

Forbrugerredøgørelsen

■ 2002 — 2003

Forbrugerredegørelsen
2002-2003



Forbrugerredøgørelsen 2002-2003

Redegørelsen er udarbejdet af Forbrugerstyrelsen. Hovedbidragsydere til kapitlerne i del 1:

- Samarbejde, dialog og forebyggelse: Dorte Nøhr Andersen
- Debat om fremtidens forbruger: Dorte Nøhr Andersen
- Modernisering af forbrugerområdet: Susanne Bo Christensen
- Virksomhedsguide til gode forbrugerforhold: Malene Linderøth
- BioTIK portalen: Peter Schaarup, Mette Gjerskov, Elias Zafirakos
- EU-formandsskabet – set med forbrugerbriller: Susanne Bo Christensen, Peter Schaarup og Malene Linderøth
- Klageadfærd gennem mere end 25 år: Ann Lehmann Erichsen
- Genopretning af Forbrugerklagenævnet: Charlotte Lemche Jensen
- Garantier: Estrid Lind og Thomas Voigt Lund
- Den nye købelov: Tina Morell Nielsen
- E-handelsloven: Susanne Bo Christensen
- Udviklingen på betalingsmiddelområdet: Henrik Bruun Johannessen
- God skik på det finansielle område: Ulla Brøns Petersen
- Rapport om skjult reklame: Ulla Brøns Petersen

Forbrugerredegørelsen 2002-2003

Pris: 150,00 kroner pr. stk.

Forbrugerstyrelsen
Amagerfælledvej 56
2300 København S

Telefon: 32 66 90 00

Telefax: 32 66 91 00

E-post: fs@fs.dk

Hjemmeside: www.fs.dk

ISSN 0905-2860

ISBN 87-7408 -671-5

Grafisk produktion: aparte a/s



Indhold

Udviklingen på forbrugerområdet

Forord	9
Samarbejde, dialog og forebyggelse	11
Debat om fremtidens forbruger	17
Modernisering af forbrugerområdet	23
Virksomhedsguide til gode kundeforhold	27
BioTIK portalen	30
EU-formandskabet set med forbrugerbriller	33
Klageadfærd gennem mere end 25 år	41
Genopretning af Forbrugerklagenævnet	47
Garantier	51
Den nye købelov	57
E-handelsloven	65
Udviklingen på betalingsmiddelområdet	71
God skik på det finansielle område	77
Rapport om skjult reklame	81
Forbrugerombudsmandens årsberetning	83
Statistikker	92



Indhold

Praksis fra Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet og Forbrugerstyrelsen

2.	→	Markedsføringsloven	98
2.1.	→	Lovens §	98
2.1.1.	→	Kontraktvilkår	98
2.1.2.	→	Påtrængende markedsføringsforanstaltninger	101
2.1.3.	→	Diskriminerende markedsføring	101
2.1.4.	→	Inkasso	101
2.1.5.	→	Negativ aftalebinding	103
2.1.6.	→	Alkohol	103
2.1.7.	→	Markedsføringslovens anvendelsesområde	103
2.1.8.	→	Samfundsmæssige hensyn	103
2.1.9.	→	Børn og unge	104
2.1.10.	→	Andet	106
2.2.	→	Lovens § 2	121
2.2.1.	→	Vildledende angivelser	121
2.2.2.	→	Vildledende prisangivelser	122
2.3.	→	Lovens § 3. Brugervejledninger	122
2.4.	→	Lovens § 4. Garanti	122
2.5.	→	Lovens § 5. Forretningskendetegn	126
2.6.	→	Lovens § 6. Tilgift	126
2.7.	→	Lovens § 6a. Mængdebegrænsning	128
2.8.	→	Lovens § 7. Mængdebegrænsning	128
2.9.	→	Lovens § 8. Rabat	129
2.10.	→	Lovens § 9. Præmiekonkurrencer	129
2.11.	→	Retningslinier	130
3.	→	Betalingsmiddeloven	133
3.1.	→	Principielle sager	133
3.2.	→	Dispensationer	136
4.	→	Prismærkningsloven	137

5.	→	Produktsikkerhed	138
5.1.	→	Produktsikkerhedsloven	138
5.1.1.	→	Samarbejde med Forbrugerinformationen om test	138
5.1.2.	→	Konkrete sager	139
5.2.	→	Sikkerhedskrav til legetøj og levnedsmiddelefterligninger	140
5.2.2.	→	Andre projekter	141
5.2.3	→	Konkrete sager	142
5.3.	→	EU-notifikationssystemet	142
5.3.1	→	Konkrete notifikationssager	143
6.	→	Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet	144
6.1.	→	Husholdningsapparater og isenkram	144
6.2.	→	Radio/tv mv.	146
6.3.	→	Computere mv.	160
6.4.	→	Telefoner mv.	173
6.5.	→	Anden elektronik	196
6.6.	→	El, gas, vand og varme. Diverse ydelser vedrørende fast ejendom	197
6.7.	→	Tekstiler og skind (beklædning og bolig)	197
6.8.	→	Fodtøj	200
6.9.	→	Møbler og boligudstyr (se også tekstiler og skind)	204
6.10.	→	Barnevogne, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	209
6.11.	→	Foto, ure, optik, smykker	210
6.12.	→	Motorkøretøjer	214
6.13.	→	Transport og flytning	219
6.14.	→	Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.	222
6.15.	→	Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger	224
6.16.	→	Øvrige sager	226
	→	Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet	242
	→	Stikordsregister til afsnit 2-5	256
	→	Oversigt over den lovgivning Forbrugerstyrelsen administrerer	258





Forord

Du sidder nu med Forbrugerstyrelsens nye årlige publikation Forbrugerredegørelsen i hånden. Forbrugerredegørelsen er opstået, fordi vi igennem længere tid har oplevet, at der mangler et sted, hvor vi kan fortælle om verdenen, om Forbrugerstyrelsens mange initiativer og opgaver, og hvor vi kan præsentere nye ideer og analyser om forbrugerne og markedet.

Håbet er, at Forbrugerredegørelsen kan bidrage til at skabe debat om forbrugernes vilkår på markedet og om de forbrugerpolitiske mål og virkemidler. Forbrugernes vilkår har gennem den senere tid været højt placeret på den politiske dagsorden, og Forbrugerstyrelsen vil gerne fremme debatten, så vi får det bedst mulige udgangspunkt for at skabe gode forbrugervilkår.

Forbrugerredegørelsen består af to dele. Del I beskriver og analyserer de vigtigste udviklinger på forbrugerområdet. Det er her vi gør status over det forgangne år, og det er også her vi kigger ind i det nye – og på de udfordringer og de muligheder, som fremtiden bringer.

Del II afløser den velkendte juridiske årbog, som Forbrugerstyrelsen igennem en årrække har udgivet. Her redegør vi for praksis indenfor Forbrugerklagenævnets, Forbrugerombudsmandens og Forbrugerstyrelsens områder.

Jeg håber, at I tager vel imod vores nye Forbrugerredegørelse. Redegørelsen skal ikke være en statisk størrelse, men snarere en årlig udgivelse, som vi vil udvikle i takt med de nye opgaver og udfordringer, som Forbrugerstyrelsen står overfor. Derfor vil vi også meget gerne vide, hvad I synes om redegørelsen. Er der noget, vi kan gøre bedre, er der noget der mangler, og er der noget, som er særligt spændende?

Jeg ser frem til at høre Jeres reaktioner. God læselyst.

Victor Kjær





Samarbejde, dialog og forebyggelse

Regeringen har fremlagt en ny forbrugerpolitik, der bl.a. indfører nye samarbejdsformer og nye principper for, hvordan der føres forbrugerpolitik. Forbrugerstyrelsen vil i den kommende tid styrke myndighedernes koordination og samarbejde, fremme dialogen med forbrugere og erhvervsliv og øge den forebyggende indsats

I januar 2003 offentliggjorde regeringen et oplæg til en ”Ny forbrugerpolitik”. I oplægget opstiller regeringen det mål for forbrugerpolitikken, at Danmark i løbet af de kommende år skal nå op på en placering blandt de bedste europæiske lande, både når det gælder information og rettigheder for forbrugerne.

For at nå målet lægger regeringen op til en styrket forbrugerpolitisk indsats, hvor samarbejdsformer og virkemidler effektiviseres og moderniseres, så de tilpasses nutidens markedsvilkår og tager fat om de nye udfordringer, som forbrugere og virksomheder står overfor.

For Forbrugerstyrelsen betyder regeringens ny forbrugerpolitik en række ændringer i dagligdagen. Udfordringen for Forbrugerstyrelsen i de kommende år bliver at gennemføre de foreslåede moderniseringer og at få samlet kræfterne om de nye spændende opgaver, som venter forude. Ressourcerne skal i de kommende år samles om at:

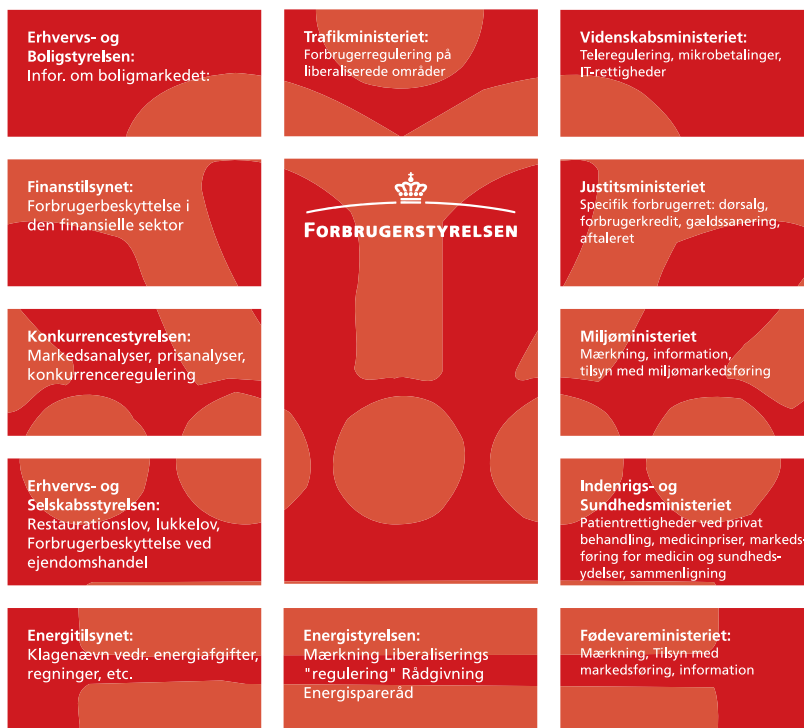
- Styrke myndighedernes koordination og samarbejde på forbrugerområdet.
- Styrke dialogen med forbrugernes- og erhvervslivets organisationer.
- Styrke den forebyggende indsats.

Tværministerielt samarbejde og koordination

Hensynet til forbrugernes vilkår, pligter og rettigheder spiller i dag en stor rolle på mange områder. Det gælder fx på fødevarerområdet, på teleområdet, på miljøområdet og på sundhedsområdet, hvor forbrugerne og forbrugerhensynet har en central rolle, når der vedtages nye love og regler mv. Udviklingen i retning af flere offentlige myndigheder med ansvar for forbrugerpolitikken, giver et behov for koordinering og for at tænke på tværs.

Figur 1 illustrerer det komplekse samspil mellem det store antal myndigheder, der varetager forbrugerpolitiske hensyn.

Forbrugerstyrelsen vil arbejde for at samarbejde og koordinere på for-



brugerområdet styrkes, og Forbrugerstyrelsen ser det som sin opgave at fungere som omdrejningspunkt for forbrugerpolitikken i Danmark. Den konkrete forbrugerregulering og de konkrete initiativer forankres stadig bedst i de enkelte ressortministerier, men de overordnede principper og problemstillinger kan med fordel drøftes i fællesskab.

Et styrket samarbejde sikres ikke alene ved hensigtserklæringer og løfter om jævnlig kontakt. Der er behov for et egentligt koordinationsforum, der kan fremme et løbende samarbejde. Derfor vil Forbrugerstyrelsen sammen med en række andre ministerier i løbet af 2003 oprette en tværministeriel Forbruger Taskforce, der skal virke som et forum for gensidig orientering og dialog mellem de mange forbrugermyndigheder. Taskforen skal bl.a. udveksle informationer om aktuelle tværgående forbrugerrelaterede

spørgsmål samt drøfte nye nationale og internationale initiativer på forbrugerområdet.

Forbruger Taskforcen skal også helt konkret samarbejde om en række tværgående forbrugerinitiativer, der er indeholdt i regeringens oplæg til ny forbrugerpolitik. Det drejer sig bl.a. om en fælles informationsindsats på den kommende forbrugerportal, samarbejde om risikokommunikation, udveksling af erfaringer med forbrugerbeskyttelse i forbindelse med liberalisering af markeder og forenkling og modernisering af de mange mærkningssordninger.

Også på andre måder har Forbrugerstyrelsen taget initiativ til at fremme samarbejdet om vigtige forbrugerrelaterede problemstillinger på tværs af de traditionelle ressortopdelinger. I 2003 gennemfører Forbrugerstyrelsen et større udviklingsprojekt med henblik på at skabe mere gennemsigtighed for forbrugerne på de mange nye liberaliserede markeder. Udviklingsprojektet gennemføres i samarbejde med bl.a. Energistyrelsen, og det er også tanken at inddrage andre myndigheder med ansvar for liberaliserede eller markedsgjorte områder.

Baggrunden for at gennemføre et tværgående udviklingsprojekt om information på liberaliserede markeder er, at der netop her er tale om en tværgående problemstilling, hvor udfordringer og muligheder i høj grad går igen fra marked til marked. Ved et fællesprojekt undgår man en situation, hvor hver myndighed griber problemstillingen forskelligt an. En fælles tilgang til problemstillingen er til gavn for både forbrugere og erhvervsliv, som får mere ensartede vilkår på de forskellige markeder. Det fremmer samtidig, at de bedste og mest afbalancerede løsninger vælges.

Endelig har Forbrugerstyrelsen taget initiativ til et tværgående samarbejde om udvikling af en serviceportal for klager, der bl.a. skal forbedre den elektroniske klageadgang samt give forbrugere og virksomheder et redskab til at løse konflikter i fællesskab. Serviceportalen for klager udvikles i samarbejde mellem Forbrugerstyrelsen og en række institutioner med ansvar for klagehåndtering, fx Kommunernes Landsforening, Amdsrådsforeningen og Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Dialog med forbrugere og erhvervsliv

I regeringens nye forbrugerpolitik lægges op til at indføre et nyt princip for forbrugerindsatsen. Det nye princip betyder, at forbrugerindsatsen skal bygge på dialog med aktørerne på markedet – forbrugerne og erhvervslivet.

Med udgangspunkt i det nye fokus på dialog vil Forbrugerstyrelsen

i de kommende år gøre en aktiv indsats for at fremme dialog med erhvervslivet og forbrugere. Et vigtigt skridt i retning af øget dialog er Forbrugerombudsmandens nye strategi, der blev offentliggjort i 2002. I den nye strategi lægges der vægt på at styrke dialogen og samarbejdet med virksomhederne og erhvervsorganisationerne. Forbrugerombudsmandens strategi omtales nærmere i afsnit 2.

Dialogen mellem erhvervsliv, forbrugere og myndigheder styrkes også via det nye ForbrugerForum, som regeringen ønsker at oprette. Det er tanken, at ForbrugerForum skal være et rådgivende organ på forbrugerområdet, der sammensættes af både forbruger- og erhvervsrepræsentanter.

ForbrugerForum er på flere måder en nyskabelse på forbrugerområdet. Man har ikke tidligere haft et permanent rådgivende organ på forbrugerområdet, og med oprettelse af ForbrugerForum får myndighederne på forbrugerområdet bedre muligheder end tidligere for at indgå i en tæt og kontinuerlig dialog med forbrugere og erhvervsliv. Den nye mulighed for tæt dialog giver større sikkerhed for, at forbrugerregulering og forbrugerinitiativer er i overensstemmelse med de problemstillinger, som forbrugere og virksomheder møder i dagligdagen.

Samtidig inddrages de erhvervsdrivende mere aktivt i forbrugerindsatsen, og virksomhederne får dermed en unik mulighed for at tage et større ansvar for at sikre gode forbrugerforhold. Filosofien er, at gode forbrugerforhold i høj grad skabes i og af virksomhederne, og at virksomhederne derfor har en fremtrædende plads i den løbende forbedring af forbrugerindsatsen i Danmark.

En forebyggende indsats

Regeringens nye forbrugerpolitik får betydning for Forbrugerstyrelsens arbejdsmetoder og prioritering af opgaverne. Grundtanken i den nye forbrugerpolitik er at bruge kræfterne på en forebyggende indsats, der fremmer gode relationer mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

Indsatsen på forbrugerområdet har tidligere i høj grad bygget på et princip om at ”reparere skaden”, når der opstod konflikter mellem en forbruger og en erhvervsdrivende. I fremtiden er det tanken, at forbrugerindsatsen i højere grad baserer sig på forebyggelse – bl.a. via dialog med erhvervslivet og ved at understøtte en aktiv indsats ude i butikkerne. Forbrugerlovgivningen gælder naturligvis stadig, men fremover skal vægten lægges på at hindre at reglerne overhovedet kommer i anvendelse.

Forbrugerstyrelsen er allerede nu parat med en række initiativer, der kan

gøre det lettere for erhvervslivet at tage ansvar for at give forbrugerne gode vilkår på markedet, og som kan bidrage til at forebygge konflikter og problemer mellem forbrugere og virksomheder.

Forbrugerstyrelsen arbejder bl.a. i denne tid på at udvikle en kundeguide for gode forbrugerforhold, der skal virke som et frivilligt redskab til virksomheder, der ønsker at styrke servicen overfor forbrugerne. Kundeguiden skal bl.a. gøre virksomhederne bedre til selv at løse eventuelle konflikter med kunderne. Kundeguiden er beskrevet mere indgående under afsnittet »Virksomhedsguide til gode kundeforhold«.

I forbindelse med den igangværende reform af forbrugerklageområdet er det Forbrugerstyrelsens tanke at styrke indsatsen for at forebygge klager. Det skal bl.a. ske ved et tættere samarbejde med de enkelte brancher om forebyggelse og om oprettelse af egne klagenævn, hvor branchen selv tager hånd om klagerne. Derudover udvikles en ny serviceportal for klager, der bl.a. skal hjælpe forbrugere og virksomheder til at løse eventuelle tvister selv.

Den forebyggende indsats retter sig ikke kun mod virksomhederne. Regeringen har med den nye forbrugerpolitik ønsket at styrke rådgivningen til forbrugerne, og Forbrugerstyrelsen og Forbrugerinformationen er allerede nu i gang med at gennemføre en række initiativer, der kan fremme rådgivningen af forbrugerne. I marts åbnede de første permanente forbrugerINFOpunkter på en række biblioteker over hele landet, og forbrugerne kan nu gå på biblioteket og få svar på spørgsmål om fx forbrugerjura, varetest og andet. Inden sommer 2003 udvides åbningstiden i forbrugernes telefoniske Hotline, bl.a. med indførelse af aftenåbent. Endelig udvikles der inden udgangen af året en ny samlet forbrugerportal med adgang til offentlig forbrugerinformation på alle områder.

Bedre rammer for en styrket forbrugerpolitik

Alt i alt går Forbrugerstyrelsen en meget spændende ny tid i møde. Der er skabt nogle nye rammer for forbrugerpolitikken i Danmark, og der er lagt op til nogle nye samarbejdsfora med rum til nytænkning og fremsyn. Det er Forbrugerstyrelsens vurdering, at de nye muligheder for samarbejde, dialog og forebyggende indsats vil give hensynet til forbrugerne en større gennemslagskraft i de kommende år. Det vil gøre det lettere at nå målet om at skabe Europas bedste forbrugervilkår, og det vil frem for alt kunne mærkes af forbrugerne i dagligdagen.





Fremtidens forbruger

Forbrugere, teknologi og markedet er i konstant og hastig udvikling. Det betyder, at tiltag og initiativer på forbrugerområdet, der er gode i dag, kan være forældede i morgen. Debatrækken "Forbruger 2012" gav et bud på de udfordringer, som Forbrugerstyrelsen skal håndtere i de kommende år

Hen over sommeren 2002 afholdt Forbrugerstyrelsen og Forbrugerinformationen en række debatarrangementer under overskriften "Forbruger 2012". I debatrækken gav en række forbrugerforskere og erhvervsfolk deres bud på de udfordringer, som fremtidens forbrugere og virksomheder vil møde på markedet, og dermed også de udfordringer som fremtidens forbrugerpolitik skal håndtere. Budskaberne fra debatrækken gav inspiration og fungerede som input til arbejdet med at udvikle den nye forbrugerpolitik, som regeringen præsenterede i januar 2003.

Debatrækken bestod af 5 gå-hjem-møder med temaerne:

- Forbrugerne
- Markedet
- Teknologi
- Risiko
- Etik

Denne artikel giver et kort rids af nogle af de vigtige budskaber fra møderne. Derudover beskrives det, hvordan regeringens nye forbrugerpolitik tager hånd om de udfordringer, som blev drøftet i debat-rækken.

Forbruger 2012

En vigtig pointe på debatmødet om forbrugerne var, at det mest nøjagtige man kan sige om fremtidens forbrugere er, at de er svære at sige noget entydigt om.

Fx mente sociologen Karen Schousboe, at fremtidens forbrugere lever i en dobbelthed, hvor de på en gang er: teknologifikserede og nostalgiske, globaliserede og lokaliserede, nydelseshungrende og moralske, religiøse og spirituelle. Professor Suzanne Beckmann beskrev på samme vis fremtidens forbrugere som komplekse størrelser, der ikke kan inddeles i de sædvanlige segmenter. Vores livscyklus fragmenteres, og vi dyrker forskellige livstile

på samme tid. Fremtidens forbruger kan sagtens gå med nålestribet habit og køre Harley Davidson på samme tid.

Fremtidens forbruger har ikke svært ved at få fat i information og mangler ikke information i dagligdagen. For forbrugerne har de nye medier givet adgang til langt flere informationer end tidligere. Allerede i dag kan vi tjekke prissammenligningsdatabaser inden større indkøb. Vi kan få oplysninger om gode tilbud. Informationer fås let ved et par få klik på computeren – eller via forbrugerartikler og forbrugerprogrammer i aviser, magasiner, TV og radio.

Både Anne Skare Nielsen og Karen Schousboe vurderede, at forbrugerne ikke har brug for mere information, men snarere har brug for hjælp til at reducere kompleksiteten. Forbrugerne har brug for en guide, der kan hjælpe dem til at vælge holdning til forskellige etiske dilemmaer, eller til at vurdere om de kan stole på ny teknologi. Det stiller store og meget anderledes krav til fremtidens forbrugerinformation.

Regeringens ny forbrugerpolitik fremhæver disse forhold og understreger, at den moderne forbruger ikke har brug for mere information, men snarere mere målrettet og personlig rådgivning samt adgang til objektiv information.

Marked 2012

Internet, mobiltelefoni og anden ny teknologisk udvikling har åbnet en verden af nye handelsformer. Det giver den moderne forbruger et helt andet marked end for blot 15 år siden. Vi handler stadig i supermarkedet og hos specialforretningen – men vi kan også sidde hjemme i stuen foran PC'en og handle via internettet. Eller indgå en aftale via mobiltelefonen. Måske med en butik, der fysisk befinder sig i et helt andet land.

Økonom Mogens Bjerre påpegede, hvordan markedet i det hele taget undergår en række forandringer i disse år. Produkter gøres virtuelle, og tjenesteydelser gøres fysiske. Kunderne stiller nye krav, der ændrer markedet. Fx har kunderne ofte store forventninger til deres køb, og de opfører sig ikke loyalt overfor leverandøren. Samtidig forventer kunderne at blive behandlet individuelt, og med udgangspunkt i den viden forretningen har om netop dem.

Strukturen på markedet er under forandring. Der er en brancheglidning i gang, hvor butikker begynder at sælge varer og ydelser, der umiddelbart ikke har noget med hinanden at gøre. Peter Midtgaard fra ISO forudser bl.a., at supermarkeder i fremtiden også kan fungere som bank og teleselskab.

Endnu en udviklingstendens på markedet er opbruddet i skellet mellem

offentlig og privat. I disse år opstår en række nye markeder som følge af liberaliseringerne af de tidligere offentlige monopoler på forsyningsområdet. Det betyder, at forbrugerne snart får flere valgmuligheder indenfor fx energi, transport og post. Det betyder også, at private virksomheder skal til at udvikle sig på disse nye markeder.

Også en lang række sundheds- og velfærdsydelser bliver i denne tid markedsgjort. Vi vil i højere grad kunne vælge hvilket sygehus, vi vil behandles på, herunder om det skal være offentligt eller privat. Vi vil også kunne vælge mellem offentlig eller privat hjemmehjælp og hvilken børnehave, vores børn skal gå i.

Regeringens ny forbrugerpolitik fremhæver udfordringen i at gennemføre liberaliseringer, så de bliver til gavn for både forbrugere og virksomheder. Regeringen lægger vægt på, at den enkelte forbruger skal have større mulighed for selv at vælge leverandør. Og forbrugeren skal kunne vælge den løsning, der passer bedst til den enkelte - også hvad angår velfærdsydelser.

Teknologi 2012

Nutidens forbruger er også forbruger af ny teknologi. Hver dag kommer der nye teknologiske produkter på markedet, som har stor indflydelse på vores hverdag og livsstil. Det gælder fx nye, hurtige internetopkoblinger, sammensmeltningen af computer, fjernsyn og stereoanlæg og nye trådløse produkter.

Ser man et par år ud i fremtiden vil det i høj grad også være produkter med en vis grad af kunstig intelligens, robotter til husholdningsopgaver og en stigende grad af mulighed for personlige eller ”customized” produkter. Derudover vil nye trådløse bredbånd gøre det muligt konstant at være ”koblet op”, og intelligente og personaliserede tv og computere vil selv kunne finde de programmer, som forbrugerne hver især ønsker at se eller høre.

Henrik S. Kristensen fra Institut for Fremtidsforskning beskrev situationen som, at vi befinder os i et teknologisk paradigmeskift. Det levende og biologiske bliver til teknik ved hjælp af bioteknologi, og samtidig bliver teknikken mere og mere som levende organismer, fx i form af kunstig intelligens og selvbærende systemer.

Men teknologiudviklingen er ikke bare en vogn, der kører, uden at vogne kan stoppes. Tim Frank Andersen mindede om, at teknologien ikke sælger sig selv. I sidste ende er det forbrugerne, der styrer udviklingen og afgør, om de nye teknikker skal bruges eller ej.

Regeringens ny forbrugerpolitik lægger op til at styrke forbrugersikker-

heden og modernisere forbrugerlovgivningen, så man tager højde for de udfordringer der følger af den teknologiske udvikling. Desuden skal information og rådgivning om konsekvenserne af den teknologiske udvikling styrkes.

Risiko 2012

Forbrugerne oplever i dag at få en masse information om risici ved de produkter, de køber. Men forbrugerne skal selv tage stilling til, om man vil reagere eller ej. Bevidstheden om risiko ved bestemte produkter øges bl.a. ved at såkaldte risikoentreprenører opbygger risikoforestillinger blandt forbrugerne – ofte med det formål at opnå politiske mål. Det gør forbrugernes mulighed for at vurdere den reelle risiko sværere.

Risikoforsker Thomas Breck påpegede, at risici i dag er usynlige, fx i form af bakterier og kemiske stoffer, og vi er som forbrugere derfor afhængige af eksperterne. Risiko i dag er også karakteriseret ved at være usikker, det vil sige, at vi sjældent ved, hvor stor risikoen ved en bestemt handling eller ved et bestemt forbrug er. Der findes sjældent rigtige og forkerte svar, og myndighedernes rolle i riskodebatten er derfor snarere at mediere dialogen end at informere sagligt. Thomas Breck fremhævede også, at risiko i dag typisk ikke stammer fra naturen, men er en følge af fremskridtet og den teknologiske udvikling. Forbrug er derved i høj grad forbundet med en mulig risiko.

Sociolog Lotte Holm påpegede, at forbrugerne i dag sjældent laver velovervejede kalkyler over risiko. I stedet baserer forbrugerne deres valg på hjemmelavede strategier, kompromisser og inkonsistenser.

Regeringens ny forbrugerpolitik sætter fokus på udfordringerne i en effektiv risikokommunikation, som kan gøre det lettere for forbrugerne at få adgang til en fyldestgørende information. Regeringen vil også styrke myndighedernes samarbejde om risikoinformation.

Etik 2012

Det diskuteres ofte, om miljø og etik stadig er et konkurrenceparameter om ti år. Ligeledes diskuteres det, om forbrugerne overhovedet gider at tage stilling til produkters etik, eller om de bare siger, at de gider.

Steen Valentin spåede, at det vigtige i fremtiden bliver åbenhed fra virksomhedernes side, snarere end at virksomhederne følger en specifik etik. Forbrugerne vil vide, hvad virksomhederne står for og så følge deres egen etik.

Lise Kingo fra Novo Nordisk påpegede, at virksomhederne står i den

situation, at information om virksomheden lyn hurtigt er at finde ”world wide”. Derfor bør virksomhederne have en meget aktiv informationsstrategi. Christopher Arzrouni understregede, at det var usikkert hvilken betydning forbrugerne tillægger etik i virksomhederne, og at der kan være mange meninger om, hvad der er den »rigtige« etik. Ligeledes mindede han om, at det ikke nødvendigvis er alle virksomheder, der ønsker at reklamere med deres etik.

Etik handler ikke kun om miljø og menneskerettigheder. Det handler også om de nye muligheder, den teknologiske udvikling giver os. De nye teknologier giver en masse nye muligheder for forbrugere og virksomheder. Men nogle af dem rykker ved vores grænser og rejser en række etiske spørgsmål, ikke mindst når de udnyttes på en måde, der ikke er enighed om. Udviklingen går stærkt, og det kan være svært for den enkelte at overskue markedet og få et overblik. De nye teknologier kan også være svære at forstå, og det kan give usikkerhed blandt forbrugerne.

Regeringens ny forbrugerpolitik fremhæver bl.a., at der er behov for at skabe rammer for en debat mellem virksomheder og forbrugere om de etiske spørgsmål, som den bioteknologiske udvikling kan give anledning til. Handlingsplanen for bioteknologi og etik vil derfor blive videreført, foreløbig til udgangen af 2004.

Oplægsholdere:

- Karen Schousboe, sociolog
- Suzanne Beckmann, professor, Handelshøjskolen i København
- Anne Skare Nielsen, Institut for Fremtidsforskning
- Mogens Bjerre, lektor, Handelshøjskolen i København
- Peter Midtgaard, Økonomidirektør i ISO
- Henrik S. Kristensen, Institut for Fremtidsforskning
- Tim Frank Andersen, Civilingeniør
- Thomas Breck, research fellow, RUC
- Lotte Holm, Kongelig Veterinær- og Landbohøjskole
- Steen Valentin, assistant professor, Handelshøjskolen i København
- Lise Kingo, koncernchef i Novo Nordisk
- Christopher Arzrouni, erhvervsjuridisk chef, Dansk Industri





Modernisering af forbrugerområdet

Økonomi- og Erhvervsministeriet iværksatte primo 2002 et regelforenklingsprojekt. Baggrunden var, at samtlige ministre var blevet bedt om at udarbejde en handlingsplan for regelforenklings og administrative lettelser på deres respektive områder

Regelforenklings er et af regeringens højt prioriterede mål. Det centrale fokus i handlingsplanen skulle være administrative lettelser for borgere og virksomheder. Lettelser i den offentlige sektors interne administration skulle dog også medtages i det omfang, der var mulighed herfor.

For Forbrugerstyrelsens vedkommende kan regelforenklingsinitiativerne opdeles i tre initiativområder: Grundlæggende reformer af forbrugerlovgivningen, ny organisering af forbrugerområdet og udvikling af digitale initiativer.

Grundlæggende reformer af forbrugerlovgivningen

Forbrugerstyrelsen administrerer i dag 9 love. Af disse har man fundet, at der for tre loves vedkommende eksisterer et grundlag for reformer og moderniseringer. Det drejer sig om forbrugerklagenævnsloven, markedsføringsloven og prismærkningsloven. Disse moderniseringsinitiativer er alle nævnt i regeringens ”Ny forbrugerpolitik”.

Reformen for klagenævnsområdet blev allerede iværksat primo 2002. Reformen, der hovedsageligt består i at modernisere forbrugerklagenævnsloven, skal give forbrugerne bedre klagemuligheder og parterne bedre betingelser for at løse flere konflikter selv. Reformen skal bl.a. styrke incitamentet i erhvervslivet til at tage et større ansvar for egne klager, dels gennem en ny finansieringsmodel, dels ved oprettelse af flere private klagenævne. Forbrugerklagenævnets sekretariat skal desuden have mulighed for at træffe flere afgørelser, end de gør i dag, så sagsgennemgangen og sagsbehandlingen kan lettes. Med henblik på gennemførelse af ovennævnte forhold er der medio marts 2003 fremsat et lovforslag.

For så vidt angår markedsføringsloven og prismærkningsloven vil gennemgangen af disse love blive påbegyndt henholdsvis medio 2003 og ultimo 2003/primo 2004.

Der vil for markedsføringslovens vedkommende blive iværksat et udvalgsarbejde med henblik på at få iværksat en gennemgribende modernisering af loven. Udvalgsarbejdet skal analysere erfaringerne med loven og vurdere behovet for ændringer. Udvalget vil bl.a. få til opgave at vurdere, hvorvidt lovens detailregler om særlige markedsføringsformer (tilgift, rabatkuponer mv.) samt hjemlen til udstedelse af detailbekendtgørelser om mærkning og emballage skal bibeholdes, eller om de bagvedliggende hensyn vil kunne varetages lige så godt af lovens generelle bestemmelser - eventuelt suppleret med frivillige aftaler mellem erhvervs- og forbrugerorganisationerne. Udvalget vil desuden skulle vurdere, hvorvidt tilsynet med loven kan gøres mere tidssvarende og i overensstemmelse med lignende tilsynsområder. Målet herfor er bl.a. at sikre en bedre opbakning til reglerne samt bedre håndhævelsesmuligheder.

Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med markedsføringsloven, har i relation til det planlagte udvalgsarbejde udarbejdet et oplæg, hvori han kommer med nogle bud på, hvilke ændringer han finder, der kan foretages. Dette oplæg vil blive inddraget i udvalgets arbejde.

Et eventuelt lovforslag til ændring af markedsføringsloven forventes at blive fremsat i folketingssamlingen 2004/2005.

Formålet med gennemgangen af prismærkningsloven vil bl.a. være at få undersøgt detailreglerne på prismærkningslovens område, særligt reglerne om fakturering, med henblik på at vurdere muligheden for at erstatte disse med mere generelle regler. Endvidere skal lovens bestemmelser moderniseres i forhold til den teknologiske udvikling, herunder særligt udviklingen i forhold til elektronisk handel. Alle bekendtgørelser udstedt med hjemmel i prismærkningsloven vil desuden skulle gennemgås med henblik på at vurdere, om de kan ophæves. Et eventuelt lovforslag til ændring af prismærkningsloven forventes fremsat i efteråret 2004.

Nyorganisering af forbrugerområdet

Allerede inden regelforenklingsprojektets start havde man igangsat et reformarbejde, der havde som mål at revidere og tilpasse forbrugerpolitikken, så den i højere grad kom til at matche den øvrige samfundsudvikling. Forbrugerpolitikken skulle styrkes ved dialog og incitament frem for mere detailregulering og styring. Der kan læses mere om dette i artiklen "Ny forbrugerpolitik".

Kimen til omstrukturering af forbrugerområdet blev lagt i forbindelse med reformarbejdet af forbrugerpolitikken.

Der vil - med henblik på at skabe overskuelighed på området samt få udnyttet ressourcerne bedst muligt - blive etableret et Forbrugernes Hus, der skal være omdrejningspunkt for den statslige forbrugervirksomhed. Forbrugernes Hus vil skabe en samlet indgang for forbrugere og virksomheder, ligesom en bedre udnyttelse af ressourcerne vil sikre mere forbrugerpolitik for de samme penge.

Der vil desuden under Forbrugernes Hus blive etableret en tværministeriel ForbrugerTaskForce, som får til opgave at skabe sammenhæng til de offentlige myndigheder, der også varetager forbrugerinteresser.

Derudover etableres der et ForbrugerForum. Baggrunden herfor var, at der manglede et forum, hvor myndigheder, virksomheder og forbrugere kunne drøfte konkrete initiativer og udviklingen på forbrugerområdet. Formålet med ForbrugerForum skulle derfor være at sikre større åbenhed og effektivitet i administrationen.

Lovforslag, der kommer til at danne grundlag for omstruktureringen af de statslige forbrugermyndigheder, er fremsat medio marts 2003.

Udvikling af digitale initiativer

Digitalisering kan være et effektivt instrument i relation til at opnå administrative lettelser. På forbrugerområdet har man især fundet, at digitaliseringsprojekter på klageområdet kunne blive en medvirkende faktor til at opnå administrative lettelser for både borgere, virksomheder og administrationen. Dette har mere konkret udmøntet sig i initiativer vedrørende oprettelse af en serviceportal for klager og digitalisering af sagsbehandlingen.

Formålet med oprettelsen af en serviceportal for klager er at skabe overblik, tilgængelighed og bedre service for forbrugerne, borgerne samt virksomhederne på klageområdet. Klageområdet i Danmark er omfattende, og der findes mange aktører. Det kan derfor være vanskeligt for forbrugere, borgere og virksomheder at finde ud af, hvor de kan henvende sig, hvis de ønsker at klage. En serviceportal vil skulle fungere som en central indgang på klageområdet, hvor der bl.a. skabes overblik over de forskellige klagemuligheder samt gives vejledning om rettigheder og pligter og mulighed for selv at løse tvister.

En digitalisering af sagsbehandlingen vil desuden i vidt omfang kunne skabe større åbenhed og effektivitet i administrationen. Det vil give mulighed for virtuel sagsbehandling og elektronisk kommunikation mellem myndigheder, forbrugere og virksomheder. Forbrugere og virksomheder vil bl.a. kunne indsende klager, oplysninger og lignende elektronisk, ligesom de vil

kunne få adgang til at følge sagsbehandlingen af deres sag via internettet. Digitaliseringen vil samtidig kunne effektivisere sagsbehandlingen og dermed forkorte sagsbehandlingstiden, idet der vil blive let adgang til alle sagsakter, ligesom der let og hurtigt kan søges relevante oplysninger fra andre og lignende sager.

Der er primo 2003 iværksat et forprojekt med det formål at etablere et samarbejde mellem relevante aktører på området. Portalen forventes at kunne tages i brug fra 1. januar 2004.





Virksomhedsguide til gode kundeforhold

Et nyt redskab til virksomhederne ser snart dagens lys. Forbrugerstyrelsen tager initiativ i 2003 til at lancere et hjælpeværktøj – en guide – til alle virksomheder, der ønsker at styrke indsatsen for at skabe gode kundeforhold

Gode forbrugerforhold skabes først og fremmest af virksomhederne, da virksomhedernes kundestrategier har afgørende indflydelse på de forhold, forbrugerne møder i dagligdagen. Et vigtigt element i forbrugerpolitikken, som fremgår af regeringens oplæg ”Ny Forbrugerpolitik”, er derfor gennem dialog at inddrage virksomhederne som medspillere og understøtte virksomhedernes indsats for at skabe gode forbrugerforhold.

Udgangspunktet for ”Guide til gode kundeforhold” er, at virksomhederne og forbrugerne har en fælles interesse i at opbygge positive relationer med gensidig tillid. Virksomhederne får et redskab, der retter sig mod at styrke deres konkurrenceevne og ad den vej skabe øget vækst. Samtidig stiger forbrugernes tilfredshed, idet virksomhederne via guiden vil få sat øget fokus på forbrugernes behov og ønsker. Med ”Guide til gode kundeforhold” sætter Forbrugerstyrelsen dermed fokus på den forebyggende indsats, der er omdrejningspunktet i regeringens oplæg ”Ny Forbrugerpolitik”.

Konkurrencefordele i gode kundeforhold

Målet er, at virksomhederne skal opnå konkurrencefordele ved at anvende ”Guide til gode kundeforhold” i en strategisk satsning på forbedrede kundeforhold. Flere undersøgelser peger på, at kundetilfredshed er en afgørende parameter for god indtjening.

Blandt andet viser en amerikansk analyse af American Customer Satisfaction Index en klar sammenhæng mellem indtjeningsevne og kundetilfredshed. De virksomheder, der har højest kundetilfredshedsindex klarer sig samtidig bedst på aktiemarkedet. I Dansk Kundeindex måles graden af kundetilfredshed og loyalitet for hver enkelt virksomhed i en branche. Resultaterne i Dansk Kundeindex viser, at jo større kundetilfredsheden er, des mere loyale er kunderne. Samtidig viser en analyse af virksomheder i det svenske kundeindex tilsvarende, at for de virksomheder, hvor der blev

målt faldende kundetilfredshed, faldt afkastningsgraden gennemsnitligt med 14%. Der er med andre ord tegn på en klar sammenhæng mellem indtjening og kundetilfredshed.

Værktøj til inspiration og selvevaluering

”Guide til gode kundeforhold” sætter fokus på alle de områder i en virksomhed, der kan være relevante at arbejde med for at styrke sine kundeforhold. Hensigten er, at guiden skal skabe en ramme for dialog og stillingtagen internt i den enkelte virksomhed. Guiden er opdelt i tre niveauer:

- Butikken
- Baglokalet
- Første sal

Hvert niveau indeholder en lang række temaer med konkrete dialogemner, fx ”Er vores personale uddannet og kvalificeret til at yde god vejledning og rådgivning i mødet med kunden?” Det er op til den enkelte virksomhed selv at give svaret på, hvilken uddannelse af personalet, der kræves og hvilken vejledning af kunderne, der er behov for.

Virksomheden kan vælge at benytte guidens pointsystem til en intern vurdering, der måler virksomhedens indsats på en række prioriterede områder, fx Produkter og Butiksindretning. Det kan bruges til internt at synliggøre, hvordan og på hvilke områder virksomheden har opnået gode resultater over tid, og omvendt hvor der skal gøres en ekstra indsats for at opnå forbedringer. Virksomheden kan også vælge at anvende guiden til inspiration uden at gøre brug af pointsystemet. I stedet noteres mål og fremgangsmåder samt hvilke resultater, der opnås over tid.

En guide til alle virksomheder med kundekontakt

Målet har været, at guiden er let at anvende for alle virksomheder. Guiden henvender sig i første omgang til alle små og mellemstore virksomheder, der har direkte kontakt med kunderne. Det kan være butikker og organisationer, der møder kunderne i forretningen; håndværkeren, der møder kunden i kundens eget hjem eller internetbutikker, hvor mødet med kunden sker over nettet. Offentlige virksomheder med direkte borgerkontakt, fx Arbejdsformidlingen eller lægen, kan også med fordel hente inspiration i guiden. Desuden kan guiden være til inspiration i produktionsvirksomheder, der gerne vil arbejde med kundeforhold, selvom deres produkter sælges gennem uafhængige detailhandlere.

Tilblivelse og lancering

Guiden er udviklet i samarbejde mellem Forbrugerstyrelsen, Right, Kjaer og Kjerulf og Institut for Interkulturel Kommunikation og Ledelse på Handelshøjskolen i København. Gennem udviklingsforløbet har der været en tæt og kontinuerlig dialog med en fast kreds af erhvervs- og forbrugerorganisationer, virksomheder og forskere. På baggrund af disse input er guiden løbende blevet ændret og forbedret. I løbet af 2003 vil en række udvalgte virksomheder afprøve guiden med henblik på at forbedre og styrke guiden yderligere før endelige lancering i 2004. Det er Forbrugerstyrelsens håb, at mange virksomheder vil finde guiden inspirerende og anvendelig i dagligdagen, og at guiden dermed også kan bidrage til at fremme bedre kundeforhold.



BioTIK portalen

Forbrugerstyrelsen åbnede i foråret 2002 en ny internetportal, biotik.dk, som giver en samlet indgang til viden, nyheder og debat om bioteknologi og etik

Portalen er et flagskib for regeringens BioTIK projekt, der har som formål at kvalificere den offentlige debat om bioteknologi og særligt genteknologi.

”Overblik” har været et centralt ord i arbejdet med portalen. Søger man efter bioteknologi på nettet finder man så enorme mængder, at det kan være svært at overkomme det hele. Overkommer man kun en del af materialet, er risikoen for at få ensidige informationer stor, således at alt virker rosenrødt eller dommedagsagtigt. På biotik.dk var det derfor intentionen at skabe overblik, og give et balanceret billede af debatten ved at afspejle de meningsforskelle som findes i forhold til bioteknologiske anvendelser.

Indhold på portalen

Portalen er bygget op omkring 4 informationsmotorveje, viden, debat, nyheder og myndigheder. Da der naturligt er overlap mellem informationerne på disse, er portalen forsynet med et omfattende net af krydsreferencer som relaterer beslægtede emner med hinanden, og skaber overblik for brugeren.

Vidensdelen giver en grundig introduktion til teknik og etik. Hvad er bioteknologi og hvad kan det anvendes til og hvilke etiske overvejelser er der i den forbindelse.

Debatdelen giver et overblik over hvem der mener hvad, fx virksomheder, politiske partier, NGO'er etc., alle interessenter er blevet inviteret til at give bidrag. Derudover giver debatdelen mulighed for at brugeren selv kan deltage i debatten, både via diskussionsfora og via interaktive dilemmaspil, hvor man udover at træffe sine valg får mulighed for at præge spillet ved at skrive sine holdninger ind i spillet.

Nyhedsdelen giver brugeren mulighed for at følge med i hvad der skrives i dansk presse fra dag til dag. Derudover tilbydes internationalt overblik over udviklingen indenfor bioteknologi via biotiks ugentlige nyhedsbrev. Nyhedsbrevet sorterer og formidler 10 væsentlige internationale begivenheder indenfor bioteknologi hver uge.

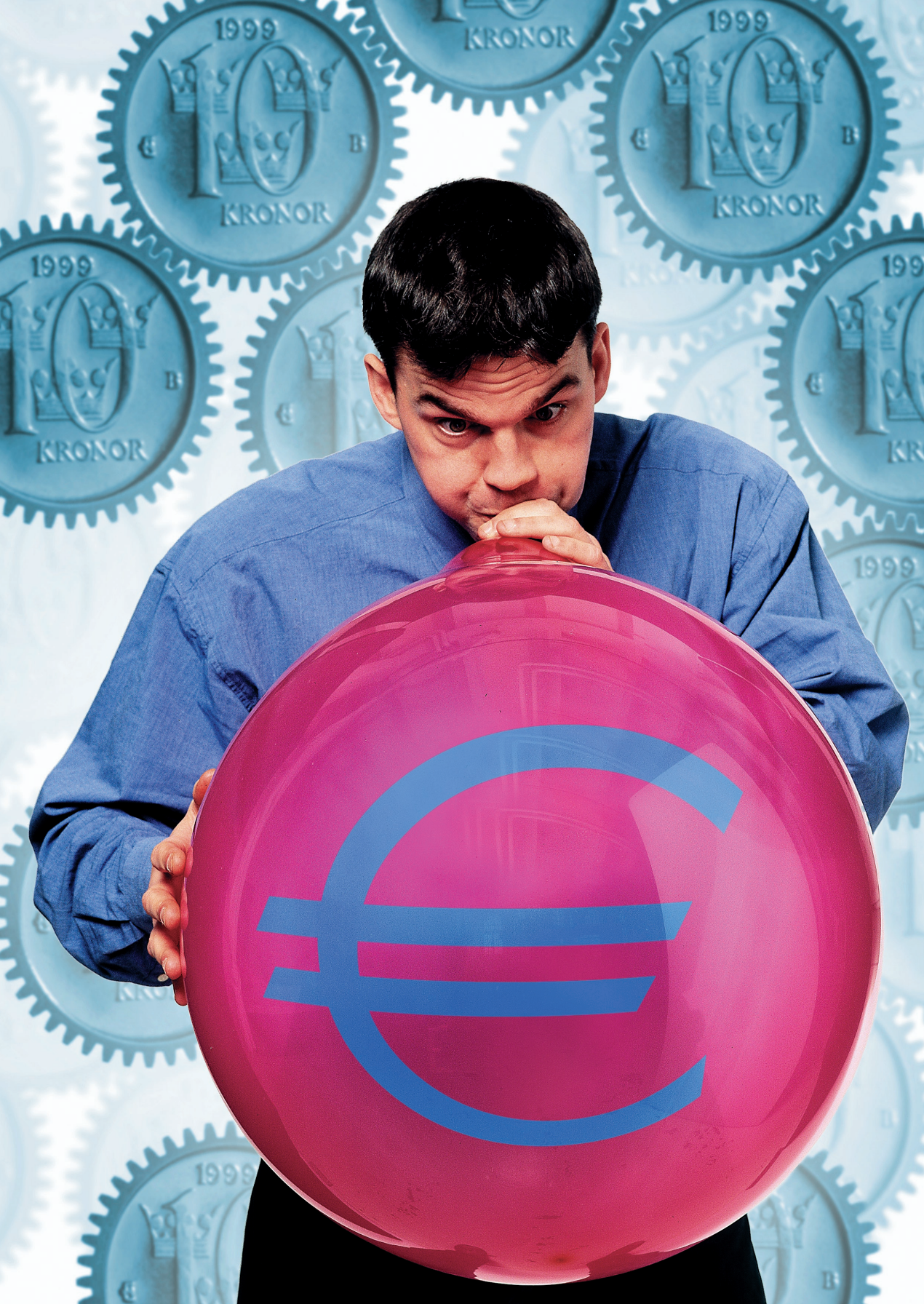
Myndighedsdelen introducerer de mange myndighedsinstanser der varetager bioteknologi i Danmark, og fortæller hvem der gør hvad. Desuden for-

klares hvordan produkter bliver godkendt, hvilke produkter der er godkendt mv.

I løbet af 2002 er besøgstallet steget med 10.000, fra ca. 3.000 pr. mdr. i de første måneder efter åbningen til ca. 13.000 besøg i de sidste måneder af 2002.

I 2003 er målet at øge brugervenligheden yderligere og bl.a. opnå 4 ud af 5 mulige point i "Bedst på nettet".







EU-formandskabet set med forbrugerbriller

Det danske EU-formandskab udgjorde i 2002 en vigtig del af Forbrugerstyrelsens aktiviteter. Forbrugerstyrelsen varetog i samarbejde med Justitsministeriet formandskabet i Rådets forbrugerarbejdsgruppe

En række forbrugerpolitiske og bioteknologiske initiativer og forslag var sat på dagsordenen under det danske formandskab. Det drejede sig navnlig om Kommissionens strategi for forbrugerpolitikken 2002-2006, en række forslag af relation for den fremtidige regulering af markedsføringsretten i EU samt udmøntning af, hvilke initiativer i bioteknologistrategien der skulle føres ud i livet.

Formandskabet gav desuden Forbrugerstyrelsen anledning til at få bragt et nyt og anderledes forbrugeremne op til debat, idet der under formandskabet blev afholdt et seminar om forbrugerstatistik. De emner, der var aktuelle under det danske formandskab, er stadig i en eller anden form under behandling i EU. Der gives derfor også i det følgende en beskrivelse af, hvad der fremover forventes at ske på de berørte områder.

Kommissionens EU-forbrugerpolitik

Kommissionen vedtog den 7. maj 2002 en ny strategi for 2002-2006, der indeholder tre overordnede mål for forbrugerpolitikken i EU frem til 2006:

- Et højt fælles niveau for forbrugerbeskyttelse
- Effektiv håndhævelse af forbrugernes rettigheder
- Forbrugerorganisationers deltagelse i den politiske proces i EU

Under det danske formandskab blev der udarbejdet rådsresolutioner, som blev vedtaget af Rådet på et rådsmøde primo december 2002. I rådsresolutionen opfordrer Rådet med vægt på særlige prioriteringer Kommissionen til at gennemføre strategien ud fra de tre overordnede mål. Målene, der skal sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, effektiv håndhævelse og inddragelse af forbrugerorganisationerne i EU's politikker, vil også bane vejen for integration af forbrugerinteresser i alle andre fællesskabspolitikker og bidrage til at forberede udvidelsen.

Finansiering af forbrugerpolitikken for perioden 2004-2007

Den første afgørelse (nr. 283/1999/EF) om etablering af en generel ramme for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne for perioden 1999-2003 udløber den 31. december 2003. Kommissionen har primo 2003 fremlagt et forslag, som er en forlængelse af den tidligere afgørelse for perioden 2004-2007.

Formålet med forslaget er at etablere en retlig ramme for Fællesskabets aktioner til støtte for forbrugerpolitikken, som er fastlagt i strategien for forbrugerpolitikken 2002-2006. Forslaget skaber en sammenhæng mellem målsætningerne og de prioriterede områder i strategien og de aktioner, der vil blive finansieret efter forslaget.

Aktionerne ifølge forslaget skal vedrøre følgende specifikke områder:

- Beskyttelse af forbrugernes sundhed og sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser og ikke-fødevarer,
- beskyttelse af forbrugernes økonomiske interesser,
- fremme af forbrugeroplysning og -uddannelse, og
- fremme af forbrugerorganisationer på fællesskabsplan.

Kommissionens forslag vedrørende markedsføringsretten

Kommissionen offentliggjorde i oktober 2001 en grønbog om forbrugerbeskyttelse i EU og et forordningsforslag om salgsfremmende foranstaltninger. Begge initiativer har betydning for den fremtidige regulering af markedsføringsretten i EU.

Fra dansk side prioriterer man en harmonisering af markedsføringsretten i EU højt. Internettet har navnlig gjort det lettere at udbyde varer og tjenester over grænserne, hvilket har øget behovet for fælles, ensartede regler i EU om virksomheders markedsadfærd. Ensartede regler, der kan sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og en mere åben konkurrence mellem de europæiske virksomheder.

Grønbogen om forbrugerbeskyttelse i EU

Grønbogen om forbrugerbeskyttelse i EU (KOM(2001) 531 endelig udg.) omhandler navnlig den fremtidige regulering af den europæiske markedsføringsret, samt hvordan håndhævelsen af forbrugerdirektiverne og det europæiske myndighedssamarbejde skal styrkes.

Kommissionen fulgte i juni 2002 op på grønbogen med en opfølgningsmeddelelse (KOM(2002) 289 endelig udg.). Meddelelsen indeholder en beskrivelse af resultatet af høringen over grønbogen, Kommissionens fremtidige

handlingsplan for opfølgningen på grønbogen og en beskrivelse af de væsentligste elementer i et fremtidigt rammedirektiv for den europæiske markedsføringsret. Kommissionen har på grundlag af høringen konkluderet, at reguleringen overordnet skal ske ved et rammedirektiv baseret på en generalklausul om god markedsadfærd.

Under det danske formandskab arbejdede man for at sikre en effektiv opfølgning på grønbogen. Dette skete bl.a. ved deltagelse i Kommissionens ekspertgruppe, som består af repræsentanter fra medlemsstaterne. Ekspertgruppen er blevet anvendt til at drøfte og indhente informationer om de enkelte medlemsstaters regler på området.

Derudover var sagen på dagsordenen for et rådsmøde i november 2002, hvor Kommissionen gav en status for opfølgningen på grønbogen samt en orientering om de næste skridt. Det danske formandskab opfordrede i den forbindelse sammen med en række andre medlemsstater Kommissionen til at sikre en hurtig og effektiv opfølgning på grønbogen, således at resultatet af Kommissionens arbejde kunne præsenteres medio 2003.

I overensstemmelse med dette gav Kommissionen udtryk for, at de forventer at kunne fremlægge et forslag om oprettelse af rammer for et samarbejde mellem håndhævelsesmyndighederne primo/medio 2003, samt et rammedirektiv omhandlende markedsføringsretten medio 2003.

Forordningsforslag om salgsfremmende foranstaltninger

Forordningsforslaget om salgsfremmende foranstaltninger (KOM(2001) 546 endelig udg.) skal skabe fælles regler i EU for erhvervslivets brug af en række markedsføringsmetoder (rabatter, tilgift, gratis gaver, salgsfremmende konkurrencer og spil). I forslaget lægges bl.a. op til, at de generelle forbud, der findes i medlemsstaterne mod brugen af sådanne markedsføringsmetoder, skal afskaffes og i stedet erstattes af en række informationskrav. Informationskrav, som skal sikre gennemsigtigheden, således at det bliver lettere for bl.a. forbrugerne at overskue de rabatter, gaver mv., som de erhvervsdrivende tilbyder.

Forhandlingerne om forslaget blev påbegyndt i 1. halvår af 2002 og fortsatte under det danske formandskab. Under det danske formandskab (ultimo oktober 2002) fremsatte Kommissionen desuden et ændringsforslag. Dette skete på grundlag af, at Europa-Parlamentet primo september 2002 havde vedtaget forslaget og i den forbindelse havde fremsat nogle forslag til ændringer af teksten. Ændringsforslaget fra Kommissionen indarbejdede hovedparten af Europa-Parlamentets ændringsforslag.

Med udgangspunkt i de drøftelser, der indtil videre har været om forslaget i Rådets arbejdsgruppe, har det græske formandskab medio februar 2003 fremsat et kompromisforslag, som skal danne baggrund for de videre forhandlinger i Rådet.

Ny viden om forbrugerforhold på markedet

Som det første formandskabsland nogensinde afholdt Forbrugerstyrelsen i november 2002 et europæisk seminar om forbrugerstatistik.

Nationale embedsmænd, Kommissionen, forbrugerorganisationer, statistikere og forskere fra hele Europa var samlet til et to-dages seminar, hvor der blev sat fokus på behovet for at opbygge en fælleseuropæisk videnbase om forbrugerforhold.

Seminaret mundede ud i en klar anbefaling om at etablere en videnbase for forbrugerpolitikken. Økonomi- og erhvervsminister Bendt Bendtsen var en af hovedtalerne på seminaret, og han understregede behovet for ny og bedre viden som baggrund for en mere målrettet forbrugerpolitik.

Initiativet til seminaret opstod i erkendelse af, at der er brug for mere viden om forbrugerne og virksomhederne på markedet. Udviklingen går i dag så stærkt, at handelsmønstrene på markedet har ændret sig hurtigere, end lovgivningen kan følge med. Nye markeder og nye teknologier opstår, og der handles også på nye måder. Derfor er der brug for en ny målrettet forbrugerpolitik, hvor myndigheder på baggrund af reel viden og hårde facts kan sætte ind der, hvor behovet er størst. Ideen er at opbygge en videnbase, der skal levere de data og informationer, der er brug for. Mere viden giver mulighed for en bedre prioritering og åbner samtidig op for evaluering af politiske tiltag – har en given indsats haft den ønskede effekt?

En videnbase kan eksempelvis levere data om, at de danske forbrugere er meget utilfredse med et bestemt marked, og det kan give anledning til, at myndigheden og branchen går i dialog for at skabe bedre forhold på markedet.

En videnbase vil blandt andet dække områder som forbrugertilfredshed og tillid, e-handel, klager, priser på varer og ydelser samt forbrugernes økonomiske tab ved utilfredsstillende forbrugerforhold på markedet.

Med en fælles videnbase for alle medlemsstaterne bliver det samtidig muligt at sammenligne forbrugerforholdene på tværs af landene. Det vil også være her, at man kan finde svaret på, om Danmark opfylder målet om at være blandt de medlemsstater, der har de bedste forbrugerforhold.

Nye netværk, øget koordination og erfaringsudveksling

Seminaret var startskud til fornyet fokus på netværk, koordination og erfaringsudveksling på vidensområdet blandt de forbrugerpolitiske myndigheder i medlemsstaterne.

Der er sat en række nye initiativer i gang på baggrund af seminaret i København.

På et ministerrådsmøde i december 2002 fremlagde det danske formandskab resultaterne fra seminaret. I februar 2003 fulgte Grækenland op på drøftelserne i København, da videnbasen blev sat på dagsordenen på et seminar om administrativt samarbejde. Videnbasen var ligeledes omdrejningspunktet for et møde blandt top-embedsmænd i Bruxelles, hvor en række initiativer blev igangsat.

Kommissionen vil oprette et web-site for erfaringsudveksling, - en idé skabt i samarbejde mellem Forbrugerstyrelsen og Kommissionen - hvor alle kan hente og give information i form af analyser, tal og data til glæde for alle, der arbejder med forbrugerforhold. Web-sitet er det første skridt i retning af opbygning af en egentlig videnbase.

Desuden bliver der nu etableret en række ”interessegrupper” med deltagere fra de lande, der gerne vil arbejde aktivt for oprettelsen af en videnbase. Samtidig ses inddragelsen af de statistiske kontorer som afgørende for, at der bliver produceret anvendelige data. Kommissionen har etableret et tættere samarbejde med Eurostat på den baggrund.

De organisationer og lande, der er kommet længst med dataindsamling og analyser om forbrugerne på markedet, holder kontakt med hinanden for at lære af erfaringerne. Forbrugerstyrelsen har styrket kontakten med både Storbritannien og Holland, som har udført spændende analyser og statistikker, som der kan drages nytte af i forbindelse med opstart af egne forbrugermålinger i Forbrugerstyrelsen.

Med tilknytning til den fælleseuropæiske videnbase vil Forbrugerstyrelsen i de kommende år arbejde for at igangsætte målinger af effekten af Forbrugerstyrelsens indsats for bedre forbruger- og markedsforhold i Danmark. Målingerne skal danne baggrund for evaluering og bedre prioritering af indsatsen.

Den etiske dimension i europæisk bioteknologipolitik

Bioteknologien var i særligt fokus under det danske formandskab i og med, at medlemsstaterne skulle tage beslutning om, hvordan og på hvilke betingelser man skulle fremme den bioteknologiske sektor i Europa.

Der var i den forbindelse lagt op til, at der på et ministerrådsmøde i november 2002 skulle tages beslutning om, hvordan EU's nye bioteknologistrategi konkret skulle udmøntes. Bioteknologistrategien var i første omgang blevet vedtaget af Kommissionen i januar 2002, og regeringscheferne havde godkendt de overordnede linier på et møde i Det Europæisk Råd i marts 2002. Nu forestod arbejdet med at opnå enighed blandt medlemsstaterne om, hvilke initiativer der skulle føres ud i livet, og hvornår.

Fra dansk side lagde man vægt på, at der overordnet set skulle arbejdes for en stærk europæisk bioteknologi, som på et etisk grundlag fremmer en samfundsmæssig vækst og velfærd. Den vision skulle understøttes af en indsats i tre dimensioner:

- Fremme af forsknings- og erhvervsbetingelserne
- Beskyttelse af miljø og sundhed
- Integration af etiske og samfundsmæssige hensyn.

Regeringens arbejde med en dansk holdning til EU's bioteknologistrategi blev koordineret i den tværministerielle BioTIK Task Force, hvor de enkelte ministerier gav input til strategien inden for deres respektive områder. Forbrugerstyrelsens BioTIK-sekretariat havde i den sammenhæng sat sig i spidsen for at få kvalificeret og udmøntet regeringens indspil til den etiske og samfundsmæssige dimension.

Det centrale spørgsmål var i den forbindelse, hvordan vi i højere grad kunne integrere etiske og samfundsmæssige hensyn i den europæiske bioteknologipolitik. BioTIK-sekretariatet havde derfor, med den tidligere formand for etisk råd og nuværende rektor for Københavns Universitet Linda Nielsen og Etisk Råds sekretariatschef Berit Faber som konsulenter, igangsat et større udredningsarbejde om rammer og muligheder for at inddrage etikken i reguleringen af bioteknologiområdet.

Dette udredningsarbejde dannede grundlag for en EU-workshop om etik i den europæiske regulering af bioteknologi i oktober 2002 med deltagelse af 35 europæiske embedsmænd og eksperter. Resultatet af workshoppen blev operationelle anbefalinger til:

- Hvordan etikken kan og bør inddrages i forskning og udvikling
- Hvordan og i hvilke institutioner dannelsen af en fælles europæisk etisk dagsorden bør foregå
- Hvordan inddragelse af etik i EU's anvendelsesregulering skal foregå

Resultatet af workshoppen blev spillet ind i forhandlingerne i ministerrådets arbejdsgruppe, der forberedte rådsmødet. Resultatet i form af de ti anbefalinger blev desuden præsenteret af rektor Linda Nielsen som et

centralt indlæg på en stor EU-formandskabskonference om EU's bioteknologistrategi, der blev afholdt i København i slutningen af oktober 2002.

Ved ministerrådets endelige stillingtagen til udmøntningen af bioteknologistrategien i november 2002 blev der bl.a. - som følge af det danske arbejde i formandsstolen og på sidelinien - indføjet en række generelle betragtninger over vigtigheden af at inddrage etiske aspekter. Ligeledes blev der inddraget en anmodning om, at Kommissionen afsøger mulighederne for, på hvilke områder af anvendelsen af bioteknologien der kan opnås en fælles EU-tilgang til de etiske aspekter.

Samlet set tog medlemsstaterne således et første skridt på vejen hen imod at anerkende inddragelsen af de etiske aspekter som et vigtigt hensyn, når politik og konkret regulering fastlægges på bioteknologiområdet.





Klageadfærd gennem mere end 25 år

Forbrugernes klageadfærd aftegner sig tydeligt i statistikkerne. Med ny forbrugerlovgivning og en samlet reform af hele klagenævnsystemet i støbeskeen kaster vi et blik bagud på de erfaringer, der er høstet siden Forbrugerklagenævnet begyndte sit arbejde den 1. juni 1975

Der er sket en vældig udvikling inden for klageområdet. Forbrugerstyrelsen løser i dag de opgaver, der skal til for, at Forbrugerklagenævnet kan træffe afgørelser. Her er gennem årene opbygget stor erfaring med behandling af klagesager og viden om udviklingstendenserne inden for forbrugertvister.

Hvad er Forbrugerklagenævnet?

Forbrugerklagenævnet er almindelige forbrugeres mulighed for at få afgjort tvister på en nem og hurtig måde uden at gå til domstolene. Forbrugerklagenævnet træder ”i stedet” for domstolen.

På hvert nævnsmøde er der ud over formanden, som er dommer, 2 forbrugerrepræsentanter og 2 erhvervsrepræsentanter. De 5 træffer i fællesskab afgørelse i sagerne. Nævnets sammensætning sikrer, at både den juridiske ekspertise og den sunde fornuft bliver hørt, når der træffes afgørelse i dagligdagens tvister, og når forbrugerlovgivningen skal fortolkes. De fleste af Forbrugerklagenævnets afgørelser er enstemmige, dvs. at erhvervs- og forbrugerrepræsentanter har den samme opfattelse af, hvordan en tvist skal løses.

Nævnets arbejdsfelt er beskrevet i lov om Forbrugerklagenævnet, og i nævnets virksomhedsbekendtgørelse kan man læse, hvilke sager nævnet kan behandle. Læs mere på www.fs.dk.

Ved siden af Forbrugerklagenævnet er der 11 private godkendte klagenævne. De 11 private nævn behandler til sammen ca. lige så mange sager på årsbasis som Forbrugerklagenævnet, altså omkring de 5.000. Disse private klagenævne er privat finansieret af de erhvervsdrivende, der står bag de enkelte ankenævne.

Erfaringerne fra den telefoniske rådgivning

Indgangsvinklen for næsten al klagebehandling er stadig den telefoniske henvendelse og den rådgivning, der knytter sig hertil. Internettet har dog i de seneste år givet helt nye muligheder for at yde rådgivning til en bred skare af forbrugere som følge af nettets gode søgefunktioner, FAQ-spørgsmål-svar faciliteter, notater om aktuelle emner og afgørelser fra nævnet. Forbrugerne har taget godt imod de nye muligheder som supplement til telefonen.

I nævnets levetid har antallet af telefoniske henvendelser fra forbrugere og erhvervsdrivende altid været markant højere end antallet af skriftlige henvendelser. Telefonrådgivningen har været hjørnestenen i enhver klagebehandling, fordi der her ydes en vigtig hjælp til selvhjælp.

De telefoniske henvendelser falder i to grupper. For det første er der de telefoniske henvendelser, der kan løses allerede ved den mundtlige juridiske selvhjælpsrådgivning til henholdsvis forbrugeren eller den erhvervsdrivende, eventuelt ved at forbrugeren på baggrund af rådgivningen beslutter at gå videre med sagen til Forbrugerklagenævnet eller et af de godkendte private klagenævn. Den anden gruppe telefoniske henvendelser resulterer i, at forbrugeren får råd om, at der ikke er mulighed for at gå videre med sagen i Forbrugerklagenævnet eller et af de 11 godkendte private ankenævn, fordi klagen falder udenfor de områder, nævnene beskæftiger sig med. Forbrugeren henvises til retshjælpen eller til domstolene. Nogle giver op og gør ikke mere ved sagen, når de ”billige” tvistløsningsmuligheder ikke kan hjælpe dem.

Udviklingen i klagesagerne og årsager til stadig flere klager

I Forbrugerklagenævnets første virksomhedsår 1975-76 var antallet af telefoniske førstegangshenvendelser ca. 6.000 og ca. 2.300 skriftlige henvendelser på årsbasis.

10 år efter i 1985 var der 15.000 telefoniske førstegangshenvendelser, og man modtog 3.161 skriftlige klagesager.

De seneste tal fra 2002 viser, at der var knap 22.000 telefoniske førstegangshenvendelser af juridisk karakter og 4.836 nye klagesager.

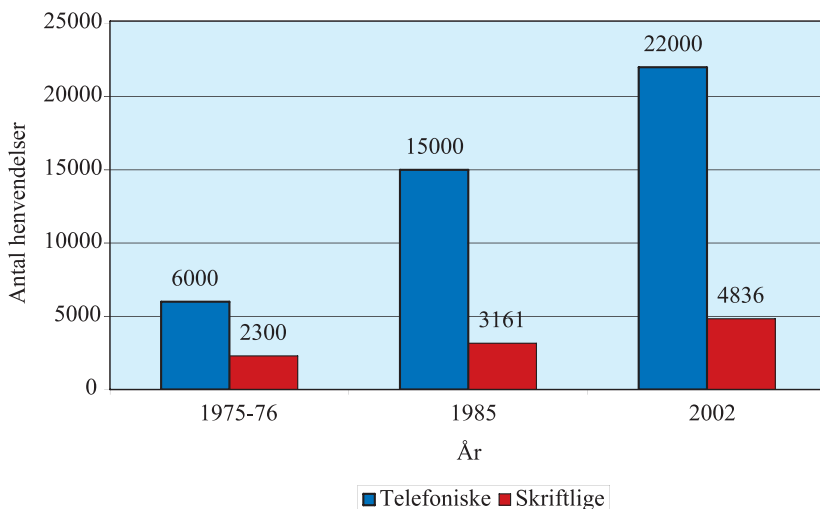
Antal henvendelser 1975 –2002

Det svarer til godt en fordobling af antallet af skriftlige klager sammenlignet med begyndelsen. På trods af statistiske udsving fra år til år er tendensen klar: Antallet af klager stiger.

