

**Forbrugerombudsmandens vurderingsbrev til:**

Verisure A/S  
Hovedvejen 2  
2600 Glostrup  
CVR-nr. 25019202

Dato: 27. juli 2023

Sag: FO-21/11811-14

Sagsbehandler: /TEJ

Direkte tlf.: +45 41 71 52 93

**Ensidige aftaleændringer og opkrævning af gebyrer ved aftaleophør**

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at Verisure A/S (herefter "Verisure") ikke har haft gyldig hjemmel i sine privatkundefaftaler vedrørende løbende abonnementer på alarmsystemer mv. til at foretage ensidige aftaleændringer/prisstigninger, og at de forbrugere, der ikke aktivt har accepteret de prisstigninger, Verisure har gennemført i perioden fra den 1. februar 2019 og frem, derfor ikke er bundet heraf og som udgangspunkt har ret til tilbagebetaling i det omfang, de har betalt en forhøjet abonnementspris (**afsnit 3.1.1**).

For så vidt angår privatkunder, der alene har modtaget varsel om de pågældende prisstigninger via deres Betalingsservice-oversigt, er ændringerne desuden ikke bindende allerede af den grund, at varslerne ikke er *kommet frem* til disse kunder i aftaleretlig forstand (**afsnit 3.1.2**).

Endelig er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at Verisure hverken er eller har været berettiget til at opkræve et gebyr på 1.200 kr. hos sine privatkunder i anledning af aftaleophør (**afsnit 3.2**).

Forbrugerombudsmanden anmoder på den baggrund Verisure om **senest den 7. september 2023** at oplyse, om Verisure vil;

- 1) anerkende, at Verisures privatkunder ikke er bundet af de aftaleændringer/prisstigninger, som Verisure har foretaget i perioden fra den 1. februar 2019 og frem, og at de berørte privatkunder som udgangspunkt er berettiget til tilbagebetaling af den for meget betalte abonnementspris efter prisforhøjelserne,
- 2) anerkende, at ingen af Verisures' privatkunder hverken er eller har været forpligtet til at betale et gebyr til Verisure ved aftaleophør ("nedtagingsgebyr"),
- 3) tilbagebetale alle "nedtagingsgebyrer", som Verisure har modtaget fra privatkunder i anledning af aftaleophør inden for de seneste tre år, og

**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](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

**ERHVERVSMINISTERIET**

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

[www.icpen.org](http://www.icpen.org)

- 4) lade vilkåret i punkt 9.2 i selskabets nugældende forretningsbetingelser om betaling af et ”nedtagningsgebyr” bortfalde.

Forbrugerombudsmandens vurdering er uddybet i det følgende.

Det bemærkes, at Forbrugerombudsmanden ikke har foretaget en endelig vurdering af de finansierings-/afdragsordninger, som Verisure tilbyder sine privatkunder, herunder af de forbrugerretlige spørgsmål, som denne handelspraksis eventuelt kunne give anledning til. Forbrugerombudsmanden har således modtaget en række nye klager vedrørende dette spørgsmål, som Forbrugerombudsmanden skal anmode om Verisures bemærkninger til (**afsnit 4**).

## **1. Sagens faktum**

Forbrugerombudsmanden har modtaget en række henvendelser fra forbrugere, der bl.a. klager over, at Verisure har hævet prisen på deres abonnement uden deres accept og over Verisures opkrævning af et ”nedtagningsgebyr” på 1.200 kr. ved aftaleophør. Forbrugerombudsmanden anmodede på den baggrund ved høringsbrev af 4. februar 2022 Verisure om oplysninger til brug for Forbrugerombudsmandens videre behandling af sagen. Verisure afgav høringssvar den 21. marts 2022 og eftersendte på Forbrugerombudsmandens anmodning de seneste versioner af Verisures aftaledokumenter, herunder kontrakter og forretningsbetingelser, den 7. juli 2022.

### **1.1. Aftaleindgåelse**

Verisure har oplyst i sit høringssvar, at Verisures aftaler med privatkunder om alarminstallationer overvejende indgås fysisk hjemme hos forbrugerne, og at bestillingsprocessen foregår på den måde, at Verisure aftaler med forbrugeren, at der bookes et installationsmøde på forbrugers adresse med henblik på en gennemgang af forbrugers ejendom samt udarbejdelse af et ”skriftligt sikkerhedstjek”.

Verisure sender en mødebekræftelse til forbrugeren, som i visse tilfælde får ”*det komplette materiale*” udleveret før mødet og i andre tilfælde først på selve installationsmødet, hvor Verisure gennemgår det pågældende materiale med forbrugeren.

De dokumenter, forbrugeren får udleveret, er, ifølge høringssvaret, en ordrebekræftelse, en salgsbrochure med Verisures produkter og en e-mail med et link til Verisures forretningsbetingelser.

Verisure har videre oplyst, at mødet hos forbrugeren begynder med en gennemgang af forbrugers ejendom, hvorefter ”mulige løsninger” drøftes med forbrugeren om brugen af alarmsystemet. Hvis forbrugeren ønsker at

gå videre hermed, udarbejder Verisure et tilbud (salgsark), der i den seneste version ser således ud ved underskriftsfeltet:

The image shows a comparison of two Verisure alarm system offers. On the left is the 'VERISURE HOME BASIS' offer, which includes an alarm system and costs 509 kr./md. with a 60 kr./md. discount after 36 months, resulting in a final price of 449 kr./md. On the right is the 'VERISURE HOME PREMIUM' offer, which includes an alarm system, a camera detector, up to 9 vibration detectors, a smart plug, and a free choice of device. The total price is 549 kr./md. with a 60 kr./md. discount after 36 months, resulting in a final price of 489 kr./md. A red box highlights the 'OPGRADERING TIL HOME PREMIUM' (upgrade to Home Premium) for 95 kr./md. (40 kr./md. after 36 months). Below the offers is a form for customer information (Name, Mail) and a section for the offer's expiration date. A small vertical text on the right side reads 'Vi tager forbehold for trykfejl og prisændringer. v5 NOV2021'.

\* Installation udgør samlet 2.160 kr., som kan betales over 36 måneder, hvorefter den månedlige betaling vil falde med 60 kr./md., eller betales straks, hvorved den månedlige betaling vil være 60 kr. lavere fra start. De trykte priser kan løbende reguleres som beskrevet i vilkår og betingelser for Verisure. Alarmabonnementet har en bindingsperiode på 4 måneder fra aftalen indgås, og kan herefter opsiges med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned. Den samlede abonnementsbetaling i bindingsperioden vil derfor være mindst 5 gange den samlede abonnementsbetaling per måned anført ovenfor.

Dato \_\_\_\_\_ Underskrift - Sikkerhedskonsulent \_\_\_\_\_ Underskrift - Kunde \_\_\_\_\_  
Verisure A/S indsamler og anvender dine persondata til brug for at kontakte dig. Hvis du alligevel ikke vil kontaktes, kan du ringe til os på 80 20 50 50 eller skrive til os på nedenstående adresse. Dine øvrige rettigheder fremgår af vores persondatapolitik som du kan læse her: [www.verisure.dk/persondata](http://www.verisure.dk/persondata). Se gældende vilkår og betingelser på: [www.verisure.dk/betingelser](http://www.verisure.dk/betingelser).  
Verisure A/S, Hovedvejen 2, 2600 Glostrup | Tlf: 70 24 7 365 | CVR.nr. 25019202 | [www.verisure.dk](http://www.verisure.dk)

Af teksten med småtryk over underskriftsfeltet fremgår følgende:

”\* Installation udgør samlet 2.160 kr., som kan betales over 36 måneder, hvorefter den månedlige betaling vil falde med 60 kr./md., eller betales straks, hvorved den månedlige betaling vil være 60 kr. lavere fra start.

De trykte priser kan løbende reguleres som beskrevet i vilkår og betingelser for Verisure. Alarmabonnementet har en bindingsperiode på 4 måneder fra aftalen indgås, og kan herefter opsiges med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned. Den samlede abonnementsbetaling i bindingsperioden vil derfor være mindst 5 gange den samlede abonnementsbetaling per måned anført ovenfor.”

Verisure har oplyst, at forbrugeren herefter kan vælge at acceptere dette tilbud på selve mødet eller vælge en betænkningstid.

Vælger forbrugeren at acceptere tilbuddet, udarbejder Verisure en kontrakt på baggrund af det skriftlige sikkerhedstjek og salgsarket. Ifølge det oplyste gennemgår Verisures ansatte tilbuddet og kontraktvilkårene med forbrugeren på selve mødet, herunder i forhold til bindingsperiode, priser samt oprettelses- og installationspriser. Kontrakten underskrives digitalt med henvisning til Verisures almindelige betingelser, og Verisure sender derefter kontrakten til forbrugeren pr. e-mail sammen med en kopi af forretningsbetingelserne og brugermanualer.

## 1.2. Ensidige aftaleændringer (prisstigninger)

Verisure har oplyst, at selskabet har foretaget aftaleændringer i form af prisstigninger i privatkundeforhold tre gange siden den 1. februar 2019, og at ”størstedelen” af selskabets privatkunder er blevet berørt heraf. Verisure har ikke oplyst størrelsen på disse prisstigninger, ligesom det heller ikke er oplyst, hvorvidt de pågældende privatkunder har fået tilknyttet yderligere ydelser til deres abonnement eller på anden vis har opnået nogle fordele i forbindelse med prisstigningerne.

### *1.2.1. Aftalegrundlaget*

Verisure har oplyst, at Verisure har foretaget prisstigningerne med hjemmel i punkt 1.2 og 14.1 i selskabets almindelige betingelser for privatkunder i de ”Samlede bruger- og abonnementsbetingelser” (herefter ”forretningsbetingelser”).

