

Forbrugerombudsmandens vurderingsbrev til:

G4S Security Services A/S
Roskildevej 157
2620 Albertslund
CVR-nr. 26891280

Dato: 9. november 2021

Sag: FO-21/04484-20

Sagsbehandler: /jhh

Direkte tlf.: +45 41 71 51 34

Ensidige aftaleændringer og opkrævning af gebyr ved aftaleophør

Forbrugerombudsmanden henviser til G4S' e-mails, senest af 7. oktober 2021, med bemærkninger til G4S' ændringer af virksomhedens privataftaler i april måned 2021 og opkrævning af et gebyr på 1.200 kr. i forbindelse med ophør af aftalerne.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at ingen af G4S privatkunder er bundet af aftaleændringer fra april 2021, der har forringet kundernes retstilling i forhold til tidligere, da G4S ikke har haft gyldig hjemmel i aftalerne til at foretage ændringer uden kundernes aktive accept (**punkt 3.1**).

For så vidt angår de kunder, der kun har modtaget varsel om aftaleændringerne via Betalingservice-oversigten, er aftaleændringerne ikke bindende allerede fordi varslerne ikke er *kommet frem* til kunderne i aftaleretlig forstand (**punkt 3.2**).

Desuden er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at G4S ikke er berettiget til at opkræve gebyrer på 1.200 kr. hos sine privatkunder i anledning af aftalernes ophør (**punkt 3.3**).

Vi anmoder G4S om **senest den 7. december 2021** at oplyse, om G4S vil

- 1) anerkende, at G4S' privatkunder ikke er bundet af de aftaleændringer fra april 2021, der har medført en ringere retstilling for kunderne i forhold til tidligere, herunder stigning i abonnementsprisen,
- 2) anerkende, at G4S' privatkunder ikke er forpligtet til at betale et gebyr på 1.200 kr. ved aftaleophør,
- 3) lade punkt 6.2 i standardvilkårene fra april 2021 (bilag 1) bortfalde,
- 4) tilbagebetale for meget betalt abonnementspris efter prisforhøjelserne i april 2021 (forskellen mellem abonnementsprisen før og efter prisforhøjelsen i april 2021 ganget med antal måneder, den forhøjede pris har været betalt) til berørte privatkunder og
- 5) tilbagebetale gebyrer opkrævet hos privatkunder i forbindelse med aftaleophør inden for de sidste tre år.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@
forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVS MINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

1. Sagens faktum

Forbrugerombudsmanden modtog i april måned 2021 to klager over at G4S havde foretaget ensidige aftaleændringer med virkning fra april 2021, og at G4S opkrævede gebyrer på 1.200 kr. ved aftalens ophør. Forbrugerombudsmanden anmodede den 20. juli 2021 G4S om oplysninger til brug for Forbrugerombudsmandens behandling af sagen og indledte herefter en korrespondance med G4S om oplysning af sagen. G4S afgav hørings svar den 27. august, den 15. september og den 7. oktober 2021.

1.1. Ensidige aftaleændringer i april 2021

Det fremgår af G4S' hørings svar, at virksomheden i foråret 2021 besluttede at ensrette virksomhedens aftaler med forbrugere, således at alle privatkunder pr. 1. april 2021 fik samme standardvilkår og abonnementsstype. De nye, fælles standardvilkår V.01042021 (herefter "standardvilkår fra 2021"), der ifølge G4S gælder for samtlige privatkunder i dag, vedlægges som **bilag 1**.

Samtlige kunder, der fik ændret deres aftaler, fik ifølge G4S flere ydelser tilknyttet deres abonnement. Ændringerne omfattede blandt andet, at abonnementet omfattede vagtudrykning ved alle alarmer, sikring af boligen ved mindre skader og trykgheds garanti ved indbrud. Til gengæld medførte den nye abonnementsstype en forhøjelse af abonnementsprisen for en del af G4S' kunder på enten 69 kr./md. eller 49 kr./md.

Aftaleændringerne blev ifølge G4S varslet mindst 30 dage forud for ikrafttrædelsestidspunktet.

Varslerne blev sendt via e-mail, brev eller Betalingsservice. Størstedelen af de kunder, der betaler via Betalingsservice, modtog alene varsel via Betalingsservice-oversigten. Et eksempel på varsel, der er sendt til den ene af de to klagere, havde følgende indhold:

8. APRIL BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR. [REDACTED]		1.360,88
G4S SECURITY SERVICES A/S CVR-NR. 26891280 KUNDE [REDACTED]		
ROSKILDEVEJ 157 2620 ALBERTSLUND TLF NR. 43 86 50 00		
FAKTURANUMMER: [REDACTED] FAKTURADATO: 01.04.2021		
SIKRINGSADRESSE: [REDACTED]		
ANLÆGSNR: [REDACTED] ORDRENR: [REDACTED]		
ABONNEMENT-ALARM, TOTAL 01.04.2021-30.06.2021 1068,90		
MILJØAFGIFT 12,00		
SUM SIKRINGSADRESSE EXCL. MOMS 1080,90		
DIT ABONNEMENT OG ABONNEMENTSVILKÅR ÆNDRES D. 01/04-21		
DIN ABONNEMENTSPRIS STIGER DERFOR MED 69 KR./MDR.		
KAN DU IKKE ACCEPTERE DISSE ÆNDRINGER AF PRIS OG VILKÅR		
KONTAKT DA G4S KUNDESERVICE PÅ 70330040 SENEST		
30 DAGE EFTER MODTAGELSE AF DENNE MEDDELELSE		
OPKRÆVNINGSGEBYR		7,80
AFGIFTSPLIGTIGT BELØB	MOMS 25%	BELØB DKK
1.088,70	272,18	1.360,88

BETAL.DATO AFG.PL. BELØB	MOMS 25%	BELØB DKK
08.04.2021 1.088,70	272,18	1.360,88

Varslet indgår i Betalingsservice-oversigten for april måned 2021, der sædvanligvis genereres ultimo marts måned. Varslet er således først sendt umiddelbart inden ændringens ikrafttræden, og klageren har derfor tilsyneladende ikke modtaget varsel 30 dage inden ændringen.

Som bilag til meddelelsen i Betalingsservice-oversigten var vedlagt et brev, der blandt andet beskrev nogle nye ydelser, der blev inkluderet i abonnementet, og som også indeholdt en kopi af de nye standardvilkår (bilag 1).

