelse af en bestemt handling vil vinde en præmie eller et andet tilsvarende gode, selv om faktum er, at der enten

- ikke findes nogen præmie eller et andet tilsvarende gode,
- eller
- at den handling, som skal udføres for at indløse præmien eller et andet tilsvarende gode indebærer, at forbrugeren skal betale et pengebeløb eller på anden måde påtage sig udgifter.

Bilag 2

Europa-Kommissionens vejledning i gennemførelsen/anvendelsen af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis, jf. arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, KOM nr. SEK(2009) 1666 af 3. december 2009.

[...]

3.4. Bilag I, nr. 20 - Brug af ordet "GRATIS"

3.4.1. Direktivets bestemmelser

BILAG I

FORMER FOR HANDELSPRAKSIS, SOM UNDER ALLE OMSTÆNDIGHEDER ANSES SOM URIMELIGE

[...]

20) - At omtale et produkt som "gratis", "vederlagsfrit", "uden betaling" eller lignende, selv om forbrugeren skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.

[...]

3.4.2. Baggrunden for forbuddet i nr. 20 i bilag I og indledende betragtninger

Nr. 20 i Bilag I til direktivet er rettet mod en særlig vildledende brug af ordet "gratis" i markedsføring og reklamer.

Den erhvervsdrivende må ikke betegne et produkt eller en tjenesteydelse som "gratis", "frit", "vederlagsfrit" el. lign., hvis forbrugeren i sidste ende skal betale en pris for det.

Normalt er det forholdsvis klart, hvilke former for praksis der falder ind under dette forbud, men når der er tale om tilgift (hvor flere produkter og/eller tjenesteydelser markedsføres sammen), kræver det en mere indgående vurdering i det enkelte tilfælde, baseret på de konkrete træk ved købstilbuddet og de pågældende produkter.

3.4.3. Bestemmelsens formulering - grundprincipper og entydige overtrædelser af dem (gratisbegrebet i nr. 20 i bilag I)

Udgangspunktet for denne bestemmelse er antagelsen om, at forbrugerne forventer, at udtrykket "gratis" netop betyder, at de får noget helt gratis - at de ikke skal betale noget.

Dette princip kommer til udtryk i nr. 20 i bilag I, der fastsætter, at et tilbud kun kan betragtes som gratis, hvis forbrugeren ikke skal betale mere end

a) de minimale, uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på det pågældende tilbud (f.eks. gældende posttakster, gældende nationale telefontakster eller de minimale, uundgåelige omkostninger ved at sende en sms)

b) de reelle fragt- eller leveringsomkostninger

c) udgifterne, herunder eventuelle merudgifter, ved at forbrugeren skal afhente den tilbudte vare.

De erhvervsdrivende må følgelig ikke tage sig betalt for emballering, håndtering eller administration.

Heraf følger tillige, at for at et gratis tilbud skal kunne anses for at være legitimt, skal det af alt markedsføringsmateriale angående gratis tilbud tydeligt fremgå, om forbrugeren vil skulle betale noget og hvad.

Et eksempel på en ulovlig praksis kan være et tilbud om et gratis produkt, som forbrugeren imidlertid skal ringe til et telefonnummer med forhøjet takst for at få.

Et eksempel på et uproblematisk og tilladt gratistilbud er situationer, hvor en erhvervsdrivende udleverer gratis prøver til forbipasserende i et butikscener.

3.4.4. Grundlæggende kriterier for tilgift

Vurderingen er mere kompliceret, når udtrykket "gratis" bruges i forbindelse med tilgift - altså kombinerede tilbud omfattende mere end ét produkt.

Nedenfor opsummeres de hovedprincipper, der bør lægges til grund ved vurdering af tilgift, og som allerede findes i mange markedsføringslove:

- den erhvervsdrivende må ikke forsøge at få sine udgifter dækket ved at sænke kvaliteten eller forhøje prisen på det produkt, der købes for at opnå det gratis produkt
- den erhvervsdrivende må ikke betegne en enkelt del af en pakke som "gratis", hvis prisen på denne del er indregnet i prisen på pakken.

Der er to kategorier af tilgift - købsbetingede tilbud og pakketilbud.