I 1975 var problemerne aggressivt dørsalg, krosalg og smarte erhvervs-

drivende, der gemte sig bag anonyme postboksnumre eller i øvrigt var vanskelige at komme i kontakt med, når forbrugerne skulle klage over fejl og mangler ved en vare.

Nu ses i stedet mange klager inden for bestemte sagsområder fx telefonområdet og PC-området. En væsentlig del af stigningen i antallet af sager skyldes den teknologiske udvikling, og for så vidt angår teleområdet også liberaliseringen af markedet.



Mere lovgivning der beskytter forbrugerne

Gennem årene er antallet af forbrugerbeskyttende love steget. Vi har fået: Prismærkningsloven med regler om, hvordan forretninger må skilte med priserne. Renteloven med forbud mod alt for høje morarenter og gebyrer. Forbrugeraftaleloven, der gælder køb andre steder end i en butik, og som giver forbrugerne fortrydelsesret. En revideret købelov i 1980 og 2002, hvor forbrugernes retsstilling er styrket. Kreditaftaleloven og en ændring af aftaleloven, om urimelige kontraktvilkår.

I takt med, at forbrugernes stilling er blevet forbedret lovgivningsmæssigt, må det konstateres, at det er sværere for såvel forbrugere som erhvervsdrivende at finde ud af, hvad deres retsstilling egentlig er, fordi de nye love rejser fortolkningsproblemer. Det har været og er også fremover en væsentlig opgave for Forbrugerklagenævnet at fortolke de nye regler og skabe retspraksis.

Den stigende bevidsthed i befolkningen om forbrugerrettigheder resul-

terer i flere klagesager. Erfaringen viser, at ”sager avler sager”, især når pressen skriver om et aktuelt forbrugerproblem, mærkes det på antallet af forbrugerklager. Det giver ”bunkesager”, dvs. mange sager om samme problem. Som eksempler herpå var for få år siden sagerne om firmaet Fuld Valutas¹ salg af forsikringsrådgivning til forbrugere. Firmaet tilbød mod honorar rådgivning til folk i sager mod forsikringsselskaber, hvor klagerne var kommet til skade, og hvor disse mente at have krav på en højere erstatning, end de havde fået. Det var sager, hvor folk betalte for rådgivning, der i heldigste fald var værdiløs.

Sagerne mod forhandlere af radio/tv der havde indgået lejeaftaler med forbrugerne om ”lej i 5 år – køb for 1 krone”² gav også mange tvister. De sager vedrørte lejeaftaler, hvor det ved aftalens indgåelse blev aftalt, at forbrugeren efter 5 år kunne købe apparatet for en krone. Men reelt, sagde nævnet, at det ikke var lejeaftaler, men derimod købsaftaler. Aftalerne var derfor omfattet af kreditaftalelovens bestemmelser, som betyder, at der skal gives oplysninger om kreditomkostningerne. Da oplysningerne ikke var givet, havde sælger kun krav på en lavere forrentning end forbrugerne havde betalt, og havde derfor betalt for meget. Disse sager verserer nu for retten, idet den erhvervsdrivende ikke ville følge nævnets afgørelser.

Når afgørelse er truffet i sådanne bunkesager, sker det hver gang, at Forbrugerklagenævnet oversvømmes af endnu en bølge af klager, når andre med samme problem læser om afgørelsen i avisen eller hører om det i radioen.

På forkant med udviklingen i større sagskomplekser

Bunkesager lægger beslag på mange af nævnets ressourcer. Derfor vurderer Forbrugerstyrelsen, når et nyt forbrugerproblem dukker op, problemets potentielle omfang og får, hvis det er muligt, en prøvesag forelagt for nævnet hurtigst muligt.

Et af de seneste eksempler herpå var i eftersommeren 2002 med sagen om køb af koncertbilletter til WigWam Tour³. Den 14. august kunne man læse i pressen, at WigWam Tours koncerter i Danmark var aflyst, da arrangøren var under betalingsstandsning. En del forbrugere kontaktede derfor billet-sælgeren for at få deres penge tilbage. Billetsælgerens navn fremgik tydeligt af billetten, men der stod ikke, hvem der var arrangør. I pressen var oplyst, at der var 9000 solgte billetter til de aflyste koncerter. En prøvesag blev lynbehandlet. Oplysning om prøvesagen og Forbrugerklagenævnets hidtidige praksis på området blev meddelt til pressen, i den telefoniske

¹ Juridisk Årbog 1997, side 18-22.

² Juridisk Årbog 1999, side 27- 31.

³ Denne bogs del II, afsnit 6.14.1.

rådgivning og på hjemmesiden. 3 uger efter, at sagen kom ind i Forbrugerstyrelsen, afsagde Forbrugerklagenævnet afgørelse i sagen. Forbrugeren fik ikke medhold i, at billetsælgeren hæftede. Metoden begrænsede antallet af klagesager til lidt under 20 klager, som styrelsen herefter kunne afvise sekretariatsmæssigt.

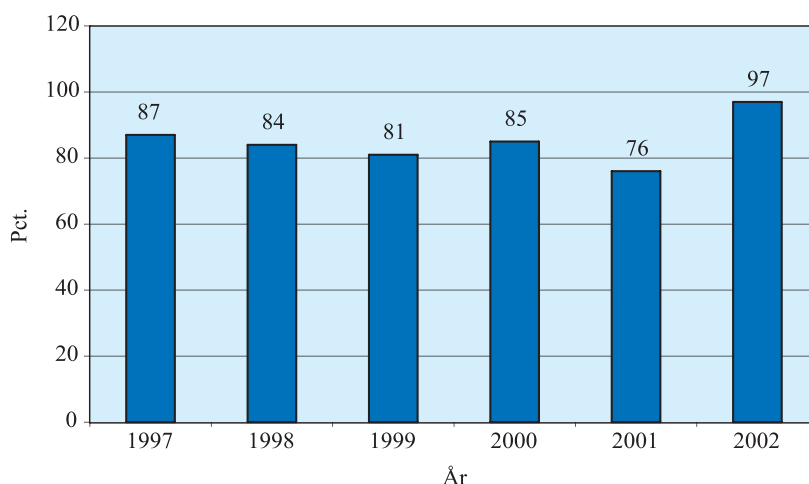
I andre bunksager af mere kompliceret art udvælges et repræsentativt udsnit af de indsendte problemstillinger, som hurtigt forelægges for nævnet til afgørelse. Efterfølgende forsøger Forbrugerstyrelsen at finde en hurtig afslutning af de resterende sager med de erhvervsdrivende. Det betyder bl.a., at en del af sagerne ofte kan forliges efter nævnets praksis. Visse af sagerne afprøves dog ved domstolene. Forbrugernes Principssager under Forbrugerrådet kan føre prøvesager om principielle spørgsmål. Der kan til tider indgås en procesaftale, så alle sagerne ikke forinden skal forelægges for nævnet.

Sådan kan bunksager behandles hurtigt, effektivt og med brug af pressen som medspiller, så både hensynet til en fornuftig ressourceanvendelse i Forbrugerstyrelsen såvel som en optimal informationsstrategisk indsats over for de relevante implicerede parter forenes.

Er der tillid til nævnets afgørelser?

Ja, tallene viser, at de erhvervsdrivende frivilligt efterlever nævnets afgørelser i et interval på 76-97% af sagerne.

Nævnsafgørelser efterlevet (%)⁴



⁴Efterlevelsesprocenten er udregnet som en procentandel af de sager hvor vi har registreret efterlevelse på sagerne.

De afgørelser, som ikke efterleves frivilligt af de erhvervsdrivende, bliver ofte indbragt for retten, hvis klagerne kan få fri proces, og det kan 30% af befolkningen. Andre afsluttes, uden at klagerne får gennemført deres afgørelse, ofte fordi klagerne ikke kan få fri proces, og ikke selv ønsker at gå videre med sagen ved domstolene. De sager, som indbringes ved domstolene, ender ofte med dom i fuld overensstemmelse med Forbrugerklagenævnets afgørelse. Det viser, at afgørelsernes juridiske rigtighed er meget høj.

I store træk har systemet vist sig at virke tilfredsstillende, men med nogle uhensigtsmæssige svagheder. Med regeringens nye forbrugerpolitiske udspil er der lagt op til en nytænkning og modernisering af klagebehandlingen set i et bredere perspektiv. Den ny lovgivning skal rette op på de svagheder, som udviklingen har afdækket nemlig fx behovet for, at parterne – forbrugerne og de erhvervsdrivende - hver især tager mere ansvar, blandt andet ved en ny finansieringsstruktur, flere private brancheklagenævne og mere information om nævnets afgørelser.





Genopretning af Forbrugerklagenævnet

Bunkerne af gamle forbrugerklager er næsten ryddet af vejen efter en ekstraordinær arbejdsindsats fra Forbrugerstyrelsens Forbrugerrettighedsteam

For Forbrugerstyrelsens Forbrugerrettighedsteam stod 2002 i genoprettningens tegn.

På grund af et stigende antal klager til Forbrugerklagenævnet var der gennem flere år oparbejdet en betydelig pukkel af ubehandlede klagesager, hvilket havde ført til uacceptable lange sagsbehandlingstider. Forbrugerstyrelsen fik hjælp fra Finansudvalget, der besluttede⁵ at tilføre Forbrugerstyrelsen 1,2 mio. kr. til en genopretning af klagenævnsområdet. De bevilgede ekstra midler skulle bidrage til at sikre en afvikling af puklen af ubehandlede sager, samtidig med at Forbrugerstyrelsen skulle gøre en særlig indsats for at sikre en generel genopretning af klagenævnsområdet.

Et af Forbrugerstyrelsens væsentligste resultatmål for 2002 var derfor at få genoprettet en stabil driftssituation og et tilfredsstillende serviceniveau i behandlingen af klager til Forbrugerklagenævnet og fremover sikre en løbende afslutning af indkomne klager med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne væsentligt.

Genoprettningen blev inddelt i 2 hoveddele. En for ”gamle sager” fra før 2002 og en for ”nye sager” indkommet efter 1. januar 2002.

For at kunne løse opgaven hentede Forbrugerstyrelsen hjælp udefra hos Kammeradvokaten. Der blev indgået en aftale om, at Kammeradvokaten skulle behandle 1000 af de ældste sager af puklen af ubehandlede klager. Styrelsen skulle selv stå for at afslutte 800.

For så vidt angik ”de nye sager” oprettet efter 1. januar 2002 blev det anslået, at antallet af indkomne sager i 2002 ville ligge på niveau med 2001, dvs. ca. 4200. På baggrund af gennemførte effektiviseringer var målet for 2002 en sagsproduktion på 4200 afsluttede sager, men med 4,2 årsværk mindre sammenlignet med 2001.

Status 2002

Det samlede resultat af indsatsen i 2002 viser, at det er lykkedes at gen-

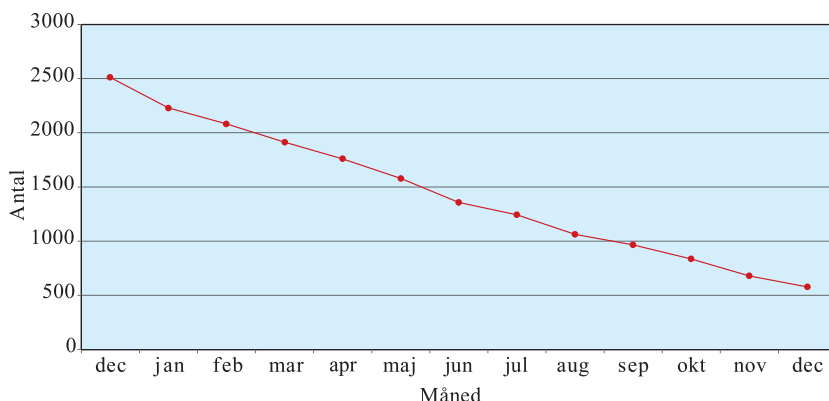
⁵ Aktstykke nr. 108 af 20. marts 2002

nemføre den planlagte genopretning af klagenævnsområdet. De opstillede resultatkrav er alle blevet opfyldt, selvom de budgetmæssige forudsætninger i løbet af året er blevet forværrede i form af et stigende antal nye klager.

Målsætningen for afvikling af gamle klagesager er blevet opfyldt, idet Forbrugerstyrelsen samlet har afsluttet 1934 sager mod et resultatkrav på 1800, svarende til en overopfyldelse på ca. 7,4 pct.

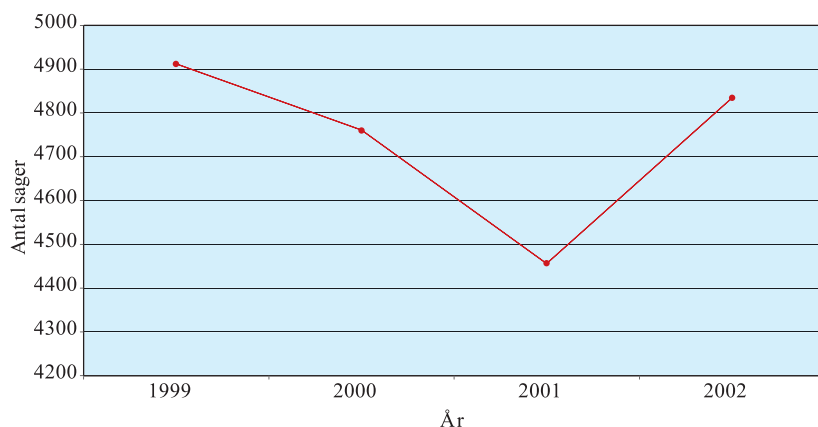
Udvikling i verserende FKN-sager

Sager oprettet før 1. januar 2002



Samlet er puklen af gamle ubehandlede klagesager i 2002 reduceret fra ca. 2500 til ca. 550 sager, svarende til en reduktion på 78%. De resterende gamle klagesager forventes afviklet senest juli 2003.

Oprettede FKN-sager 1999-2002



Det faktiske antal nye klagesager viste sig at blive 4834 i stedet for de forudsatte 4200. Denne situation har udgjort en ekstra ressourcebelastning, der har vanskeliggjort arbejdet med genopretningen.

Det lykkedes Forbrugerstyrelsen at afslutte 4470 sager i 2002, hvilket er en overopfyldelse af resultatkravet på 4200 med 6,4 pct. Baggrunden for det store antal afsluttede nye klagesager er en væsentlig produktivitetsstigning.

Produktivitetskravet på 365 sager pr. medarbejder blev mere end opfyldt, idet den faktiske produktivitet for hele året blev 399 afsluttede sager pr. medarbejder. Det svarer til en overopfyldelse på 12,1 pct.

Det høje produktivitsniveau er nået som følge af, at Forbrugerstyrelsen gennem hele året har prioriteret opfyldelsen af målene på klagenævnsområdet, hvilket har styrket medarbejdernes engagement, og desuden har styrelsen gennem en resultatlønsordning motiveret medarbejderne til at gøre en ekstra indsats.

Det samlede produktionsniveau er opnået uden en forringelse af kvaliteten af sagsbehandlingen, idet også de opstillede kvalitetsmål er blevet opfyldt, ligesom de opstillede mål for sagsbehandlingstiderne for nye klagesager.

Konklusion

Samlet kan det konkluderes, at det er lykkedes i 2002 at gennemføre målet om en genopretning af klagenævnsområdet, herunder at få afviklet puklen af ubehandlede klagesager og at sikre en stabil fremtidig driftssituation med et tilfredsstillende serviceniveau.

Forbrugerstyrelsen har dermed tilvejebragt grundlaget for en stabilisering af et tilfredsstillende service- og produktivitsniveau på forbrugerklagenævnsområdet.

Meget tyder imidlertid på, at stigningen i antallet af nye klager fortsætter i 2003. I så fald vil det blive meget vanskeligt at sikre et fortsat tilfredsstillende serviceniveau. I januar 2003 indkom der således 621 klager i modsætning til januar sidste år, hvor tallet var 383.

Den kommende klagenævnsreform vil imidlertid kunne tilvejebringe de nødvendige rammer for en tilfredsstillende fremtidig drift af forbrugerklageområdet, således at Forbrugerstyrelsen både vil kunne håndtere en fortsat stigning i antallet af klager og samtidig opfylde regeringens målsætning om at få reduceret den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til 6 måneder.





Garantier

En del sager ved Forbrugerklagenævnet handler om garantier på varer og tjenesteydelser. Hvad begrebet ”garanti” juridisk dækker fremgår af en analyse af Forbrugerklagenævnets afgørelser, hvor de vigtigste problemstillinger gennemgås

Hvad er en garanti?

I den juridiske litteratur beskrives en garanti oftest som et tilsagn, hvorved en part påtager sig en økonomisk risiko, som et foretagende medfører for medkontrahenten⁶. En garanti er altså den erhvervsdrivendes løfte til forbrugeren om, at en vare fungerer eller vil holde sin kvalitet i et vist tidsrum.

Købeloven slår fast, at forbrugeren altid har reklamationsret, hvis varen ikke er som forventet. Et vilkår i en købekontrakt om, at varen sælges uden garanti eller lignende har derfor ikke nogen virkning og forhindrer ikke forbrugeren i at gøre mangelskrav gældende efter købeloven⁷. Forbrugeren har derimod ikke krav på, at varen også er omfattet af en garanti. Det er frivilligt, om den erhvervsdrivende vil yde garanti. ”Garanti” og ”reklamationsret” er to forskellige juridiske begreber, som ikke må blandes sammen. Reklamationsretten er retten til at klage over mangler ved en vare, mens en garanti er en ekstra sikkerhed for varens eller tjenesteydelsens kvalitet eller funktion. Købelovens reklamationsret giver forbrugeren ret til at klage over mangler ved en vare, som var til stede ved leveringstidspunktet, mens garantier også kan omfatte andre kvalitetsafvigelser og hændelser. En garanti erstatter derfor ikke reklamationsretten, men løber parallelt med den, og kan strække sig ud over reklamationsretten tids- eller indholdsmæssigt (eller begge dele). Fejl, der er omfattet af en garanti, er derfor ikke nødvendigvis også omfattet af reklamationsretten.

En anden omstændighed, som man skal være opmærksom på er, at en garanti ofte ifølge betingelserne giver køberen ret til at få fejl afhjulpet. Sådanne garantier kan vildlede forbrugeren om hans rettigheder, idet det følger af købelovens regler, at køberen som udgangspunktet vælger mellem hvilken misligholdelsesbeføjelse, han vil gøre gældende.

Hvem er garantigiver?

Forbrugeren skal efter markedsføringslovens § 4, stk. 2, have de nødvendige

⁶Ussing ”Enkelte kontrakter”, Dahl og Møgelvang-Hansen ”Garantier” m.fl.

⁷Se til illustration JÅ 93/94, 18.8.14., og JÅ 96, 6.11.14.

oplysninger for at gøre en garanti gældende. Dette betyder primært oplysning om, hvem der yder garantien, fx. producenten, leverandøren, importøren eller sælgeren.

Flere kan hæfte for den samme garanti. Sælgeren kan eksempelvis have påtaget sig at hæfte for ansvaret ifølge en leverandørgaranti ved at skrive sit navn på et garantibevis eller ved at skrive på slutsedlen⁸, at der er garanti uden samtidig at oplyse, hvem der giver garantien⁹. Hvis det ikke er klart, hvem der giver garantien, skal garantitilsagnet fortolkes for at finde garantigiveren. Som udgangspunkt er det forhandleren, der også hæfter for garantien, da han ved at udlevere garantibeviset fremstår som garantigiver over for forbrugeren.

Sælgerens forpligtelser ved producentgaranti

Selvom sælgeren ikke selv hæfter for en garanti fra en producent, har han pligt til at sætte sig ind i eventuelle producentgarantier og vejlede forbrugeren om dem – særlig hvis der ved købet tilbydes en udvidet garanti/forsikring mod betaling – idet dette har betydning for forbrugers vurdering af værdien af en tillæggsforsikring. Når sælgeren fx ikke giver forbrugeren oplysninger om en eventuel producentgaranti, kan forbrugeren hæve den del af købet, som vedrører forsikringen¹⁰.

Sælgeren har også pligt til at vejlede og være forbrugeren behjælpelig med at gøre en producentgaranti gældende over for garantigiveren. Sælgeren må sørge for, at en reklamation bliver givet videre til garantigiver, så denne opfylder sine garantiforpligtelser¹¹.

Hvad er omfattet af garantien?

Det beror som udgangspunkt på en fortolkning af garantien, hvad den omfatter¹². Markedsføringslovens § 4, stk. 1, slår fast, at en garanti skal give modtageren en meget bedre retsstilling end han har efter lovgivningen. En garanti kan altså ikke fratage forbrugeren de rettigheder, som han har efter købeloven.

⁸Se til illustration JÅ 91, 4.8.4., om 10-års rustgaranti påført slutsedlen for en bil.

⁹Se til illustration FÅ 86, s. 44, hvor sælgeren, der havde påført sit navn på et garantibevis, også hæftede for en 25-års garanti på en madras, da nævnet ikke fandt, at det klart fremgik, at der alene var tale om en fabriksgaranti.

¹⁰Se til illustration JÅ 98, 6.3.9., hvor en forsikring på en computer var overflødig på grund af en producentgaranti. Se også JÅ 98, 6.3.10., hvor sælgeren ikke havde vejledt og informeret forbrugeren forsvarligt, hvorfor forbrugeren kunne ophæve forsikringsaftalen.

¹¹Se til illustration JÅ 99, 6.9.4., hvor sælgeren ikke havde videregivet en reklamation til fabrikken, der nu var lukket, hvorfor klageren kunne hæve købet på grund af væsentlig misligholdelse fra sælgers side.

¹²Uklarhed fortolkes normalt mod affatteren – senere med hjemmel i aftalelovens § 38 b. Til illustration se afgørelserne refereret i JÅ 1992, s.147 n., 1992, s.148 m. 1996, 6.1.3., 1996, 6.3.4., 1997, 6.9.5, og 1999, 6.1.3.

Hvis det ikke står på garantibeviset, hvilke fejl der er omfattet af garantien, omfatter den normalt alle mangler efter købeloven, dvs. såvel materiale- som fabrikationsfejl, som mangler på grund af sælgers tilsidesættelse af sin loyale oplysningspligt. Er der kun givet en garanti mod materiale- eller fabrikationsfejl, omfatter garantien kun disse fejl.

Bevisbyrden ved garanti

Når en forbruger henviser til en (funktions-)garanti, er det garantigiveren, der skal bevise, at den kvalitetsafvigelse, der påvises i garantiperioden, ikke var til stede ved leveringen¹³. Særlige omstændigheder kan dog føre til, at forbrugeren har bevisbyrden for, at en fejl er omfattet af garantien¹⁴.

Efter den nye købelov¹⁵ er der to års reklamationsret, og hvor det efter den gamle købelov var forbrugeren, der skulle bevise, at en mangel var til stede på leveringstidspunktet, er der nu indført en formodningsregel, hvorefter mangler, der ses inden for de første 6 måneder, formodes at have været til stede allerede på leveringstidspunktet, medmindre sælger beviser, at dette ikke var tilfældet¹⁶. Reklamationsretten kommer reelt til at virke som en garanti i de første 6 måneder. Som nævnt i indledningen er reklamationsret og garanti to forskellige begreber. Med formodningsreglen er det nemt at blive i tvivl om, hvad begreberne dækker hver især. Fremover vil Forbrugeklagenævnet i konkrete tvister belyse formodningsreglens betydning, når garantier fortolkes.

Forbrugers rettigheder ved garanti

Når det skal afgøres, hvilke rettigheder en garanti giver forbrugeren, tages altid udgangspunkt i, hvad der er aftalt. De fleste skriftlige garantier giver forbrugeren ret til at få varen repareret eller ombyttet, hvis reparation ikke er mulig. Hvis garantien ikke nærmere regulerer sælgers forpligtelse, bliver den normalt fortolket i overensstemmelse med købelovens bestemmelser om ret til afhjælpning eller ombytning¹⁷. Afhjælpningen eller ombytningen skal

¹³ Garantigiver har som udgangspunkt bevisbyrden for, at forbrugeren ikke opfylder betingelserne for at kunne gøre garantien gældende. Til illustration se FÅ 1987, 3.1.10., JÅ 1990, 4.12.3., 1993-94, 18.5.12., 1995, 6.3.9., 1996, 6.3.4., 1997, 6.1.3., 1999, 6.3.19., 1999, 6.4.11., og 2000, 6.2.3.

¹⁴ Se til illustration JÅ 92 s. 144 hvor en klager selv havde monteret en motor i en vaskemaskine. Se også JÅ 98, 6.11.1, hvor en forhandler, der havde ydet 1 års garanti på et kamera, ikke kunne pålægges bevisbyrden for, at en uautoriseret lodning ikke var til stede ved købet, idet uautoriserede lodninger sædvanligvis ikke findes i et nyt kamera.

¹⁵ Den nye købelov trådte i kraft den 1. januar 2002.

¹⁶ Købelovens § 77 a, stk. 3.

¹⁷ 79 s. 51 (j.nr. 79-31 000-105) hvor en 1 års garanti på en knallert også dækkede arbejdslønnen. Nævnet udtalte, at man ved vurderingen af garantitilsagnet måtte lægge vægt på, hvilket indhold der måtte anses for rimeligt og sædvanligt og henviste i den forbindelse til Forbrugerombudsmandens retningslinier om garantitilsagn, hvorefter garantier skal omfatte alle udgifter til reservedele og arbejdsløn.

være gratis for forbrugeren, jf. principperne i købelovens § 78 (se herom under pkt. 8). Opfylder en garantigiver ikke sin garantiforpligtelse eller er reparation eller ombytning ikke mulig på grund af manglens karakter, vil forbrugeren ofte have ret til en erstatning der svarer til købesummen. Er der givet garanti i en periode, der svarer til varens normale levetid, og opstår der garantisvigt kort tid før udløb af garantien, vil forbrugeren dog normalt kun have krav på et afslag i prisen eller en mindre erstatning¹⁸.

Garantiperioden

Mange garantier gælder i en periode svarende til købelovens reklamerationsfrist. En sådan garanti vil – særligt når det drejer sig om nye varer – ofte være i strid med markedsføringslovens § 4, som slår fast, at en garanti skal give forbrugeren en meget bedre retsstilling end efter købelovens regler, hvilket bl.a. henviser til længden af en garanti.

Garantien løber fra det tidspunkt, hvor garantimodtageren modtager varen, medmindre andet udtrykkeligt er fremhævet. En reparationsgaranti løber på samme måde først fra det tidspunkt, hvor garantimodtageren¹⁹ modtager varen. Bliver en vare ombyttet eller repareret i garantiperioden, løber der normalt en ny garantiperiode for den ombyttede vare eller de reparerede eller udskiftede dele²⁰. Ved meget langvarige garantier vil en fortolkning ikke altid føre til, at der ved ombytning gælder en ny garantiperiode (se ovenfor under pkt. 6).

Det fremgår normalt af garantien, hvem forbrugeren skal rette henvendelse til, jf. herved markedsføringslovens § 4, stk. 2, (se ovenfor pkt. 2). Reklamerer forbrugeren inden for garantiperioden til sælgeren og ikke producenten, er forbrugeren dog ikke afskåret fra at gøre garantikrav gældende mod producenten i henhold til en producentgaranti²¹.

Selvom der er reklameret inden for garantiperioden, kan forbrugeren miste sine rettigheder efter garantien, hvis der ikke reklameres inden rimelig tid efter, forbrugeren havde eller burde have opdaget manglen, jf. principperne i købelovens § 81²².

¹⁸Se til illustration JÅ 99, 6.7.18., hvor der var afgivet 10 års garanti på en dyne, der kun holdt i godt 9 år, og hvor klageren fik et afslag i prisen på ca. 1/5 del.

¹⁹Se til illustration JÅ 99, 6.2.1., hvor en 6 mdr. reparationsgaranti på et musikanlæg først løb fra den dato, hvor anlægget blev tilbageleveret til klageren.

²⁰Se til illustration eksempelvis JÅ, 95, 6.4.1., hvor der løb en ny 1-årig garanti på den ombyttede mønttelefon, JÅ 90, 4.7.3., hvor der løb en ny 15 måneders stelgaranti på det ombyttede brillestel, JÅ 2000, 6.9.3., hvor der løb en ny 2-årig garantiperiode fra ombytningstidspunktet af nogle stole.

²¹Se til illustration JÅ 97, 6.10.1., om 1-års fabriksgaranti på en barnevogn.

²²Se til illustration JÅ 97, 6.2.6., hvor der var ydet 5 års garanti, og hvor forbrugeren først godt 4 år efter købet reklamerede over, at højtalene ikke svarede til de specifikationer, som fremgik af de udleverede tekniske oplysninger.

Betaling for garanti- og andre reparationer:

- Ingen fejl – eller når fejlen ikke er omfattet af garantien

Er der givet en garanti ved købet, har forbrugeren ret til at forvente, at garantigiveren i tilfælde af funktionssvigt i garantiperioden udfører den nødvendige fejlfinding og reparation gratis. Betingelsen for at kræve betaling for fejlfinding er, at garantigiveren beviser, at det kan bebrejdes forbrugeren, at denne uden grund har indleveret varen til reparation. Desuden skal garantigiveren på forhånd sikre sig, at forbrugeren ved, at han kan komme til at betale et nærmere angivet beløb, og at forbrugeren har accepteret dette.

Garantivilkår om at der – uden forbrugers accept – kræves betaling for reparation af fejl, der ikke er omfattet af garantien, kan tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c jf. § 36²³. Er der uenighed mellem parterne om, hvorvidt en reparation var omfattet af garantien, skal garantigiver som udgangspunkt bevise, at fejlen ikke var omfattet af garantien, og at forbrugeren har accepteret at betale for reparationen²⁴.

- Hvis fejlen er omfattet af garantien

Er en fejl omfattet af en garanti, og er der ikke i vilkårene taget forbehold for delvis betaling, kan forbrugeren forvente, at en reparation, der udføres i garantiperioden, er gratis. Forbehold om, at der opkræves delvis betaling ved en udbedring af et garantisvigt, kan tilsidesættes som urimelige efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Urimelige garantivilkår

Garantitilsagn eller -vilkår, der indeholder ansvarsfraskrivelser, der begrænser forbrugers rettigheder og eventuelt er i strid med købelovens præceptive dvs. ufravigelige regler om forbrugers mangelsbeføjelser, kan tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36. Sådanne vilkår vil også være i strid med § 4 i markedsføringsloven. Eksempelvis vil et vilkår om, at ombytning i garantiperioden ikke medfører en ny 12 måneders garanti (nu mindst 24 måneder efter at købelovens reklamationsfrist er udvidet til 2 år), være i strid med købelovens § 83, hvorefter der i forbindelse med ombytning på grund af mangler løber en ny reklamationsfrist.

²³I sagen j.nr. 2000-4031-1379 kunne en erhvervsdrivende ikke kræve et gebyr for forgæves fejlfinding, da garantigiver ikke havde godtgjort, at det kunne bebrejdes forbrugeren, at han havde indleveret computeren til reparation i henhold til en 1 års garanti mod fabriktions- og materialefejl. Nævnet tilsidesatte et garantivilkår om betaling af et undersøgelsesgebyr på 249 kr., hvis der ikke kunne konstateres fejl ved varen. Se i øvrigt til illustration JÅ 99, 6.3.19., JÅ 95, 6.3.9., JÅ 95, 6.5.3., JÅ 95, 6.10.3., JÅ 97, 6.1.4., FÅ 85 s. 38 (j.nr. 85-133-152), FÅ 84 s. 36 (j.nr. 83-120-50), og FÅ 78 s. 54 (j.nr. 79-40 000-219).

²⁴Se dog JÅ 87, 3.1.10, hvor forbrugeren havde deltaget i en diskussion om, hvorvidt reparationen var omfattet af garantien, og accepterede at reparation blev gennemført

Vilkår om, at garantien bortfalder, hvis varen er blevet undersøgt eller repareret af en anden end garantigiver, eller hvis en plombe er blevet brudt, kan tilsidesættes som urimelige efter aftalelovens § 36 og § 38 c, hvis fejlen ikke skyldtes dette forhold, men et garantisvigt. Vilkår om, at garantien bortfalder, hvis der ikke jævnligt bliver foretaget serviceeftersyn, vil også kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 36 og § 38c²⁵.

²⁵Se til illustration j.nr. 2002-432-93, hvor en forbruger kunne påberåbe sig en 5 års motorgaranti på en støvsuger, uanset et garantivilkår om årligt eftersyn og udskiftning af filter hos forhandleren ikke var overholdt. Se også JÅ 93/4, 18.6.3., hvor en brugt knallert var solgt med en “OK-garanti”, som ifølge sælgeren betød “over kantstenen”. Forbrugerklagenævnet udtalte, at det var groft misbrug af garantibegrebet, som havde været egnet til at virke stærkt vildledende på forbrugeren. Se også FÅ 87, 3.8.5, hvor nævnet tilsidesatte et standardvilkår i en købekontrakts “brugtvognscertifikat” om sælgerens ret til at annullere handlen i tilfælde af uforudsete store reparationer. Se også afgørelsen refereret i FÅ 84, s. 34 (j.nr.83-100-25) hvor nævnet tilsidesatte en “Trykhedsgaranti” på en fryser som urimelig efter aftalelovens § 36. Garantien begrænsede sælgerens erstatningsansvar for følgeskader til 1.000 kr. Nævnet udtalte, at betegnelsen “Trykhedsgaranti” gav den ukyndige læser indtryk af, at hans rettigheder forøges og ikke formindskes.





Den nye købelov

Den 16. april 2002 vedtog Folketinget en ændring af købeloven.²⁶ Loven gælder for købsaftaler mellem forbrugere og erhvervsdrivende, der er indgået den 1. januar 2002 eller senere

Loven opretholder i vidt omfang den gældende retstilstand, men på tre punkter er der sket væsentlige ændringer af de gældende regler. Denne artikel koncentrerer sig om to af disse tre regler, og de afgørelser, hvor nævnet foreløbig har anvendt de nye regler.

De væsentligste ændringer

Den første vigtige ændring i forhold til den gamle købelov er, at køberen nu som udgangspunkt bestemmer hvilket krav, han vil fremsætte (købelovens § 78). Tidligere kunne sælger altid afværge forbrugerens krav ved at tilbyde afhjælpning. Efter de nye regler kan sælger kun i særlige tilfælde afværge forbrugerens krav.

En anden væsentlig nyskabelse er indførelse af en særlig bevisbyrderegel (formodningsreglen), hvorefter fejl, der viser sig inden for 6 måneder, formodes at have været til stede på leveringstidspunktet. Tidligere var det under hele reklamationsperioden forbrugeren, der skulle bevise, at fejlen havde været til stede på leveringstidspunktet.

Den tredje vigtige ændring – og forbedring – er, at reklamationsfristen er udvidet fra 1 til 2 år. Denne ændring skønnes ikke at give anledning til fortolkningsproblemer og vil derfor ikke blive gjort til genstand for yderligere omtale.

Forbrugerklagenævnets praksis

Forbrugerklagenævnet har i forholdsvis få sager taget stilling til fortolkningssspørgsmål vedrørende den nye købelov. Afgørelserne, som alle vedrørte købelovens § 77a, stk. 3 – formodningsreglen – og § 78, er gengivet i del II i denne redegørelse.

Formodningsreglen

Det er som udgangspunkt kun fejl, der har været til stede på leveringstidspunktet, der kan anses for at være mangler i købelovens forstand, jf.

²⁶Lov nr. 213 om ændring af lov om køb, som gennemførte Europaparlamentets og Rådets direktiv 1999/44EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed.

herved den tidligere købelov § 44, nu købelovens § 77 a, stk. 1. Det er almindeligvis forbrugeren, der skal bevise, at en fejl har været til stede på leveringstidspunktet. I sager, der blev behandlet efter den gamle købelov, fik forbrugeren ikke medhold, hvis det fx med hjælp fra en sagkyndig ikke som minimum kunne fastslås, at det var overvejende sandsynligt, at der var tale om en oprindelig fejl.

I den nye købelov er der i § 77a, stk. 3, indført en særlig formodningsregel, hvorefter fejl, der viser sig inden 6 måneder efter leveringen, formodes at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre denne formodning er uforenelig med salgsgenstandens eller den manglende overensstemmelses art.

Sagt på jævnt dansk betyder dette, at man vil gå ud fra, at en fejl, der viser sig inden 6 måneder fra leveringen, har været til stede på leverings-tidspunktet, medmindre at sælger sandsynliggør, at dette ikke har været til-fældet. Eller sagt på en anden måde: Før var det køberen, der skulle bevise, at fejlen var til stede på leveringstidspunktet, nu er det sælgeren, der skal bevise (sandsynliggøre), at fejlen ikke var til stede på leveringstidspunktet.

Det skal indledningsvist bemærkes, at der ikke er eksempler på sager, hvor nævnet har fundet, at formodningsreglen var uforenelig med salgsgenstandens art.²⁷

Spørgsmålet om, hvorvidt formodningsreglen er anvendelig ved salg af brugte varer, har været rejst. Da nævnet har anvendt formodningsreglen i en sag om en brugt bil (Se afsnit 6.12.3), må det konkluderes, at formodningsreglen også er anvendelig ved salg af brugte varer.

Sager hvor sælgeren ikke afkræfter formodningen

I fire sager²⁸ lagde nævnet til grund, at fejlen var til stede på leveringstids-punktet. Sælgeren havde ikke sandsynliggjort, at dette ikke var tilfældet.

Det var sager, hvor det for det første ikke kunne fastslås ved en sagkyndig

²⁷I bemærkningerne til bestemmelsen nævnes fødevarer som et eksempel.

²⁸Sagerne er refereret under afsnit 6.7.1., 6.12.3., 6.8.4. og 6.3.11.

²⁹Sagen refereret under afsnit 6.8.4. drejede sig om et par kraftige støvler, hvor foret var slidt igennem allerede efter 4 måneders brug. Den sagkyndige udtalte, at der var tale om en tung og stiv støvl uden fleksibilitet, hvilket kunne være årsag til det store slid af foret. Da der samtidig ikke var noget, der tydede på, at køberen havde anvendt støvlerne på en uhensigtsmæssig måde, som påstået af sælgeren, fandt nævnet, at sælgeren ikke havde afkræftet formodningen for, at gennemslidningen beroede på egenskaber ved støvlerne, der havde været til stede på leveringstidspunktet.

Sagen refereret under afsnit 6.8.1. drejede sig om et par sko med meget lange spidse tåner. Efter få dages brug var skonæserne kraftigt slidte. Nævnet udtalte, at det var en generel risiko ved sko med dette design, at man kunne komme til at beskadige næserne under brug, og at det måtte have været kendeligt for køberen, at skoene er sarte og kun burde anvendes til let brug. Da intet i øvrigt tydede på, at der skulle foreligge en materiale- eller fabriktionsfejl, fandt nævnet, at skaderne måtte henføres til uhensigtsmæssig brugspåvirkning, og sælgeren havde dermed afkræftet formodningen for, at der skulle foreligge en oprindelig fejl.

undersøgelse, at fejlen var til stede på leveringstidspunktet og hvor det heller ikke kunne udelukkes, at der var tale om en oprindelig fejl – fx en fabrikations- eller materialefejl. Se sagen om de kraftige støvler, der var stive og ufleksible, hvilket kunne være årsag til gennemslidning af foret.²⁹ Modsat sagen om støvlerne med de lange spidse skosnuder, hvor nævnet afviste at anvende formodningsreglen, da intet tydede på, at der var tale om en fabrikations- eller materialefejl.³⁰

For det andet var det ikke godtgjort eller sandsynliggjort, at fejlen i den konkrete sag måtte henføres til uhensigtsmæssig brugspåvirkning eller lignende. Se sagen om filtbogstaverne, hvor det ikke var sandsynligt, at fejlen kunne henføres til forbrugerens vask af cardiganen.³¹ Eller sagen om foret i støvlerne, der var slidt op efter få måneder, og hvor der ikke var tegn på, at forbrugeren havde brugt støvlerne på en uhensigtsmæssig måde.

Sammenfattende kan det siges, at formodningsreglen anvendes i tilfælde, hvor det ikke kan udelukkes, at fejlen var til stede på leveringstidspunktet, men hvor dette på den anden side heller ikke er bevist. Samtidig må det ikke anses for mere sandsynligt, at fejlen skyldes forkert brug.

Hvis det ligger fast, at der er tale om en fabrikations- eller materialefejl, anvender nævnet ikke formodningsreglen. Hvis det er tvivlsomt, om fejlen har været til stede på leveringstidspunktet, støtter nævnet sig til formodningsreglen, selvom nævnet muligvis også efter de tidligere regler ville være kommet til samme resultat. Se sagen om den udbrændte bil.³²

I de tilfælde, der er nævnt ovenfor, er det et spørgsmål om, hvorvidt en fejl kan henføres til en fabrikations- eller materialefejl, eller om den skyldes en uhensigtsmæssig brugspåvirkning.

³⁰Sagen refereret under afsnit 6.8.1. drejede sig om et par sko med meget lange spidse tånæser. Efter få dages brug var skonæserne kraftigt slidte. Nævnet udtalte, at det var en generel risiko ved sko med dette design, at man kunne komme til at beskadige næserne under brug, og at det måtte have været kendeligt for køberen, at skoene er sarte og kun burde anvendes til let brug. Da intet i øvrigt tydede på, at der skulle foreligge en materiale- eller fabrikationsfejl, fandt nævnet, at skaderne måtte henføres til uhensigtsmæssig brugspåvirkning, og sælgeren havde dermed afkræftet formodningen for, at der skulle foreligge en oprindelig fejl.

³¹I en sag, der er refereret under afsnit 6.7.1., kunne køberen inden 1 måned efter købet konstatere, at 3 ud af 4 filtbogstaver på en cardigans brystparti, var beskadiget. Sælgeren afviste reklamationen under henvisning til, at køberen måtte have vasket cardiganen for varmt. Nævnets sagkyndige kunne ikke fastslå, om fejlen havde været til stede på leveringstidspunktet, men udtalte samtidig, at det forhold, at et bogstav var intakt, tydede på, at fejlen ikke kunne henføres til, at varen var vasket for varmt. På den baggrund fandt nævnet, at sælgeren ikke havde afkræftet formodningen for, at fejlen havde været til stede på leveringstidspunktet.

³²I en sag, refereret under afsnit 6.12.3. var en brugt bil brudt i brand 2 måneder efter leveringen. Da bilen var totalt udbrændt, havde køberen ikke gennem en teknisk undersøgelse mulighed for at bevise, at en oprindelig fejl havde været årsag til branden. Køberen oplyste, at der ikke havde været andre advarsler end benzinlugt umiddelbart forud for branden. Nævnets sagkyndige udtalte, at det var overvejende sandsynligt, at branden skyldtes, at en benzinslange, der måtte have været mør på leveringstidspunktet, var flækket. Nævnet konstaterede herefter, at sælgeren ikke havde afkræftet formodningen for, at fejlen havde været til stede på leveringstidspunktet og lagde til grund, at bilen var udbrændt som følge af en oprindelig sikkerhedsmæssig fejl.

Til en anden hyppigt forekommende tilfældegruppe, hører de sager, hvor en fejl er hidført som følge af en uhensigtsmæssig eller uheldig brugspåvirkning, men hvor denne brugspåvirkning kan være sket såvel før leveringen som efter leveringen. Et eksempel er sagen om køb af processor og et systemkort, hvor beskadigelsen af processoren formentlig skyldtes ”overclocking” af systemkortet.³³ I denne sag var sandsynligheden for, at det skyldtes sælgerens forhold ikke større end sandsynligheden for, at det skyldtes forbrugerens forhold. En anden sag drejede sig om, hvorvidt et stenslag i en forrude var til stede på leveringstidspunktet.³⁴

Sammenfattende kan det siges, at formodningsreglen også er anvendelig i tilfælde, hvor fejlen kan henføres til en brugsomstændighed. Hvis det er lige sandsynligt, at fejlen er opstået før som efter leveringen - eller hvis der ikke er andre omstændigheder i sagen, der taler for, at det er mere sandsynligt, at fejlen er opstået efter leveringen, vil nævnet kunne anvende formodningsreglen.

Sager hvor sælgeren har afkræftet formodningen

I de sager hvor nævnet fandt, at sælgeren havde afkræftet formodningen for, at fejlen var til stede på leveringstidspunktet, havde sælgeren peget på omstændigheder, der tydede på, at fejlen skyldtes, at forbrugerens havde anvendt varen på en uhensigtsmæssig måde. Se fx sagen refereret under afsnit 6.8.5., hvor nævnet udtalte, at der var tegn på, at støvlerne ikke havde været snøret korrekt under brug. Eller sagen refereret under afsnit 6.8.1, hvor der ikke var tvivl om, at skaden skyldtes en brugspåvirkning.

Købers valgret og sælgers mulighed for at afvise kravet

Efter den nye købelov er det som udgangspunkt forbrugerens, der vælger mellem de fire mangelsbeføjelser: Afhjælpning, ombytning, afslag eller ophævelse. Dette er en væsentlig ændring i forhold til den tidligere købelov, hvor sælgeren altid havde afhjælpningsret. Sælger kan dog – også efter de nye regler - under visse betingelser afværge forbrugerens krav. Det er

³³Afsnit 6.3.11. En forbruger havde købt en cpu og et bundkort, som han selv skulle montere. Køberen fik imidlertid ikke delene til at virke og tilbageleverede dem til sælgeren. En undersøgelse viste, at cpu'en formentlig var brændt af som følge af overclocking af bundkortet. Det var umuligt at afgøre, hvornår fejlen var sket, men da køberen sagde, at han aldrig havde fået delene til at fungere, og da det ikke kunne udelukkes, at bundkortet tidligere havde været solgt til en anden forbruger, der havde fortrudt købet, fandt nævnet, at det efter § 77a, stk. 3, måtte påhvile sælgeren at godtgøre, at fejlen var opstået, mens delene var i køberens varetægt. Denne bevisbyrde havde sælgeren ikke løftet.

³⁴Sagen drejede sig om køb af en brugt bil. Godt en måned efter leveringen reklamerede forbrugerens over et stenslag i forruden. Stenslaget var ikke blevet noteret af Statens Bilinspektion ved et syn 30 dage efter leveringen. Nævnet udtalte på den baggrund og under henvisning til, at der var tale om en typisk brugsomstændighed, at der ikke var grundlag for at formode, at fejlen havde været til stede på leveringstidspunktet.

uklare regler, der er vanskelige at håndtere i praksis. Mange har derfor set frem til, at Forbrugerklagenævnet traf nogle afgørelser, der kunne vise, hvor grænserne skulle trækkes. Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i 3 sager.³⁵

Køber fremsætter krav om ophævelse eller afslag

Efter § 78, stk. 3, kan sælgeren afværgе forbrugerens krav om ophævelse eller afslag ved at tilbyde afhjælpning eller ombytning. Der er i nævnets praksis eksempler på tilfælde, hvor sælgeren har benyttet denne mulighed, men hvor sælgeren kun har tilbudt – eller hvor han har gennemført – den ene beføjelse. Den ene sag (afsnit 6.4.3.) drejede sig om en mobiltelefon, hvor der to gange opstod fejl i displayet. Da fejlen opstod for anden gang, krævede køberen handlen ophævet. Sælgeren reparerede imidlertid blot telefonen. Den anden sag (afsnit 6.8.3.) vedrørte et par støvler, hvor overlæderet var gået fra sålerne. Forbrugeren havde ikke bestemt hvilken misligholdelse, han ville gøre gældende. Også her havde sælgeren uden forbrugerens accept afhjulpet fejlen.

Nævnet har i begge sager udtalt, at køberen efter § 78, stk. 3, ikke kan kræve at hæve købet, såfremt sælgeren tilbyder afhjælpning eller omlevering. Sælgeren skal imidlertid give køberen valget mellem afhjælpning eller omlevering³⁶. Kan sælgeren godtgøre, at gennemførelsen af enten afhjælpning eller omlevering er umulig eller vil påføre ham uforholdsmæssige omkostninger, kan sælgeren dog nøjes med at tilbyde køberen den anden beføjelse. I den ene sag kunne sælgeren ikke godtgøre, at ombytning ville have påført ham uforholdsmæssige omkostninger. Forbrugeren kunne i denne sag hæve købet. I den anden sag kunne sælgeren godtgøre, at

³⁵Den første sag, der er refereret under afsnit 6.4.4. drejede sig om en mobiltelefon til en pris af 2.499 kr., der 1½ måned efter købet gik i stykker, idet bagcoveret gik løs. En reparation ville koste ca. 300 kr. Køberen krævede telefonen ombyttet, men sælgeren afviste køberens krav, idet man forlangte at få lov til at undersøge telefonen på værksted. En sådan undersøgelse ville tage ca. 14 dage. Nævnet lagde i den forbindelse vægt på, at sælgeren ikke havde godtgjort, at udgifterne til ombytning væsentligt oversteg udgifterne til afhjælpning. Endelig udtalte nævnet, at en mobiltelefon er en ting køberen dagligt har brug for, og da køberen ikke havde fået stillet en erstatningsgenstand til rådighed, skulle der efter nævnets opfattelse meget til for at fravige udgangspunktet om køberens valgret. Nævnet kom frem til, at sælgeren efter en samlet vurdering ikke havde godtgjort, at ombytning ville påføre ham uforholdsmæssige omkostninger. I sagen refereret under afsnit 6.4.3. kunne sælgeren ikke godtgøre, at ombytning ville påføre ham uforholdsmæssige omkostninger.

I en sag refereret under afsnit 6.8.3. var overlæderet på et par støvler gået fra sålerne efter 4 måneders brug. Sælgeren reparerede uden køberens accept støvlerne. Køberen krævede omlevering. Nævnet fandt, at et krav om ombytning ville påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, idet støvlerne fremtrådte som værende brugt en væsentlig del af deres forventede levetid, idet deres værdi uden manglen derfor måtte anses for at være beskeden, og idet manglen kunne afhjælpes inden rimelig tid.

³⁶jf. betænkning nr. 1403/2001 om gennemførelse af forbrugerkøbsdirektivet, s. 116.

ombytning ville have påført ham uforholdsmæssige omkostninger. Han havde derfor med rette fortaget afhjælpning.

Sammenfattende kan det siges, at det som udgangspunkt er forbrugeren, der vælger mellem afhjælpning og ombytning, hvis sælger nægter at imødekomme købers krav om ophævelse eller afslag. Gennemfører sælgeren, uden forbrugers accept, en af beføjelserne, skal sælger godt gøre, at den anden beføjelse vil påføre ham uforholdsmæssige omkostninger. Kan sælger ikke det, har forbrugeren trods udbedring af fejlen krav på ombytning, afslag eller ophævelse.

Køber fremsætter krav om afhjælpning eller ombytning

Efter § 78, stk. 2, kan sælgeren afværge forbrugers krav om afhjælpning eller ombytning, hvis han godtgør, at den valgte beføjelse påfører ham større udgifter end den anden beføjelse, og at denne omkostningsforskel er uforholdsmæssig.

Er der en omkostningsforskel?

Når det skal afgøres om den ene beføjelse påfører sælgeren flere udgifter end den anden, fremgår det af bemærkningerne, at sælgers udgifter til reservedele og arbejdsløn skal sammenholdes med varens indkøbspris. Nævnet har imidlertid i sagen refereret under afsnit 6.4.4. lagt vægt på, at sælgeren kan renovere en mobiltelefon og sælge den lettere brugt, hvorefter omkostningsforskellen vil være minimal.

Er omkostningsforskellen uforholdsmæssig?

Ved afgørelsen af om en evt. omkostningsforskel er uforholdsmæssig, skal der bl.a. lægges vægt på salgsgenstandens værdi uden mangler. Nævnet har ikke i nogen af de sager, det har haft til bedømmelse, lagt vægt på varens værdi uden mangler.

En anden omstændighed, som i de nævnte afgørelser tillægges stor betydning, er, om gennemførelse af den anden beføjelse, vil påføre køberen ulempe. Nævnet nævner direkte i sag nr. 6.4.4., at en mobiltelefon er en genstand forbrugeren bruger dagligt. Nævnet tillægger det derfor stor vægt, at afhjælpning sker hurtigt, og at der stilles en erstatningsvare til forbrugers rådighed.

Nævnet kom til det modsatte resultat i sag nr. 6.8.3., selvom et par støvler også bruges dagligt. Her lagde nævnet vægt på, at afhjælpning var sket inden rimelig tid, men det afgørende i denne sag synes at være, at støvlerne næsten var brugt op.

En sidste omstændighed, der synes at have været det afgørende i sagen vedrørende støvlerne, var, at støvlerne så at sige var brugt op, da fejlen viste sig, således at varens værdi var faldet væsentligt. Dette er et moment, der også ifølge bemærkningerne, taler for afhjælpning.

Hvis der skal konkluderes på dette sparsomme grundlag, kan det sammenfattende om uforholdsmæssighedsvurderingen siges, at nævnet lægger stor vægt på, om gennemførelse af afhjælpningsbeføjelsen vil være til ulempe for forbrugeren. I den forbindelse lægges der vægt på, om det er en genstand forbrugeren anvender hver dag, om afhjælpning vil ske hurtigt, og det vigtigste er formentlig, om sælgeren har stillet en erstatningsvare til forbrugers rådighed. Et andet væsentligt moment, der indgår i vurderingen er, om genstanden som følge af lang tids- eller kraftig brug, er nærmest brugt op, når fejlen viser sig.

Sælgers undersøgelsesret

Ved indførelse af en ret for køber til at vælge mellem de fire beføjelser, har spørgsmålet om, hvorvidt sælgeren havde krav på at få salgsgenstanden indleveret til undersøgelse, været rejst. Der er ingen tvivl om, at sælgeren har krav på at få genstanden indleveret, så han kan vurdere, om genstanden er mangelfuld, eller om fejlen evt. skyldes en uheldig brugspåvirkning. Nævnet har imidlertid i sagen om mobiltelefonen med det løse bagcover (6.4.4.) udtalt, at den tid der medgår til en sådan undersøgelse, vil indgå i vurderingen af, om afhjælpningsbeføjelsen kan gennemføres inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for køberen.

Reglernes anvendelse i praksis

De nye regler styrker på mange punkter forbrugers retsstilling. Det er dog en ulempe, at navnlig reglerne i § 78 om købers valgret og sælgers mulighed for at afværge forbrugers krav beror på et skøn over flere forskellige hensyn. Det forventes, at det gennem Forbrugerklagenævnets praksis vil være muligt at skabe mere klarhed over, hvornår sælgeren kan afværge forbrugers krav. Under alle omstændigheder sender de afgørelser, der allerede nu er truffet, et kraftigt signal om, at en situation med lange afhjælpningsforløb er uacceptabel, og at sælgeren kun kan afværge et krav om ombytning, hvis han hurtigt og uden ulempe for forbrugeren afhjælper fejlen.





E-handelsloven

Direktivet om elektronisk handel blev gennemført i dansk ret ved lov nr. 227 af 22. april 2002 om tjenester i informations-samfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel. Loven, der populært kaldes for e-handelsloven, trådte i kraft den 25. april 2002

Den digitale teknologi, herunder muligheden for at anvende elektronisk handel som en alternativ handelsform, har været grundlag for en del interesse. Elektronisk handel har det potentiale, at erhvervsdrivende og forbrugere lettere kan få adgang til henholdsvis et større marked og et større udbud af varer, end hvis der var tale om fysisk handel.

Reguleringsmæssigt har udgangspunktet været, at de regler, der finder anvendelse på den fysiske handel, også finder anvendelse på den elektroniske handel. Den elektroniske handel adskiller sig dog på visse områder fra den fysiske handel. Fx kan det være svært at vide, om det firma, som man handler med over internettet, er reelt, medmindre man sikres adgang til visse oplysninger. Der har derfor været et behov for at opstille visse generelle rammer og minimumskrav til den elektroniske handel, således at forskellene mellem de to handelsformer kunne blive udlignet. E-handelsloven fastsætter de nødvendige rammer og minimumskrav.

Hvilken betydning har e-handelsloven så for de erhvervsdrivende og forbrugerne, og hvordan skal lovens anvendelsesområde og regler egentlig forstås? Dette beskrives i det følgende.

Anvendelsesområde

Lovens anvendelsesområde er afgrænset til tjenester i informationssamfundet (onlinetjenester). Disse tjenester defineres i loven som enhver tjeneste, der har et kommercielt sigte, og som leveres online (ad elektronisk vej og over en vis distance) på individuel anmodning fra en tjenestemodtager.

Kommercielt sigte omfatter alle aktiviteter af økonomisk art eller aktiviteter som udføres for betaling. Online indebærer, at tjenesten formidles elektronisk (sendes og modtages ved hjælp af elektronisk databehandlingsudstyr) over en vis afstand, uden at parterne er til stede samtidig. Offlinetjenester er således ikke omfattet. Dette betyder, at bestilling og levering af varer, der kan foretages over nettet - som fx software - vil være omfattet, hvorimod alene

bestillingen af fx grøntsager, men ikke den fysiske levering af grøntsagerne, vil være omfattet. Endelig skal tjenesten ske på individuel anmodning, hvilket kræver, at tjenestemodtageren gør noget aktivt - fx ved et klik på et ikon. Det interaktive element adskiller onlinetjenester fra TV- og radio-udsendelser, der udsendes som massekommunikation.

Uden for loven falder tjenester, der ikke opfylder alle definitionens betingelser, fx fordi tjenesten ikke kan karakteriseres som kommerciel eller som leveret online.

Eksempler på tjenester er salg og reklame via internettet, online-information - som fx generel information om en virksomhed på dennes hjemmeside - søgetjenester, WAP- og SMS-tjenester. Undtaget er fx en privat hjemmeside.

En række områder og aktiviteter er dog undtaget lovens anvendelsesområde. Det drejer sig om beskatningsområdet, persondatabeskyttelse, konkurrencelovens regler om konkurrence-begrænsende aftaler mv., notarvirksomhed, repræsentation af klienter i retten og spil, som indebærer, at der gøres en indsats med penge i hasardspil (fx lotterier). På disse områder kan medlemsstaterne fastholde deres nationale reguleringskompetence.

Loven hovedelementer

Loven indeholder tre hovedelementer:

- Et afsenderlandsprincip
- En række oplysningskrav
- Regler om, hvornår formidlere er ansvarsfri

Afsenderlandsprincippet

Loven indfører et afsenderlandsprincip, der bygger på principper om hjemlandskontrol og gensidig anerkendelse. Hjemlandskontrol indebærer, at tjenesteydere etableret i Danmark skal overholde de regler, der er fastsat i det danske retssystem, og som håndhæves af danske myndigheder, uanset om onlinetjenesten alene er rettet mod andre medlemsstater. Omvendt indebærer gensidig anerkendelse, at danske myndigheder som hovedregel ikke kan gribe ind over for en onlinetjeneste rettet mod det danske marked, når tjenesteyderen er etableret i en anden medlemsstat.

En dansk virksomhed, som tilbyder rådgivning og markedsfører sig til tyske kunder via internettet, vil således skulle opfylde den danske lovgivning, mens krav i den tyske lovgivning om fx faglige kvalifikationer og markedsføring ikke kan kræves opfyldt. Omvendt vil danske myndigheder ikke kunne kræve, at en tysk virksomhed overholder de danske regler.

Afsenderlandsprincippet har kun betydning i relation til det, som i dansk ret karakteriseres som offentligretlige regler, dvs. regler der indeholder krav, som myndighederne kan stille til tjenesteyderen, og som kan håndhæves af myndighederne fx ved kontrol, forbud eller strafferetlig forfølgning.

Privatretlig regulering er således ikke omfattet af afsenderlandsprincippet. Denne type regulering omfatter regler, som alene regulerer retsstillingen mellem private parter. Grænseoverskridende privatretlige konflikter, herunder hvilket lands domstol der skal afgøre eventuelle konflikter, skal således fortsat afgøres efter de almindelige internationale privat- og procesretlige regler.

Loven undtager visse områder og aktiviteter fra afsenderlandsprincippet. Det drejer sig om immaterielle rettigheder, visse tilfælde af udstedelse af elektroniske penge og markedsføring af andele i investeringsforeninger, visse typer forsikringer og spørgsmålet, om det er tilladt at anvende uopfordret elektronisk post i markedsføringsøjemed. På disse områder har danske myndigheder således mulighed for at gribe ind og anvende danske regler, sålænge det sker i respekt af den gældende fællesskabsret.

Derudover giver loven danske myndigheder mulighed for i konkrete tilfælde at fravige princippet om gensidig anerkendelse og gribe ind efter en særlig procedure over for en tjenesteyder etableret i en anden medlemsstat. Indgrebet skal imidlertid være nødvendigt for at varetage særlige hensyn som fx beskyttelsen af folkesundheden, den offentlige sikkerhed og forbrugerne, ligesom det bl.a. skal være ikke-diskriminerende og proportionelt. Et eksempel herpå vil fx være et indgreb over for en tjenesteyder, der sælger børneporno via internettet.

Oplysningskrav

For at sikre identifikationen og gennemsigtigheden for modtagerne af online-tjenester indeholder loven en række oplysningspligter for leverandørerne af disse tjenester. Til identifikation af leverandøren stiller loven krav om, at leverandøren skal oplyse navn, fysisk adresse og e-post adresse mv. Hvis en pris for en onlinetjeneste angives, skal leverandøren bl.a. sørge for, at denne angives klart og tydeligt.

Loven indebærer endvidere, at al kommerciel kommunikation (reklame), der er en del af eller udgør en onlinetjeneste, skal være identificerbar, således at modtageren er klar over, at der er tale om reklame, og på hvis vegne reklamen udsendes.

Derudover indeholder loven en pligt for leverandøren til at stille en række

forhåndsinformationer og tekniske hjælpefunktioner til rådighed for en modtager, før denne afgiver en elektronisk bestilling. Formålet hermed er så vidt muligt at sikre, at modtageren ikke afgiver en forkert bestilling. Der skal bl.a. oplyses om, hvilke sprog kontrakten kan indgås på, ligesom der skal stilles tekniske hjælpemidler som »fortrydelsesknapper« til rådighed, således at indtastningsfejl kan findes og rettes.

Formidlers ansvarsfrihed

Loven indeholder regler om formidlers ansvarsfrihed i relation til straf og erstatning for indholdet af det materiale, som de formidler på andres vegne. Bestemmelserne fastlægger alene, hvornår formidlere er fri for ansvar. Eksempelvis vil formidleren være ansvarsfri i de tilfælde, hvor formidleren ikke har kendskab til eller kontrol over det ulovlige materiale.

Er lovens betingelser for ansvarsfrihed ikke opfyldt, kan formidleren gøres ansvarlig, såfremt de gældende regler om, hvornår der forelægger et strafferetligt eller erstatningsretligt ansvar, er opfyldt. Dette spørgsmål reguleres således ikke af lovens ansvarsfrihedsbestemmelser, men i stedet af fx straffeloven og de erstatningsretlige regler.

Kontaktpunkter

Loven indeholder desuden en bestemmelse, der giver økonomi- og erhvervsministeren beføjelse til at udpege et eller flere kontaktpunkter af administrativ og rådgivende karakter.

Det administrative kontaktpunkt, der alene kan varetages af en myndighed, har en koordinerende funktion nationalt som internationalt. Kontaktpunktets opgaver er i konkrete tilfælde at oplyse andre medlemsstaters myndigheder og Kommissionen om, hvilken dansk myndighed der er den rette til at yde bistand og give de nødvendige oplysninger, ligesom kontaktpunktet skal videreformidle henvendelser fra en udenlandsk myndighed til rette danske myndighed.

Kontaktpunktet skal også indgå i et samarbejde og koordinering med nationale myndigheder, europæiske myndigheder og Kommissionen. Derudover får kontaktpunktet en væsentlig informationsopgave, idet e-handelsdirektivet som led i det samlede informationsudvekslingssystem forudsætter, at medlemsstaterne underretter Kommissionen om alle væsentlige administrative og retlige afgørelser i tvister om onlinetjenester samt om praksis mv. i forbindelse med elektronisk handel.

Økonomi- og erhvervsministeren har udpeget Forbrugerstyrelsen som administrativt kontaktpunkt.

Det rådgivende kontaktpunkt, som både kan varetages af myndigheder og private organer, skal som minimum varetage visse opgaver. Det skal være muligt for forbrugere og erhvervsdrivende at få generelle oplysninger om deres rettigheder og pligter i kontraktforhold samt oplysninger om de klage- og retsmidler, der er til rådighed i tilfælde af tvister. Kontaktpunktet skal også kunne oplyse om og henvise til de myndigheder, organisationer mv., hvor forbrugere og erhvervsdrivende kan få yderligere oplysninger eller praktisk bistand. Derudover skal rådgivningen også kunne ydes til forbrugere og erhvervsdrivende, der er bosat i en anden medlemsstat, og der skal som minimum være elektronisk adgang til kontaktpunktet.

Der er ikke udpeget nogle kontaktpunkter endnu, men der foregår forhandlinger herom mellem Økonomi- og Erhvervsministeriet samt relevante ministerier. Der forventes at blive udpeget to organer som kontaktpunkt. Et af disse organer vil højst sandsynligt blive det europæiske forbrugerinformationscenter, som den danske regering ifølge sit oplæg til en ny forbrugerpolitik planlægger at oprette.

BANK





Udviklingen på betalingsmiddelområdet

Ifølge betalingsmiddelovens § 14 må pengeinstitutterne ikke kræve gebyrer af detailhandlen ved brug af betalingskort. I forbindelse med lovens forarbejder, lovede Folketinget, at gebyrforbuddet ville blive ophævet, når der var fuld og reel konkurrence på betalingskortmarkedet

Der blev i den forbindelse opstillet 4 forudsætninger for fuld og reel konkurrence. Der blev endvidere nedsat et betalingskortpanel, som fik til opgave at vurdere, hvornår betingelserne for fri konkurrence var opfyldt.

I maj 2002 konkluderede betalingskortpanelet, at de 4 forudsætninger for fri konkurrence var opfyldt. Panelet var imidlertid uenige om, om opfyldelsen af disse 4 forudsætninger var tilstrækkelige forudsætninger for reel konkurrence. Flertallet udtalte sig til fordel for at opretholde det hidtidige gebyrforbud.

Pengeinstitutterne har herefter hævdet, at gebyrforbuddet udgør en hindring for, at der bliver indført et nyt og mere sikkert chipbaseret Dankort. Bankerne vil således ikke opnå de samme rationaliseringsgevinster ved indførelsen af et chipbaseret Dankort, som man opnåede i forbindelse med indførelsen af Dankortet i begyndelsen af 80'erne.

Efter betalingskortpanelets konklusion tegnede der sig ikke et klart flertal for en liberalisering af betalingskortområdet. Med henblik på at give et grundlag for at lave et oplæg til den fremtidige gebyrpolitik på betalingskortområdet blev der nedsat en arbejdsgruppe i Økonomi- og Erhvervsministeriet, der fik til opgave at undersøge forretningsmulighederne i de nye betalingsmidler.

Arbejdsgruppen, der bestod af repræsentanter fra forbrugerorganisationer, erhvervsorganisationer samt enkelte ministerier, offentliggjorde deres rapport i begyndelsen af februar 2003. Rapporten, der bærer overskriften "Forretningsmuligheder i nye betalingsmidler," beskriver de tekniske muligheder i chipbaserede betalingsmidler, danske og udenlandske erfaringer i den forbindelse, de sikkerheds- og forbrugermæssige aspekter samt forretningsmulighederne i at koble chipbaserede betalingsmidler med andre funktioner.

Moderne betalingskort

Danmøntkortet, som vi kender i dag, er udstyret med en lille chip i modsætning til dankortet, der er udstyret med en magnetstribe. Chippen er en lille computer med tilhørende datalager, der er i stand til at køre flere små programmer eller nøgler. I modsætning til magnetstriben, kan en chip indeholde en lang række forskellige funktioner afhængigt af det program, der ligger i chippen.

Man kan således forestille sig, at et betalingskort, der er udstyret med en chip, kan bruges i flere forskellige sammenhænge. Udover dankortfunktion kan der samtidig være danmønt, telefonkort og et loyalitetsprogram, eksempelvis FDB-medlemsskabskortet, på betalingskortet.

Herved adskiller det chipbaserede kort sig fra det nuværende magnetstribebaserede Dankort og kan indebære fordele for forbrugerne, idet man i stedet for at have 10 kort kan nøjes med et eller to kort. Teknisk set er det endvidere muligt at konstruere et chipkort således, at man som forbruger selv kan downloade nye funktioner i chippen.

Chippen kan imidlertid placeres på andre medier end et betalingskort. Som eksempler nævner rapporten mobiltelefoner, ure, nøgleringe og bilen (eks. brobizzen). De mange forskellige medier, der kan bære en chip, afspejler sig i en mangfoldighed af forskellige typer af terminaler.

Chipkortet i Danmark

Der er allerede i Danmark flere forsøg med anvendelse af chipbaseret betaling med andre medier end betalingskort. I Århus og København er det muligt at betale for parkering via mobiltelefonen. Det foregår ved, at man ved parkeringen foretager et opkald til et parkeringsselskab og logger sig på. Ved afslutningen af parkeringen ringes op en gang mere for at logge sig af. Man modtager herefter en regning fra parkeringsselskabet.

Som følge af stigende misbrug af det magnetstribebaserede betalingskort påregner internationale betalingskortselskaber i løbet af en årrække at gå over til chipbaserede kort. I de fleste øvrige europæiske lande er man i gang med at udskifte magnetstriben på betalingskort med en chip.

I Finland har man siden 1999 haft et offentligt elektronisk identifikationskort. Kortet indeholder en elektronisk kode – en digital signatur – som borgeren kan identificere sig med i forbindelse med adgang til offentlige netværk. Kortet fungerer herudover som pas. Det er på nuværende tidspunkt besluttet at det finske sygesikringsbevis kan lægges på kortet, ligesom der kører pilotprojekter med at lægge bankernes adgangskode til netbanker på det finske kort.

Sikkerhed på chipkortet

Netop fordi chipteknologien gør det muligt at kombinere flere forskellige funktioner på et medie, eksempelvis et plastikkort, indeholder rapporten en række overvejelser omkring sikkerheds- og forbrugermæssige aspekter.