Det fremgår af G4S' hørings svar, at varslingen generelt var udformet på samme måde, uanset om kunderne blev varslet via brev, e-mail eller Betalingsservice-oversigten.

G4S har desuden oplyst, at det ikke umiddelbart er muligt at skabe et præcist overblik over, hvilke standardvilkår der var gældende for hvilke af G4S' privatkunder før ændringen i april 2021. Som eksempler på tidligere standardvilkår vedlægger Forbrugerombudsmanden de to klageres standardvilkår 011009 (herefter "standardvilkår fra 2009") og 010219 (herefter "standardvilkår fra 2019") som **bilag 2-3**.

Ifølge G4S har virksomheden altid haft hjemmel til at varsle prisstigninger og gebyrer, fordi standardvilkårene altid har indeholdt en bestemmelse, der tillader virksomheden at regulere abonnementsvederlaget, når G4S' omkostninger stiger.

Som eksempel på et sådant vilkår henviser G4S til punkt 4.7 i standardvilkårene fra 2009 (bilag 2), der har følgende ordlyd:

"4.7 Hvis der som følge af lov eller overenskomstaftale sker forhøjelse af G4S' lønomkostninger, eller der i øvrigt forekommer omkostningsstigninger, reguleres abonnementsvederlaget med den procent, hvormed G4S' samlede udgifter er blevet ændret."

Standardvilkårene fra 2019 (bilag 3) indeholder også hjemmel til ensidig aftaleændring i punkt 8.4:

"8.4 Prisregulering af abonnementet kan ske med op til 8 %, med tillæg af nettoprisindekset jf. Danmarks Statistik. Reguleringen kan ske på baggrund af øget udgifter til forbedret service, produktudvikling eller andre administrationsudgifter."

Ingen af bestemmelserne indeholder krav om, at G4S skal varsle ændringer, ligesom kunderne ikke har ret til at opsige aftalen, hvis de ikke kan acceptere ændringerne. Kunderne må i stedet gøre brug af opsigelsesfristen på løbende måned + 1 måned, jf. bilag 2, punkt 5.2, og bilag 3, punkt 9.4. Dette gælder dog ikke, hvis G4S foretager ændringer i aftalen inden

uopsigelsesperiodens ophør, hvor kunden slet ikke har ret til at opsige aftalen.

Ingen af standardvilkårene indeholder bestemmelser, der tillader G4S at ændre andre dele af aftalen end abonnementsprisen.

G4S har oplyst over for Forbrugerombudsmanden, at virksomheden konkret har tilladt kunder, der ikke har ønsket at acceptere ændringerne fra april 2021, at udtræde af aftalen uden at blive bundet af aftaleændringerne.

1.2. Opkrævning af gebyr ved aftaleophør

Det fremgår af G4S' hørings svar, at samtlige privatkunder i dag er forpligtet til at betale et gebyr på 1.200 kr., når deres aftale med G4S ophører. Dette gælder dog ikke kunder, der opsiger aftalen i anledning af aftaleændringerne i april 2021 eller ved brug af den almindelige fortrydelsesret.

Ifølge hørings svaret følger denne forpligtelse af punkt 6.2 i standardvilkårene fra 2021 (bilag 1) under overskriften "Flytning og nedtagning". Vilkåret er fremhævet med fed og har følgende ordlyd:

6. Flytning og nedtagning

- 6.1. Systemet må alene flyttes eller nedtages af G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner, med mindre G4S udtrykkeligt accepterer andet. G4S kan frit vælge ikke at nedtage Systemet. Nedtages Systemet af andre end G4S pålægges et undersøgelsesgebyr på 1.500 kr.
- 6.2. **Som følge af abonnementsophør faktureres kunden et administrationsgebyr på 1.200 kr.**
- 6.3. Ved Abonnementets ophør, demonterer G4S som udgangspunkt anlægget såfremt dette er G4S's ejendom. Kabler demonteres ikke, men blændes eller afkortes. Skilte fjernes/nedtages ligeledes af G4S. Eventuelle efterreparationer ved fast ejendom og dens bestanddele, der nødvendiggøres af demonteringen, kan ikke gøres gældende overfor G4S. Evt. nøgleboks demonteres ikke, men låsenheden fjernes eller erstattes af et blænddæksel. Kunden afholder således selv udgifter til udbedring af skruehuller i vægge mv., og G4S er kun ansvarlig for skader på Kundens ejendom i det omfang, at G4S har handlet ansvarspådragende.
- 6.4. Der gøres opmærksom på, at de af G4S leverede klistermærker vil sidde fast, og fjernelsen af disse kan medføre spor. G4S er ikke ansvarlig for udbedringen af eventuelle installationsspor.
- 6.5. Såfremt Kunden fraflytter adressen uden at arrangere behørig nedtagning, forbeholder G4S sig retten til at fakturere Kunden for Systemets værdi, som opgjort af G4S.

G4S har oplyst, at standardvilkårene vedlægges tilbud og ordrebekræftelser, og at privatkunderne også heri oplyses om gebyret. Som **bilag 4-5** vedlægges eksempler herpå. Gebyret beskrives for begge dokumenters vedkommende nederst på side to, hvor teksten "*ved opsigelse af abonnement beregnes administrationsgebyr på 1.200 jf. standardbetingelser*" fremgår på følgende måde (Forbrugerombudsmandens understregning):

-	1 Stk. Central		
-	1 Stk. Shieldalarm Simkort		
-	1 Stk. Nøgleboks		
1 Stk.	Kameradetektor	1.495,00	1.495,00
1 Stk.	Røgalarm	995,00	995,00
1 Stk.	Udendørs sirene	1.495,00	1.495,00
1 Stk.	Installation (arbejdsløn):	7.200,00	7.200,00
	Subtotal: Oprettelse & Installation		17.180,00
	Rabat på oprettelse		-5.995,00
	I alt, kontant betaling: Oprettelse & Installation		11.185,00
1 Stk.	Abonnement pr. md.: SHIELDalarm Medium	349,00	349,00
1 Stk.	Abonnement pr. md.: Kameradetektor	20,00	20,00
1 Stk.	Abonnement pr. md.: Røgalarm	20,00	20,00
1 Stk.	Abonnement pr. md.: Udendørs sirene	20,00	20,00
	Subtotal: Abonnement		409,00
	I alt, Abonnement pr. måned		409,00
OPSUMMERING			
	Betales nu, kontant i alt		11.185,00
	Månedlig betaling, abonnement		409,00

De anførte priser er inkl. materialeforbrug og moms. Fakturering tillægges miljøtillæg 15 kr. samt et fakturagebyr for hhv. betalingservice eller e-mail faktura på 9,75 kr. Ved faktura udsendt pr. brev opkræves 56,25 kr. Abonnementsvederlag betales forud for 3 måneder ad gangen ved en måneds begyndelse. Du har 14 dages fortrydelsesret fra købsdato. Såfremt fortrydelsesretten udnyttes efter systemet er installeret, fastholdes opkrævningen af installationsprisen. Ved opsigelse af abonnement beregnes administrationsgebyr på kr. 1200 if. standardbetingelser. Administrationsgebyret beregnes ikke ved udøvelse af fortrydelsesretten.