3.4.5. Købsbetingede tilbud

Bestemmelserne i nr. 20 i bilag I er ikke til hinder for, at de erhvervsdrivende benytter ordet "gratis", når kunden er nødt til at købe andre varer (af "køb 2 og betal for 1"-typen), når den samlede pris angives tydeligt, og:

- (a) kvaliteten eller sammensætningen af de varer, der betales for, ikke er forringet
- (b) prisen på de varer, der betales for, ikke er blevet forhøjet for at dække udgifterne ved at tilbyde den gratis vare.

Det væsentligste træk ved et købsbetinget tilbud er, at den vare, der betegnes som "gratis" købes som en særskilt vare ud over den vare, forbrugeren betaler for.

Et gratis tilbud kan opfylde betingelserne for at blive betragtet som et købsbetinget tilbud på to måder:

3.4.6. Tidsbegrænsede købsbetingede gratistilbud

Vurderingen bliver mere kompliceret, når købsbetingede gratistilbud er tidsbegrænsede eller kun gælder for køb gennem bestemte kanaler og altså ikke gælder på samme måde i længere tid og alle kanaler. Det grundlæggende princip er stadigvæk, at når en kunde får at vide, at en vare er "gratis", kan han eller hun med rette forvente, at den erhvervsdrivende ikke direkte vil prøve at få nogen af de udgifter, denne gratisvare er forbundet med for ham, tjent ind ved at forhøje prisen på den vare, som kunden er nødt til at købe, eller erstatte den med en vare af ringere kvalitet.

Det er derfor rimeligt at drage den konklusion, at for at godtgøre, at forbrugeren virkelig får en vare gratis på betingelse af, at han eller hun køber en anden vare, må den erhvervsdrivende kunne dokumentere:

i) at forbrugeren rent faktisk får den gratis vare oveni den eller de varer, der normalt sælges til den pris, eller får den gratis vare særskilt ud over den eller de varer, vedkommende betaler for

ii) at de erhvervsdrivende ikke udleverer den gratis vare sammen med den betalte, med mindre kunden opfylder tilbuds-betingelserne

iii) at forbrugeren kender prisen på den vare, de betaler for, og at den er den samme både med og uden gratisvaren.

Der kan f.eks. være tale om følgende typer tilbud, forudsat at kvaliteten og sammensætningen af den betalte vare ikke er forringet, og prisen på den ikke er forhøjet for at dække udgifterne ved den gratis vare:

– tilbud om "gratis plakat ved køb af dagens avis" er lovlige, hvis avisen alle andre dage sælges uden plakaten til den samme pris

– tilbud om "ekstra 25 % gratis" på en flaske shampoo er lovlige, hvis flasken indeholder 25 % mere shampoo, end man normalt kan købe til den pris

– tilbud om "gratis rejseforsikring for kunder, der køber deres rejse på nettet" er lovlige, hvis de kunder, der køber den samme rejse via telefonen, får tilbudt samme pris, men uden den gratis forsikring, eller hvis netkunder, der vælger at købe deres rejseforsikring hos et andet selskab, betaler det samme for deres rejse som de kunder, der valgte at tage imod rejseselskabets forsikringstilbud

– tilbud "fri levering ved køb for over 50 EUR" er lovlige, hvis forhandleren ikke tilbyder fri levering ved køb på under 50 EUR

– tilbud om "køb 2 bøger og få 1 mere" er lovlige, også selv om der er tale om et standardtilbud, der altid gælder, hvis de kunder, der vælger kun at købe 2 bøger og ikke også tage en tredje bog, betaler det samme som de kunder, der tager alle tre

– når kunder, der vælger kun at gøre brug af en udbyders tv-tilbud, betaler den samme pris som de kunder, der vælger at gøre brug af såvel udbyderens tv-tilbud som hans særskilte internettilbud.

3.4.7. Pakketilbud

Af de ovenstående betragtninger angående købsbetingede tilbud vil det være rimeligt at udlede, at det ifølge nr. 20 i bilag I ikke er tilladt at bruge udtrykket "gratis" om en enkelt del af en pakke, hvis prisen på denne del er indregnet i hele pakkens pris.

En pakke er en fast kombination af elementer, der i længere tid udbydes til én samlet pris, hvor kunderne ikke har nogen reel mulighed for at vælge, hvor mange elementer i pakken de vil have til den pris.