Verisure har sendt ni versioner af sine forretningsbetingelser til Forbrugerombudsmanden (version 4.5, 4.7, 4.8, 4.9, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6). Ved e-mail af 7. juli 2022 har Verisure oplyst, at versionerne 5.2-5.6 har været gældende fra følgende tidspunkter/måneder:

- Version 5.2 – februar 2021
- Version 5.3 – maj 2021
- Version 5.4 – november 2021
- Version 5.5 – april 2022
- Version 5.6 – maj 2022

Verisure har ved e-mail af 7. juli 2022 oplyst, at der i version 5.6 af bruger- og abonnementsbetingelsernes er blevet indsat en række ”præ-kontraktuelle vilkår” på første side af de almindelige betingelser (benævnt ”Opsummering af vilkår”), og at disse gennemgås med forbrugerne inden aftaleindgåelsen og fremsendes pr. e-mail til forbrugeren.

Ordlyden af de aftalte betingelser er gengivet i hhv. afsnit 3.1.1.1 og 3.1.1.2.

### *1.2.2. Varsling*

Verisure har oplyst, at prisstigningerne er foretaget i overensstemmelse med forretningsbetingelserne, og at de berørte kunder er blevet varslet om ændringerne via Betalingsservice (PBS) på deres PBS-faktura, alternativt på deres papirfaktura, hvis abonnementsbetalingen ikke var tilmeldt Betalingsservice. Det fremgår af forretningsbetingelserne, at der betales et gebyr på 49 kr. pr. betaling ved betalinger via papirfaktura og 9,75 kr. pr. betaling ved betalinger via Betalingsservice.

Verisure har ikke oplyst, hvornår de pågældende prisstigninger er blevet varslet kunderne eller længden på det/de varsler, forbrugerne er blevet givet. I version 5.5 og 5.6 af Verisures forretningsbetingelser fremgår det af punkt 1.2, at væsentlige ændringer varsles med mindst 30 dage, og at en prisstigning anses for en væsentlig ændring. I versionerne 4.5-5.4 fremgår der ikke noget om varslets længde.

Verisure har sammen med sit høringssvar sendt et eksempel på et varsel foretaget via papirfaktura, dels et eksempel på et varsel foretaget via Betalingservice. Af sidstnævnte fremgår følgende:



UDDRAG FRA BETALINGSOVERSIGT	
	1. DECEMBER 2022
AFTALENR: KUNDENR :	
<b>29. DECEMBER BETALES DETTE BELØB VEDR. AFTALENR</b>	<b>510,15</b>
<b>Verisure A/S 0000000</b>	
Abonnement 01.01.2022 - 31.01.2022 400.32	
Betalingsgebyr 7.80	
Abonnementsregulering i henhold til abonnementsbetingelser. Din regulering udgør kr. 41.31 pr. måned.	
CVR. Nr.	25019202
Faktura nr:	112667625
Netto beløb	408.12
Moms 25% Beløb	102.03
Total beløb	510.15
DANSIKRING DIRECT A/S HAR SKIFTET NAVN TIL VERISURE A/S.	

Faktura-eksemplet indeholder bl.a. følgende tekst:

*”Abonnementsregulering i henhold til abonnementsbetingelser.  
Din regulering udgør kr. 41.31 pr. måned.”*

Fakturaen er dateret den 1. december 2022 og abonnementsperioden til den 01.01.2022 - 31.01.2022. Forbrugerombudsmanden antager, at fakturaen rettelig skulle have været dateret den 1. december 2021.

### **1.3. Opkrævning af gebyrer ved aftaleophør**

Verisure har oplyst i sit høringssvar, at selskabet indtil december 2021 har opkrævet et såkaldt ”nedtagingsgebyr” på 1.200 kr. hos sine privatkunder i det omfang, abonnementsaftalen blev opsagt efter fortrydelsesperiodens udløb (14 dage) og indtil 4 år efter aftalens indgåelse.

Ifølge Verisure skulle dette gebyr dække Verisures omkostninger til nedtagelse, hvor en tekniker fra Verisure kørte ud til kundens adresse og nedtog alarmsystemet med henblik på, at systemet ikke blev beskadiget og for at sikre tilbagelevering af alarmsystemet til Verisure.

Verisure har i relation til det pågældende gebyr henvist til punkt 9 i selskabets forretningsbetingelser, der for så vidt angår version 4.5-4.9 lyder som følger:

**”9. FLYTNING OG NEDTAGNING**

**9.1** Systemet må alene flyttes eller nedtages af VER [Verisure] eller en af VER godkendt samarbejdspartner, medmindre VER udtrykkeligt accepterer andet. VER kan frit vælge ikke at nedtage Systemet.

**9.2** Hvis VER flytter eller nedtager Systemet helt eller delvist, faktureres Kunden et nedtagningsgebyr.

[...]

I versionerne 5.2, 5.3 og 5.4 har punkt 9 følgende ordlyd:

**”9. FLYTNING OG NEDTAGNING**

**9.1** Systemet må alene flyttes eller nedtages af VER [Verisure] eller en af VER godkendt samarbejdspartner, medmindre VER udtrykkeligt accepterer andet. VER kan frit vælge ikke at nedtage Systemet.

**9.2** Hvis Systemet flyttes eller nedtages i strid med pkt. 9.1, faktureres Kunden et gebyr svarende til VER's reelle omkostninger forbundet med at håndtere og afhente Systemet. Gebyret i medfør af dette pkt. 9.2 kan dog ikke overstige nedtagningsgebyret som oplyst i Tillæg C.

**9.3** Hvis VER eller en af VER godkendt samarbejdspartner flytter eller nedtager Systemet helt eller delvist, faktureres Kunden et nedtagningsgebyr som oplyst i Tillæg C.

[...]

De samlede bruger- og abonnementsbetingelser indeholder bagerst (side 21) et tillæg, ”Tillæg C”, hvoraf fremgår, at nedtagningsgebyret er på 1.200 kr., og at det bortfalder efter 4 år, medmindre andet er angivet i kontrakten.

For så vidt angår version 5.2-5.4 af forretningsbetingelserne henvises der til tillægget i punkt 9, medens der for så vidt angår version 4.5-4.9 ikke er henvist til tillægget i det pågældende punkt.

Vilkåret om nedtagningsgebyret er ikke omtalt i nogen af de øvrige aftaledokumenter, som Verisure har medsendt høringsvaret (salgsark/tilbud, kontrakt, ordrebekræftelse mv.).

Verisure har oplyst, at nedtagningsgebyrer har været gængs branchepraksis.

Forbrugerombudsmanden gennemførte i 1998 en undersøgelse af en række udbydere af vagt- og sikkerhedstjenesters aftalevilkår. I forbindelse hermed sendte Forbrugerombudsmanden redegørelsen ”Abonnementsvilkår i vagtabonnementer” til bl.a. Verisure (dengang Dansikring A/S, der i forbindelse med en spaltning i 1999 blev til bl.a. Dansikring Direct A/S, nu Verisure A/S). Her gjorde Forbrugerombudsmanden bl.a. opmærksom på, at opkrævning af gebyrer i forbindelse med afslutning af aftaler ville være i strid med lovgivningen:

*”Endelig er det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke stemmende med god markedsføringsskik, hvis forbrugers frie opsigelsesadgang gøres illusorisk ved, at der pålægges ham et nedtagningsgebyr eller andre omkostninger af betydning i forbindelse med kontraktens ophør.”* (redegørelsens side 4)

Redegørelsen vedlægges for en god ordens skyld som **bilag 1**.

Verisure har oplyst i sit hørings svar, at selskabet – forud for modtagelsen af Forbrugerombudsmandens høringsbrev – har ændret sin praksis, og at disse ændringer dog ikke skal anses for en anerkendelse af de forhold, der er fremhævet i klagerne medsendt Forbrugerombudsmandens høringsbrev.

Verisure har bl.a. oplyst følgende:

*”Visse ændringer af materialet opsummeres som følgende (hvor relevant også fremgår af opsummering med vilkår [...]):*

- *Nedtagningsgebyr har ikke været anvendt siden december 2021, og er slettet fra de almindelige betingelser;*
- *Brugen af ordet ”finansiering” er ændret til afdragsordning generelt de få steder hvor der står finansiering, da Verisure ikke tilbyder finansiering; [...]*
- *Installation kr. 2160,- udgør arbejds løn og kan afdrages over 36 mdr. med betaling af restbeløb ved opsigelse, som hele tiden har fremgået af de almindelige betingelser, tilbud og i kontrakten er nu præciseret og fremhævet; og*
- *Bindingsperiode som hele tiden har fremgået af de almindelige betingelser og i tilbuddet, og er nu også fremhævet i kontrakten.”*

Verisure har oplyst, at der ikke længere opkræves nedtagningsgebyrer, og at det er slettet fra selskabets forretningsbetingelser.

I forretningsbetingelsernes version 5.5 og 5.6, som efter det oplyste er fra april og maj 2022, lyder punkt 9 som følger:

#### **”9. FLYTNING OG NEDTAGNING**

9.1 Systemet må alene flyttes eller nedtages af VER [Verisure] eller en af VER godkendt samarbejdspartner, medmindre VER udtrykkeligt accepterer andet. VER kan frit vælge ikke at nedtage systemet.

9.2 Ved aftalt nedtagingsgebyr, bortfalder nedtagingsgebyret 4 år efter Abonnementets ikrafttrædelse.

[...]"

## 2. Retsgrundlag

### 2.1. 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 ensidige ændringer uden krav om forbrugerens udtrykkelige accept på nogle nærmere angivne betingelser.