G4S har opkrævet gebyret i flere år, og det er derfor kun en mindre del af privatkunderne ([redacted] ud af [redacted] kunder ifølge G4S), der blev pålagt gebyret i forbindelse med de ensidige aftaleændringer i april 2021.

I standardvilkårene fra 2019 (bilag 3) beskrives gebyret i punkt 5.6 under overskriften ”Det installerede anlæg / leverede produkter”. Bestemmelsen er ikke fremhævet med fed:

5. Det installerede anlæg / leverede produkter

- 5.1 Anlæg og produkter samt alle bestand dele, inklusiv kabler men med undtagelse af komponenter ej leveret af G4S, tilhører G4S med mindre andet er angivet på ordrebekræftelse eller kontrakt.
- 5.2 Alarmskilte tilhører til enhver tid G4S.
- 5.3 Såfremt og så længe anlæg eller produkter tilhører G4S, indestår kunden for, at det er fuldt forsikret mod tyveri og brand
- 5.4 G4S skal til enhver tid have adgang til sikringsstedet såfremt der er lavet abonnementsaftale på et installeret anlæg.
- 5.5 Såfremt anlæg og/eller produkter ejes af G4S, forpligter kunden sig til ikke at lade andre end G4S, eller den der anvendes heraf, udføre service, reparationer, ændringer eller demontering.
- 5.6 For privatalarmsanlæg gælder, at der ved opsigelse af abonnementsaftalen faktureres kr. 1200,- for administration af opsigelsen.
- 5.7 Såfremt G4S kører forgæves til en kunde der er lavet en konkret aftale med faktureres kunden kr. 500,- for forgæves kørsel.
- 5.8 Flytning og ændring af installation og alarmskilte, herunder udvidelse, indskrænkning, ombygning m.v., udføres efter aftale og for kundens regning.

Standardvilkårene fra 2009 (bilag 2) indeholdt ikke vilkår om opkrævning af gebyret.

Ifølge G4S opkræves gebyret for at dække (dele af) virksomhedens omkostninger til administration af det løbende aftaleforhold samt omkostninger til administration af selve opsigelsen.

I 1998 gennemførte Forbrugerombudsmanden en undersøgelse af en række udbydere af vagt- og sikkerhedstjenesters aftalevilkår. I forbindelse hermed sendte Forbrugerombudsmanden et brev til G4S (dengang Falck Securitas), der vedlægges som **bilag 6**. Her gjorde Forbrugerombuds-

manden blandt andet opmærksom på, at opkrævningen af gebyrer i forbindelse med afslutning af aftaler ville være i strid med lovgivningen, jf. bilag 6, side 4:

”Endelig er det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke stemmende med god markedsføringsskik, hvis forbrugerens frie opsigelsesadgang gøres illusorisk ved, at der pålægges ham et nedtagningsgebyr eller andre omkostninger af betydning i forbindelse med kontraktens ophør.”

2. Retsgrundlag

2.1. Ensidede aftaleændringer

Hvis en virksomhed vil ændre i en allerede indgået aftale, kræver dette efter de almindelige aftaleretlige regler, at der indgås en ny aftale om ændringerne. Ændringer kræver altså som udgangspunkt forbrugerens forudgående og udtrykkelige accept.

Det aftaleretlige udgangspunkt kan fraviges ved aftale. En virksomhed kan aftale med forbrugeren, at virksomheden får ret til at foretage ensidede ændringer uden krav om forbrugerens udtrykkelige accept (negativ aftalebinding) på nogle nærmere angivne betingelser.

Vilkår, der fraviger lovgivningens deklaratoriske regler til skade for forbrugeren, kan imidlertid tilsidesættes, hvis de er urimelige.

Det følger således af aftalelovens § 38c, jf. § 36, at urimelige aftalevilkår kan tilsidesættes helt eller delvist, såfremt det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende:

”§ 36. En aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handle måde at gøre den gældende. Det samme gælder andre retshandler.”

”§ 38 c. Ved forbrugeraftaler gælder § 36, stk. 1. Såfremt det vil være stridende mod hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende, gælder de i § 36, stk. 1, nævnte retsvirkninger også, idet forbrugeren dog i så fald kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt. [...]”

Ifølge aftalelovens § 38 b, stk. 1, skal et aftalevilkår i en standardaftale fortolkes på den måde, der er mest gunstig for forbrugeren, hvis der opstår tvivl om forståelsen af aftalen. Efter stk. 2, skal en skriftlig aftale, der tilbydes forbrugeren, være udarbejdet på en klar og forståelig måde (”gennemsigtighedskravet”).

Disse regler gennemfører artikel 3 og 5 i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Bilag 1 til direktivet indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over vilkår, der kan betegnes som urimelige.

Ét eksempel er kontraktvilkår, hvis virkning eller formål er *”at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund.”*, jf. bilag 1, stk. 1, litra j. Det fremgår endvidere, at litra j ikke forhindrer, at *”en erhvervsdrivende kan forbeholde sig ret til ensidigt at ændre vilkårene i en aftale, der er indgået på ubestemt tid, forudsat at han forpligtes til at underrette forbrugeren med et rimeligt varsel, og at denne kan opsige aftalen”*, jf. bilag 1, pkt. 2, litra b), andet afsnit.