Hvis f.eks. en bil markedsføres med lædersæder, air condition og CD-afspiller til en standardpris på 10 000 EUR, er denne kombination af elementer en pakke. Forbrugeren betaler en samlet pris for denne bil med dette udstyr. Hvis nogen af disse elementer fjernes, vil det forringe kvaliteten og sammensætningen af den bil, kunden betaler de 10 000 EUR for.

Hvis sælgeren vil hævde, at CD-afspilleren er gratis, og at de 10 000 EUR er prisen for de øvrige elementer, vil han skulle dokumentere, enten a) at betingelserne for, at der foreligger et købsbetinget tilbud er opfyldt, eller b) at CD-afspilleren var et nyt ekstra element, og at prisen på bilen ikke var steget (se nedenfor).

Et andet eksempel kan være en annonce for et mobiltelefonabonnement, der tilbyder et vist antal timers taletid, et vist antal sms'er og voicemail til en samlet pris. Hver af disse komponenter har afgørende betydning for kvaliteten og sammensætningen af den pakke, der tilbydes til en samlet pris. Da kunderne ikke har nogen mulighed for reelt at vælge, hvor mange komponenter de vil have for denne pris, er alle komponenterne med i pakken og kan ikke betegnes som "gratis".

I en pakke kan de varer eller tjenester, der sælges samlet til én samlet pris, være af forskellig art. Hvis der f.eks. skal betales én samlet månedlig abonnementspris for en pakke omfattende en række tv-kanaler, internetadgang og "gratis" opkald til andre abonnenter, er disse tjenester alle sammen væsentlige komponenter i det produkt, kunden køber, og i praksis er kunden nødt til at tage alle tre elementer for at få den annoncerede pris. Kunden har ikke mulighed for at vælge, hvor mange af komponenterne han eller hun vil have til prisen, de er alle indregnet i pakkeprisen og kan ikke betegnes som "gratis".

3.4.8. Standardkomponenter i pakketilbud

Der er en enkelt undtagelse fra det ovenfor anførte. Undertiden tilføjer erhvervsdrivende andre komponenter til deres eksisterende pakker uden at forhøje prisen på eller sænke kvaliteten af de komponenter, der allerede er i pakken. I sådanne situationer vil kunderne sandsynligvis anse den komponent, som er kommet med i pakken, som en udvidelse af den eksisterende pakke i en vis tid efter dens indførelse, men når først denne komponent har indgået i pakken i længere tid, vil de formentlig betragte den som en standardkomponent. Bestemmelserne i nr. 20 i Bilag I bør ikke afholde erhvervsdrivende fra at betegne komponenter, som de har inkluderet i allerede eksisterende pakker, som værende "gratis" i et rimeligt tidsrum (f.eks. 6 måneder), efter de blev tilføjet.

Hvis prisen på en pakke forhøjes, eller dens kvalitet eller sammensætning forringes efter tilføjelsen af en ny komponent, må den nye komponent ikke betegnes som "gratis".

Konklusionen er altså, at hvis der skal betales en samlet pakkepris, må erhvervsdrivende i fuld overensstemmelse med nr. 20 i bilag I gerne beskrive komponenterne i pakken som værende "uden beregning" eller "inklusive", men de må ikke betegne dem som "gratis", medmindre de for nyligt er blevet tilføjet til en eksisterende pakke uden nogen forhøjelse af pakkens pris.

3.4.9. Engangsomkostninger til installation eller montering

For både købsbetingede tilbud og pakker gælder, at selv der kan være engangsomkostninger, der skal betales ved køb eller installation af udstyr, betyder det ikke, at en erhvervsdrivende ikke må hævde, at produkter leveret uden abonnementsgebyr er "gratis" som omhandlet i nr. 20 i bilag I. F.eks. kan digitale gratiskanaler kun modtages af forbrugere, der har det nødvendige digitale modtageudstyr, og pakker med telefonaletid henvender sig kun til forbrugere, der har en telefon og en telefonlinje. Andre typer engangsomkostninger, f.eks. tilslutningsgebyrer, som skal betales til en tredjemand for at få aktiveret internetadgang, betyder heller ikke, at en erhvervsdrivende ikke må hævde, at internetadgangen er gratis, forudsat at den pris, der skal betales, ikke er blevet forhøjet for at få omkostningerne ved gratistilbuddet hentet ind. Men de erhvervsdrivende skal oplyse forbrugerne om, at de vil skulle betale sådanne engangsomkostninger.