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

Det følger således af aftalelovens § 36 og § 38 c, at urimelige aftaler kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvist, og at det samme gælder enkeltvilkår i forbruger aftaler, hvis det vil være i strid med hæderlig forretnings-skik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre det eller de pågældende vilkår gældende. I sidstnævnte tilfælde kan forbrugeren dog kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis det er muligt, jf. § 38 c, stk. 1, 2. pkt. Er vilkåret indeholdt i den erhvervsdrivendes forretningsbetingelser (standardvilkår), skal vilkåret desuden tilsidesættes *helt* og kan således hverken ændres eller blot tilsidesættes delvist, jf. § 38 c, stk. 2.

Ved bedømmelsen af, om en forbruger aftale eller et vilkår er ugyldigt og skal tilsidesættes efter aftalelovens § 36 og/eller § 38 c, stk. 1, 2. pkt., kan der ikke tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen eller vilkåret ikke kan tilsidesættes eller ændres, jf. § 38 c, stk. 3.

Aftalelovens §§ 36 og 38 c har følgende ordlyd:

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



*Stk. 2.* Ved afgørelsen efter stk. 1 tages hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder.”

”§ 38 c. Ved forbrugerftaler 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.

*Stk. 2.* Hvis et aftalevilkår, som er omfattet af stk. 1, 2. pkt., ikke har været genstand for individuel forhandling, kan vilkåret dog ikke ændres eller tilsidesættes delvist, men skal tilsidesættes helt.

*Stk. 3.* Ved forbrugerftaler gælder § 36, stk. 2, med den ændring, at der ikke ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, herunder vilkår i andre aftaler, som hænger sammen med den pågældende aftale kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder til skade for forbrugeren med den virkning, at aftalen ikke kan tilsidesættes eller ændres.”

Opstår der tvivl om forståelsen af en aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, skal vilkårene fortolkes på den måde, der er mest gunstig for forbrugeren, hvis de ikke har været genstand for individuel forhandling (standardvilkår), jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1. Efter bestemmelsens stk. 2, skal aftaler, der tilbydes forbrugerne, fx en erhvervsdrivendes generelle forretningsbetingelser, være udarbejdet på en klar og forståelig måde, hvilket også betegnes som et krav om gennemsigtighed, jf. nærmere nedenfor afsnit 2.3.

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

Ét eksempel herpå 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, pkt. 1, litra j. Af bilagets pkt. 2, litra b, fremgår det, at dette 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.

Retten til at opsige aftalen må ikke blot være af ren formel karakter, men skal reelt kunne udøves af forbrugerne, jf. præmis 54 i EU-Domstolens dom af 21. marts 2013 i sag C-92/11, RWE Vertrieb.

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 kontraktens indgåelse.”*

I præmisserne til EU-Domstolens domme i sag C-472/10, Invitel, og sag C-92/11, RWE Vertrieb, af hhv. 26. april 2012 og 21. marts 2013 fastslår EU-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.

Ifølge forarbejderne til aftaleloven omhandler direktivet om urimelige kontraktvilkår tilfælde og typer af vilkår, der ud fra et nordisk/dansk perspektiv må anses for *klart* (”kvalificeret”) urimelige. De vilkår, der er oplyst i bilaget til direktivet, er således også eksempler på vilkår, der efter dansk ret må betragtes som klart urimelige at anvende i forbrugeraftaleforhold. Der vil derfor også være en formodning for, at vilkår, der fremgår af listen, også vil være omfattet af aftalelovens § 38 c, stk. 1, såfremt de ikke har været genstand for individuel forhandling:

*”[...] Direktivet vedrører derfor alene tilfælde, som set fra et nordisk synspunkt er »kvalificeret« urimelige.*

*Dette synes endvidere at blive bekræftet ved en gennemgang af de vilkår, som er nævnt i bilaget til direktivet.*

[...]

*Direktivets liste er som ovenfor nævnt vejledende ved bedømmelsen af, om et aftalevilkår er »kvalificeret« urimeligt. Det betyder i praksis, at der i tilfælde, som er omfattet af bilaget, må være en formodning for, at vilkåret er omfattet af den foreslåede § 38 c, stk. 1, i aftaleloven, hvis vilkåret ikke har været genstand for individuel forhandling.”<sup>1</sup>*

*”Direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder et bilag, hvori der findes en vejledende og ikke-udtømmende liste over aftalevilkår, som kan være urimelige. Der er en formodning for, at vilkår, som er anført på listen, er omfattet af den direktivbestemte generalklausul, hvis vilkåret ikke har været genstand for individuel forhandling. Der kan ikke sluttes modsætningsvist fra listens indhold sådan, at vilkår anses for rimelige, hvis de ikke er omfattet af listen.*

[...]

---

<sup>1</sup> Forslag til Lov om ændring af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område og visse andre love nr. 27 af 26. oktober 1994 (LFF 1994-10-26 nr. 27).

*Endelig kan et sådant vilkår være klart urimeligt, hvis det findes på den vejledende liste over urimelige kontraktvilkår, som direktivet om urimelige kontraktvilkår indeholder.”<sup>2</sup>*

## **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. Det strenge(re) krav om, at påbud skal være kommet frem til modtageren og ikke fx blot afsendt, skyldes således den betydning, et påbud har eller kan have for modtageren.

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.<sup>3</sup>

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

*”Samtidig bemærkes, at eftersom beskyttelsen af brugere af betalingstjenester og navnlig af forbrugerne, således som det blev anført i nærværende doms præmis 45, er et af formålene med det nævnte direktiv, kan det ikke, således som generaladvokaten har anført i punkt 75-77 i forslaget til afgørelse, rimeligvis kræves af brugerne af betalingstjenester, at de regelmæssigt konsulterer alle de elektroniske kommunikationstjenester, som de har tilsluttet sig, og dette så meget desto mindre som disse brugere ifølge artikel 44, stk. 1, andet afsnit, i direktiv 2007/64 under de omstændigheder, som denne bestemmelse fastsætter, anses for at have godkendt ændringerne af rammeaftalens betingelser, som disse udbydere har foreslået.”*

I punkt 75 i Generaladvokatens forslag til afgørelse, som EU-Domstolen henviser til i sin dom, fremgår det, at en intern indbakke/postkasse i et e-banking-system (som der var blevet anvendt i den konkrete sag): ”*næppe [kan] sidestilles med et redskab, der jævnligt anvendes til forbrugeres generelle hverdagskommunikation.*”, idet: ”*Den udgør et miljø, der er særegent for deres forhold til en bestemt enhed (dvs. i den foreliggende sag en bank) inden for de specifikke rammer for deres bankvirksomhed. Typisk tillader det imidlertid ikke generel kommunikation med andre tredjeparter. Endvidere kan det ikke med rimelighed forventes, at forbrugere vil*

<sup>2</sup> Forslag til lov om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område nr. 16 af 6. oktober 2021 (LFF 2021-10-06 nr. 16).

<sup>3</sup> Udkast til Lov om Aftaler og andre Retshandler paa Formuerettens Omraade med tilhørende Bemærkninger, 1914.

*konsultere den på daglig basis i de til stadighed voksende e-kommunikationssystemer for hver tjenesteyder i deres mangfoldige kontraktforhold.”.*

Det fremgår videre i punkt 76, at de oplysninger, der var givet via den pågældende postkasse, ikke kunne anses for ”meddelt”, da oplysningerne derved ikke havde forladt den erhvervsdrivendes ”særlige” område og ”træng[t] ind i området for almindelige kommunikationsinstrumenter, der anvendes af kunder i deres hverdag”. Generaladvokaten konkluderer i sit forslag til afgørelse (punkt 77), at: ”såfremt oplysningerne kun kommunikeres gennem en intern e-banking-postkasse, muligt, eller ganske sandsynligt, at kunder ikke er klar over, at der er nye vigtige oplysninger til rådighed for dem.”.

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

### **2.3. Opkrævning af gebyrer ved aftaleophør**

Erhvervsdrivende kan kun opkræve gebyrer hos forbrugere i det omfang, det er aftalt, og aftalen eller vilkåret herom i øvrigt ikke er ugyldigt efter aftalelovens regler.

Er aftalen indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, er forbrugerne desuden alene forpligtet til at betale eventuelle (yderligere) udgifter og omkostninger, hvis den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren herom forud for aftaleindgåelsen i overensstemmelse med forbruger aftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6, jf. § 9, stk. 3 (prækontraktuel oplysningspligt):

”§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

[...]

- 6) den samlede pris for varen eller tjenesteydelsen inklusive afgifter eller, hvis varens eller tjenesteydelsens art gør, at prisen ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, den måde, hvorpå prisen skal udregnes, samt, hvor det er relevant, alle yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto og enhver anden omkostning eller, hvor disse omkostninger ikke med rimelighed kan udregnes på forhånd, oplysning om, at der kan forekomme sådanne yderligere omkostninger.”

[...]

”§ 9. [...]

*Stk. 3.* Har den erhvervsdrivende ikke givet forbrugeren oplysning om eventuelle yderligere omkostninger eller andre udgifter, jf. § 8, stk. 1, nr. 6 og 7, eller om udgifter til returnering af varen, jf. § 8, stk. 1, nr. 14, er forbrugeren ikke forpligtet til at betale disse omkostninger eller udgifter.”

Af forbrugerftalelovens § 3, nr. 5, fremgår det, hvad der skal forstås ved en ”aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted”:

”§ 3. I denne lov forstås ved:

[...]

- 5) Aftale indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted: Enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren,
  - a. som er indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugeren samtidige tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted,
  - b. hvor forbrugeren har afgivet tilbud under de samme omstændigheder som nævnt under litra a,
  - c. som er indgået på den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren, eller
  - d. som er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren.

[...]”