Ifølge direktivets bilag 1, pkt. 1, litra l, er det også urimeligt, når et vilkår har til formål eller virkning *”at bestemme at vareprisen skal afgøres på leveringstidspunktet, eller at tillade sælgeren af en vare eller leverandøren af tjenesteydelser at sætte prisen op, uden at forbrugeren i begge tilfælde har en tilsvarende ret til at annullere kontrakten, hvis den endelige pris er for høj i forhold til den pris, der blev aftalt ved aftalens indgåelse.”*

I præmisserne til EU-Domstolens domme i sagerne C-472/10 Invitel og C-92/11 RWE Vertrieb, fastslår Domstolen bl.a., at begrundelsen og retningslinjerne for ændringer af omkostningerne i forbindelse med en tjenesteydelse, der skal leveres, skal være klart beskrevet i kontrakten, så forbrugerne på grundlag af klare og forståelige kriterier kan forudse eventuelle ændringer af disse omkostninger.

Det er i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 3, at anvende et urimeligt aftalevilkår.

Særligt for ændring af eller indførelse af gebyrer gælder reglen i markedsføringslovens § 16:

”§ 16. Størrelsen eller opkrævningen af et gebyr, jf. § 2, stk. 1, nr. 13, der ikke er reguleret ved lov, i et løbende kontraktforhold kan alene ændres til ugunst for forbrugeren, hvis betingelserne herfor er klart fremhævet i kontrakten.

Stk. 2. Ændring af gebyrer eller opkrævning af nye gebyrer i løbende kontraktforhold skal varsles med rimelig frist, inden de får virkning for forbrugeren.

Stk. 3. Er gebyrændringen væsentlig, eller opkræves et nyt gebyr, skal varslingen ske til forbrugeren ved individuel kommunikation, inden ændringen får virkning. Har forbrugeren har ret til at opsige aftalen, skal dette fremgå af varslingen, ligesom det skal fremgå, under hvilke betingelser forbrugeren kan opsige aftalen.”

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen, at de formelle varslingsbetingelser er et supplement til den civilretlige lovgivning (aftaleretten).

Selv om en aftaleændring varsles som foreskrevet i § 16, stk. 2 og 3, kan aftaleændringen derfor være ugyldig efter de aftaleretlige regler, fordi den ikke kan anses som aftalt med forbrugeren.¹

2.2. Ændringsvarsler skal være kommet frem for at have virkning

Hvis en erhvervsdrivende har et gyldigt ændringsvilkår, vil den erhvervsdrivendes varsel til forbrugeren om, at aftalen vil blive ændret, være et aftaleretligt påbud, der først får virkning, når det er *kommet frem* til forbrugeren.

Aftaleretlige påbud pålægger modtageren en forpligtelse eller et retstab. På grund af påbuddenes betydning for modtageren gælder det strengere krav om, at de skal være kommet frem i stedet for blot at være afsendt.

Det antages traditionelt, at en meddelelse er kommet frem, når den er kommet således inden for adressatens rådighedssfære, at adressaten kan gøre sig bekendt med indholdet ved handlinger, som efter særlige tilkendegivelser fra ham eller almindelig skik og brug kan påregnes foretaget af ham.²

I vurderingen kan også indgå EU-domstolens fortolkning af begrebet ”meddelt” i sag nr. C-375/15 BAWAG. I præmis 49 udtaler EU-Domstolen, at det ikke rimeligvis kan kræves af forbrugerne af betalings-tjenester, at de regelmæssigt konsulterer alle de elektroniske kommunikationstjenester, som de har tilsluttet sig.

Hvis et påbud ikke kan anses som *kommet frem* til modtageren, har det som udgangspunkt ikke aftaleretlig virkning.

2.3. Opkrævning af gebyrer

En erhvervsdrivende kan kun opkræve gebyrer hos forbrugere, hvis det er gyldigt aftalt.

Som beskrevet ovenfor under punkt 2.1., er det en betingelse i medfør af aftalelovens ”gennemsigtighedskrav”, jf. § 38 b, stk. 2, at forbrugeraftaler skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde. Bestemmelsen skal forstås således, at vilkåret for at overholde betingelsen skal give forbrugeren en reel mulighed for at gøre sig bekendt med vilkåret, jf. præambel 20 til direktiv nr. 93/13/EØF. I Europa-kommissionens Vejledning til for-

¹ Se Lovforslag L 40 til lov om markedsføring som fremsat den 12. oktober 2016, specielle bemærkninger til § 16.

² Udkast til Lov om Aftaler og andre Retshandler paa Formuerettens Omraade med tilhørende Bemærkninger, 1914.

tolkning og anvendelse af [direktivet] fremgår det på side 27, at gennemsigtigheden også vurderes ud fra

”hvordan kontraktvilkårene præsenteres. Dette kan omfatte aspekter som:

- om den visuelle præsentation er tydelig, herunder skriftstørrelse
- om en aftale er struktureret på en logisk måde, og om vigtige bestemmelser får den fremtrædende placering, de fortjener, og ikke er skjult blandt andre bestemmelser
- eller om vilkårene indeholdt i en aftale eller en kontekst, hvor de med rimelighed kan forventes, herunder i forbindelse med andre tilknyttede kontraktvilkår osv.”

Vilkår, der giver en erhvervsdrivende ret til at opkræve et gebyr, kan være urimelige i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36. Ved vurderingen heraf har det væsentlig betydning, om ”gennemsigtighedskravet” i aftalelovens § 38 b, stk. 2, er overholdt, jf. fx EU-Domstolens udtalelse i C-191/15 Verein für Konsumenteninformation, præmis 68.

Det følger også af retspraksis, at byrdefulde vilkår skal fremhæves særligt over for en forbruger for at have virkning, jf. fx U.1987.801.Ø.

Forbrugerftalelovens § 28, stk. 1, bestemmer, at forbrugeren som udgangspunkt maksimalt kan bindes af en abonnementsaftale i 6 måneder:

”§ 28. Forbrugeren kan opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse [...]”

Under behandlingen af lovforslaget, der indførte bestemmelsen, udtalte Justitsministeriet følgende om fortolkningen af bestemmelsen (Forbrugerombudsmandens understregning):³

”Som anført ovenfor finder Justitsministeriet, at en bindingsperiode på 6-7 måneder i langt de fleste tilfælde tilgodeser både forbrugeren og den erhvervsdrivendes interesser på en passende måde. En adgang til at opkræve gebyr eller modregne ”rabatter” hos forbrugere, der benytter sig af muligheden for at opsige aftalen i medfør af den foreslåede bestemmelse i forbrugerftalelovens § 25 [nu § 28], vil svække det forbrugerbeskyttelsesmæssige formål med lovforslaget.”