I det omfang en chip kan anvendes som betalingsmiddel, vil chippen og det betalingssystem, det indgår i, være omfattet af lov om visse betalingsmidler. Betalingsmiddeloven har til formål at sikre, at betalingsmidler er sikre og velfungerende. Betalingssystemer skal indrettes og virke således, at brugerne bl.a. sikres beskyttelse mod misbrug samt fortrolighed.

Kravet om beskyttelse mod misbrug betyder, at en chip skal indrettes således, at betalingsdelens sikkerhed ikke svækkes, selvom der ligger flere funktioner ud over selve betalingsfunktionen i chippen. Dette skal forhindre, at det bliver muligt for andre at anvende betalingsmidlet uberettiget.

Den samtidige tilstedeværelse af flere funktioner i en chip med betalingsfunktion må ikke medføre, at fortroligheden om brugerens anvendelse af betalingsdelen svækkes. Et loyalitetsprogram i et fælles chipkort og betalingskort må eksempelvis ikke gøre det muligt for udbyderen af loyalitetsprogrammet at spore ejerens brug af betalingsdelen af chippen.

I forbindelse med brugen af chip med flere funktioner vil der kunne opstå fejl. Fejlen kan opstå i selve chippen, sikkerhedssystemet, den funktion, som forbrugeren måske selv har down-loaded, eller den bagvedliggende infrastruktur. Det kan være vanskeligt for forbrugerne at afgøre, hvem et ansvar skal kunne gøres gældende over for. Det bør overvejes, hvorledes denne problemstilling skal løses af hensyn til at sikre størst mulig genemsigtighed for forbrugerne i forbindelse med systemets indretning.

Det digitale samfund

Det bør være op til den enkelte bruger selv at vælge hvor mange funktioner, der skal være på den enkelte chip eller medie. Denne valgfrihed vurderes i rapporten til at være afgørende for at opnå succes med udbredelsen af chip med flere funktioner. Brugerne skal selv have mulighed for at vælge hvilke applikationer, der skal lægges på chippen ud fra brugerens egne behov og ønsker om fleksibilitet. Der vil imidlertid være en række forhold, som vil kunne indskrænke brugernes valgfrihed. Som eksempel kan nævnes, at udstederen af et kort af imagemæssige grunde ikke ønsker at blive associeret med bestemte ydelser.

Ud fra en samfundsmæssig betragtning vil introduceringen af et chipkort kunne medføre en hurtigere og mere omfattende digitalisering af

samfundet, hvis chipteknologien og det bagvedliggende netværk lever op til et krav om, at de enkelte dele af netværket er åbent og tilgængeligt, så andre udbydere på markedsmæssige vilkår kan koble sig på eksisterende netværk. De forskellige netværk skal være kompatible, dvs. være i stand til at tale sammen. På denne måde slipper nye udbydere af en chip-funktion for at starte helt fra grunden med udvikling af chip og den bagvedliggende infrastruktur. Dette vil medføre en hurtigere udbredelse af chipteknologien, men også at der måske vil blive udbudt tjenester, som måske ikke ville blive udbudt, hvis udbyderen skulle opbygge sit eget netværk fra grunden.

Risiko for monopoldannelse

Rapporten peger på, at der består en risiko for monopoldannelse i forhold til udbuddet af infrastrukturen. For eksempel kan bankerne med henvisning til, at betalingsapplikationer kræver et højt sikkerhedsniveau, kræve at andre udbydere, der ønsker at benytte bankernes betalingsnet, har samme høje sikkerhedsniveau. Monopol-risikoen opstår, såfremt udbydere med de mest vidtgående krav til sikkerhed får reel vetoret over for andre, hvis applikationer ikke kræver samme høje sikkerhed.

Der er nogle generelle parametre, der skal tages i betragtning, når de forretningsmæssige muligheder i at koble chipbaserede betalingsmidler sammen med andre applikationer vurderes. Det har således betydning, at chippen har et vist antal anvendelsesmuligheder eller en høj anvendelsesfrekvens, at antallet af funktioner pr. kort er overskueligt, at mediet er kendt og udbredt i forvejen og endelig hvilke typer applikationer, man kombinerer på samme chip. To eksempler på forretningsmuligheder, der inden for 3-5 år kan blive aktuelle at koble med betalingsmidler, er digital signatur og elektronisk rejsekort.

Efter offentliggørelsen af rapporten pågår der nu overvejelser i Økonomi- og Erhvervsministeriet om udformningen af den fremtidige gebyrpolitik på betalingsmiddelområdet.

Det er Forbrugerstyrelsens opfattelse, at der for forbrugerne vil være klare gevinster ved introduktionen af et chipkort på grund af det høje sikkerhedsniveau og muligheden for flere funktioner på samme chip. Introduktionen af et chipkort med flere funktioner bør imidlertid også tage højde for de særlige sikkerheds- forbruger- og konkurrencesspørgsmål, som er fremhævet i rapporten.

Rapporten kan læses i helhed på www.oem.dk under publikationer.(2003-101/1-56)







God skik på det finansielle område

I juni 2002 blev der gennemført en ændring af markedsføringsloven, som indebærer, at kompetencen til at udstede regler om god skik på det finansielle område samles hos Økonomi- og Erhvervsministeren

Indtil da havde kompetencen været delt mellem Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet/Fondsrådet, hvilket havde betydet en uklar kompetencefordeling samt overlappende og i nogle tilfælde endog modstridende regler.

Ændringen betyder samtidig, at den finansielle sektor fremover udelukkende vil blive reguleret af bindende regler i form af bekendtgørelser om god skik, der i modsætning til retningslinier vil kunne håndhæves ved påbud og såfremt påbuddet ikke følges med bøder. I modsætning til god skik regler udstedt i medfør af markedsføringsloven, kræver bekendtgørelser endvidere ikke, at der opnås enighed om indholdet ved forhandlinger, hvorfor det ikke længere vil være muligt for en brancheorganisation at unddrage sig regulering blot ved at undlade at gå i dialog.

I forbindelse med behandlingen af lovændringen fremlagde ministeriet en tidsplan, hvorefter der inden udgangen af 2002 skulle udstedes nye regler om god skik for værdipapirhandel, og derefter med 6 måneders intervaller regler for resten af den finansielle sektor begyndende med forsikringsområdet.

Da udviklingen i den finansielle sektor imidlertid er karakteriseret ved, at der er ved at ske en sammensmeltning af de forskellige virksomhedsområder blev det efterfølgende besluttet, at der skulle udarbejdes et fælles overordnet regelsæt for hele den finansielle sektor.

Der blev samtidig opstillet en procedure for udarbejdelsen af god skikregler, hvorefter Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen i samarbejde udarbejder et udkast til bekendtgørelse. Dette sker med inddragelse af erhvervs- og forbrugerorganisationerne. Udkastet forelægges det Finansielle Virksomhedsråd/Fondsrådet, som ved behandlingen af disse forslag også har deltagelse af Forbrugerombudsmanden. Udkastet tilrettes efter rådernes/Forbrugerombudsmandens bemærkninger og oversendes til Departementet,

som sender forslaget i en almindelig høring. Ministeren udsteder herefter bekendtgørelsen.

Det blev samtidig bestemt, at Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen løbende skal vurdere reglerne bl.a. på baggrund af erfaringerne med anvendelsen, udviklingen i markedet og evt. henvendelser fra Forbrugerombudsmanden, private kunder eller virksomheder. Dette vil ske i årlige statusrapporter, som de to styrelser skal udarbejde i fællesskab.

God værdipapirhandelsskik

Da der på værdipapirhandelsområdet allerede fandtes indbyrdes modstridende regler, blev det besluttet, at dette område ikke kunne vente på det generelle regelsæt, hvorfor der inden udgangen af 2002 skulle udstedes en ny bekendtgørelse.

Den nye bekendtgørelse kræver i modsætning til tidligere, at værdipapirhandleren skal oplyse kunden om de forskellige handelstypers karakteristika, og at der derefter som noget nyt skal indgås en klar aftale om, hvorledes handlen skal afvikles, fx om det skal ske over børsen eller som en strakshandel, hvor der handles op imod værdipapirhandlerens egen beholdning og uden om børsen.

Endvidere skærper bekendtgørelsen kravene til afregningsnotaen, som kunden nu skal modtage senest dagen efter handlens gennemførelse. Notaen skal fremover indeholde oplysninger om tidspunktet for handlens indlæggelse i handelssystemet, det samlede beløb der er handlet for, og handelsomkostningerne (både angivet ved de enkelte elementer og som et samlet beløb).

Bekendtgørelsen om god værdipapirhandelsskik vil blive suppleret af den generelle bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, som vil komme til at indeholde regler om indholdet af den aftale, som indgås mellem kunden og værdipapirhandleren, samt om rådgivning af kunden.

God skik for finansielle virksomheder

Forbrugerstyrelsen og Finanstilsynet har udarbejdet et udkast til generelle regler for god skik for finansielle virksomheder, som skal forelægges Det Finansielle Virksomhedsråd og derefter oversendes til Departementet. Denne bekendtgørelse forventes udstedt i juli 2003. Udkastet er i vidt omfang baseret på de retningslinier, som Forbrugerombudsmanden har udstedt efter forhandling med brancheorganisationerne og Forbrugerrådet, samt på internationale standarder for værdipapirhandel. Dog skal en række

bestemmelser, der efter Forbrugerombudsmandens retningslinier kun gjaldt for pengeinstitutter, efter udkastet gælde for alle finansielle virksomheder. Forsikringsområdet, der indtil nu ikke har været dækket af retningslinier om god skik, er også blevet reguleret i udkastet. Udkastet indeholder fælles bestemmelser om aftaler, herunder om at alle væsentlige aftaler skal indgås skriftligt og at opsigelser skal begrundes, samt om rådgivning, herunder om pligt til at oplyse om særlige interesse ved afsætningen af produkter. Herudover indeholder udkastet særlige regler for henholdsvis pengeinstitutter, realkredit, værdipapirhandel og forsikring.

Forbrugerstyrelsens vurdering

Man kan altid diskutere, hvornår forbrugerbeskyttelsen på alle områder er blevet fuldt tilfredsstillende. Det gælder også forbrugerbeskyttelsen på det finansielle område. Efter Forbrugerstyrelsens vurdering er der imidlertid ingen tvivl om, at de nye regelsæt stiller den finansielle forbruger væsentligt bedre end i dag. (2002-20071-1 og 2002-200/1-2)





Rapport om skjult reklame

Skjult reklame er reklame, som ikke umiddelbart kan identificeres som sådan, fx fordi den er kamufleret som redaktionelt stof

Anvendelse af skjult reklame er i strid med den generelle klausul om god skik, jf. markedsføringslovens § 1, men er ikke særskilt reguleret i en bestemmelse i markedsføringsloven.

Forbrugerstyrelsen har fået udarbejdet en rapport om udbredelsen af skjult reklame og reguleringen af området. Rapporten er den første af sin art i Danmark og giver først og fremmest et mere nuanceret billede af problemstillingen vedrørende skjult reklame. Den består af to delrapporter – en reklame- og etikrapport og en juridisk rapport. Rapporten er udarbejdet af en kommunikationsforsker og en juridisk forsker.

Rapporten viser, at man kan have to vidt forskellige tilgange til skjult reklame. Enten kan man se på skjult reklame som en naturlig konsekvens af udviklingen inden for kommunikation, der ikke i sig selv er skadelig, medmindre der sker en egentlig vildledning af forbrugerne. Eller også kan man generelt anse skjult reklame som en form for vildledning, der bør reguleres som andre former for vildledende markedsføring, dvs. med et strafbelagt forbud.

Rapportens to forfattere var af hver sin opfattelse. Kommunikationsforskeren anbefalede således, at man indtager en liberal holdning til regulering af skjult reklame og foreslog, at der som udtryk for en politisk hensigtserklæring kunne indføres en generel regel i markedsføringsloven om, at reklamer skal være ”markeret”. Modsat fandt den juridiske forsker, at den danske regulering er uklar, sporadisk og hverken homogen eller samordnet, og fastslog, at der er behov for en generel regulering af området for at fjerne uklarheder og retsusikkerhed.

Regulering af skjult reklame

En høring over rapporten viste en begrænset interesse for at svare, hvilket kan tyde på, at skjult reklame ikke generelt betragtes som et væsentlig problem. Der var bred enighed i høringssvarene om, at skjult reklame ikke bør forekomme, men ligesom hos rapportens to forfattere var der delte meninger om, hvilke midler der skal tages i brug for at hindre dette. På den ene side

betragtede reklamebranchen og medieudgiverne skjult reklame som en del af udviklingen og fandt, at den eksisterende lovgivning suppleret med egne brancheregler er tilstrækkelige. Omvendt fandt forbrugersiden, at der bør indføres en strafbelagt bestemmelse i markedsføringsloven.

Økonomi- og Erhvervsministeriet har på den baggrund besluttet, at spørgsmålet om den fremtidige regulering af skjult reklame skal vurderes af det udvalg, der nedsættes med henblik på en revision af markedsføringsloven. (2000-126/1-17)





Forbrugerombudsmandens årsberetning

År 2002 blev et år, hvor der blev tænkt store tanker for fremtiden hos Forbrugerombudsmanden. Fra politisk side vurderede man, at det centrale tilsyn med den finansielle sektor skulle flyttes fra Forbrugerombudsmanden til Finans-tilsynet. Samtidig besluttede ledelsen i Forbrugerstyrelsen at omorganisere styrelsen, hvilket betød, at Forbrugerombudsmanden fik en fast medarbejderstab på 7 jurister

Disse ændringer betød, at det var oplagt at se på, hvilke nye mål Forbrugerombudsmanden skulle have for fremtiden. På denne måde blev Forbrugerombudsmandens nye strategi til. 2002 er særligt gået med at udarbejde og implementere strategien.

Økonomi- og Erhvervsministeriets MindLab har bistået med værdifuld inspiration og sparring.

Forbrugerombudsmandens nye strategi

Forbrugerombudsmandens tilsynsvirksomhed sker især efter markedsføringsloven, og de regler der er fastsat i medfør af denne lov.

Forbrugerombudsmanden er også tilsynsmyndighed efter lov om visse betalingsmidler.

Lovgivningsinitiativer de seneste par år har givet Forbrugerombudsmanden en række nye tilsynsopgaver (lov om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser, forbud mod tobaksreklamer og lov om tjenester i informationssamfundet/e-handelsloven).

Der er samtidig en øget tendens i retning af en liberalisering af flere brancher, hvis markedsføring og annoncering hidtil har været reguleret af særlovgivning. Dette må formodes at indebære, at markedsføringsloven fremover får et større virkefelt.

De internationale aspekter ved markedsføring og forbrugerbeskyttelse er de senere år kommet i søgelyset. Der arbejdes i EU-regi med forskellige forslag til en nyorientering/harmonisering og håndhævelse af markedsføringsretten, som må forventes at få betydelig indflydelse på det danske tilsyn.

Kravet om et struktureret og målrettet markedsføringstilsyn - ikke blot

rettet mod det danske men tillige mod det globale marked - er derfor påtrængende.

Tilsynskompetencen efter markedsføringsloven er pr. 1. juli 2002 ændret væsentligt, da tilsynet med de finansielle virksomheders overholdelse af god skik-regler i al væsentlighed fremover alene skal udøves af Finanstilsynet (se nærmere herom nedenfor i afsnit 2.1.10.5).

Der er pr. 1. januar 2002 sket forskellige organisatoriske ændringer i Forbrugerstyrelsen, som har medført en mere effektiv opgavevaretagelse. Ressourcerne er dog begrænsede: 7 sagsbehandlere har i 2002 været til rådighed for Forbrugerombudsmanden. I 2001 modtog Forbrugerombudsmanden godt 1500 skriftlige henvendelser fra forbrugere og erhvervsdrivende (og tallet har siden været stigende). Alle skal have et svar, men kun et mindretal af de rejste henvendelser/problemer kan underkastes en egentlig sagsbehandling.

De nævnte ændringer i tilsyn, opgaver, ressourcer og organisation betyder, at Forbrugerombudsmanden har fundet, at der er et forstærket behov for at målrette, styrke og effektivisere tilsynsvirksomheden.

Forbrugerombudsmanden har selv sagt taget udgangspunkt i den lovgivning, der gælder i dag. Men som et indspil til Regeringens regelforenklingsplan udarbejdede Forbrugerombudsmanden 11. marts 2002 forslag til forenkling og modernisering af markedsføringsloven (se nedenfor afsnit 2.1.10.8).

Forbrugerombudsmanden offentliggjorde den 14. november 2002 følgende for den fremtidige strategi:

Mål for Forbrugerombudsmandens tilsyn:

▪ Den bedst mulige varetagelse af hensynet til forbrugerne

Efter de eksisterende regler skal Forbrugerombudsmanden ”navnlig lægge vægt på varetagelsen af hensynet til forbrugerne”.....og på ”at orientere offentligheden om sin virksomhed, herunder om sager og spørgsmål som er af almen interesse eller betydning for forståelsen af markedsføringslovens bestemmelser”.

Forbrugerombudsmanden skal samtidig gennem forhandling søge ”at påvirke de erhvervsdrivende til at handle i overensstemmelse med god markedsføringsskik og til at overholde loven i øvrigt” (forhandlingsprincippet).

Da forbrugeren almindeligvis er den svagere part i forhold til den erhvervsdrivende, og varetagelsen af erhvervsinteresser (og bredere

samfundsinteresser) i forhold til kunder og forbrugere sker gennem en lang række ressourcestærke organisationer og institutioner, finder Forbrugerombudsmanden det naturligt at sætte fokus på at forbedre og styrke forbrugers situation.

Dette vil ske efter en målrettet og langsigtet planlægning/prioritering, som vil tage udgangspunkt i de sammenhænge og de mekanismer, som er afgørende for hvordan samspillet mellem erhvervsliv og kunder fungerer, og som har betydning for mange forbrugers hverdag.

Det er Forbrugerombudsmandens målsætning, at planlægningen og udvælgelsen af særlige indsatsområder ofte kan ske i samråd med forbrugere og erhvervsrepræsentanter, og at Forbrugerombudsmandens indsats herefter kan ske i dialog og samarbejde med relevante erhvervsorganisationer.

Det er samtidig Forbrugerombudsmandens agt at sikre en effektiv håndhævelse gennem anvendelse af de retsskridt lovgivningen giver mulighed for.

Ambition:

- **Forbrugere og erhvervsvirksomheder skal have tillid til Forbrugerombudsmanden**

For at kunne leve op til den målsætning tilsynet har sat sig, er det en forudsætning, at forbrugerne og erhvervslivet har tillid til Forbrugerombudsmanden og dennes uafhængighed af særinteresser. Vigtige problemområder og forbrugerspørgsmål, som falder ind under markedsføringsloven, skal kunne behandles. Udvalget af problemområder må være klar, kendt og velbegrunder. Tilsynsopgaven vil bygge på åbenhed, dialog og samarbejde. Tilsynet vil bl.a. gennem mødeaktivitet i landet søge kontakt med forbrugere. Forbrugerombudsmanden vil udarbejde en model for, hvorledes dette kan ske.

- **Forbrugerombudsmanden vil være synlig, have gennemslagskraft og indflydelse**

Tilsynets indsats må i høj grad måles på, om Forbrugerombudsmanden er kendt, respekteret og opnår resultater i form af bedre efterlevelse af lovgivningen og bedre vilkår for forbrugerne. Dette kræver ikke blot en engageret og professionel indstilling i forhold til forbrugere, erhvervsdrivende, andre myndigheder og politikere, men tillige en bevidst og klar holdning til kommunikation. Den forebyggende tilsynsvirksomhed vil blive styrket bredt ved at udbrede kendskabet til og forståelsen (respekten)

for lovgivningen. Herved må der også i længden kunne forventes en mere effektiv udnyttelse af ressourcerne.

- **Forbrugerombudsmanden vil styrke dialogen og samarbejdet med virksomhederne og disses organisationer**

Et vigtigt element i tilsynets ny strategi er at skabe en større åbenhed, bedre dialog og samarbejde med virksomheder og organisationer. At foregribe problemerne inden de udvikler sig. Forbrugerombudsmanden ser en gensidig interesse i at søge at opnå en fælles forståelse for spillereglerne og at skabe fornuftige og acceptable rammer for samspillet - etikken - mellem erhvervsvirksomhed og forbruger/kunde. Et element heri kan være en kvalitetssikret selvregulering. En højere forståelse for og et bedre kendskab til spilleregler og rammer mindsker behovet for anvendelsen af indgreb og sanktioner.

- **Forbrugerombudsmanden vil sikre en effektiv efterlevelse af lovgivningen**

Forbrugerombudsmanden skal påse, at lovgivningens regler overholdes. Forbrugerens og erhvervsdrivendes vanskelighed med at forstå, at lovregler tilsyneladende kan brydes uden påtale eller straf, er en faktor, som Forbrugerombudsmanden tager alvorlig. Forbrugerombudsmanden vil derfor sikre, at der på områder, hvor der sker brud på reglerne, som må anses for særligt grove, indgribende eller generende for forbrugerne, sker en effektiv opfølgning. Der vil blive formuleret nærmere retningslinier og instrukser herfor.

- **Den grænseoverskridende handel og markedsføring er en integreret og vigtig del af Forbrugerombudsmandens virksomhed**

Forbrugerombudsmanden tillægger den stadigt stigende internationalisering stor vægt og betydning – også for danske forbrugere. Det tætte samarbejde og den vidensudveksling, der sker med andre landes tilsynsmyndigheder, vil derfor blive fortsat og stadigt effektiviseret, således at Forbrugerombudsmanden bedre kan udnytte de muligheder dette internationale samarbejde giver, herunder til sikring af danske forbrugeres retsstilling bl.a. ved e-handel på tværs af grænserne.

- **Forbrugerombudsmanden vil udnytte sine ressourcer og organisere sin virksomhed, således at indsatsen i forhold til den opstillede målsætning bliver optimal.**

Tilsynet vil til stadighed tilrettelægge og organisere sin virksomhed på den mest optimale måde. Henvendelser fra forbrugere og erhvervsdrivende vil blive besvaret hurtigt med underretning om, hvorledes det rejste problem vil blive behandlet. Der er på nuværende tidspunkt igangsat en mere struktureret prioritering og styring af ressourcer i forhold til besvarelse af løbende henvendelser fra forbrugere og erhvervsdrivende og planlægning af andre større opgaver og projekter.

Indsatsområder og særlige aktiviteter:

Forbrugerombudsmanden har med bistand af Økonomi- og erhvervsministeriets MindLab igangsat en proces, som skal udmøntes i en række konkrete aktiviteter og ændrede arbejdsgange. Nogle er allerede iværksat, andre er under udvikling, og andre vil først kunne gennemføres i senere forløb.

Fire områder er givet høj prioritet og vil blive videreudviklet i de nærmeste måneder:

- Lydhørhed over for og dialog med forbrugere
- Strategi for dialog og samarbejde med erhvervsliv, organisationer mv.
- Udvikling af ny aktiv kommunikationsstrategi
- Effektiv håndhævelse og rammer herfor

Der er allerede iværksat en række mere driftsmæssige aktiviteter, der skal være med til at fremme den ny strategi.

Regelforenkling og indsats mod skjult reklame

Regelforenkling blev i år 2002 et populært ord efter regeringsskiftet. Forbrugerombudsmanden har længe givet udtryk for, at der er behov for regelforenkling, når det drejer sig om reglerne for markedsføring.

Forbrugerombudsmanden foreslog derfor regeringen, at der blev indført horisontal lovgivning, der betyder at alle virksomheder bliver omfattet af markedsføringsloven, og at der gælder fælles reklameregler for alle medier. En stor del af de reklameregler, der gælder for radio og tv er relevante for alle medier, dette gælder særligt forbuddet mod skjult reklame.

Desuden foreslog Forbrugerombudsmanden, at specialforbudene i markedsføringsloven blev ophævet. Altså eksempelvis reglen om at en erhvervsdrivende ikke må prøve at få mere salg ved at lave købsbetingede konkurrencer eller give gaver i tilgift ved køb. Dette skyldes, at de markedsføringsmetoder, der er forbudt også kan rammes af reglen om vildledende markedsføring og reglen om god skik i markedsføringsloven.

I de situationer hvor en organisation ikke ønsker at forhandle, kan Forbrugerombudsmanden ikke udstede retningslinier. Retningslinier er et af de instrumenter Forbrugerombudsmanden må betjene sig af, hvis der er markedsføringsretlige problemer på et område. Derfor er en styrkelse af Forbrugerombudsmandens muligheder for at håndhæve markedsføringsloven nødvendig, når en organisation ikke vil forhandle.

Når mange forbrugere har ensartede krav på erstatning på grund af en virksomheds markedsføring, er der mulighed for at søge erstatning ved et samlet søgsmål. Dette kræver dog, at hver forbruger skal nedlægge selvstændig påstand om erstatning, bevise påstanden og dokumentere sit tab. I sager, der vedrører små beløb og mange forbrugere er dette meget upraktisk. Derfor har Forbrugerombudsmanden foreslået, at der i markedsføringsloven indføres en regel om, at Forbrugerombudsmanden på forbrugernes vegne og uden begæring fra den enkelte forbruger kan anlægge erstatningssag som gruppesøgsmål. Erstatningskravet kan opgøres ved at anslå tabet. Sådant en bestemmelse vil være effektiv og præventiv.

Endelig har Forbrugerombudsmanden peget på fordelene ved at lade reklamer få bindende virkning. På nuværende tidspunkt kan en forbruger ikke købe en vare til den pris, som varen koster efter markedsføringsmaterialet, for reklame anses kun for at være en »opfordring til at gøre tilbud«. Dette har Forbrugerombudsmanden foreslået ændret, så forbrugerne kan have tillid til at de oplysninger, de får er korrekte.

Skjult reklame er også et emne, som har været diskuteret i år 2002. Tilfældene, hvor reklamerne ikke umiddelbart opfattes som reklame, eksempelvis fordi de er udformet som en redaktionel artikel, ses oftere og oftere.

To forskere har udarbejdet en omfattende rapport om emnet efter bestilling fra Forbrugerstyrelsen. I rapporten anbefaler forskerne, at politikerne lovgiver på området, at brancherne laver kodeks for sine medlemmer, og at børn og voksne uddannes til at omgås reklamer med en kritisk indstilling.

Forbrugerombudsmanden har længe været optaget af problemstillingen og er enig i, at lovgivning er stærkt tiltrængt. Lovgivningen må ske generelt i markedsføringsloven, da det er uholdbart at lovgive forskelligt afhængig af, hvilken type reklame der er tale om. I Sverige og i Norge har man i øvrigt for længst indført forbud mod skjult reklame.

Den finansielle sektor

Det blev i løbet af foråret 2002 klart, at Forbrugerombudsmandens centrale tilsyn med den finansielle sektor ville blive flyttet til Finanstilsynet. Forbrugerombudsmanden har ellers brugt mange kræfter på at forbedre forbrugernes vilkår i sektoren, men med de muligheder, der er efter markedsføringsloven, har arbejdet været vanskeligt.

Derfor så Forbrugerombudsmanden med lovændringen frem til, at der nu blev fastsat bindende regler på en række områder, der længe har været urimelige for forbrugerne fx bankernes gebyrskrue, der synes at være uden ende.

Det er på nuværende tidspunkt ikke åbenbart, at resultatet af overflytningen af kompetencen falder ud til forbrugernes fordel. Økonomi- og erhvervsministeren kan udstede regler om god skik for finansielle virksomheder, og Finanstilsynet skal holde øje med, at reglerne bliver overholdt. Derudover har Forbrugerombudsmanden indtil videre fortsat kompetence på en del områder.

Når Finanstilsynet tager sager op, og tillige finder dem principielle, kan det forelægge dem for Fondsrådet eller Det Finansielle Virksomhedsråd, hvor Forbrugerombudsmanden er repræsenteret og har adgang til at give udtryk for sin holdning til sagerne. En betydelig del af sagerne er dog underlagt tavshedspligt.

Kravet om tavshedspligt er et stort problem for Forbrugerombudsmanden. Der er ikke meget vagthund over en Forbrugerombudsmand, der ikke må give sin mening til kende offentligt. Og udover at være forpligtet til at informere offentligheden om sit hverv, er det en årelang tradition, at der er den størst mulige åbenhed om det arbejde, Forbrugerombudsmanden udfører.

Udover at skabe klarere regler på det finansielle område, var formålet med lovændringen at sikre en bedre forbrugerbeskyttelse. Forbrugerombudsmanden mener ikke, at niveauet for forbrugerbeskyttelse er tilstrækkeligt højt i de regler om god skik, der indtil nu er foreslået. Det fremgår af Forbrugerombudsmandens høringssvar til forslagene, som er offentliggjort på www.fs.dk.

Det finansielle område er et svært tilgængeligt område for forbrugere, der alle er afhængige af at have en bank og et forsikringsselskab. Derfor er det vigtigt, at der indføres et tilsvarende højt niveau af forbrugerbeskyttelse i reglerne.

Samarbejdet mellem de nordiske forbrugerombudsmænd

De nordiske Forbrugerombudsmænd har i løbet af året haft et tæt og udbytterigt samarbejde. Det er tydeligt at med næsten ens lovgivning og samme traditioner for at føre tilsyn på markedsføringsområdet, er samarbejdet meget værdifuldt for alle, særligt når der er tale om virksomheder, der er repræsenteret i flere lande i Norden.

Det sås under forhandlingerne med SAS, som de nordiske forbrugerombudsmænd gennemførte i 2002, og som endte med, at SAS gik med til at forbedre sine kundevilkår på en række punkter. Ændringerne betyder for eksempel, at en forbruger kan overdrage en billet, hvis forbrugeren efter indgåelsen af aftalen finder ud, af at han eller hun alligevel ikke kan bruge billetten. SAS har også ændret sine vilkår, så prisen på en billet ikke kan stige efter, at aftalen om køb af billetten er indgået.

Forbrugerombudsmændene er herefter hver især, men med løbende indbyrdes sparring, gået i gang med at forhandle vilkår med flyselskaber, der er repræsenterede i de enkelte lande. Ved en fælles indsats skulle resultatet gerne blive, at der ikke er flyselskaber i Norden, som har urimelige vilkår.

De nordiske forbrugerombudsmænd reviderede i 2002 også deres fælles standpunkt til handel og markedsføring på internettet. Første udgave blev sendt ud i 1998.

Standpunktet er nyt ved, at det fremgår, hvilke krav der stilles til sikkerheden på en hjemmeside, hvem der er ansvarlig for indholdet mv.

Desuden fremgår det, at reklamer tydeligt skal fremstå som reklamer, at reklamer på internettet ikke må begrænse brugen af internettet, og at reklamer ikke må være urimeligt påtrængende.

Forbrugerombudsmanden ser frem til at fortsætte det gode samarbejde, som man har i Norden.

Retssager som er vigtige for forbrugere og erhvervsdrivende

I 2002 sendte Sø- og Handelsretten et klart signal til erhvervslivet om alvor i at overtræde markedsføringsloven ved at give en erhvervsdrivende en bøde på 3 mio. kr. for at overtræde markedsføringsloven. Overtrædelsen bestod i på 4 forskellige måder at vildlede forbrugerne i sin markedsføring og tilbyde ulovlige gaver og holde ulovlige konkurrencer. Det er den største bøde en erhvervsdrivende har fået for at overtræde loven.

Den erhvervsdrivende ankede dommen til Højesteret, der i starten af 2003 afsagde dom i sagen. Bøden blev af et flertal på 3 dommere i Højesteret

nedsat til 2 mio. kr., mens 2 dommere ikke ville nedsætte bøden.

Selvom bøden blev nedsat af Højesteret, er det et signal til erhvervslivet, som er let forståeligt, og det er Forbrugerombudsmanden meget tilfreds med.

For både forbrugere og erhvervsliv kom der også i 2002 en vigtig afgørelse fra Højesteret, om hvor langt en erhvervsdrivende må gå i sine kontraktsvilkår.

Det er nu klart, at en sælger af en vare ikke i sine vilkår kan kræve en fast procentdel af prisen i erstatning, hvis en forbruger annullerer købet. Grunden hertil er, at sådan et vilkår stiller forbrugeren væsentligt dårligere end efter almindelige erstatningsregler, der kræver at sælgeren skal kunne dokumentere et tab.

Endelig blev der i 2002 indgået et retsforlig mellem Forbrugerombudsmanden og Nissan samt De Danske Bilimportører, der giver forbrugerne bedre nyvognsgarantier. Bilejere kan nu få repareret deres bil på ikke-autoriserede værksteder og samtidig beholde deres nyvognsgaranti.

Forliget er afslutningen på en retssag, som Forbrugerombudsmanden anlagde i 1996 mod Nissan. Forliget har virkning for alle bilfabrikater for biler købt fra 1. januar 2003 eller senere.

Net-tjek - Forbrugerombudsmanden hjemmeside om markedsføring og handel på internettet

Forbrugerombudsmandens hjemmeside om markedsføring og handel www.net-tjek.dk kom til verden i 2002. Formålet med hjemmesiden er at give såvel forbrugere som erhvervsdrivende information, om hvilke regler der gælder, når man handler på internettet.

Hjemmesiden giver forbrugerne mulighed for at ruste sig med viden om, hvor godt de er stillet, inden de giver sig til at handle på internettet og på den måde give dem større tillid til nethandel.

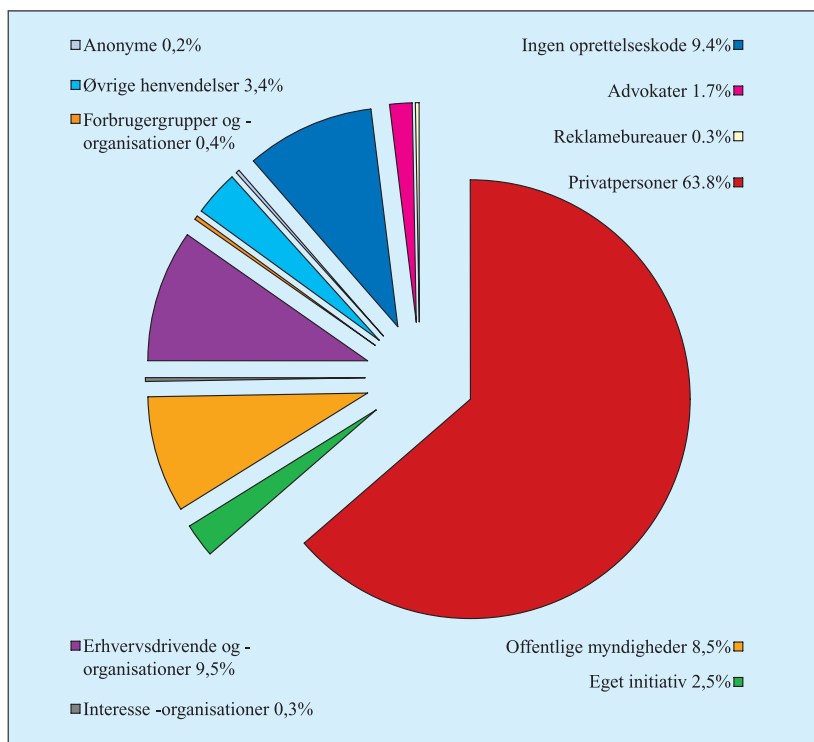
For de erhvervsdrivende skulle det med hjemmesiden være blevet nemmere at få et samlet overblik over, hvad den forbrugerretlige lovgivning stiller af krav til dem.

Der er også informationer om spam-mails og gode råd til, hvorledes man undgår de uønskede e-mails, og hvordan man klager over dem. Der er også en karakterbog, hvor alle kan følge med i, hvordan virksomhederne klarer sig, når Forbrugerombudsmanden undersøger de enkelte hjemmesider.



Statistik vedrørende Forbrugerombudsmandens sager i 2002

Diagram over oprettede sager fordelt efter henvendelse



Lagkagediagrammet viser den procentvise fordeling af oprettede sager på Forbrugerombudsmandens område i 2002, som de fordeler sig efter henvendelse.

Der er oprettet i alt 1267 sager på Forbrugerombudsmandens område i 2002. Sagerne fordeler sig på 1129 sager i medfør af markedsføringsloven, hvoraf 817 er såkaldte kvik-sager, 116 sager i medfør af betalingsmiddel-loven, og 22 såkaldte Home Banking-sager.

Tabel over afsluttede sager

	1998	1999	2000	2001	2002
Markedsføringssager	605	563	593	294	450
Markedsførings-kviksager	675	648	458	861	817
Afviste sager	413	387	376	329	147
Betalingskort	326	122	107	72	129
I alt	2019	1720	1534	1556	1543
Kviksager i % af samlet antal	33,4	37,7	29,9	55,3	52,9

Tabel over afsluttede markedsføringssager

	1998	1999	2000	2001	2002
Afsluttet efter forhandling					
a. God markedsføringsskik, vildledning mv.	855	849	643	722	725
b. Specialforbud	67	78	103	179	212
c. Andet	130	139	122	100	319
d. Oversendt til anden myndighed	222	140	181	154	148
Domsbehandling af straffesager					
a. Domsfældelse inkl. Bødevedtagelse	1	3	1	1	1
b. Frifindelse	1	0	0	1	0
c. Andet, herunder tilbagekaldt/opgivet, advarsel	1	0	0	1	9
Domstolsbehandling af civile sager	3	2	1	2	3
I alt	1280	1211	1051	1160	1417

Forbrugerstyrelsens behandling af sager indbragt for Forbrugerklagenævnet i 2002

Tabel over oprettede sager fordelt på sagsgrupper

Sagsgenstand	Antal
Finansielle ydelser, betalingsmidler	32
Andre serviceydelser – fx undervisning, slægtsforskning, kontaktbureauer	20
Fast ejendom (herunder el, gas, vand, varme og boligindretning)	157
Vedligeholdelse af fast ejendom og haven – fx værktøj, haveredskaber, fliser og hegn	46
Sikkerhedsudstyr og –tjenester	5
Brunevarer, foto, antenneanlæg, kabel-tv	695
IT-udstyr, PC, kontormaskiner mv.	422
Papirmedier, abonnementer mv.	43
Tele- og datatjenester	1173
Husholdningsmaskiner, køkkenredskaber	365
Rejser og transport	112
Biler og motorcykler	197
Cykler, knallerter, sikkerhedsudstyr, barnevogne	126
Camping, sport, fritid, spil og legetøj	65
Musik og teater	45
Husdyr	23
Beklædning og skind	358
Fodtøj	244
Accessoires – fx smykker, ure	65
Møbler og boligtekstiler	441
Personlig pleje – herunder briller og kontaktlinser	115
Øvrige sagsgrupper	86
I alt	4835

Der er gennem de seneste år set en tilbøjelighed til en stigende klageadfærd hos forbrugerne. Også i 2002 oplevede Forbrugerklagenævnet en stor stigning i sagstilgangen på ca. 600 sager. Stigningen skyldes blandt andet, at der indkom mange klager som følge af, at en tilbagebetalingsgaranti vedrørende køb af radio-tv og husholdningsapparater ikke blev indfriet (Del 2, afsnit 6.2.1). Der indkom endvidere mange klager vedrørende en enkelt udbyder af satellit-tv (Del 2, afsnit 6.2.4). Som i de tidligere år kunne der også konstateres en stor stigning i antallet af klager på tele- og PCområdet.

Tabel over oprettede FKN-sager 1996-2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003 ³⁷
Sagsantal	3132	3300	3506	4912	4761	2247	4835	6175

Antallet af oprettede sager er i perioden 1996-2002 steget med ca. 54%.

Efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser

	1998	1999	2000	2001	2002
Helt eller delvist medhold	684	1013	750	853	869
heraf registreret oplysning om efterlevelse på af disse er:	630	832	594	656	526
Nævnsafgørelse efterlevet (antal)	530	678	506	498	509
Nævnsafgørelse efterlevet (%)	84,1	81,5	85,2	75,9	96,8
Ikke efterlevet og klager ønsker ikke retssag (antal)	53	89	71	120	36
Sager indbragt for retten (antal)	46	65	5	21	25
Øvrige (antal)	11	5	6	17	5

Den procentvise efterlevelseshgrad på nævnets afgørelser er opgjort som forholdet mellem antallet af nævnsafgørelser, der er registreret efterlevet og det samlede antal afgørelser, hvor der er registreret oplysning om efterlevelse. Den høje efterlevelseshgrad kan derfor være udtryk herfor. Således vil efterlevelseshgraden i praksis sandsynligvis være lavere, da der ikke er registreret oplysning om efterlevelse på alle sager, der er afgjort af nævnet.

Tabel over sager afgjort af sekretariatet

	1998	1999	2000	2001	2002
Forlig	742	1666	1144	781	780
Afvist, udenfor FKN's virksomhedsområde	452	430	597	608	863
Afvist, uegnet til behandling	328	250	210	430	253
Afvist, ingen mulighed for medhold	460	560	513	526	467
Henvielse til andet ankenævn	50	87	72	67	57
Klagen tilbagekaldt	165	217	192	184	313
Klagers passivitet	346	360	388	388	627
Øvrige	77	120	109	89	501
I alt	2620	3690	3225	3073	3861

³⁷Sagsantallet for 2003 baserer sig på en fremskrivning af antallet af oprettede sager i 1. kvartal 2003.

Tabel over sager afgjort af nævnet

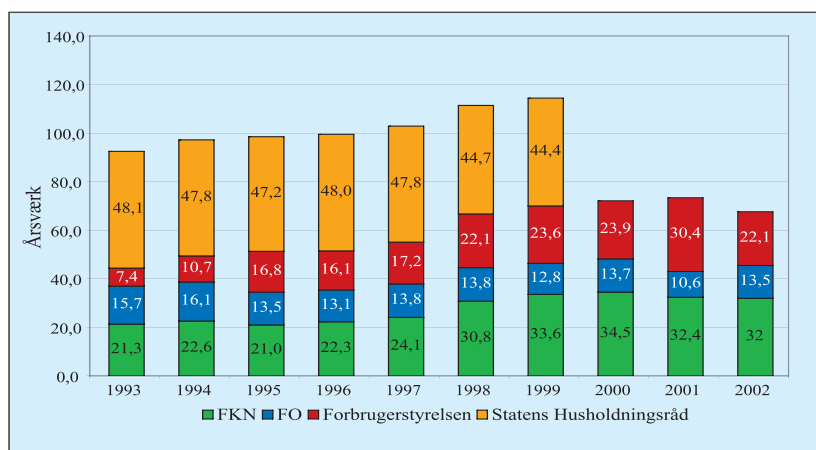
	1998	1999	2000	2001	2002
Medhold	596	884	617	764	775
Delvist medhold	88	129	124	89	94
Ikke medhold	152	254	209	197	174
Forlig	2	2	0	1	1
Nævn i alt	838	1269	950	1051	1044

I 2002 blev 1044 sager forelagt for nævnet til afgørelse. Klager fik medhold i ca. 74% af sagerne, delvist medhold i ca. 9% af sagerne, mens klager ikke fik medhold i ca. 17% af sagerne.

Tabel over antallet af Forbrugerklagenævnets afgørelser som indbringes for domstolene

	1998	1999	2000	2001	2002
Sager indbragt for retten	46	65	5	21	25
Afsluttede retssager med registreret dom	47	65	17	32	10
heraf dom som FKN's afgørelse	44	59	11	30	4

Evt. forskelle i antallet af indbragte sager og antallet af registrerede domme skyldes kombinationen af retternes sagsbehandlingstider og domsregistreringen. Fx kan en sag være indbragt for retten ultimo 2001 med domsafsigelse ultimo 2002 og med domsregistrering primo 2003. Tallene opdateres løbende.



Praksis fra Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet og Forbrugerstyrelsen



Markedsføringsloven

- 2.1. → Lovens § 1
- 2.1.1. → Kontraktvilkår
- 2.1.1.1. → Parabolselskabs markedsføring og almindelige forretningsbetingelser

Forbrugerombudsmanden modtog over en periode klager over et parabolselskabs markedsføring og forretningsbetingelser.

Selskabet markedsførte sig bl.a ved at ringe eksisterende kunder med de såkaldte »basisabonnementer« op med henblik på at indgå en aftale om et »guldabonnement«. Kunderne blev således tilbudt at prøve guldabonnementet i en måned gratis. Når kunderne havde sagt ja til det gratis guldabonnement, fik de tilsendt et brev, hvori der inde midt i brevet stod, at kunden skulle kontakte selskabet, hvis man ikke ønskede at fortsætte guldabonnementet. Dette var der mange kunder, der ikke opdagede og var derfor ifølge selskabet bundet til et guldabonnement. Derudover var der kunder, der havde reageret og takket nej, som alligevel fik trukket et beløb for abonnementet via PBS, selvom de ikke havde givet tilladelse hertil.

Andre klagede over at modtage opkrævninger på guldabonnementet, selvom de havde sagt nej tak. Trods protester fra klagerens side fortsatte opkrævningerne, og beløbene blev endvidere sendt til inkasso. En forbruger oplevede også, at selskabet ikke anerkendte hans rettidige opsigelse, selvom forbrugeren kunne dokumentere, at han havde opsagt abonnementet rettidigt. Trods forbrugeren indsigelser fortsatte man opkrævningen af beløbet pålagt rykkergebyrer og sendte opkrævningen til inkasso, da forbrugeren ikke betalte. Forbrugeren blev i alt opkrævet 4 rykkergebyrer.

Nogle havde aldrig skrevet under på en abonnementsaftale eller fået udlevet selskabets almindelige forretningsbetingelser og blev derfor overraskede, når selskabet henviste til, at de var bundet til bestemmelser, som fremgik af de almindelige forretningsbetingelser.

Andre oplevede, at de ikke kunne komme i kontakt med selskabet. De fik ingen reaktion på deres breve udover opkrævninger og rykkere.

Forbrugerombudsmanden meldte i august måned selskabet til politiet for overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 2, hvorefter en erhvervsdrivende ikke må kontakte forbrugere for at afsætte varer eller tjenesteydelser.

Derudover indkaldte Forbrugerombudsmanden selskabet til forhandlinger. Under forhandlingerne kritiserede Forbrugerombudsmanden selskabets kundebehandling, herunder at kunderne ikke blev gjort tydeligt opmærksomme på, at de skulle reagere for ikke at blive bundet af et prøveabonnement, at det kræver et udtrykkeligt samtykke fra en kunde, hvis der skal ske træk på

kundens konto via PBS, at kunder modtog opkrævninger, selvom de havde sagt nej tak, at man fortsætter opkrævninger af et omstridt beløb uden at tage stilling til kundernes indsigelser og begrunde afvisningen af et krav, at man kræver rykkergebyrer - i et enkelt tilfælde endda 4 gange - og sender beløb til inkasso, selvom kunderne protesterer, og at kunderne ikke kunne komme i kontakt med selskabet.

Selskabet tilkendegav under forhandlingerne, at man ville stramme op på kundebehandlingen, samt at Forbrugerombudsmandens holdning er i overensstemmelse med selskabets politik. Selskabet afviste dog at skrive under på et tilsagn efter markedsføringslovens § 16. Forbrugerombudsmanden har derfor skærpet sit tilsyn med selskabet.

Selskabets almindelige forretningsbetingelser har ligeledes givet anledning til mange klager. I særdeleshed er det vilkåret om, at man som kunde er bundet til sit abonnement for 1 år ad gangen, der har givet anledning til klager. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er vilkåret urimeligt. Da Forbrugerrådet er ved at anlægge en retssag om spørgsmålet, agter Forbrugerombudsmanden at indtræde i Forbrugerrådets retssag som biintervenient.

Forbrugerombudsmanden har derudover gennemgået selskabets aftalevilkår og fundet en del af bestemmelserne urimelige. Selskabet har oplyst, at man er ved at revidere betingelserne og lader ved revisionen Forbrugerombudsmandens betragtninger indgå i arbejdet. (2002-1120/5-3 og 11101/5-1).

2.1.1.2. → Arrivas opkrævning af kontrolafgift

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra en journalist, der var blevet kontaktet af en forbruger, som skulle rejse med Arriva, og som oplevede ikke at kunne købe en togbillet i en billetautomat, idet automaten ikke ville acceptere hendes betalingskort. Det er kun muligt at købe billetter i automater, da der ikke er personale, der sælger billetter på stationerne.

Ifølge Arrivas forretningsbetingelser skal en passager, der træffes uden gyldig billet betale en kontrolafgift på 500 kr. I særlige tilfælde kan kontrolafgiften bortfalde. Dette vil ske, hvis der kan rejses berettiget tvivl om, hvorvidt passageren har haft mulighed for at løse gyldig billet. Som eksempel nævnes, at automaten på en i øvrigt selvbetjent station ikke har virket. Det er ifølge betingelserne ensidigt Arriva, der kan udøve denne konduite.

Forbrugerombudsmanden forelagde oplysningerne for Arriva, der oplyste, at der i alt er opstillet 71 billetautomater på forskellige stationer. For disse automater findes der en central server, som elektronisk registrerer de fleste fejlmeldinger. Denne server opdateres hvert andet minut. Enkelte fejl registreres dog ikke automatisk. I de tilfælde hvor en passagerer gør den indsigelse, at den opstillede billetautomat er ude af drift, og dette ikke kan bekræftes via serveren, udstedes kontrolafgiften.

Forbrugerombudsmanden udtalte herefter, at selvom Arriva på stedet gør, hvad der praktisk er muligt for at kontrollere passagerens oplysninger, må der være et tilstrækkeligt værn for de passagerere, som ikke kan komme til

at betale på grund af forhold, som Arriva er ansvarlig for. Forbrugerombudsmanden anmodede derfor selskabet om at ændre sine forretningsbetingelser, således at kontrolafgiften først udstedes, når Arriva har undersøgt, om det er rigtigt, at billetautomaten ikke virkede.

Arriva har svaret, at forretningsbetingelserne tager tilstrækkeligt hensyn til passagerne, at DSB anvender samme fremgangsmåde, at Trafikministeriet har godkendt betingelserne, samt at det vil være urimeligt at pålægge selskabet at foretage undersøgelsen før udstedelsen af kontrolafgiften.

Forbrugerombudsmanden har på baggrund af Arrivas oplysninger besluttet at tage spørgsmålet op generelt. (2003-511/5-2)

2.1.1.3. → **Koncertbilletter. Manglende oplysning/information om den koncertansvarlige**

I sommeren 2002 blev en koncert aflyst. De mennesker, der havde købt billetter, henvendte sig til billetbureauet, der havde solgt billetterne. Billetbureauet afviste at refundere billetterne og henviste til koncertarrangøren. Koncertarrangøren, der var i betalingsstandsning, ville imidlertid ikke refundere billetterne og tilbød i stedet billetter til en anden koncert.

Forbrugerklagenævnet fik i denne anledning en del klager fra forbrugere med påstand om, at det er billetbureauer, som har udstedt billetterne, der skal refundere billetterne.

Forbrugerklagenævnet slog i sine afgørelser i disse sager fast, at forbrugere, som har købt billetter til koncerten, ikke kan kræve at få pengene tilbage fra billetbureauet, der alene formidler og distribuerer billetter. I afgørelsen bemærkede nævnet, at det var et problem, at billetterne ikke angiver, hvem der er koncertarrangør. Sagerne, der har været forelagt Forbrugerklagenævnet, er omtalt i afsnit

I anledning af Forbrugerklagenavnets afgørelse tog Forbrugerombudsmanden sagen op i lyset af markedsføringslovens bestemmelser.

Forbrugerombudsmanden skrev til billetbureauet samt til flere andre lignende bureauer og orienterede om, at det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det af koncertbilletter, teaterbilletter, biografbilletter, billetter til sportsbegivenheder og andre lignende arrangementer klart skal fremgå, hvem der er arrangør. Der må således på billetten gives tydelig information om arrangørens navn, fysiske adresse og telefonnummer. Køber af billetter skal vide, hvem der er ansvarlig for afviklingen af et arrangement, således at køber ved, hvortil eventuelle reklamationer skal rettes.

Forbrugerombudsmandens oplyste endvidere, at det er hans opfattelse, at en virksomhed, der baserer sin forretning på forudbetalinger, bør sikre, at risikoen for, at forbrugerne mister pengene, mindskes mest muligt. Denne holdning deler Forbrugerombudsmanden med sine nordiske kollegaer. (2002-572/5-49)

2.1.1.4. → De nordiske forbrugerombudsmænds projekt om lypassagerers rettigheder

De nordiske forbrugerombudsmænd besluttede i 2000 at undersøge om de rettigheder, flypassagere har efter flyselskabernes almindelige forretningsbetingelser (Conditions of carriage), er rimelige. Grundlaget for undersøgelsen var markedsføringslovens § 1, der implementerer direktiv 13/93 om urimelige kontraktvilkår.

I første omgang gennemgik forbrugerombudsmændene de betingelser, som den internationale organisation af flyselskaber, IATA anbefaler sine medlemmer at bruge. I Skandinavien anvender SAS disse betingelser, og i Danmark anvendes de også af Maersk Air.

Undersøgelsen viste blandt andet, at der på visse punkter var behov for en tydeliggørelse af flyselskabernes ansvar, at selskabernes ansvarsfraskrivelser i visse tilfælde var urimelige. Endelig mente forbrugerombudsmændene, at et vilkår om at en flybillet ikke kunne overdrages var urimeligt.

De nordiske forbrugerombudsmænd indgik derfor i august 2002 en aftale med SAS om at ændre betingelserne, således at forbrugerne fik adgang til at overdrage en flybillet indtil 24 timer før afgang og mod at betale et gebyr. Ligeledes betyder aftalen, at selskabets ansvarsfraskrivelser er blevet begrænset, og selskabets ansvar ved forsinkelser er blevet tydeliggjort.

Forbrugerombudsmændene forhandler for øjeblikket med de øvrige skandinaviske medlemmer af IATA, dvs. i Danmark med Maersk Air om at indgå en lignende aftale.

Derudover er forbrugerombudsmændene ved at gennem de almindelige forretningsbetingelser hos de skandinaviske flyselskaber, som ikke er medlemmer af IATA. I Danmark drejer det sig om Sterling European. Projektet forventes afsluttet i 2003. (2003-511/5-4)

2.1.2. → Påtrængende markedsføringsforanstaltninger

2.1.3. → Diskriminerende markedsføring

2.1.4. → Inkasso

2.1.4.1. → RKI Kreditinformation A/S' specialrykker-koncept

Forbrugerombudsmanden har med mellemrum modtaget klager fra forbrugere, der modtager rykkerskrivelser, som forbrugerne umiddelbart tror kommer fra RKI Kreditinformation A/S (RKI), idet papiret er lyserødt og fortrykt med RKI's logo placeret øverst på midten af papiret.

Idet Forbrugerombudsmanden umiddelbart havde forståelse for, at forbrugerne kunne føle sig vildledte til at tro, at der var tale om et brev fra RKI, anmodede Forbrugerombudsmanden RKI om en udtalelse.

RKI svarede, at der reelt var tale om et koncept, hvor man som kreditor mod betaling blev givet adgang til at benytte en særlig rykkerformular udarbejdet af RKI.

Formularen var trykt på lyserødt papir og med RKI's logo øverst, men efter RKI's opfattelse kunne der ikke være tvivl om, hvem brevet var fra, idet brevet blev sendt i kreditors egen kuvert, ligesom afsenderfeltet var udfyldt med kreditors navn og adresse.

Hertil kom, at rykkerformularen først udsendes som den tredje rykker, og kun hvis kravet i sagen var ubestridt. Rykkeren var således ment som en sidste advarsel til forbrugeren inden denne blev registreret i registret over dårlige betalere.

Endelig havde RKI opstillet en række nærmere betingelser for brugen af den særlige rykkerformular, betingelser som selskabet førte kontrol med blev overholdt.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse måtte den pågældende rykker tages som et udtryk for, at man forsøgte at lægge et ekstra pres på forbrugerne, med henblik på at få dem til at betale deres gæld. Dette yderligere pres kunne imidlertid, hvor der var tale om den tredje rykker for en ubestridt gæld, ikke anses for vildledende eller unødigt krænkende. Forbrugerombudsmanden fandt derfor ikke, at rykkerproceduren stred mod regler i markedsføringsloven.

Selvom Forbrugerombudsmanden ikke fandt, at udformningen af formularen var i strid med markedsføringsloven, opfordrede Forbrugerombudsmanden dog RKI til fremover at gøre tydeligere opmærksom på, at det ikke var RKI Kredit Information, men kreditor, der var afsender af brevet. (2002-989/5-977)

2.1.4.2. → **Foreløbigt forbud nedlagt over for inkassovirksomhed**

I slutningen af oktober 2002 modtog Forbrugerombudsmanden og Forbrugerinformationens telefoniske rådgivning på kort tid mange henvendelser fra forbrugere, der havde modtaget et noget specielt inkassobrev.

Det fremgik af inkassobrevet, at det krav, som inkassofirmaets klient mente at have tilgode hos forbrugeren, nu var sendt i retten, da hverken inkassofirmaet selv eller dets klient frivilligt havde kunnet formå forbrugeren til at betale regningen.

Det fremgik samtidig af brevet, at inkassofirmaet stadig kunne nå at trække sagen tilbage fra stævningsmanden, hvis forbrugeren betalte det skyldige beløb inden 8 dage.

Brevet var vedlagt en kopi af den stævning, som angiveligt skulle være sendt i retten.

Reelt var ikke en eneste sag sendt i retten, og der var således blot tale om et forsøg på at presse forbrugeren til at betale det påståede krav.

Samtidig var inkassofirmaet og "dets klient" et og samme anpartsselskab, blot benyttede firmaet forskellige navne på brevpapiret alt efter, om det optrådte som oprindelig kreditor eller inkassofirma.

Forbrugerombudsmanden anså det for vildledende og i strid med god markedsføringsskik at oplyse forbrugerne om, at der i en sag er indgivet stævning

til retten, hvis dette ikke er tilfældet. Der var efter Forbrugerombudsmandens opfattelse tale om en utilbørlig pression, et forsøg på at få forbrugere til at betale en regning, de måske ikke mener sig forpligtede til at betale, men med truslen om en retssag alligevel vælger at betale.

Forbrugerombudsmanden fandt det endvidere vildledende, at firmaets hovednavn ikke blev oplyst på brevpapiret, når firmaet optrådte som inkassofirma, idet forbrugerne herved blev bibragt det indtryk, at der var tale om et selvstændigt (og dermed autoriseret) inkassobureau. Samtidig udgjorde dette forhold en overtrædelse af anpartsselskabslovens § 2, stk. 4.

Da Forbrugerombudsmanden uden held havde forsøgt at komme i kontakt med firmaet, og da formålet med at nedlægge et forbud ville blive forspildt, hvis det skulle afvente en almindelig retssag, nedlagde Forbrugerombudsmanden i medfør af markedsføringslovens § 21, stk. 1, jf. § 13, stk. 1, et foreløbigt forbud lydende på at firmaet ikke måtte:

- udsende rykkerbreve, inkassobreve eller lignende, der kan give modtagerne indtryk af, at der er anlagt retssag/indgivet stævning mod dem, medmindre dette er tilfældet
- udsende rykkerbreve, inkassobreve eller lignende, der kan give modtagerne indtryk af, at det er firmaet, der udsender en stævningsmand og som kan trække stævningsmanden tilbage igen
- udsende stævninger, der ikke indeholder oplysninger om, hvilken byret (navn og adresse) stævninger er indgivet til
- anvende et af selskabets binavne på breve, andre forretningspapirer, fakturaer mv. medmindre selskabets hovednavn samtidig oplyses i parentes

Forbrugerombudsmanden anlagde samtidig sag ved Sø- og Handelsretten til stadfæstelse af det foreløbige forbud.

Retten stadfæstede i første omgang forbuddet ved en foreløbig kendelse, og senere afsagde retten dom i overensstemmelse hermed, idet firmaet i mellemtiden havde taget bekræftende til genmæle heroverfor.

Firmaet afgav samtidig over for Forbrugerombudsmanden et tilsagn om fremover heller ikke at udsende rykkerskrivelser/inkassobreve vedlagt stævninger, udkast til stævninger eller lignende i det hele taget, medmindre der forinden var anlagt retssag/indgivet stævning mod den, rykkerskrivelsen/inkassobrevet sendes til. (2003-11104/5-1)

- 2.1.5. → Negativ aftalebinding
- 2.1.6. → Alkohol
- 2.1.7. → Markedsføringslovens anvendelsesområde
- 2.1.8. → Samfundsmæssige hensyn

2.1.9. → Børn og unge

2.1.9.1. → Sponsoraftale med idrætsforeninger og andre foreninger

Sagens væsentligste spørgsmål drejede sig om et sponsorkoncept, som et teleselskab tilbød sports- og fritidsklubber. Konceptet gik i korthed ud på, at et teleselskab indgik samarbejdsaftaler med en række sports- og fritidsforeninger, hvorefter sponsorstøtten blev kædet sammen med et teleselskabs salg af mobiltelefonabonnementer til foreningsmedlemmerne. Jo flere abonnementsaftaler der blev solgt til foreningsmedlemmerne, og jo mere de efterfølgende talte i telefon, jo større sponsorstøtte ville foreningen modtage.

Det var Forbrugerombudsmandens opfattelse, at konceptet udnyttede, at børn og unge er nemt påvirkelige og mangler erfaring og kritisk sans, og at konceptet lagde et direkte eller indirekte pres på foreningernes ledelse, foreningernes medlemmer, medlemmernes forældre og andre støtter af foreningen i relation til tegning af et mobiltelefonabonnement og anvendelse heraf. Det var således Forbrugerombudsmandens opfattelse, at teleselskabet erhvervsmæssigt søgte at udnytte den goodwill og loyalitet, der består mellem de enkelte foreninger og disses medlemmer på en måde, der måtte anses for at være i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1.

Teleselskabet var ikke enig i Forbrugerombudsmandens opfattelse. Sagen er omtalt i Juridisk Årbog 2000, afsnit 2.1.9.3.

Forbrugerombudsmanden indbragte sagen for Sø- og Handelsretten med en påstand om at forbyde at lade sponsorstøtte til foreninger mv. afhænge af og variere med foreningernes medlemmers og andre støtters anskaffelse og anvendelse af sagsøgtes mobiltelefoner/mobiltelefonabonnementer. Endvidere nedlagde Forbrugerombudsmanden påstand om, at det påbydes sagsøgte at bringe allerede indgåede sponsoraftaler i strid med det under den første påstand anførte til ophør med en af retten fastsat frist hertil.

Sø- og Handelsretten gav ikke Forbrugerombudsmanden medhold i disse to påstande.

Retten indledte i dommen med at konstatere, at det er en ganske udbredt form for markedsføring at lade et pengebeløb tilfalde foreninger eller andre velgørende formål i forbindelse med salg af produkter, og at forbrugernes beslutning om at købe en bestemt vare ikke kun træffes på baggrund af en vurdering af pris, egenskaber, kvalitet og holdbarhed, men også på baggrund af etiske, miljømæssige og politiske hensyn. Det kan således også være afgørende for en forbrugers valg af en bestemt vare, at en del af prisen for varen går til en bestemt forening eller til et bestemt velgørende formål.

Retten var enig i, at børn og unge under 18 år skal beskyttes, så deres loyalitet over for eksempelvis sportsforeninger ikke misbruges, ligesom børn og unge under 18 år ikke bør benyttes i salgs- og markedsføringsøjemed, heller ikke som salgskanaler for private erhvervsdrivende.

Selvom en stor del af sportsforeningernes medlemmer er børn og unge under 18 år, og selvom det kan give anledning til visse betænkeligheder, hvis

udformningen og markedsføringen af det konkrete koncept kan være med til at lægge et socialt pres på børn og unge, så har børnenes forældre og andre opdragere samt voksne, der som formænd, bestyrelsesmedlemmer, ledere eller frivillige deltager i samarbejdet i foreninger imidlertid et ansvar for, at børn og unge vejledes om, hvordan de skal forholde sig til kommercielle henvendelser af denne karakter, så de lærer at forholde sig kritisk hertil og bliver uddannet til at foretage de afvejninger, som en forbruger må foretage.

Da man skal være fyldt 18 år for at tegne et mobiltelefonabonnement, og teleselskabets markedsføringskoncept derfor forudsætter, at det er børnenes forældre, der træffer beslutningen om at tegne abonnement hos selskabet, fandt retten ikke, at sponsorkonceptet var i strid med god markedsførings-sik.

Sagen indeholdt ud over de to nævnte påstande også tre andre mindre påstande, som Forbrugerombudsmanden fik medhold i, bl.a. en påstand om, at teleselskabet er ansvarlig for at overholde markedsføringslovens regler om udsendelse af reklamer, selvom teleselskabet bruger andre til at udsende reklamematerialet.

Forbrugerombudsmanden afstod fra at søge sagen prøvet ved Højesteret, da også Sø- og Handelsrettens dommere repræsenterende forbrugersiden stod bag afgørelsen. (2002-4054/5-145)

2.1.9.2. → Revideret vejledning om børn og unge

Forbrugerombudsmandens Vejledningen ”Børn, unge og markedsføring” fra august 1998 blev i april 2002 revideret efter en omfattende høring.

Vejledningen er ajourført de steder, hvor retsstillingen er ændret. Således er markedsføringslovens § 6a - om uanmodet henvendelse til bestemte aftagere - nævnt flere steder i vejledningen.

Der er tilføjet et nyt afsnit om reklamemeddelelser via elektronisk post, SMS-beskeder, i telefoner og lignende. Det er anført, at det generelt ikke er tilladt at sende reklamemeddelelser via elektronisk post, via SMS- beskeder og lignende uden forudgående anmodning, jf. markedsføringslovens § 6a, stk. 1.

Forældre til børn og unge kan på børnenes/de unges vegne anmode om at modtage sådanne elektroniske meddelelser. Når forældrene har givet samtykke til reklamemeddelelser via elektronisk post og lignende, og når der herefter sendes meddelelser til barnet/den unge, bør vejledning i det hele være iagttaget.

Det er endvidere anført, at erhvervsdrivende ikke bør opfordre børn og unge til at ringe på et nærmere angivet telefonnummer med henblik på at få produktinformation og lignende markedsføring. Et sådan telefonopkald, som får karakter af direkte markedsføring, vil typisk blive mere virkningsfuld og overtalende end markedsføring i fx de skrevne medier.

Det er i vejledningens afsnit 7.0 præciseret, hvorledes forældrenes samtykke bør sikres i forskellige situationer.

For så vidt angår markedsføring af alkohol holdige drikkevarer er det anført, at markedsføringen ikke bør rette sig mod børn og unge, uanset markedsføringens form.

Flere steder er der foretaget præciseringer af Forbrugerombudsmandens opfattelse af, hvad der er god markedsføringsskik på området. Således er der fx i afsnit 6.1 om sponsorering i skoler og daginstitutioner og anden form for samarbejde med virksomheder tilføjet et afsnit om, at reklamer, herunder navngivne produkter, logoer og varemærker og lignende, ikke bør indgå i undervisningsbøger og andet undervisningsmateriale.

Dette gælder også, selvom erhvervsdrivende ikke står bag. Skal produkter indgå i undervisningsbøger og andet undervisningsmateriale, kan dette ske ved, at produkterne benævnes og illustreres med de almindelige generelle artsbetegnelser.

Baggrunden for denne tilføjelse i vejledningen er en sag, som Forbrugerombudsmanden tog op i efteråret 2000, om forskellige grundbøger og arbejdsbøger i matematik til forskellige klassetrin, der var gennemillustreret med billeder af kendte produkter. Produktnavnene var også anført i teksterne og i opgaverne. Sagen er omtalt i Juridisk Årbog 2000, afsnit 2.1.9.1.

Forbrugerombudsmandens første udgave af vejledningen ”Børn, unge og markedsføring” er omtalt i Juridisk Årbog 1998, afsnit 2.1.9.1.

De nordiske forbrugerombudsmænds fælles standpunkt til handel og markedsføring på internettet fra oktober 2002, der afløser De nordiske forbrugerombudsmænds fælles holdning til god skik på internettet fra 1998, omhandler i afsnit 8 markedsføring af børn og unge. (2002-119/5-47)

2.1.10. → Andet

2.1.10.1. → De nordiske forbrugerombudsmænd opdaterer deres fælles holdning til god markedsføringsskik på internettet

Tilbage i december 1998 – hvor der endnu ikke var meget specialregulering i forhold til internettet, udgav de nordiske forbrugerombudsmænd en ”Fælles holdning til handel og markedsføring på internettet”. Denne fælles holdning gav på daværende tidspunkt et godt udgangspunkt for de erhvervsdrivende, når de etablerede sig på internettet og skulle finde ud af, hvilke regler de skulle overholde.

Tiden går imidlertid stærkt – særlig på internettet – og i 2002 konstaterede forbrugerombudsmændene, at der var behov for en opdatering af den fælles holdning. Der var sket en del lovændringer, fx var reglerne i forbrugeraftaleloven blevet ændret, og der var blevet vedtaget en særlig e-handelslov, og hertil kom, at man i løbet af de tre år der var gået siden førsteudgaven, havde høstet en lang række praktiske erfaringer, som det gav god mening at indarbejde i en opdateret udgave.

Det nye ”standpunkt til handel og markedsføring på internettet” blev offentliggjort i oktober 2002 og indeholdt for det første en ny og mere logisk

strukturering af stoffet. Herudover indeholdt det en række vigtige opdateringer, bl.a. med hensyn til hvilke krav, der må stilles til sikkerheden på en hjemmeside, hvem der har ansvaret for indholdet på hjemmesiden, og hvad man skal være opmærksom på i relation til kundeservice.

Endelig indeholdt standpunktet et helt nyt afsnit om de særlige markedsføringsformer og –metoder, som anvendes på internettet. Dette havde stort set ikke været behandlet i den første udgave.

De overordnede principper, der kom til udtryk med hensyn til dette spørgsmål var:

- at reklamer tydeligt skulle fremstå som reklamer og ikke give indtryk af at være noget andet – et forbud mod skjulte reklamer
- at reklamer ikke i væsentlig grad måtte medføre en begrænsning i brugen af internettet, hvorfor der måtte tages hensyn til, at en stor del af befolkningen stadig benyttede almindelige modem-opkoblinger
- at reklamer ikke måtte være urimeligt påtrængende, i hvilken forbindelse der måtte lægges vægt på, om reklamen ændrede på brugerens browser-indstillinger, om reklamen forsvandt af sig selv igen, om reklamen var let at fjerne, og om den afbrød redaktionelt stof eller lignende.

Særligt afsnittet om markedsføringsformer og –metoder gav anledning til megen debat i en periode efter offentliggørelsen af standpunktet, og Forbrugerombudsmanden blev kritiseret for ikke på forhånd at have inddraget erhvervslivet i en dialog om disse spørgsmål.