De oplysninger, der er anført i forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, skal enten gives på papir eller, hvis forbrugeren samtykker til det, på et andet varigt medium. Oplysningerne skal desuden være letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog, jf. § 10, stk. 1, og efter § 8, stk. 1, gives på en ”klar og forståelig måde”.

Ifølge EU-Kommissionens vejledning<sup>4</sup> til forbrugerrettighedsdirektivet<sup>5</sup> indebærer dette bl.a., at det ”ikke [er] tilstrækkeligt blot at give de obligatoriske oplysninger forud for indgåelsen af aftalen som en del af de generelle betingelser, som forbrugeren kan være nødt til at acceptere, inden han går videre i transaktionsprocessen. Kravet om at give oplysninger på

<sup>4</sup> Kommissionens meddelelse 525/01 af 29. december 2021 om vejledning til fortolkning og anvendelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder.

<sup>5</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder.

*en »klar og forståelig måde« betyder, at forbrugerens opmærksomhed skal henledes på de enkelte elementer i de obligatoriske oplysninger.”.*

Hvis aftalen ikke har været genstand for individuel forhandling mellem parterne (standardvilkår), skal aftalen endvidere – som også anført oven for – efter aftalelovens § 38 b, stk. 2, og det førømtalte ”gennemsigtighedskrav” være udarbejdet på en sådan klar og forståelig måde, at forbrugerne har en reel mulighed for at gøre sig bekendt med vilkårene for aftalen. Efter EU-Domstolens praksis skal forbrugerne sættes i stand til på grundlag af klare og forståelige kriterier at forstå omfanget af deres rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen, og vurdere hvilke økonomiske følger indgåelsen af aftalen vil få for dem, jf. EU-Kommissionens vejledning af 27. september 2019 til fortolkning og anvendelse af Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler<sup>6</sup> og fx EU-Domstolens domme i sag C-26/13, Kásler og Káslerné Rábai, (præmis 71-73), C-472/10, Invitel, C-92/11 og den førømtalte C-395/21, D.V., hvor følgende fremgår af præmis 37-39:

*”[Præmis 37] Kravet om, at et kontraktvilkår skal være affattet klart og forståeligt, skal derfor forstås således, at det indebærer, at aftalen på gennemsigtig vis beskriver, hvordan den mekanisme, som det omhandlede vilkår henviser til, konkret fungerer, og i givet fald forholdet mellem denne mekanisme og den, der er fastsat i andre vilkår, således at denne forbruger på grundlag af klare og forståelige kriterier sættes i stand til at vurdere, hvilke økonomiske følger aftalen kan få for vedkommende [...].*

*[Præmis 38] Undersøgelsen af, om et kontraktvilkår som det i hovedsagen omhandlede er »klart og forståeligt« som omhandlet i direktiv 93/13, skal således foretages af den nationale retsinstans, henset til samtlige relevante faktiske forhold. Det påhviler nærmere bestemt den nationale ret, når denne tager alle omstændighederne i forbindelse med indgåelse af aftalen i betragtning, at efterprøve, om forbrugeren er blevet meddelt samtlige de enkeltheder, der kan have indflydelse på omfanget af vedkommendes forpligtelse, og som navnlig gør det muligt for denne at vurdere de finansielle konsekvenser heraf [...].*

*[Præmis 39] Hvad for det andet angår det tidspunkt, hvor forbrugeren skal gøres bekendt med disse enkeltheder, har Domstolen fastslået, at det er af afgørende betydning for forbrugeren, at vedkommende før indgåelsen af en kontrakt oplyses om kontraktvilkårene og konsekvenserne af denne indgåelse. Det er bl.a. på grundlag af disse oplysninger, at sidstnævnte tager stilling til, om vedkommende ønsker at lade sig binde af de vilkår, som den erhvervsdrivende forinden har udarbejdet [...].”*

Ved vurderingen af, om ”gennemsigtighedskravet” er overholdt, er særligt følgende faktorer relevante ifølge EU-Kommissionens vejledning, afsnit 3.3.1.:

---

<sup>6</sup> Kommissionens meddelelse af 27. september 2019 (C 323/4): *Vejledning til fortolkning og anvendelse af Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.*

”[...]

- *om forbrugeren har haft reel mulighed for at gøre sig bekendt med et kontraktvilkår forud for aftalens indgåelse. Dette omfatter spørgsmålet om, hvorvidt forbrugeren havde adgang til og fik mulighed for at læse kontraktvilkåret eller kontraktvilkårene. Hvis et kontraktvilkår henviser til et bilag eller et andet dokument, skal forbrugeren også have adgang til disse dokumenter*
- *at de enkelte vilkår er affattet klart og forståeligt, den konkrete anvendte terminologi og, hvor det er relevant, sammenhængen med andre kontraktvilkår. I den forbindelse skal der tages hensyn til holdningen eller perspektivet hos de forbrugere, som de pågældende vilkår er rettet til, har et tilstrækkeligt kendskab til det sprog, vilkårene er affattet på.*
- *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 gebyrer hos en forbruger, vil derudover også kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c og § 36, hvis vilkåret er urimeligt og/eller hvis det vil bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre det gældende.

Ved bedømmelsen heraf har det bl.a. betydning, om – og i givet fald i hvilket omfang – aftalen eller vilkåret fraviger dansk rets almindelige, deklaratoriske regler til skade for forbrugeren,<sup>7</sup> ligesom det desuden tillægges væsentlig betydning, hvis ikke aftalelovens § 38 b, stk. 2, og kravet om gennemsigtighed er overholdt.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Jf. Forslag til Lov om ændring af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område og visse andre love nr. 27 af 26. oktober 1994 (LFF 1994-10-26 nr. 27).

<sup>8</sup> Jf. sag C-191/15, Verein für Konsumenteninformation, præmis 68, sag C-96/14, Van Hove, præmis 40, sag C-26/13, Kásler og Káslerné Rabai, præmis 71-72, og sag C-143/13, Matei, præmis 73.

For så vidt angår væsentlige og byrdefulde vilkår (fx vilkår, der fraviger deklatoriske regler til skade for forbrugeren) gælder det endvidere efter retspraksis, at sådanne vilkår skal fremhæves særligt over for forbrugere i forbindelse med aftaleindgåelsen for at kunne gøres gældende over for dem, jf. fx U 1987.178 V (Kustos), U 1987.801 H (Straussbo) og U 1992.162 V (Hørby Ungdomsskole).

Efter forbrugeraftalelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med stk. 5, kan en forbruger som udgangspunkt maksimalt bindes af en løbende aftale i 6 måneder:

”§ 28. Forbrugeren kan opsig 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 [...].

[...]

Stk. 5. Der kan ikke aftales et længere opsigelsesvarsel end det i stk. 1 nævnte.”

Under behandlingen af det lovforslag, hvormed bestemmelsen blev indført, udtalte Justitsministeriet følgende om fortolkningen af bestemmelsen (Forbrugerombudsmandens understregning):<sup>9</sup>

*”Som anført ovenfor finder Justitsministeriet, at en bindingsperiode på 6-7 måneder i langt de fleste tilfælde tilgodeser både forbrugerens 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 opsig aftalen i medfør af den foreslåede bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 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 forbrugerens frie opsigelsesadgang illusorisk. Forbrugerombudsmanden gjorde Verisure (dengang Dansikring A/S) opmærksom på denne opfattelse den 16. september 1998, jf. **bilag 10**.

#### **2.4. Forbrugerombudsmandens tilsyn**

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med forbrugeraftalelovens regler og aftalelovens regler om urimelige aftalevilkår mv. efter

---

<sup>9</sup> 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.



markedsføringslovens regler, jf. forbrugeraftalelovens § 33 a henholdsvis aftalelovens § 38 e,<sup>10</sup> som er en kodificering af hidtil gældende ret:

**Aftalelovens § 38 e:**

”Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, om erhvervsdrivende anvender urimelige aftalevilkår, og med overholdelsen af § 38 b, stk. 2. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.”

**Forbrugerftalelovens § 33 a:**

”Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med overholdelse af loven. Tilsynet føres efter markedsføringslovens regler.”

### 3. Forbrugerombudsmandens vurdering

#### 3.1. Ensidige aftaleændringer (prisstigninger)

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at ændringsvilkårene i punkt 1.2 og 14.1 i Verisures almindelige betingelser for privatkunder (forretningsbetingelser) er urimelige, jf. aftalelovens § 36, og skal tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c. Verisure har derfor ikke haft den fornødne (gyldige) hjemmel i sine privatkundeaftaler til at gennemføre de prisstigninger, som Verisure har oplyst, er blevet foretaget på løbende privatkundeabonnementer i alt tre gange siden 1. februar 2019, uden forbrugernes aktive accept.

Privatkunder, der uden deres aktive accept har fået forringet deres retsstilling som følge af ændringer i henhold til punkt 1.2 og 14.1 i Verisures forretningsbetingelser, fx ved prisstigninger, er dermed ikke bundet heraf og har som udgangspunkt ret til tilbagebetaling i det omfang, de har betalt en forhøjet abonnementspris (**afsnit 3.1.1**).

Det er desuden Forbrugerombudsmandens opfattelse, at de privatkunder, der alene er blevet underrettet om ændringerne via deres Betalingsserviceoversigt, ikke er bundet heraf – og har ret til tilbagebetaling – allerede af den grund, at de ikke har fået (korrekt) varsel (**afsnit 3.1.2**).