Forbrugerombudsmanden har på denne baggrund fortolket bestemmelsen således, at erhvervsdrivende som udgangspunkt ikke kan opkræve gebyr eller andre omkostninger af betydning i forbindelse med aftalens ophør, hos kunder, der opsiger aftalen efter den tilladte bindingsperiode, da dette vil gøre forbrugeren frie opsigelsesadgang illusorisk. Forbrugerom-

³ Bilag 1 til L 97 Forslag til lov om ændring af lov om visse forbrugerftaler som fremsat den 17. december 2008, Kommenteret Høringsoversigt, Justitsministeriet, side 10.

budsmanden gjorde G4S (dengang Falck Securitas) opmærksom på denne opfattelse den 16. september 1998, jf. bilag 6.

3. Forbrugerombudsmandens vurdering

3.1. Ensidige aftaleændringer - fælles for alle privatkunder

På det foreliggende grundlag er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at G4S ikke har haft hjemmel til at gennemføre ensidige aftaleændringer over for nogen af virksomhedens privatkunder i april 2021.

Dette gælder i hvert fald for de aftalevilkår fra hhv. 2019 og 2009, som Forbrugerombudsmanden er i besiddelse af (bilag 2-3). Efter deres ordlyd tillader disse vilkår begge G4S at ændre abonnementsprisen, men ingen af dem giver G4S ret til at ændre aftalens øvrige vilkår. G4S har derfor ikke aftalt med sine kunder, at virksomheden kan foretage ændringer i disse vilkår uden kundernes aktive samtykke. Allerede af denne grund vil de af vilkårsændringerne fra april 2021, som ikke er prisændringer, og som har forringet privatkundernes retstilling i forhold til tidligere, være uden virkning.

Efter Forbrugerombudsmandens vurdering giver ændringsvilkårene dog heller ikke ret til at foretage ensidige ændringer af prisen, fordi aftalevilkårene skal tilsidesættes i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Dette skyldes navnlig, at ingen af vilkårene forpligter G4S til at varsle ændringer over for privatkunderne, og at privatkunderne ikke indrømmes en ret til at opsige aftalerne, inden ændringerne træder i kraft. Efter vilkårets ordlyd kan G4S således foretage prisændringer, som kunderne ikke varsles om, og som de vil være bundet af i hvert fald 2 måneder, eller 6 måneder, hvis ændringerne foretages i bindingsperioden. Det taler til støtte herfor, at sådanne vilkår netop er beskrevet som værende urimelige i direktivet om urimelige kontraktvilkår (93/13/EØF) forstand, jf. direktivets bilag, pkt. 1, litra j) og punkt 2, litra b).

Dette medfører, at vilkårene bevirker en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for privatkunderne, og at privatkunderne ikke kan gennemskue vilkårenes konsekvenser for aftaleforholdet. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal aftalevilkårene derfor tilsidesættes, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse har det ikke betydning for aftalevilkårenes gyldighed, at G4S per kulance har sendt varsler om ændringer til dele af kundebestanden og ladet kunder, der ikke kunne acceptere ændringerne, opsige aftalen. Det fremgik i øvrigt ikke af de varslingsmeddelelser, som blev sendt via Betalingsservice-oversigten, at kun-

derne havde ret til at opsige aftalen; kunderne blev blot henvist til at ringe til G4S' kundeservice, hvis de ikke kunne acceptere ændringerne.

Forbrugerombudsmanden skal desuden bemærke, at det også kan give anledning til tvivl, om vilkåret er tilstrækkeligt præciseret til at gøre privatkunderne i stand til at forudse i hvilke typer situationer, vilkåret kan anvendes. Derfor kan det give anledning til tvivl, om vilkåret opfylder gennemsigtighedskravet i aftalelovens § 38 b, stk. 2. Ifølge vilkårets ordlyd kan prisændringer ske ved enhver form for forøgelse af G4S' omkostninger.

Retsvirkningen af ugyldigheden er, at ændringsvilkårene skal anses for aldrig at have eksisteret. G4S havde derfor ikke hjemmel i aftalerne til at gennemføre prisforhøjelser i april 2021 uden privatkundernes aktive samtykke. G4S' privatkunder, som har været underlagt betingelserne i bilag 2-3, er derfor ikke forpligtet til at betale den forhøjede abonnementspris fremadrettet. Desuden har kunderne et tilbagebetalingskrav mod G4S svarende til prisforhøjelsen ganget med det antal måneder, som den enkelte kunde har betalt den forhøjede pris.

På baggrund af de to eksempler på standardvilkår, som Forbrugerombudsmanden er i besiddelse af, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at G4S i samtlige aftaler med privatkunder har manglet hjemmel til at foretage ensidige aftaleændringer. Ovenstående retsvirkning gælder derfor efter Forbrugerombudsmandens opfattelse for alle privatkunder.

3.2. Ensidige aftaleændringer - privatkunder, der kun er blevet varslet via Betalingsservice-oversigten

G4S har oplyst, at størstedelen af de privatkunder, der betaler via Betalingsservice, udelukkende har modtaget varsel om aftaleændringerne i april 2021 via Betalingsservice-oversigten.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at disse meddelelser ikke er *kommet frem* i aftaleretlig forstand, og at disse kunder allerede derfor ikke er bundet af aftaleændringerne.

For at et påbud skal være kommet frem til modtageren er det ikke tilstrækkeligt, at det er fysisk og teknisk muligt for modtageren at se meddelelsen. Der skal også anvendes en kommunikationsform, som modtageren med rimelighed vil kunne forudse anvendt.⁴ Der skal anvendes en ”påregnelig befordringsvej”.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at de færreste forbrugere vil forvente at modtage vigtig kommunikation fra den erhvervsdrivende via

⁴ Se Karstoft, Elektronisk aftaleret, 1. udgave (2004), s. 71-72.

Betalingservice-oversigten eller andre kvitteringsskrivelser for automatiske betalingsløsninger. Sådanne løsninger er netop valgt fordi forbrugeren ikke ønsker at bruge tid og opmærksomhed på at gennemgå hver enkelt regning. Derfor kan kommunikation via Betalingservice-oversigten efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke anses for at være en ”påregnelig befordringsvej”, hvorfor varslingsmeddelelserne ikke kan anses for at være kommet frem til G4S’ kunder.