3.4.10. Introduktionstilbud til nye kunder

Erhvervsdrivende vil måske ønske at give introduktionstilbud til nye kunder, f.eks. en telefonoperatør, der tilbyder "gratis opkald i de første tre måneder". Eller de vil måske gerne give nye kunder en "gave", f.eks. "gratis mappe sammen med det første nummer" af et tidsskrift.

3.4.10.1. Nye kunder til eksisterende produkter

Nr. 20 i Bilag I er ikke til hinder for, at erhvervsdrivende fremsætter gratistilbud, når de markedsfører eksisterende produkter over for potentielle nye kunder, så længe de ovennævnte betingelser er opfyldt.

Det kan illustreres med følgende to eksempler:

Tilbud om "gratis sportstaske til nye medlemmer" af en fitnessklub er tilladt, hvis disse sportstasker tilbydes alle nye medlemmer, som kan vælge at tage imod tilbuddet eller ikke, og de nye medlemmer betaler den samme pris, uanset om de tager imod tasken eller ej. Tilbud om "gratis opkald i de første tre måneder" kan også være tilladt, selv om der måske er tale om en pakke, hvis den erhvervsdrivende kan dokumentere, at tilbuddet kun er åbent for nye kunder, og at de eksisterende kunder, som betaler samme pris, ikke får taletid med i pakken, men modtager et i øvrigt identisk produkt. Den erhvervsdrivende dokumenterer dermed, at denne taletid overstiger, hvad der normalt er med i pakken til den pris, og dermed kan betegnes som "gratis".

Tilbud om "gratis bredbånd i vores telefonpakke" kan være tilladt, f.eks. hvis den erhvervsdrivende kan dokumentere, at bredbåndsadgang var en ny komponent i en

eksisterende abonnementsordning, som ikke resulterede i højere pris eller ringere kvalitet, og at kun nye kunder fik dette tilbud. I dette eksempel gælder tilbuddet kun i et rimeligt tidsrum efter tilføjelsen af bredbåndsadgangen, og eftersom alle nye kunder automatisk får denne komponent med, vil forbrugerne efter udløbet af dette tidsrum formentlig betragte det som en standardkomponent i pakken. (Hvis de eksisterende kunder automatisk også fik denne bredbåndsadgang, ville gratispåstanden stadigvæk være berettiget, men det ville ikke være berettiget at påstå, at det var et særligt tilbud til nye kunder).

3.4.10.2. Nye produkter

Hvis introduktionstilbuddet drejer sig om et produkt, der aldrig før har været solgt, kan den erhvervsdrivende ikke dokumentere, at den "gratis" komponent er andet og mere, end hvad der normalt leveres til den pris, eller at han har tilføjet den til en eksisterende pakke uden at forhøje prisen. Bestemmelserne i nr. 20 i bilag I til handelspraksisdirektivet forbyder ikke gratispåstande i forbindelse med nye produkter. Men for at kunne bruge udtrykket "gratis" i denne situation, vil den erhvervsdrivende skulle kunne dokumentere, at kunderne betalte den samme pris, uanset om de fik den "gratis" komponent eller ej (dvs. at denne komponent reelt er en ekstra komponent i det produkt, der normalt sælges til den pris, eller at det reelt er separat i forhold til dette produkt og med andre ord opfylder betingelse (i) for købsbetingede tilbud).

Hvis en erhvervsdrivende f.eks. lancerer et nyt tidsskrift med tilbuddet "gratis mappe ved køb af første nummer" og dokumenterer, at forbrugerne reelt har mulighed for at vælge, om de vil have mappen eller ej, så har denne erhvervsdrivende godtgjort, at tilbuddet er et købsbetinget tilbud, og brugen af udtrykket "gratis" er tilladt.

[...]

ⁱ Lovbekendtgørelse nr. 58 af 20. januar 2012 om lov om markedsføring med senere ændringer.

ⁱⁱ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis).

ⁱⁱⁱ Vejledningerne kan findes på Forbrugerombudsmandens hjemmeside www.forbrugerombudsmanden.dk.

^{iv} Europa-Kommissionens vejledning i gennemførelsen/anvendelsen af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis, jf. arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, KOM nr. SEK(2009) 1666 af 3. december 2009. Vejledningen er ikke retligt bindende, men kan på en række punkter tjene til forståelsen og fortolkningen af direktivet.