##### 3.1.1. Ensidige aftaleændringer – fælles for alle privatkunder

Med hensyn til det aftaleretlige hjemmelsgrundlag for de foretagne prisstigninger/aftaleændringer har Verisure oplyst, at disse er foretaget med hjemmel i punkt 1.2 og 14.1 i selskabets generelle forretningsbetingelser.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse giver disse standardvilkår i Verisures privatkundeaftaler ikke Verisure en gyldig hjemmel til at foretage

---

<sup>10</sup> Begge indsat ved lov nr. 2158 af 27. november 2021 om ændring af lov om forbruger- aftaler og lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område. Loven trådte i kraft den 28. maj 2022.

sådanne aftaleændringer/prisstigninger uden forbrugernes aktive accept, og det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at dette gælder for samtlige af de versioner af Verisures forretningsbetingelser, som Forbrugerombudsmanden har modtaget (version 4.5-5.6).

Forbrugerombudsmandens vurdering er uddybet nærmere i det følgende, hvor version 4.5-5.4 af forretningsbetingelserne behandles samlet i **afsnit 3.1.1.1** og versionerne 5.5 og 5.6 i **afsnit 3.1.1.2**.

### *3.1.1.1. Aftaleretligt hjemmelsgrundlag – Verisures forretningsbetingelser (version 4.5-5.4)*

I version 4.5-5.4 af Verisures forretningsbetingelser, hvor sidstnævnte version efter det oplyste var gældende fra og med november 2021, lyder punkt 1.2 og 14.1 som følger:

#### **”1. GÆLDENDE BETINGELSER**

[...]

**1.2** VER [Verisure] kan til enhver tid ændre disse betingelser, øvrige Abonnementsvilkår og prisstrukturen. De til enhver tid gældende betingelser er tilgængelige på Hjemmesiden. Varsling af ændringer vil ske på Hjemmesiden, Mine Sider, faktura, betalingserviceoversigt, elektronisk post (herunder e-mail, SMS, app) eller via almindelig post. Ganske uvæsentlige ændringer kan varsles alene via Hjemmesiden. Alle ændringer i aftaleforholdet mellem VER og Kunden skal være skriftlige, idet Kunden dog kan opsiges telefonisk. Betaling for et Abonnement, efter en vilkårsændring, anses for accept af ændringen.

Ved modstrid mellem disse betingelser og andre skriftligt aftalte vilkår har anden skriftlig aftale forrang.

[...]

#### **14. PRISREGULERINGER**

**14.1** Abonnementsvederlaget og gebyrer mv. prisreguleres ikke de første seks måneder efter kontraktens underskrift. Herefter kan der ske prisregulering en gang årligt efter Danmarks Statistiks nettoprisindeks med et tillæg på op til 10%. Prisstigning kan i øvrigt ske på baggrund af øgede udgifter til forbedret service, produktudvikling, administration og porto. **Prisændringer kan også finde sted som følge af øgede udgifter, der skyldes ændret lovgivning (herunder i relation til miljøafgifter og lignende).** Prisreguleringer sker efter fremgangsmåden i punkt 1.2.

[...]” (fremhævet med **fed** her)<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Punkt 1.2 og 14.1 er tilnærmelsesvis enslydende i de her behandlede versioner af forretningsbetingelserne. Ord/sætninger fremhævet med fed udgør ændringer/tilføjelser foretaget fra og med version 5.2 og frem til og med version 5.4.

Ifølge punkt 10.3 i version 4.5-4.9 af forretningsbetingelserne kan kunden opsige sit abonnement med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Ifølge version 5.2 kan abonnementsaftaler vedrørende produkterne ”Home”, ”Home Plus” og ”Home Total” opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, mens andre abonnementsaftaler, hvis de er indgået efter den 1. februar 2021, først kan opsiges (med 1 måneds varsel) 5 måneder efter aftaleindgåelsen. Det samme fremgår af version 5.3 og 5.4, idet ”5 måneder” dog er ændret til ”4 måneder”.

Som det fremgår, kan Verisure ifølge standardvilkåret i selskabets forretningsbetingelsers punkt 1.2 ”til enhver tid” ændre abonnementsaftalen, prisstrukturen og de pågældende forretningsbetingelser. Sådanne ændringer kan Verisure ifølge bestemmelsen varsle via sin egen hjemmeside over ”Mine Sider”-funktionen, på kundens faktura, via Betalingsservice-over-sigten, med elektronisk post (fx e-mail, SMS eller ”app”) og/eller med almindelig post. Det fremgår desuden, at hvis kunden har betalt for sit abonnement efter en vilkårsændring, så skal det betragtes som om, at kunden har accepteret ændringen.

For så vidt angår vilkåret i forretningsbetingelsernes punkt 14.1 vedrører dette Verisures ret til at foretage ”prisreguleringer” ensidigt, og det fremgår heraf, at sådanne ændringer kan foretages efter samme fremgangsmåde som ved ændringer efter punkt 1.2. Sidstnævnte vilkår giver dog efter sin ordlyd i sig selv Verisure en ensidig ændringsadgang, der også dækker bl.a. ”prisstrukturen”, ligesom Verisure ifølge denne bestemmelse også kan ændre ”betingelserne”, dvs. ifølge ordlyden også vilkårene i punkt 1.2 og 14.1.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at disse ændringsvilkår, der er indeholdt i Verisures generelle forretningsbetingelser og dermed ikke har været genstand for individuel forhandling med de enkelte forbrugere, er urimelige, jf. aftalelovens § 36, og skal tilsidesættes helt efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., jf. stk. 2, da det vil være i strid med hæderlig forretningskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugerne, at gøre dem gældende efter deres ordlyd.

For så vidt angår vilkåret i punkt 1.2 giver det således efter sin ordlyd Verisure en helt ubegrænset og vilkårlig (arbitrær) adgang til at foretage aftaleændringer til skade for forbrugerne uden deres aktive accept. Ifølge ordlyden af vilkåret i punkt 1.2 kan Verisure ”til enhver tid” foretage ændringer af selskabets privatkundefaftaler som både kan relatere sig til ”prisstrukturen”, selve forretningsbetingelserne og/eller de ”øvrige abonnementsvilkår”, der måtte gælde for disse aftaler. Efter sin ordlyd giver vilkåret i punkt 1.2 således Verisure ret til at ændre et, flere eller alle vilkår for de aftaler, selskabet indgår med sine privatkunder, herunder også fx ”prisreguleringstvilkåret” i punkt 14.1 – hvilket Verisure kan gøre uden kundernes

aktive accept og til enhver tid. Det fremgår imidlertid ikke, hvilke omstændigheder der kan begrunde sådanne ændringer, eller hvilke nærmere retningslinjer der gælder herfor, og vilkåret giver dermed Verisure en ubegrænset ensidig ændringsadgang.

Forbrugerne har således heller ikke mulighed for på grundlag af klare og forståelige kriterier, jf. C-472/10, Invitel, at forudse hverken hvornår, hvilke eller omfanget af de ændringer, der kan forekomme i løbet af aftalen. Det heller er ikke muligt for forbrugerne *forud for* aftaleindgåelsen at forudse, hvilke økonomiske konsekvenser aftalen med Verisure kan/vil kunne få for dem. Vilkaaret har dermed ikke den fornødne gennemsigtighed, som der kræves efter aftalelovens § 38 b, stk. 2, jf. således fx EU-Domstolens domme i sagerne C-472/10, Invitel, C-92/11, RWE Vertrieb, og C-395/21, D.V., hvilket også tillægges væsentlig betydning ved vurderingen af, om en aftale er urimelig efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., jf. fx C-191/15, Verein für Konsumenteninformation.

Hertil kommer, at forbrugerne ikke ifølge ændringsvilkårene har nogen opsigelsesbeføjelse, inden ændringsens ikrafttræden. Det generelle ændringsvilkår i punkt 1.2, der samtidig regulerer fremgangsmåden for ændringer efter punkt 14.1, giver således Verisure ret til at foretage ændringer af forbrugernes aftaler, uden at forbrugerne har mulighed for at komme ud af/op-sige deres aftale med selskabet, hvis de ikke kan acceptere de pågældende ændringer, *inden* sådanne ændringer træder i kraft. Forbrugere, over for hvem Verisure har foretaget ensidige ændringer, fx prisstigninger, har således tidligst kunne komme ud af deres aftale efter fremgangsmåden i punkt 10, der regulerer parternes sædvanlige opsigelsesadgang. Det vil for så vidt angår versionerne 4.5-5.2 sige med 1 måneds varsel til udgangen af en måned (dvs. + løbende måned), og efter version 5.2 ikke før, der er gået 5 måneder fra aftaleindgåelsen (4 måneder for så vidt angår versionerne 5.3 og 5.4).

Ændringsvilkår af denne karakter er oplyst i det bilag til direktivet om urimelige kontraktvilkår (93/13/EØF), der indeholder eksempler på kontraktvilkår, der efter dansk ret må betragtes som ”kvalificeret” urimelige, jf. således bilagets punkt 1, litra j, sammenholdt med punkt 2, litra b;

**”1. Kontraktvilkår, hvis formål eller virkning er følgende:**

[...]

- j) *at tillade den erhvervsdrivende ensidigt at ændre kontraktvilkårene uden gyldig og i aftalen anført grund,*

**2. Rækkevidden af litra g), j) og l)**

[...]

- b) [...]

*Litra j) forhindrer heller ikke, 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.” (Forbrugerombudsmandens understregning)*

Hvis Verisures privatkunder havde haft en sådan opsigelsesadgang ifølge vilkårene, følger det i øvrigt også af EU-Domstolens praksis, at en sådan opsigelsesbeføjelse ikke blot må være af formel karakter, men reelt skal kunne udøves af forbrugerne, jf. således sag nr. C-92/11, RWE Vertrieb, præmis 52. Hindringer for en sådan adgang, fx hvor en opsigelse er forbundet med ikke ubetydelige omkostninger for forbrugeren, vil således i sig selv kunne bevirke, at et ændringsvilkår anses for urimeligt, også selv om forbrugerne ifølge vilkårene – formelt – *har* en sådan opsigelsesadgang.