Dette betyder, at de af G4S’ kunder, der udelukkende har modtaget varsel via Betalingsserviceoversigten, ikke er bundet af de ændringer, der har forringet kundernes retstilling i forhold til tidligere. Dette gælder eksempelvis prisforhøjelser og indførelse eller forhøjelse af nye gebyrer.

3.3. Opkrævning af gebyrer ved ophør af aftaler

G4S har oplyst, at der i april 2021 var ca. [REDACTED] privatkunder, som med aftaleændringerne blev forpligtet til at betale et gebyr på 1.200 kr. ved aftalernes ophør. Resten af G4S’ ca. [REDACTED] privatkunder var allerede forpligtet til at betale gebyret i medfør af tidligere standardvilkår.

Allerede fordi G4S ikke har haft hjemmel til at gennemføre ensidige aftaleændringer, jf. punkt 3.1. ovenfor, er de [REDACTED] privatkunder, der ifølge G4S’ ensidige aftaleændring i april 2021 blev omfattet af et aftalevilkår om betaling af gebyret ved opsigelse, ikke forpligtet til at betale gebyret.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse har G4S’ øvrige kunder dog heller ikke været forpligtet til at betale gebyret. Det skyldes, at aftalevilkår, der forpligter privatkunder til at betale gebyret, efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal tilsidesættes i medfør af aftalelovens § 36, jf. § 38 c.

Gebyret skal ifølge de seneste aftalebetingelser (bilag 1, punkt 6.2) betales ved aftaleophør, dvs. også efter tidspunktet, hvor forbrugeren har ret til at opsigte aftalen med en måned varsel, jf. forbrugerftalelovens § 28, stk. 1. Et gebyr af denne størrelse kan ikke undgå at have indflydelse på kundernes beslutning om, hvorvidt de skal opsigte kontrakten. Derfor svækker gebyret i væsentlig grad den beskyttelse, der er tiltænkt med forbrugerftalelovens § 28, stk. 1. Dette medfører en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren.

Hertil kommer, at vilkåret ikke opfylder ”gennemsigtighedskravet” i aftalelovens § 38 b, stk. 2, fordi det ikke har været tilstrækkeligt fremhævet for forbrugeren, inden aftalerne blev indgået. I standardbetingelserne findes vilkåret først på side 3, hvor det er placeret blandt øvrige vilkår og under en overskrift, der ikke tiltrækker sig læserens opmærksomhed. Standardvilkårenes punkt 9 har overskriften ”Andre ydelser, gebyrer, mv.”, men her er vilkåret ikke placeret. Denne manglende gennemsigtig-

hed afhjælpes ikke ved, at vilkåret er fremhævet med fed. Vilkåret er omtalt både i G4S' tilbud og ordrebekræftelser (bilag 4-5), men teksten er placeret nederst på siden og blandt en række øvrige informationer, som læserens opmærksomhed ikke drages mod.

På denne baggrund er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at ingen af G4S' nuværende kunder er forpligtet til at betale et gebyr på 1.200 kr. ved opsigelse af deres aftaler.⁵

Som G4S har oplyst sagen over for Forbrugerombudsmanden, har vi ikke fundet indikationer for, at gebyrvilkåret var klarere fremhævet over for G4S' kunder før april 2021. Eksempelvis er standardvilkårene fra 2019 (bilag 3) opsat på samme måde som de nye standardvilkår, dog uden at gebyrvilkåret er fremhævet med fed.

På denne baggrund er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at G4S aldrig har haft grundlag for at opkræve gebyret, og at G4S derfor er forpligtet til at tilbagebetale gebyrer opkrævet hos privatkunder de seneste tre år.

-o0o-

Forbrugerombudsmanden gør i øvrigt opmærksom på, at vi under behandlingen af denne sag har konstateret, at G4S opkræver såkaldte "miljøafgifter" hos virksomhedens privatkunder. Vi forventer at høre G4S nærmere herom, men G4S vil i så fald modtage et særskilt brev. Vi kan henvise til:

<https://www.forbrugerombudsmanden.dk/nyheder/forbrugerombudsmanden/pressemeddelelser/2020/miljoetillaeg-ved-overnatninger-var-vildledende/>.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Jeppe Due Hunsdahl
Specialkonsulent

⁵ Denne retsvirkning kan også følge udelukkende af aftalelovens § 36, da der er tale om bydefulde vilkår, som ikke er fremhævet tilstrækkeligt over for privatkunderne, jf. princippet i U.1987.801.Ø.



Forbrugerombudsmandens opfølgende vurderingsbrev til:

G4S Security Services A/S
Roskildevej 157
2620 Albertslund
CVR-nr. 26891280

Dato: 21. december 2023

Sag: FO-21/04484-46

Sagsbehandler: /LSL

Direkte tlf.: +45 41 71 51 65

Ensidige aftaleændringer og opkrævning af gebyrer

Ved brev af 9. november 2021 oplyste Forbrugerombudsmanden G4S om, at G4S efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke er berettiget til at opkræve gebyrer på 1.200 kr. hos sine privatkunder i anledning af aftalers ophør, og at G4S' privatkunder ikke er bundet af G4S' aftaleændringer fra april 2021, som forringede kundernes retstilling i forhold til tidligere, da G4S ikke havde gyldig hjemmel i sine privatkundeaftaler til at foretage ændringer uden kundernes aktive accept. Ændringer, der kun er blevet varslet via betalingservice, er ikke bindende, allerede fordi varslerne ikke er "kommet frem" til kunderne i aftaleretlig forstand.

G4S har ved brev af 8. april 2022 blandt andet oplyst, at G4S har ladet administrationsgebyret på 1.200 kr. og miljøtillægget udgå af privatkundernes nye vilkår. G4S anerkender, at G4S' privatkunder ikke er forpligtet til at betale administrationsgebyret på 1.200 kr. og oplyser, at G4S vil tilbagebetale gebyrer opkrævet hos privatkunder i forbindelse med aftaleophør inden for de seneste tre år i det omfang, det er muligt.

G4S har desuden oplyst, at G4S vil undlade at varsle aftaleændringer via Betalingservice-oversigter. Ifølge G4S har alle de berørte kunder reelt fået en bedre retsstilling med aftaleændringen i april 2021, og en stor del af de berørte kunder har allerede haft faktiske besparelser forbundet med opgraderingen. Den øvrige del af kunderne vil ifølge G4S med overvejende sandsynlighed opnå en besparelse. Som følge af den efter G4S' opfattelse forbedrede retsstilling vil G4S ikke tilbagebetale forskellen mellem abonnementsprisen før og efter aftaleændringen i april 2021 til de berørte privatkunder.