På et efterfølgende møde med de relevante brancheorganisationer redegjorde Forbrugerombudsmanden nærmere for de synspunkter, der lå bag det nye standpunkt, og på mødet blev det bl.a. aftalt at føre en løbende dialog omkring nye reklameformer på nettet. (2002-1322/5-8)

2.1.10.2. → Forbrugerombudsmanden lancerer hjemmeside om e-handel

Som et led i sit tilsyn med, at markedsføringslovgivningen også bliver overholdt på internettet, lancerede Forbrugerombudsmanden i juni 2002 hjemmesiden www.net-tjek.dk.

Hjemmesiden, der udelukkende vedrører internettet og e-handel, indeholder 4 hovedelementer.

For det første et afsnit, hvor forbrugere på en overskuelig måde præsenteres for information om, hvilke rettigheder de har, når de handler på internettet og en række gode råd til, hvordan de undgår problemer. Fx kan man som forbruger finde svarene på, om det er sikkert at handle på nettet, hvordan betaling kan foregå, og hvad man skal være opmærksom på i den forbindelse, hvad man skal være opmærksom på, når man handler på udenlandske hjemmesider o.s.v.

For det andet indeholder hjemmesiden et afsnit, hvor erhvervsdrivende kan finde svarene på, hvilke forbrugerretlige regler de skal overholde, når de bruger internettet til at markedsføre sig over for forbrugere. Hvad skal de være

opmærksomme på, når de indretter hjemmesiden, når et besøg på hjemmesiden resulterer i et salg, og særligt når salg sker til udlandet.

Det tredje afsnit på hjemmesiden handler om uønskede e-mail reklamer, også kaldet spam. Hvad enten man er forbruger eller erhvervsdrivende, kan man her finde en række gode råd til, hvad man selv kan gøre for at begrænse antallet af uønskede e-mails, og herudover kan man læse om, hvordan man på en ukompliceret måde kan klage over spam, nemlig ved blot at videresende reklamerne til e-mail adressen spam@dk, som Forbrugerombudsmanden har oprettet til dette formål. (Læs mere herom på side 256)

Endelig indeholder hjemmesiden for det fjerde et afsnit kaldet "Karakterbogen". Her kan alle følge med i, hvilke hjemmesider der overholder forbrugerlovgivningen, og hvilke der ikke gør. Forbrugerombudsmanden gennemgår løbende hjemmesider ud fra en i forvejen udarbejdet tjek-liste. Efter at Forbrugerombudsmanden har gjort de erhvervsdrivende opmærksomme på de fejl, der måtte være på hjemmesiden, og efter at de erhvervsdrivende således har haft lejlighed til at foretage fornødne ændringer, offentliggøres resultatet i karakterbogen.

Formålet med hjemmesiden er at øge forbrugernes viden om, hvor godt de i realiteten er stillet, når de handler på nettet og dermed øge deres tillid til nettet og de mange muligheder, det giver. Et andet væsentligt formål er at gøre det nemmere for erhvervsdrivende at indrette deres hjemmesider i overensstemmelse med den forbrugerretlige lovgivning. Forbrugerombudsmanden hører ofte fra de erhvervsdrivendes side, at de ønsker at overholde reglerne, men at de har svært ved at få et overblik over, hvilke regler det drejer sig om. www.net/tjek.dk giver dette samlede overblik. (2003-4052/5-4)

2.1.10.3. → Uanmodede overførsler af telefonabonnement er til et andet teleselskab

Igennem foråret og sommeren modtog såvel Forbrugerombudsmanden som Forbrugerstyrelsen og IT- og Telestyrelsen en række klager fra forbrugere, som uden at have indgået nogen aftale herom modtog et brev fra et teleselskab om, at forbrugernes fastnet-telefonabonnement nu ville overgå til selskabet. Samtidig modtog forbrugerne et brev fra deres egen fastnetudbyder om, at man havde modtaget meddelelse om, at forbrugerne ønskede at overføre deres abonnement til et andet selskab.

Forbrugerombudsmanden tog kontakt til teleselskabet, og efter forhandlinger meddelte det i august 2002, at man havde konstateret, at det drejede sig om ca. 1.500 forbrugere, som man fejlagtigt havde registreret som kunder, der ønskede at få deres abonnement overført til selskabet. Årsagen til fejlen var efter det oplyste databaseproblemer og problemer i salgsafdelingen

Selskabet meddelte, at man havde besluttet at skrive ud til de berørte kunder og beklage den fejlagtige overførsel og de problemer, det havde givet for kunderne

Herudover havde selskabet besluttet ikke at udsende regninger for det forbrug, der havde været på telefonerne, mens forbrugerne fejlagtigt havde været kunder hos selskabet, og endelig ville kunderne uden omkostninger bliver ført tilbage til deres oprindelige teleoperatør.

Der var efter Forbrugerombudsmandens opfattelse tale om en rimelig og fornuftig løsning på de opståede problemer, hvilket Forbrugerombudsmanden meddelte selskabet. (2002-4054/5-299)

2.1.10.4. → Brug af giroindbetalingskort i markedsføringen

Kort før jul modtog Forbrugerombudsmanden mange klager fra erhvervsdrivende, der netop fra et it-firma havde modtaget en faktura med tilhørende giroindbetalingskort nederst. De enslydende klager gik ud på, at man ikke havde bestilt den ydelse, som man nu modtog en faktura for, og klagerne var forargede over, at det kun med mindre skrift af et følgebrev fremgik, at der kun var tale om et tilbud.

Efter en vurdering af klagerne og det omhandlede markedsføringsmateriale meddelte Forbrugerombudsmanden klagerne, at der efter hans opfattelse ikke forelå en overtrædelse af markedsføringsloven.

Forbrugerombudsmanden henviste i den forbindelse til, at Sø- og Handelsretten allerede i 1979 havde lejlighed til at tage stilling til spørgsmålet om brug af fakturaer som led i en reklamekampagne.

Forbrugerombudsmanden forsøgte på daværende tidspunkt at få forbudt anvendelsen af giroindbetalingskort som reklamemateriale, men dette fandt Sø- og Handelsretten for vidtgående.

Retten havde imidlertid forståelse for, at brug af giroindbetalingskort i markedsføringen efter omstændighederne kunne føre til, at nogle virksomheder kom til at betale regninger, de ikke var forpligtede til at betale.

Retten gjorde derfor brugen af giroindbetalingskort som led i erhvervsmæssig reklamerings betinget af, at der tydeligt blev gjort opmærksom på, at der var tale om et tilbud, som modtageren opfordres til at acceptere ved at betale det vedlagte giroindbetalingskort. Oplysning herom kunne ifølge dommen enten fremgå af et ledsagende brev, af tekst på indbetalingskortet eller begge steder.

I det materiale, som it-firmaet havde udsendt, fremgik det ikke af fakturaen, at der alene var tale om et tilbud, men det fremgik imidlertid af følgebrevet, ligesom det fremgik, at man blot kunne smide fakturaen væk, hvis ikke man ønskede at købe det omhandlede produkt.

På den baggrund mente Forbrugerombudsmanden ikke, at firmaet overtrådte markedsføringsloven.

Forbrugerombudsmanden valgte dog under hensyntagen til de mange klager at orientere it-firmaet om klagerne og opfordrede samtidig firmaet til fremover at gøre tydeligere opmærksom på, at der reelt kun var tale om et tilbud, som man kunne vælge ikke at acceptere. (2003-11120/5-28)

2.1.10.5. → Den finansielle sektor og markedsføringsloven

Markedsføringslovens anvendelse på og Forbrugerombudsmandens tilsyn med den finansielle sektor er blevet væsentligt ændret (og reduceret) efter ændringer i markedsføringsloven i foråret 2002. Samtidig er der sket en række ændringer i lov om finansielle virksomheder og lov om værdipapirhandel mv. Ændringerne trådte i kraft 1. juli 2002.

Markedsføringslovens regler om at virksomheder ikke må foretage handlinger, som strider mod god markedsføringsskik, § 1, stk. 1, finder ikke anvendelse for finansielle virksomheder, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik på det pågældende område.

Tilsvarende finder reglerne i markedsføringslovens § 2, stk. 1-4, om urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser og vildledende eller utilbørlige fremgangsmåder ikke anvendelse, når ministeren har udstedt regler om de nævnte forhold.

Forbrugerombudsmanden vil ikke fremover kunne udstede retningslinier, der alene retter sig mod finansielle virksomheder, jf. lovens § 17, stk. 5.

Økonomi- og erhvervsministeren kan således efter lov om finansiell virksomhed og værdipapirhandelsloven fastsætte regler om god finansiell skik og god værdipapirhandel.

Det er det erklærede mål med disse ændringer at skabe klarere regler på området og sikre en bedre forbrugerbeskyttelse.

Fremtidige overtrædelser af regler om god finansiell skik skal behandles af Finanstilsynet. Har en sag vidtrækkende eller principiel betydning skal den forelægges Det Finansielle Virksomhedsråd eller Fondsrådet. I sådanne tilfælde har Forbrugerombudsmanden adgang til at tilkendegive sin opfattelse for rådene. Behandlingen er dog undergivet tavhedspligt.

Forbrugerombudsmanden har mulighed for at anlægge sag om forbud eller påbud i sager om overtrædelse af regler om god finansiell skik, fx i sager, hvor Finanstilsynet ikke ønsker at gribe ind. Men dette skal i givet fald ske efter de særlige regler i lov om finansiell virksomhed og ikke efter markedsføringslovens regler. Hvis tilsynsmyndigheden på området undlader at gribe ind, må der imidlertid forventes at skulle foreligge en helt ekstraordinær situation, før Forbrugerombudsmanden anlægger retssag.

Markedsføringsloven finder fortsat anvendelse på finansielle virksomheder, så længe ministeren ikke har udstedt særlige regler, eller disse regler ikke dækker den konkrete forseelse. Forbrugerombudsmandens generelle retningslinier, dvs. retningslinier, der sigter mod alle former for virksomheder, vil også gælde for finansielle virksomheder.

Ministeren har i januar 2003 udstedt regler om god værdipapirhandelsskik og regler om god finansiell skik forventes udstedt i den nærmeste fremtid.

Forbrugerombudsmanden har i tilkendegivelser over for Økonomi- og Erhvervsministeriet givet udtryk for, at den fremtidige afgrænsning af finansiell virksomhed i forhold til markedsføringsloven og Forbrugerombudsmandens tilsynskompetence i forhold til Finanstilsynet, er yderst problematisk og

uklar. Ligeledes vil det ikke kunne udelukkes, at det kan føre til utilsigtede forskelle i vurderingen af god skik mellem finansielle og ikke-finansielle virksomheder. Dette kan få betydning for såvel forbrugere som på mere konkurrencemæssige aspekter i forhold til andre virksomheder.

Da den kommende bekendtgørelse om god skik på det finansielle område må anses at dække finansiell virksomhed generelt, og ikke kun nogle nærmere afgrænsede områder, har Forbrugerombudsmanden tillige tilkendegivet, at han med virkning fra bekendtgørelsens ikrafttræden ophæver samtlige sine retningslinier, tilkendegivelser mv. på det finansielle område.

Det må derfor påregnes, at Forbrugerombudsmanden fremover, når der modtages klager over finansiell virksomhed, som hovedregel vil fremsendes disse til Finanstilsynet til videre behandling. Forbrugerombudsmanden vil dog fortsat være opmærksom på, om der indenfor den finansielle sektor er generelle problemer, som må anses for særligt principielle og væsentlige for forbrugerbeskyttelsen, og vil da tage passende initiativer til en imødegåelse af disse. (2002-116/5-396)

2.1.10.6. → God markedsføringsskik i forsikringsselskaber

I Juridisk Årbog 2001, side 50-51, er omtalt den udredning om bedre forbrugerbeskyttelse ved private forsikringer, som Forbrugerombudsmanden modtog fra lektor Ivan Sørensen, Københavns Universitet.

Det var tanken, at udredningen skulle danne baggrund for drøftelser med forsikringsbranchen om udstedelse af retningslinier efter markedsføringsloven.

Forsikring & Pension afslog imidlertid at deltage i sådanne forhandlinger. Da behovet for at klarlægge og styrke forbrugernes retsstilling på forsikringsområdet imidlertid er påtrængende, fandt Forbrugerombudsmanden det nødvendigt at give sit syn på, hvad der er god markedsføringsskik på forsikringsområdet.

I april 2002 udstedte Forbrugerombudsmanden sin tilkendegivelse om ”God markedsføringsskik og minimumsstandarder for privatkundebehandling i forsikringsselskaber”.

Der er ikke tale om en udtømmende redegørelse for, hvad Forbrugerombudsmanden anser for god markedsføringsskik på forsikringsområdet, men om nogle overordnede minimumsstandarder på centrale områder:

Rådgivning/Information

I Danmark er der ikke som i Norge og Sverige en generel regel i forsikringslovgivningen om den information, som selskaberne skal give i forbindelse med tegning og håndtering af forsikringer. Der er dog regler om information vedrørende særlige forhold, så som oplysning om fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 13 b.

Forsikringsbranchen har i sin forbrugerpolitiske handlingsplan fra ultimo 1998 i 8 punkter beskrevet, hvad den forstår ved god forsikringsskik for råd-

givning. Disse punkter er imidlertid ikke skabt i dialog med forbrugerinteresser og tager kun højde for branchens holdninger. Forbrugerombudsmanden skal derfor bemærke, hvad der efter hans opfattelse yderligere følger af god markedsføringsskik i relation til rådgivning om forsikringsprodukter, jf. #markedsføringslovens § 1 og § 3.

Forsikrings- og pensionsområdet er et svært tilgængeligt område, som i høj grad er præget af omfangsrige standardvilkår og bestemmelser, der i det væsentligste er fastsat og formuleret af selskaberne, og som er svære at overskue for den almindelige forbruger. Forkert rådgivning i forbindelse med salg af forsikringer eller den efterfølgende kundebehandling kan have meget alvorlige følger for forsikringstagerne.

Der gælder derfor på forsikringsområdet en udvidet rådgivningsforpligtelse og en pligt til både ved afsætningen af produkter og den efterfølgende kundebehandling at iagttage hensynet til forbrugernes interesser.

I forbindelse med afsætning af forsikringsprodukter skal der gives en individuel vejledning til forbrugerne med udgangspunkt i forbrugernes individuelle forhold, behov og eventuelle eksisterende forsikringer. Dette gælder både ved personlig og telefonisk henvendelse og ved salg via selskabernes hjemmesider. Det bør her sikres, at forbrugerne har mulighed for at modtage tilstrækkelig information med udgangspunkt i individuelle behov.

I denne individuelle vejledning bør bl.a. som minimum indgå følgende elementer:

- Forsikringsselskaberne bør oplyse om væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til det, som en forsikringstager med rimelighed kan forvente vil være dækket under en sådan forsikring.
- Selskaberne bør sikre sig, at der ikke sker et oversalg til forbrugeren af unødvendige forsikringer, ligesom selskaberne skal være opmærksom på risikoen for dobbeltforsikring.
- Konsekvenserne af eventuelle til- eller fravalg, som en kunde måtte have foretaget, bør udtrykkeligt oplyses, således at forsikringstageren får mulighed for at rette misforståelser eller benytte sig af sin fortrydelsesret. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er det ikke tilstrækkeligt, at sådanne til- og fravalg tilkendes ved afkrydsninger af diverse rubrikker i fortrykte skemaer, uden at konsekvenserne samtidig fremhæves særskilt. Forsikring og Pension anbefaler selskaberne kun at fremhæve de konsekvenser, som de mener, vil få en særligt indgribende betydning for forsikringstageren. Forbrugerombudsmanden finder derimod, at det bør være forsikringstagerne og ikke selskaberne, der afgør, hvad der har særlig betydning for dem, hvorfor alle konsekvenser udtrykkeligt bør tydeliggøres.
- Skifter en forsikringstager selskab, og er der på et eller flere områder forskelle i forsikringsdækningen, bør det modtagende selskab afklare alle sådanne forskelle og gøre forsikringstageren udtrykkeligt opmærksom herpå. Dette gælder ikke kun egentlige ”huller” i forsikringsdækningen, således som Forsikring og Pension anbefaler, at selskaberne gør opmærksom på,

men alle forhold, der er relevante for forsikringstageren, for at denne kan få den nødvendige dækning til den bedst mulige pris.

Forbrugeres afgivelse af oplysninger ved tegning af forsikring

Forsikringsselskaberne stiller ved indgåelsen af en forsikringsaftale en række spørgsmål. Ukorrekt og/eller mangelfuld besvarelse kan medføre ansvarsfrihed for selskabet, jf. forsikringsaftalelovens §§ 4-10. Det kan dreje sig om oplysninger om tidligere forsikringsforhold, antal tidligere skader og arten af disse eller oplysninger om helbredsmæssige forhold, herunder tidligere besøg hos læge.

Det er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse betænkeligt i relation til markedsføringsloven at forlange, at forsikringstagerne skal kunne huske alle forhold af ovennævnte karakter, herunder alle lægebesøg, som kan ligge mange år tilbage, eller som på det aktuelle tidspunkt af forbrugeren synes at være af uvæsentlig eller helt uden betydning.

Der er derfor risiko for, at forsikringstagerne kommer til at give forkerte eller mangelfulde oplysninger og dermed risikerer at stå uden forsikringsdækning, den dag en skade indtræffer, selvom forsikringstagerne i en årrække har betalt til forsikringspræmien.

Det kan desuden ikke udelukkes, at der af og til gives forkert eller mangelfuld rådgivning om, hvilke oplysninger der skal gives. Forsikring og Pension har udarbejdet en vejledning om helbredsoplysninger, som man anbefaler forelægges for kunden. Men ikke desto mindre kendes der eksempler på, at forsikringstagere mener at være blevet rådgivet forkert. Et forhold der også kan skyldes, at oplysningerne ofte gives i form afkrydsning af et skema, og/eller at en del forsikringer sælges af ikke-forsikringsuddannet personale.

Nedenstående betragtninger i relation til afgivelse af oplysninger ved tegning af forsikring følger derfor efter Forbrugerombudsmandens opfattelse af princippet om god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1:

- Helbredserklæringer og andre spørgsmål bør kun anvendes i det omfang, det forekommer rimeligt og sagligt velbegrundet.
- Forsikringsselskaberne bør ikke ved forsikringsaftalens indgåelse kræve helbredsoplysninger eller oplysninger om andre forhold, som forsikringstageren ikke har nogen realistisk mulighed for at besvare.
- Forbrugerombudsmanden finder, at erstatning kun bør nægtes i de tilfælde, hvor der er årsagsforbindelse mellem forsikringsbegivenheden og en oplysning, der ikke er givet.
- Forbrugerombudsmanden finder endvidere, at selskaberne bør udnytte det samtykke, de indhenter hos forbrugere i forbindelse med tegningen af en forsikring, til at undersøge forholdene inden indgåelse af forsikringsaftalen, i stedet for at vente med at udnytte samtykket til skaden er sket, således som det oftest er tilfældet nu. Der bør således være proportionalitet mellem den aktivitet et selskab udviser med henblik på fremskaffelsen/undersøgelsen af

fx helbredsoplysninger ved aftalens indgåelse og de bestræbelser, selskabet udviser, når skaden er sket og selskabet undersøger, om FAL §§4-6 er overtrådt.

I relation til sidstnævnte betragtninger bemærkes det, at det ikke hermed er Forbrugerombudsmandens hensigt at foregribe resultatet af en eventuel revision af forsikringsaftalelovens §§4-10, som udvalget under Justitsministeriet i øjeblikket drøfter.

Forbrugerombudsmanden finder imidlertid, at når selskaberne lægger afgørende vægt på særlige forhold, må selskaberne også ved en efterfølgende forsikringsbegivenheds indtræden være nærmest til at bære risikoen for, at kundens oplysninger herom er korrekte og fyldestgørende.

Det er selskaberne der ved, hvilke oplysninger der er nødvendige for at tegne en forsikring i det pågældende selskab, og som har de største muligheder for en systematisk undersøgelse. Da sådanne undersøgelser som udgangspunkt kun behøver at ske i det omfang, der er noget, som peger på forsikringssvindler, behøver det ikke generelt at medføre øgede omkostninger i forbindelse med tegningen af forsikringer.

Kontraheringspligt/begrundelsepligt

Udover nogle få lovbestemte undtagelser, er der ikke nogen pligt for forsikringsselskaberne til at tegne forsikringer.

Der er derfor personer eller grupper af personer, som fx lider af bestemte kroniske lidelser, for hvem det er umuligt eller meget vanskeligt at tegne en forsikring mod tings- eller personskafer. De får afslag eller tilbud om at tegne forsikring til en stærkt forhøjet præmie.

Der er også situationer, hvor forbrugere har en pligt til at tegne forsikring for at kunne disponere på en bestemt måde, men hvor selskabet ikke har en tilsvarende pligt til at tilbyde forsikringer.

Forbrugerombudsmanden finder det problematisk, at visse forbrugere eller grupper af forbrugere ikke har mulighed for at kunne sikre sig selv eller sine nærmeste i tilfælde af sygdom, ulykker, død eller væsentlige skader på ejendom.

Indførelse af en pligt til at tegne forsikringer er som udgangspunkt et lovgivningspørgsmål, men god markedsføringsskik kræver som minimum, at de, der får afslag på en forsikringsbegæring, får en skriftlig, saglig og individuel begrundelse for, hvorfor de ikke kan få en forsikring med udtrykkelig oplysning om de omstændigheder, der er indgået i afgørelsen.

Dette gælder også, når et selskab alene vil overtage en forsikring på skærpede vilkår, eller når selskaberne træffer andre beslutninger af ugunstig karakter for forsikringstageren som fx helt eller delvise afslag på erstatning eller opsigelse af forsikringsaftaler.

Sådanne begrundelser skal ledsages af oplysning om eventuelle klagemuligheder og forældelsesfrister, jf. forsikringsaftalelovens § 29. Det vil sige udførlig og individuel information om, hvilke skridt forsikringstageren skal foretage sig fx med henblik på at fastholde et krav om erstatning.

Gebyrer

Forbrugerombudsmanden har tidligere gjort forsikringselskaberne opmærksom på, at deres opkrævning af gebyrer skal have hjemmel i forsikringsbetingelserne. Dette gælder fx porto- og administrationsgebyrer i forbindelse med opkrævning af præmier.

Et forbehold om en vilkårlig og ubegrænset adgang til at ændre rente- eller gebyrklausele er i strid med god markedsføringsskik. Dette følger af SØ- og Handelsrettens dom af 26. januar 1999 gengivet i UfR 1999.633 S.

God markedsføringsskik tilsiger endvidere, at ekspeditionsgebyrer, fx i forbindelse med præmieopkrævning eller flytning af forsikringer, svarer til de faktiske omkostninger ved den pågældende ekspedition.

Dette bør også gælde de såkaldte erhvervelses- og transaktionsgebyrer, som sammen med kursværn og risikoværn udgør en del af det såkaldte genkøbsfradrag ved livs- og pensionsforsikringer. Erhvervelsesomkostningerne dækker afholdte omkostninger ved tegningen, som kunden endnu ikke har betalt. Transaktionsomkostningerne beregnes for at tage højde for selskabernes udgifter ved at skulle opgøre værdien af forsikringen i forbindelse med flytningen. Sådanne gebyrer bør ikke være faste beløb, men afhænge af de faktisk afholdte omkostninger i det konkrete tilfælde i det pågældende selskab.

Sagsbehandling

Det bliver mere og mere udbredt, at selskaberne modtager anmeldelser og udtaler sig om erstatningsopgørelser over telefonen. Denne fremgangsmåde bør imidlertid kun anvendes ved små skader og erstatningsbeløb, idet den kan give anledning til bevismæssige problemer senere.

Er der tale om større erstatningsbeløb, bør eventuelle mundtlige tilkendegivelser vedrørende erstatningsopgørelsen bekræftes skriftligt i umiddelbar tilknytning hertil.

God markedsføringsskik tilsiger desuden efter Forbrugerombudsmandens opfattelse, at forsikringstagerne vejledes om muligheden for at få udbetalt erstatningsbeløb à conto og orienteres om kravet på forrentning i tilfælde af forsinkelse, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Selskaberne bør have en rimelig sagsbehandlingstid og fremme sager mest muligt. Dette gælder også anmodning om flytning af en eller flere forsikringer til et andet selskab.

Opsigelse/fornyelse

Udover den adgang der er til at opsig forsikringer i forsikringsaftaleloven, bør selskaberne kun opsig forsikringer med den fornødne hjemmel i aftalen, når det sker på et sagligt og individuelt grundlag. Der bør gives en individuel og skriftlig begrundelse for opsigelsen, jf. ovenfor. (2000-203/5-326)

2.1.10.7. → Betænkning nr. 1423 om forsikringsaftaleloven

Forbrugerombudsmanden afgav i december 2002 udtalelse til Justitsministeriets betænkning om forsikringsaftaleloven.

Forbrugerombudsmanden deltog i ét møde med udvalget i november 2001, blandt andet som følge af Ivan Sørensens udredning om bedre forbrugerbeskyttelse ved private forsikringer fra 2001 (se Juridisk Årbog 2001, side 50). Da branchen afviste at forhandle, udsendte Forbrugerombudsmanden i april 2002 en tilkendegivelse som afslutningen på sit arbejde på dette område (se ”god markedsføringskik i forsikringsselskaber” i denne årbog).

Forbrugerombudsmanden beklager, at udvalget ikke har fremlagt forslag angående en almindelig adgang for forsikringstagerne til at opsig en forsikring inden for den 1-årige forsikringstid. Det undrer Forbrugerombudsmanden, at udvalget anfører, at der ikke synes at være et større praktisk ønske blandt forsikringstagere om en almindelig opsigelsesadgang, da der generelt er en interesse blandt forbrugerne om kortere opsigelsesvarsler.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der er et stort behov for at få klarere regler for kundebehandlingen i forsikringsselskaberne, herunder vedrørende informations- og rådgivningsforpligtigelser, og at disse bør fastlægges i lovform, også når henses til, at der i vidt omfang er fastsat regler herom i de øvrige nordiske lande.

Forbrugerombudsmanden støtter mindretallets forslag om en ny § 119, stk. 2, hvorefter det ikke længere skal kunne bestemmes i aftalen, at det er en betingelse for dækning, at indvirkningen af forsikredes legeme skal være uafhængig af dennes vilje, og er enig i, at en sådan bestemmelse vil kunne begrænse nogle af de urimelige og processkabende konsekvenser, som den ”traditionelle ulykkesdefinition” og det heri indbyggede viljeskrav har.

Udvalget finder ikke grundlag for at foreslå en revision af forsikringsaftalelovens §§ 4-10, der blandt andet medfører, at mangelfulde eller urigtige risikooplysninger – herunder om helbredsmæssige forhold – afgivet ved aftalens indgåelse kan føre til ansvarsfrihed for selskaberne. Udvalget finder således ikke, at der bør indføres krav om, at der skal være årsagsforbindelse mellem indholdet af de mangelfulde risikooplysninger og forsikringsbegivenheden for, at erstatning kan nægtes. I erkendelse af at der forekommer sager, hvor gældende ret fører til stødende og urimelige resultater, foreslår udvalget dog en lempelsesregel, hvorefter selskaberne kan komme til at hæfte helt eller delvist, selvom der er afgivet urigtige risikooplysninger, hvis særlige omstændigheder taler herfor. Forbrugerombudsmanden har gentagne gange påpeget, at der er en række praktiske problemer forbundet med de konsekvenser, som den nuværende lovgivning har for så vidt angår helbredsoplysninger. Forbrugerombudsmanden finder:

- At helbredserklæringer og andre spørgsmål kun bør anvendes i det omfang, det er rimeligt og sagligt velbegrunder
- At de ikke bør vedrøre forhold, som forsikringstageren ikke har nogen realistisk mulighed for at besvare
- At erstatning kun bør nægtes i de tilfælde, hvor der er årsagssammenhæng mellem forsikringsbegivenheden og en oplysning, der ikke er givet
- At selskabet bør udvise de samme bestræbelser med hensyn til at indhente

yderligere oplysninger ved aftalens indgåelse, som det udgiver, når selskabet senere mødes med et erstatningskrav

Forbrugerombudsmanden finder derfor ikke, at den foreslåede lempelsesregel er tilstrækkelig til at løse de mange praktiske problemer, der er forbundet med disse regler.

Forbrugerombudsmanden har noteret sig, at udvalget har foreslået forbedringer af lovens regler om præmieudbetaling for så vidt angår betalingsfrister, påkrav samt vejledning om ophør af dækning.

Udvalget foreslår en ny regel, jf. lovudkastet § 25, hvorefter selskaberne har pligt til at vejlede sikrede om retten til at kræve acontoudbetaling af erstatningen. Denne pligt til at vejlede skal dog ikke gælde de tilfælde, hvor det er åbenbart, at der ikke kan opstå spørgsmål om at kræve en sådan betaling. Forbrugerombudsmanden havde helst set en regel, hvorefter selskaberne af egen drift skulle udbetale a conto beløb, hvor dette var relevant, således som det er tilfældet i Norge og Sverige, men anser det dog som en væsentlig forbedring af den nuværende retsstilling.

Mindretallet foreslår en regel, hvorefter selskabets afslag på at tegne en forbrugerforsikring, som det normalt tegner, samt selskabets opsigelse af en sådan forsikring, skal være ”sagligt begrundet”. Hvis selskabet ikke kan give en begrundelse, kan det pålægges selskabet at tegne henholdsvis fortsætte forsikringen. Forbrugerombudsmanden støtter mindretallets forslag. (2001-115/5-10)

2.1.10.8. → **Forbrugerombudsmandens forslag til regelforenkling og modernisering af markedsføringsloven**

Den nye regering tilkendegav, at regelforenkling var et højt prioriteret mål, hvor administrationen i den offentlige sektor skulle forenkles, og den offentlige sektor gøres enklere, mere åben og mere lydhør over for borgere og virksomheder.

Samtlige ministre blev bedt om at udarbejde en handlingsplan på de enkelte ministerområder. Derfor iværksatte Økonomi- og Erhvervsministeriet et regelforenklingsprojekt. I relation hertil blev Forbrugerstyrelsen bedt om at levere et bidrag gældende for de områder, der vedrører styrelsens interesser. I denne anledning udarbejdede Forbrugerombudsmanden et notat til Forbrugerstyrelsen med forslag til regelforenkling og modernisering af markedsføringsloven. Forbrugerombudsmandens forslag indgik i Forbrugerstyrelsens bidrag til regelforenklingsprojektet.

Forbrugerombudsmanden giver i notatet blandt andet udtryk for, at der kan opnås besparelser ved at indføre en mere generel regulering - en horisontal regulering - af virksomhederne ved, at de som udgangspunkt alle reguleres af markedsføringsloven og af den almindelige civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning. Forbrugerombudsmanden foreslår i denne forbindelse, at der bør gælde fælles reklameregler for alle medier uanset hvilket medie, der anvendes. En stor del af de særlige reklameregler, der gælder på radio- tv-om-

rådet, er relevante for alle medier. Forbrugerombudsmanden finder det særligt påkrævet, at forbuddet om #skjult reklame# bliver overført til den horisontale regulering i markedsføringsloven.

Forbrugerombudsmanden foreslår, at specialforbudene i markedsføringsloven ophæves. De markedsføringsmetoder, der er forbudt, jf. specialforbudene, vil mere hensigtsmæssigt kunne reguleres ved hjælp af markedsføringslovens §§ 1 og 2.

Forbrugerombudsmanden foreslår også ændring af markedsføringslovens §§ 17 og 19 med henblik på en bedre håndhævelse. Forslagene går ud på, at markedsføringslovens § 17 bliver ændret således, at Forbrugerombudsmanden sikres mulighed for at udarbejde retningslinier, også selvom en organisation ikke ønsker at medvirke i forhandlingerne om retningslinier, og at kravet i markedsføringslovens § 19 om, at en handling klart skal være i strid med loven, for at Forbrugerombudsmanden kan meddele påbud, udgår af loven.

Forbrugerombudsmanden foreslår endvidere, at bestemmelsen i markedsføringslovens § 20 om gruppesøgsmål forbedres. Bestemmelsen er i praksis svær og ressourcekrævende både for myndighederne og parterne.

Endelig foreslår Forbrugerombudsmanden, at reklamer som udgangspunkt skal have bindende virkning. Således som retstilstanden er p.t., betragtes reklamer civilretligt ikke som tilbud men udelukkende som en opfordring til at gøre tilbud.

I januar 2003 blev regeringens nye forbrugerpolitik forelagt. Det fremgår heraf, at regeringen inden udgangen af 2004 vil have kulegravet markedsføringsloven med henblik på en gennemgribende modernisering. Det betyder i praksis, at forslag til ændring af markedsføringsloven tidligst kan fremsættes i 2005 og med en ikrafttrædelse – måske først i 2006. Forbrugerombudsmanden så gerne, at arbejdet med ændring af markedsføringsloven skete hurtigt og i tråd med regeringens tilkendegivelse af en høj prioritering af arbejdet med regelforenkling.

Forbrugerombudsmandens brev om regelforenkling kan læses i sin helhed på www.fs.dk. (2002-119/5-49)

2.1.10.9. → Forbrugerombudsmandens hørings svar vedrørende rapporten om skjult reklame udarbejdet af forskerne lektor Roy Langer og lektor Anne-Dorte Bruun Nielsen

Forbrugerstyrelsen bad i april 2002 om Forbrugerombudsmandens eventuelle kommentarer til rapporten om skjult reklame og til rapportens konklusioner. Forbrugerombudsmanden havde følgende bemærkninger:

Forbrugerombudsmanden har læst rapporten med interesse.

Rapporten bekræfter, at den samfundsmæssige udvikling bevirker, at de traditionelle reklamer erstattes af nye, anderledes og mere avancerede reklameformer, der gør det sværere for forbrugerne at gennemskue og identificere reklamen. Fx gør internettet det sværere at skelne mellem underholdning og reklame. Virksomhederne udnytter de nye kommunikationsformer således, at

de traditionelle grænser mellem reklamer og fx journalistik, kunst, sport og undervisning opløses. Antallet af produkt- og virksomhedssomtaler i danske pressemedier er stigende, og grænsen mellem kommercielle budskaber og det redaktionelle stof udviskes.

Rapporten dokumenterer, at en lang række former for skjult reklame i betydeligt omfang anvendes.

Samtidig peges der på, at udviklingen betyder, at virksomhederne retter deres markedsføring mod svage befolkningsgrupper ikke mindst børnene, der er de særlig sårbare. Det gælder fx i forhold til markedsføring på internettet og på uddannelsessteder. Virksomheder arbejder meget målrettet med kampagnestrategier, der henvender sig til børn som forbrugere. Børn kan ikke betegnes som bevidst og kritisk reflekterende forbrugere, og en øget regulering på dette område er nødvendig.

Det anføres i delrapport 1, at lovmæssige indgreb i sig selv ikke kan løse de problematiske aspekter i den igangværende udvikling, der gennemsyrrer samfundet. Påbud om markering af reklame/kommercielle budskaber vil dog have en præventiv effekt og vil stoppe nogle af de negative udviklingstendenser, således at forbrugerne får bedre mulighed for at identificere kommercielle budskaber. Derfor anbefales i delrapport 1 et forslag om markering af reklamer.

Men det anføres også, at det vil være mere effektivt, hvis der udarbejdes professions- og etikkodeks i de involverede brancher og faglige foreninger for at imødegå uetiske aspekter i reklamens udvikling samtidig med en aktiv indsats til overholdelse af disse kodekser. Udviklingen bør også lægge op til en etik- og kvalitetsdiskussion blandt journalister.

Samtidig anføres det, at børn og voksne kan uddannes til at omgås reklamer på bevidst, reflekteret og kritisk vis.

Der redegøres i delrapport 3 blandt andet for, hvorledes den danske regulering af skjult reklame er uklar og utilstrækkelig, og det vurderes, at der er behov for en generel regulering på området, og at dette også har støtte i gældende og kommende EU-regulering.

Vi har følgende bemærkninger:

Forbrugerombudsmanden er enig i, at der er behov for regulering i forhold til de ovennævnte problemer, men dette må ske via en generel lovgivning. Medieudviklingen herunder mediekonvergens (mediesammensmeltningen) betyder, at det i længden vil være uholdbart, at der fx hvad angår reklamer i de forskellige teknikker gælder forskellige regler. Der bør gælde fælles reklameregler for alle medier uanset hvilket medie, der anvendes. Det er ikke hensigtsmæssigt med forskellige regler, der vurderes af forskellige myndigheder. Der gælder således særlige reklameregler for radio- og tv, og der er ligeledes fastsat særlige reklameregler på internettet for e-handel, medens der ikke i øvrigt – på teleområdet og i den fysiske verden – er særlige regler om reklameidentifikation.

Virksomhederne har siden 1937 haft egen selvregulering nemlig i Inter-

national Kodeks for Reklamepraksis. Det fremgår af artikel 12 i kodeks, at reklamer klart skal kunne identificeres som sådanne, uanset deres form og uanset hvilket medie, der anvendes; når en reklame publiceres i et medie, som indeholder nyheder eller redaktionelt stof, skal den præsenteres således, at den umiddelbart vil blive opfattet som en reklame.

Bestemmelsen er klar og entydig, således som det også er anført i delrapport 3.

I delrapport 3 henvises der til, at Det Internationale Handelskammer som udtrykt politik har at fremme en høj etisk standard inden for markedsføring gennem selvdisciplin for at supplere gældende lovgivning. Kodeks er udtryk for, at erhvervslivet erkender et socialt ansvar, når det gælder kommerciel kommunikation. De er udtryk for en række etiske generalklausuler, som vil højne markedets etiske funktionsniveau betydeligt, såfremt de efterleves af alle markedets aktører.

Men det er imidlertid Forbrugerombudsmandens opfattelse, at virksomhederne ikke har forstået at leve op til eget kodeks. Dette dokumenteres med al ønskelig tydelighed i rapporten.

Det er på denne baggrund Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det er nødvendigt at stramme op om den eksisterende selvregulering ved at lovgive om skjult reklame med strafregulerende bestemmelser.

I delrapport 3 er der anført 4 forskellige forslag til regulering af skjult reklame. Forbrugerombudsmanden kan støtte forslag 3, der er en tilføjelse af et nyt stykke til markedsføringslovens § 2. Forslaget er i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens tidligere anbefalinger. Rapporten giver ikke anledning til at ændre denne anbefaling, der også er i overensstemmelse med den svenske og norske markedsføringslov, samt har støtte i gældende og kommende EU-regulering.

I delrapport 3 påpeges det, at for så vidt angår annoncer og reklamer i den trykte presse kan der forekomme overtrædelse af de presseetiske regler, som Forbrugerombudsmanden ikke har kompetence til at påse i medfør af markedsføringsloven. Mange af de sager, der har været om sammenblanding af reklame og journalistik, har været i strid med medieansvarslovens § 34. Sådanne sager kan behandles af Pressenævnet, og nævnet kan tage sager op af egen drift, men gør det ikke på dette område.

For at få en sag vurderet af Pressenævnet skal den, der anmoder herom, have en retlig interesse. Pressenævnet har afvist at behandle en sag, der blev indbragt af Forbrugerombudsmanden, fordi denne efter nævnets opfattelse ikke havde retlig interesse i medieansvarslovens forstand. Dette er, som også påpeget i delrapport 3, en uholdbar situation, og det foreslås, at medieansvarsloven ændres således, at Forbrugerombudsmanden får mulighed for at indbringe sager for Pressenævnet. Samtidig kunne Pressenævnet i motiveringen for en sådan regel opfordres til en mere aktiv indsats, som jo i sidste instans må ses som et værn om journaliststandens ypperste regel om presseytringsfriheden.

Forbrugerombudsmanden kan i øvrigt i det hele henvise til sin indberetning

vedrørende reklameidentifikation af 18. december 2001 til Økonomi- og Erhvervsministeren.

Forbrugerombudsmandens indberetning vedrørende reklameidentifikation kan læses i Juridisk Årbog 2001, afsnit 2.2.1.2. (2002-989/5-965)

2.2. → Lovens § 2

2.2.1. → Vildledende angivelser

2.2.1.1. → Bøde på 2 millioner kr. for vildledende markedsføring

I 1998 tog Forbrugerombudsmanden på baggrund af en række klager en sag om vildledende markedsføring af præmieobligationer i kuponhæfter op til behandling.

Forbrugerombudsmanden henvendte sig til selskabet bag annoncerne og henledte opmærksomheden på, at annoncerne på flere punkter var i strid med strafbelagte bestemmelser i markedsføringsloven.

Da Forbrugerombudsmanden ikke kunne formå selskabet til at ændre sin markedsføring, anmeldte han selskabet til politiet.

Den straffesag, der blev resultatet heraf, fandt sin foreløbige afslutning i efteråret 2002, hvor Sø- og Handelsretten idømte selskabet en bøde på 3 millioner kr. for hvad retten betegnede som en stærkt underlødige form for markedsføring.

Selskabet blev bl.a. dømt for:

- at have betegnet køb af præmieobligationer som en ”god opsparring”, selvom man fik meget mindre tilbage ved salg/udløb end man betalte for præmieobligationerne
- at have brugt udtryk som ”spille gratis med” selvom man betalte over 4.000 kr. for at spille med
- at have givet indtryk af at markedsføringen var ”godkendt af Finanstilsynet”, selvom det ikke var tilfældet
- at have undladt at oplyse om hvad den reelle værdi af præmieobligationerne var

Herudover blev selskabet dømt for at have givet gratis kameraer, ure og duftserier ved køb af præmieobligationer (tilgift), ligesom det blev dømt for ulovlige præmiekonkurrencer ved at have lokket med, at kunde nr. 500, 1.000 o.s.v. vandt et tv.

Ved bødeudmålingen lagde Sø- og Handelsretten vægt på, at der var tale om en stærkt underlødige form for markedsføring, at den var rettet mod samtlige danske husstande, og at selskabet måtte antages at have opnået en betydelig fortjeneste, men også på, at der var gået lang tid inden der blev rejst tiltale mod selskabet.

Selskabet ankede dommen til Højesteret, der afsagde dom i januar 2003. 3 ud af 5 højesteretsdommere fandt på baggrund af en samlet vurdering af blandt andet sagens grovhed og markedsføringsomkostningernes størrelse,

at bøden passende kunne fastsættes til 2 millioner kr. Mindretallet ville ikke ændre på Sø- og Handelsrettens enstemmige dom på 3 millioner kr.

Selvom Højesteret med et knebent flertal valgte at nedsætte bøden fra 3 til 2 millioner kr., er der tale om den hidtil største bøde, der er idømt for overtrædelse af markedsføringsloven, og dommen sender efter Forbrugerombudsmandens opfattelse et kraftigt signal til erhvervslivet om, at det har alvorlige konsekvenser at overtræde markedsføringsloven, ligesom dommen sender et signal til udgiverne af kuponhæfter om, at der kan være basis for at luge ud i nogle af annoncørerne.

Sagen er tidligere omtalt i Juridisk Årbog 1998 side 54-55.(2003-1120/5-8)

2.2.2. → Vildledende prisangivelser

2.2.2.1. → Et flyselskabs markedsføring af billetter til 995 kr.

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra en forbruger over, at der ikke var billetter til 995 kr. til salg hos et flyselskab, selvom selskabet løbende markedsfører sig med billetter til denne pris. Forbrugeren oplevede, at hun ikke kunne købe en billet til den billigste pris, selvom hun forhørte sig 5 måneder frem i tiden.

Forbrugerombudsmanden forelagde klagen for flyselskabet, der oplyste, at selskabet annoncerer med priser fra 995 kr. til alle selskabets destinationer. Der er minimum 10 rejser til salg til denne pris pr. afgang.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at når et flyselskab løbende markedsfører flybilletter til 995 kr., er det afgørende, at der også på annonceringstidspunktet er billetter til salg til denne pris. Og hvis det ikke angives i annoncematerialet, hvornår rejsen kan foretages, må billetterne have et afrejsetidspunkt inden for nærmeste fremtid efter annonceringstidspunktet, hvilket efter Forbrugerombudsmandens opfattelse dækker en periode på 3 måneder. (2002-514/5-169)

2.3. → Lovens § 3. Brugervejledninger

2.4. → Lovens § 4. Garanti

2.4.1. → Forlig i sagen om nyvognsgarantier (Nissansagen)

Forbrugerombudsmanden blev i begyndelsen af 1990'erne opmærksom på, at en række bilimportører, herunder Nissan, tilbød længerevarende garantier som argument for salg af biler. Nyvognsgarantierne var efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende og ikke specielt fordelagtige for forbrugeren, men syntes derimod at sikre garantigiver en løbende indtægt i garantiperioden.

Der var i nogle tilfælde tale om 3-årige garantier, der umiddelbart så ud til at være fordelagtige for forbrugerne. Realiteten var imidlertid, at forbrugerne betalte dyrt for garantierne, som krævede, at alle reparationer, herunder repa-

ration af forsikringsskader, og al service blev foretaget på garantigivers værksted, og at der blev anvendt reservedele, der stammede fra og blev distribueret igennem importøren (originale reservedele).

For opretholdelse af rustgarantier (gennemtæringsgarantier) blev det ofte krævet, at forbrugeren betalte for garantigivers regelmæssige inspektion af bilen og udbedring af skader, der endnu ikke havde udviklet sig til egentlige gennemtæringer.

Hvis forbrugeren ikke overholdt betingelserne om reparation og service på garantigivers værksted, samt kravet om brug af originale dele, bortfaldt garantien. Det betød, at en forbruger, der reklamerede over, at bilens motor brød sammen efter fx 2 år som følge af en støbefejl, kunne risikere at reklamationen blev afvist, hvis forbrugeren fx havde sprunget et serviceeftersyn over eller havde ladet lydporten skifte på et uautoriseret værksted. Efter garantierne kunne afvisningen ske, selvom der ikke var sammenhæng mellem forbrugerens »forsømmelse« og den skade, der var indtrådt.

På denne baggrund forsøgte Forbrugerombudsmanden i 1995 i samarbejde med FDM og Forbrugerrådet at forhandle retningslinier om nyvognsgarantier med De Danske Bilimportører. Forhandlingerne brød imidlertid sammen, da bilbranchen ikke ville opgive værkstedsbindingen og kravet om brug af originale reservedele. Branchen ville ej heller anerkende, at en garantigiver kun kan afvise en reklamation over en skade, hvis garantigiver kan bevise, at der er årsagssammenhæng mellem skaden og forbrugerens manglende overholdelse af serviceeftersyn mv. Forbrugerombudsmanden måtte derfor søge spørgsmålet løst ved rettens mellemkomst og indbragte i 1996 sagen for Sø- og Handelsretten.

Retssagen fandt i sommeren 2002 endelig afslutning ved forlig. Nissan har i forliget bl.a. forpligtet sig til ikke længere at stille krav om, at service og reparationer, der ikke er omfattet af garantien, skal udføres på autoriseret værksted under anvendelse af originale reservedele.

Samtidig har Nissan accepteret, at en reparation under garantien kun kan afvises, hvis Nissan kan bevise, at fejlen skyldes, at forbrugeren har anvendt en fejlbehæftet reservedel eller ikke har vedligeholdt bilen efter anbefalingerne. Endelig har Nissan forpligtet sig til ikke at stille krav om, at rustinspektioner og reparation af skader, der er omfattet af garantien, skal foretages på forbrugernes regning.

Forliget gælder for Nissanbiler solgt fra 1. januar 2002. For biler solgt før denne dato har Nissan givet Forbrugerombudsmanden tilsagn om at fravige sine garantibestemmelser og ikke at kræve brug af autoriseret værksted og originale reservedele eller kræve betaling for anbefalet rustinspektion.

For alle andre bilfabrikater har forliget virkning for biler købt fra 1. januar 2003 eller senere. (1996-521/5-1)

2.4.2. → Forhåndsbesked om fortolkningen af "væsentlig bedre retsstilling" i markedsføringslovens § 4

En dansk bilimportør anmodede via sin advokat om en forhåndsbesked fra Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 18, om de garanti- og reklamationsbestemmelser, som importøren med udgangspunkt i de mellem De Danske Bilimportører og Forbrugerombudsmanden vedtagne mindstekrav til nyvognsgarantier var ved at udarbejde, måtte markedsføres med betegnelsen "24 måneders nyvognsgaranti"

Bilimportøren oplyste i den forbindelse, at bestemmelserne ville give kunderne mulighed for i en 2-årig periode efter leveringen *at* benytte ethvert autoriseret værksted i Danmark og udlandet, og *at* bilerne i en 3-årig periode efter leveringen garanteres ikke at være behæftet med produktionsfejl for så vidt angår lakken, og *at* eventuelle indefra kommende gennemtæringssskader i en periode af 12 henholdsvis 6 år, vil blive udbedret på ethvert autoriseret værksted i Europa uden beregning af løn- eller materialeomkostninger.

Forbrugerombudsmanden bemærkede, at det følger af markedsføringslovens § 4, at erhvervsdrivendes erklæringer om ydelser af garantier eller lignende over for forbrugere kun må anvendes, såfremt erklæringen giver forbrugeren en væsentlig bedre retsstilling end den, modtageren har efter lovgivningen. Det fremgik af forarbejderne til markedsføringsloven med senere ændringer, at markedsføringslovens § 4 skal fortolkes således, at garantierklæringer kun må anvendes, hvis der er tale om virkelig reelle forbedringer for modtageren, og at der i denne forbindelse skal tages hensyn til erklæringen som helhed.

Forbrugerombudsmanden fandt herefter, at en garantierklæring, både i almindelighed og især, hvis den anvendes som salgsargument og konkurrenceparameter, skal indeholde virkelig reelle og substantielle forbedringer for modtageren. Det påtænkte tiltag var vel en formel forbedring af købelovens udgangspunkt om, at køberen skal holde sig til sit hjemmeland, men forbedringen var substantielt uvæsentlig. En købers eventuelle påberåbelse af bestemmelsen ville alene indebære nogle omposteringer og justeringer fra garantigiver, men indholdsmæssigt ville forbrugeren ikke blive bedre stillet end det, han har krav på efter købeloven.

Forbrugerombudsmanden anerkendte ligeledes, at den 3-årige lakgaranti og afhjælpningsperioden på 6 henholdsvis 12 år, ligger udover den beskyttelsespræceptive 2-årige reklamationsret i købeloven, men fandt, at den ydede lak- og gennemtæringsgaranti således var mere formel end reel og i en større sammenhæng uvæsentlig.

Ud fra en overordnet og indholdsmæssig helhedsbetragtning indebar de påtænkte tiltag således ikke en virkelig reel forbedring for modtageren, men forbedrede kun på få og mindre væsentlige områder køberens retsstilling i forhold til lovgivningens regler. Forbrugerombudsmanden fandt derfor ikke, at bilimportørens garanti- og reklamationsbestemmelser i medfør af markedsføringslovens § 4 kunne benævnes "Garantibestemmelser". (2002-521/5-219)

2.4.3. → Forhåndsbesked om fortolkningen af de mellem Forbrugerombudsmanden og De Danske Bilimportører vedtagne mindstekrav til nyvognsgarantier

Via sin advokat anmodede en dansk bilimportør om en forhåndsbesked fra Forbrugerombudsmandens, jf. markedsføringslovens § 18, om fortolkning og forståelse af punkt 5 i de mellem Forbrugerombudsmanden og De Danske Bilimportører vedtagne mindstekrav til nyvognsgarantier, jf. ovenfor punkt 2.4.1, hvorefter »garanti på udskiftede dele og reparationer udført under nyvognsgarantien følger dansk rets almindelige regler«.

Importøren gav udtryk for, at henvisningen i punkt. 5.1 til »dansk rets almindelige regler» i de vedtagne mindstekrav indebar, at det fortsat gyldigt vil kunne bestemmes, »at ombytning eller reparation i henhold til ydede garantiforpligtelser ikke medfører nogen forlængelse af den oprindelige garantiperiode regnet fra bilens levering«.

Forbrugerombudsmanden henledte i den anledning opmærksomheden på sine »retningslinier for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår» af december 1987. Af retningsliniernes punkt VI fremgår: »For dele der er udskiftet eller repareret ifølge garantien, skal der ydes garanti på samme vilkår og i tilsvarende tidsrum som var gældende for produktet i dets helhed«.

Endvidere henledte Forbrugerombudsmanden opmærksomheden på betænkning nr. 1403 afgivet af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af forbruger købsdirektivet i dansk ret, side 148, om Forbrugerklagenævnets fortolkning af købelovens § 83.

Det var herefter Forbrugerombudsmandens opfattelse, at ombytning, udskiftning eller reparation af dele i henhold til en ydet garanti medfører en ny garantiforpligtelse for de pågældende dele på samme vilkår og i tilsvarende tidsrum, som var gældende for produktet i dets helhed.

Forbrugerombudsmanden gav endvidere udtryk for og støttede Forbrugerklagenævnet i, at reklamationsfristen i købelovens § 83 fortolkes således, at reparation som følge af forbrugerens oprindelige reklamation alene er underlagt den almindelige forældelsesregel i 1908-loven, og at reklamationsfristen i § 83 herudover fortolkes således, at der i tilfælde af omlevering tillige løber en ny 2-årig (fra 1. januar 2002) frist fra omleveringstidspunktet.

På baggrund heraf kunne Forbrugerombudsmanden *ikke* bekræfte den opfattelse, som bilimportøren i sin henvendelse til Forbrugerombudsmanden gav udtryk for vedrørende fortolkningen af punkt 5.1 i de vedtagne mindstekrav til nyvognsgarantier. (2002 –521/5-227)

2.5. → Lovens § 5. Forretningskendetegn

2.6. → Lovens § 6. Tilgift

2.6.1. → Et nyt dagblads brug af tilgift som lokkemiddel

For første gang i mange år så et nyt dagblad i 2002 dagens lys.

I en storstilet markedsføringskampagne op til lanceringen af det første num-

mer af dagbladet blev forbrugerne lokket med alt fra dyre kuglepenne over kaffemaskiner til flybilletter til USA, hvis blot man tegnede et abonnement på dagbladet af kortere eller længere varighed. Endvidere ville man, uanset hvilket abonnement man valgte, få et andet dagblad med i to måneder.

Selskabet opstillede i markedsføringsmaterialet en række konkrete tilbud, hvor et abonnement på dagbladet i kortere eller længere tid indgik sammen med forskellige andre produkter. Fx kunne man tegne et abonnement i 300 dage, hvilket ville koste 4.500 kr., og i kombination hermed kunne man så købe en espressomaskine, ligeledes til 4.500 kr., i alt 9.000 kr., men med en rabat på 4.100 kr. slap man med at betale 4.900 kr. for begge dele.

Som det ses af dette eksempel, forsøgte selskabet at give indtryk af, at der var tale om såkaldt kombinationssalg, en markedsføringsform, som kan være lovlig under nogle nærmere angivne forudsætninger, jf. Forbrugerombudsmandens vejledning om tilgift og konkurrencer.

På en række punkter levede markedsføringen imidlertid ikke op til de betingelser, der gælder for lovligt kombinationssalg. For det første var varerne ikke sidestillede i markedsføringen. Der kunne ikke være nogen tvivl om, at hovedproduktet var selve dagbladet, og at de andre produkter var noget, man fik oven i. For det andet oplyste selskabet hverken på sin hjemmeside eller i sin markedsføring i øvrigt noget om, om det var muligt at købe de enkelte produkter særskilt hos selskabet, eller om det overhovedet normalt selv forhandlede andet end selve dagbladet, begge dele måtte i øvrigt have formodningen imod sig. Endelig kunne der heller ikke siges at være en naturlig sammenhæng mellem de tilbudte produkter og et dagblad.

Forbrugerombudsmanden mente derfor, at der i stedet var tale om reklamer med og efterfølgende ydelse af ulovlig tilgift.

Hertil kom det forhold, at man – uanset hvilket abonnement man valgte – fik et andet dagblad med oven i købet i 2 måneder, en selvstændig og klar overtrædelse af markedsføringslovens § 6.

Da der havde været tale om en meget massiv markedsføring, og da der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var tale om en klar overtrædelse af markedsføringslovens § 6, anmeldte Forbrugerombudsmanden sagen til politiet. Udover at anmelde selve dagbladet blev også selskabets advokat, der samtidig var bestyrelsesformand, og som efter det oplyste havde forestået udformningen af kampagnen, anmeldt. I anmeldelsen henviste Forbrugerombudsmanden for så vidt angik dette spørgsmål til, at såvel reklamebureauer som udgivere af kuponhæfter tidligere var blevet dømt for medvirken til overtrædelse af markedsføringsloven. I det omfang advokaten i sagen havde forestået eller godkendt udformningen af kampagnen, fandt Forbrugerombudsmanden derfor, at der også i denne sag kunne straffes for medvirken.

Sagen nåede imidlertid end ikke at blive behandlet ved politiet, inden der af andre årsager blev indgivet konkursbegæring mod dagbladet. Sagen blev herefter henlagt uden dom. (2003-1131/5-1)

2.6.2. → Flyselskabs bonuspoint-system

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra nogle organisationer af erhvervsdrivende over et flyselskabs bonuspoint-system. Organisationerne klagede over, at bonuspoint ved forretningsrejser kun kan tilfalde den rejsende personligt og ikke en virksomhed, uden at de optjente bonuspoint er øremærket den medarbejder, der foretog rejsen. Organisationernes argument var, at det er virksomhederne, der betaler for rejserne, og derfor bør det være virksomhederne, der modtager points og ikke medarbejderen personligt. Organisationerne henviste til, at § 6 i markedsføringsloven ikke tillader, at den tilgift der optjenes ved flyrejser, tilfalder andre end den, der betaler for rejsen.

Forbrugerombudsmanden forelagde klagen for flyselskabet, der blandt andet henviste til, at bonusprogrammet er et loyalitetsprogram for den rejsende - og ikke en rabatliggende ordning for virksomheder. Ifølge selskabet er der ikke belæg for at antage, at det følger af § 6 i markedsføringsloven, at den der betaler en flybillet, og den der modtager bonuspoint, skal være den samme.

Spørgsmålet blev også behandlet af Konkurrencestyrelsen for så vidt angår de konkurrencemæssige aspekter. Konkurrencestyrelsen kunne imidlertid ikke tage sagen op i medfør af konkurrencelovgivningen, efter at økonomi- og erhvervsministeren udtalte, at det følger af markedsføringslovens § 6, at et flyselskab kan bestemme, at det er det enkelte medlem, der kan opspare og anvende bonuspoint og ikke den, der betaler for rejsen.

Forbrugerombudsmanden udtalte herefter, at det efter hans opfattelse ikke er utvivlsomt, at et vilkår om at bonuspoint ikke kan optjenes af den betalende, er i overensstemmelse med §§ 6 og 1 i markedsføringsloven. Samtidig udtalte Forbrugerombudsmanden, at han på grund af de klare konkurrencemæssige aspekter ved sagen hidtil har forudsat, at en indgriben skulle komme fra Konkurrencemyndighedernes side. Normalt tager Forbrugerombudsmanden ikke klager op fra erhvervsdrivende, medmindre sagerne har væsentlige forbrugerinteresser. Selvom sagen indeholdt nogle principielle momenter vedrørende flyselskabers særlige fordele til visse kunder og vedrørende udformningen af aftalevilkår, fandt Forbrugerombudsmanden ikke tilstrækkelig grund til at tage sagen op til behandling, også henset til de ressourcer, der i givet fald skulle bruges i sagen. (2002-510/5-10)

2.7. → Lovens § 6a. Mængdebegrænsning

2.7.1. → Forbrugerombudsmandens håndhævelse af forbuddet mod spam

Siden 1. juli 2000 har det været forbudt for erhvervsdrivende at udsende reklamer via e-mail, medmindre modtagerne har samtykket i det. Forbuddet gælder, uanset om modtageren er forbruger, erhvervsdrivende, en myndighed eller andet. Overtrædelse af forbuddet kan straffes med bøder.

Forbrugerombudsmanden har siden forbuddet trådte i kraft modtaget mange klager over erhvervsdrivende, der overtræder dette forbud. Mange af klagerne

bestod i starten af e-mail reklamer, som klagerne udskrev på papir og i et brev sendte til Forbrugerombudsmanden vedlagt en skriftlig klage.

Det siger sig selv, at en sådan offline-klage over en online-forbrydelse var en noget besværlig procedure. I midten af 2002 gjorde Forbrugerombudsmanden det derfor muligt at klage elektronisk over uanmodede e-mail reklamer. Klager har siden da kunnet indgives ved blot at videresende reklamerne til e-mailadressen spam@fs.dk. For senere at kunne bruge de elektroniske klager under en eventuel retssag, skal klagerne dog også oplyse deres navn og adresse.

I løbet af det første halve år, har Forbrugerombudsmanden modtaget ca. 35.000 elektroniske klager ad denne vej. Langt hovedparten af klagerne vedrører reklamer afsendt fra udlandet. Indtil videre er det desværre meget begrænset, hvad Forbrugerombudsmanden kan gøre i forhold til e-mail reklamer fra udlandet, men efterhånden som der bliver indført forbud, der minder om det danske, i mange andre lande, bliver det formentlig gennem internationalt samarbejde muligt også at gribe ind over for disse.

I forhold til de mange klager, som Forbrugerombudsmanden også modtager over danske erhvervsdrivende, så har praksis - som på andre områder - været den, at den erhvervsdrivende ved mindre førstegangsovertrædelser er blevet indskærpet at overholde reglerne. Enkelte erhvervsdrivende er dog fortsat med at udsende reklamer på trods af en sådan indskærpelse, og i disse tilfælde har Forbrugerombudsmanden anmeldt de erhvervsdrivende til politiet. Den første større sag forventes afgjort i foråret 2003. (2003-1140/5-1)

2.8. → Lovens § 7. Mængdebegrænsning

2.8.1. → Dom i sag om mængdebegrænsningsforbuddets rækkevidde

I foråret 2001 anlagde Forbrugerombudsmanden en retssag mod et stort dansk lavprisvarerhus, der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse overtrådte forbuddet mod mængdebegrænsning i markedsføringslovens § 7.

I forskellige annoncer havde lavprisvarerhuset reklameret med, at kunder kunne købe en kasse øl for 94,95 kroner. Tilbuddet gjaldt ved køb af max to kasser øl. Ved køb af flere kasser steg prisen til 168 kroner per kasse.

Forbrugerombudsmanden mente, at der var tale om en mængdebegrænsning i strid med markedsføringslovens § 7, stk. 1, der siger: "En detailvirksomhed må ikke fastsætte noget loft for, hvor stort et antal enheder den enkelte kunde kan købe af en vare. Der må endvidere ikke nægtes salg til bestemte aftagere." Med den valgte fremgangsmåde lagde lavprisvarerhuset efter Forbrugerombudsmandens opfattelse reelt et loft over den enkelte kundes indkøb til den fordelagtige pris, § 7 netop havde til formål at forhindre.

For det tilfælde, at retten ikke var enig i, at § 7 var overtrådt, mente Forbrugerombudsmanden, at forholdet måtte betragtes som et forsøg på omgåelse af § 7, hvilket måtte anses for at være i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1.

Lavprisvarerhuset anførte til sit forsvar, at markedsføringen var tilrettelagt

på den angivne måde for at undgå, at andre erhvervsdrivende opkøbte hele partier af tilbudsvare til videresalg til skade for almindelige forbrugere, der eventuelt måtte gå forgæves efter slagtilbuddene.

Sø- og Handelsretten frifandt den 8. april 2002 lavprisvarehuset, idet retten ikke mente, at markedsføringslovens § 7, stk. 1 omfattede den anvendte markedsføring. Bestemmelsen var til hinder for, at der sattes et loft over det faktiske antal varer, en kunde kunne købe, men da lavprisvarehuset ikke forhindrede, at en kunde gik gennem kassen flere gange og derved sikrede sig det ønskede antal varer, frifandt et flertal af rettens medlemmer lavprisvarehuset. Retten fandt heller ikke, at markedsføringslovens § 1 kunne anvendes, idet lavprisvarehusets fremgangsmåde ikke kunne anses for at være i strid med forbrugernes interesser.

Forbrugerombudsmanden, der primært anlagde sagen for at få en vurdering af rækkevidden af markedsføringslovens § 7, stk. 1, som ikke tidligere har været prøvet ved domstolene, har taget dommen til efterretning. På baggrund af dommens resultat har markedsføringslovens § 7 efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke nogen praktisk betydning, og Forbrugerombudsmanden har derfor som et led i den igangværende regelforenklingsproces foreslået bestemmelsen ophævet. (2001-989/5-754)

2.9. → Lovens § 8. Rabat

2.10. → Lovens § 9. Præmiekonkurrencer

2.10.1. → Forbrugerombudsmanden anlægger retssager for at få afklaret rækkevidden af forbuddet mod købsbetingede konkurrencer

I slutningen af 2002 anlagde Forbrugerombudsmanden retssager mod to erhvervsdrivende, som efter Forbrugerombudsmandens opfattelse overtrådte forbuddet mod købsbetingede konkurrencer i markedsføringslovens § 9.

Retssagerne var kulminationen på et forløb, hvor Forbrugerombudsmanden over et par år havde konstateret, at erhvervsdrivendes brug af konkurrencer som led i markedsføringen havde udviklet sig i en uheldig retning. Således sås mange konkurrencer, hvor brug af den erhvervsdrivendes produkt indgik som et væsentligt element i konkurrencen, og ofte blev der kun i meget begrænset omfang – om overhovedet – gjort opmærksom på, at man også kunne deltage i konkurrencen uden at købe produktet.

Forsøg fra Forbrugerombudsmandens side på at præcisere grænserne for lovlige konkurrencer hjalp ikke på sagen, og Forbrugerombudsmanden besluttede derfor at udvælge et antal prøvesager med henblik på at få fastlagt grænserne for en lovlig konkurrence efter markedsføringslovens § 9.

Efter at have vurderet en række erhvervsdrivendes konkurrencer, valgte Forbrugerombudsmanden at anlægge retssager mod to erhvervsdrivende. De erhvervsdrivende havde forinden tilkendegivet, at de ikke var enige i, at konkurrencerne var ulovlige, og de var derfor ikke indstillede på at ophøre med de pågældende former for konkurrencer.

I begge sager indgik sagsøgtets produkt som et element i konkurrencen, idet deltagerne i den ene konkurrence skulle indsende kapsler for hvert rigtigt svar, mens de i den anden konkurrence skulle bruge nogle koder, som stod på et kort, der lå inde i produktpakken. I begge tilfælde havde man dog mulighed for at deltage i konkurrencerne uden at købe produkterne, hvilket der i forskelligt omfang blev gjort opmærksom på. De erhvervsdrivende anså dette for tilstrækkeligt til, at der ikke var tale om en overtrædelse af § 9.

Forbrugerombudsmanden søger under de to retssager, der er anlagt ved Sø- og Handelsretten, at få rettens ord for, at konkurrencerne hverken må omtales på eller i de produkter, der søges solgt, ligesom køb og brug af produktet heller ikke må indgå som et element i konkurrencen.

Sagerne forventes afgjort i løbet af 2003.(2003-1150/5-2 og 2003-1150/5-3)

2.11. → Retningslinier

2.11.1. → Revision af retningslinierne om bankernes rådgivning

I sommeren 2002 afsluttede Forbrugerombudsmanden sine forhandlinger med Finansrådet, Forbrugerrådet, Håndværksrådet, Finanstilsynet og Konkurrencestyrelsen om en revision af sine retningslinier om etik i pengeinstitutternes rådgivning. Retningslinierne var senest revideret i 1997.

Baggrunden for revisionen var Forbrugerombudsmandens ønske om en præcisering og skærpelse af reglerne, når banken eller rådgiveren har en særlig interesse i rådgivningens resultat, fx på grund af at rådgiveren modtager provision i forbindelse med et samtidigt salg til kunden. Se i øvrigt Juridisk Årbog 2001 side 43-45.

Forbrugerombudsmanden lagde ved forhandlingerne vægt på, at der i disse situationer er tale om en interessekonflikt, som i mange tilfælde er skjult for forbrugeren, og som kan have indflydelse på rådgivningen og kundens valg. Det er derfor centralt, når rådgivning og salg sker samtidig, at kunden bliver gjort udtrykkeligt opmærksom på, hvilken interesse banken eller bankrådgiveren har i den konkrete rådgivningssituation. Ligeledes må det anses for vigtigt, at det efterfølgende (af banken) kan dokumenteres, at kunden er blevet orienteret om interessekonflikten, og hvori denne består.

De regler der blev udstedt, er udtryk for, hvor langt pengeinstitutterne ville strække sig, hvis der skulle kunne opnås enighed. Forbrugerombudsmanden gav dog ved offentliggørelsen af retningslinierne udtryk for, at han gerne havde set skarpere og bedre regler, da behovet for forbrugerbeskyttelse ikke var tilgodeset.

Da der i løbet af foråret var gennemført ændringer i lovgivningen som indebar, at det fremover er økonomi- og erhvervsministeren som skal udstede regler om god skik, herunder rådgivning, håbede Forbrugerombudsmanden, at der snarest kunne ske det ønskede løft i forbrugerbeskyttelsen på dette område.(2001-2011/5-506)

2.11.2. → Retningslinier for investeringsforeninger og specialforeninger

Forbrugerombudsmanden indkaldte i foråret 2002 InvesteringsForeningsRådet til forhandlinger om etiske retningslinier for investeringsforeninger. Udover InvesteringsforeningsRådet deltog Finanstilsynet, Konkurrencestyrelsen, Dansk Aktionærforening og Forbrugerrådet i forhandlingerne.

Grundlaget for forhandlingerne var rapporten fra Forbrugerombudsmandens undersøgelse af investeringsforeninger, som blev afsluttet i 2001. Der henvises til omtalen af undersøgelsen i Juridisk Årbog 2000 s. 64. Rapporten viste, at der er et behov for, at almindelige private investorer får information om det tætte forhold, som der er mellem en investeringsforening eller en specialforening og dens depotselskab og de omkostninger, der er forbundet hermed.

Derfor udstedte Forbrugerombudsmanden efter forhandlingerne retningslinier i april 2002, hvor der er indført en pligt for en investeringsforening eller en specialforening til at give potentielle medlemmer af foreningen tilstrækkelige oplysninger om foreningen og dens aktiviteter, herunder investeringspolitik, emission, indløsning og risici samt om relationen til nært relaterede selskaber og vejlede herom. Hvis en forening har indgået aftale med en værdipapirhandler om formidling af investeringsbeviser, skal foreningen i aftalen sikre sig, at formidleren giver potentielle medlemmer samme oplysninger og vejledning.

Endvidere bør en forening oplyse om karakteren af de aftaler, den har indgået med nært relaterede selskaber samt om det væsentligste indhold af disse aftaler.

Ligeledes bør en forening i videst muligt omfang tilstræbe alsidighed i anvendelsen af værdipapirhandler, ligesom foreningen skal sikre sig, at foreningens værdipapirhandler til stadighed sker på konkurrencedygtige vilkår og til konkurrencedygtige priser.