I den periode, hvor version 4.5-5.4 af Verisures forretningsbetingelser har været gældende, har Verisure opkrævet sine privatkunder et gebyr på 1.200 kr., når de opsagde deres aftale, jf. forretningsbetingelsernes punkt 9 og det tilhørende ”Tillæg C”. Forbrugernes opsigelsesadgang har dermed været forbundet med ekstra omkostninger for forbrugerne, hvilket også understøtter, at vilkårene er urimelige.

Endelig er det også en betingelse for et ændringsvilkårs gyldighed, at den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugerne et rimeligt varsel om ændringerne, inden de træder i kraft, jf. også punkt 2, litra b, i bilaget til direktivet.

Ifølge ordlyden af ændringsvilkåret i punkt 1.2 i forretningsbetingelserne kan Verisure bl.a. varsle ændringer via sin egen hjemmeside og ”Mine Sider”-funktionen, med elektronisk post, hvortil også fx ”app” ifølge vilkåret henhører, eller via oversigten i Betalingsservice.

”*Ganske uvæsentlige ændringer*” kan ifølge vilkåret varsles alene via hjemmesiden, men det er ikke nærmere beskrevet, hvad der udgør sådanne ”*ganske uvæsentlige ændringer*”, herunder om dette også gælder fx mindre prisstigninger. Hermed bliver det op til Verisure ensidigt at afgøre, hvad der udgør sådanne ”*ganske uvæsentlige ændringer*”.

Vilkåret tillader også Verisure at varsle ændringer, herunder også ikke-”*uvæsentlige*” ændringer, via fx Betalingsservice (og ”app”, der dog ikke er nærmere defineret), hvilket er en kommunikationsform, hvor meddelelserne som nærmere beskrevet nedenfor under **afsnit 3.1.2** ikke ”*kommer frem*” i aftaleretlig forstand. Dette er et krav for, at et påbud – herunder om prisstigninger – har bindende virkning på modtageren. Der er dermed ingen pligt for Verisure til at give forbrugerne et korrekt varsel om ændringer i rimelig tid, inden de træder i kraft, hvilket i sig selv bevirker, at vilkårene er ugyldige, jf. aftalelovens § 36, og skal tilsidesættes efter aftalelovens §

38 c, stk. 1, 2. pkt. og § 36, jf. også bilagets punkt 1, litra j, sammenholdt med punkt 2, litra b.

Af de anførte grunde har det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse været i strid med hæderlig forretningsskik og bevirket en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugerne at gøre ændringsvilkårene i Verisures forretningsbetingelsernes punkt 1.2 og 14.1 (version 4.5-5.4), gældende, jf. aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., og stk. 2.

Verisure her dermed ikke i den periode, hvor versionerne 4.5-5.4 af forretningsbetingelserne har været gældende, haft (gyldig) hjemmel til at foretage ensidige aftaleændringer og gennemføre prisstigninger i sine privatkundefølgende uden forudgående (aktiv) accept fra forbrugerne. De af Verisures privatkunder, der har betalt en forhøjet abonnementspris som følge af disse således uhjemlede prisstigninger, har derfor som udgangspunkt ret til tilbagebetaling af den for meget betalte abonnementspris.

### *3.1.1.2. Aftaleretligt hjemmelsgrundlag – Verisures forretningsbetingelser (version 5.5-5.6)*

I de seneste udgaver af Verisures forretningsbetingelser, versionerne 5.5 og 5.6, er ordlyden af vilkåret i punkt 1.2 ændret:

#### **”GÆLDENDE BETINGELSER**

**1.2** VER [Verisure] kan til enhver tid ændre disse betingelser, øvrige Abonnementsvilkår, gebyrer pris og prisstrukturen som beskrevet nedenfor. De til enhver tid gældende betingelser er tilgængelige på Hjemmesiden. Ændringer i Abonnementsvilkårene, der er uvæsentlige kan varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til Kunden, eventuelt som en besked sammen med VER´s løbende fakturering, ved tekst på betalingsoversigt fra kundens bank eller relevant betalings-tjeneste, en besked på Mine Sider eller annoncering på hjemmesiden. Hvis der er tale om væsentlige ændringer af Abonnementsvilkårene, vil Kunden blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, brev, faktura eller betalingsoversigt eller på en tilsvarende måde. Alle væsentlige ændringer skal varsles mindst 30 dage før ændringerne træder i kraft, medmindre ændringerne skyldes potentielle lovovertrædelser, myndighedsbeslutninger, lovændringer eller på grund af force majeure (se pkt. 15 nedenfor). En prisstigning anses som en væsentlig ændring. Ved væsentlige ændringer kan Kunden opsige det berørte Abonnement med virkning fra den dato, hvor ændringen træder i kraft, under forudsætning af, at VER har modtaget Kundens opsigelse senest tre kalenderdage før ændringens ikrafttræden. Betaling for et Abonnement, efter en vilkårsændring, anses for accept af ændringen.

Ved modstrid mellem disse almindelige betingelser og særligt aftalte vilkår i andre aftaledokumenter mellem parterne, har de særligt aftalte vilkår forrang.

[...]

#### **14. PRISREGULERINGER**

14.1 Abonnementsvederlaget og gebyrer mv. prisreguleres ikke de første seks måneder efter kontraktens underskrift. Herefter kan der ske prisregulering en gang årligt med et tillæg på op til 10 % under henvisning til blandt andet forøgede omkostninger forbundet med levering af VER's ydelser, prisstigninger fra leverandører eller for tredjepartstjenester, ændringer i skatter og afgifter af betydning for VER, almindelig markedsfølsom udvikling i priser, produktændringer til Kundens fordel, ændret lovgivning eller myndighedspraksis eller regulere priserne for VER's ydelser med årsstigningen i henhold [sic] til Danmarks Statistiks Nettoprisindeks. Prisreguleringer sker efter fremgangsmåden i punkt 1.2.":

Som det fremgår, giver punkt 1.2 fortsat Verisure adgang til "til enhver tid" at foretage ændringer af forretningsbetingelserne, "øvrige Abonnementsvilkår" (dvs. alle øvrige vilkår for forbrugernes abonnementsaftaler) og gebyrer, priser og "prisstruktur" – uden forbrugernes accept. Den eneste tilføjelse til Verisures (materielle) ensidige ændringsadgang er, at ændringerne skal foretages i henhold til den procedure/fremgangsmåde, der er beskrevet i den øvrige del af vilkåret i punkt 1.2.

Af denne øvrige del af vilkåret fremgår det nu fx, at prisstigninger skal anses for væsentlige ændringer, og at væsentlige ændringer varsles med mindst 30 dage før deres ikrafttræden. Det fremgår dog ikke, med hvilken begrundelse eller under hvilke omstændigheder, Verisure kan foretage sådanne ændringer, og der er således ingen begrænsninger med hensyn til fx hvilke eller omfanget af de ændringer, Verisure kan foretage af forbrugernes aftaler uden deres forudgående accept.

Forbrugerne har således fortsat ikke mulighed for på grundlag af klare og forståelige kriterier at forudse, hvilke ændringer af deres aftale de kan forvente i dens løbetid, herunder i relation til de omkostninger, der skal betales for tjenesteydelsen.

Vilkåret i punkt 14.1 om "prisreguleringer" oplister en række eksempler på omstændigheder/forhold, der kan begrunde en prisstigning på op til 10 %. Opregningen er imidlertid ikke udtømmende, jf. ordene "blandt andet", og kan i øvrigt "til enhver tid" blive ændret ensidigt af Verisure i henhold til det generelle ændringsvilkår i forretningsbetingelsernes punkt 1.2.

Verisures ændringsadgang i henhold til punkt 1.2 og 14.1 i version 5.5 og 5.6 af Verisures forretningsbetingelser fremstår dermed vilkårlig og helt ubegrænset. Efter Forbrugerombudsmandens vurdering vil det af den grund stride mod hæderlig forretningsetik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugerne, såfremt disse ændringsvilkår gøres gældende.

For så vidt angår proceduren/fremgangsmåden ved aftaleændringer i henhold til bestemmelserne i punkt 1.2 og 14.1 er ordlyden i større omfang ændret i forhold til versioner af forretningsbetingelserne, der er behandlet

ovenfor under **afsnit 3.1.1.1**. Foruden det ovenfor nævnte om, at prisstigninger ifølge punkt 1.2 nu skal anses for væsentlige, og at væsentlige ændringer varsles med mindst 30 dage, fremgår det nu også, at kunderne har ret til at opsiges deres abonnementsaftale, hvis Verisure foretager sådanne (væsentlige) ændringer af deres aftale.

Det fremgår dog samtidig, at det er en betingelse herfor, at kunderne har meddelt opsigelsen til Verisure senest tre kalenderdage, før ændringerne træder i kraft. En forudsætning for, at forbrugerne kan reagere med en sådan opsigelse, er dog naturligvis, at forbrugerne er/bliver bekendt med de ændringer, Verisure agter at foretage.

Verisure kan imidlertid fortsat ”varsle”/underrette forbrugerne om aftaleændringer via bl.a. Betalingsservice, hvorved meddelelserne ikke ”kommer frem” til forbrugerne i aftaleretlig forstand, da det formodes at være de færreste forbrugere, der vil forvente at modtage – og dermed få læst – vigtige meddelelser fra den erhvervsdrivende i oversigten i Betalingsservice, jf. også nærmere herom nedenfor i **afsnit 3.1.2**.