Ved brev af 31. januar 2022 har G4S endvidere oplyst, at I har varslet de kunder, der fik justeret deres abonnementspris i april 2021, på ny. Varslingen blev sendt per post og e-mail.

Forbrugerombudsmanden har ikke vurderet, hvorvidt den enkelte privatkunde har fået en bedre retsstilling med G4S' aftaleændring i april 2021, men skal gøre opmærksom på, at privatkunderne desuagtet kan have et tilbagebetalingskrav mod G4S.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@
forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

Ifølge EU-domstolens praksis skal urimelige kontraktvilkår principielt anses for aldrig at have eksisteret og kan derfor ikke have nogen virkning over for forbrugerne. Ved konstateringen af, at et kontraktvilkår er urimelig, skal den retlige og faktiske situation, som forbrugeren ville have befundet sig i, hvis det urimelige vilkår aldrig havde eksisteret, genoprettes, mens den øvrige del af aftalen opretholdes, jf. fx dom af 12. januar 2023 i sag C-395/21, D.V., præmis 54-55. Hvis et pris- eller ændringsvilkår er urimeligt, skal forbrugeren principielt – også hvis tjenesteydelsen er blevet leveret – fritages for sin pligt til at betale det vederlag, den erhvervsdrivende har fastsat på grundlag af vilkåret, og gives ret til restitution af det/de beløb, som den erhvervsdrivende uberettiget har modtaget på grundlag af det urimelige vilkår, jf. fx dom af 27. april 2023 i sag C-705/21, AxFina, præmis 37-39.

Det følger desuden af aftalelovens § 38 c, stk. 3, at senere indtrufne omstændigheder – som for eksempel har givet forbrugeren en forbedret retsstilling – ikke kan inddrages i rimelighedsbedømmelsen til skade for forbrugeren.

Forbrugerombudsmanden foretager sig ikke mere vedrørende dette spørgsmål, men henviser G4S's kunder til Mæglingsteamet for Forbrugerklager/Forbrugerklagenævnet, herunder i den nedenfor nævnte pressemeddelelse, som Forbrugerombudsmanden forventer at offentliggøre.

G4S' ændringsvilkår for 2022

Ved en gennemgang af G4S' opdaterede vilkår fra 2022 har Forbrugerombudsmanden konstateret, at G4S har følgende ændringsvilkår:

”16. Ændring af Aftalen, herunder prisregulering og varsling

16.1. G4S kan til enhver tid ændre Vilkårene, herunder prisstrukturen, f.eks. i følgende tilfælde: ændringer i udbud af Systemer og Abonnementer, ved ændret lovgivning, regulering eller praksis til dækning af omkostninger forbundet med levering af ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger, herunder udgifter til forbedret service, produktudvikling eller øgede administrationsomkostninger, herunder til personale, portostigninger mv. Varsling af ændringer kan ske ved brev, e-mail, notits på meddelelse via Betalingservice eller tilsvarende automatiseret betalingsform eller anden form for anvendt kommunikationspraksis mellem parterne.

16.2. Abonnementsvederlaget, herunder gebyrer mv. prisreguleres ikke de første seks (6) måneder efter Aftalens indgåelse. Herefter kan der ske prisregulering en gang årligt efter Danmarks Statistiks nettoprisindeks med et tillæg på op til 8 %.

16.3. De til enhver tid gældende Vilkår er tilgængelige på G4S' Hjemmeside: www.g4s.dk/vilkaar

16.4. Ændringer i Aftalen mellem G4S og Kunden skal være skriftlige, idet Kunden dog kan opsige telefonisk. Kundens betaling efter vilkårsændringer anses for accept af ændringen. Ved modstrid mellem Vilkårene og andre skriftligt aftalte vilkår har anden skriftlig aftale forrang.

16.5. Kunden kan til enhver tid opsige Aftalen forud efter varsel af prisregulering i overensstemmelse med pkt. 7.2.

16.6. Ved opdatering af mobile netværk forbeholder G4S sig retten til at skifte SIM-kort og lignende for Kundens regning, når dette er nødvendigt for ydelsens funktionsdygtighed.”

Med henvisning til retsgrundlaget om ensidige aftaleændringer i Forbrugerombudsmandens brev af 9. november 2021 til G4S er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at G4S’ ændringsvilkår i pkt. 16 i ”2022 Vil-kårene” er urimeligt, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36, og at vilkåret derfor ikke giver G4S hjemmel til at foretage ensidige ændringer.

Forbrugerombudsmanden lægger vægt på, at G4S ifølge ændringsvilkåret i pkt. 16.1. kan ændre vilkårene ”*f.eks. i følgende tilfælde:*”. Vilkåret indeholder altså ikke en udtømmende opstilling af, i hvilke tilfælde G4S kan ændre aftalen, og vilkåret er derfor efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke tilstrækkeligt præciseret til at gøre privatkunderne i stand til at forudse, under hvilke omstændigheder G4S kan ændre aftalen ensidigt.

Forbrugerombudsmanden finder anledning til at bemærke, at kravet om gennemsigtighed, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 2, naturligvis også gælder for de enkeltteksempler/tilfælde, der er angivet i ændringsvilkåret. G4S’ kunder skal således være i stand til – *på grundlag af klare og forståelige kriterier* – at forudse ændringer i aftalens løbetid.

Forbrugerombudsmanden lægger også vægt på, at G4S ifølge vilkåret i pkt. 16.1 kan ændre aftalen ”*til enhver tid*” ved at varsle ændringen uden i øvrigt at angive en frist for, hvornår G4S senest skal underrette sine kunder om ændringen. Vilkåret forpligter således ikke G4S til at underrette sine kunder med et rimeligt varsel. Forbrugerombudsmanden lægger endvidere vægt på, at G4S’ kunder ifølge vilkåret ikke er tillagt nogen adgang til at opsige deres aftale, hvis de ikke kan acceptere ændringerne. Det bemærkes i den forbindelse, at vilkåret i pkt. 16.5 efter sin ordlyd alene vedrører ”prisreguleringer” og ikke vilkårs- eller prisændringer i henhold til pkt. 16.1.