Endelig bør en forening fastsætte klare og offentligt tilgængelige regler for sin eventuelle deltagelse i børsmissioner, som et nært relateret selskab forestår. (2002-2040/5-9)



Betalingsmiddeloven

3.1. → Principielle sager

3.1.1. → **Betalingsmiddelovens anvendelsesområde - virtuelle »gulddukater«/moneter etc.**

En internetudbyder anmodede om en forhåndsbesked om at bruge virtuelle betalingsenheder.

Gulddukaterne skulle kunne bruges på udbyderens chat til små spil og features. Dukaterne skulle ikke kunne bruges til køb af fysiske varer. Disse spil og features skulle i øvrigt kunne købes som en »chatpakke» for 30-40 kr.

Man skulle kunne optjene dukater ved at bruge chatten på forskellig vis, eller ved at købe dukater ved hjælp af sit Dankort, Valus eller SMS. Der skulle kunne købes dukater for 10-100 kr. Dukaterne ville ikke kunne indløses til penge, ikke overføres til en anden bruger/chatte, og ville kun eksistere som en virtuel »lege» betalingsenhed.

Gulddukaterne ville være knyttet til brugerens chatnavn, og dette chatnavn er beskyttet af brugerens eget password.

Forbrugerombudsmanden fandt efter en samlet vurdering af de påtænkte virtuelle betalingsenheder, at disse ville være omfattet af lov om visse betalingsmidler som en forudbetalt, elektronisk fordring, jf. lovens § 1, stk. 2, jf. stk. 3, nr. 2.

Som om gulddukaterne i den påtænkte form måtte siges at have et relativt snævert anvendelsesområde ville disse kunne benyttes til køb af tjenesteydelser (spil og features), som der ellers ville skulle betales for på anden vis.

Der blev endvidere lagt vægt på, at det efter forarbejderne til betalingsmiddelovens fremgår, at loven – som noget nyt – også omfatter »elektroniske penge», når de registrerede fordringer kan bruges til køb af varer eller tjenesteydelser. Det er uden betydning, om fordringerne angives i en møntsort eller i et antal ydelser eller enheder, samt om de er lagret på fx et plastikkort eller på brugerens eller udstederens computer.

Det indgik endelig i Forbrugerombudsmandens overvejelser, at det nemt kunne tænkes, at sådanne virtuelle betalingsenheder – »glidende» - kunne få et større anvendelsesområde, fx ved at der blev udbetalt gulddukater som gevinster i spillene. Gulddukaterne kunne også tænkes »ombyttet» eller brugt til andre tjenester eller varer/gevinster - evt. hos andre end udbyderen. (2002-116/5-411)

3.1.2. → **System hvor p-billetter betales via mobiltelefon omfattet af betalingsmiddeloven**

Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på, at der var kommet et system på markedet, hvor en kunde kan betale sine p-billetter via mobiltelefonen. Brugeren anvender således en kode til at identificere sig over for udbyderen, der sørger for at betale for parkeringspladsen.

Forbrugerombudsmanden henledte udbyderens opmærksomhed på, at der er tale om et betalingssystem, da brugeren betaler via en kode. Systemet blev herefter anmeldt. (2002-211/9-6)

3.1.3. → System for betalings-tv omfattet af betalingsmiddeloven

Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på, at kunder der køber adgang til at se visse programmer hos parabolselskaber, identificerer sig over for selskabet via en kode enten telefonisk eller via deres fjernbetjening på tv'et og betaler efterfølgende.

Forbrugerombudsmanden henledte selskabernes opmærksomhed på, at der er tale om betalingssystemer, som skal anmeldes. Systemerne er efterfølgende blevet anmeldt. (2003-1170/8-32 og 2003-1170/8-31)

3.1.4. → Kundeoplysninger tilgængelige på e-handelsbutikks hjemmeside

I sommeren 2002 var der i bladet ComputerWorld adskillige artikler om, at kundeoplysninger havde været tilgængelige på en internetbutikks hjemmeside.

Den pågældende butik havde indgået i Forbrugerombudsmandens sikkerhedsundersøgelse af udvalgte betalingssystemer på internettet, som var gennemført i 2001. Undersøgelsen er omtalt i Juridisk Årbog 2001 side 85-87.

Det konsulentfirma, der havde forestået undersøgelsen for Forbrugerombudsmanden, havde i sin rapport om den pågældende internetbutik bl.a. bemærket, at kunde/ordredata lå ukrypteret på web-butikkens database i op til et år efter, at kunden havde indlagt en ordre. Dataene var ikke beskyttet med firewall eller lignende mod indtrængere, der havde tiltvunget sig adgang til netserveren.

Det blev i øvrigt bemærket, at købsordre blev indgivet i en ubeskyttet (ukrypteret) session, og at de indgivne købsordrer blev sendt ukrypteret via internettet til selskabets system med henblik på ekspedition.

Butikken havde i forbindelse med opfølgningen på undersøgelsen over for Forbrugerombudsmanden oplyst, at man mente at have fulgt konsulentfirmaets anbefalinger om bedre sikkerhed.

Efter presseomtalen tog Forbrugerombudsmanden atter spørgsmålet om sikkerhed op over for butikken. Samtidig undersøgte Datatilsynet, om reglerne om beskyttelse af persondata var overtrådt.

Butikken erkendte, at det i to tilfælde havde været muligt for uvedkommende at få adgang til andre kunders ordrer, at der i to tilfælde havde været brist to forskellige steder i butikens systemer, men at der straks var taget skridt til at få problemerne løst.

Datatilsynet udtalte i sin afgørelse, at butikken havde tilsidesat sin forpligtelse efter persondatalovens § 41, stk. 3, til som dataansvarlig at etablere passende sikring mod, at oplysninger kommer til uvedkommendes kendskab. Tilsynet fandt dette kritisabelt og forudsatte, at butikken ville træffe de nød-

vendige foranstaltninger til fremover at sikre kundeoplysninger i overensstemmelse med persondataloven.

Butikken oplyste efterfølgende over for Forbrugerombudsmanden, at hjemmesiden nu var lagt over på en ny server hosted af en anerkendt internetudbyder, og at der var etableret firewall. Ligeledes skete kommunikation nu over krypterede linjer.

Forbrugerombudsmanden tog dette til efterretning. (2003-11732/9-1)

3.1.5. → Mystiske spæringer af Dankort og konto

En Dankortindehaver havde flere gange været udsat for, at hendes Dankort pludseligt var spærret og kontoen lukket. Dankort og konto var i alt blevet spærret 3 gange inden for en periode på 2-3 år. Banken havde hverken før eller efter spæringerne udsendt meddelelse om spærningen. Banken havde ikke kunnet give nogen forklaring på årsagen til spæringerne, da disse var sket automatisk.

Banken oplyste i første omgang over for Forbrugerombudsmanden, at spæringerne hverken var foretaget af banken, kortindehaver eller på baggrund af en henvendelse fra tredjemand. Årsagen var tilsyneladende, at kortindehaveren i henhold til Det Centrale Personregister var registreret død.

Når bankens edb-system modtog meddelelse fra CPR-registret om, at en kunde var død, ”spærre bankens edb-system automatisk konti, som tilhører den døde”. Banken kunne ikke forklare, hvorfor kunden var registreret som død i CPR-registret.

Forbrugerombudsmanden fandt ikke bankens redegørelse for fyldestgørende og anmodede om en nærmere uddybning.

Banken rettede herefter henvendelse til kundens folkeregister. Den pågældende person var af uforklarlige grunde blevet registreret død i 1999. Dette var blevet rettet i CPR-registret i 1999 og banken havde modtaget underretning herom. Der var ikke senere sket fejlregistreringer i registret.

Da banken i 1999 automatisk havde annulleret meddelelsen om kundens død, var registreringen af dødsdagen i kundens stamdata i banken imidlertid ved en fejl ikke blevet slettet.

Bankens undersøgelser viste, at der var fejl i et program, og dette blev nu rettet. Banken havde i øvrigt ikke registreret problemer i forhold til andre kunder.

Banken bemærkede i øvrigt, at udvekslingen af data med CPR-registret skete i overensstemmelse med persondataloven, og at banken ikke kontrollerer de modtagne data inden en eventuel spærring af kort eller konti. Banken lægger til grund, at oplysningerne fra CPR-registret er korrekte.

I henhold til reglerne for Dankort skal der gives meddelelse til kortindehaveren, når et kort spærres. Men dette gælder alene tilfælde, hvor kortindehaveren er i live. Banken erkendte, at der generelt altid bør ske meddelelse om spærring og ville på baggrund af den konkrete sag overveje, om der fremover også skulle udsendes meddelelse, når spærningen var sket på grund af død.

Forbrugerombudsmanden meddelte, at han forudsatte, at banken fremover i en eller anden form vil give meddelelse straks efter, at en konto eller et kort er lukket eller spærret – hvad enten meddelelsen stiles til kontohaver eller til boet efter afdøde. (2002-211/8-643)

3.1.6. → Forbrugerombudsmandens projekt om microbetalingssystemer

Forbrugerombudsmanden har iværksat et projekt om microbetalingsystemer, som er de nye systemer, som blev anmeldt i 2002, hvor forbrugere kan betale for ydelser på internettet.

Formålet med projektet er at afdække, om systemerne lever op til reglerne i betalingsmiddeloven og den øvrige forbrugerlovgivning, og om reglerne også er anvendelige i forhold til de nye systemer. Projektet forventes afsluttet i 2003. (2003-1170/8-1)

3.2. → Dispensationer



Prismærkningsloven

4.1.



Bankers prisoplysning

Ifølge skiltningsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 902 af 12. november 1992) skal bankerne give en række oplysninger om deres produkter ved skiltning i forretningslokalet. I samme bekendtgørelse findes der også oplysningkrav til pengeinstitutters annoncering for deres produkter. Oplysningskravene i forbindelse med annoncering er imidlertid mere begrænsede end de krav, der stilles til skiltningen i forretningslokalet.

Da langt de fleste banker i dag udbyder deres produkter på internettet, og enkelte banker kun er rene netbanker, har reglerne om skiltning i fysiske forretningslokaler fået mindre betydning. Der viste sig derfor et behov for en modernisering af reglerne.

Efter forhandlinger mellem Finansrådet og Forbrugerstyrelsen i 2001, henstillede Finansrådet til sine medlemmer, at de gav de samme oplysninger på internettet, som de var forpligtede til at give ved skiltning i forretningslokalet. Disse oplysninger skulle samtidig være tilgængelige på Finansrådets kommunikationsportal for Finanssektoren "Finansnettet".

I august 2002 viste en undersøgelse foretaget af Berlingske Tidende, at næsten 2/3 af pengeinstitutterne ikke fulgte Finansrådets henstilling.

Finansrådet gentog herefter sin henstilling over for sine medlemmer. I henstillingen blev som noget nyt tilføjet, at prisoversigten på Finansnettet tillige ville indeholde oplysning om de mest almindeligt forekommende gebyrer på bankernes ydelser.

Ved udgangen af 2002 havde næsten alle Finansrådets medlemmer tilsluttet sig henstillingen. Der er i dag mulighed for at finde oplysninger om priserne på bankernes indlån og udlånsprodukter på Finansnettet sammen med oplysninger om de mest almindeligt forekommende gebyrer, men det er ikke muligt at foretage søgninger på et enkelt produkt på tværs af de banker, der er med i Finansnettet. En sådan søgemulighed vil øge forbrugernes mulighed for at sammenligne pengeinstitutternes produkter.(2003-202/3-1)



Produktsikkerhedsloven

5.1. → Produktsikkerhedsloven

5.1.1. → Samarbejde med Forbrugerinformationen om test

Forbrugerstyrelsen samarbejder med Forbrugerinformationen, når den foretager sammenlignende test af produkter sikkerhedsmæssige egenskaber. I 2002 gennemførte Forbrugerinformationen en test af barnesenge og en test af høje barnestole.

5.1.1.1. → Test af barnesenge

Forbrugerinformationens Laboratorium testede 12 tremmesenge, og resultatet blev offentliggjort i Tænk+Test nr. 26, 2002.

Kun 2 senge opfyldte alle sikkerhedskrav i den europæiske standard for tremmesenge, mens de øvrige havde mere eller mindre væsentlige afvigelser fra standardens krav.

Det væsentligste krav i standarden er, at tremmeafstanden ikke må overstige 6,5 cm og ikke være mindre end 4,5 cm. Det skal forhindre, at et barn kan få kroppen, men ikke hovedet igennem tremmerne og derved blive kvalt. Standarden stiller desuden krav om, at tremmerne skal kunne holde til et træk på 25 kilo, og at den indvendige højde i sengen skal være minimum 60 cm. Der må ikke være fremspringende dele, huller eller åbninger, hvor en suttekæde eller snore i barnets tøj kan komme i klemme eller hænge fast. Der er krav til låsemekanismer og styrke af bund, tremmer og sider, og der må ikke være grater og skarpe kanter. Endelig skal der medfølge en dansk brugsanvisning, herunder en forsvarlig samvejledning.

Forbrugerstyrelsen rettede henvendelse til de importører, hvis produkter ikke opfyldte standardens sikkerhedskrav. To af importørerne, hvis senge havde de dårligste testresultater, gik straks i gang med forbedringer med henblik på en opfyldelse af sikkerhedskravene.

Forbrugerstyrelsen meddelte de øvrige importører, hvis senge ikke opfyldte standardens sikkerhedskrav, at styrelsen gik ud fra, at fejlene ville blive rettet, så sengene herefter var i orden. Forbrugerstyrelsen måtte endvidere påtale mangelfuld brugsanvisning - herunder manglende brugsanvisning på dansk - overfor mere end halvdelen af importørerne. (2002-65/6-104)

5.1.1.2. → Test af høje barnestole

Forbrugerinformationens Laboratorium testede 23 høje barnestole, og resultatet blev offentliggjort i Tænk+Test, nr. 30, 2002.

Testresultaterne viste, at 3 stole var så ustabile, at der var stor risiko for, at de kunne vælte.

En af importørerne standsede frivilligt salget med henblik på en forbedring af stolens konstruktion, så den blev stabil. Forbrugerstyrelsen påbød fabrikanten/importørerne af de 2 øvrige stole at standse salget. Hvilket begge bekræftede var sket.

Forbrugerstyrelsen udsendte en pressemeddelelse, ligesom der blev bragt en advarsel på styrelsens hjemmeside.

Endelig fremsendte Forbrugerstyrelsen notifikationer til Europa-Kommissionen. (2002-65/6-110)

5.1.2. → Konkrete sager

5.1.2.1. → Farligt gyngestativ

I Juridisk Årbog 2001 er omtalt et projekt om gyngestativer, som blev iværksat, fordi et barn havde fået hovedet i klemme mellem de øverste trin på en dobbeltstige på et gyngestativ.

Projektet omfattede en undersøgelse af markedet, der viste, at der fandtes forskellige gyngestativer, hvor et barn kunne få hovedet i klemme med risiko for, at barnet kunne blive hængt i åbningen. Dette projekt blev afsluttet ved, at gyngestativer, der havde denne fejl, fik afstanden mellem de øverste trin mindsket eller fjernet med en trinplade eller lignende. Samtidig advarede butikkerne de forbrugere, som havde købt gyngestativerne, og opfordrede dem til at henvende sig i butikkerne for at få udleveret materialer til at dække åbningen mellem trinene.

I sommeren 2002 fik Forbrugerstyrelse kendskab til et nyt uheld, hvor en 5 årig dreng havde fået hovedet i klemme mellem de øverste trin på familiens nyindkøbte gyngestativ.

Forbrugerstyrelsen anmodede den pågældende butikskæde om straks at rette fejlen og særligt advare de forbrugere, som havde købt et farligt gyngestativ. Advarslen blev bragt ved skiltning i butikkerne og annoncering i lokalaviserne.

Endvidere opfordrede Forbrugerstyrelsen i en pressemeddelelse forbrugere til at finde tommestokken frem og checke deres gyngestativer, for at sikre sig, at afstanden mellem de øverste trin var under 9 cm eller over 23 cm. En lignende advarsel blev bragt på Forbrugerstyrelsens hjemmeside. (2001-561/6-827)

5.1.2.2. → Farlig weekendseng

Forbrugerstyrelsen fik kendskab til, at der igennem ca. 1½ år var solgt 100 weekendsenge af mærket Chicco Baby Habitat, som måske var farlige.

Da Forbrugerstyrelsen fik kendskab til sagen, var weekendsengen allerede udsolgt fra markedet, så Forbrugerstyrelsen havde kun en beskrivelse af den. Den kunne tyde på, at der var tale om en weekendseng, som Forbrugerstyrelsen havde påbudt salgsstoppet i slutningen af 1999. Det var sket, fordi en test i styrelsens laboratorium viste, at sengen kunne klappe sammen om barnet, som i værste fald kunne blive kvælt.

En sådan ulykke var sket i Holland, hvor et 11 måneder gammelt barn blev kvælt, fordi en tilsvarende seng klappede sammen om barnets hals.

For at advare forbrugere om den mulige risiko udsendte Forbrugerstyrel-

sen en pressemeddelelse, ligesom der blev bragt en advarsel på styrelsens hjemmeside. (2002-561/6-111)

5.2. → Sikkerhedskrav til legetøj og levnedsmiddelefterligninger

5.2.1. → Legetøjsbekendtgørelsen - markedskontrol af legetøj i form af projekter

Forbrugerstyrelsen forestår kontrollen med, at det legetøj, der findes på markedet, opfylder forskrifterne i bekendtgørelse nr. 329 af 23. maj 1995 om sikkerhedskrav til legetøj og produkter, som på grund af deres ydre fremtræden kan forveksles med levnedsmidler.

Denne kontrol er tidligere foregået som stikprøvekontrol, hvor Elektricitetsrådets Markedskontrol i samarbejde med Forbrugerstyrelsen har udtaget enkelte produkter, der ved en umiddelbar vurdering ikke opfyldte sikkerheds- og/eller mærkningkravene til legetøj.

I håb om at nå en bredere del af markedet for problematisk legetøj og for at sikre en mere optimal ressourceudnyttelse, overgik Forbrugerstyrelsen i sommeren 2002 til at foretage kontrollen i form af projekter. Der blev derfor indgået aftale med Elektricitetsrådets Markedskontrol om, at der skulle gennemføres tre projekter i andet halvår af 2002. Projekterne skulle omfatte legetøj solgt i forlystelsesparker og omrejsende tivolier, knaldhættepistoler- og geværer samt legetøj i slikposer. (1996-123/1-26)

- Projekt - Markedskontrol af legetøj i forlystelsesparker og omrejsende tivolier
Efter at have besøgt i alt 22 boder og inspiceret i alt 68 stykker legetøj fordelt i to forlystelsesparker og et omrejsende tivoli, besluttede Forbrugerstyrelsen at standse projektet, idet kontrollen havde vist, at alle de inspicerede stykker legetøj opfyldte sikkerheds- og mærkningskravene. (1996-123/1-26)

- Projekt - Markedskontrol af knaldhættepistoler og -geværer
Der blev besøgt i alt 15 forskellige forretninger og 11 forskellige produkter blev udtaget til kontrol. Ud af disse opfyldte 7 produkter ikke kravene om, at det maksimale lydtryksniveau ikke må overstige 125 dB.

Da der på nuværende tidspunkt ikke er fastsat krav til knaldhætters lydniveau i legetøjsstandarden, skal knaldhættepistoler og -geværer testes med det krudt, der er til rådighed på markedet, og som passer til pistolen/geværet. Dette har vist sig at være et problem, idet det indebærer, at knaldhættepistolerne og -geværene skal produceres på en sådan måde, at lydniveauet ikke overstige 125 dB uanset hvilken type knaldhætter, der kan bruges i våbenet. Importørerne af de produkter, der dumpede i testen, har således kunnet fremlægge typegodkendelser på produkterne, der viser, at produkterne opfylder kravene om lydtryksniveauet. Men da produkterne ikke er produceret på en sådan måde, at de kun kan bruges med den type knaldhætter, de har været testet med, og da fabrikanten heller ikke anbefalede en brug af en

særlig type knaldhætter, skal knaldhættevåbene testes med de knaldhætter, der er til rådighed på markedet. Forbrugerstyrelsen fastholder derfor, at de testede våben ikke opfylder kravene til lydtryksniveau.

Ved redaktionens afslutning var projektet endnu ikke afsluttet. Forbrugerstyrelsen har dog modtaget samtlige importøres tilsagn om, at de testede produkter vil blive fjernet fra markedet. (2003-561/6-15)

- **Projekt - Markedskontrol af legetøj i slikposer**
28 forskellige forretninger/slikbutikker fordelt over hele Danmark blev besøgt, og 16 forskellige produkter blev udtaget. Det var Elektricitetsrådets vurdering, at der ikke er et særligt stort engros marked for disse produkter i Danmark, og at der formentlig ikke er flere end 7 forskellige leverandører af disse typer produkter.
Ved den efterfølgende kontrolundersøgelse af produkterne viste det sig, at 4 af produkterne ikke opfyldte sikkerhedskravene i standarden, idet de indeholdt smådele, der kan udgøre en kvælningssrisiko for børn under 3 år. Endvidere opfyldte et enkelt af produkterne ikke kravet til CE-mærkning. Forbrugerstyrelsen har taget sagerne op over for importørerne. (2003-561/6-36, 37, 38 og 40)

5.2.2. → Andre projekter

5.2.2.1. → Markedskontrol af barnevogns- og clipsophæng. Fortolkning af legetøjsstandarden

Forbrugerstyrelsen foretog i samarbejde med Elektricitetsrådet en markedskontrol af barnevognsophæng samt clipsfigurer til ophæng.

Der blev udtaget i alt 15 forskellige produkter, hvoraf 7 af produkterne, 3 barnevognsophæng og 4 clipsfigurer, ikke opfyldte legetøjsstandardens sikkerhedskrav om smådele, idet monteringsclipsene samt dele af ophængene var så små, at de kunne rummes i testklodserne. Der er derfor en risiko for, at børn, der putter dele af ophængene i munden, kan blive kvalt. Importørerne af disse produkter standsede frivilligt salget, og Forbrugerstyrelsen lagde en advarsel med fotos af produkterne på styrelsens hjemmeside samt orienterede Europa-Kommissionen ved fremsendelse af en notifikation.

Foruden de 7 produkter der ikke opfyldte sikkerhedskravene, var der 4 produkter, 2 barnevognsophæng samt 2 clipsfigurer, der blev solgt med ophængningselastikker, og uden monteringsclips. Monteringsclips kunne så købes separat.

Formålet med legetøjsstandardens pkt. 5.9, om form og størrelse på legetøj beregnet for børn, der er for små til at sidde selv, er, at mindske risikoen for, at legetøjet støder eller kiler sig fast i mundhulen. Spørgsmålet var herefter, om ophæng med elastikker udgør en risiko for, at disse støder eller kiler sig fast i mundhulen på børn. Da dette spørgsmål er uafklaret, har Forbrugerstyrelsen forelagt det for den danske Working Group der beskæftiger sig med fortolk-

ning af legetøjsstandarden EN-71.

Ved redaktionens afslutning var der endnu ikke kommet et svar. (2001-561/6-875, 876, 877 og 2003-561/6-3)

5.2.2.2. → Markedskontrol af træpuslespil

Forbrugerstyrelsen foretog i samarbejde med Elektricitetsrådet en markeds-kontrol af træpuslespil til børn under 3 år i januar 2002.

Der blev udtaget i alt 21 træpuslespil, hvoraf der blev konstateret fejl på 12. Puslespillene havde enten små knopper på brikkerne der let kunne rives af, eller så små brikker, at der var risiko for, at smådelene kunne sluges og derved udgøre en kvælningsrisiko for børn under 3 år.

Importørerne af puslespillene standsede frivilligt salget, og Forbrugerstyrelsen udsendte en pressemeddelelse samt lagde en advarsel med fotos af puslespillene på Forbrugerstyrelsen hjemmeside. Endvidere orienterede Forbrugerstyrelsen Europa-Kommissionen ved fremsendelse af notifikation. (2002-561/6-926)

5.2.3. → Konkrete sager

5.2.3.1. → Softgunpistoler med projektiler er ikke legetøj

Forbrugerstyrelsen konstaterede i 2002 en markant stigning i henvendelser vedrørende salg af »legetøjspistoler«/softgunpistoler med plastikprojektiler (kugler) til børn, ligesom børn under 14 år i stigende grad benytter disse til leg.

Selvom disse produkter ofte bliver solgt fra legetøjsbutikker, er de ikke omfattet af bekendtgørelsen om sikkerhedskrav til legetøj, idet de har en af-fyrimmekanisme, der drives af trykluft. De er i stedet omfattet af våbenlo-vens regler om luft- og fjedervåben. Ifølge disse regler er det forbudt for børn under 18 år at eje, bære eller bruge sådanne våben, ligesom det er strafbart at overlade et sådan våben til en person under 18 år.

Forbrugerstyrelsen har derfor orienteret Justitsministeriet, som administ-re-rende myndighed af våbenloven, om den markante stigning i børns køb og anvendelse af disse våben. (2002-561/7-968)

5.3. → EU-notifikationssystemet

Forbrugerstyrelsen modtager og afsender som koordinerende myndighed på produktsikkerhedsområdet EU-notifikationer om farlige produkter.

I 2002 udsendte Europa-Kommissionen i alt 169 notifikationer, hvilket er en stigning i forhold til de seneste 3 år, hvor der blev udsendt hhv. 140, 142 og 146 notifikationer. De 169 notifikationer vedrørte alle typer produkter.

Af de 169 notifikationer kom 9 fra Danmark. Notifikationerne fra Danmark omfattede legetøj, klipseophæng til barnevogne, gaslightere, fastelavnsudstyr, en saftcentrifuge, vandfarver, kosmetik og en genopladelig cykellygte.

86 notifikationer blev realitetsbehandlet i Forbrugerstyrelsen, mens de re-

sterende 83 notifikationer, der vedrørte produkter, som var omfattet af andre myndigheders kompetence, blev oversendt til de pågældende myndigheder.

Det er forholdsvis sjældent, at produkter, som er notificeret fra andre EU-lande, findes på det danske marked.

5.3.1. → Konkrete notifikationssager

5.3.1.1. → Piercingsmykker

Forbrugerstyrelsen modtog en notifikation fra EU-Kommissionen om navle- og tunge-piercingsmykker, som var blevet tilbagekaldt fra det spanske marked på grund af deres sundhedsskadelige egenskaber.

Smykkerne indeholdt små batterier, som fik en kugle til at lyse. Smykkerne var farlige, fordi man kunne risikere:

- Nikkelallergi - da indholdet af nikkel langt oversteg det tilladte.
- Kvælning, da man kunne komme til at sluge (tunge)piercingsmykket.
- Hvis man kom til at sluge de små batterier, kunne mavesyren tære batterierne, så indholdet lækkede og kunne beskadige fordøjelsessystemet og forårsage opkastning, blod i afføringen, mavesmerter og feber.

Forbrugerstyrelsen orienterede Miljøstyrelsen - på grund af smykkernes høje nikkelindhold - og Elektricitetsrådet - på grund af de farlige batterier. Forbrugerstyrelsen rettede endvidere henvendelse til Piercing Laug Danmark, som ikke var bekendt med, om produkterne fandtes i Danmark. Det kunne dog ikke udelukkes, at produkterne blev forhandlet i Danmark. Derfor advarede Forbrugerstyrelsen på sin hjemmeside mod piercingsmykkerne og opfordrede forbrugere eller andre erhvervsdrivende til at meddele eventuelle oplysninger om produkterne til Forbrugerstyrelsen. (2002-7219/6-2)



Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet

6.1. → Husholdningsapparater og isenkram

6.1.1. → En forbruger købte en støvsuger med 5 års motorgaranti. Et kontraktsvilkår om årligt eftersyn og udskiftning af filter blev tilsidesat som urimeligt, da det påførte forbrugeren udgifter

En forbruger købte en støvsuger med en 5 års motorgaranti. Garantien blev ydet på vilkår af, at der blev foretaget eftersyn og udskiftning af filter 1 gang årligt. Eftersynet var gratis, men udskiftningen af filteret skulle ske på forbrugers regning.

Efter godt 1 års brug begyndte motoren at hyle, og forbrugeren reklamerede herefter til den erhvervsdrivende. Efter at have undersøgt maskinen konstaterede den erhvervsdrivende, at der var kommet slibestøv fra et trægulv i motoren, hvorfor garantien bortfaldt.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, og under behandlingen af sagen viste en sagkyndig besigtigelse af støvsugeren, at en uhensigtsmæssig konstruktion var en medvirkende årsag til, at der var trængt støv ind i motoren. Nævnet traf herefter følgende afgørelse:

”Det fremgår af garantikortet, at motorgarantien på 5 år ydes på betingelse af, at støvsugeren indleveres til serviceeftersyn mindst en gang årligt og første gang 12 måneder fra købsdatoen, og at forhandleren mindst en gang årligt udskifter støvsugerens filter.

Udnyttelse af garantien pålægger således klageren udgifter hvert år, mens garantien gælder, og nævnet finder derfor, at garantivilkåret om et årligt eftersyn og udskiftning af filterpose bør tilsidesættes som urimeligt efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36.

Nævnet lægger efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at støvsugeren har en uhensigtsmæssig konstruktion, idet den ikke har et effektivt sekundært filter, som kan opfange støv, der trænger uden om filterposen. Støvsugerens konstruktion har således været en medvirkende årsag til den konstaterede skade. Skaden er derfor omfattet af garantien, hvorfor klageren er berettiget til inden 30 dage fra dato at få motoren inkl. lejer udskiftet uden omkostninger.” (2002-432/7-93)

6.1.2. → En forbruger købte en vaskemaskine med en 5-årig »Total Service-kontrakt«. Da kontrakten på flere punkter var urimelig, blev nogle kontraktsvilkår tilsidesat, mens andre som følge af uklarhed blev fortolket til fordel for forbrugeren

En forbruger købte i 1998 en vaskemaskine med en 5-årig ”Total Service-

kontrakt”. Vaskemaskinen kostede 3.295 kr., mens der for servicekontrakten blev betalt 595 kr.

Efter at maskinen havde været i brug i 3½ år, holdt den op med at fungere og blev af den erhvervsdrivende erklæret for totalskadet. Forbrugeren krævede herefter maskinen repareret med henvisning til Total Service-kontrakten, men dette blev afvist af den erhvervsdrivende, da udgifterne til reparation ville overstige maskinens nypris.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det er anført i servicekontraktens pkt. 3, at enhver pludselig opstået reparationskrævende skade på varen er omfattet af kontrakten, og at arbejds løn og kørsel også er dækket. Af kontraktens pkt. 4 – der er en undtagelsesbestemmelse – fremgår det, at blandt andet skader som følge af tilkalkning, slidtage, rust, fabrikationsfejl og seriefejl, der kan henføres til leverandøren/fabrikanten, ikke er omfattet af service-kontrakten. Alene det forhold, at slidtage og fabrikationsfejl er undtaget, udelukker efter nævnets opfattelse, hvad der må antages at være langt hovedparten af de fejl, som en forbruger vil kunne komme ud for.

Et kontraktsvilkår som det foreliggende, der er ensidigt udformet af den erhvervsdrivende, og som undtager skadestyper, der efter kontraktens titel – ”Total service-kontrakt” – og dens øvrige ordlyd må forventes at være omfattet, er efter nævnets opfattelse urimeligt og vil kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36.

Ligeledes finder nævnet, at kontraktsvilkåret om en selvrisko på 200 kr. ekskl. moms ved enhver skade set i lyset af kontraktens titel – ”Total service-kontrakt” – er et urimeligt aftalevilkår, der kan tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36.

Indklagede har undersøgt klagerens vaskemaskine og har afvist reklamationen med henvisning til, at man ikke kan få reservedele, og at en reparation i øvrigt vil koste mere end nyprisen. Nævnet lægger derfor til grund, at indklagede har fundet, at den konkrete skade er omfattet af service-kontraktens pkt. 3.

Nævnet finder, at kontrakten efter sin ordlyd lægger op til, at der ydes reparation i tilfælde af skader. Indklagede har da også afvist klagerens krav med henvisning til, at udgifterne til reparation ville overstige købsprisen. I kontraktens pkt. 5, 1. led, anføres imidlertid, at erstatningen ikke kan overstige den oprindelige købspris. Bestemmelsen er antagelig tænkt som et forbehold, hvis reparationsudgifterne bliver for store, men formuleringen skaber uklarhed over, om der ydes erstatning eller reparation i tilfælde af en skade. Formuleringen giver under alle omstændigheder forbrugeren en forventning om, at skader omfattet af kontrakten tillige kan give ret til en erstatning.

Kontraktens pkt. 5, 1. led må umiddelbart efter sin ordlyd forstås således, at forbrugeren ikke kan få erstatning på mere end købsprisen. Det fremgår intetsteds – som ellers indikeret af indklagedes afvisning af klagerens krav – at retten til erstatning bortfalder helt, når udgifterne til reparation forventes at overstige

købsprisen. Det fremgår alene, at der kun gives erstatning op til købsprisen.

Hvis der ved en aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger er tvivl om forståelsen af et aftalevilkår, der ikke har været genstand for forhandling, fortolkes vilkåret efter aftalelovens § 38 b, stk. 1, på den måde, der er mest gunstigt for forbrugeren. Nævnet finder herefter, at kontrakten må fortolkes således, at da udgifterne til reparation af maskinen ifølge den indklagede vil overstige maskinens købspris, har klageren krav på erstatning svarende til købsprisen.

Nævnet finder således, at klageren efter en fortolkning af kontrakten, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1, er berettiget til en erstatning svarende til købsprisen af den omhandlede vaskemaskine, således 3.295 kr.” (2002-441/7-391)

6.2. → Radio/tv mv.

6.2.1. → Køb med tilbagebetalingsgaranti

En række butikskæder gennemførte i sommeren 1991 en kampagne, som garanterede forbrugerne, at de 10 år efter køb af visse varer ville få købesummen tilbagebetalt, uden at varen skulle leveres tilbage. Ordningen, der primært vedrørte hvidevarer og radio/tv-udstyr, blev markedsført i butikker og annoncer, såvel i dagspressen som i tilbudsaviser.

Den enkelte forbruger modtog i forbindelse med et køb omfattet af kampagnen en ansøgningsformular, som skulle underskrives og indsendes. Vilkårene for købesummens tilbagebetaling fremgik af formularens bagside og af det garanticertifikat, som herefter blev udstedt af garantigiveren. Heraf fremgik, at forbrugerne 10 år senere skulle indsende garanticertifikatet sammen med den originale købsnota. Det fremgik endvidere, at garanticertifikatet ikke kunne overdrages eller arves, og at der kun måtte indsendes én ansøgningsformular pr. husstand. Endelig fremgik det, at garanticertifikatet skulle indsendes i en nærmere angivet periode.

Da forbrugerne indsendte deres krav 10 år senere, viste der sig at opstå forskellige juridiske problemstillinger, som nogle af butikskæderne bad professor, dr. jur. Mads Bryde Andersen om at foretage en nærmere vurdering af. På baggrund af de i den anledning udarbejdede redegørelser fik nogle af forbrugerne afvist deres krav og indbragte derfor sagen for Forbrugerklagenævnet.

Nævnet fandt, at der var tale om aftaler af en særlig beskaffenhed og udtalte generelt om konceptet:

”Nævnet er bekendt med de juridiske redegørelser udarbejdet af professor dr. jur. Mads Bryde Andersen, som er omtalt i indklagedes advokats brev af 27. maj 2002, vedhæftet sagsfremstillingen som bilag 5, og er enig i redegørelsernes grundsynspunkter. Nævnet er således enig i, at de udstedte garanticertifikater skal fortolkes efter samme principper, som man generelt anvender ved fortolkning af aftalevilkår i forbrugerforhold (jf. redegørelsen af 20. februar 2002 s. 5-7), at der ved fortolkningen af certifikaterne skal tages hensyn til, at der er tale om en transaktion af særegen beskaffenhed – et slags ”spil”

mellem garantistilleren og forbrugeren – hvor det kendeligt for forbrugeren har været ”en del af spillet”, at forbrugeren må efterleve visse kerneforpligtelser for at kunne gøre garantien gældende (jf. redegørelsen af 20. februar 2002 s. 7), og at det enkelte aftalevilkår skal have været så klart udtrykt over for forbrugeren, at denne ikke har kunnet være i tvivl om, hvad ”spillet” drejede sig om (jf. redegørelsen af 20. februar 2002 s. 8).”

Overdragelse af garanticertifikatet

En af årsagerne til at garantistillerne havde afvist udbetaling var, at den person, der havde indsendt garanticertifikatet, ikke var identisk med den person, der stod som rettighedshaver på garanticertifikatet. Nogle havde således arvet deres certifikat, mens andre havde fået det i gave eller havde overtaget det i forbindelse med en skilsmisse. Af ansøgningsformularen fremgik, at krav, der blev gjort gældende af andre end ansøgeren personligt, ville blive afvist, og at registreringen var personlig og ikke kunne overdrages. Af garanticertifikatet fremgik ligeledes, at certifikatet ikke kunne overdrages, og at indløsning kun kunne foretages af underskriveren. Om disse forhold udtalte nævnet: ”Nævnet er endvidere som udgangspunkt enig i Mads Bryde Andersens analyse i redegørelsen af 26. februar 2002, s. 7-9, hvorefter certifikatets bestemmelser i pkt. 4 og 7 må føre til, at rettighederne i henhold til certifikatet ikke kan overføres til andre ved overdragelse eller arv. De argumenter, som anføres til støtte herfor, gør sig imidlertid efter nævnets opfattelse ikke gældende i relation til en ”medkøbende” ægtefælle eller samlever.

Kampagnen rettede sig således mod den enkelte husstand, idet det af markedsføringsmaterialet og ansøgningsformularen fremgik, at der kun kunne indsendes én ansøgningsformular pr. husstand. Kampagnen angik samtidig produkter, som typisk købes og benyttes af ægtefæller – eller samlever – i fællesskab, og hvor det ofte vil være tilfældigt, hvem der kommer til at stå på købekontrakten – og dermed på garanticertifikatet. Kampagnen var dermed efter nævnets vurdering egnet til at give ægtefæller – eller samlever – det indtryk, at underskriveren tegnede husstanden, hvorfor det ikke har været forventeligt, at den ikke-underskrivende ægtefælle eller samlever senere ville blive nægtet ret til at indløse certifikatet. Dette gælder uanset certifikatets bestemmelser om, at certifikatet er personligt og uoverdrageligt, idet disse bestemmelser ikke udtrykkeligt angiver, at indløsning end ikke kan foretages af en ”medkøbende” ægtefælle eller samlever.”

Nævnet fandt derfor i de tilfælde, der drejede sig om arv efter ægtefæller eller samlevende, at såfremt forbrugeren kunne dokumentere at have været tilmeldt den samme adresse på købstidspunktet, som den berettigede ifølge garanticertifikatet, var forbrugeren berettiget til at få udbetalt købesummen. Nævnet fandt i andre sager, at tilbagebetaling af købesummen heller ikke kunne nægtes forbrugere, hvis garanticertifikatet oprindeligt var udstedt til forbrugers fraskilte eller fraseparerede ægtefælle. (2002-4111/7-214)

Indsendelse af flere garanticertifikater

En anden årsag til at udbetaling blev afvist var, at forbrugerne i strid med reglerne havde indsendt flere ansøgningsformularer og på den baggrund havde fået udstedt flere garanticertifikater. Af ansøgningsformularen fremgik, at der kun måtte indsendes én ansøgningsformular pr. husstand. Forbrugere, der havde indsendt mere end ét garanticertifikat, fik afvist samtlige krav på udbetaling. Nævnet udtalte om dette forhold:

”Det er i ansøgningsformularens pkt. 1 anført, at der kun må indsendes én ansøgningsformular pr. husstand og max. 3 varer.

Nævnet lægger til grund, at vilkåret har været klart og tydeligt, og at klageren derfor ikke har været berettiget til at indsende mere end én ansøgningsformular.

Nævnet finder dog ikke, at det fremgår af aftalevilkårene eller af markedsføringsmaterialet, hvad konsekvensen af overtrædelse af det nævnte vilkår er. Det er nævnets opfattelse, at såfremt retsvirkningen – i overensstemmelse med indklagedes opfattelse – var fortabelse af alle krav på tilbagebetaling, burde dette være fremgået klart af vilkårene, hvilket ikke er tilfældet.

Nævnet finder på den anførte baggrund, at det ikke har været forventeligt, at indsendelse af en yderligere ansøgningsformular fra samme husstand ville få som konsekvens, at også et tidligere udstedt garanticertifikat ville miste sin retsvirkning.”

Nævnet fandt på den baggrund, at den erhvervsdrivende havde været uberettiget til at afvise klagerens krav på tilbagebetaling af købesummen vedrørende det køb, som var omfattet af den først indgivne ansøgningsformular og det i den anledning udstedte garanticertifikat. (2002-4111/7-264)

Krav om originalnota

En tredje årsag til at udbetaling blev nægtet var, at forbrugerne ikke længere var i besiddelse af originalnotaen, som skulle indsendes sammen med garanticertifikatet. Af både ansøgningsformular og garanticertifikat fremgik, at den/de originale købsnota/er skulle indsendes sammen med garanticertifikatet. Enkelte havde i stedet indsendt en kopi eller et gennemslag af originalnotaten, eller en følgeseddel e.l.

Nævnet udtalte om dette forhold: ”Nævnet er endvidere enig i Mads Bryde Andersens analyse i redegørelsen af 26. februar 2002, s. 2-5, hvorefter det må anses for en kerneforpligtelse, som er klart tilkendegivet over for forbrugeren, at garantien er betinget af, at forbrugeren 10 år efter købet kan indsende såvel købsnota som garanticertifikat i original.

Klageren har fået afvist sit krav om tilbagebetaling med den begrundelse, at hun ikke har kunnet fremvise den originale købsnota. Klageren har i stedet indsendt en kopi af en følgeseddel. Det fremgår af det oplyste, at klageren i forbindelse med indsendelsen af ansøgningsformularen i 1991 tillige indsendte et gennemslag af fakturaen.

Efter nævnets opfattelse kan hverken det fremsendte gennemslag eller

kopien af følgesedlen sidestilles med en originalnota/faktura. Nævnet finder, at vilkåret om at skulle præstere originalfakturaen som betingelse for at få tilbagebetalt købesummen har været klart og tydeligt og som sådan en del af spillets regler, som klageren har haft mulighed for at tage højde for og dermed efterleve. Klageren har endvidere efter indsendelsen af garanticertifikatet fået en fristforlængelse til at indsende originalfakturaen, men har ikke overholdt denne frist, idet hun ikke er i besiddelse af originalen.”Nævnet fandt på den baggrund, at klageren havde fortabt sin ret. (2002-4111/7-256)

Krav om rettidig indsendelse af garanticertifikatet

En sidste årsag til at udbetaling blev afvist var, at nogle forbrugere havde indsendt værdibeviset for tidligt i forhold til den periode, der fremgik af aftalevilkårene. Nævnet udtalte om dette forhold: ”Det fremgår tydeligt af såvel registreringsformularen som værdibeviset, at beviset ubetinget skal indsendes i perioden mellem den 1. november til den 31. december 2001, og at påkrav vil blive afvist, hvis denne periode ikke overholdes. Nævnet er som udgangspunkt enig i Mads Bryde Andersens analyse s. 9 f i redegørelsen af 26. februar 2002, hvorefter dette vilkår bl.a. må føre til, at krav, der indsendes for tidligt, ikke skal accepteres. Som anført af Mads Bryde Andersen i redegørelsen af 20. februar 2002 s. 13 f følger det imidlertid af almindelige obligationsretlige principper, at aftaleparter er underlagt visse forpligtelser til at optræde hensynsfuldt over for hinanden. Det følger efter nævnets opfattelse af denne forpligtelse, at indklagede ikke blot har kunnet beholde originale værdibeviser indsendt i meget god tid inden fristens begyndelse, idet indklagede måtte indse, at man herved afskar de pågældende forbrugere fra selv at kunne rette deres fejltagelse. Indklagede burde derfor uden kommentarer have tilbagesendt sådanne værdibeviser eller nægtet modtagelsen heraf, således som det også skete fra primo oktober 2001, hvor indklagede anmodede Post Danmark om midlertidigt at lukke selskabets postboks indtil den 31. oktober 2001, således at post indsendt i denne periode blev returneret til afsenderen.”

Nævnet fandt, at forbrugerens værdibevis - der var indsendt godt 1½ måned for tidligt – burde have været returneret til forbrugeren, og da forbrugeren herefter måtte antages at ville have opfyldt betingelserne efter beviset, var det nævnets opfattelse, at den erhvervsdrivende ikke havde været berettiget til at afvise forbrugerens krav på at få tilbagebetalt beløbet i henhold til garantien. (2002-4011/7-352)

Nogle af de erhvervsdrivende har efterlevet afgørelserne i sagerne om flere indsendte garanticertifikater, mens de øvrige spørgsmål vil blive indbragt for Sø- og Handelsretten i foråret 2003.

- 6.2.2. → Vil en erhvervsdrivende i en garantiperiode kræve betaling for forgæves fejlfinding, må han godtgøre, at det kan bebrejdes kunden, at denne uden grund har indleveret salgsgenstanden til reparation, ligesom det må kræves, at

den erhvervsdrivende på forhånd har sikret sig, at kunden er bekendt med, at han risikerer at skulle betale et nærmere angivet beløb, og at kunden har accepteret dette

En forbruger havde købt en CD-recorder. Den erhvervsdrivende havde givet et års garanti mod fabrikations- og materialefejl. Forbrugeren reklamerede inden for garantiperioden over, at recorderen ikke kunne skrive CD'ere. Den erhvervsdrivende kunne imidlertid ikke finde fejlen og opkrævede forbrugeren 249 kr. for undersøgelsen (eftersynet). Forbrugeren bestred kravets berettigelse, krævede købet ophævet og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet.

Nævnets sagkyndige havde under sagen heller ikke kunnet konstatere funktionssvigt, men denne udtalte under nævnsmødet, at det ikke kunne udelukkes, at CD-recorderen var behæftet med en periodisk fejl. Nævnet bemærkede følgende:

”Klageren har uanset den afgivne garanti bevisbyrden for, at der er indtrådt et funktionssvigt i garantiperioden. Da hverken indklagede eller den sagkyndige har kunnet konstatere fejl ved CD-recorderen, har klageren ikke løftet denne bevisbyrde. Der kan derfor ikke gives klageren medhold i hans krav om ophævelse af købet.

Indklagede har i sine garantibetingelser betinget sig et eftersynsgebyr på 249 kr., hvis der ikke har kunnet konstateres nogen fejl ved varen. Nævnet bemærker om berettigelsen heraf følgende:

Det fremgår af markedsføringslovens § 4, at udtrykket garanti i forbrugerforhold kun må anvendes om erklæringer, som giver forbrugeren en væsentlig bedre retsstilling end den, forbrugeren har efter lovgivningen. Indklagedes garantibetingelser er i strid hermed, idet de efter deres ordlyd ikke giver klageren en sådan forbedret retsstilling, men tværtimod stiller klageren ringere på visse punkter. Et garantitilsagn må imidlertid fortolkes i lyset af markedsføringslovens § 4, og det er på denne baggrund nævnets opfattelse, at klageren som følge af garantien har været berettiget til at forvente, at han i garantiperioden kunne reklamere over funktionssvigt uden at risikere at blive påført udgifter i den anledning. Det forhold, at indklagede har betinget sig et eftersynsgebyr, hvis indklagede ved en undersøgelse ikke har kunnet konstatere nogen fejl, er ikke foreneligt hermed. De undersøgelser, som en garantigiver foretager i garantiperioden, foretages i øvrigt også i garantigiverens egen interesse, da garantigiveren som følge af garantien selv har en væsentlig interesse i at foretage den fornødne fejlfinding og bevissikring.

Vil indklagede i en garantiperiode kræve betaling for forgæves fejlfinding, må det derfor påhvile indklagede at godtgøre, at det kan bebrejdes kunden, at denne uden grund har indleveret salgsgenstanden til reparation, ligesom det må kræves, at indklagede på forhånd har sikret sig, at kunden er bekendt med, at han risikerer at skulle betale et nærmere angivet beløb, og at kunden har accepteret dette.

Det forhold, at hverken indklagede eller den sagkyndige har kunnet finde fejl

ved computeren, udelukker ikke, at klageren kan have været udsat for et funktionssvigt af periodisk karakter. Det er derfor ikke godtgjort, at det kan bebrejdes klageren, at han har indleveret computeren til reparation i henhold til garantien.

Nævnet finder herefter, at indklagedes vilkår om betaling af et undersøgelsesgebyr på 249 kr. er uforeneligt med, at indklagede har givet klageren 1 års garanti, og nævnet tilsidesætter derfor vilkåret som uforbindende for klageren, jf. herved også aftalelovens § 38 c, jf. § 36, om tilsidesættelse af aftalevilkår, som er urimelige eller i strid med redelig handlemåde, herunder god markedsføringsskik.”

Nævnet fandt på denne baggrund, at den erhvervsdrivende skulle anerkende ikke at være berettiget til et undersøgelsesgebyr på 249 kr. (2000-4031/7-1379)

6.2.3. → Et tilbud om tilslutning af kabel-tv, som blev sendt til husstandene i et bestemt boligområde, forpligtede ikke den erhvervsdrivende til at udføre det planlagte projekt, der viste sig at være økonomisk uholdbart. En forbruger, der havde accepteret tilbuddet, havde ikke krav på erstatning, fordi han ikke havde lidt et økonomisk tab

En forbruger accepterede et tilbud om tilslutning til kabel-tv. Der blev imidlertid aldrig etableret kabel-tv i området, og forbrugeren, der krævede tilslutning til den lovede pris eller erstatning, indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Det hedder i indklagedes henvendelse fra maj 2001 til klageren om Kabel TV i området bl.a.:

”Sæt kryds ved den ønskede programpakke på tilmeldingskuponen og send den til TDC-Kabel-TV inden den 01. juni 2001. Så får du tilslutningen for kr. 3.095,00 og sparer dermed kr. 1.500,00. Normalprisen er kr. 4.595,00. Prisen for de enkelte programpakker fremgår af tilmeldingskuponen.

Hvis der er ca. 30-40% af husstandene i Bavnævolden m.fl.’s område der tilmelder sig, kan du få Kabel TV. Såfremt færre tilmelder sig, er det muligt, at vi vælger ikke at tilkoble ejendommen til Kabel TV-nettet i denne omgang.

Du hører nærmere fra os, når vi har modtaget alle tilmeldinger.”

Henvendelsen var samtidig vedlagt en tilmeldingskupon med følgende overskrift: ”Ja tak, jeg vil gerne have Kabel TV for kr. 3.095,00”.

Indklagede – som efter en revurdering af projektets økonomi kun vil realisere dette med en tilslutningsprocent på 60-70% - har anført, at henvendelsen i maj 2001 alene var udtryk for en indledende undersøgelse af, om der var basis for at gå videre med projektet, og at henvendelsen således ikke var udtryk for et bindende tilbud fra indklagedes side.

Nævnet finder, at henvendelsen i så fald er yderst uheldigt formuleret, idet den efter sit indhold er egnet til at give adressaten det indtryk, at der foreligger et tilbud om tilslutning til TDC-Kabel-TV til en fordelagtig pris betinget af en tilslutningsprocent i området på 30-40%.

Selvom der måtte foreligge et egentligt tilbud, kan dette dog ikke forpligte indklagede til at præstere den tilbudte ydelse, da præstationen heraf i praksis må anses for umulig i og med, at dette ville indebære en pligt for indklagede til at gennemføre et økonomisk uholdbart projekt, jf. herved Gomard, Obligationsret, 1. del, 1998, s. 40. Det er samtidig ikke godtgjort, at klageren har lidt et økonomisk tab som følge af, at projektet ikke er blevet til noget. Under hensyn hertil samt til, at der ikke i almindelighed er mulighed for at få erstatning for skuffede forventninger, jf. herved Højesterets dom gengivet i Ugeskrift for retsvæsen årgang 1996, s. 200, vil der heller ikke kunne gives klageren medhold i, at denne har krav på erstatning.” (2002-4015/7-160)

6.2.4. → **Vilkårene for opsigelse af et “Viasat Guld” abonnement**

Forbrugerklagenævnet har siden sommeren 2002 modtaget omkring 400 klager over Viasat A/S, som udbyder satellit-tv abonnementer. Forbrugerne havde året forinden accepteret et kampagnetilbud, hvorefter Viasat leverede digitalt satellitudstyr vederlagsfrit eller til en meget fordelagtig pris. En betingelse for at få det digitale udstyr var imidlertid, at forbrugerne skulle tegne et ”guld abonnement”, der var bindende i 12 måneder.

Forbrugerne, der ved udløb af bindingsperioden gik ud fra, at det let kunne opsiges, var efter selskabets opfattelse bundet endnu et år, hvis opsigelse ikke var sket med 30 dages varsel til udgangen af en abonnementsperiode - dvs. senest 30 dage inden udløb af bindingsperioden.

Der var udfærdiget mindst to næsten enslydende kontrakter om kampagnetilbuddet (Køb af satellitudstyr og indgåelse af en aftale om et basis- og et guldabonnement.) En del af forbrugerne havde underskrevet denne kontrakt. Andre - der havde indgået aftalen enten telefonisk eller på baggrund af et skriftligt tilbud fra Viasat - havde ikke modtaget en særlig kontrakt vedrørende kampagnetilbuddet. Disse forbrugere havde i forvejen et mindre omfattende abonnement.

Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i fire prøvesager. I de to sager fortolkede nævnet kontrakterne vedrørende kampagnetilbuddet. I de andre sager var der ingen kontrakt vedrørende kampagnetilbuddet. Nævnet fortolkede i stedet et velkomstbrev og et følgebrev. I de to sidstnævnte sager fandt nævnet ikke, at vilkårene i forbrugernes flere år gamle abonnementsaftaler fandt anvendelse på aftalen om guldabonnementet.

Kontrakterne

Forbrugerklagenævnet har taget stilling til forståelsen af to næsten ens kontrakter om kampagnetilbuddet.

På forsiden over kundens underskrift indeholdt begge kontrakter følgende opsigelsesvilkår:

”...Jeg er indforstået med, at abonnementet er løbende, hvis ikke ændringer eller opsigelse er sket skriftligt eller telefonisk til Viasat med 30 dages varsel til udgangen af en abonnementsperiode. ... Abonnementet er uopsigeligt i 12 måneder.”

Begge kontraktens bagside indeholdt følgende vilkår under pkt. 13. Aftaleperiode:

”Denne aftale gælder indtil videre med retten for begge parter til skriftligt at opsigse aftalen vedrørende parabolkortet senest 1 måned før udgangen af en abonnementsperiode. ...”

På forsiden under overskriften ”Kampagnetilbud” indeholdt den ene kontrakt følgende oplysninger:

”... Abonnementet fortsætter, medmindre det opsiges efter gældende priser efter første års udløb som p.t. er:

- Prisen for VIASAT BASIS efter første år er 279kr./halvårlig
- Prisen for VIASAT GULD efter første år er: 249 kr./pr. md.”

Den anden kontrakt indeholdt tilsvarende oplysninger, men i denne kontrakt var prisen for VIASAT GULD efter det første år angivet til: ...”2.988 kr./årligt.”

Nævnet afgjorde begge sager således:

”Kontraktens opsigelsesvilkår har ikke været genstand for individuel behandling, og tvivlsspørgsmål vedrørende fortolkningen heraf skal derfor afgøres på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b.

En naturlig læsning af kontrakten giver læseren det indtryk, at vilkåret om uopsigelighed i 12 måneder alene er knyttet til det første år som en særlig forpligtelse, som kunden må undergive sig som følge af det gunstige køb af satellitudstyr. Længden af en ”abonnementsperiode”, som der henvises til i opsigelsesvilkårene, er ikke defineret i kontrakten, og kontrakten indeholder ikke i øvrigt noget, som indikerer, at kontrakten efter et år ikke skulle kunne opsiges med et normalt, kort varsel. Nævnet finder herefter, at klageren har været berettiget til at forstå aftalen således, at den efter det første års binding kan opsiges med 30 dages varsel til udgangen af en måned.”

Nævnet udtalte endvidere følgende:

”Det er i øvrigt nævnets opfattelse, at det i almindelighed må anses for urimeligt og stridende mod redelig handlemåde, såfremt en erhvervsdrivende indgår abonnementsaftaler med forbrugere indeholdende opsigelsesvilkår, som gør det vanskeligt for forbrugeren på længere sigt at bringe aftalen til ophør med et rimeligt varsel, jf. herved også § 14 i forbrugeraftaleloven (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer) vedrørende opsigelse af aftaler om visse løbende tjenesteydelser mv., som i relation til de af bestemmelsen omfattede aftaler sikrer, at forbrugeren efter 9 måneder altid kan komme ud af kontraktforholdet med et varsel på 3 måneder. Vilkår i abonnementsaftaler om fortløbende bindingsperioder på et år vil derfor kunne forventes lempet af nævnet i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, stk. 1, også henset til, at der ikke bør kunne spekuleres i, at en kunde glemmer at opsigse abonnementet på det rigtige tidspunkt af året, hvilket tidspunkt vil variere fra kunde til kunde”. (2002-4013/7-133 og 2002-4013/7-26)

De fleste kontrakter om kampagnetilbuddet, som indgår i de mange ver-

serende klagesager, er identiske med de ovenfor beskrevne. De øvrige kontrakter afviger ikke på en måde, der giver grund til at antage, at nævnet vil fortolke disse kontrakter anderledes.

Telefonisk aftale om kampagnetilbuddet

En forbruger, der i forvejen var kunde hos selskabet, havde på baggrund af selskabets telefoniske henvendelse indgået aftale om køb af satellitudstyr og et 12 måneders ”guld” abonnement. I et brev, der fulgte med udstyret, blev aftalen beskrevet som meget fordelagtig.

Indledningsvis fandt nævnet anledning til at bemærke, at selskabets telefoniske henvendelse til forbrugeren om køb af satellitudstyret var i strid med forbuddet i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1, hvorefter erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom må rette telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale. Aftalen var derfor ikke bindende for forbrugeren, jf. bestemmelsen i samme lovs § 3. Nævnet fandt dog ikke, at forbrugeren, der først reklamerede et år efter aftalens indgåelse, havde bevarret retten til at gøre denne ugyldighedsindsigelse gældende.

Nævnet afgjorde herefter sagen således:

”Efter oplysningerne i indklagedes følgebrev omfattede aftalen en digital underholdningspakke bestående af dels satellitudstyr, dels et års abonnement på Viasat Guld. Efter nævnets opfattelse må aftalen, som den er gengivet i følgebrevet, naturligt forstås således, at bindingen til guld abonnementet i 12 måneder alene udgjorde en særlig forpligtelse det første år, hvorfor klagerne har været berettiget til at forvente, at abonnementet efter udløb af bindingsperioden ville kunne opsiges med et normalt, kort varsel. Nævnet finder derfor, at klagerne har været berettigede til at opsiges abonnementet med en måneds varsel til udgangen af en måned.

Nævnet finder således ikke, at der kan lægges nogen vægt på indholdet af de – i øvrigt uklare – opsigelsesvilkår, som fremgik af den aftale om et Viasat Basis-abonnement, som klagerne indgik i 1998.” (2002-4013/7-140)

Skriftligt tilbud om kampagnetilbuddet

En forbruger, der i forvejen var kunde hos selskabet, indgik aftale på baggrund af et skriftligt tilbud fra selskabet om køb af digitalt udstyr for 0 kr. ved samtidig oprettelse af et 12 måneders guld abonnement. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Efter det i sagen oplyste lægger nævnet til grund, at klageren i juli måned 2001 accepterede indklagedes skriftlige særtilbud om erhvervelse af en digital satellitmodtager for 0 kr., hvis klageren samtidigt tegnede et uopsigeligt 12 måneders abonnement på ”VIASAT GULD”.

Det lægges ligeledes til grund, at klageren den 28. juni 2002 opsagde abonnementet og returnerede parabolkortet til indklagede.

Det er klagerens opfattelse, at der herefter ikke påhviler ham yderligere

forpligtelser i henhold til aftalen. Med henvisning til opsigelsesvilkårene i en aftale om leje af et parabolkort, som klageren indgik med indklagede i 1996, er det indklagedes opfattelse, at klagerens opsigelse først har virkning fra den 3. juli 2003.

Forbrugerklagenævnet finder ikke, at den omstændighed, at særtilbuddet ifølge overskriften sendes til indklagedes kunder ”med analogt abonnement”, indebærer, at vilkårene for kundens eksisterende abonnement finder anvendelse på aftalen.

Særtilbuddet vedrører efter sit indhold ”et årsabonnement på VIASAT GULD” og anfører om de tidsmæssige betingelser alene følgende: ”Vær opmærksom på, at du tegner et uopsigeligt 12 måneders abonnement på VIASAT GULD, som er 12 x 249 kr./md. I alt 2.988 kr.”.

Efter nævnets opfattelse må indklagedes særtilbud herefter naturligt forstås således, at kunden alene er forpligtet til at aftage indklagedes guldabonnement i 12 måneder.

Det bemærkes i øvrigt, at i en situation som den foreliggende, hvor indklagede har baseret aftaleindgåelsen på fjernkommunikation, er aftalen omfattet af kapitel 4 om fjernsalg i lov om visse forbrugeraftaler, jf. lovens § 10 a. Indklagede har derfor i forbindelse med aftalens indgåelse haft pligt til – læsbart på papir eller på et andet varigt medium – at give tydelig oplysning om vilkårene for forbrugerens opsigelse af aftalen, hvis aftalen gælder i mere end et år, eller det ikke er bestemt i aftalen, hvor længe den gælder, jf. herved lovens § 11 a, stk. 2 og 3.

Nævnet finder herefter, at klageren, der har aftaget guldabonnementet i et år, har opfyldt sine forpligtelser i henhold til aftalen.” (2002-4013/7-22)

Viasat A/S er ikke enig i Forbrugerklagenævnets afgørelser

Viasat A/S har meddelt, at selskabet ikke vil efterleve Forbrugerklagenævnets afgørelser, som derfor skal indbringes for retten. Under et møde i Forbrugerstyrelsen har selskabet dog meddelt, at man kulancemæssigt vil forlige en meget stor del af de mange klagesager. Der resterer dog stadig op mod 80 sager, som afventer udfaldet af retssagen om opsigelsesvilkårene.

6.2.5. → Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag vedrørende passivitet og forældelse af kravet om tilbagebetaling i lejeaftaler med køberet

En forbruger lejede den 30. oktober 1994 et tv, et tv-bord og en video hos en erhvervsdrivende. Forbrugeren oplyste, at det ved aftalens indgåelse var forudsat, at det lejede efter 5 år kunne købes for 1 kr. Den 20. oktober 1999 købte forbrugeren genstandene for i alt 2 kr. Forbrugeren gjorde samtidig gældende, at der var tale om en maskeret kreditaftale og krævede det for meget betalte tilbage, hvilket den erhvervsdrivende afviste. Den 14. juni 2002 indbragte forbrugeren sagen for Forbrugerklagenævnet, hvor den erhvervsdrivende bl.a. gjorde gældende, at der forelå passivitet og forældelse.

Ligesom i en række tidligere sager (Juridisk Årbog 1999, 1.2.2.) fandt nævnet, at der forelå en omgåelse af kreditaftaleloven, og at aftalen reelt måtte anses for et kreditkøb. Da den erhvervsdrivende ikke ved kontraktens indgåelse havde givet de i kreditaftaleloven krævede oplysninger vedrørende kreditomkostninger, var forbrugeren ikke forpligtet til at betale mere end kontantprisen og en årlig rente svarende til Nationalbandens diskonto med et tillæg på 5%. Forbrugerens tilbagebetalingskrav udgjorde herefter 3.766,68 kr.

Vedrørende den erhvervsdrivendes indsigelse om, at forbrugerens krav måtte anses for forældede eller bortfaldet ved passivitet, bemærkede nævnet følgende:

”Klageren rettede inden sin overtagelse af genstandene henvendelse til indklagede med krav om, at aftalerne ansås for kamuflerede kreditkøb, men indklagede afviste i brev af 7. oktober 1999 klagerens krav bl.a. under henvisning til en afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet i en anden sag. Da indklagede herved må antages at have bibragt klageren det indtryk, at klagerens krav ikke var berettiget, finder nævnet ikke, at klageren har udvist en rettighedsfortabende passivitet ved først på ny at gøre sit krav gældende efter afsigelsen af Østre Landsrets foran nævnte domme af 6. juni 2002.

Efter 1908-loven om forældelse af visse fordringer forældes klagerens krav på tilbagebetaling af fejlagtigt betalte beløb 5 år efter, at tilbagebetalingskravet kunne være gjort gældende. Da klageren har indgivet klage til Forbrugerklagenævnet den 14. juni 2002, og da klageren herved – i hvert fald indtil videre – har afbrudt den 5 årige forældelse, jf. herved Højesterets dom af 14. juni 2000 gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen, årgang 2000, s. 1947 ff, kan der alene antages at være indtrådt forældelse i det omfang, klagerens tilbagebetalingskrav vedrører beløb, som er betalt med urette forud for den 14. juni 1997.

Klagerens betaling af 250 kr. ved kontraktens oprettelse og af 260 kr. i månedlige ydelser indebar, at klageren efter ca. 43 måneder – dvs. i sommeren 1998 – havde betalt det beløb på 11.563 kr., som klageren ifølge det foran anførte rettelig har været forpligtet til at betale. Klagerens tilbagebetalingskrav vedrører dermed alene beløb, som klageren med urette har betalt inden for 5 år forud for den 14. juni 2002, hvor forældelsen blev afbrudt. Det følger heraf, at ingen del af klagerens krav kan anses for forældet.” (2002-4012/7-1271)

6.2.6. → Forbrugerklagenævnet statuerede, at forbrugerens leje af tv reelt var kreditkøb med ejendomsforbehold, og at nævnets afgørelse ikke var i uoverensstemmelse med Østre Landsrets afgørelse B-1236-01

En forbruger lejede den 1. juli 1998 et tv af den erhvervsdrivende. Forbrugeren forklarede, at hun ved lejeaftalens indgåelse fik udleveret et ”købsret-bevis”, og at det var meningen, at hun senere skulle købe tv’et. Af ”købsret-beviset” fremgik bl.a. følgende:

”Ved forevisning af dette bevis er du, inden for 36 måneder fra dags dato,

berettiget til at kunne købe et tilsvarende produkt, som det på ovenstående lejeaftale specificerede udstyr.

Prisen beregnes som den i dag gældende udsalgspris fratrasket halvdelen af den indbetalte leje på udstyret, jvf. nedenstående eksempel, hvor priserne er udregnet under forudsætning af den månedlig leje på kr. 120,00 i hele perioden. Prisen vil dog som minimum udgøre kr. 1,00.”

	12. måned	24. måned	36. måned
.....'s salgspris	4.995,00	4.995,00	4.995,00
50% bonus	720,00	1.440,00	2.160,00
Din pris	4.275,00	3.555,00	2.835,00

Forbrugeren reklamerede i august 2001 til den erhvervsdrivende, idet hun efter at have set et forbrugerprogram var blevet klar over, at der forelå et kredittøb, og at hun derfor havde betalt for meget.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, hvor et flertal i nævnet traf følgende afgørelse:

”Parterne har den 1. juli 1998 indgået en aftale, betegnet ”Lejeaftale”, vedrørende et TV værdisat til 4.995 kr. Klageren fik samtidig udleveret et ”købsrets-bevis”, hvorefter klageren inden for 36 måneder fra aftalens indgåelse var berettiget til at købe et tilsvarende produkt til samme udsalgspris fratrasket halvdelen af den betalte leje. Klageren har forklaret, at det ved aftalens indgåelse var meningen, at hun skulle købe det lejede til den nedskrevne pris, som fremgik af købsrets-beviset. Ved klagerens henvendelse til indklagede den 1. august 2001 afviste indklagede imidlertid, at der skulle være tale om en afbetalingsaftale.

Var det ved aftalens indgåelse meningen, at klageren skulle blive ejer af den genstand, som aftalen angår, foreligger der uanset aftalens betegnelse køb med ejendomsforbehold omfattet af kreditaftaleloven, jf. herved lov nr. 398 af 13. juni 1990 om kreditaftaler med senere ændringer, § 6, stk. 2, som er sålydende:

”Som køb med ejendomsforbehold anses også en aftale, der er betegnet som lejekontakt, eller hvorefter betalingen i øvrigt fremtræder som vederlag for brug af tingen, såfremt det må antages at have været meningen, at modtageren af tingen skal blive ejer af den.”

Forbrugerklagenævnet er i et stort antal sager, hvor der er sket en sammenkædning mellem leje og køberet, kommet til, at sammenkædningen i realiteten er udtryk for, at der foreligger et køb med ejendomsforbehold omfattet af kreditaftalelovens ufravigelige bestemmelser. Østre Landsret har i to sager

anlagt mod Fona tiltrådt nævnets vurdering. Dommene – som p.t. er under anke til Højesteret – er afsagt af Østre Landsrets 18. afdeling i sagerne B-1235-01 og B-1237-01.

Østre Landsrets 18. afdeling afsagde samme dag dom i en tredje sag – B-1236-01 – hvori landsretten frifandt Fona med følgende begrundelse:

”Indledningsvis bemærkes, at landsretten samtidig med afgørelsen i denne sag har truffet afgørelse i to andre sager, hvor spørgsmålet om betydningen af navnlig kreditaftalelovens § 6, stk. 2, forelå i forhold til aftaler om leje af TV og videoapparater købt hos sagsøgte med ret til at blive ejer for 1 kr. efter 5 års leje (B-1235-01 og B-1237-01).

Denne sag adskiller sig fra disse sager ved, at [forbrugeren, idet det følgende betegnet HM]’s køberet var tidsbegrænset, ikke kunne ske til en rent symbolsk pris og ikke blev søgt udnyttet rettidigt i henhold til købekontrakten.

HM indgik den 19. september 1997 en kontrakt med Fona vedrørende et TV-apparat til 3.998 kr. Kontrakten, som betegnes som lejeaftale, indholdt bl.a. en bestemmelse om, at lejeperioden var mindst 12 måneder, og at lejerens havde ret til at købe TV-apparatet inden for de første 24 måneder til 3.998 kr. med et vist med tiden faldende fradrag af den betalte leje, ved købet inden 7 måneder 100% fradrag, fra 7. til 12. måned 75%, og fra 13. til 24. måned 50% fradrag.