Ifølge vilkårets ordlyd kan Verisure således også ifølge de seneste versioner af forretningsbetingelserne varsle væsentlige ændringer, herunder prisstigninger, på en måde, hvorved meddelelserne ikke ”kommer frem” til forbrugerne. Forbrugerne kan derfor heller ikke forventes at blive bekendt med indholdet af sådanne meddelelser og dermed heller af de ændringer, Verisure påtænker at foretage af deres aftale, før de træder i kraft. Af samme årsag vil det selvsagt heller ikke være muligt for forbrugerne at opsiges deres aftale tre kalenderdage *før* dette tidspunkt, hvis de ikke kan acceptere ændringerne. Hertil kommer, at forbrugernes (månedlige) betaling efter en vilkårsændring ifølge vilkåret skal anses for en accept af ændringen. De kunder, der modtager varsel via Betalingsservice, må netop formodes at have tilmeldt deres betalinger hertil, fordi betalingerne derved sker automatisk hver måned ved månedens begyndelse, således at de ikke behøver at forholde sig nærmere hertil i aftalens løbetid eller foretage noget aktivt i slutningen af hver måned for at sikre, at betalingerne sker rettidigt.

Det er derfor Forbrugerombudsmandens vurdering, at Verisures privatkunder ikke har *reel* mulighed for at gøre brug af den opsigelsesbeføjelse, der formelt er blevet tillagt dem med det nye punkt 1.2 i Verisures forretningsbetingelser.

Om forbrugere har en reel opsigelsesadgang, inden en ændring af en aftale får virkning, har betydning for den vurdering, der skal foretages efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, 2. pkt., jf. således fx præmis 54 i EU-Domstolens sag nr. C-92/11, RWE Vertrieb, hvor det bl.a. fremgår, at det er:

*”[...] af væsentlig betydning, at den opsigelsesbeføjelse, som forbrugeren er blevet tillagt, ikke er af ren formel karakter, men reelt kan udøves. Dette er ikke tilfældet,*



*når forbrugeren af årsager, der er forbundet med den nærmere fremgangsmåde ved iværksættelse af opsigelsesretten, eller med vilkårene på det berørte marked, ikke råder over en reel mulighed for at skifte leverandør eller ikke på passende vis og med rimeligt varsel er blevet underrettet om den fremtidige ændring, og han således berøves muligheden for at efterprøve beregningsmåden og i givet fald at skifte leverandør. Der skal herved bl.a. tages hensyn til, om der er konkurrence på det omhandlede marked, den eventuelle udgift, der for forbrugeren er forbundet med at opsiges kontrakten, længden af perioden mellem meddelelsen om de nye tariffer og deres ikrafttræden, de oplysninger, som gives i forbindelse med meddelelsen, samt de udgifter, som vedkommende skal afholde, og den tid, der vil hengå med at skifte leverandør.”*

De af Verisures privatkunder, der har indgået deres aftale forud for december 2021 – hvor Verisure ifølge selskabet ophørte med at opkræve ”nedtagingsgebyr” ved opsigelse – er desuden forpligtet til at betale et ”nedtagingsgebyr” på 1.200 kr., hvis de opsiger deres aftale inden 4 år efter aftaleindgåelsen, jf. forretningsbetingelsernes punkt 9.2.

Det er således Forbrugerombudsmandens vurdering, at der heller ikke i version 5.5-5.6 af Verisures forretningsbetingelser er gyldig hjemmel til, at Verisure kan foretage ensidige aftaleændringer og gennemføre prisstigninger til skade for selskabets privatkunder uden deres forudgående aktive accept. Prisstigninger, som er foretaget ensidigt af Verisure i henhold hertil, er dermed heller ikke bindende for de berørte forbrugere, og de af Verisures privatkunder, der måtte have betalt en forhøjet abonnementspris som følge af sådanne ændringer, som de ikke aktivt har accepteret, har følgelig som udgangspunkt krav på tilbagebetaling af den for meget betalte abonnementspris.

### *3.1.2. Ensidige aftaleændringer – privatkunder, der kun er blevet varslet via Betalingsservice-oversigten*

Verisure har oplyst, at de privatkunder, der betaler via Betalingsservice (PBS), har modtaget varsel om aftaleændringerne/prisstigningerne via deres PBS-faktura i Betalingsservice-oversigten.

Som også anført ovenfor, er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at sådanne meddelelser via Betalingsservice ikke er *kommet frem* i aftaleretlig forstand, og efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er disse privatkunder dermed – allerede af den grund, jf. nærmere nedenfor – ikke bundet af de aftaleændringer/prisstigninger, der alene er blevet meddelt på denne måde. Det bemærkes, at det er uden betydning, at forbrugere tillige har kunne tilgå deres fakturaer og dermed beskeden om ændringerne via funktionen ”Mine Sider” på Verisures hjemmeside, jf. den oven for refererede praksis fra EU-Domstolen og U 2018.2569 SH (ViaBill), hvor Sø- og Handelsretten fastslog, at en besked sendt til forbrugere via låneselskabet ViaBills egen hjemmeside ikke kunne anses for at være fremsendt i rentelovens § 9 b’s forstand.

For at et påbud skal være kommet frem til modtageren, er det således 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 forventes at anvende. Der skal anvendes en ”påregnelig befordringsvej”.<sup>12</sup>

Det er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse de færreste forbrugere, der vil forvente at modtage vigtig kommunikation fra erhvervsdrivende via Betalingservice-oversigten eller sammen med andre kvitteringsskrivelser for automatiske betalingsløsninger. Sådanne løsninger vælger forbrugerne tværtimod netop fordi de ikke ønsker at bruge tid og opmærksomhed på at gennemgå hver enkelt regning. Derfor kan kommunikation via Betalings-service-oversigten efter Forbrugerombudsmanden ikke anses for at være en ”påregnelig befordringsvej”, og varsler meddelt på denne vis er dermed ikke kommet frem til modtagerne i aftaleretlig forstand.

Dette betyder, at de af Verisures privatkunder, der udelukkende har modtaget besked om de af Verisure foretagne aftaleændringer/prisstigninger via Betalingservice, også allerede af denne grund ikke er bundet af de pågældende ændringer og som udgangspunkt har ret til tilbagebetaling i det omfang, de har betalt en herved forhøjet abonnementspris.

### **3.2. Opkrævning af gebyrer ved aftaleophør**

Verisure har oplyst, at selskabet indtil december 2021 har opkrævet et ”nedtagningsgebyr” på 1.200 kr. hos sine privatkunder i tilfælde af aftaleophør efter fortrydelsesrettens udløb og inden 4 år efter aftaleindgåelsen, men at gebyret ikke længere opkræves. Følgende fremgår dog af Verisures nugældende forretningsbetingelser (version 5.5-5.6), punkt 9.2: ”*Ved aftalt nedtagningsgebyr, bortfalder nedtagningsgebyret 4 år efter Abonnementets ikrafttrædelse*”.

Efter Forbrugerombudsmandens vurdering hverken er eller har Verisure været berettiget til at opkræve sådanne gebyrer hos sine privatkunder i anledning af aftaleophør, og privatkunder, der har betalt et sådant ”nedtagningsgebyr” til Verisure, er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse berettiget til tilbagebetaling heraf fra Verisure.

Vilkåret i punkt 9.2 i Verisures nugældende forretningsbetingelser (version 5.5-5.6), er derfor også ugyldigt og bør udgå af alle Verisures privatkundefaftaler og af de gældende forretningsbetingelser.

Forbrugerombudsmandens vurdering er uddybet nærmere i det følgende.

---

<sup>12</sup> Susanne Karstoft: *Elektronisk aftaleret* (2004), s. 70-72.

### 3.2.1. Forbrugeraftalelovens § 8 og § 9, stk. 3 (oplysningspligt og retsvirkningerne af manglende oplysninger om omkostninger og gebyrer)

Verisure har oplyst, at selskabets privatkundefaftaler overvejende indgås fysisk hjemme hos de enkelte forbrugere. Aftalerne er dermed indgået uden for Verisures forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 3, nr. 5, litra a, hvorfor oplysningspligten i forbrugeraftalelovens § 8 finder anvendelse.

Som også anført oven for skal Verisure ifølge forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, forud for selskabets indgåelse af aftaler med forbrugere sørge for, at forbrugerne på en *klar og forståelig måde* bliver oplyst om og gjort opmærksom på de oplysninger og vilkår, der fremgår af bestemmelsen, herunder om den samlede pris og alle de eventuelle (yderligere) udgifter og omkostninger, som forbrugeren skal betale i henhold til aftalen, jf. § 8, stk. 1, nr. 6. Efter lovens § 10, stk. 1, skal disse oplysninger derudover også være både letlæselige og udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at disse krav i forbrugeraftaleloven indebærer, at oplysningerne skal være *særligt fremhævet* over for forbrugerne i forbindelse med aftaleindgåelsen, for at oplysningspligten efter § 8, stk. 1, er opfyldt. Flere af de oplysninger, der er nævnt i bestemmelsens stk. 1, nr. 1-24, er således væsentlige oplysninger, der, for hovedpartens vedkommende, tillige vedrører potentielt byrdefulde vilkår, som det er af afgørende betydning for forbrugerne at blive gjort bekendt med, før de træffer en beslutning om at indgå i et aftaleforhold med en erhvervsdrivende og påtage sig de dertil hørende forpligtelser, som, særligt ved tidsubestemte aftaler, kan strække sig over lang tid.

Tilsvarende gælder det således også efter almindelig aftaleret, at væsentlige og byrdefulde vilkår skal fremhæves særligt over for forbrugere for at kunne gøres gældende/være bindende for dem, jf. fx U 1987.178 V (Kustos), U 1987.801 H (Straussbo) og U 1992.162 V (Hørby Ungdomsskole).