Derudover fremgår det af ændringsvilkåret i pkt. 16.1, at varsling af ændringer kan ske blandt andet via ”*notits på meddelelse via Betalingsservice eller tilsvarende automatiseret betalingsform eller anden form for anvendt kommunikationspraksis mellem parterne.*”.

På mødet den 8. marts 2022 oplyste G4S imidlertid, at I fremover ikke ville varsle via Betalingservice.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at det heller ikke vil være tilstrækkeligt at varsle ændringer via tilsvarende automatiserede betalingsformer eller via en såkaldt "Min Side"-funktion på G4S' hjemmeside, da sådanne varslinger efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke kan anses for at være "*kommet frem*" i aftaleretlig forstand.

For så vidt angår vilkåret i pkt. 16.2, hvorefter G4S efter seks måneder efter aftalens indgåelse *kan* prisregulere abonnementsprisen, er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at vilkåret er udtryk for en ensidig ændringsadgang og ikke en prisreguleringsklausul, hvorfor G4S også skal underrette sine privatkunder om prisændringer foretaget med henvisning til dette vilkår med et rimeligt varsel samt give kunderne mulighed for at opsige aftalen.

På baggrund af ovenstående skal Forbrugerombudsmanden anmode G4S om at tilrette sine ændringsvilkår i overensstemmelse med ovenfor nævnte vurderinger, da vilkårene er urimelige, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Ved sin gennemgang af G4S' opdaterede forretningsbetingelser har Forbrugerombudsmanden desuden kunne konstatere, at G4S ifølge pkt. 6.1 i 2022 Vilkårene pålægger sine kunder et såkaldt "undersøgelsesgebyr" på 1.500 kr., hvis andre end G4S nedtager G4S' materiel/"Systemet", hvilket G4S ifølge vilkåret frit kan undlade. Efter Forbrugerombudsmandens vurdering er dette vilkår urimeligt, da det – særligt henset til denne valgfrihed for G4S – de facto har samme karakter som det administrationsgebyr, Forbrugerombudsmanden tidligere har foretaget en vurdering af, jf. Forbrugerombudsmandens brev af 9. november 2021, hvortil der henvises. Hertil kommer, at forbrugerne naturligvis frit må kunne nedtage materiel tilhørende G4S, hvis G4S ikke selv ønsker at gøre dette.

Som tidligere oplyst vil Forbrugerombudsmanden offentliggøre en pressemeddelelse om behandlingen af denne sag samt en anden sag vedrørende et andet selskab om samme problemstilling. I vil modtage et udkast til pressemeddelelse til eventuelle faktuelle bemærkninger inden offentliggørelse.

G4S' nugældende ændringsvilkår for 2023

Forbrugerombudsmanden har ikke foretaget en tilsvarende vurdering af G4S' nugældende forretningsbetingelser/ændringsvilkår fra 2023, men kan umiddelbart konstatere, at disse fortsat rejser i hvert fald visse af de ovenfor anførte problemstillinger.

Nye klager over G4S

Forbrugerombudsmanden har modtaget seks nye klager over G4S om bl.a. aftaleindgåelse og opsigelse, herunder fire klager vedrørende de ”finansieringsaftaler”, som G4S tilbyder og indgår med sine kunder ved aftaleindgåelsen. Klagerne er vedhæftet.

Ifølge den ene af klagerne, modtaget den 20. oktober 2020, blev forbrugeren først bekendt med, at han havde indgået en 60 måneders finansieringsaftale med G4S om installationsprisen, *efter* installationen, da han modtog en leveringsbekræftelse fra G4S med betingelserne vedlagt. Ifølge forbrugeren oprettede G4S således finansieringsaftalen uden hans viden, idet det i stedet blev formuleret som en slags ”fremtidig rabat”.

Ifølge klagen af 6. januar 2023 havde G4S’ medarbejdere formuleret det som en belønning af ”loyale kunder”, når den månedlige abonnementspris efter 5 år ville falde med 100 kr. Dette skyldtes dog ifølge klageren blot det forhold, at hun til den tid ville have betalt alle afdrag i henhold til den ”finansieringsaftale”, som denne klager på samme vis beskriver ikke at have været bekendt med på tidspunktet for aftalens indgåelse og installationens udførelse.

Forbrugerombudsmanden skal gøre opmærksom på, at forbrugerftalelovens regler om fortrydelsesret og længste bindingsperiode er præceptive, og at formålet med lovens § 28, stk. 1 og 5, er at sikre forbrugerne en ufravigelig ret til at opsigte aftaler om løbende levering af tjenesteydelser mv. med et vist rimeligt varsel,¹ jf. hertil også Østre Landsrets dom af 4. oktober 1984, trykt i U 1985.246 Ø. Et vagtselskab, ISS Securitas A/S,² havde indgået en 5-årig abonnementsaftale med en forbruger om løbende levering af sikrings- og alarmtjeneste og til brug herfor installeret et alarmanlæg hjemme hos forbrugeren. I henhold til aftalen skulle forbrugeren betale en del af installationsomkostningerne som afdrag sammen med abonnementsbetalingen over 5 år. Forbrugeren opsagde dog allerede abonnementet efter et halvt år, men blev af landsretten frifundet for betaling af den resterende del af installationsprisen, hvilket – i overensstemmelse med Forbrugerklagenævnets afgørelse af sagen – bl.a. skete under henvisning til formålet bag den dagældende dørsalgslovs § 14, stk. 1, (nugældende forbrugerftalelovs § 28).

Forbrugerombudsmanden har ikke foretaget en nærmere vurdering af de ”finansieringsaftaler”, som G4S tilbyder og indgår med sine kunder, herunder af de forbrugerrettlige spørgsmål, som denne handelspraksis eventuelt kunne give anledning til. Forbrugerombudsmanden gør dog G4S

¹ Se hertil LFF 2013-10-09 nr. 39 og Folketingstidende 2008-09, Tillæg A, s. 2 f, jf. Folketingstidende 2003-04, Tillæg A, s. 7610, samt Folketingstidende 1977-78, Tillæg A, sp. 772 f.

² Senere ”Falck Securitas A/S” og i dag G4S.

opmærksom på klagerne, men foretager sig derudover ikke yderligere
vedrørende spørgsmålet på nuværende tidspunkt.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Tej Vinberg
Fuldmægtig