Både et års uopsigelighed fra lejerens side og hel eller delvis godskivning af leje ved køb er elementer, som både hver for sig og i forening er egnede til at fastholde en kunde og til at give denne tilskyndelse til at vurdere, om det eventuelt bedre kan svare sig at købe end at fortsætte lejemålet. Begge disse kontraktselementer var imidlertid tidsbegrænsede og bortfaldt efter henholdsvis 1 og 2 år fra kontraktens dato at regne.

Afgørelsen af, om der er tale om et lejeforhold eller en maskeret kreditaftale, som ikke overholder kreditaftalelovens ufravigelige krav til bl.a. udbetaling og oplysning om kreditomkostninger mv., jf. lovens §§ 8-9 og § 34, afhænger af, om det må antages at have vært meningen, at modtageren af tingen skal blive ejer af denne, jf. lovens § 6, stk. 2.

Ikke enhver tidsbegrænset mulighed for køb kan i sig selv gøre en lejekontrakt til et maskeret kreditkøb. Om dette er tilfældet må bero på en konkret vurdering af kontraktens indhold og køberettens nærmere udformning herunder den pris, hvortil erhvervelse kan finde sted, sammenholdt med parternes gensidige tilkendegivelser, herunder udlejers reklamer og andre markedsføringsforanstaltninger, samt lejerens efterfølgende købstilbud.

I det foreliggende tilfælde bestyrker HM’s forklaring og adfærd ikke, at det fra kontraktforholdets begyndelse var hans egentlige hensigt eller ønske at blive ejer af TV-apparatet, dels fordi han også tidligere havde haft et langtidslejemål med Fona og således var kendt med denne form for kontrakter, dels fordi hans henvendelse til Fona med begæring om en opgørelse af mellemværende først kom efter mere end 2 års forløb. HM handlede således ikke

i overensstemmelse med den køberet, som kontrakten hjemlede, og has efterfølgende utilfredshed skyldtes alene, at han fandt Fonas salgspris for høj. Der blev ikke indgået aftale om køb, og lejekontrakten er fortsat gældende. Det må endvidere tillægges vægt, at køberetten ikke kunne ske til en symbolsk pris, men i perioden 13-24 måneder fra kontraktdataen til en pris på 2.000 kr. Prisen afveg således ikke mere end ca. 25% i forhold til den pris, som Fona ca. 2 måneder senere beregnede sig som en anslået markedspris for det pågældende TV-apparat.

Der ses i det foreliggende tilfælde herefter ikke at være tilstrækkelige holdpunkter for at antage, at det har været meningen – den egentlige mening med kontrakten – at HM skulle købe TV-apparatet, hverken efter kontraktens indhold eller parternes efterfølgende adfærd.”

Det fremgår af dommen, at HM under sagen bl.a. forklarede ”...at han, der i en årrække havde lejet et TV i Fona, i 1997 henvendte sig i en Fonaforretning for at leje et nyt TV-apparat. Han lejede herefter det TV-apparat, som denne sag vedrører. Han læste ikke kontraktvilkårene igennem men regnede med, at de var som forrige gang.”

Nævnets flertal finder, at det afgørende ved afgrænsningen mellem ”lejekontrakter”, som omfattes af kreditaftalelovens § 6, stk. 2, og andre lejefaktaler, må være, om det har påvirket kundens beslutningsgrundlag, at der ved aftalens indgåelse er blevet stillet ham/hende en købsret i udsigt – med eller uden tidsbegrænsning – som indeholder et løfte om en ikke uvæsentlig reduktion af genstandens markedspris på det tidspunkt, hvor ejendomsoverdragelsen skal finde sted som følge af hel eller delvis godskrivning af de foretagne lejebetalinger, jf. herved Torben Jensen, ”Afbetaling”, s. 402-403.

I den foreliggende sag har klageren forklaret, at hun indgik aftalen, fordi hun anså det for en fordel for hende, at hun senere kunne købe TV-apparatet mod nedskrivning af den oprindelige pris svarende til en godskrivning af 50% af lejen. Nævnets flertal lægger på denne baggrund til grund, at det ved aftalens indgåelse var meningen, at hun skulle blive ejer af apparatet, og at aftalen dermed er omfattet af kreditaftalelovens § 6, stk. 2. Det forhold, at klageren først rettede henvendelse til indklagede en måned efter den aftalte købsrets udløb, kan ikke føre til et andet resultat, da dette ikke i sig selv siger noget om, hvad der var meningen ved aftalens indgåelse, og da forbrugerens beskyttelse efter kreditaftaleloven ikke ved aftale kan gøres tidsbegrænset, jf. herved lovens § 7, stk. 1, hvorefter loven ikke kan fraviges til skade for forbrugerens.

Nævnets flertal lægger som følge af det anførte til grund, at der reelt har foreligget et køb med ejendomsforbehold omfattet af kreditaftalelovens bestemmelser.

Efter kreditaftalelovens § 34, stk. 1, nr. 4, er et ejendomsforbehold i forbruger køb kun gyldigt, såfremt sælgeren ved overgivelsen af det købte er fyldestgjort for mindst 20% af kontantprisen. Værdien af tv’et er i kontrakten angivet til 4.995 kr., og der blev ifølge kontrakten ved oprettelsen betalt 125 kr. (halvdelen af oprettelsesgebyret på 250 kr.). Det lægges derfor til grund, at

tv'et blev solgt for en kontantpris på 4.995 kr. og med en udbetaling på 125 kr. Da klageren dermed har fået genstanden overgivet, uden at der blev betalt den nødvendige mindeudbetaling, er den ikke solgt med et gyldigt ejendomsforbehold, og ejendomsretten over genstanden er derfor overgået til klageren, allerede da klageren fik genstanden overgivet.

Da der foreligger forbrugerkreditkøb, har klageren ved kontraktens indgåelse samtidig haft krav på at få de oplysninger vedrørende kreditomkostninger og kreditvilkår, som fremgår af kreditaftalelovens § 9. Retsvirkningen af, at klageren ikke som påbudt efter § 9, stk. 1, nr. 3, har fået samtlige kreditomkostninger angivet som ét samlet beløb, er efter § 23, stk. 1, at klageren ikke kan tilpligtes at betale mere end kontantprisen og en årlig rente af den til enhver tid værende restgæld svarende til Nationalbankens diskonto med et tillæg på 5%.

Forbrugerstyrelsen har beregnet det samlede rentebeløb, som klageren skal betale efter § 23, stk. 1, til 873,09 kr. Udregningen er sket med udgangspunkt i, at betalingsforløbet har været som angivet i kontrakten.

Det lægges på denne baggrund til grund, at klageren alene har haft pligt til at betale 4.995 kr. + 873,09 kr. eller i alt 5.868,09 kr. for tv'et. Det følger heraf, at indklagede har pligt til at tilbagebetale til klageren, hvad denne har betalt derudover. Da klageren pr. 1. november 2002 i alt har betalt 6.365 kr. for tv'et, udgør klagerens tilbagebetalingskrav pr. denne dato 496,91 kr.” (2001-4012/7-1151)

6.3. → Computere mv.

6.3.1. → Køb i en internetbutik. Der var ikke indgået en bindende aftale om køb af en harddisk, da det i umiddelbar tilknytning til tilbuddet – og forinden bestillingen var gennemført – blev oplyst, at der ikke var tale om et bindende tilbud

En forbruger købte en harddisk i en internetbutik, men fik få timer efter aftaleindgåelsen e-post fra sælger om, at ordren blev slettet, da der ved en fejl var angivet en for lav pris for varen på hjemmesiden. Forbrugeren fastholdt sit krav og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af oplysningerne i sagen, at indklagede alene sælger sine produkter via sin hjemmeside www.itbutikken.dk ved elektronisk handel. Køb sker ved et klik på en ikon udformet som en indkøbskurv, hvorved varen placeres i kundens elektroniske indkøbskurv.

Det er nævnets opfattelse, at hjemmeside-udbud af varer mv. som det af sagen omhandlede i almindelighed må betragtes som bindende tilbud omfattet af aftalelovens § 1, jf. i samme retning Mads Bryde Andersen, IT-retten (udgivet 2001), s. 759. Det følger imidlertid af aftalelovens § 9, at et tilbud, der ellers ville være bindende, kan udformes således, at det alene får karakter af en opfordring til modtageren om at gøre tilbud i overensstemmelse med opfordringens indhold.

Det fremgår af oplysningerne fra indklagede, som klageren ikke har bestridt, at kunder ved placering af ordrer på hjemmesiden erklærer sig indforstået med indklagedes ordreoptagelsesvilkår ved at markere med et hak i en dertil beregnet rubrik under vilkåret, at dette er læst og accepteret. Vilkårets ordlyd er: "Vores ordreoptagelsesvilkår: "Vores computer skal nu til at fremsende en E-mail til dig, således at du kan se, om bestillingen svarer til dit ønske. Vi bliver nød til at få din accept på, at du ikke opfatter E-mailen som en juridisk bindende ordrebekræftelse, hvorved en aftale er indgået. Men alene et elektronisk svar fra en computer til at fastslå, om det rigtige er indtastet.

Du accepterer derfor, at vi kan slette ordren, såfremt varen er udgået, eller der er store prisfejl m.m."

Nævnet har besøgt hjemmesiden www.itbutikken.dk og konstateret, at såfremt der ikke markeres et hak i rubrikken "Accept af ordrevilkårene", men alene klikkes i rubrikken "Fortsæt", modtager kunden følgende information:

"Afvist ordreoptagelsesvilkår.

Da du har afvist vores ordreoptagelsesvilkår, kan vi desværre ikke tage imod din ordre.

Er det en fejl, at du har afvist vores ordreoptagelsesvilkår, kan du komme tilbage til forrige side vedrørende nedenstående link."

Accepteres vilkåret, får kunden oplysninger om køkets totale pris inklusive fragt og andre gebyrer, ligesom kunden kan fortsætte sin ordreafgivelse.

4 nævnsmedlemmer finder, at det havde været ønskeligt, såfremt indklagedes forbehold fremgik allerede fra starten af indklagedes udbudshjemmeside. Der må imidlertid tages et vist hensyn til internetmediets specielle karakter, herunder at alle de til aftalens indgåelse nødvendige informationer og forbehold ikke altid kan rummes i ét skærbillede. Under hensyn til, at skærbilledet med indklagedes forbehold bliver vist i umiddelbar tilknytning til kundens placering af en vare i den elektroniske indkøbskurv, og at kunden ikke kan gennemføre ordreafgivelsen uden at acceptere indklagedes forbehold, finder disse nævnsmedlemmer herefter, at indklagede på tilstrækkelig tydelig måde har tilkendegivet, at prisoplysningerne på indklagedes hjemmeside alene indeholder en opfordring til kunderne om at afgive tilbud på køb af varer til de oplyste priser. Da indklagede endvidere uden ugrundet ophold har meddelt klageren, at indklagede ikke kunne acceptere klagerens ordre på køb af den af sagen omhandlede harddisk til den oplyste pris, kan disse medlemmer ikke give klageren medhold i, at der er indgået en bindende aftale herom.

Et medlem lægger vægt på, at det er teknisk muligt for indklagede at oplyse sit forbehold tidligere i processen, end det er tilfældet på indklagedes hjemmeside. Forbeholdet kommer først til godkendelse hos kunden, efter at kunden har foretaget valg af varer, forsendelsesform og betalingsmåde. Dette medlem finder derfor, at kunden har fået en berettiget forventning om at kunne erhverve varerne til den på hjemmesiden udbudte pris, inden kunden præsenteres for forbeholdet. På denne baggrund finder dette medlem, at indklagede ikke rettidigt på tilstrækkelig tydelig måde har taget forbehold om,

at der ikke foreligger et egentligt tilbud, jf. herved aftalelovens § 7, hvorefter et tilbud er bindende, når det er kommet til adressatens kundskab, uden at en tilbagekaldelse af tilbuddet er kommet frem til adressaten senest samtidig hermed. Dette medlem vil derfor give klageren medhold i, at der er indgået en endelig aftale ved klagerens ordreafgivelse, som må anses for en rettidig og overensstemmende accept af indklagedes tilbud.”

Nævnet traf afgørelse i overensstemmelse med flertallet og fritog sælgeren for forbrugers krav om levering af en harddisk. (2002-4031/7-2141)

6.3.2. → Aftaleindgåelse via internettet. Forkert prisoplysning. Da der var indgået en bindende aftale, skulle den erhvervsdrivende enten levere den omhandlede printer til den aftalte pris eller betale forbrugeren differencen mellem den aftalte pris og den pris, som ifølge den erhvervsdrivende var den rigtige

En forbruger bestilte en printer over internettet og modtog herefter to e-mails, hvor der udover prisen på 2.140 kr. blandt andet stod: ”Tak for bestillingen. Din bestilling er registreret og vil blive behandlet. Udskriv denne side og brug den som kvittering.”

Da printeren imidlertid ikke blev leveret, reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende, som svarede, at den annoncerede pris var en fejl, og at den rigtige pris var 2.439 kr.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om at få printeren udleveret til den aftalte pris. Nævnet traf herefter følgende afgørelse:

”Det er dokumenteret af klageren, at indklagede fremsendte to e-mails til ham, hvorpå det er anført, at siden kan udskrives og bruges som kvittering. På begge kvitteringer er prisen på printeren angivet til 2.140 kr. Nævnet lægger herefter til grund, at der mellem parterne er indgået en bindende aftale om køb af en HP DeskJet 895 CXI printer til 2.140 kr.

Indklagede er således bundet af aftalen og skal derfor levere printeren til den aftalte pris. Alternativt skal indklagede stille klageren økonomisk, som om aftalen var blevet opfyldt. Dette betyder, at indklagede – såfremt indklagede nægter at levere – skal betale klageren differencen mellem den aftalte pris og markedsprisen, dvs. den pris som klageren skulle give for en tilsvarende printer et andet sted.

Nævnet lægger til grund, at markedsprisen for printeren var 2.439 kr., idet det er dette beløb, som indklagede efterfølgende forlangte. Såfremt indklagede nægter at levere printeren til en pris af 2.140 kr., skal indklagede derfor betale 2.439 kr. – 2.140 kr. = 299 kr. til klageren.” (2000-4031/7-1612)

6.3.3. → Fjernsalg. En forbruger kunne udnytte sin fortrydelsesret, selvom printeren var blevet afprøvet inden returneringen, idet det ikke var åbenbart, at afprøvning formindskede varens salgsværdi

En forbruger bestilte og forudbetalte en printer via den erhvervsdrivendes

hjemmeside. Forbrugeren afprøvede printeren og konstaterede, at den ikke levede op til hendes forventninger. Printeren blev herefter returneret til den erhvervsdrivende inden for fortrydelsesfristen på 14 dage. Den erhvervsdrivende afviste at tage printeren retur, idet forbrugeren havde afprøvet den. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har bestilt den af sagen omhandlede printer via indklagedes hjemmeside til levering på klagerens bopæl. Nævnet lægger derfor til grund, at der foreligger et fjernsalg omfattet af kapitel 4 i lov om visse forbrugeraftaler. Klager har derfor haft ret til at fortryde købet inden for 14 dage efter reglerne i denne lov.

Det er i sagen ubestridt, at klageren har opfyldt de tidsmæssige betingelser for at fortryde købet. Der er derimod tvist om, hvorvidt det forhold, at klageren har afprøvet printeren efter at have monteret blækpatroner i denne, afskærer ham fra at fortryde købet af printeren.

Fortrydelsesretten er efter § 12 a, stk. 6, i lov om visse forbrugeraftaler betinget af, at det modtagne kan tilbagegives den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da køberen fik det i hænde. At køberen har taget varen i brug, er derfor som hovedregel ikke i sig selv til hinder for, at fortrydelsesretten kan gøres gældende. Det følger dog af § 12 a, stk. 6, 2. pkt., jf. § 8, stk. 1, 2. pkt., at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende efter ibrugtagning, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

Indklagede har ikke godtgjort, at det påvirker en printers salgsværdi, at den har været afprøvet, og da slet ikke, at dette har været åbenbart for klageren.

Nævnet lægger derfor til grund, at en printer – i modsætning til fx en blækpatron – ikke er en vare af en sådan art, at det er åbenbart, at en ibrugtagning medfører en formindskelse af dens salgsværdi.

Indklagede har herefter ikke været berettiget til at afvise klagerens fortrydelse af printerkøbet under henvisning til, at klageren har afprøvet printeren. Da bestemmelserne i lov om visse forbrugeraftaler ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. lovens § 16, har indklagede heller ikke i sine salgsvilkår kunnet betinge fortrydelsesretten heraf.

Det følger af det anførte, at indklagede i medfør af lov om visse forbrugeraftaler § 12 c skal tilbagebetale det modtagne beløb på 2.406 kr. forrentet efter lov om renter ved forsinket betaling mv. (som ændret senest ved lov nr. 379 af 6. juni 2002). Forrentningen påbegyndes, jf. § 12 c, stk. 3, 30 dage fra den dag, indklagede havde lejlighed til at undersøge varen. Idet klageren returnerede printeren den 8. august 2002, lægger nævnet til grund, at indklagede den 9. august 2002 havde lejlighed til at undersøge printeren. Købesummen forrentes derfor fra den 9. september 2002 som neden for bestemt.

Klager har derudover krav på at få refunderet det beløb på 77 kr., som klageren måtte betale for at fremsende printeren på ny efter indklagedes uberettigede returnering heraf” (2002-4031/7-2365)

- 6.3.4. → En forbruger havde købt forskellige computerdele via internettet, herunder en køler og en processor. Processoren blev beskadiget ved forbrugerens montering af køleren. Da sælgeren ikke inden indgåelse af aftalen havde gjort kunden opmærksom på, at der var tale om et særdeles kompliceret produkt, der var uegnet til salg til forbrugere og andre uden særlig erfaring og viden om produktet, blev processoren anset for mangelfuld

En forbruger havde via internettet købt en processor og en køler, som han selv skulle montere. Ved monteringen blev processoren beskadiget, og forbrugeren klagede til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende anførte, at forbrugeren selv havde beskadiget processoren, og at forbrugeren burde have afholdt sig fra at montere delene, såfremt han ikke havde den fornødne viden.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at klageren efter besøg på indklagedes hjemmeside har indkøbt computerdele, herunder en CPU (processor) og køler, og at klageren selv skulle foretage montering af køleren ovenpå CPU'en. Nævnet lægger endvidere til grund, at CPU'en blev beskadiget ved klagers montering af køleren ovenpå CPU'en. Det er ubestridt, at klager ikke har modtaget brugsanvisning til hverken køler eller CPU. Nævnet lægger endvidere til grund, at klageren fik oplyst telefonisk og på fakturaen, at monteringen skulle ske forsigtigt.

På baggrund af den sagkyndige erklæring, som er baseret på oplysninger fra såvel indklagede selv som fra producenten af CPU'en, lægger nævnet til grund, at CPU'er af det omhandlede fabrikat er et særdeles kompliceret produkt, der ikke egner sig til salg til forbrugere eller andre uden særlig viden og erfaring med produktet. Uddannelse og erfaring i montering af CPU'er fra andre fabrikater er således ikke tilstrækkelig, idet der er tale om et særligt fintfølelse produkt, der afviger fra de øvrige fabrikater, der findes på markedet.

Det anførte indebærer, at der påhviler indklagede en udvidet pligt til at sikre sig, at købere inden købet gøres opmærksom på, at produktet er uegnet til salg til forbrugere og andre uden særlig erfaring og viden om produktet. Indklagede har ikke godtgjort, at klageren inden købet var informeret herom.

Tre nævnsmedlemmer finder, at det forhold, at indklagede har solgt CPU'er af den omhandlede type uden at advare om produktets karakter, indebærer, at varen efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og nr. 4, må anses for mangelfuld. Da manglen må anses for væsentlig, finder disse medlemmer, at klageren er berettiget til at hæve købet, jfr. købelovens § 78, stk. 1. Dette ændres ikke af, at indklagede på fakturaen har fraskrevet sig ethvert ansvar ved fejlmontering af hardware, da købelovens § 78 ikke kan fraviges ved forudgående aftale til skade for forbrugeren, jf. herved lovens § 1, stk. 2. Da der er tale om et samlet køb, er klageren berettiget til at hæve købet for såvel køler som CPU.

To nævnsmedlemmer udtaler, at klageren selv burde have foretaget en vur-

dering af, om han ville være i stand til at montere delene, og at klageren burde have afstået herfra. Disse to medlemmer finder derfor, at der ikke bør gives klageren medhold i det fremsatte krav.” (2001-4031/7-1747)

6.3.5. → Sælgeren kunne ikke kræve undersøgelsesgebyr, da han ikke havde bevist, at varen ved indleveringen var mangelfri, og at det var aftalt, at forbrugeren skulle betale et gebyr, hvis sælgeren ikke kunne finde fejl ved varen. Uberettiget tilbageholdelse af varen medførte at forbrugeren kunne hæve

En forbruger havde købt et motherboard, som han efter nogen tid sendte til sælgeren, idet der var fejl på boardet. Da forbrugeren ønskede at afhente motherboardet, krævede sælgeren et undersøgelsesgebyr, idet han ikke havde fundet nogen fejl ved varen. Forbrugeren nægtede at betale gebyret og kunne herefter ikke få udleveret motherboardet. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Der er under sagen tvist om, hvorvidt det købte motherboard ved leveringen var behæftet med en mangel, og om indklagede har været berettiget til at beregne sig et undersøgelsesgebyr som følge af, at indklagede ved sin undersøgelse af motherboardet i forbindelse med klagerens reklamation ikke kunne finde fejl ved dette.

Nævnet har ikke fundet anledning til at lade motherboardet undersøge af en uvildig sagkyndig, da udgifterne herved vil stå i væsentlig misforhold til parternes krav. Da der herefter er bevisusikkerhed om, hvorvidt motherboardet ved leveringen var mangelfuldt, må sagen afgøres på baggrund af almindelige bevisbyreregler.

Vil en køber påberåbe sig, at der er mangler ved det solgte, påhviler det som udgangspunkt køberen at godtgøre manglernes tilstedeværelse. Da klageren ikke har løftet denne bevisbyrde, kan der herefter ikke gives klageren medhold i, at han kan gøre mangelsbeføjelser gældende.

Vil en sælger påberåbe sig at være berettiget til et undersøgelsesgebyr, må sælgeren godtgøre, at han er berettiget til et sådant gebyr.

Lider en salgsgenstand af mangler, som køberen kan kræve afhjulpet, er sælgeren ifølge købelovens regler, som ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, forpligtet til vederlagsfrit at tage stilling til reklamationen og udføre afhjælpningen gratis, jf. herved købelovens § 78, jf. § 1, stk. 2. Skal sælgeren kunne kræve et undersøgelsesgebyr, må det derfor påhvile sælgeren at godtgøre, at der ikke foreligger mangler ved det solgte, og at det i øvrigt er udtrykkeligt aftalt med forbrugeren, at der i denne situation skal betales et undersøgelsesgebyr, da forbrugeren jo ved at kræve afhjælpning ikke har bestilt en ydelse, som der skal betales for.

Indklagede har hverken bevist, at motherboardet ved leveringen var uden mangler, eller at det var aftalt med klageren, at denne skulle betale et testgebyr, såfremt indklagede ikke kunne konstatere mangler ved det solgte. Der kan

herefter ikke gives indklagede medhold i, at det har været berettiget at afkræve klageren et undersøgelsesgebyr.

Indklagede har som følge heraf ikke været berettiget til at betinge udleveringen af motherboardet til klageren af, at denne betalte et undersøgelsesgebyr på 250 kr. Indklagedes uberettigede tilbageholdelse af motherboardet findes endvidere at udgøre en hævebegrundende misligholdelse af købet, og nævnet giver som følge heraf klageren medhold i dennes krav om at få købesummen på 1.000 kr. refunderet.” (2002-4031/7-2198)

6.3.6. → I det første halve år efter køb af en computer, viste der sig 3 forskellige mangler. Da den erhvervsdrivende ikke afhjalp den tredje fejl med det samme, var afhjælpning ikke sket inden rimelig tid, og forbrugeren kunne hæve købet

Kort tid efter købet af en computer opstod der fejl på motherboardet. Afhjælpning varede ca. 1 måned. Kort efter var harddisken defekt. Afhjælpning varede ca. 5 uger. Efter nogen tid viste det sig, at rammene også var defekte. Forbrugeren accepterede afhjælpning af fejl ved rammene og fik med det samme udleveret halvdelen af rammene, resten ville blive sendt til forbrugeren senere. Da forbrugeren havde ventet på rammene i 24 dage, hævede hun købet. Dette afslog den erhvervsdrivende, hvorefter sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse.

”Klageren har gennem et halvt år haft en computer, der ca. halvdelen af tiden ikke har fungeret optimalt eller været indleveret til reparation.

Indklagede har hver gang tilbudt afhjælpning af fejlene, som har drejet sig om motherboardet, harddisken og i sidste omgang defekte ram.

Ved sidste henvendelse gjorde klageren opmærksom på, at hun ønskede handlen hævet, hvilket indklagede imidlertid afslog.

Det følger af købelovens regler, at en forbruger kan hæve et køb, såfremt afhjælpning af påberåbte mangler ikke sker inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for køberen, jf. den dagældende § 78, stk. 3 (i dag § 78, stk. 4). Ved vurderingen af, om afhjælpning er sket inden rimelig tid, tages blandt andet hensyn til, om det er et teknisk kompliceret produkt, og om fejlen er nem eller vanskelig at lokalisere og afhjælpe.

I den foreliggende sag havde der allerede været et langstrakt reparationsforløb, da den seneste fejl - manglende ram – blev lokaliseret. Denne fejl kunne og burde derfor have været udbedret med det samme, hvilket også blev gjort for halvdelens vedkommende, men for den anden halvdel skulle indklagede have dem tilsendt fra leverandøren. Det tog herefter halvanden måned, førend klageren fik dem tilsendt.

Nævnet finder på baggrund af det anførte, at indklagede – som ikke har tilbudt klageren en erstatningscomputer i reparationstiden – har forsømt at afhjælpe manglen inden rimelig tid, og at klageren som følge heraf er berettiget til at hæve købet. Det bemærkes derudover, at det heller ikke kan anses for en tilfredsstillende afhjælpning blot at fremsende de manglende ram til

klageren, medmindre denne udtrykkeligt har accepteret selv at skulle stå for installationen heraf. (2002-4031/7-2249)

- 6.3.7. → Kort tid efter købet af en computerskærm begyndte coatingen at forsvinde. Reklamationen blev afvist under henvisning til, at skaden var selvforskyldt. Årsagen til beskadigelsen af skærmens overflade kunne ikke klarlægges, men skærmen var mangelfuld som følge af utilstrækkelig brugsanvisning vedrørende renholdelse. Forbrugeren havde imidlertid ikke godtgjort, at han havde reklameret inden rimelig tid

En forbruger købte en computerskærm, som efter kort tid fik ”pletter” på skærmens overflade. Da ”pletterne” gradvist blev større, klagede forbrugeren til den erhvervsdrivende, som hævdede, at forbrugeren måtte have anvendt rengøringsmidler, som skærmen ikke kunne tåle. Forbrugeren afviste at have anvendt rengøringsmidler og gjorde desuden gældende, at han ikke havde fået nogen brugsanvisning til skærmen. Den erhvervsdrivende anførte, at der normalt fulgte brugsanvisning med alle skærme. Under sagens behandling blev der fremskaffet en brugsanvisning for den pågældende skærm. Brugsanvisningen, der var affattet på engelsk, indeholdt følgende oplysning om rengøring:

”Maintenance: Clean the cabinet, panel and controls with a soft cloth lightly moistened with a mild detergent solution. Do not use any type of abrasive pad, scouring powder or solvent, such as alcohol or benzine”

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at klagerens skærm er produceret med en overfladebehandling (”coating”), som skal modvirke statisk effekt samt lysreflektion, når skærmen er slukket.

Det fremgår af de sagkyndiges erklæringer, at denne overfladebehandling er meget sart, idet den fx beskadiges ved anvendelse af en række rengøringsmidler. Det er derfor af afgørende betydning for brugerens mulighed for at rengøre og vedligeholde skærmen, at der ved købet medfølger en fyldestgørende brugsanvisning affattet på dansk. Nævnet finder ikke, at den brugsanvisning vedrørende den pågældende skærm, som er blevet fremlagt under sagen, lever op til de krav, som må stilles, og skærmen har derfor for så vidt været behæftet med en mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4.

Den beskadigelse, som klageren har påberåbt sig, kan dog efter klagerens sagsfremstilling ikke have sammenhæng med den nævnte mangel, idet klageren bestrider at have anvendt rensedmidler eller lignende på skærmen, som ifølge klageren alene har været renholdt med en blød klud. Årsagen til beskadigelsen fremstår dermed som uoplyst, idet nævnet intet grundlag har for at antage, at der har været fejl ved coatingen, som har gjort, at coatingen uden ydre påvirkning fra væsker eller lignende har mistet vedhæftningen til skærmen.

Klageren, som efter det oplyste konstaterede en beskadigelse af skærmen allerede i juni 1999, har endvidere mod indklagedes benægtelse ikke godtgjort, at han har reklameret til indklagede før den 29. februar 2000. Skaderne har dermed kunnet brede sig, uden at indklagede har haft mulighed for at afværge dette gennem afhjælpning og efterfølgende vejledning af klageren om skærmens brug og vedligeholdelse.

Under hensyn til det således anførte, herunder at klageren ikke har godtgjort, at han har reklameret inden rimelig tid, jf. herved købelovens dagældende § 81, kan nævnet ikke give klageren medhold i det fremsatte krav om køkets ophævelse, prisafslag eller afhjælpning.

Da skærmen har været indleveret til indklagede i en garantiperiode med henblik på vederlagsfri afhjælpning, finder nævnet det ikke godtgjort, at indklagede har et vederlagskrav på 300 kr. mod klageren.” (2001-4031/7-1848)

6.3.8. → En computer blev anset for mangelfuld, idet der ikke medfulgte en CD-rom til eventuel geninstallering af styresystem

En forbruger, der havde købt en computer, opdagede efterfølgende, at der ikke medfulgte en CD-rom til eventuel geninstallering af styresystemet. Forbrugers reklamation blev afvist under henvisning til, at geninstalleringen vil ligge på harddisken, hvor den aldrig vil blive slettet. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Som nævnt i den sagkyndiges erklæring vil der kunne forekomme situationer, hvor det ikke er tilstrækkeligt til geninstallation af et styresystem, at geninstalleringen har ligget gemt på harddisken. Under hensyn hertil samt til den sagkyndiges oplysninger om, at der ved salg til forbrugere af computere med indlagt Windows normalt medfølger en CD-rom med styresystemet til brug for geninstallation, finder nævnet, at en forbruger ved et sådant køb er berettiget til at forvente, at der medfølger en installations CD-rom, medmindre forbrugeren ved køkets indgåelse har fået oplyst, at dette ikke er tilfældet og er blevet vejledt om betydningen heraf.

Da klageren har købt computeren uden at få den nævnte oplysning og vejledning, udgør det forhold, at computeren blev leveret uden en CD-rom med Windows til brug for evt. geninstallation, at computeren er behæftet med en mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4. Da indklagede endvidere har afvist klagerens krav om at afhjælpe mangelen ved at levere en CD-rom med Windows, er klagerens krav om at få dækket sine forventede udgifter på 600 kr. til indkøb af en sådan CD-rom berettiget, jf. herved købelovens dagældende § 78, stk. 3.” (2002-4031/7-2150)

6.3.9. → I forbindelse med reparation af en forbrugers pc blev et særligt program til bevarelse af data slettet sammen med alle forbrugers øvrige data. Da sletningen kunne have været undgået, blev den erhvervsdrivende og dennes

reparatør fundet erstatningsansvarlige, ligesom forbrugeren fik vederlaget for reparationen refunderet

En forbruger indleverede sin pc til reparation hos en erhvervsdrivende, da pc'en var blevet angrebet af virus. Den erhvervsdrivende overgav herefter pc'en til en reparatør med speciale i det pågældende pc-mærke.

Da forbrugeren fik pc'en tilbage, var virusen fjernet, men alle forbrugerens programmer og data var også slettet. Blandt de slettede programmer var et særligt program, et "Recovery System", som netop havde til hensigt at redde data, hvis pc'en blev ramt af nedbrud.

Forbrugeren krævede 15.000 kr. i erstatning for tidsforbrug ved genetablering af data og genindlæsning af software. Den erhvervsdrivende ville ikke imødekomme kravet og henviste til, at der på en indleveringskvittering stod, at kunden selv står for back-up. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

"Nævnet lægger på baggrund af oplysningerne i sagen til grund, at klagerens computer ved indleveringen til reparation ikke kunne startes, da der som følge af en virus var sat et password på BIOS. Indklagede 2 – som ifølge den sagkyndiges oplysninger er autoriseret af producenten til at udføre garantireparationer – foretog i forbindelse med reparationen geninstallation af computerens styresystem med reformatering af harddisken, hvorved alle klagerens data forsvandt. Da computeren fra producentens side var forsynet med et særligt "Recovery System" ARS, kunne alle eller en væsentlig del af klagers data ifølge den sagkyndiges oplysninger have været bevaret, såfremt indklagede 2 i stedet for at anvende standardprocedurer havde geninstalleret styresystemet efter proceduren ifølge dette system.

4 nævnsmedlemmer finder, at indklagede 2 som autoriseret reparatør burde have været bekendt med det præinstallerede "Recovery System" og derfor burde have foretaget geninstallationen efter dette programs særlige procedurer, således at alle klagers data ikke var gået tabt. Disse nævnsmedlemmer finder endvidere, at indklagede 2 ikke burde have foretaget indgreb i klagerens computer, som kunne føre til sletning af data, uden at sikre sig, at klageren var indforstået hermed.

De nævnte nævnsmedlemmer finder som følge af det anførte, at indklagede 2's reparation af computeren har været ufagmæssigt udført. Da indklagede 2 har udført reparationen på indklagede 1's vegne, hæfter såvel indklagede 1 som indklagede 2 for klagerens tab i den anledning.

Under hensyn til fejlens alvorlige konsekvenser for klageren finder disse nævnsmedlemmer herefter, at klageren er berettiget til at kræve vederlaget for reparationen på 475 kr. tilbagebetalt samt berettiget til en erstatning på 900 kr. svarende til, hvad det må forventes at ville koste at få geninstalleret ARS-systemet hos en af producenten godkendt installatør. Det findes derimod ikke godtgjort, at klageren derudover har lidt et tab, der kan danne grundlag for andre krav mod de indklagede.

Et nævnsmedlem udtaler, at det af indleveringskvitteringen fremgår, at kunden selv skal tage back-up. Dette nævnsmedlem finder derfor ikke, at de indklagede har pådraget sig erstatningsansvar som følge af, at klagerens data og software blev slettet i forbindelse med reparationen.” (2001-4031/7-1785)

- 6.3.10. → 6.3.10. Da købet af en computer ikke kunne finansieres af et finansieringsselskab som aftalt med sælgeren, havde forbrugeren som udgangspunkt ret til at hæve købet. Forbrugeren havde imidlertid fortabt denne beføjelse, fordi han med kendskab til misligholdelsen fortsatte med at bruge computeren. Lånekøbsaftalen skulle derfor opfyldes in natura, dvs. afvikles overfor sælgeren på samme betingelser, som ville have været gældende, hvis kreditaftalen med finansieringsselskabet var blevet fastholdt

En forbruger indfandt sig i en forretning for at købe en computer. Forbrugeren betingede dog aftalen af, at lånet kunne finansieres gennem et bestemt finansieringsselskab. Den erhvervsdrivende faxede låneansøgningen til finansieringsselskabet og meddelte kort tid efter, at lånet var bevilliget, og at lånedokumenterne ville blive sendt direkte til forbrugeren fra finansieringsselskabet. Forbrugeren købte herefter computeren. Låneaftalen blev imidlertid ikke etableret, fordi papirerne, som forretningen sendte til finansieringsselskabet, aldrig nåede frem. Da dette blev opdaget, var forbrugeren blevet arbejdsløs, og finansieringsselskabet ville ikke længere yde et lån til forbrugeren. Forbrugeren tilbød at betale den erhvervsdrivende i overensstemmelse med den oprindelige låneaftale. Dette afviste den erhvervsdrivende, som i stedet tilbød forbrugeren, at han kunne betale computeren i fire afdrag. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af klagerens forklaring, at klageren og indklagede ved indgåelsen af købet af computeren aftalte, at klageren skulle låne til købesummen, at klageren i indklagedes forretning udfyldte en låneansøgning til GE Capital, som blev faxet til finansieringsselskabet, at finansieringsselskabet inden for ½ time meddelte indklagede, at lånet var bevilliget, og at klageren herefter fik computeren udleveret. Indklagede har bekræftet denne forklaring, som også bestyrkes af, at det på købsfakturaen er anført: ”Betales via Finansieringsordning”.

Nævnet anser det på denne baggrund for godtgjort, at indklagede var i besiddelse af markedsføringsmateriale fra GE Capital, hvori dette selskab markedsførte sin finansieringsvirksomhed, at GE Capital herved tilkendegav over for indklagede, at selskabet var villig til på selskabets sædvanlige betingelser og vilkår at yde lån til indklagedes kunder til finansiering af deres køb i indklagedes forretning, at indklagede ved brug af GE Capitals markedsføringsmateriale formidlede, at der blev fremsendt en låneansøgning fra klageren til GE Capital, og at klageren i forbindelse med køkets afslutning gennem indklagede fik oplyst, at lånet var bevilliget.

Det lægges som følge heraf til grund, at GE Capital i forbindelse med køkets indgåelse over for klageren påtog sig at yde et lån til dækning af købesummen på grundlag af en aftale herom indgået mellem GE Capital og indklagede, og at der derfor blev indgået et såkaldt lånekøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2.

Det forhold, at den af klageren underskrevne låneansøgning bortkom i forbindelse med indklagedes efterfølgende fremsendelse heraf til finansieringsselskabet, er ikke klagerens risiko og ændrer ikke på, at klageren er berettiget til at påberåbe sig, at der foreligger et kreditkøb som oprindeligt aftalt. Indklagede har derfor over for klageren været forpligtet til at fastholde GE Capital på det oprindeligt givne lånetilsagn, som GE Capital ikke har været berettiget til at fragå efterfølgende. Da indklagede har undladt dette – og samtidig ikke har tilbudt klageren en tilsvarende kreditfacilitet – foreligger der for så vidt en væsentlig hævebegrundende misligholdelse. Da klageren imidlertid er fortsat med at bruge computeren med kendskab til denne misligholdelse, har klageren fortabt sin hævebeføjelse, jf. herved købelovens § 58. Klageren er i stedet berettiget til at kræve lånekøbsaftalen opfyldt in natura, dvs. afviklet over for indklagede på samme betingelser, som ville have været gældende, såfremt kreditaftalen med GE Capital var blevet fastholdt.

Det følger af kreditaftalelovens § 8 sammenholdt med § 9, at kreditaftaler i forbrugerforhold skal indgås skriftligt og indeholde en række oplysninger om kreditomkostninger og kreditvilkår. Den af indklagede udstedte faktura indeholder ikke sådanne oplysninger, og det er ikke godtgjort, at klageren via GE Capital eller på anden måde ved lånekøbets indgåelse fik udleveret en skriftlig aftale indeholdende de oplysninger, som fremgår af § 9, herunder oplysning om størrelsen af kreditomkostningerne angivet som et samlet beløb. Retsvirkningerne af, at klageren ikke ved aftalens indgåelse har fået disse oplysninger, er efter kreditaftalelovens § 23, stk. 1, at klageren ikke kan tilpligtes at betale mere end kontantprisen og en årlig rente af den til enhver tid værende restgæld svarende til Nationalbankens diskonto med et tillæg på 5%.

Klageren har om lånekøbets afvikling forklaret – hvilket indklagede ikke har bestridt – at der, da han indgik låneordningen med GE Capital, blev aftalt betaling af en løbende månedlig ydelse i størrelsesorden 400 kr. Indklagede har som følge heraf ikke været berettiget til at afslå klagerens tilbud om betaling af kreditkøbsprisen gennem månedlige ydelser á 400 kr. Da det således har været først GE Capitals og siden indklagedes forhold, som har hindret betaling i overensstemmelse med, hvad klageren var forpligtet til, er klageren ikke forpligtet til at betale rente for tiden forud for nævnets afgørelse, jf. herved rentelovens § 4, stk. 1.” (2001-4031/7-1699)

- 6.3.11. → En processor brændte ned som følge af "overclocking" af systemkortet. Det påhvilede den erhvervsdrivende at godtgøre, at ændringerne i BIOS-opsætningen var foretaget, mens systemkortet var i forbrugers besiddelse. Købelovens § 77a

En forbruger købte hos en erhvervsdrivende en processor og systemkort (bundkort). Forbrugeren forsøgte forgæves at få delene til at virke, og returnerede herefter delene til den erhvervsdrivende. Efter en undersøgelse hos sælgeren nægtede denne at erstatte komponenterne, idet sælger henviste til, at forbrugeren havde beskadiget varen under monteringen. Forbrugeren mente, at effekterne allerede var beskadiget ved leveringen og krævede pengene tilbage. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”På baggrund af oplysningerne i sagen, herunder den sagkyndiges erklæring, lægger nævnet til grund, at nedsmeltningen af processorens ben antagelig skyldes ”overclocking”, som – jf. den sagkyndiges udtalelse – foregår ved at ændre forskellige indstillinger i BIOS og/eller jumperplaceringer på systemkortet, således at processoren bringes til at præstere en højere ydelse, end den er specificeret til fra producentens side.

Klageren har bestridt at have foretaget ”overclocking”, idet klageren gør gældende, at han slet ikke kunne bringe CPU og systemkortet til at virke.

Skulle det være klageren selv, som har foretaget ”overclocking”, må det have formodningen for sig, at den fysiske skade i form af nedbrænding allerede må være indtruffet i forbindelse med klagerens testning af de købte komponenter. Klageren har imidlertid bestridt, at den fysiske skade var til stede, da han i forbindelse med reklamationen indleverede computerdelene til indklagede. Da indklagede ved delenes indlevering havde mulighed for at undersøge disse og tage forbehold, må det påhvile indklagede at godtgøre, at delene var fysisk beskadigede før indleveringen. Denne bevisbyrde har indklagede ikke løftet, og nævnet lægger derfor til grund, at den fysiske skade først er indtruffet efter computerdelenes aflevering til indklagede i forbindelse med indklagedes testning heraf.

Det fremgår dernæst af den sagkyndiges erklæring, at det ikke kan afvises, at systemkortet kan være en returvare fra et fortrydelseskort, og at der i forbindelse med det tidligere køb kan være foretaget ændringer i systemkortets BIOS-opsætning, således at denne ikke har levet op til en standardopsætning ved kortets levering til klageren.

Da købet er indgået efter 1. januar 2002, er det omfattet af de nye regler om forbrugerkøb i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven, herunder reglen i § 77 a, stk. 3, hvorefter fejl mv. ved varen, der viser sig inden for 6 måneder efter varens levering, skal formodes at have været til stede ved leveringen, medmindre der gør sig særlige forhold gældende.

Nævnet finder på denne baggrund, at det må påhvile indklagede at godtgøre, at de foretagne ændringer i BIOS-opsætningen er foretaget, mens kortet var i klagerens besiddelse, og således ikke var til stede allerede på leverings-tidspunktet.

Da indklagede ikke har løftet denne bevisbyrde, lægger nævnet herefter til grund, at der var foretaget ændringer i BIOS-opsætningen inden leveringen til klageren, og at salgsgenstanden dermed var behæftet med en mangel ved leveringen, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Da manglen samtidig må anses

for væsentlig, er klageren herefter berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 1.” (2002-4031/7-2134)

6.4. → Telefoner mv.

6.4.1. → En mobiltelefon hørte allerede 14 dage efter købet op med at fungere som følge af en fugtpåvirkning. Selvom de sagkyndige udtalte, at telefonen – ligesom de fleste andre mobiltelefoner – var dårligt beskyttet mod fugt, fandt nævnet ikke, at det var godtgjort, at telefonen var mangelfuld

En forbruger havde købt en mobiltelefon, som efter 14 dage ophørte med at fungere. Den erhvervsdrivende ville ikke reparere telefonen, idet den var skadet af fugt. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger på baggrund af de sagkyndiges erklæringer til grund, at telefonen er skadet af fugt, som muligvis skyldes påvirkning af sved. Det kan imidlertid ikke afgøres, hvordan og hvornår skaden er opstået. Det fremgår endvidere af erklæringerne, at telefonens konstruktion og beskyttelse over for fugt ikke adskiller sig væsentligt fra de fleste andre mobiltelefoner på markedet. Den medfølgende brugsvejledning indeholder desuden detaljerede oplysninger om den korrekte behandling af telefonen, og nævnet finder, at det er klagers ansvar at sætte sig ind i disse.

Nævnet finder det ikke på baggrund af de sagkyndige erklæringer godtgjort, at der foreligger fabrikations- eller materialefejl ved telefonen. Nævnet finder det herefter ikke bevist, at telefonen ved leveringen var behæftet med en mangel. Det bemærkes herved, at bevisbyrden for, at en salgsgenstand ved leveringen var behæftet med en mangel, i almindelighed påhviler køberen. Da klageren ikke har løftet denne bevisbyrde, kan nævnet ikke give klageren medhold i det fremsatte krav.

Nævnet har imidlertid modtaget mange klager over, at mobiltelefoner er ophørt med at virke som følge af fugt, hvorfor det er nævnets erfaring, at mobiltelefoner generelt er sårbare over for fugt. Nævnet finder derfor anledning til at bemærke, at det ved markedsføring og salg af mobiltelefoner er vigtigt at sikre, at der gives tydelig og klar information om korrekt behandling af mobiltelefoner for at undgå fugtskader, idet oplysning herom er af væsentlig betydning for forbrugernes bedømmelse af mobiltelefonens egenskaber. (2001-4051/7-1101)

6.4.2. → En mobiltelefon var skadet som følge af let damp eller kondenspåvirkning. Da der var givet garanti, påhvilede det garantigiver at bevise, at det konstaterede skyldtes en uhensigtsmæssig brugspåvirkning

En forbruger havde købt en mobiltelefon med 1 års garanti. Købskvitteringen

fungerede som garantibevis. Der blev ikke udleveret en egentlig skriftlig garanti.

5 måneder efter leveringen hørte telefonen op med at virke. Forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende, der afviste reklamationen, idet en undersøgelse af telefonen viste, at den havde været udsat for fugt. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”På baggrund af den sagkyndiges erklæring lægger nævnet til grund, at mobiltelefonen er defekt som følge af en væskeskade, hvilket har forårsaget elektriske fejl. Nævnet lægger endvidere til grund, at det ikke er muligt at fastslå, hvordan skaden er opstået, idet det dog må antages, at væsken stammer fra en let damp eller kondenspåvirkning, og at det heller ikke er muligt at fastslå, om skaden er opstået ved almindelig eller uhensigtsmæssig brugspåvirkning.

Henset til, at indklagede har udstedt en garanti, og at der er enighed mellem parterne om, at mobiltelefonen blev indleveret til reparation i garantiperioden, er det indklagede, som skal løfte bevisbyrden for, at årsagen til mobiltelefonens defekt skyldes uhensigtsmæssig brug eller andre forhold, som ikke er omfattet af garantien.

Da det på baggrund af den sagkyndiges erklæring ikke kan konstateres, hvorvidt årsagen til væskeskaden skyldes almindelig eller uhensigtsmæssig brugspåvirkning, finder nævnet ikke, at indklagede har løftet sin bevisbyrde. Da det ligeledes følger af den sagkyndiges erklæring, at det ikke kan anbefales at udbedre mobiltelefonen, og afhjælpning i øvrigt ikke er sket inden for rimelig tid, kan klageren således hæve købet, jf. den dagældende købelovs § 78, stk. 3.” (2001-4051/7-1179)

- 6.4.3. → En forbruger krævede købet af en mobiltelefon hævet, da displayet for anden gang gik i stykker. Den erhvervsdrivende nægtede dette men tilbød i stedet afhjælpning. Da den erhvervsdrivende ikke havde tilbudt klageren at vælge mellem ombytning eller afhjælpning, og da han ikke havde godtgjort, at ombytning ville være forbundet med uforholdsmæssige omkostninger, var klageren berettiget til at hæve købet

Få måneder efter købet af en mobiltelefon, hørte displayet op med at virke. Den erhvervsdrivende reparerede dette. Da samme problem igen opstod, krævede forbrugeren købet ophævet. Den erhvervsdrivende tilbød afhjælpning og reparerede telefonen trods klagerens protest og gjorde gældende, at telefonen ikke længere var mangelfuld.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren reklamerede ca. 2 måneder efter købet over telefonens display, som indklagede herefter udskiftede vederlagsfrit.

Da samme mangel efter 2 måneder viste sig igen, har klageren stillet krav om køkets ophævelse. Indklagede har afvist klagerens krav herom og har -

mod klagerens protest - på ny repareret telefonen.

Nævnet finder, at reklamationen vedrører en mangel, som må anses for væsentlig, og at den derfor som udgangspunkt berettiger klageren til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 4, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002.

Efter købelovens § 78, stk. 3, som affattet ved samme lov, kan køberen dog ikke kræve at hæve købet, såfremt sælgeren tilbyder afhjælpning eller omlevering. Sælgeren skal imidlertid give køberen valget mellem afhjælpning eller omlevering, jf. betænkning nr. 1403/2001 om gennemførelse af forbrugerkøbsdirektivet, s. 116. Kan sælgeren godtgøre, at gennemførelsen af enten afhjælpning eller omlevering er umulig eller vil påføre ham uforholdsmæssige omkostninger, kan sælgeren dog nøjes med at tilbyde køberen den anden beføjelse.

Indklagede, som alene har tilbudt klageren afhjælpning, har ikke godtgjort, at omlevering ville være umulig eller påføre ham uforholdsmæssige omkostninger set i forhold til afhjælpning. Indklagede har dermed ikke godtgjort, at hans tilbud om afhjælpning har været tilstrækkeligt til at afskære klagerens hævebeføjelse.

Dertil kommer, at der er tale om samme mangel, som indklagede allerede en gang har haft mulighed for at afhjælpe, og at indklagede derfor ikke kan antages at have afhjulpet manglen inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for klageren. Klagerens krav om køkets ophævelse kan derfor også støttes på købelovens § 78, stk. 4 (tidligere stk. 3).

Da indklagede har fået telefonen udleveret, har klageren herefter krav på at få købesummen tilbagebetalt, jf. købelovens § 57.” (2002-4051/7-1312)

- 6.4.4. → Da en mobiltelefon kort tid efter købet viste sig at være mangelfuld, krævede forbrugeren telefonen ombyttet. Da den erhvervsdrivende ikke havde godtgjort, at den valgte beføjelse ville påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, anså nævnet forbrugers omleveringskrav for berettiget

En forbruger købte en mobiltelefon for 2.499 kr. 1½ måned efter leveringen gik bagcoveret løs, og forbrugeren krævede telefonen ombyttet. Den erhvervsdrivende oplyste, at man var nødt til at lade telefonen undersøge på et værksted for at afgøre, om den skal omleveres eller ombyttes. En sådan visitering ville tage ca. 14 dage. Forbrugeren, der ikke kunne undvære telefonen så længe, og som ikke havde fået stillet en erstatningsgenstand til sin rådighed, fastholdt kravet om ombytning og indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste til brug for sagen, at en reparation ville koste ca. 300 kr.

Forbrugerklagenævnet udtalte følgende: ”Klageren har 1½ måned efter købet reklameret over, at bagcoveret på mobiltelefonen var løst. Indklagede – som ikke har bestridt, at det løse bagcover udgør en mangel ved telefonen

– har anført, at indklagede i det enkelte tilfælde ønsker at vurdere, om produktet skal omleveres eller repareres (såfremt en ombytning er uforholdsmæssig meget dyrere end reparation), og at man i den forbindelse påregner ca. 14 dage til ”visitering” af produktet.

Klageren har krævet omlevering, da hun ikke ønsker at undvære telefonen i 14 dage eller mere.

Det følger af købelovens § 78, stk. 1, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002, at forbrugeren som udgangspunkt kan vælge, om der skal ske omlevering eller afhjælpning, hvis salgsgenstanden er mangelfuld. Forbrugeren kan dog ikke kræve afhjælpning eller omlevering, hvis gennemførelsen af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, idet der herved skal tages hensyn til salgsgenstandens værdi uden mangler, manglens betydning og om anden beføjelse kan gennemføres uden væsentlig ulempe for forbrugeren, jf. § 78, stk. 2. Det fremgår af bemærkningerne til lovforslaget, at bevisbyrden for, at den valgte beføjelse ikke kan kræves gennemført, påhviler sælgeren (se s. 40 til lovforslag nr. L 9 fremsat 5. december 2001 af Justitsministeren).

Der er samme sted i lovbemærkningerne redegjort for, at uforholdsmæssighedsvurderingen for så vidt falder i tre dele, idet det skal vurderes:

om den valgte beføjelse påfører sælgeren omkostninger

om disse i givet fald er højere end omkostningerne ved en anden beføjelse og i så fald

om denne omkostningsforskel er uforholdsmæssig.

Det fremgår samtidig, at der derudover bl.a. skal tages hensyn til, hvilken betydning manglen har for den konkrete forbruger.

Mener en sælger at have brug for en ”visiteringsperiode” for at kunne tage stilling til klagerens krav, vil dette således komme sælgeren til skade i forbindelse med uforholdsmæssighedsvurderingen, da dette vil øge afsavnsperioden og dermed manglens betydning for forbrugeren.

Den foreliggende sag angår en genstand, som klageren daglig har brug for. Da klageren ikke er blevet tilbudt øjeblikkelig reparation og heller ikke har fået stillet en erstatingstelefon til rådighed, er det nævnets opfattelse, at der herefter skal meget til for at fravige udgangspunktet om forbrugerens valget.

Ved vurderingen af hvilke udgifter klagerens valg af omleveringsbeføjelsen må antages at ville påføre indklagede, skal endvidere ikke blot inddrages indkøbsprisen for en ny telefon, men tillige det forhold, at indklagede har mulighed for at renovere den ombyttede telefon og sælge den som lettere brugt. Selvom den foreliggende mangel må antages at kunne afhjælpes for et mindre beløb, er det således ikke givet, at omkostningsforskellen mellem omlevering og afhjælpning er uforholdsmæssig.

Nævnet finder herefter efter en samlet vurdering, at indklagede ikke har godtgjort, at den valgte beføjelse vil påføre indklagede uforholdsmæssige omkostninger, hvorfor klagerens omleveringskrav anses for berettiget.” (2002-4051/7-1341)

6.4.5. → En forbruger blev fritaget for betaling af en teleydelse, da forbrugeren ikke havde indgået nogen aftale med teleudbyderen

En forbruger fik i juli måned 1999 et nyt telefonnummer. Da den tidligere abonnent på nummeret havde haft fast forvalg hos en anden udbyder, og da dette forvalg ved en fejl ikke var blevet nedtaget, ringede forbrugeren ud at vide det gennem denne udbyder. Forbrugeren opdagede først fejlen, da hun blev faktureret første gang godt 6 måneder senere. Forbrugeren reklamerede straks til den erhvervsdrivende. Da udbyderen fastholdt kravet om betaling for det forbrug, der havde fundet sted, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det kan på baggrund af sagens oplysninger lægges til grund, at klageren ikke har indgået en aftale med indklagede, men at den tidligere ejer af klagerens telefonnummer ikke havde opsagt sin aftale med indklagede, og at denne aftale ved en fejl automatisk blev overført til klageren.

Det lægges endvidere til grund, at klageren først er faktureret for opkald fra den 5. december 1999, selvom klageren allerede den 1. juli 1999 overtog telefonnummeret. Klageren har således ikke fået opkrævning for opkald i den mellemliggende periode.

Da klageren på intet tidspunkt har indgået aftale med indklagede, og da der ikke er grundlag for at fastslå, at klageren på anden måde skulle have påtaget sig hæftelse for det stedfundne samtaleforbrug, findes indklagede ikke at have været berettiget til at afkræve klageren noget beløb.” (2001-4054/7-1151)

6.4.6. → Manglende effektuering af opsigelse af et abonnement. Forbrugeren blev fritaget for betaling, idet udbyderen ikke havde godtgjort, at forbrugeren selv, eller andre med forbrugers accept, havde benyttet udbyderens net

En forbruger opsagde sit telefonabonnement hos teleudbyderen. Uanset teleudbyderen havde bekræftet opsigelsen skriftligt, modtog forbrugeren fortsat regninger for brug af tjenesten. Forbrugeren, der ikke havde kendskab til dette brug, meddelte teleudbyderen dette og bad samtidig udbyderen afbryde forbindelsen. Udbyderen beklagede, at udbyderen ved en fejl kun havde nedtaget det faste forvalg, mens muligheden for at ringe via udbyderen ved at taste 1010 fortsat bestod. Udbyderen fastholdt, at forbrugeren skulle betale for den nytte hun havde haft, da samtalerne ikke var faktureret af et andet teleselskab. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det kan på baggrund af sagens oplysninger lægges til grund, at klageren opsagde sit abonnement hos indklagede pr. 1. juni 2000. Der har derfor efter dette tidspunkt ikke længere foreligget en abonnementsaftale mellem klageren og indklagede. Som følge af en teknisk fejl gik lukningen ikke korrekt igennem. Klageren fik herefter fortsat regninger for forbrug hos indklagede, hvilket hun klagede over den 13. oktober 2000 og igen den 26. april 2001, da hun fik rykkerskrivelser på grund af manglende betaling. Klageren har senere betalt for forbruget.

Indklagede har oplyst, at 1010 automatisk blev nedtaget den 31. august 1999, og at klageren herefter alene kunne benytte indklagedes net, hvis klageren manuelt havde tastet 1010 eller havde benyttet udstyr med indkodet præfiks 1010. Klageren har bestridt, at hun skulle have tastet 1010 eller haft indkodet præfiks i hendes teleudstyr. Hun har i den forbindelse henvist til, at hun netop havde et 1010 automatisk abonnement således, at hun ikke selv skulle taste 1010, da hun var abonnement hos indklagede.

Nævnet finder, at indklagede henset til dennes fejl har bevisbyrden for, at klageren selv eller andre med dennes samtykke har benyttet indklagedes net. Idet denne bevisbyrde ikke er løftet, finder nævnet, at klageren ikke hæfter for forbrug efter opsigelsen.

Idet klageren ikke har været forpligtet til at betale regningerne, finder nævnet, at klageren ikke er forpligtet til at betale det opkrævede rykkergebyr.” Teleudbyderen blev herefter pålagt at tilbagebetale forbrugeren vederlaget for brug af tjenesten efter opsigelsen. (2001-4054/7-954)

6.4.7. → Manglende effektuering af opsigelse. Forbrugeren blev fritaget for betaling af forbrug, der fandt sted efter at aftalen var opsagt, da teleselskabet ikke havde godtgjort, at forbrugeren vidste eller burde vide, at der blev ringet op via udbyderens net

En forbruger opsagde sit abonnement hos en teleudbyder, men modtog desuagtet regninger for opkald foretaget via denne udbyder. Forbrugeren nægtede at betale, men udbyderen fastholdt kravet, idet der var ringet flere gange til det samme nummer, hvorfor det måtte formodes, at nummeret var indkodet i forbrugers telefon. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet lægger på grundlag af oplysningerne i sagen til grund, at klageren opsagde sin 1010-aftale med indklagede i slutningen af 1999. Endvidere lægger nævnet til grund, at klagerens 1010-aftale på grund af fejl hos indklagede ikke er blevet lukket ordentligt ned i indklagedes system, hvorfor det fortsat har været muligt at ringe fra klagerens telefon via indklagedes net og systemer efter klagerens opsigelse af aftalen. Forbrugerklagenævnet lægger endelig til grund, at indklagede først 2 år efter aftalens opsigelse opkrævede det omtvistede beløb hos klageren.

Det er mod klagerens benægtelse ikke godtgjort, at klageren har vidst eller burde have vidst, at der fortsat skete opkald via indklagedes net fra klagerens telefon. Da indklagede endvidere ikke har godtgjort, at indklagede har underrettet klageren herom, lægger nævnet herefter til grund, at klageren var i god tro om dette forhold.

Da telefonsamtalerne via 1010-service fandt sted efter aftalens ophør, og da det ikke er godtgjort, at klageren på anden måde hæfter for det stedfundne samtaleforbrug, findes indklagede ikke at være berettiget til at afkræve klageren noget beløb vedrørende 1010-servicen for tiden efter opsigelsen.” (2001-4054/7-1173)

6.4.8. → Manglende effektuering af opsigelse. Forbrugers faste forvalg blev først nedtaget 8 måneder efter opsigelsen. Forbrugeren var ikke forpligtet til at betale for uanmodet levering af tjenesten efter opsigelsen

En forbruger opsagde sin aftale om fast forvalg. Opsigelsen blev bekræftet af udbyderen, men på grund af en fejl blev opsigelsen ikke effektueret. Forbrugeren reklamerede flere gange og nægtede at betale regningerne. Teleudbyderen fastholdt kravet om betaling, idet der var tale om et forbrug, som forbrugeren under alle omstændigheder ville have haft. Kun hvis forbrugeren kunne dokumentere, at han havde lidt et tab, ville udbyderen godtgøre forbrugeren dette. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det må på baggrund af sagens oplysninger lægges til grund, at klageren opsagde sit abonnement med virkning fra juni 2000, men at klagerens faste forvalg først endeligt blev nedtaget 21. februar 2001, hvilket skyldtes en fejl, som klageren var uden skyld i.

Klageren har ikke bestridt, at de af indklagede fakturerede opkald, der vedrører tiden efter juni 2000, er foretaget af klageren. Klageren er i samme periode også blevet opkrævet mindre beløb for samtaler hos TDC A/S.

Det følger af § 4 i lov om visse forbruger aftaler, at forbrugeren ikke bliver forpligtet til at betale vederlag, hvis en erhvervsdrivende udfører en tjenesteydelse uden forbrugers forudgående anmodning.

Nævnet finder herefter, at klageren ikke hæfter over for indklagede for tiden efter juni 2000, da der efter dette tidspunkt ikke har været et aftaleforhold mellem klageren og indklagede.

Idet klageren ikke er forpligtet til at betale de opkrævede regninger, finder nævnet, at klageren heller ikke er forpligtet til at betale de pålagte rykkergebyrer.” (2001-4054/7-956)

6.4.9. → En forbruger hæftede ikke for hendes samlevers telefonforbrug, selvom abonnementet på et senere tidspunkt blev overdraget til hende

En forbruger oprettede den 30. januar 1995 et telefonabonnement. Den 1. januar 1999 blev abonnementet vederlagsfrit overdraget til forbrugers daværende samlever. Den 19. juli 1999 blev abonnementet igen overdraget til forbrugeren. Teleselskabet krævede herefter, at forbrugeren betalte for det forbrug, der havde fundet sted i den periode, hvor forbrugers samlever havde været abonnent. Forbrugeren nægtede at betale og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter det af indklagede oplyste til grund, at telefonabonnementet blev oprettet den 30. januar 1995 med klageren som ejer.

Den 1. januar 1999 blev abonnementet med indklagedes samtykke overdraget til klagerens daværende samboende. Den 19. juli 1999 anmodede klagerens samboende indklagede om at føre abonnementet tilbage til klageren.

Samtalerne er således ført i en periode, hvor det var klagerens samboende, der stod som ejer af telefonen.

Indklagede har ikke ved henvisning til abonnementsvilkår eller på anden måde godtgjort, at klageren har accepteret at hæfte for samtaler, som er foretaget i en periode, hvor klagerens samboende var ejer af telefonen og stod som eneabonment.

Indklagede kan endvidere ikke uden klagerens samtykke tilbageføre abonnementet til klageren på det vilkår, at klageren også hæfter for samtaler ført i en periode, hvor hun ikke har stået som ejer af telefonen. Som følge af det anførte finder nævnet ikke, at klageren er forpligtet til at betale den omhandlede regning.” (2000-4054/7-310)

6.4.10. → Forsinket opkrævning af betaling for telefonforbrug. Krav på efterbetaling bortfaldet

En forbruger modtog i februar 2001 en regning for brug af udbyderens net, der fandt sted i månederne marts til september 2000. Forbrugeren, der løbende var blevet faktureret for sit forbrug og som også havde betalt de fremsendte regninger, nægtede at betale regningen for det forbrug, der havde fundet sted mere end 5 måneder tidligere. Da udbyderen fastholdt kravet, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”På baggrund af sagens oplysninger lægger nævnet til grund, at klageren i perioden marts - september 2000 foretog opkald hos indklagede, som først af indklagede er blevet opkrævet ved faktura til betaling februar 2001.

Nævnet lægger endvidere til grund, at dette beløb udgør 3.176,61 kr. inkl. moms. Det er ubestridt, at klageren har foretaget de telefonopkald, fakturaerne vedrører, og at hun ikke tidligere er faktureret herfor.

Idet den manglende opkrævning af de skyldige beløb kan henføres til fejl i indklagedes faktureringsystem, og klageren på trods heraf løbende er blevet faktureret, finder nævnet, at klageren med føje må have indrettet sig på at have betalt, hvad hun skyldte.

Nævnet skal bemærke, at indklagede ved udsendelsen af fakturaer må have været klar over, at der forelå problemer i forbindelse med udstedelse af fakturaer, og nævnet finder, at indklagede burde have gjort sine kunder opmærksom herpå. Såfremt indklagede fortsat ønskede at gøre sine krav gældende mod abonnenterne, burde indklagede, så snart en faktureringsfejl af en sådan karakter var blevet opdaget, således have orienteret kunderne herom samt have rettet fejlen inden rimelig tid.

På den nævnte baggrund finder nævnet, at klageren skal fritages for betaling af samtaler til et beløb af 3.176,61 kr. ført i tiden 17. marts til 8. september 2000.” (2001-4054/7-1030)

6.4.11. → Et telefonabonnement var oprettet af en mentalt handikappet person. Teleudbyderen burde straks have tilbudt at sende en skriftlig bekræftelse på, at abonnementet var opsagt i stedet for at insistere på en skriftlig opsigelse fra forbrugerens side

En forbruger, der var mentalt handicappet – men ikke umyndiggjort – oprettede et telefonabonnement. Da forbrugeren, der boede i et kommunalt bofællesskab, hvor hun allerede havde adgang til en telefon, således ikke havde behov for abonnementet, ringede hjemmevejlederen i foråret 2000 tre gange til udbyderens kundeservice for på forbrugers vegne at opsiges aftalen. Hun fik hver gang lovning på, at alle aftaler var afviklede. Da der fortsat kom regninger, og da hun ved den fjerde opringning til udbyderen fik at vide, at der stadig var en kontrakt, og at denne kun kunne opsiges skriftligt, op sagde hun kontrakten med virkning pr. 25. juni 2000.

Udbyderen oplyste, at telefonforbindelsen på grund af en fejl først var blevet nedtaget den 8. november 2000, og krævede betaling frem til telefonforbindelsen blev nedtaget, idet størstedelen af det krævede beløb vedrørte opkald foretaget før dette tidspunkt, og idet forbrugeren har haft nytteværdien af opkaldene foretaget efter opsigelsen. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klagerens hjemmevejleder, som har indgivet klagen på klagerens vegne, har oplyst, at klageren, som er psykisk udviklingshæmmet (mongol) og bor i et kommunalt bofællesskab, har formået at etablere aftaler med flere telefonselskaber, hvilket hun hverken har brug for eller råd til. Det er derfor et spørgsmål, om den indgåede aftale overhovedet har været bindende for klageren, jf. herved værgemålslovens § 46, hvorefter en aftale ikke er bindende, hvis det må antages, at den er indgået af en person, der på grund af sindssygdom, herunder svær demens, hæmmet psykisk udvikling, forbigående sindsforvirring eller en lignende tilstand, manglede evnen til at handle fornuftmæssigt. Der er dog ikke forelagt nævnet tilstrækkelige oplysninger til, at nævnet kan foretage denne vurdering.

Klagerens hjemmevejleder har oplyst, at hun flere gange ringede til indklagedes kundeservice for på klagerens vegne at opsiges aftalen med indklagede. Først ved fjerde opkald blev hun informeret om, at aftalen alene kunne opsiges skriftligt. Indklagede har ikke bestridt, at klagerens hjemmevejleder har rettet telefonisk henvendelse vedrørende opsigelse af abonnementet.

Nævnet finder, at indklagede allerede ved den første henvendelse angående opsigelsen af klagerens abonnement som det mindste burde have vejledt om, at abonnementet kun kunne opsiges skriftligt. Det påhviler således indklagede som led i indklagedes almindelige loyalitets- og vejledningspligt over for sine kunder at være en kunde behjælpelig hermed, hvis kunden giver udtryk for ønske om at komme ud af kontraktforholdet med indklagede. I en situation som den foreliggende, hvor indklagede telefonisk blev orienteret om klagerens særlige problemer, havde det således været naturligt, at indklagede havde tilbudt at sende en skriftlig bekræftelse på, at klageren havde opsagt abonnementet i stedet for at insistere på en skriftlig opsigelse fra klagerens side.

Nævnet finder på denne baggrund, at det må anses for urimeligt og stridende mod almindelig handlemåde dels at anse klageren for bundet af abonnementsaftalen efter de telefoniske henvendelser til indklagede om abonnements-

opsigelse i foråret 2000 og dels at pålægge klageren at betale for ydelser modtaget efter dette tidspunkt, jf. herved aftalelovens § 38 c sammenholdt med § 36 samt princippet i værgemålslovens § 46, stk. 2, sammenholdt med § 45, stk. 1.

På ovennævnte baggrund finder nævnet, at indklagede ikke er berettiget til at afkræve klageren noget yderligere beløb for brug af indklagedes tjenester.” (2001-4054/7-755)

6.4.12. → En teleudbyder var ikke berettiget til at spærre et abonnement dagen efter, at udbyderen havde godkendt, at abonnementet blev overdraget til forbrugeren

En forbruger anmodede en teleudbyder om at overtage et telefonabonnement fra en anden forbruger. Det fremgik af det overtagelsesskema, som forbrugeren havde udfyldt, at sagen havde været drøftet med udbyderen. Den 28. juli 2001 godkendte udbyderen forbrugeren som ny abonnent. Den 31. juli 2001 spærrede udbyderen abonnementet, idet udbyderen havde opdaget, at forbrugeren havde gæld til udbyderen vedrørende et tidligere abonnement. Udbyderen stillede herefter krav om, at forbrugeren betalte 2000 kr. i sikkerhedsstillelse. Forbrugeren betalte abonnementsafgiften for juli kvartal, men da han nægtede at stille den krævede sikkerhed, fastholdt udbyderen spærningen. Forbrugeren krævede at udbyderen hævede spærningen og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet. Under sagens behandling ændrede forbrugeren sit krav til fritagelse for betaling af abonnementsafgift i den periode, hvor abonnementet havde været spærret. Nævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af indklagedes skrivelse af 31. juli 2001, at indklagede spærrede klagerens telefonforbindelse, idet indklagede havde konstateret, at klageren havde forfalden gæld til indklagede vedrørende et tidligere abonnement.