Denne skærpede oplysningspligt kan som udgangspunkt ikke anses for opfyldt, hvis oplysningerne blot gives som en del af den erhvervsdrivendes generelle forretningsbetingelser, uanset om den erhvervsdrivende opfordrer forbrugeren til at læse den erhvervsdrivendes generelle forretningsbetingelser, der fx sendes til forbrugeren pr. e-mail som et link til den erhvervsdrivendes hjemmeside, idet underskrift mv. i øvrigt sker på et andet, særskilt dokument, fx kontrakten.

At oplysningerne i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, i udgangspunktet ikke blot kan gives som en del af den erhvervsdrivendes øvrige generelle forretningsbetingelser, fremgår også af EU-Kommissionens vejledning til forbrugerrettighedsdirektivet:

*”[Det er] ikke tilstrækkeligt blot at give de obligatoriske oplysninger forud for indgåelsen af aftalen som en del af de generelle betingelser, som forbrugeren kan være nødt til at acceptere, inden han går videre i transaktionsprocessen. Kravet om at give oplysninger på en »klar og forståelig måde« betyder, at forbrugers opmærksomhed skal henledes på de enkelte elementer i de obligatoriske oplysninger.”* (Forbrugerombudsmandens understregninger)

Verisures vilkår om, at forbrugerne skal betale et ”nedtagningsgebyr” på 1.200 kr. til Verisure, hvis de opsiger deres aftale inden for 4 år efter aftaleindgåelsen, fremgår alene af Verisures almindelige betingelser for privatkunder, som er en del af dokumentet ”Samlede bruger- og abonnementsbetingelser”. Gebyret er først omtalt på side 3, hvor vilkåret er placeret blandt alle de øvrige standardvilkår og under en overskrift, ”FLYTNING OG NEDTAGNING”, der ikke henleder læserens opmærksomhed på vilkår om gebyrer og lignende omkostninger, som skal betales for tjenesteydelsen. Oplysningen om størrelsen på gebyret fremgår kun af et tillæg bagerst, ”Tillæg C”, som er placeret på side 21 ud af de i alt 21 sider i det samlede dokument.

Der er ikke oplysninger om gebyret eller denne omkostning i hverken ”salgsarket”, det fremsendte eksempel på en ordrebekræftelse eller i kontrakt-eksemplerne.

Verisure har oplyst i høringssvaret, **at** forbrugerne ”i visse tilfælde” får tilsendt ”det komplette materiale” forud for mødet hjemme hos forbrugeren, **at** selskabets sælgere bl.a. er instrueret i, at de skal ”forklare om vores forskellige services og abonnement” og **at** den ansatte hos Verisure – når forbrugeren har accepteret Verisures tilbud – gennemgår tilbuddet og kontraktvilkårene og deriblandt bl.a. priser, herunder oprettelses- og installationspriser.

Det fremgår også af høringssvaret, at forbrugerne får de ”relevante dokumenter” udleveret sammen med et link til forretningsbetingelserne, at kontrakten – hvis kunden accepterer vilkårene – underskrives digitalt ”med henvisning til Verisures almindelige betingelser”, og at kontrakten derefter sendes til forbrugeren pr. e-mail med en kopi af forretningsbetingelserne.

På den baggrund lægger Forbrugerombudsmanden til grund, at Verisures privatkunder ikke bliver gjort særligt opmærksomme på vilkåret vedrørende nedtagningsgebyret og gebyrets størrelse forud for aftaleindgåelsen og derfor ikke har givet forbrugerne oplysning herom på en klar og forståelig måde i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 6. Vilkaeret er således skjult blandt alle aftalens øvrige standardvilkår og i en kontekst – under overskriften ”FLYTNING OG NEDTAGNING” – hvor et sådant vilkår om gebyrer ikke med rimelighed kan forventes. Dertil kommer, at vilkåret kun kan forstås ved læsning i sammenhæng med ”Tillæg

C”, som er placeret et helt andet sted i forretningsbetingelserne; bagerst på side 21.<sup>13</sup>

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er privatkunderne derfor ikke forpligtet til at betale denne (yderligere) omkostning, jf. forbrugerftalelovens § 9, stk. 3, jf. § 8, stk. 1, nr. 6, og har ret til tilbagebetaling i det omfang, de allerede måtte have betalt et sådant ”nedtagningsgebyr” til Verisure.

### 3.2.2. *Forbrugerftalelovens § 28, stk. 1, (bindingsperiode), og tilsidesættelse efter aftalelovens regler*

Som også tidligere anført, er det dog tillige Forbrugerombudsmandens opfattelse, at vilkåret om, at forbrugerne skal betale et gebyr ved aftaleophør, er ugyldigt og skal tilsidesættes efter aftalelovens § 36 hhv. § 38 c, stk. 1, 2. pkt., jf. stk. 2, da gebyret i væsentlig grad svækkede den beskyttelse, der er tilsigtet forbrugerne med den præceptive bestemmelse i forbrugerftalelovens § 28, stk. 1, om forbrugernes opsigelsesadgang. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse stred det mod hæderlig forretningskik og bevirkede en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugerne.

Ifølge Verisures (tidligere gældende) forretningsbetingelser skal gebyret således betales, hvis aftalen ophører inden for 4 år efter fortrydelsesfristens udløb, selv om forbrugeren har ret til at opsige aftalen med en måneds varsel, jf. forbrugerftalelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med stk. 5. Et gebyr af denne størrelse kan ikke undgå at have en påvirkning på forbrugernes beslutning om, hvorvidt eller i givet fald hvornår de skal opsige deres aftale med virksomheden.

At vilkåret heller ikke var tilstrækkeligt fremhævet over for forbrugerne i forbindelse med aftaleindgåelsen, således som aftalelovens § 38 b, stk. 2, foreskriver, har også væsentlig betydning ved vurderingen efter aftalelovens § 38 c.

I sit hørings svar til Forbrugerombudsmanden oplyser Verisure, at selskabet er ophørt med at opkræve ”nedtagningsgebyrer”, og at vilkåret herom er fjernet fra selskabets forretningsbetingelser. Af punkt 9.2. i de seneste versioner af forretningsbetingelserne (version 5.5-5.6) fremgår følgende dog forsat:

*”Ved aftalt nedtagningsgebyr, bortfalder nedtagningsgebyret 4 år efter Abonnementets ikrafttrædelse.”*

---

<sup>13</sup> Se således også EU-Kommissionens vejledning til forbrugerrettighedsdirektivet, afsnit 3.1.2, samt afsnit 3.3.1 i vejledning til direktivet om urimelige kontraktvilkår.

Forbrugerombudsmanden antager, at det er en fejl, at dette vilkår indgår i aftalegrundlaget med den citerede ordlyd.

#### 4. Nye klager over Verisure

Forbrugerombudsmanden har, udover de klager, som Verisure allerede har fået tilsendt, modtaget en række nye klager over Verisure vedrørende bl.a. aftaleindgåelse og opsigelse, herunder de finansierings-/afdragsordninger, som Verisure tilbyder og indgår med sine kunder i forbindelse med aftaleindgåelsen. Klagerne er vedlagt.

Ifølge den ene af klagerne, modtaget den 27. december 2021, blev forbrugeren først bekendt med, at han skulle betale et gebyr på 7.200 kr. for installationen og havde indgået en 60 måneders afdragsordning med selskabet vedrørende betalingen heraf, *efter* installationen og i forbindelse med, at han ville opsigte abonnementsaftalen med Verisure. Ifølge forbrugeren oprettede Verisure således finansierings-/afdragsaftalen uden hans viden, idet forbrugeren i øvrigt oplyser, at han ved aftaleindgåelsen fik at vide, at han ”som vinder af en konkurrence” ville modtage sin alarm uden omkostninger og således alene skulle betale for det månedlige abonnement.

Ifølge en anden af klagerne, modtaget den 3. januar 2023, ønskede forbrugeren at opsigte sin abonnementsaftale med Verisure, idet han netop var gået på folkepension og ikke længere havde råd til at betale den månedlige abonnementspris. Forbrugeren kontaktede derfor telefonisk Verisure med henblik på at opsigte aftalen, hvilket han imidlertid fik at vide, ville koste ham 3.000 kr. Forbrugeren oplyser, at han senere modtog en henvendelse fra inkassovirksomheden SERGEL A/S om registrering i RKI og med krav om betaling af mere end 7.000 kr.

Med henvisning til bl.a. det oven for refererede retsgrundlag og forbruger-aftalelovens regler om fortrydelsesret og længste bindingsperiode, der er præceptive, skal Forbrugerombudsmanden anmode om Verisures bemærkninger til de nye klager **senest den 7. september 2023**, herunder til, om Verisure kan bekræfte de hændelsesforløb, der er beskrevet i klagerne.

Forbrugerombudsmanden skal understrege, at formålet med forbruger-aftalelovens § 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.<sup>14</sup>

Forbrugerombudsmanden kan også henvise til Østre Landsrets dom af 4. oktober 1984, trykt i U 1985.246 Ø. Et vagtselskab, ISS Securitas A/S,

---

<sup>14</sup> 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.

havde indgået en 5-årig abonnementsaftale med en forbruger om løbende levering af sikrings- og alarntjeneste 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 frifundet af landsretten 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 forbrugeraftaleloves § 28).

## 5. Bilag

- Bilag 1: Forbrugerombudsmandens redegørelse til alarmbranchen fra 1998 om abonnementsvilkår i vagtabonnementer
- Bilag 2: Klage af 27. december 2021
- Bilag 3: Klage af 17. marts 2022
- Bilag 4: Klage af 17. juni 2022
- Bilag 5: Klage af 24. september 2022
- Bilag 6: Klage af 3. januar 2023
- Bilag 7: Klage af 3. april 2023

-o0o-

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Tej Vinberg  
Fuldmægtig