Det følger af bekendtgørelse nr. 1169 af 15. december 2000 om udbud af telefonet og teletjenester § 11, stk. 1, nr. 5, at afbrydelse som følge af slutbrugerens manglende betaling kun omfatter den berørte, ikke betalte del af tjenesten eller abonnementet, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

Da klageren ikke var i restance med betaling af det i sagen omhandlede abonnement, og da indklagede ikke har godtgjort, at de i § 11, stk. 1, nr. 5, nævnte forhold er til stede, finder nævnet ikke, at indklagede har været berettiget til at spærre mobilabonnementet.

Dertil kommer, at det udtrykkeligt fremgår af abonnementsvilkårenes pkt. 14, at indklagede ikke er berettiget til at afbryde forbindelsen som følge af misligholdelse af et andet abonnement. Derimod fremgår det af pkt. 14, at en kunde, der væsentligt har misligholdt en abonnementsaftale ved at undlade at betale forfalden gæld ikke kan indgå en ny abonnementsaftale med indklagede, før gælden er betalt.

Det fremgår af parternes oplysninger, at indklagede som betingelse for genåbning af abonnementet har krævet, at klageren betalte 2000 kr. i sikkerhedsstil-

lelse. Indklagede har i den forbindelse henvist til abonnementsbetingelsernes pkt. 13., hvoraf det fremgår, at indklagede kan stille krav om sikkerhed, når kunden er registreret i et uafhængigt kreditoplysningsbureau.

Det fremgår af overdragelsesklæringen, der er underskrevet af klageren den 27. juli 2001 og faxet til indklagede samme dag, at oprettelsen har været drøftet med indklagede. På trods af dette bekræfter indklagede overdragelsen til klageren den 28. juli 2001 uden at anføre, at der vil blive stillet krav om sikkerhed.

Klagerens økonomiske forhold er den 28. juli 2001 - på tidspunktet for ordrebekræftelsens afgivelse - ikke anderledes end de er den 31. juli 2001, hvor indklagede spærre abonnementet og stiller krav om sikkerhed.

Nævnet finder, at indklagede - ved at bekræfte indgåelse af aftalen uden at stille krav om sikkerhed - har givet afkald på at påberåbe sig dette vilkår i aftalevilkårene i en situation, hvor klagerens økonomiske situation er uændret og abonnementsaftalen ikke misligholdt.

Da indklagede således ikke har været berettiget til at spærre abonnementet den 31. juli 2001 som følge af, at indklagede havde konstateret, at der var forfalden gæld til indklagede vedrørende et andet abonnement, og da indklagede ikke har været berettiget til at stille krav om sikkerhed, da klagers økonomiske forhold er uændrede i forhold til tidspunktet for ordrebekræftelsen, finder nævnet, at indklagede har misligholdt aftalen, hvorfor indklagede ikke er berettiget til at kræve abonnementsafgift for den periode, hvor abonnementet har været spærret." (2001-4054/7-1170)

6.4.13. → Teleudbyderen var ikke berettiget til at spærre telefonen, når abonnenten samtidig var forpligtet til at betale for 500 minutters taletid

En forbruger havde indgået en aftale om et mobilabonnement med 500 minutters forudbetalt taletid. Den 29. maj 2001 meddelte forbrugeren, at hun ikke kunne betale regningen og indgik en aftale med teleudbyderen om, at regningen skulle opdeles i 2 rater. Udbyderen afbrød samme dag for såvel ind- som udgående samtaler. Da udbyderen lidt forsinket modtog 1. rate blev spærringen hævet, men da 2. rate udeblev, blev telefonen på ny spærret. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

"Det fremgår af oplysningerne i sagen, at indklagede blokerede klagerens telefon i slutningen af maj 2001 som følge af klagerens betalingsrestance. Klageren har ikke bestridt berettigelsen heraf, men har gjort gældende, at hun har været berettiget til at anse abonnementsaftalen for bragt til ophør, da telefonen blev lukket, idet hun herefter var afskåret fra at udnytte de 500 minutters fri taletid, som var indeholdt i den månedlige abonnementsafgift.

I abonnementsbetingelsernes pkt. 11 om abonnementsophør eller overdragelse hedder det bl.a.: »debitel er berettiget til at bringe abonnementet til ophør uden varsel ved kundens væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen. Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet manglende rettidig betaling af forfaldent beløb, ...«.

Det forhold, at indklagede spærrede telefonen og dermed standsede leveringen af sin ydelse, har således været egnet til at bibringe klageren den opfattelse, at indklagede havde bragt abonnementet til ophør som følge af klagerens betalingsmisligholdelse. Dette gælder uanset abonnementsbetingelsernes pkt. 8, hvorefter indklagede »ud fra en risikovurdering (kan) vælge at afbryde levering af tjenester og serviceydelser til en kunde«.

Det må i øvrigt i almindelighed anses for urimeligt og i strid med god forretningsskik at lade en forbruger binde af et vilkår, hvorefter forbrugeren fortsat skal betale for levering af tjenester og serviceydelser, hvis indklagede selv har valgt at afbryde leverancen heraf. Der kan herved også henvises til listen til Rådets direktiv nr. 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelig kontraktvilkår, hvorefter det bl.a. anses for et urimeligt vilkår i en kontrakt at pålægge en forbruger pligt til at opfylde sine forpligtelser, selvom den erhvervsdrivende ikke opfylder sine, jf. listens pkt. 1 o). Et vilkår herom vil derfor i almindelighed skulle tilsidesættes som værende urimeligt efter bestemmelserne i aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Der er, efter at indklagede standsede leveringen af sin ydelse i slutningen af maj 2001, ikke registreret samtaler foretaget fra klagerens telefon, og nævnet finder derfor, at klageren har indrettet sig i tillid til, at indklagede havde bragt den aftalte taletidsordning til ophør. Ifølge klagerens oplysninger var det aftalt, at klageren fik 8 timer og 20 minutters taletid for 549 kr. om måneden. Efter indklagedes ophævelse af ordningen var klageren ikke længere forpligtet til at betale dette beløb, hvorfor klagerens telefonregning skal nedsættes med 1.647,- kr.” (2001-4054/7-1020)

6.4.14. → Mobiltelefonabonnement oprettet som »gaveabonnement«. Det fremgik ikke klart af kontrakten, at gavegiver oprettede et abonnement, der herefter var uopsigeligt i 6 måneder. Fortolkning til gunst for forbrugeren jf. aftalelovens § 38 b
En forbruger købte en mobiltelefon til sin datter. I forbindelse med købet skrev han under på et »gaveabonnement«.

Ved modtagelsen af telefonen kunne datteren ikke få den til at virke. Da hendes økonomi ikke var så god, besluttede hun at undvære telefonen.

Faderen modtog herefter krav om betaling af 6 måneders abonnement. Han havde forstået kontrakten således, at datteren skulle skrive under på en oprettelsesformular, før den trådte i kraft. Teleudbyderen fastholdt, at faderen havde forpligtet sig til 6 måneders abonnement. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Klageren, som ikke har forstand på mobiltelefoner, har forklaret, at han ville købe en mobiltelefon som gave til sin datter. Han gik ved købet ud fra, at han købte en mobiltelefon med taletidskort, og han var ikke klar over, at han oprettede et telefonabonnement. Det var tværtimod hans opfattelse, at et sådant først ville blive oprettet, hvis datteren skrev under på oprettelsesformularen, hvilket hun undlod at gøre, da hun som studerende ikke havde råd til at betale for abonnementet.

Klageren har til støtte for sin forklaring henvist til Bilkas nota, hvoraf fremgår, at han har betalt for en Nokia 3210 og et mobilkort samt til, at abonnementet ikke har været anvendt.

Klageren underskrev ved købet en af indklagede fortrykt kontrakt betegnet ”Gaveabonnement”, hvori bl.a. er anført, at

”En kopi af denne blanket sendes til (teleselskabet), senest 3 uger efter overrækkelsen påført gavemodtagerens underskrift.”

Om gavegivers forpligtelser er – med små typer – anført følgende under gavegivers underskrift:

”Undertegnede accepterer endvidere betingelserne på kontraktens bagside. ... Undertegnede er indforstået med at hæfte ubetinget som selvskyldende kautionist for alt forbrug, også efter overdragelsen til 3. mand har fundet sted, indtil første faktura er betalt af gavemodtageren.”

Der er i øvrigt intet anført om abonnementets ikrafttræden, heller ikke i betingelserne på kontraktens bagside, som udgør en tætskrevet trespaltet tekst trykt med små typer uden særlig fremhævelse af vilkår af særlig byrdefuld karakter, herunder vilkåret om, at abonnementet er uopsigeligt fra kundens side i 6 måneder.

Dette vilkår fremgår heller ikke af gaveabonnementets forside.

Det fremgår således ikke klart af kontrakten, at gavegiveren faktisk opretter et mobilabonnement, som herefter er uopsigeligt i 6 måneder. Da klageren ikke har forstået, at dette var tilfældet, og da uklare vilkår i standardkontrakter skal fortolkes på den for forbrugeren gunstigste måde, jf. herved aftalelovens § 38b, stk. 1, lægger nævnet herefter til grund, at klageren ikke ved sin underskrift har oprettet et abonnement med en uopsigelighedsperiode på 6 måneder, og at klageren som følge heraf ikke er forpligtet til at betale den opkrævede abonnementsafgift.« (2001-4054/7-1042)

6.4.15. → En saldokontrolordning fungerede ikke i overensstemmelse med det aftalte. Da forbrugeren i en periode havde betalt regningerne uden at protestere, ansås hun for at have accepteret, at der skete en vis overskridelse

En forbruger havde oprettet en saldokontrolordning med et beløbsmaksimum på 750 kr. inklusive prisen for abonnementet. Saldokontrolordningen fungerede imidlertid ikke i overensstemmelse med det aftalte. Forbrugeren fik tre regninger, der begge var godt dobbelt så høje som det aftalte maksimumbeløb. Forbrugeren betalte regningerne uden at protestere. Da forbrugeren modtog en regning på ca. 3000 kr. og måneden efter en regning på ca. 2.000 kr., undlod hun at betale og klagede til teleudbyderen. Udbyderen afviste hendes krav om nedsættelse til det aftalte maksimumbeløb, og sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Ifølge klageformularen af 23. september 2001 vedrører klagen 5 fakturaer dateret henholdsvis 10. februar 2001, 10. april 2001, 10. maj 2001, 10. juni 2001 og 10. juli 2001, som alle overstiger det beløbsmaksimum på 750 kr.,

som var aftalt ifølge den indgåede saldokontrolordning. Klageren har i formularen samtidig oplyst, at hun har klaget til indklagede første gang den 25. juni 2001. Alle fakturaerne er stilet til klageren personligt, og der ses først at være indtrådt betalingsrestance i forhold til fakturaen af 10. juni 2001.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at klageren er fortsat med at bruge telefonen, selvom hun måtte være klar over, at det aftalte saldomax på 750 kr. løbende blev overskredet. Under hensyn hertil samt til, at klageren først har reklameret til indklagede den 25. juni 2001, er det nævnets opfattelse, at klageren må anses for stiltiende at have accepteret, at der kunne ske en vis overskridelse. Klageren har endvidere telefonisk over for sekretariatet bekræftet, at hun havde ophævet saldomaxkontrollen fra den 5. maj 2001 til den 10. juli 2001, og præciseret, at klagen alene vedrører perioden før og efter denne periode. Klageren klagede i den forbindelse tillige over, at indklagede den 30. september 2001 havde åbnet telefonen igen, efter at klageren havde betalt en restance, uden først at spørge klageren, om hun ønskede telefonen genåbnet efter, at telefonen den 18. september 2001 blev spærret på grund af betalingsrestance. Da klageren imidlertid er fortsat med at bruge telefonen, efter at den var blevet genåbnet, findes klageren under alle omstændigheder herved at have accepteret dette.

Nævnet kan herefter ikke give klageren medhold i de rejste klagepunkter.” (2001-4054/7-1062)

6.4.16. → En saldokontrolordning blev uden abonnentens viden ophævet af abonnentens søn. Da det skyldes teleudbyderens system, at det var muligt for sønnen at ændre saldo-maksimum, fandt nævnet, at udbyderen var nærmest til at bære risikoen for, at spærringen var ophævet

En forbruger købte en mobiltelefon og oprettede samtidig et abonnement. Da hun ville overlade telefonen til sin søn, blev der etableret et forbrugsmaksimum på 100 kr. Da forbrugeren modtog den første regning lød den på 517,62 kr. i stedet for 125 kr. Forbrugeren reklamerede straks til teleudbyderen, der afviste klagen under henvisning til, at koden til brug for ophævelse af saldokontrolordningen var blevet anvendt, og at det fremgik af velkomstbrevet, at koden kunne ændres.

Forbrugers søn erkendte herefter, at han havde ringet til teleudbyderen for at høre, hvorledes spærringen kunne ophæves. Han havde her fået oplyst, at han kunne hæve spærringen ved brug af de sidste fire cifre i puk-koden. Sønnen bad om at få PUK-koden fremsendt og opsnappede selv brevet, da det kom. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet har modtaget en del klager fra forbrugere, som efter at have indgået en saldomax-aftale med deres teleselskab har overladt deres mobiltelefon til deres teenage-søn eller -datter i tillid til, at saldokontrolordningen ville fungere.

Teleselskaberne markedsfører saldokontrolordningen under fremhævelse af, at den er en sikkerhed imod, at regningen løber løbsk, og selskaberne nyder godt af, at forældre i tillid hertil benytter produktet til at tegne et mobilabonnement til deres børn. Det følger derfor af den almindelige loyalitetspligt, som gælder i kontraktforhold, at teleselskaberne har pligt til at vejlede kunderne om de risici, som ordningen indebærer, og til at bestræbe sig på at minimere disse risici mest muligt.

I den foreliggende sag har klageren købt og overladt en mobiltelefon til sin mindreårige søn i tillid til, at den samtidigt tegnede kontrolordning med et saldomax på 100 kr. ville fungere. Det viste sig imidlertid muligt for sønnen efterfølgende at hæve det aftalte saldomax flere gange uden klagerens viden og samtykke.

Det fremgår af oplysningerne i sagen, at oplysningen om koden blev fremsendt til klageren i samme brev, som bekræftede indgåelsen af saldomax-aftalen, og ikke i en særskilt kuvert, at koden bestod af de sidste 4 numre af PUK-koden, at enhver kan ringe til indklagede og bede om at få PUK-koden tilsendt til abonnentens adresse, og at indklagede ikke over for abonnenten skriftligt bekræfter, at der er sket en ændring eller ophævelse af spærringen.

Det skyldes derfor indklagedes system, at det var muligt for klagerens søn at ringe til indklagede for at få oplyst, hvordan man ændrede saldomax og i forlængelse heraf bede om at få PUK-koden fremsendt i et brev stilet til klageren, uden at klageren fik kendskab hertil, da sønnen fik fat i brevet.

Nævnet finder på denne baggrund, at indklagede er nærmest til at bære risikoen for, at saldomax-beløbet er blevet forhøjet uden klagerens viden. Klageren, som havde en berettiget forventning om, at spærringen virkede i overensstemmelse med aftalen, er herefter ikke forpligtet til at betale beløb ud over abonnementets pris samt samtaleforbrug svarende til max-beløbet på 100,- kr.” (2001-4054/7-876)

- 6.4.17. → En saldokontrolordning blev ophævet uden abonnentens viden, idet koden til brug for ophævelse af spærringen ved en misforståelse var blevet identisk med telefonens PIN-kode. Da teleudbyderen ikke havde vejledt abonnenten behørigt om valg af kode, måtte udbyderen bære risikoen for, at spærringen var blevet ophævet

En abonnent overlod en mobiltelefon med abonnement til sin søn. For at sikre sig mod et for højt forbrug etablerede abonnenten telefonisk en saldokontrolordning. Teleudbyderen bad i den forbindelse abonnenten oplyse koden. Abonnenten oplyste telefonens PIN-kode, idet han troede, at det var denne kode, han blev bedt om at oplyse. Da oprettelsen af saldokontrolordningen blev bekræftet af udbyderen, fremgik koden heraf.

Da sønnens forbrug nåede grænsen, og telefonen blev spærret, modtog sønnen en elektronisk meddelelse om, at grænsen var nået, og at spærringen kunne hæves ved brug af PIN-koden. Sønnen hævdede herefter spærringen ved

brug af PIN-koden, som han, som bruger af telefonen, var i besiddelse af. Da forbrugeren modtog regningen, klagede han staks til udbyderen, som afviste klagen under henvisning til at koden havde været anvendt. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet har modtaget en del klager fra forbrugere, som efter at have indgået en saldomax-aftale med deres teleselskab har overladt deres mobiltelefon til deres teenage-søn eller -datter i tillid til, at saldokontrolordningen ville fungere. Dette har ifølge klagerne ikke været tilfældet, idet der uberettiget er sket hel eller delvis ophævelse af spærringen.

Det indklagede teleselskab har i de fleste af sagerne bestridt, at der skulle være tekniske fejl ved systemet, og om dette har været tilfældet, kan ikke afgøres med den bevisførelse, som kan finde sted for nævnet.

En anden mulig fejlkilde er, at brugeren af telefonen har fået kendskab til eller gættet den kode, som er knyttet til saldomax-ordningen, og at brugeren herefter uden klagerens viden har ophævet spærringen eller hævet beløbsgrænsen. At denne fejlkilde består, skyldes bl.a. følgende omstændigheder:

- at ordningen typisk er tilrettelagt således, at abonnenten selv vælger sin kode, hvorved abonnenten kan komme til at vælge en kode, der for let gennemskuelig
- at oplysningen om koden ofte sendes til abonnenten i samme brev, som bekræfter indgåelsen af saldomax-aftalen, og ikke i en særskilt kuvert, hvilket øger risikoen for, at koden kan komme til uvedkommendes kundskab
- at det ikke er sædvanligt skriftligt at bekræfte over for abonnenten, at der er sket en ændring eller ophævelse af spærringen

Teleselskaberne markedsfører saldokontrolordningen under fremhævelse af, at den er en sikkerhed imod, at telefonregningen løber løbsk, og selskaberne nyder godt af, at forældre i tillid hertil benytter produktet til at tegne et mobiltelefonabonnement til deres børn. Det følger derfor af den almindelige loyalitetspligt, som gælder i kontraktforhold, at teleselskaberne har pligt til at vejlede kunderne om de risici, som ordningen indebærer, og til at bestræbe sig på at minimere disse risici mest muligt. Under hensyn til de muligheder, som teleselskaberne har herfor, er det nævnets opfattelse, at det som udgangspunkt bør være teleselskabernes bevisbyrde at godtgøre, at det beror på forhold, som abonnenten bærer ansvaret for, at der er sket ændringer i den aftalte spærring, smh. herved tillige princippet i ansvarsreglen i betalingsmiddelovens § 11.

I den foreliggende sag har indklagede ved saldomax-aftalens indgåelse forsomt at vejlede klageren behørigt om valg af saldomax-kode, og indklagedes skriftlige bekræftelse på ordningens oprettelse er heller ikke affattet så klart, at klageren burde være blevet klar over, at saldomax-koden var blevet oprettet som identisk med simkort-koden. Nævnet finder på denne baggrund, at indklagede bør bære risikoen for, at den identiske kodeoprettelse har muliggjort den fejlagtige ophævelse af spærringen.” (2001-4054/7-927)

- 6.4.18. → En saldokontrolordning blev ophævet uden abonnentens viden. Nævnet udtalte, at det som udgangspunkt bør være teleselskabernes bevisbyrde at godtgøre, at det beror på forhold, som abonnenten bærer ansvaret for, at der er sket ændringer i den aftalte spærring. Da forbrugeren havde valgt en let gennemskuelig kode, fandt nævnet ikke, at det uden yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer ville kunne afgøres, hvad der var årsag til ophævelsen

En abonnent overlod en mobiltelefon med abonnement til sin søn. For at sikre sig mod et for højt forbrug etablerede abonnenten en saldokontrolordning. Abonnenten fik udleveret en kode til ophævelse af spærringen. Hun ændrede koden til de sidste 4 cifre i hendes personnummer.

Efter nogle måneder modtog abonnenten en regning, der oversteg det aftalte maksimum. Hun reklamerede straks, men teleudbyderen oplyste, at spærringen var blevet hævet ved brug af koden. Abonnenten, der oplyste, at sønnen ikke havde ophævet spærringen, indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet har modtaget en del klager fra forbrugere, som efter at have indgået en saldomax-aftale med deres teleselskab har overladt deres mobiltelefon til deres teenage-søn eller -datter i tillid til, at saldokontrolordningen ville fungere. Dette har ifølge klagerne ikke været tilfældet, idet der uberettiget er sket hel eller delvis ophævelse af spærringen.

Det indklagede teleselskab har i de fleste af sagerne bestridt, at der skulle være tekniske fejl ved systemet, og om dette har været tilfældet, kan ikke afgøres med den bevisførelse, som kan finde sted for nævnet.

En anden mulig fejlkilde er, at brugeren af telefonen har fået kendskab til eller gættet den kode, som er knyttet til saldomax-ordningen, og at brugeren herefter uden klagerens viden har ophævet spærringen eller hævet beløbsgrænsen. At denne fejlkilde består, skyldes bl.a. følgende omstændigheder:

- at ordningen typisk er tilrettelagt således, at abonnenten selv vælger sin kode, hvorved abonnenten kan komme til at vælge en kode, der er for let gennemskuelig
- at oplysning om koden ofte sendes til abonnenten i samme brev, som bekræfter indgåelsen af saldomax-aftalen og ikke i en særskilt kuvert, hvilket øger risikoen for, at koden kan komme til uvedkommendes kendskab
- at det ikke er sædvanligt skriftligt at bekræfte over for abonnenten, at der er sket en ændring eller ophævelse af spærringen

Teleselskaberne markedsfører saldokontrolordningen under fremhævelse af, at den er en sikkerhed imod, at telefonregningen løber løbsk, og selskaberne nyder godt af, at forældre i tillid hertil benytter produktet til at tegne et mobiltelefonabonnement til deres børn. Det følger derfor af den almindelige loyalitetspligt, som gælder i kontraktforhold, at teleselskaberne har pligt til at vejlede kunderne om de risici, som ordningen indebærer, og til at bestræbe sig på at minimere disse risici mest muligt. Under hensyn til de muligheder, som

teleselskaberne har herfor, er det nævnets opfattelse, at det som udgangspunkt bør være teleselskabernes bevisbyrde at godtgøre, at det beror på forhold, som abonnenten bærer ansvaret for, at der er sket ændringer i den aftalte spærring, smh. herved tillige princippet i ansvarsreglen i betalingsmiddelovens § 11.

I den foreliggende sag har klageren oplyst, at hun var den eneste, der var bekendt med koden, og at hverken hun eller hendes søn – som var bruger af telefonen – har ringet til indklagede og ophævet spærringen.

Det fremgår imidlertid samtidig af oplysningerne i sagen, at klageren har valgt de sidste fire numre af sit personnummer som kode, hvorfor nævnet ikke finder at kunne bortse fra muligheden af, at koden har været så let gennemskuelig, at den har kunnet gættes af hendes søn.

Nævnet finder herefter ikke at kunne tage stilling til, hvad der har været årsag til de stedfundne ophævelser af spærringen uden en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer afgivet under strafansvar. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, afviser nævnet sagen i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 7, stk. 1, som uegnet til nævnbehandlings.” (2001-4054/7-1144)

6.4.19. → En forbruger havde oprettet et mobiltelefonabonnement med saldokontrol til sin mindreårige datter. Da teleselskabet havde oplyst datteren om, at hun skulle fremskaffe faderens cpr.nr. for at ophæve spærringen, var forbrugeren ikke bundet af de ophævelser af spærringen, som datteren havde foretaget

En forbruger, som havde oprettet et mobilabonnement til sin mindreårige datter, havde i tilknytning til abonnementet oprettet en saldokontrol med et maksimum på 100 kr. I abonnementsvilkårene var anført, at spærringen kunne ophæves ved hjælp af en PIN-kode.

Da forbrugeren modtog telefonregningen, opdagede han, at forbruget langt oversteg det aftalte beløb. Forbrugers datter oplyste, at hun havde ophævet spærringen ved hjælp af faderens cpr.nr. Den erhvervsdrivende erkendte at have fortalt datteren, at hun skulle fremskaffe dette for at ophæve spærringen.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter parternes samstemmende forklaringer til grund, at der er indgået en aftale om saldokontrol med et maxbeløb på 100 kr., og at der ikke er aftalt en særskilt PIN-kode til brug for ophævelse af spærringen.

Nævnet lægger desuden til grund, at koden til ophævelse af spærringen var klagers cpr.nr., hvilket klager ikke fik oplysning om. Parterne er enige om, at det er klagers datter, der har ophævet spærringen ved at opgive klagers cpr.nr.

Fire nævnsmedlemmer finder, at indklagede ikke burde have oplyst klagers datter om, at hun skulle fremskaffe klagers cpr.nr. for at få ophævet spær-

ringen, idet det må have stået klart for indklagede, at det ikke var abonnenten selv, som ringede. Indklagede må endvidere have været klar over, at der var tale om en person, der ikke var berettiget til at ophæve spærringen på klagerens vegne. Indklagede findes derfor at måtte bære risikoen for, at de foretagne ophævelser af spærringen er foretaget uden klagers vilje og viden.

Disse medlemmer finder på denne baggrund, at klager skal stilles som om, saldokontrollen havde virket i overensstemmelse med aftalen, og klager er derfor ikke forpligtet til at betale beløb ud over abonnementets pris og samtaler for 100 kr. pr. måned således som aftalt.

Et nævnsmedlem udtaler, at klager ved at udlevere mobiltelefonen til sin datter og ved ikke at følge med i forbruget selv bør bære risikoen for, at spærringen på saldokontrollen blev ophævet. Der bør derfor ikke gives klager medhold i det fremsatte krav.

Nævnet traf herefter afgørelse i overensstemmelse med flertallets opfattelse, og forbrugeren skulle derfor kun betale samtaleafgifter på 100 kr. pr. måned.« (2001-4054/7-838)

6.4.20. → Oprettelse af et internetabonnement, hvor forbruget blev faktureret via telefonregningen for fastnetforbindelsen. Det påhvilede teleudbyderen at godtgøre, at bestillingen af internetabonnementet var foretaget af fastnetabonnenten selv eller med dennes samtykke

En far opdagede, at forbruget på en internetforbindelse blev faktureret på hans telefonregning. Det viste sig, at hans hjemmeboende myndige søn, uden hans vidende eller tilladelse, havde oprettet abonnementet. Faderen klagede til teleudbyderen over, at dette kunne lade sig gøre uden hans samtykke, men blev afvist under henvisning til, at faderen som abonnent hæftede for alt forbrug, der er foretaget via hans telefonforbindelse. Faderen indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, idet han samtidig beklagede sig over, at der tidligere havde været oprettet 3 abonnementer, hvor forbruget ligeledes var blevet faktureret på hans telefonforbindelse. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Oprettelsen af det første Opasia standardabonnement skete i klagerens søns navn i september 1998, idet klageren underskrev som værge for sønnen. Der blev vedrørende dette abonnement udstedt separate regninger til sønnen. Nævnet går herefter ud fra, at dette abonnement ikke er omfattet af klagen.

Den 23. august 1999 blev oprettet et nyt Opasia Standardabonnement i sønnens navn, hvor oprettelsesskemaet fremstår som underskrevet af sønnen alene. Der blev endvidere henholdsvis den 17. september 1999 og den 11. januar 2001 elektronisk oprettet internetabonnementer i henholdsvis klagerens og sønnens navn. Klageren bestrider at have foretaget eller samtykket i oprettelsen af disse tre abonnementer, hvis forbrug er blevet faktureret på klagerens ordinære telefonregninger.

Det fremgår af indklagedes abonnementsvilkår for klagerens fastnettelefoni

punkt 2, at klageren hæfter for det forbrug, der er foretaget over klagerens telefonlinie. Det er imidlertid nævnets opfattelse, at dette ikke uden videre kan medføre, at klageren hæfter for opkald foretaget i henhold til en tillægsabonnementsaftale indgået mellem indklagede og en tredjemand uden klagerens samtykke.

Nævnet finder, at det alene kan antages at være ejeren af den pågældende telefonlinie, som har mulighed for at tilmelde abonnenter til denne linie. Det er nævnet bekendt, at andre internetselskaber foretager fakturering af forbruget direkte over for den af internetselskabet registrerede bruger. Dette bør således også være muligt for indklagede i nærværende sag, men indklagede har ud fra forretningsmæssige overvejelser valgt at lade den abonnent, fra hvis fastnetforbindelse internetopkaldet er foretaget, betale for forbruget.

Det er nævnets opfattelse, at indklagede i tilrettelæggelsen af sin forretningsgang bør sikre, at der ikke kan etableres tillægsydelse, herunder internetabonnenter, på en kundes telefonlinie, medmindre bestillingen foretages af kunden selv eller med kundens samtykke. I andre tilfælde bør opkrævningen foregå direkte over for brugeren af denne tillægsydelse uden om den almindelige telefonabonnent. Dette gælder særligt for de tillægsabonnenter, hvor det fremgår, at det ikke er ejeren af den benyttede telefonlinie, som har oprettet tillægsabonnementet.

Medmindre indklagede kan godtgøre, at de af klagen omfattede internetabonnenter er indgået af klageren selv eller med klagerens samtykke, bør klageren således som udgangspunkt fritages for at skulle betale for det forbrug, der stammer fra de pågældende abonnenter. I det foreliggende tilfælde er der imidlertid oprettet internetabonnenter af flere omgange, hvoraf det første med sikkerhed blev oprettet med klagerens samtykke, og Netbasisabonnementet oprettet den 17. september 1999 blev oprettet i klagerens navn. Indklagede har løbende udstedt fakturaer, hvorpå internetforbruget har figureret, og disse er alle blevet betalt af klageren.

Klageren har ikke dokumenteret at have reklameret over internetforbruget inden reklamationen den 9. marts 2001. Under disse omstændigheder finder nævnet herefter ikke at kunne afgøre, hvorvidt klageren er berettiget til at kræve de indbetalte beløb på abonnenterne oprettet den 23. august og 17. september 1999 tilbagebetalt, idet det vil kræve en afhøring af parter og vidner under strafansvar at få fastlagt, hvem der har oprettet disse abonnenter, og hvorvidt oprettelsen og det efterfølgende forbrug er sket med klagerens indforståelse. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for Forbrugerklagenævnet, afvises denne del af sagen som uegnet til nævnbehandlings, jf. herved forbrugerklagenævnslovens § 7, stk. 1.

Nævnet finder dog, at klageren er berettiget til at kræve det indbetalte beløb vedrørende forbruget på Netbasisabonnementet oprettet den 11. januar 2001 tilbagebetalt. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at abonnementet er indgået i eget navn af klagerens søn, og at klageren reklamerede, straks han modtog den første regning vedrørende forbruget på dette nye abonnement,

ligesom indklagede ved brev af 11. april 2001 tilkendegav at have ophævet abonnementet uagtet at dette ikke var sket.” (2001-4052/7-609)

6.4.21. → Indgåelse af en aftale via internettet om levering af et ADSL-abonnement. Da forbrugeren ikke havde fået oplysning om bl.a. fortrydelsesretten på et varigt medium, kunne aftalen fortrydes indtil 3 måneder efter den dag, forbrugeren fik underretning om aftalens indgåelse. Den erhvervsdrivendes aftalevilkår var i strid med forbrugeraftalelovens regler. Forbrugeren havde ikke givet afkald på sin fortrydelsesret

En forbruger bestilte den 5. december 2000 en ADSL-forbindelse og anmodede i den forbindelse også om at få oprettet et internetabonnement af typen fastpris 120, indtil hendes ADSL-forbindelse blev oprettet. Forbrugeren fik tilsendt en kontrakt sammen med den erhvervsdrivendes abonnementsbetingelser, hvoraf det fremgik, at der ville blive opkrævet et gebyr på 995,- kr., hvis aftalen blev annulleret inden etableringen. Forbrugeren anmodede den 8. december 2000 om at få lukket fastprisabonnementet pr. den 5. januar, men anmodede den 8. januar 2001 om at få det genåbnet. Den 30. januar 2001, inden ADSL-abonnementet var blevet åbnet, bad forbrugeren om at få det lukket, idet hun skulle flytte. Den erhvervsdrivende opkrævede herefter et gebyr på 995,- kr. Forbrugeren ville ikke betale dette beløb og krævede endvidere fritagelse for betaling af regningen på 310,81 kr. for FastPrisabonnementet. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da indklagede udbyder sine ydelser på internettet, og da parterne alene synes at have kommunikeret skriftligt, herunder via e-mails, lægger nævnet til grund, at de af sagen omhandlede aftaler er indgået ved brug af fjernkommunikation som led i et system for fjernsalg, som drives af indklagede. Der foreligger som følge heraf fjernsalgsaftaler omfattet af kapitel 4 i lov om visse forbrugeraftaler. Da bestemmelserne i denne lov ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. lovens § 16, er klageren ikke bundet af indklagedes abonnementsbetingelser i det omfang, disse stiller klageren ringere end forbruger-aftalelovens bestemmelser.

Ved fjernsalg har forbrugeren 14 dages fortrydelsesret, og indklagede skulle senest ved aftalernes indgåelse have oplyse klageren herom, jf. forbruger-aftalelovens § 11 a, stk. 3. Af indklagedes abonnementsbetingelser fremgår imidlertid, at kunden ikke har fortrydelsesret i relation til ydelser, som er omfattet af en skriftlig kontrakt. Indklagedes oplysninger om den manglende fortrydelsesret strider mod forbrugeraftalelovens bestemmelser, og det følger herefter af lovens § 12 b, stk. 2, at klageren har kunnet fortryde aftalerne i indtil tre måneder regnet fra den dag, da klageren modtog underretning om aftalernes indgåelse.

Hvad angår aftalen om abonnement på og etablering af en ADSL-linie, har klageren inden den nævnte frist på tre måneder anmodet indklagede om

at annullere aftalen. Klageren har dermed fortrudt denne aftale rettidigt, og indklagede har som følge heraf ikke været berettiget til at afkræve klageren et annullationsgebyr på 995 kr. Da klageren efter det oplyste har betalt dette gebyr omkring 1. august 2001, har klageren krav på at få det betalte beløb tilbagebetalt forrentet i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens § 12 c, stk. 3.

Hvad angår aftalen om et Fast Pris 120-abonnement, som skulle oprettes indtil ADSL-forbindelsen var klar, har klageren efter det oplyste haft nytte heraf ved i et antal timer at have gjort brug af indklagedes ydelser. Dette afskærer dog ikke i sig selv klageren fra at fortryde aftalen, jf. herved forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2, hvorefter fortrydelsesretten kun bortfalder, hvis forbrugeren på forhånd har givet samtykke til, at den erhvervsdrivende kan påbegynde præstationen af sin ydelse inden fortrydelsesrettens udløb. Allerede fordi klageren ikke var bekendt med sin fortrydelsesret, kan et sådant samtykke ikke anses for givet. Klageren synes imidlertid at have givet modsat rettede meldinger med hensyn til, om hun ønskede at træde tilbage fra aftalen, jf. herved at hun på et tidspunkt synes at have bedt om at få abonnementet genåbnet. Nævnet finder det på denne baggrund ikke tilstrækkeligt godtgjort, at klageren har fortrudt aftalen vedrørende dette abonnement rettidigt. Da nævnet heller ikke finder det godtgjort, at klageren er blevet lovet at få slettet regningen på 250,81 kr., kan nævnet herefter ikke give klageren medhold i klagen vedrørende dette abonnement.” (2001-4052/7-614)

6.4.22. → Afbrydelser af en internetforbindelse medførte, at en forbruger ikke kunne surfe på nettet til den lovede lave pris. Da det ikke kunne bevises, at internetleverandøren var skyld i afbrydelserne, havde forbrugeren intet krav mod udbyderen

Minutprisen ifølge et internetabonnement faldt til det halve efter en time på internettet. En forbruger klagede over, at hans internetforbindelse blev afbrudt så tit, at han næsten aldrig opnåede at få minutprisen halveret. En specificeret opkaldsliste viste problemet.

Han indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om, at internetudbyderens regning blev nedsat svarende til, hvad det ville have kostet, hvis sammenhængende opkald ikke var blevet afbrudt. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Efter oplysningerne i den sagkyndiges erklæring er det ikke muligt at fastslå årsagen til afbrydelserne af internetforbindelsen, der både kan skyldes klagerens brugerfejl, teleudbyderens forhold, internettet og forhold hos internetudbyderen. Der kan endvidere være tale om selvvalgte afbrydelser.

På denne baggrund finder nævnet det ikke godtgjort, at afbrydelserne i klagerens internetforbindelse skyldes forhold, som indklagede er ansvarlig for.” (2000-4052/7-365)

- 6.4.23. → Ændring af internetabonnement. Ikke godtgjort at forbrugeren havde modtaget tilstrækkeligt tydelige oplysninger om, at opkaldsnummeret i computeren skulle ændres for at udnytte de forudbetalte timer i internetabonnementet. Forbrugeren skulle herefter stilles som om, de forudbetalte timer var udnyttet

En forbruger ændrede sit almindelige internetabonnement til en abonnementsform, der indebar, at forbrugeren for et fast beløb havde 30 timers fri surf-tid pr. måned. Da forbrugeren modtog sin telefonregning gik det op for hende, at der var noget galt, idet internetforbruget var faktureret som almindelige telefonsamtaler.

Den erhvervsdrivende oplyste, at der ved oprettelsen var tilsendt forbrugeren et velkomstbrev med et tilhørende produktblad, hvori det var anført, at man for at kunne udnytte de forudbetalte timer skulle ændre sit opkaldsnummer i computeren. Forbrugeren mente ikke at have modtaget velkomstbrevet.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Klager ændrede i februar 2001 sit internetabonnement hos indklagede til et NetTid 30-abonnement, der indebar, at klager for en fast månedlig pris havde 30 timers frit internetforbrug pr. måned. Det er ubestridt, at de forudbetalte timer ikke blev forbrugt, men afregnet til almindelig telefontakst.

Indklagede har gjort gældende, at der ved oprettelsen af NetTid 30-abonnementet blev tilsendt klager et standardvelkomstbrev, som var vedlagt et Produktblad for NetTid 30. Standardvelkomstbrevet indeholder diverse oplysninger om internetadgang, onlineregistrering og kundeservice. Der er i velkomstbrevet ingen udtrykkelige henvisninger til produktbladet, hvori der er redegjort for en række tekniske specifikationer, herunder at kunden for at kunne udnytte de forudbetalte timer skal foretage opkald gennem 16110. Det kan ikke på det foreliggende grundlag med sikkerhed afgøres, om klager har modtaget det af indklagede fremlagte velkomstbrev vedlagt Produktbladet, idet klager bestrider dette. Nævnet finder imidlertid, at det må være indklagedes bevisbyrde at godtgøre, at klageren har modtaget det omtalte produktblad. Indklagede har over for klagerens benægtelse ikke løftet denne bevisbyrde.

Nævnet finder samtidig ikke, at Produktbladet tilstrækkeligt tydeligt angiver, at kunden skal ændre opkaldsnummeret i selve computeren, ligesom dette forhold ikke kan anses for fremhævet på en tilstrækkelig klar og tydelig måde i indklagedes materiale. En oplysning om, at opkaldsnummeret i kundens computer skal ændres, for at kunden kan udnytte de forudbetalte timer, er således en så væsentlig oplysning for kunden, at oplysningen bør være tydeligt anført i selve velkomstbrevet på en sådan måde, at oplysningen er klart fremhævet og adskilt fra øvrige tekniske oplysninger.

På den anførte baggrund finder nævnet det ikke godtgjort, at klager er blevet behørigt informeret om, hvorledes hun skulle forholde sig for at kunne udnyt-

te de efter abonnementet forudbetalte timer. Da den manglende/mangelfulde information ikke bør komme klager til skade, bør klager stilles, som om hun havde ændret computerens opkaldsnummer. Klager kan herefter alene tilpligtes at betale et beløb svarende til det beløb, klager skulle have betalt, hvis de 30 timer pr. måned var forbrugt samt efterfølgende timer takseret i henhold til NetTid 30 abonnements betingelser.” (2001-4052/7-619)

6.5. → Anden elektronik

6.5.1. → En erhvervsdrivende afviste reparation under garantien, da plomberingen var brudt. Da dette ikke var gjort til en udtrykkelig betingelse for garantien, og da der ikke var tegn på uautoriseret indgreb, havde forbrugeren krav på reparation

En forbruger havde købt en playstation, hvortil der var udstedt et garantibevis gyldigt i 24 måneder. Efter ca. ½ år henvendte forbrugeren sig til den erhvervsdrivende, idet playstationen ikke længere ville afspille spil og DVD film. Den erhvervsdrivende afviste at reparere varen under henvisning til, at plomberingen var blevet brudt og garantien derfor bortfaldet. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren fik ved købet udleveret et garantibevis, som ifølge de generelle betingelser, som var gældende herfor, ikke dækkede, hvis ”Andre end fabrikanten eller BILKA’s serviceværksteder har foretaget ændringer eller gjort indgreb”.

Klageren har bestridt, at han har foretaget nogen ændringer eller indgreb, og klagerens forklaring herom understøttes af, at den sagkyndige ved sin undersøgelse ikke har kunne konstatere tegn på noget uretmæssigt eller uautoriseret indgreb.

Under hensyn hertil samt til, at det ikke er gjort til en udtrykkelig betingelser for garantien, at plomberingen ikke må være brudt, lægger nævnet herefter til grund, at klageren kan påberåbe sig garantien.

Da der er indtrådt et funktionssvigt i garantiperioden, og da indklagede ikke har godtgjort, at dette beror på forhold, som klageren bærer ansvaret for, har klageren herefter krav på at få reparationen udført gratis. Opfylder indklagede ikke sin pligt hertil, foreligger der en væsentlig misligholdelse, som berettiger klageren til at hæve købet.” (2002-561/7-53)

6.6. → El, gas, vand og varme. Diverse ydelser vedrørende fast ejendom

6.6.1. → Et medlem af en ejerlejlighedsforening klagede over ejerlejlighedsforeningernes fordeling af varmeudgifterne samt over det firma, der foretog aflæsning af varmekonsumet. Nævnet havde ikke kompetence til at behandle klagen

En forbruger ejede en ejerlejlighed i en ejendom, der var opdelt i tre ejerlejligh-

heder. Der var stiftet en ejerlejlighedsforening, der bl.a. sørgede for fordeling af varme- og andre fællesudgifter mellem medlemmerne af foreningen. Foreningen havde antaget et firma til at foretage aflæsning af varmemeforbruget og udfærdige varmeregnskab.

Forbrugeren var uenig i fordelingen af varmeudgifterne, idet han bl.a. gjorde gældende, at firmaet i en årrække havde undladt at aflæse en radiator i en af ejerlejlighederne. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Indklagede 1 er en ejerlejlighedsforening, og klagen mod denne drejer sig om fordeling af varmeudgifterne mellem foreningens medlemmer.

Efter § 1 i lov om Forbrugerklagenævnet behandler Forbrugerklagenævnet klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- eller tjenesteydelser. Det fremgår af bemærkningerne til loven (Folketingstidende 1973-74, 2. samling, tillæg A, sp. 2277), at kun klager mod erhvervsdrivende og (og i et vist omfang mod offentlige virksomheder) kan indbringes for nævnet.

Nævnet finder ikke, at en ejerlejlighedsforening, der varetager medlemmernes private interesser, kan anses for erhvervsdrivende. Det falder derfor uden for nævnets virksomhedsområde at behandle klagen mod indklagede 1, Ejerforeningen.

Aftalen med indklagede 2, (firmaet), om aflæsning af varmemeforbrug er indgået med Ejerforeningen, og ikke med klageren, hvorfor indklagede 2 ikke over for klageren har påtaget sig at udføre en tjenesteydelse, som klageren kan klage over til nævnet.«

Nævnet afviste herefter sagen. (2001-324/7-253)

6.7. ➔ Tekstiler og skind (beklædning og bolig)

6.7.1. ➔ En cardigan var blevet beskadiget efter vask inden for den første måned efter købet. Den erhvervsdrivende havde ikke afkræftet formodningen for, at skaden skyldtes forhold, som var til stede ved leveringen, og nævnet fandt på den baggrund, at cardiganen var mangelfuld, jf. købelovens § 77a, stk. 3, sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 4. Forbrugeren kunne derfor hæve købet

En forbruger havde købt en cardigan og klagede inden for den første måned efter købet over, at tre ud af fire filtbogstaver på cardiganen var blevet beskadiget efter vask. Den erhvervsdrivende mente, at beskadigelsen skyldtes, at forbrugeren havde fejlbehandlet cardiganen, hvilket forbrugeren afviste.

Cardiganen blev i forbindelse med behandlingen ved Forbrugerklagenævnet besigtiget af nævnets sagkyndige, der imidlertid ikke med sikkerhed kunne fastslå, hvad årsagen til skaderne var.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse: »Nævnet har besigtiget cardiganen og konstateret, at tre af de fire filtbogstaver på brystpartiet er delvis ødelagt. Cardiganen fremtræder således på nuværende tidspunkt som

værende af en ringere beskaffenhed end ved købet.

Da købet er indgået efter den 1. januar 2002, og da klageren har reklameret over skaden allerede inden for den første måned efter købet, finder § 77 a, stk. 3, i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven anvendelse. Efter denne bestemmelse skal fejl eller kvalitetsafvigelser, der viser sig inden for 6 måneder efter varens levering, formodes at have været til stede ved leveringen, medmindre der gør sig særlige forhold gældende.

Det forhold, at der efter vaskebehandlingen fortsat er et bogstav, der er intakt, tyder ifølge den sagkyndiges vurdering på, at der ikke har været vasket ved en for høj temperatur eller været anvendt et forkert vaskemiddel. Den sagkyndige har i øvrigt ikke på baggrund af besigtigelsen kunnet afgøre, hvad der er årsag til, at 3 af de 4 filtbogstaver er blevet ødelagt.

Det kan på denne baggrund ikke afvises, at det konstaterede skyldes manglende egenskaber ved varen.

Da indklagede herefter ikke har afkræftet formodningen for, at den manglende overensstemmelse beror på forhold, som var til stede ved leveringen, lægger nævnet til grund, at cardiganen var behæftet med en mangel ved leveringen, jf. købelovens § 77 a, stk. 3, sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 4. Da manglen samtidig må anses for væsentlig, er klageren herefter berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.” (2002-613/7-277)

6.7.2. ➔ **Mangelfuld rensning af en del af et sæt med nederdel og top gav erstatning for hele sættet**

En forbruger afleverede en næsten ny nederdel til rensning. Renseriet var bekendt med, at nederdelen var en del af et sæt med tilhørende top. Som følge af rensningen var nederdelen blevet skadet, og klageren krævede en erstatning på 2.500 kr. svarende til sættets samlede pris. Renseriet tilbød kun 1.200 kr. til en ny nederdel.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet har besigtiget nederdelen og kan på grundlag heraf og på baggrund af den sagkyndige erklæring konstatere, at nederdelen fremtræder småkreppet, og at foret hænger forneden, hvilket overvejende sandsynligt kan henføres til, at nederdelen er krympet som følge af en uheldig eller mindre hensigtsmæssig behandling på rensriet.

Nævnet lægger herefter til grund, at skaderne på nederdelen er forårsaget af en uhensigtsmæssig rensbehandling, som rensriet (indklagede 1) i forhold til klageren er erstatningsansvarlig for.

Erstatningen fastsættes skønsmæssigt til 2.400,- kr. inkl. fritagelse for betaling af rensvederlaget. Der er ved erstatningsfastsættelsen taget hensyn til, at indklagede var bekendt med, at nederdelen var en del af et sæt og til sættets alder.

Der findes ikke oplyst forhold, der berettiger klageren til at gøre mislighedsbeføjelser gældende over for sælgeren (indklagede 2).” (2001-614/7-623)

6.7.3. → En forbruger kunne hæve købet af en minkpels 5 år efter leveringen, idet forbrugeren indenfor 1-års fristen og senere havde reklameret over utilstrækkelige og ufagmæssigt udførte syninger, som den erhvervsdrivende ikke formåede at afhjælpe inden rimelig tid. Ikke fradrag for brug

I 1996 købte forbrugeren en minkpels til 17.000 kr. I perioden til december 2001 havde forbrugeren reklameret fem gange over bl.a. syningerne i pelsen.

Ved en femte og sidste reklamation i december 2001 afviste forbrugeren en ny reparation af syningerne og krævede i stedet ombytning til en ny pels. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse i sagen:

”Klageren reklamerede første gang over mangler ved pelsens syninger i februar 1997 – 4 måneder efter købet – og afbrød dermed den dagældende etårige reklamationsfrist efter købelovens § 83. Klagerens mangelsindsigelser vedrørende denne mangel har herefter alene været undergivet de almindelige forældelsesregler i 1908-loven, jf. herved betænkning 1403/2001 om gennemførelse af forbrugerkøbsdirektivet, s. 148, og lovforslag L 9 fra folketingsåret 2001-2002 om ændring af lov om køb, s. 43.

Indklagede afhjalp manglen vederlagsfrit, men syningerne holdt ikke, og indklagede har herefter på ny foretaget vederlagsfri afhjælpning henholdsvis i november 1999 og januar 2001, ligesom klageren på ny reklamerede over mangler ved syningerne i december 2001.

Under hensyn til det således anførte samt til den sagkyndiges vurdering, hvorefter de skader på pelsen, som kan konstateres, kan henføres til utilstrækkelige og ufagmæssigt udførte syninger, lægger nævnet til grund, at pelsen ved købet var behæftet med en væsentlig mangel, som indklagede trods påkrav herom ikke har fået afhjulpet på tilfredsstillende måde inden rimelig tid. Klageren er som følge heraf berettiget til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1 og 3 (i dag stk. 1 og 4).

Da klageren ifølge det oplyste opdagede manglen første gang den 10. februar 1997, har klageren under ingen omstændigheder kunnet gøre sit hævekrav gældende fra et tidligere tidspunkt end den 10. februar 1997. Under hensyn hertil samt til, at klageren ved klagens indgivelse den 2. januar 2002 til Forbrugerklagenævnet afbrød den 5-årige forældelse efter 1908-loven, jf. herved Højesterets dom af 14. juni 2000 gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen, årgang 2000, s. 1947 ff, er der intet grundlag for at anse klagerens hævekrav for forældet.

Nævnet, som har besigtiget pelsen, finder endvidere ikke grundlag for – støttet på berigelses- eller vederlagsbetragtninger - at foretage et fradrag i klagerens tilbagebetalingskrav i anledning af den brug af pelsen, som klageren har gjort i sin ejertid. Nævnet har herved lagt vægt på:

- At det efter købelovens § 58 er sælgeren, som i tilfælde af, at et køb ophæves af køberen, bærer risikoen for salgsgenstandens forringelse som følge af bl.a. almindelig brug i tiden forud for, at manglen er eller burde være opdaget

- At pelsen fremtræder velholdt
- At klageren – der ved købet kunne forvente, at en pels til 17.000 kr. ville holde i mange år – efter køkets ophævelse må antages at skulle betale et beløb i mindst samme størrelsesorden ved køb af en ny tilsvarende pels.” (2002-634/7-205)

6.8. → Fodtøj

6.8.1. → Et par skos design indebar en risiko for, at de lange tånæser kunne beskadiges ved almindelig brug. Da skaderne måtte antages at skyldes, at skoene havde været udsat for brug, som de ikke var egnede til, havde sælger afkræftet formodningen for, at der skulle foreligge en mangel

En forbruger købte spidssnudede sko, hvor overlæderet på snuderne efter kort tids brug var slidt. Forbrugeren reklamerede til forretningen efter 3 dage. Da reklamationen blev afvist, indbragte forbrugeren klagen for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse i sagen:

”Da købsaftalen er indgået efter den 1. januar 2002, og da klageren har reklameret kort tid efter købet, finder reglen i købelovens § 77 a, stk. 3, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002 anvendelse. Efter denne bestemmelse formodes fejl eller kvalitetsafvigelser, der viser sig inden for seks måneder efter varens levering, at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Forbrugerklagenævnet har med sagkyndig bistand besigtiget skoene og har konstateret, at skonæser og hæle er kraftigt slidte. Som sliddet fremtræder, finder nævnet det sandsynligt, at skoene er anvendt til mere end én dags brug. Skoenes lange, spidse tåspidser indebærer en betydelig risiko for, at man under almindelig brug kan komme til at beskadige tåspidserne, men dette må anses for en generel risiko ved sko af dette modedesign. Det må samtidig antages at være kendeligt for en køber, at sådanne lange, spidse sko er sarte og derfor kun bør anvendes til let brug, såfremt de skal holde sig pæne. Det er på denne baggrund nævnets vurdering, at det konstaterede må antages at skyldes en brug, som skoene ikke har været beregnet til, og at indklagede dermed har afkræftet formodningen for, at der skulle foreligge fabrikations- eller materialefejl, hvilket intet tyder på. Nævnet kan herefter ikke give klageren medhold i det fremsatte krav om omlevering eller køkets ophævelse.” (2003-62/7-60)

6.8.2. → Løse hæle på sko. Da sælgeren inden rimelig tid havde afhjulpet manglen, kunne forbrugeren ikke stille krav om omlevering eller ophævelse

En forbruger købte et par kraftige sko. Under forretningsrejse faldt gummihælene af, og forbrugeren foretog en nødtøftig limning og fortsatte med at bruge dem. Da han var kommet hjem, reklamerede han til forretningen, som udførte en fagmæssig limning. Forbrugeren krævede herefter omlevering eller ophævelse af købet, hvilket den erhvervsdrivende afviste. Sagen blev forelagt

Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet bemærker indledningsvis, at købet er sket efter 1. januar 2002, hvorfor sagen skal bedømmes efter de nye regler om forbruger køb i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven.

Forbrugerklagenævnet har med sagkyndig bistand besigtiget skoene og kan ikke konstatere tegn på, at hælene sidder løse på en sådan måde, at de vil falde af igen. Nævnet har endvidere konstateret, at hælene er limet, samt at der er en mindre mørk plet på venstre skos yderside.

Nævnet lægger efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at limningen er udført fagmæssigt korrekt og forventes at kunne holde.

Da det ikke er bestridt, at hælene er faldet af, anser nævnet det for godtgjort, at dette skyldes utilstrækkelig holdbarhed ved den oprindelige limning og derfor må tilskrives forhold i forbindelse med fabrikationen af skoene.

Skoene har som følge heraf været behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, som dog nu må anses for udbedret ved afhjælpning.

Efter § 78, stk. 3, har sælgeren ret til at tilbyde afhjælpning eller omlevering, idet det dog som udgangspunkt er køberen, som har krav på at bestemme, om der skal ske afhjælpning eller omlevering, jf. herved betænkning 1403/2001 om gennemførelse af forbruger købsdirektivet s. 116. Forbrugerens valgret mellem omlevering eller afhjælpning er imidlertid undergivet den begrænsning, at der ikke kan kræves afhjælpning eller omlevering, hvis gennemførelsen af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, jf. § 78, stk. 2. Det er sælgeren, der har bevisbyrden for, at dette er tilfældet.

Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klageren efter manglens konstatering selv har forsøgt limning med skade på skoen til følge, ligesom det må lægges til grund, at klageren herefter fortsatte med at bruge skoene. Da klageren herefter ikke har kunnet tilbagegive skoene i væsentlig samme stand, følger det allerede heraf, at indklagede ikke har haft pligt til at tilbyde klageren omlevering, jf. herved princippet i købelovens § 57.

Da indklagede endvidere efter det oplyste har afhjulpet manglen på tilfredsstillende måde inden rimelig tid efter klagerens reklamation, kan der herefter ikke gives klageren medhold i dennes krav om omlevering eller ophævelse af købet.” (2003-62/7-64)

6.8.3. ➔ **Køb af støvler. Læderet gik fra sålerne efter 4 måneders brug. Da støvlerne var godt brugte, og da afhjælpning kunne ske inden rimelig tid, ville et krav om omlevering påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger**

En forbruger købte et par støvler. Efter ca. 4 måneders brug gik støvlerne fuldstændigt fra i læder og sål. Forbrugeren reklamerede til forretningen. Det aftaltes, at en skomager skulle vurdere skaden for at bekræfte, at støvlerne var helt slidt op. Da forbrugeren hentede støvlerne, var de uden samtykke blevet repareret. Da forbrugeren efter de nye regler i købeloven ønskede omlevering

i stedet for afhjælpning, blev sagen forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet bemærker indledningsvis, at købet er sket efter 1. januar 2002, hvorfor sagen skal bedømmes efter de nye regler om forbruger køb i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven.

Forbrugerklagenævnet har med sagkyndig bistand besigtiget støvlerne og har konstateret, at på højre støvle på indersiden er læderet ved limningen til sålen spaltet. Det samme kan ses på venstre støvle, men i mindre omfang. Det konstaterede må anses for en følge af den foretagne klæbning, men kan alene antages at have kosmetisk betydning, idet klæbningen fremtræder som udført tilstrækkeligt solidt til, at læderet ikke går fra sålen. Nævnet har endvidere konstateret, at støvlerne bærer præg af megen brug.

Indklagede – som har ladet støvlerne reparere – må herved antages at have anerkendt, at støvlerne har været behæftet med en mangel.

Efter § 78, stk. 3, har sælgeren ret til at tilbyde afhjælpning eller omlevering, idet det dog som udgangspunkt er køberen, som har krav på at bestemme, om der skal ske afhjælpning eller omlevering, jf. herved s. 116 i betænkning 1403/2001 om gennemførelsen af forbruger købsdirektivet. Forbrugerens valget mellem omlevering eller afhjælpning er dog undergivet den begrænsning, at der ikke kan kræves afhjælpning eller omlevering, hvis gennemførelsen af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, jf. § 78, stk. 2. Det er sælgeren, der har bevisbyrden for, at dette er tilfældet. Ved vurderingen skal tages hensyn til salgsgenstandens værdi uden mangler, manglens betydning og om anden beføjelse kan gennemføres uden væsentlig ulempe for forbrugeren, jf. § 78, stk. 2, 2. pkt.

Støvlerne fremtræder godt brugte og dermed som værende brugt en væsentlig del af deres forventede levetid. Deres værdi uden manglen må derfor anses for beskeden, og manglen var af en karakter, som det var muligt at afhjælpe inden rimelig tid. Nævnet lægger derfor til grund, at en omlevering ville have påført indklagede uforholdsmæssige omkostninger, hvorfor indklagede ikke har haft pligt til at tilbyde klageren omlevering.

Efter indklagedes afhjælpning fremstår støvlerne med en mindre kosmetisk fejl, som dog ikke findes at være af en sådan karakter, at den berettiger klageren til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 4, eller § 78, stk. 4. Klageren findes i stedet berettiget til et mindre afslag i købesummen, som passende findes at kunne fastsættes til 150 kr.” (2003-62/7-70)

- 6.8.4. → Det indvendige for i et par kraftige støvler var slidt i stykker 4 måneder efter leveringen. Årsagen til sliddet kunne ikke med sikkerhed klarlægges. Da den erhvervsdrivende ikke havde afkræftet formodningen for, at sliddet skyldtes egen-skaber ved støvlerne, der var til stede ved leveringen, blev støvlerne anset for mangelfulde. Købelovens § 77a, stk. 3
En forbruger havde købt et par kraftige støvler til sin datter. Da det indvendige

for allerede efter fire måneders brug var slidt i stykker, reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende afviste klagen og gjorde gældende, at der var tale om slid som følge af, at støvlerne ikke havde været snøret ordentligt. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet har med sagkyndig bistand besigtiget støvlerne og har konstateret, at foret i hælene er slidt i stykker. Foret har således ikke haft en tilstrækkelig slidstyrke til at kunne holde til den brug, som støvlerne har været udsat for, og spørgsmålet er herefter, om dette skyldes en mangel ved støvlerne.

Da købsaftalen er indgået efter den 1. januar 2002, og da klageren har reklameret over forholdet fire måneder efter købet, finder reglen i købelovens § 77 a, stk. 3, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002, anvendelse. Efter denne bestemmelse formodes fejl eller kvalitetsafvigelser, der viser sig inden for seks måneder efter varens levering at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Sliddet må anses forårsaget af, at foden er gledet op og ned i hælen. Dette kan enten skyldes, at støvlerne ikke har været snøret under brug, eller at der er tale om en stiv støvle uden fleksibilitet, som ikke følger foden under brug. Klageren har oplyst, at støvlen har været snøret under brug, og ifølge den sagkyndiges udtalelse er der tale om en meget stiv og tung støvle, der generelt set ikke er velegnet som fodtøj.

Da indklagede herefter ikke har afkræftet formodningen for, at gennemslidningen beror på egenskaber ved støvlerne, som var til stede ved leveringen, lægger nævnet til grund, at forets kvalitet har været for ringe sammenholdt med støvlernes generelle konstruktion, og at støvlerne dermed er behæftet med en mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 77 a, stk. 3. Da manglen endvidere må anses for væsentlig, er klageren herefter berettiget til at hæve købet, jfr. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.” (2002-62/7-1355)

- 6.8.5. → Et par fritidssko var efter mindre end to måneders brug slidt igennem på begge såler. Da der var tegn på, at skoene havde været brugt forkert, og da de havde været brugt efter reklamationstidspunktet, havde den erhvervsdrivende afkræftet formodningen for, at sliddet skyldtes en oprindelig fejl jf. § 77a, stk. 3

En forbruger, der havde købt et par skatersko til en pris af 849 kr. til sin søn, reklamerede til den erhvervsdrivende, da skoens såler på mindre end to måneder var slidt igennem. Forbrugeren mente, at skoene, der var beregnet til drenge, burde have holdt længere. Den erhvervsdrivende afviste klagen, idet der var tale om slid. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da købsaftalen er indgået efter den 1. januar 2002, og da klageren har reklameret to måneder efter købet, finder reglen i købelovens § 77 a, stk. 3, som

affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002 anvendelse. Efter denne bestemmelse formodes fejl eller kvalitetsafvigelser, der viser sig inden for seks måneder efter varens levering, at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Forbrugerklagenævnet har med sagkyndig bistand besigtiget skoene og har konstateret, at sålerne er slidt igennem på hæl og tå, ligesom foret i hælen er slidt. Det kunne ved besigtigelsen samtidig konstateres, at skoene tilsyneladende ikke har været snøret korrekt under brug, hvilket øger sliddet på hælen, ligesom det må antages, at skoene, som fremtræder meget brugte, også har været benyttet efter reklamationstidspunktet. Det er på denne baggrund nævnets vurdering, at det konstaterede må antages at skyldes ekstraordinært slid, og at indklagede dermed har afkræftet formodningen for, at der skulle foreligge fabrikations- eller materialefejl, hvilket intet tyder på.

Nævnet kan herefter ikke give klageren medhold i det fremsatte krav om køkets ophævelse.” (2002-62/7-1386)

6.9 . → Møbler og boligudstyr (se også tekstiler og skind)

6.9.1. → En forbruger havde ikke krav på at få godtgjort udgifterne til advokatbistand, idet han kunne have indbragt sagen for Forbrugerklagenævnet, hvorved han havde kunnet undgå disse udgifter

En forbruger hævdede købet af 2 sofaer, da afhjælpning ikke skete inden rimelig tid. Forbrugeren henvendte sig derefter til advokat for at få bistand til inddrivelse af købesummen på 13.000 kr. Forbrugers advokat skrev til sælgeren og krævede beløbet betalt inden 8 dage, idet kravet ellers ville blive taget til inkasso. Den 8. dag om morgenen henvendte sælgers advokat sig til forbrugers advokat for at få en kort udsættelse af fristen, idet han skulle drøfte sagen med sin klient. Samme dag tog forbrugers advokat sagen til inkasso og krævede i den forbindelse, at sælgeren betalte 1.806,25 kr. i inkassoomkostninger samt renter. Sælgeren tilbagebetalte købesummen, men nægtede at betale inkassoomkostningerne. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har som begrundelse for sit krav henvist til, at han har købt nogle sofaer hos indklagede, som var mangelfulde, uden at indklagede sørgede for at afhjælpe manglerne inden rimelig tid. Klageren mener på denne baggrund, at indklagede – ud over at tage sofaerne tilbage – også har været forpligtet til at erstatte klagerens udgifter til advokat. Da tvisten således angår et krav i anledning af et indgået forbruger køb, anser nævnet sig for kompetent til at behandle sagen.

Klageren kunne uden udgift til advokat straks fra tvistens opståen have indbragt sagen for Forbrugerklagenævnet, hvis sekretariat herefter ville have haft pligt til at oplyse sagen og herunder – om fornødent – afholde udgifterne ved indhentelse af en sagkyndig erklæring.

Nævnet finder det på denne baggrund ikke godtgjort, at det har været nød-

vendigt for klageren at overgive sagen til en advokat for at opnå sin ret, og nævnet kan allerede som følge heraf ikke give klageren medhold i det fremsatte krav.

Nævnet har herefter ikke fundet anledning til at tage stilling til, om indklagedes tilbagetagelse af sofaerne skete som følge af en erstatningsbegrundende misligholdelse eller – som påstået af indklagede – af kulancemæssige grunde.” (2000-65/7-1807)

6.9.2. → **Afbestillingsgebyr.** Såfremt den erhvervsdrivende på grund af forholdene på forbrugerens adresse ikke har mulighed for at opfylde sin aftale om at levere og i den forbindelse beregner sig et afbestillingsgebyr, påhviler det den erhvervsdrivende at godtgøre, at det skyldes forbrugerens forhold, at levering ikke var mulig

En forbruger bestilte en sofa inklusiv levering til boligens første tilgængelige rum. Sofaen var specielt fremstillet til forbrugerens. Den erhvervsdrivende opkrævede derfor ved bestillingen et depositum på 500 kr. Ved afbestilling af specielt fremstillede møbler beregnede den erhvervsdrivende sig et afbestillingsgebyr svarende til depositummet.

Ved leveringen af sofaen kunne den erhvervsdrivendes chauffører ikke få sofaen op ad trappeopgangen, hvorefter han tog sofaen med retur. Dette anså den erhvervsdrivende som en afbestilling af sofaen og tilbageholdt depositummet på 500 kr.

Forbrugerens indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Af indklagedes leveringsbetingelser fremgår, at varen vil blive leveret til kundens adresse og båret frem til det først tilgængelige rum.

Såfremt indklagede på grund af forholdene på klagerens adresse ikke har mulighed for at opfylde sin forpligtelse til at levere til første tilgængelige rum og i den forbindelse beregner sig et afbestillingsgebyr, finder nævnet, at det påhviler indklagede at godtgøre, at det skyldes klagerens forhold, at leveringen ikke var mulig.

Indklagede har gjort gældende, at sofaen ikke kunne bæres op i klagerens opgang, da opgangen var for smal, at chaufførerne ved leveringen gjorde klageren opmærksom på, at sofaen kunne skilles ad, hvorefter sofaen uden problemer ville kunne komme op gennem opgangen og ind i lejligheden, at klageren herefter fik tilbud om, at chaufførerne kunne stille varen, så klageren selv kunne skille sofaen ad og sørge for at få sofaen bragt op, og at det var klageren selv, som ønskede at annullere ordren. Klageren har heroverfor afvist, at chaufførerne oplyste, at sofaen kunne skilles ad, og fremhævet, at sofaen er en bestillingsvare, der samles af indklagede og ikke som typisk for indklagede af kunden selv. Endelig har klageren anført, at chaufførerne oplyste, at de tre gange tidligere havde haft problemer med at levere denne specifikke sofa til kunder på grund af størrelsen.

Under de foreliggende omstændigheder finder nævnet, at det påhviler indklagede at godtgøre, at indklagedes chauffør vejledte klageren om muligheden for at skille sofaen ad, og at klageren efter at være vejledt herom selv valgte at annullere handlen. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke, at indklagede har løftet denne bevisbyrde, og indklagede har derfor ikke været berettiget til at betragte den manglende levering som en afbestilling af sofaen og beregne sig et afbestillingsgebyr. Da indklagede, som ikke på nuværende tidspunkt kan fastholde købsaftalen, herefter ikke har foretaget korrekt levering af sofaen, er klageren berettiget til at få sit depositum tilbagebetalt.” (2002-65/7-2252)

6.9.3. ➔ Falmning af væg til væg uldtæppe. Tæppet blev anset for mangelfuldt efter købelovens § 78, stk. 1, nr. 3, idet forbrugeren ikke ved købet blev oplyst om, at der ved uldtæpper sker en tydelig farveændring især det første stykke tid

Cirka et halvt år efter købet af et væg til væg uldtæppe opdagede en forbruger, at tæppet var falmet kraftigt. Tæppets farve havde ændret sig fra lys beige til grå. Det så forbrugeren tydeligt, da han fjernede diverse løbere og løse tæpper, som siden købet havde ligget oven på tæppet.

Den erhvervsdrivende afviste forbrugers reklamation under henvisning til, at naturprodukter falmer. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Nævnet lægger efter de sagkyndiges erklæring til grund, at den skete farveændring af klagerens tæppe ikke er unormal for tæpper af uld, og at lysægtigheden betragtet efter ganske kort horisont kan være ganske lav, hvilket har særlig betydning, hvis der placeres mindre tæpper eller møbler, der dækker tæppet. Nævnet lægger endvidere til grund, at det i tæppebranchen er almindelig kendt, at tæpper af naturmaterialer har naturlig falmning.

Efter nævnets opfattelse kan det imidlertid ikke anses for at være almindelig kendt for forbrugere, at der ved uldtæpper sker en tydelig farveændring især det første stykke tid, og sælgeren, der som den professionelle kender eller bør kende de særlige forhold, der gør sig gældende ved uldtæpper, bør derfor ved købet orientere køberen om denne egenskab samt advare mod at placere genstande permanent på tæppet.

Da klageren, som det må lægges til grund, ved købet ikke er blevet advaret om den nævnte risiko, finder nævnet, at indklagede har forsømt at give klageren oplysninger om forhold, der haft betydning for klagerens bedømmelse af tæppet. Tæppet er derfor behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Da manglen endvidere må anses som væsentlig, er klageren berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1.” (2001-661/7-563)

6.9.4. ➔ En forbruger fik en kontantrabat ved køb af en uldunderdyne, idet hun samtidig forpligtede sig til at

afholde et homeparty. Den erhvervsdrivende kunne ikke afvise forbrugers tilbud om afholdelse af et homeparty og kræve betaling af et beløb svarende til rabatten, fordi forbrugeren havde tilkendegivet, at hun var utilfreds med varen

Ved køb af en uldunderdyne lovede sælgeren, at forbrugeren kunne få 500 kr. i rabat, hvis hun til gengæld ville afholde et homeparty, hvor hun inviterede mindst 6 venner. Da forbrugeren kontaktede sælgeren for at aftale en dato til et homeparty, oplyste hun, at hun ikke var tilfreds med produktet. Herefter ønskede den erhvervsdrivende ikke, at forbrugeren afholdt et homeparty og krævede, at forbrugeren betalte yderligere 500 kr. Sælgeren frafaldt efterfølgende sit tilbud om kontantrabat. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Der er mellem parterne enighed om, at tvisten alene drejer sig om, hvorvidt klageren skal betale yderligere 500 kr. som følge af, at indklagede afviste, at hun kunne holde et party.

Ved sin indbetaling af 27. november 2000 har klageren tilkendegivet, at hun gerne ville spare 500 kr. ved at holde et party. På baggrund heraf lægger nævnet til grund, at klageren var bekendt med, hvad der nærmere lå i at holde et party og således havde læst den brugsvejledning, som indklagede havde sendt ud, og hvor det nærmere fremgår af side 5, nederst, hvori det at afholde et party består.

Af den ovenfor omtalte brugsvejledning fremgår: ”Når du er blevet glad for sengetøjet, kan det være svært ikke at fortælle andre om det”.

Nævnet finder ikke, at det med den i brugsvejledningen anvendte formulering, har stået klageren klart, at det var en forudsætning for indklagede, at hun skulle være fuldt ud tilfreds med produktet for at opnå den rabat, der blev lovet. Nævnet finder ikke, at indklagede var berettiget til at nægte klageren at afholde et party og dermed få den kontantrabat, som hun var lovet, og at klageren således ikke er forpligtet til at betale indklagede yderligere 500 kr.” (2001-663/7-160)

- 6.9.5. → En 10 års kvalitetsgaranti, som var ydet ved køb af en dyne, gav garantimodtageren en sikkerhed for, at dynen kunne holde til almindelig brug i garantiperioden. Da dynen var blevet utæt inden udløbet af garantiperioden, og da dynen i øvrigt ikke var af edderdun, som lovet, forelå der et garantisvigt, som berettigede forbrugeren til at hæve købet

En forbruger købte i 1993 2 dyner og 2 puder til en samlet pris af 9.999 kr. Sælgeren ydede samtidig en 10 års kvalitetsgaranti for bl.a. vårets tæthed. Forbrugeren reklamerede 9 år efter købet, idet dynevårene var blevet meget utætte, og der ikke, som det fremgik af garantibeviset, var tale om en edderdunsdyne. Sælgeren afviste reklamationen med henvisning til dynernes ved-

ligeholdelsestilstand og anførte, at det ved en fejl var blevet anført på beviset, at der var tale om en edderdunsdyne.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det er anført i garantibeviset af 30. september 1993, at den dynetype, som klageren købte, var »Edderdunsdyne”. Indklagede har efterfølgende den 23. august 2001 i forbindelse med klagerens reklamation over vårets utæthed anført, at der er tale om gåsedunsdyner og rettet angivelsen i garantibeviset. Da det i det oprindelige garantibevis udtrykkeligt er anført, at der er tale om edderdunsdyner, finder nævnet, at garantien omfatter dette forhold, og at den urigtige angivelse i garantibeviset i sig selv er ensbetydende med, at indklagede har misligholdt garantiforpligtelsen i en sådan grad, at det berettiger klageren til nu at hæve købet.

Hertil kommer yderligere, at det af garantibeviset fremgår, at der er 10 års kvalitetsgaranti på bl.a. vårets tæthed. Nævnet finder, at meningen med en garantiperiode må være at give modtageren af garantien en sikkerhed for, at den garanterede ydelse ved sædvanlig brug i garantiperioden lever op til det, der garanteres for. Nævnet lægger i overensstemmelse med den sagkyndiges erklæring til grund, at der ikke er tegn på, at dynerne har været udsat for uhensigtsmæssig eller speciel brug, og at de forhold, der kan konstateres ved dynerne og puderne skyldes, at de ikke har kunnet holde til almindelig brug i 10 år.

Da indklagede således har misligholdt sin garantiforpligtelse, og misligholdelsen anses for væsentlig, finder nævnet, at klageren er berettiget til at hæve købet for så vidt angår både dyner og puder, der, som det må lægges til grund, er købt samlet.” (2001-663/7-156)

6.9.6. ➔ Køb af et lædersofasæt. Det anses ikke for almindelig kendt, at der er et ikke helt ubetydeligt arbejde forbundet med at opbanke læderbetrukne hynder, således at sofaen efter brug fremtræder tilfredsstillende. Sælgers oplysningspligt

Efter at hynderne i forbrugersens lædersofaer gradvist var faldet mere og mere sammen, reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende over, at der var for lidt fyld i hynderne. Den erhvervsdrivende fandt ikke, at det var tilfældet, men sendte sofaerne til fabrikken. Fabrikken fandt heller ikke, at hynderne fejlede noget, men at de blot skulle bankes med jævne mellemrum.

Efter at have banket hynderne hyppigt et halvt års tid uden resultat reklamerede forbrugeren igen til den erhvervsdrivende. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Forbrugerklagenævnet har besigtiget en af klageren indsendt sofahynde og i overensstemmelse med, hvad der fremgår af den sagkyndige erklæring og fotos konstateret, at polstringer falder noget sammen ved brug. Nævnet finder i lighed med den sagkyndige, at det på grund af det rustikke læder kræver en omhyggelig opbankning, hvis puderne efter brug skal opnå sit oprindelige udseende.

Efter nævnets opfattelse kan det ikke anses for almindelig kendt, at der ved læderbetrukne hynder af den pågældende type er et ikke helt ubetydeligt arbejde forbundet med at opbanke hynderne, således at sofaen efter brug fremtræder tilfredsstillende. Sælgeren bør derfor ved købet klart og tydeligt gøre køberen opmærksom på denne ulempe.

Om oplysningerne i forbindelse med salget af sofaerne har indklagede anført, at der som en del af handelen oplyses om vedligeholdelse og lignende. Idet indklagede ikke særskilt har gjort køberen opmærksom på den ovenfor beskrevne ulempe med hensyn til det ikke helt ubetydelige arbejde, der er forbundet med at opbanke hynderne, finder nævnet, at sælgeren har forsømt at give køberen oplysninger om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden. Efter nævnets opfattelse er sofaerne således behæftet med en mangel, der samtidig må anses som væsentlig, og klageren er derfor berettiget til at hæve købet af sofasættet, jf. den dagældende købelovs § 78, stk. 1, sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 3.«. Sagen er indbragt for retten. (2001-65/7-2144)

6.10. → Barnevogne, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr

6.10.1. → Egerne på en prisbillig cykel skulle efterspændes oftere end eger på dyrere cykler. Hjulene brød efter et halvt år sammen som følge af manglende efterspænding af egerne. Da sælgeren ikke havde givet forbrugeren oplysning om behovet for efterspænding, blev cyklen anset for mangelfuld

En forbruger købte en cykel til en pris af 1.395 kr. Godt et halvt år efter foldede begge hjul sig sammen under påstigning, og forbrugeren reklamerede derfor til den erhvervsdrivende, der afviste reklamationen, da man anså den for at være et resultat af unormal brug eller belastning.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet. Nævnets sagkyndige udtalte, at egerne på cyklens hjul var tyndere end normalt. Egerne svarede dog til eger på tilsvarende prisbillige cykler, så dette var ikke i sig selv en fejl, men det betød dog, at egerne oftere skulle spændes. Forbrugerklagenævnet traf herefter følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at årsagen til, at for- og baghjul på klagerens cykel er faldet sammen, og at der på cyklens forhjul er knækket 8 eger i hjulets venstre side, er manglende opspænding af egerne. Nævnet lægger endvidere efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at de eger, som er monteret på hjulene på klagerens cykel, er svagere og har en større strækkevne end normalen, hvorfor opspænding af egerne er ekstra vigtig. Nævnet lægger endelig til grund, at montering med galvaniserede 2 m.m. eger ikke i sig selv kan betegnes som en fejl eller mangel ved cyklen. Nævnet finder imidlertid, at det for en forbruger, der køber en cykel med sådanne eger, er af afgørende betydning at få oplysninger om vigtigheden af efterspænding af egerne,

og at sælgeren derfor bør oplyse forbrugeren herom i forbindelse med køkets indgåelse.

Da klageren, som det må lægges til grund, ikke ved købet har fået oplysning om, at der skal foretages efterspænding af egerne, finder nævnet, at indklagede herved har forsømt at give klageren oplysning om forhold, der har haft betydning for klagerens bedømmelse af cyklen, og som indklagede kendte eller burde kende, hvorfor der er tale om en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3.

Klageren er herefter berettiget til inden 30 dage fra dato at få manglen afhjulpnet ved udskiftning af cyklens hjul, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, som bestemmelsen var affattet på købstidspunktet. Udskiftning af hjulene kan ske med 2,00 mm galvaniserede eger, idet nævnet efter den sagkyndiges oplysninger lægger til grund, at korrekt opspændte eger af den art med korrekt efterspænding vil være tilstrækkelig afhjælpning.” (2002-523/7-449)

6.10.2. → **Køb af barnevogn med 3 års stelgaranti. To drejeled af plastik ansås for at være en del af stellet. Erstatning**

Forbrugeren købte i 2000 en barnevogn med 3 års garanti mod stelbrud. Godt et år efter leveringen knækkede to drejeled af plastik af i brug. Disse drejeleds formål var at indstille vognens håndtag i forskellig højde. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, som afviste klagen og henviste til, at årsagen til de to drejeleds brist var slitage, og at de dele ikke hørte under den 3-årige garanti mod stelbrud, idet der ikke var sket et egentligt brud på metalstellet.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet lægger til grund, at klageren i forbindelse med købet af kombibarnevognen fik udleveret et garantibevis, hvoraf det fremgår, at indklagede ydede 3 års garanti for stelbrud.

Forbrugerklagenævnet finder efter besigtigelse af de knækkede drejeled, at de må anses for en del af stellet, og at de således er omfattet af garantien. Klageren er herefter berettiget til en erstatning, der skønsmæssigt fastsættes til 500 kr.” (2001-525/7-306)

6.11. → **Foto, ure, optik, smykker**

6.11.1. → **Tilbud i en internetbutik anset for et bindende tilbud, jf. aftalelovens § 1. Forbrugeren kunne ikke hæve købet af et kamera, da påkrav om levering var afgivet, inden der indtrådte forsinkelse. Den erhvervsdrivende misligholdt imidlertid aftalen ved at nægte forbrugeren fortrydelsesret, jf. lov om visse forbruger aftaler. Dækningskøb skulle have været foretaget i en internetbutik**

En forbruger bestilte den 29. oktober 2001 på en erhvervsdrivendes hjemmeside et kamera til 5.844 kr., der overvejende skulle bruges privat, men angav sit enkeltmandsfirma som køber. Det fremgik af den erhvervsdrivendes

hjemmeside, at ordren skulle bekræftes på den erhvervsdrivendes ”Track & Trace”-side, for at varen blev bestilt hjem.

Den 1. november fremgik det af ”Track & Trace”-siden, at kameraet forventedes ankommet den 14. november. Den 14. november stod der samme forventede ankomsttidspunkt, hvorfor forbrugeren kontaktede den erhvervsdrivende, som dagen efter svarede, at varen blot var forsinket. Den 16. november meddelte den erhvervsdrivende forbrugeren, at det bestilte kamera var udgået, hvorfor ordren blev slettet. Dette ville forbrugeren, efter kontakt med fabrikantens hovedkontor i Danmark, ikke acceptere, eftersom der ikke skulle være problemer med levering.

Den 20. november meddelte den erhvervsdrivende, at ordren var genoprettet. Forbrugeren forhørte sig om leveringstiden, og den erhvervsdrivende oplyste, at kameraet forventedes leveret den 21. december, dog uden garanti for denne leveringsdato, da det kun var en forventet dato.

Herefter meddelte forbrugeren i et skriftligt påkrav til den erhvervsdrivende, at hvis der ikke skete levering inden 7 dage, ville forbrugeren forbeholde sig ret til at foretage dækningskøb.

Samme dag krævede den erhvervsdrivende, at forbrugeren betalte et depositum på 2.000 kr. og gav afkald på sin 14 dages returret. I modsat fald, ville ordren bortfalde. Forbrugeren ville ikke acceptere de ændrede købsbetingelser og betragtede den erhvervsdrivendes svar som et afslag på påkravet. Den 22. november 2002 foretog forbrugeren et dækningskøb i en ”almindelig” forretning, hvor pågældende kamera kostede 7.296 kr.

Forbrugeren, der krævede prisdifferecen erstattet, indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Forbrugeret er defineret i købelovens § 4a, stk. 1, hvori det hedder: ”Ved forbrugeret forstås et køb, som en køber foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Sælgeren har bevisbyrden for, at købet ikke er et forbrugeret.”

Indklagedes hjemmeside er primært henvendt til forbrugere, og indklagede har ikke godtgjort, at klagerens bestilling af kameraet ikke primært skete med henblik på privat anvendelse. Nævnet lægger derfor til grund, at sagen angår en tvist i et forbrugeret, som nævnet er kompetent til at behandle.

Det fremgår af oplysningerne i sagen, at indklagede alene sælger sine produkter via sin hjemmeside www.itbutikken.dk ved elektronisk handel. Køb sker ved et klik på en ikon udformet som en indkøbskurv, hvorved varen placeres i kundens elektroniske indkøbskurv.

Det er nævnets opfattelse, at hjemmeside-udbud af varer mv. som det af sagen omhandlede i almindelighed må betragtes som bindende tilbud omfattet af aftalelovens § 1, jf. i samme retning Mads Bryde Andersen, IT-retten (udgivet 2001), s. 759.

Nævnet lægger derfor til grund, at indklagede via sin hjemmeside har afgivet et tilbud om at ville sælge et digitalt kamera af mærket Epson 3100Z til en pris af 5.844 kr., hvilket tilbud blev bindende, da det kom til klagerens kundskab, jf.

herved aftalelovens § 7. Da tilbuddet blev accepteret rettidigt af klageren ved dennes ordrebekræftelse af 29. oktober 2001 på ”Track & Trace”-siden, foreligger der herefter en endeligt indgået aftale, som er bindende for indklagede.

Aftalen blev indgået uden angivelse af noget bestemt leveringstidspunkt, men indklagede tilkendegav den 1. november 2001 på ”Track & Trace”-siden, at indklagede forventede at få kameraet leveret fra leverandøren den 14. november 2001. Klageren var på baggrund heraf berettiget til at forvente levering omkring dette tidspunkt, idet klageren dog måtte påregne en vis usikkerhed omkring leveringstidspunktet, som efter det oplyste afhang af, hvornår varen blev modtaget fra leverandøren. Nævnet finder det på denne baggrund ikke godtgjort, at der var indtrådt forsinkelse med varens levering i købelovens forstand, da klageren den 21. november 2001 afgav et påkrav om levering af kameraet inden 7 dage. Klagerens ophævelse af købet kan herefter ikke støttes på købelovens § 74.

Indklagede reagerede på klagerens henvendelser ved ensidigt at ændre aftalens vilkår og herunder betinge levering af, at klageren gav afkald på returretten på 14 dage. Klagerens returret følger imidlertid af lov om visse forbrugeraftaler, hvis bestemmelser ikke kan fraviges ved forudgående aftale til skade for forbrugeren, jf. lovens § 16. Nævnet finder herefter, at indklagede ved sin adfærd har udvist en ansvarspådragende og hævebegrundende misligholdelse, som har berettiget klageren til at foretage dækningskøb, jf. herved princippet i købelovens § 25.

Nævnet finder dog, at klageren ved dækningskøbets foretagelse ikke har været berettiget til at vælge en dyrere sælger for at opnå bedre vilkår, herunder en kortere leveringstid. Havde klageren derimod valgt at foretage dækningskøbet hos en anden internetsælger, havde dækningskøbet været forsvarligt. Efter de oplysninger, der foreligger i sagen om priserne hos andre internetsælgere, nedsætter nævnet herefter klagerens erstatningskrav til 800 kr.” (2001-4021/7-172)

6.11.2. → 2 annoncer i en tilbudsavis dannede grundlag for en forbrugers bestilling af et kamera via den erhvervsdrivendes hjemmeside. Selvom hjemmesiden ikke opregnede alt tilbehøret, havde forbrugeren en berettiget forventning om, at alt tilbehør, der var nævnt i annoncerne, medfulgte ved købet

En forbruger bestilte via en erhvervsdrivendes hjemmeside et digitalkamera. Forbrugeren havde inden da set 2 annoncer fra den erhvervsdrivende, hvoraf det fremgik, at der med kameraet fulgte et Li-Ion batteri og lader.

Forbrugeren hentede kort tid efter kameraet. Da forbrugeren kom hjem og pakkede kameraet ud, konstaterede han, at batteri og lader ikke var indeholdt i pakken. Forbrugers reklamation blev afvist under henvisning til at der var tale om en fejl i annoncen. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, at der foreligger en mangel

ved salgsgenstanden, hvis sælgeren fx i annoncer har givet urigtige oplysninger, der kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden. Det er herved uden betydning, om den urigtige oplysning beror på en trykfejl i annoncen. Køberen kan dog ikke påberåbe sig en urigtig oplysning, der senest ved indgåelsen af aftalen om købet er rettet, jf. købelovens § 76, stk. 2.

Klageren bestilte den 7. april 2001 via internettet et digitalkamera af mærket Nikon Coolpix 880, idet klageren ved bestillingen lagde vægt på indholdet af to annoncer fra indklagede, hvori Nikon Coolpix 880 var udbudt for en pris af 6.999 kr. I annoncerne var oplyst en række specifikationer, herunder at kameraet blev leveret med Li-Ion batteri og lader. Klager har oplyst, at han, som følge af at han foretog bestillingen over internettet, fik varen lidt billigere, og at dette var baggrunden for, at købsprisen var 6.784 kr. Indklagede har ikke bestridt dette.

Klageren bestilte kameraet ved indtastning på indklagedes hjemmeside, hvor kameraet var udbudt til en pris af 6.784 kr. og med angivelse af visse – men langt fra alle – de specifikationer, som er anført i de af klageren påberåbte annoncer. Der er bl.a. ikke oplyst noget om medfølgende tilbehør, selvom noget af det tilbehør, der er oplyst i annoncen, ubestridt medfulgte ved købet.

4 nævnsmedlemmer udtaler herefter følgende: Klageren har på baggrund af de af ham påberåbte annoncer ved bestillingen af kameraet været berettiget til at forvente, at kameraet blev leveret med Li-Ion batteri og lader. Specifikationerne af kameraet på indklagedes hjemmeside var ikke udtømmende og fremtrådte heller ikke som sådan, hvorfor det forhold, at det ikke på hjemmesiden er angivet, at kameraet blev leveret med Li-Ion batteri og lader, ikke kan anses som en rettelse af annoncernes oplysning om, at sådant tilbehør fulgte med købet.

Da kameraet er leveret uden Li-Ion batteri og lader, foreligger der herefter en mangel i medfør af købelovens § 76, stk. 1, nr. 2. Indklagede har på trods af klagerens påkrav herom ikke afhjulpet denne mangel, og klageren har herefter været berettiget til at indkøbe batteri + lader for indklagedes regning, jf. købelovens § 78, stk. 3, hvorfor klageren kan kræve sin udgift hertil på 1.173 kr. dækket af indklagede.

Et nævnsmedlem udtaler: Klager bestilte kameraet via indklagedes hjemmeside, hvoraf det ikke fremgik, at batteri og lader medfulgt i købet. De af klageren påberåbte annoncer er således blevet berigtiget ved hjemmesiden, hvis angivelser må betragtes som udtømmende for, hvad der medfulgte ved købet. Klager kan derfor ikke påberåbe sig, at der foreligger en mangel som følge af, at batteri og lader ikke medfulgte i købet.”

I overensstemmelse med flertallets opfattelse blev der truffet en afgørelse, hvorefter den erhvervsdrivende skulle betale forbrugerens udgift til købet af batteri og lader. (2001-4024/7-8)

6.12. → Motorkøretøjer

6.12.1. → Forbrugerkøb eller salg mellem private. Nævnets kompetence. Nævnet fandt, at da en aftale om køb af bil var indgået på en professionel slutseddel, samt at sælgeren havde underskrevet »for sælgerfirmaet«, var klageren berettiget til at gå ud fra, at det var firmaet og ikke sælgeren som privatperson, der solgte bilen. Nævnet var dermed kompetent til at behandle sagen

En forbruger købte en bil. Da der opstod flere fejl på bilen, og da den ikke kunne klare et syn, indbragte forbrugeren sagen for Forbrugerklagenævnet. Indklagede gjorde gældende, at Forbrugerklagenævnet ikke var kompetent til at behandle sagen, da der var tale om et privatsalg, da den ikke havde været annonceret til salg, og da den var tidligere ejet af medejeren privat, hvilket forbrugeren var bekendt med. Forbrugeren henviste til, at der var benyttet en professionel slutseddel, at sælgeren havde stået for omregistreringen af bilen, og at han ikke kendte til, at det ikke var firmaet, der solgte bilen. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Forbrugerkøb er i købeloven defineret således, jf. købelovens § 4a:

”Ved forbrugerkøb forstås et køb, som en køber (forbrugeren) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Sælgeren har bevisbyrden for, at købet ikke er et forbrugerkøb.

Stk. 2. som forbrugerkøb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 endvidere køb fra ikke erhvervsdrivende, hvis aftalen om køb er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende.”

Klagen er indgivet mod (Firmaet), og klageren har således opfattet den indgåede aftale som indgået med dette firma. Aftalen er oprettet på en professionel salgsslutseddel, hvorpå er fortrykt ”Tilsluttet Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark”, og er på en fortrykt linie til brug for underskrift ”for sælgerfirmaet” underskrevet af NN, som er medindehaver af (Firmaet). Nævnet finder, at klageren under disse omstændigheder har været berettiget til at gå ud fra, at NN indgik aftalen på vegne af (Firmaet), medmindre klageren udtrykkeligt blev oplyst om andet. Da de indklagede ikke har godtgjort, at dette har været tilfældet, foreligger der utvivlsomt et forbrugerkøb.

Nævnet er som følge heraf kompetent til at behandle klagen.

Det bemærkes, at nævnet med dette resultat ikke har haft anledning til at tage stilling til, om det ville have givet anledning til en ændret bedømmelse, såfremt købet ansås for indgået med NN personligt.” (2002-521/7-1610)

6.12.2. → En forbruger, der havde købt en bil ved en kreditaftale, jf. kreditaftalelovens § 5, nr. 2, meddelte den erhvervsdrivende og finansieren, at de måtte tage bilen tilbage, idet forbrugeren alligevel ikke ønskede at have bilen. Da det

ejendomsforbehold, sælger havde taget, efter slutseddelens ordlyd var faldet bort, da sælgeren blev fyldestgjort for købesummen, kunne forbrugeren ikke forlange, at finansieren tog bilen tilbage til fuld og endelig afgørelse af mellemværendet. Forbrugerklagenævnet havde ikke kompetence til at bestemme, om kreditaftalelovens § 30, stk. 1, skulle bringes i anvendelse

En forbruger købte en bil til en kontantpris af 21.700 kr. Der blev udfærdiget en slutseddel, hvoraf det fremgik, at bilen skulle finansieres gennem et finansieringsselskab. Det fremgik endvidere, at ejendomsretten forblev hos sælgeren, indtil restbeløbet var fuldt indbetalt. Finansieringsselskabet accepterede at låne forbrugeren pengene efter pr. fax at have modtaget en låneansøgning. Forbrugeren underskrev samme dag et gældsbrev, hvoraf det fremgik, at forbrugeren erkendte at skyldte finansieringsselskabet 36.734,21 kr. Det fremgik endvidere, at gældsbrevet kunne danne grundlag for tvangsfuldbyrdelse jf. retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 5.

Godt et år efter købet meddelte forbrugeren sælgeren og finansieren, at de måtte tage bilen tilbage til fuld og endelig afgørelse af mellemværendet, idet forbrugeren alligevel ikke ønskede at have bilen. Forbrugeren havde på dette tidspunkt betalt 2 afdrag. Finansieren afviste at være forpligtet til at tage bilen tilbage. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet med påstand om, at finansieren skulle anerkende, at der var tale om et oprindeligt trepartsforbehold, at der var taget et ugyldigt ejendomsforbehold, der havde betydning i forholdet mellem forbrugeren og finansieren, og at finansieren skulle tage bilen tilbage til fuld og endelig afgørelse af mellemværendet. Medens sagen verserede ved Forbrugerklagenævnet, blev den af finansieren indbragt for Fogedretten.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det er under sagen ubestridt, at klager har misligholdt det gældsbrev, som klager har udstedt til indklagede 2. Da gældsbrevet efter sit indhold kan danne grundlag for tvangsfuldbyrdelse, jf. retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 5, har indklagede 2 anmodet om fogedrettens bistand til at inddrive fordringen.

Klager har imidlertid påberåbt sig kreditaftalelovens regler om køb med ejendomsforbehold, herunder reglerne om, at kreditor i sådanne køb som hovedregel skal tage det solgte tilbage til fuld og endelig afgørelse, hvilket også gælder, selvom det tagne ejendomsforbehold måtte være ugyldigt, jf. kreditaftalelovens § 30, stk. 2.

Anvendelsen af de af klageren påberåbte regler forudsætter, dels at gældsforholdet er opstået i anledning af et kreditkøb, dels at der er taget et ejendomsforbehold – gyldigt eller ikke – til fordel for kreditgiveren.

Kreditaftalelovens § 5 definerer kreditkøb således:

”Som kreditkøb betegnes en kreditaftale med henblik på køb af løsøre, hvorefter

- 1) køberen efter aftale med sælgeren har fået henstand med betaling af

- købesummen eller en del af denne, eller
- 2) købesummen helt eller delvis dækkes ved lån indrømmet køberen af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren.”

Efter det oplyste lå indklagede 2's markedsføringsmateriale fremme i indklagede 1's forretning, ligesom indklagede 1 var klageren behjælpelig med at søge om lånet, hvis provenu blev udbetalt direkte til indklagede 1. Det lægges på denne baggrund til grund, at indklagede 2 gennem overgivelsen af markedsføringsmateriale vedrørende sin finansieringsvirksomhed har tilkendegivet over for indklagede 1, at indklagede 2 var villig til på indklagede 2's sædvanlige betingelser og vilkår at yde lån til indklagede 1's kunder til finansiering af disses køb hos indklagede 1, ligesom det lægges til grund, at lånet til klageren blev indrømmet på grundlag af denne aftale mellem indklagede 1 og indklagede 2.

Der har derfor foreligget et kreditkøb, jf. kreditaftalelovens § 5, nr. 2, hvilket bl.a. indebærer, at klageren kan gøre samme pengekrav og indsigelser gældende over for indklagede 2 som over for indklagede 1, jf. herved kreditaftalelovens § 33, stk. 1 og stk. 2.

Ifølge den slutseddel, som den 29. januar 2001 blev indgået mellem klageren og indklagede 1, blev der af indklagede 1 taget følgende ejendomsforbehold:

”Ejendomsretten forbliver hos sælgeren, indtil restbeløbet er fuldt indbetalt.”

Det fremgår samtidig af slutsedlen, at restbeløbet – der svarede til den af talte købesum + leveringsomkostninger – skulle finansieres via indklagede 2, og at salget var betinget af indklagede 2's godkendelse af lånet.

Ejendomsforbeholdet – som på grund af den manglende udbetaling kun var gyldigt, så længe bilen ikke blev overgivet til klageren, jf. kreditaftalelovens § 34, stk. 1, nr. 4 – var således efter slutsedlens ordlyd alene taget til fordel for indklagede 1 og bortfaldt i og med, at indklagede 1 fik dækning for restbeløbet gennem indklagede 2's udbetaling af låneprovenuet. Ejendomsforbeholdet havde dermed udspillet sin rolle i forholdet mellem klageren og indklagede 1.

Som slutsedlen er formuleret, kunne ejendomsforbeholdet ikke komme indklagede 2 til gode, og der er ikke i øvrigt grundlag for at antage, at der i aftaleforholdet mellem klageren og indklagede 2 er aftalt nogen form for sikkerhed i det solgte.

Det følger af det anførte, at nævnet er enig med klageren i, at der foreligger et kreditkøb, hvor klageren kan gøre samme pengekrav og indsigelser gældende mod indklagede 2 som mod indklagede 1.

Nævnet er derimod ikke enig i, at klageren kan påberåbe sig særlige retsvirkninger i anledning af det i slutsedlen tagne ejendomsforbehold, da dette har udspillet sine retsvirkninger i forhold til indklagede 1 og aldrig har været del af aftaleforholdet i forhold til indklagede 2.

Da klageren ikke i øvrigt har fremsat indsigelser eller pengekrav i anledning

af købet, og da det tilkommer fogedretten at tage stilling til inddrivelsen af indklagede 2's fordring, herunder om der er anledning til at bringe kreditaftalelovens § 30, stk. 1, i anvendelse, foretager nævnet sig ikke videre i sagen.

De indklagede skal over for klageren anerkende, at der foreligger et kreditkøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2.

Klageren skal anerkende, at kreditaftalelovens regler om misligholdelse af køb med ejendomsforbehold ikke finder anvendelse i den foreliggende sag." (2001-521/7-1462)

- 6.12.3. → En brugt bil udbrændte ca. 2 måneder efter leveringen. Det kunne derfor ikke gennem en teknisk undersøgelse afgøres, hvad der var årsag til branden. Nævnet fandt, at bilen på leveringstidspunktet havde været mangelfuld, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 77 a, stk. 3. Købet kunne hæves, selvom bilen ikke kunne tilbageleveres i væsentlig samme stand, jf. § 58

En forbruger købte i juni 2002 en brugt bil. 2 måneder efter leveringen, da bilen havde kørt ca. 3000 km., brød den i brand og udbrændte. Forbrugeren klagede til den erhvervsdrivende, der afviste klagen, idet han ikke mente, at forbrugeren havde bevist, at der var tale om en fejl, der havde været til stede på leveringstidspunktet, og at forbrugeren i øvrigt burde have bemærket de symptomer, der måtte have været forud for branden og have reageret på dem. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

"Da købsaftalen er indgået efter den 1. januar 2002, skal sagen bedømmes efter de nye regler om forbruger køb i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven. Som § 77, stk. 1, er affattet ved denne lov, kan sælgeren ikke længere påberåbe sig generelle forbehold, såsom at salgsgenstanden er solgt, som den er og forefindes. Endvidere følger det nu af § 77 a, stk. 3, at fejl eller kvalitetsafvigelser, der viser sig inden for seks måneder efter varens levering, formodes at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Det forhold, at bilen ifølge slutsedlen er købt som beset og afprøvet og med oplysning om, at diverse fejl og mangler kan forekomme, afskærer herefter ikke klageren fra at gøre mangelsindsigelser gældende, hvis bilen ved leveringen havde ikke forventelige fejl såsom fejl af sikkerhedsmæssig karakter. Klageren, som har købt en indregistreret bil hos en erhvervsdrivende forhandler, er således som minimum berettiget til at forvente, at bilen opfylder færdselslovens sikkerhedsmæssige krav, med mindre han udtrykkeligt ved købet er blevet gjort opmærksom på konkrete sikkerhedsmæssige fejl ved bilen.

Det er endvidere uden betydning, at bilen ifølge slutsedlen er solgt uden ansvar for sælgeren, da et sådant vilkår ikke er bindende for køberen i et forbruger køb, jf. herved købelovens § 1, stk. 2.

Det fremgår af oplysningerne i sagen, at bilen ca. to måneder efter leverin-

gen og efter at have kørt ca. 3.000 km brød i brand, uden at der ifølge klageren havde været noget forvarsel bortset fra benzinlugt umiddelbart forud for branden. På baggrund af disse oplysninger finder nævnet, som under nævnsmødet var bistået af nævnets faste sagkyndige, rådgivende ingeniør, at branden med overvejende sandsynlighed er opstået i anledning af, at en benzinslange er flækket på grund af murning, hvilket vil kunne ske, uden at der behøver at have været et forudgående varsel i form af benzinlugt gennem længere tid. En murning af benzinslangen er en fejl af sikkerhedsmæssig karakter og er endvidere et forhold, som ikke opstår pludseligt, men er under udvikling over længere tid, hvorfor nævnet finder det sandsynligt, at benzinslangen har været defekt allerede på leveringstidspunktet.

Da det herefter findes godtgjort, at der har været en sikkerhedsmæssig defekt ved bilen, og da indklagede ikke har afkræftet formodningen for, at denne defekt var til stede ved leveringen, lægger nævnet til grund, at bilen ved leveringen var behæftet med en mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 77 a, stk. 3. Da manglen endvidere må anses for væsentlig, er klageren berettiget til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 4. Dette gælder, uanset at bilen ikke længere kan tilbagegives i væsentlig samme stand, da dette skyldes bilens egen beskaffenhed på leveringstidspunktet, jf. herved købelovens § 58.”(2002-521/7-88)

6.12.4. ➔ Stenslag i forruden. Da et stenslag i forruden er en typisk brugsomstændighed, og da det ikke var nævnt i synsrapporten udarbejdet efter leveringen, var der ikke grundlag for at formode, at fejlen var til stede på leveringstidspunktet

Forbrugeren købte i april 2002 en bil. Bilen blev synet efter køb den 22. maj 2002, hvor bilen ikke blev godkendt på grund af flere sikkerhedsmæssige fejl. Forbrugeren reklamerede over fejlene og gjorde yderligere gældende, at der var et stenslag i frontruden, som ikke var der, da hun prøvekørte bilen. Den erhvervsdrivende afviste kravene, hvorefter klageren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Da købsaftalen er indgået efter den 1. januar 2002, skal sagen bedømmes efter de nye regler om forbrugerkøb i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven, herunder § 77 a, stk. 3, hvorefter en fejl eller kvalitetsafvigelse, som viser sig inden for 6 måneder efter leveringen, formodes at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Forbrugerklagenævnet lægger efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at bilen er behæftet med de i erklæringen anførte fejl, og at de alle - på nær de nedslidte bremseklodser - har været til stede på leveringstidspunktet. Da der er tale om ikke forventelige fejl, som tilmed har sikkerhedsmæssig betydning, er klageren berettiget til at påberåbe sig fejlene som køberetlige mangler, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Hvad angår stenslaget i frontruden, er der ikke i synsrapporten af 22. maj 2002

gjort nogen bemærkning herom. Da der endvidere er tale om en typisk brug-somstændighed, finder nævnet herefter ikke, at der er grundlag for at formode, at fejlen var til stede på leveringstidspunktet den 23. april 2002.

Da den sagkyndige har vurderet, at det vil koste ca. 9.000 kr. at udbedre de konstaterede køberetlige mangler, finder nævnet, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen, som passende kan fastsættes til 9.000 kr., jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.

Nævnet finder ikke, at klageren har godtgjort, at hun er blevet lovet en under-vogsbehandling, hvorfor hun ikke kan gives medhold i dette krav. Nævnet fin-der heller ikke, at der er grundlag for at pålægge indklagede at betale klagerens udgifter ved et nyt syn.” (2002-521/7-1568)

6.13. → Transport og flytning

6.13.1. → En erhvervsdrivende er som udgangspunkt bundet af et tilbud om udførelse af en ydelse for en fast pris. Der kan dog være særlige forhold, som den erhvervsdrivende ikke burde have taget i betragtning, og som han kan påberåbe sig som svigtende forudsætninger for den givne pris. I vurderingen skal der lægges vægt på, hvad en fornuftig, faglig kompetent erhvervsdrivende inden for branchen på aftaletidspunktet ville have taget i betragtning

En forbruger modtog et skriftligt tilbud på flytning fra Sjælland til Jylland til en fast pris. Da flyttemanden ved flytningen konstaterede, at flyttegodset ikke var pakket ned som aftalt, at forbrugeren ikke stillede de lovede hjælpere til rådighed, og da der var mere indbo end oplyst, meddelte flyttemanden, at tilbuddet var faldet væk. Herefter opstod yderligere det problem, at Storebæltsbroen blev lukket som følge af snestorm. Flyttemanden nægtede herefter at udføre flytningen til den aftalte pris, og bad, som en betingelse for at fortsætte flytningen, forbrugeren om at underskrive et nyt tilbud. Forbrugeren, der fandt at flytningen skulle afregnes i overensstemmelse med det oprindelige tilbud, indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede påtog sig ved tilbuddet af 16. marts 2001 at udføre en flytning for klageren til fast pris bl.a. betinget af, at klageren selv sørgede for ud- og indbæring.

Har en erhvervsdrivende påtaget sig at udføre et arbejde til fast pris, vil han som udgangspunkt ikke kunne påberåbe sig, at prisen skal reguleres op som følge af, at omkostningerne ved arbejdet er højere, end han havde regnet med. Der kan imidlertid vise sig at foreligge eller indtræde særlige forhold, som den erhvervsdrivende ikke burde have taget i betragtning, og som den erhvervsdrivende derfor bør kunne påberåbe sig som en svigtende forudsætning for den givne pris. Er dette tilfældet, må det antages at følge af dansk rets almindelige regler, at den erhvervsdrivende ikke har pligt til at udføre

arbejdet uden pristillæg. Ved vurderingen af, hvad en erhvervsdrivende bør have taget i betragtning, må ses på, hvad en fornuftig, faglig kompetent erhvervsdrivende inden for branchen på tidspunktet for aftalens indgåelse ville have taget i betragtning.

I den konkrete sag har indklagede bl.a. påberåbt sig, at flytningen ikke kunne fuldføres den 19. marts 2001 som følge af, at Storebæltsbroen ekstraordinært var lukket på grund af snestorm. Nævnet finder ikke, at dette er et forhold, som indklagede på tidspunktet for aftalens indgåelse burde have taget i betragtning som en blot nogenlunde sandsynlig mulighed, og forholdet findes derfor at have berettiget indklagede til at betinge flytningens udførelse af et pristillæg. Dette gælder endvidere, uanset om det kan antages at have været aftalt mellem parterne, at flytningen skulle udføres i henhold til ”Almindelige betingelser vedrørende møbeltransport og opbevaring”.

Indklagede har derudover påberåbt sig, at der var mere bohavede end aftalt, at klageren ikke som aftalt havde sørget for, at bohavede var nedpakket på forhånd, at klageren ikke havde sørget for, at der var det fornødne mandskab til stede til at sørge for ud- og indbæring, og at klageren havde forsømt at sørge for rydning for sne. Er indklagedes fremstilling rigtig, vil indklagede også som følge af disse omstændigheder have været berettiget til at betinge flytningens udførelse af en merpris, ligesom det ikke ville kunne bebrejdes indklagede, at denne betingede sig betaling efter medgået tid.

Parterne har imidlertid afgivet til dels modstridende oplysninger om begivenhedsforløbet. Nævnet kan derfor ikke på det foreliggende grundlag afgøre, om den af indklagede beregnede merpris har været berettiget og rimelig. En vurdering heraf vil bl.a. forudsætte en afhøring under strafansvar af sagens parter og eventuelle vidner. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, afviser nævnet herefter sagen som uegnet til behandling ved nævnet, jf. § 7, stk. 1, i lov om Forbrugerklagenævnet.”(2001-512/7-498)

6.13.2. → Flytning og opbevaring. Prisstigning efter aftalens indgåelse. Urimelig fremgangsmåde tilsidesat efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36

En forbruger indgik telefonisk aftale med et flyttefirma om flytning og opbevaring af hendes indbo. Ved aftalens indgåelse blev prisen for arbejdet aftalt. Under arbejdets udførelse blev forbrugeren præsenteret for en ordrebekræftelse til underskrift. Af ordrebekræftelsen fremgik firmaets timepris for flytning. Derimod indeholdt ordrebekræftelsen ingen samlet pris for flytningen. Forbrugeren blev efterfølgende afkrævet et vederlag som langt oversteg det aftalte.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har oplyst, at indklagedes telefoniske prisoplysning om den beskrevne flytning var, at den ville beløbe sig til mellem 3. – 4.000 kr. Indklagede har anført, at flytningen telefonisk blev estimeret til ca. 4.000 kr. ekskl.

moms. Indklagede har også anført, at klageren ikke anførte noget om opmagasineringens varighed eller om sin nye adresse.

Det er nævnets opfattelse, at indklagede som fagmand burde udspørge herom, når det er af betydning for prisoverslagets størrelse. Nævnet lægger i den forbindelse vægt på klagerens oplysninger om, at hun ved afleveringen af flyttekasserne den 24. og 25. august 2001 opfordrede indklagede til at se på flyttegodsets omfang, hvilket blev afvist. Indklagede har ikke kommenteret disse oplysninger.

Ordrebekræftelsen af 23. august 2001, som klageren har underskrevet, indeholder ikke en samlet pris, der svarer til det telefoniske prisoverslag. Nævnet finder derfor, at der ikke kan lægges vægt på denne "ordrebekræftelse", da klageren som forbruger ikke har mulighed for umiddelbart at beregne, om de ydelser, der er nævnt på ordrebekræftelsen, vil resultere i en samlet opgørelse svarende til det allerede aftalte beløb.

Herudover lægger nævnet vægt på, at indklagede har anvendt en fremgangsmåde ved fakturering af ydelserne, som han ikke på forhånd har redegjort for telefonisk over for klageren, idet han efter at have fjernet klagerens indbo og således taget dette i besiddelse den 1. september 2001 efterfølgende bad hende underskrive en række dokumenter vedrørende flytningen, som ikke er i overensstemmelse med den indgåede aftale. Nævnet finder, at klageren på dette tidspunkt i forløbet var i en presset situation, hvorfor den fremgangsmåde er i strid med redelig handle måde. Klagerens underskrift på dokumenterne kan ikke binde hende ud over det, der allerede må anses for at være aftalt mundtligt eller ligger i en naturlig forlængelse heraf jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Nævnet lægger således til grund, at det beløb, der er aftalt, er på 4.000 kr. Da der er uenighed mellem parterne om, hvorvidt det nævnte beløb for flytningen var inkl. moms, og da klageren er forbruger, finder nævnet, at indklagede har bevisbyrden for, at klageren på tilstrækkelig vis er blevet oplyst om, at prisen var ekskl. moms. Da indklagede ikke har løftet denne bevisbyrde, er klageren berettiget til at forvente, at prisen inklusive alle afgifter højst vil andrage 4.000 kr.

Hertil kommer, at klageren af egen drift har sendt et beløb på 2.000 kr. til indklagede for at få udleveret tilbageholdte skabslåger.

Nævnet finder ikke, at klageren ved sin betaling har accepteret en forhøjelse af vederlaget til i alt 6.000 kr. Klageren har alene betalt det forhøjede vederlag for at afbryde indklagedes uretmæssige tilbageholdelse af en del af klagerens indbo. Indklagede skal derfor tilbagebetale 2.000 kr. til klageren." (2001-512/7-536)

- 6.13.3. → Flytteskader på indbo. Reklamationsbetingelserne i flyttefirmaets almindelige betingelser vedrørende møbeltransport og opbevaring tilsidesat jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36**
En forbruger fik flyttet sit indbo af et flyttefirma. 12 – 13 dage efter flytning-

gens udførelse opdagede forbrugeren skader på to klædeskabe og reklamerede herefter straks til flyttefirmaet. Firmaet besvarede ikke forbrugers henvendelser, hvorfor sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede har ikke besvaret Forbrugerstyrelsens henvendelse i sagen. Nævnet finder det imidlertid forsvarligt at lægge klagerens fremstilling til grund.

I overensstemmelse med det af den sagkyndige anførte lægger nævnet til grund, at skabene fremstod skrammede og med brekager, og at skaderne måtte betegnes som typiske flytteskader.

Nævnet finder endvidere, at indklagedes vilkår om reklamation inden 8 dage bør tilsidesættes som urimeligt efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36. Nævnet lægger endvidere til grund, at skabet er beskadiget under omstændigheder, som indklagede er erstatningsansvarlig for.

Nævnet finder på ovenstående baggrund, at klageren er berettiget til en erstatning, der under hensyn til skadernes omfang og skabenes alder skønsmæssigt fastsættes til 2.500 kr.” (2001-512/7-510)

6.14. → Musikinstrumenter, cd’er, videobånd, koncerter mv.

6.14.1. → Aflyst koncert som følge af koncertarrangørs betalingsstandsning. Bilettdistributøren, BILLETnet A/S, hæftede ikke for tilbagebetalingen af vederlaget for koncertbilletterne

En forbruger bestilte 2 koncertbilletter til en koncert i København via BILLETnet A/S’ hjemmeside. Han hentede billetterne på posthuset den 5. august 2002 og betalte samtidig 500 kr. + 17 kr. i bestillingsgebyr pr. billet.

Den 14. august 2002 konstaterede forbrugeren, at koncerten var aflyst, fordi arrangøren var trådt i betalingsstandsning. Dagen efter kontaktede han BILLETnet A/S med ønske om refusion af vederlaget for billetterne, da det var BILLETnet A/S, der havde udstedt billetterne. BILLETnet A/S, som kun anså sig for at være bilettdistributør, henviste til koncertarrangøren. Af billettens bagside fremgik:

- Billetten erstattes ikke ved bortkomst.
 - Billetten refunderes kun i tilfælde af aflysning.
 - Evt. ekspeditionsgebyr refunderes ikke.
 - Alle reklamationer vedr. arrangementet skal rettes direkte til arrangøren.”
- BILLETnet A/S’ logo var trykt på billettens bagside, men det var ikke angivet, hvem der var arrangør af koncerten.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Nævnets medlemmer er enige om, at indklagedes ydelse består i modtagelse af bestillinger af billetter samt udlevering heraf mod billetkøbernes betaling af et ekspeditionsgebyr. Formidlingsydelsen har indklagede ubestridt erlagt, og der er derfor ikke grundlag for at bestemme, at indklagede skal betale ekspeditionsgebyret tilbage til klageren.

Nævnets medlemmer er endvidere enige om, at klageren ikke med rette har kunnet have en forventning om eller opfattelse af, at indklagede var arrangør af koncerten, og klageren har da heller ikke fremført noget synspunkt herom til støtte for klagen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det i almindelighed bør fremgå af billetten, hvem der er arrangør.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt indklagede over for køberne har påtaget sig at hæfte for tilbagebetaling af billetprisen i tilfælde af aflysning, finder 3 nævnsmedlemmer ikke, at der med henvisning til billetternes udformning kan støttes en sådan hæftelse for indklagede. Det på billetten bagside anførte om aflysning og reklamationer vedrørende arrangementet findes således, også selvom indklagedes logo tillige er påtrykt billetten bagside, at måtte opfattes som arrangørens oplysninger til kunden, og det forhold, at det ikke på billetten udtrykkeligt er angivet, hvem der i givet fald skal tilbagebetale billetbeløbet, giver ikke grundlag for en antagelse om, at pengene skal refunderes af indklagede. At indklagede intet ansvar har over for kunderne vedrørende arrangørens betalingsstandsning og aflysning af arrangementer fremgår tillige af indklagedes aftale med Rock On ApS om billet salg pkt. 28, hvorved bemærkes, at formuleringen i aftalens pkt. 26 vedrørende indklagedes ønske om at kunne garantere kunden sine penge i tilfælde af aflysning ikke i sig selv giver grundlag for et hæftelsesansvar for indklagede. Herefter, og idet der heller ikke i øvrigt af indklagede findes udvist noget forhold, der kunne give klageren rimelig anledning til at antage, at indklagede som billetformidler ekstraordinært og uden yderligere vederlag herfor skulle have påtaget sig at indestå for tilbagebetalingen af koncertbilletternes pris og dermed de samlede billetindtægter i tilfælde af aflysning, finder disse medlemmer ikke, at der kan gives klageren medhold i kravet mod indklagede om tilbagebetaling af billetternes pris.

2 medlemmer lægger for så vidt angår spørgsmålet om indklagedes eventuelle hæftelse vægt på, at de billetter, der er solgt af indklagede, under et særskilt punkt har påtrykt teksten: »Billetten refunderes kun i tilfælde af aflysning«. Denne bestemmelse må fortolkes således, at der ved aflysning skal ske tilbagebetaling af billetprisen fra indklagede.

Under et andet punkt fremgår det af billetten, at reklamationer skal rettes direkte til arrangøren. Denne bestemmelse vedrører de tilfælde, hvor der har været en mangel ved den leverede ydelse, og ikke aflysning, som jo er særskilt reguleret.

Indklagedes logo fremgår af forsiden samt på bagsiden under den trykte tekst af de udstedte billetter.

Det fremgår ikke af billetten, hvem der er arrangør, hvorfor billetkøber ikke har mulighed for at vurdere, om det skulle være andre end BILLETnet A/S, man skal henvende sig til ved aflysning.

Disse medlemmer mener derfor, at indklagede skal refundere billetprisen til klageren.”

Nævnet traf afgørelse i overensstemmelse med flertallet og fritog indklagede for klagers krav om tilbage betaling af billetpris og gebyr. (2002-572/7-86)

6.15. → Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger

6.15.1. → Et abonnement på et ugemagasin, der efter aftalen var forudbetalt og gældende i 12 måneder, kunne efter reglerne i forbrugeraftaleloven opsiges med et varsel på 3 måneder, når der er gået 3 måneder fra aftalens indgåelse

En forbruger tegnede et abonnement på et ugemagasin. Ca. 3 måneder efter aftalens indgåelse fandt forbrugeren ud af, at magasinet ikke havde nogen interesse for ham, hvorfor han opsagde det. Den erhvervsdrivende nægtede at betale pengene tilbage under henvisning til, at det var af væsentlig økonomisk betydning for ham at kunne planlægge og budgettere en periode frem. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det lægges efter klagerens oplysninger til grund, at der blev indgået et abonnement på ugemagasinet DK TRENDS gældende i 12 måneder den 31. august 2000 mellem klageren og indklagede.

Det lægges efter parternes forklaringer videre til grund, at klageren opsagde abonnementet over for indklagede primo december 2000.

Der er ikke i aftalegrundlaget mellem parterne en adgang til opsigelse af den indgåede abonnementsaftale.

Efter forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1 og 2, jf. § 5, stk. 2, kan en forbruger imidlertid opsig en aftale om abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller løbende bogudgivelser af et ikke forud fastlagt omfang med et varsel på 3 måneder til udgangen af en måned, når der er gået 3 måneder efter aftalens indgåelse.

Forbrugerklagenævnet finder, at abonnement på ugemagasinet i denne sag er omfattet af ovennævnte bestemmelser, og at der således var en adgang til opsigelse for klageren 3 måneder efter indgåelsen af abonnementsaftalen.

Da opsigelsen skal ske med 3 måneders varsel til udgangen af en måned, jf. forbrugeraftalelovens § 14, stk. 2, jf. stk. 1, sidste pkt., var klageren berettiget til at opsig abonnementsaftalen til udgangen af februar 2001.

Efter forbrugeraftalelovens § 15 skal den erhvervsdrivende straks tilbagebetale et forudbetalt vederlag for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen.” (2000-4052/7-556)

6.15.2. → Aftale om et avisabonnement til introduktionspris i 6 måneder. Leveringen af en del af aviserne var blevet udskudt, da forbrugeren var bortrejst. Forbrugeren havde ikke krav på at få de resterende aviser leveret til rabatprisen efter udløbet af rabatperioden

En forbruger havde tegnet et avisabonnement af 6 måneders varighed til en særlig introduktionspris. Forbrugeren havde fået oplyst, at han kunne stoppe leveringen af avisen, når han var bortrejst. Forbrugeren afbrød leveringen flere gange, og da 6 måneders perioden udløb, havde leveringen været afbrudt

102 gange. Herefter blev avisen leveret til normalprisen, således at forbrugeren kun modtog 51 aviser. Da forbrugeren mente, at han var berettiget til at få avisen leveret til introduktionsprisen i 102 dage, indbragte han sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af oplysningerne i sagen, at klageren med virkning fra den 28. juli 1999 tegnede et abonnement på Jyllands-Posten. Det fremgår endvidere, at avisen i perioden fra den 28. juli 1999 til den 27. januar 2000 skulle leveres til en særlig introduktionspris svarende til halvdelen af normalprisen. Klageren stoppede efter aftale med indklagede leveringen af aviserne i i alt 102 dage.

Samtidig med opsigelse af abonnementet ved udløbet af rabatperioden krævede klageren levering af avisen til introduktionsprisen i 102 dage, svarende til det antal dage leveringen havde været stoppet. Indklagede har opgjort værdien af det antal aviser, der ikke blev leveret i rabatperioden og har leveret i alt 51 aviser til normalpris for det beløb, klageren havde til gode.

4 nævnsmedlemmer udtaler herefter følgende: Det fremgår, at der i betalingsperioden fra den 28. juli 1999 til den 27. januar 2000 ydedes rabat svarende til halvdelen af abonnementsprisen. Det fremgår endvidere af abonnementsbetingelserne, at der er tale om et abonnement, der fortsætter efter den aftalte periodes udløb, medmindre det opsiges, og at et abonnement tegnet til introduktionspris automatisk vil fortsætte til normal abonnementspris. Det er endelig i abonnementsbetingelserne anført, at et tilgodehavende vil blive godtgjort ud fra den betalte periodes gennemsnitspris. Disse nævnsmedlemmer finder på den baggrund, at aftalen må forstås således, at aviserne kun kan fås til den særlige introduktionspris, når de leveres inden for rabatperioden, og at klageren ikke kan have haft en berettiget forventning om, at aviser, der som følge af et leveringsstop ikke blev leveret inden for abonnementsperioden, ville blive leveret til den særlige introduktionspris efter udløbet af abonnementsperioden. De nævnte medlemmer finder derfor ikke, at der kan gives klageren medhold i det rejste krav.

1 nævnsmedlem udtaler følgende: Leveringsstop er ifølge det oplyste en service, som indklagede tilbyder sine kunder. Det fremgår imidlertid hverken af ordrebekræftelsen eller af abonnementsbetingelserne, at der tilbydes leveringsstop, og om virkningen af et leveringsstop er, at leveringen udsættes, eller om dette alene berettiger til tilbagebetaling af et beløb svarende til prisen for de ikke leverede aviser. Under henvisning hertil og da indklagede ikke har godtgjort, at klageren ved afbestilling af avisen er blevet gjort opmærksom på, at aviserne ikke ville blive leveret på et senere tidspunkt, finder dette nævnsmedlem, at klageren naturligt har måttet forstå aftalen således, at abonnementsperioden forlænges svarende til det antal dage, der har været leveringsstop. Klageren skal derfor have medhold i sit krav mod indklagede. Afgørelse træffes i overensstemmelse med stemmeflertallet.” (2000-4041/7-64)

6.16. → Øvrige sager

6.16.1. → Forbrugerklagenævnets kompetence i en sag om finansiel rådgivning om forbrugeres privatøkonomi

Et ægtepar kom i kontakt med en finansiel rådgiver på en messe, hvor man drøftede privatøkonomien, herunder muligheden for at få nye lån gennem en omlægning af eksisterende lån og yderligere belåning billigst muligt. Den finansielle rådgiver fik lov til at indhente tilbud til ægteparret mod at få et honorar på 10% plus moms af den besparelse, der i gunstigste fald kunne opnås. Ægteparret fik lånetilbud fra en kreditforening samt tilbud om en kassekredit i en jysk sparekasse. Ægteparret valgte alene at benytte tilbuddet om en kassekredit, men den finansielle rådgiver udskrev en regning på 10% plus moms svarende til, at ægteparret havde gjort brug af hele tilbudspakken. Efter at have betalt regningen klagede ægteparret til rådgiveren, da de via deres kreditforening erfarede, at der ikke var nogen rentebesparelse ved lånetilbudene. Da rådgiveren afviste ægteparrets krav, henvendte de sig til Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Klagerne har oplyst, at de på en forbrugermesse i efteråret 1999 kom i kontakt med indklagede, som tilbød klagerne at gennemgå deres realkreditlån for at se, om de kunne spare penge. Det blev aftalt, at indklagedes honorar herfor skulle udgøre ca. 10% af besparelsen, og klagerne underskrev en fuldmagt gældende fra den 19. november 1999, ifølge hvilken indklagede fik fuldmagt til at forhandle med et hvilket som helst kredit- og/eller opsparingsinstitut vedrørende klagernes låne- og indlånsengagementer.

Aftalen synes dermed indgået under et møde uden for indklagedes faste forretningssted, hvilket i givet fald indebærer, at aftalen er omfattet af lov om visse forbrugeraftaler kapitel 3 om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted. Indklagede har i så fald på mødet haft pligt til at oplyse klagerne om deres lovbestemte fortrydelsesret. Retsvirkningerne af at undlade dette er efter lovens § 7, stk. 2, at aftalen ikke er bindende for forbrugeren. Klagerne har i så fald ikke været forpligtet til at betale det af indklagede opkrævede honorar på 12.500 kr., heller ikke selvom indklagede måtte kunne godtgøre, at de af indklagede indhentede lånetilbud kunne have givet klagerne en rentebesparelse på 100.000 kr.

Rådgivning om låneomlægning og lignende må imidlertid anses for en ydelse vedrørende pengevæsen, som i medfør af § 3, stk. 2, nr. 13, i bekendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1994 er undtaget fra Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Nævnet er derfor på grund af manglende kompetence nødsaget til at afvise at behandle klagen.” (2002-2012/7-14)

6.16.2. → Forbrugerklagenævnet havde kompetence til at afgøre en sag om rådgivning vedrørende forbrugeres privatøkonomi

Et ægtepar med økonomiske problemer kontaktede en virksomhed, der annoncerede med rådgivning om gældssanering. Ægteparret havde to møder

med en rådgiver. På møderne afleverede ægteparret personlige papirer og blev informeret om ikke at betale deres kreditorer. I øvrigt blev der talt om, hvordan virksomheden fungerede. Efter hvert møde betalte ægteparret 2.100 kr. for rådgivningen. På det tredje møde skulle ægteparret underskrive en samarbejdsaftale, som viste sig at være et lånedokument, hvor afdragene hver måned gik til virksomheden. Da ægteparret ikke kunne få udleveret en kopi af det dokument de underskrev, var de skeptiske over for fremgangsmåden og de råd, der var givet og afsluttede samarbejdet. Da der ikke kom noget ud af ægteparrets klager til virksomheden, gik de videre med sagen til Forbrugerklagenævnet som traf følgende afgørelse:

”Om Forbrugerklagenævnets kompetence til at behandle klagen bemærkes følgende:

Indklagede reklamerer i sin brochure ”Dansk GældsRådgivning” med, at indklagede under ”en uforpligtende gennemgang af privatøkonomien” i samarbejde med kunden vil gennemgå ”mulighederne for en økonomisk fordelagtig løsning”, idet indklagede har muligheder for at tilbyde løsninger inden for et bredt område såsom ”Formidling/Henvisning af lån, Kontakt til kreditorer, Akkordering af gæld, Gældssanering, Føgedretssager, Køb og salg af fast ejendom, Udfyldelse af selvangivelse, Juridisk/økonomisk rådgivning i øvrigt”.

Klagerne, som stod i en økonomisk uoverskuelig situation, rettede henvendelse til indklagede for at få hjælp til at få styr på deres privatøkonomi. De afleverede i den forbindelse deres private papirer og lånedokumenter til indklagede, som bl.a. påtog sig at stå for kontakten til klagernes kreditorer og herunder forsøge at forhandle gælden ned.

De tjenesteydelser, som er omfattet af parternes aftale, har efter nævnets opfattelse primært karakter af retshjælp og dermed beslægtet virksomhed, som kun er undtaget fra nævnets kompetence i medfør af § 3, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1994, som ændret ved bekendtgørelse nr. 153 af 19. marts 1999 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, såfremt ydelsen hidrører fra liberalt erhverv udøvet i henhold til en videregående, offentligt anerkendt uddannelse eller en offentlig autorisation eller beskikkelse, jf. herved bekendtgørelsens § 3, stk. 2, nr. 11. Nævnet finder ikke, at indklagedes virksomhed kan anses som omfattet af denne bestemmelse, da indklagede ikke er i besiddelse af en offentlig autorisation eller en videregående, offentligt anerkendt uddannelse, som tager sigte på at kvalificere indklagede til at yde retshjælp og dermed beslægtet virksomhed. Nævnet er derfor kompetent til at behandle sagen.

Nævnet finder i øvrigt anledning til at bemærke, at ydelse af retshjælp er omfattet af lovbekendtgørelse nr. 365 af 28. juni 1986 om ydelse af juridisk bistand m.m. (vinkelskriverloven), som i § 2, stk. 1, nr. 3, forbyder de af loven omfattede virksomheder ved bekendtgørelse, skiltning, udsendelse af skrivelser mv. at give almenheden eller virksomheden ubekendte personer meddelelse om, at virksomheden yder juridisk rådgivning eller anden retshjælp. Indklagede er derfor ikke berettiget til at reklamere med sin rådgivningsvirksomhed i det omfang, denne reelt har karakter af ydelse af retshjælp.

Nævnet lægger til grund, at klagerne har betalt i alt 4.200 kr. Dette honorar dækker 2 møder mellem klagerne og indklagede. Det fremstår som uklart, hvilken rådgivning klagerne modtog på disse møder, og indklagede har på trods af at være opfordret hertil ikke kunnet fremlægge dokumentation for udført arbejde i form af udarbejdede budgetter, korrespondance med klagerens kreditorer eller lignende. Da indklagede således ikke har kunnet godtgøre, at han har præsteret nogen ydelse af værdi for klagerne i de tre måneder, som aftaleforholdet varede, finder nævnet, at klagerne er berettiget til at hæve aftalen og kræve det erlagte honorar på 4.200 kr. tilbagebetalt.” (2001-203/7-2)

6.16.3. → Melleghandleres, herunder forhandleres, hæftelse for produktansvar – Forbrugerklagenævnet ændrede ikke praksis på baggrund af EF Domstolens domme

EF Domstolen afsagde den 25. april 2002 domme i tre sager, der fortolker produktansvarsdirektivet (direktiv 85/374/EØF af 25. juli 1985 med senere ændring). Frankrig var bl.a. indklaget for traktatbrud, idet man i Frankrig ikke at havde indført en selvrisikoregel på 500 €. Endvidere indeholdt den franske lov om produktansvar en regel om, at forhandleren i alle tilfælde er ansvarlig for et defekt produkt i samme omfang som producenten.

I alle tre domme fastslår EF domstolen indledningsvis, at produktansvarsdirektivet er et indre markeds direktiv, og at det er totalharmoniserende. Domstolen fastslår endvidere, at medlemsstaterne ikke kan opretholde bestemmelser om produktansvar i og uden for kontrakt, der afviger fra den ordning (fx om ansvarssubjektet), der er gennemført med produktansvarsdirektivet. Direktivet udelukker dog ikke anvendelse af andre ordninger, der hviler på et andet grundlag, såsom garantien for skjulte mangler eller culpa.

Om melleghandleransvar fastslår EF domstolen, at det er traktatstridigt at opretholde nationale retsregler, hvorefter forhandleren af et defekt produkt er ansvarlig i samme omfang som producenten, når ansvaret er baseret på ordninger, der er identiske med direktivets. Domstolens konklusion rejser tvivl om, hvorvidt den danske hæftelsesregel for melleghandlere kan opretholdes, også i sager, hvor ansvar for forbrugertingsskade pålægges efter det domstolskabte produktansvar.

Forbrugerklagenævnet har efter offentliggørelsen af EF domstolens domme behandlet fire sager om produktansvar. Som det fremgår af den sag, der er refereret nedenfor har nævnet fundet, at melleghandleren fortsat hæfter for producentens ansvar, når et produkt forvolder tingsskade.

En af de fire sager angik køb af duftlys. Efter ca. 1 times brændetid sprang et stykke af duftlysets glas af og landede på gulvtæppet, hvor det efterlod et brændemærke på ca. 2 X 5 cm. Forhandleren (melleghandleren) henviste forbrugeren til leverandøren, der afviste kravet om erstatning, fordi leverandørens egne test havde vist, at glasset kunne tåle varmepåvirkningen.

Forbrugeren indklagede herefter sælgeren og importøren for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”På baggrund af parternes oplysninger i sagen og de af klageren medsendte fotos samt den sagkyndiges erklæring finder nævnet det ubetænkeligt at lægge til grund, at duftlysets glas er sprunget, mens lyset var tændt, hvorefter et stykke af glasset er faldet ned og har forårsaget et mindre brændemærke i klagerens gulvtæppe. Under hensyn til, at der er tale om et prisbilligt tæppe, som på skadestidspunktet var to år gammelt, samt til, at tæppet alene er påført en mindre kosmetisk skade, som ifølge de indsendte fotos ikke fremtræder særligt tydelig, lægger nævnet til grund, at tæppets værdiforringelse som følge af skaden skønsmæssigt kan fastsættes til 500 kr.

Da skaden er sket i forbindelse med en sædvanlig anvendelse af duftlyset, frembyder dette ikke den sikkerhed, som med rette kan forventes. Duftlyset lider derfor af en defekt, jf. herved § 5 i lov nr. 371 af 7. juni 1989 om produktansvar, som implementerer EF’s direktiv fra 1985 om produktansvar til dansk ret.

Det fremgår af den sagkyndiges erklæring, at det glas, som er anvendt til duftlyset, formodentlig er almindelig kalk-natron-silikatglas (vindues-/beholderglas), som ikke kan tåle en kraftig opvarmning uden at springe. Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at duftlysets defekt skyldes et forkert materialevalg.

Det følger af produktansvarslovens § 13, at loven ikke begrænser skadelidtes adgang til erstatning efter almindelige regler i eller uden for kontrakt. De almindelige regler om erstatningsansvar for produktskader, som er udviklet i retspraksis, er derfor fortsat gældende. Det følger af disse regler, at producenten i en sag som den foreliggende - hvor producenten har anvendt et uegnet materiale - er ansvarlig for de skader, som forvoldes som følge af duftlysets farlige egenskaber, og at de indklagede som mellemhandlere hæfter for producentens produktansvar umiddelbart over for klageren, uden at den selvriskoregel, som fremgår af direktivets art. 9, og som er gennemført ved lovens § 8, får nogen betydning.

Det er på baggrund af tre domme afsagt af EF-Domstolens femte afdeling den 25. april 2002 i sagerne C-52/00, C-154/00 og C-183/00 i den juridiske litteratur blevet anført, at dommene skulle indebære, at dansk rets retspraksis-udviklede produktansvar ikke kan opretholdes på direktivets område, dvs. for så vidt angår personskader og forbrugertingsskader, jf. Georg Lett i Ugeskrift for Retsvæsen 2002B, s. 398 ff, og Vibe Ulfbeck i Ugeskrift for Retsvæsen 2003B, s. 1 ff.

Produktansvarslovens § 13 - der som nævnt opretholder det retspraksis-udviklede produktansvar - svarer imidlertid nøje til direktivets artikel 13, hvorefter direktivet ikke berører de rettigheder, som skadelidte kan påberåbe sig under henvisning til retsreglerne om ansvar i og uden for kontrakt. Det kan ikke antages, at EF-Domstolens domme medfører nogen ændring heri. EF-domstolen udtaler således, at henvisningen i direktivets artikel 13 til de rettigheder, som skadelidte kan påberåbe sig under henvisning til retsreglerne om ansvar i og uden for kontrakt ”skal forstås således, at den ordning, der

er indført ved direktivet - hvorefter den skadelidte i henhold til direktivets artikel 4 kan gøre krav på erstatning, hvis han kan føre bevis for skaden, defekten i produktet og årsagsforbindelsen mellem denne defekt og skaden - ikke udelukker anvendelsen af andre ordninger vedrørende ansvar i og uden for kontraktforhold, der hviler på et andet grundlag, såsom garanti for skjulte mangler eller culpa” (præmis 22 i sag C-S2/00). Domstolen siger videre, at selvrisikobestemmelsen i direktivets artikel 9 indebærer, at ”personer, der har lidt skade på grund af defekte produkter, i tilfælde af et ubetydeligt økonomisk tab - for at undgå et for stort antal tvister - ikke kan påberåbe sig direktivets ansvarsregler, men må anlægge sag på grundlag af almindelige retsregler om ansvar i og uden for kontrakt” (præmis 30 i den nævnte sag). For så vidt angår en sag som den foreliggende, kan den skadelidte altså påberåbe sig dansk rets almindelige regler om culpaansvar for egne og andres fejl og dermed også det i retspraksis udviklede produktansvar, jf. herved Højesterets dom af 18. november 1998 gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen årgang 1999, s. 255, der er baseret på en anvendelse af dansk rets almindelige regler om erstatning.

Der er da heller ikke fra lovgivningsmagtens side taget noget initiativ til at ændre produktansvarslovens § 13.

I øvrigt ville et ansvar i en sag som den foreliggende i hvert fald over for indklagede 1 formentlig tillige kunne støttes på købelovens regler om ansvar for mangler, jf. herved Mads Bryde Andersen og Joseph Lookofsky, Lærebog i obligationsret (2000), s. 460-461, og Vibe Ulfbeck i Ugeskrift for Retsvæsen 2003B, S. 4-6.

Der er derfor intet grundlag for at antage, at de omtalte domme afsagt af EF-Domstolen ændrer på, at mellemhandlerne i en sag som den foreliggende er erstatningsansvarlige for det tab, som køberen har lidt ved, at salgsgenstanden har forvoldt skade på køberens ting. De indklagede hæfter derfor in solidum for klagerens ovennævnte tab på 500 kr.” (2003-69/7-1, 2003-612-14, 2003-612-70 og 2003-669)

- 6.16.4. → Et ægtepar indgik aftale om oprettelse af en konto, der gav adgang til køb på kredit i de til kontoservicen tilsluttede forretninger. Da kontoudtogene ikke indeholdt de i kreditkøbslovens § 33 krævede oplysninger, kunne kontoringen ikke beregne sig vederlag for kreditten. Forlig indgået på et tidspunkt, hvor forbrugeren intet skyldte blev tilsidesat efter aftalelovens § 36

Et ægtepar indgik i 1983 en kontoaftale med mulighed for at låne op til 9.000 kr. Af kontobestemmelserne fremgik, at renter og gebyrer var variable og kunne ændres af det da eksisterende Fridakort uden varsel. Dernæst var rente- og gebyrsatser oplyst per marts måned 1983, idet rente for ægteparrets kontotype var 2,75% per måned og som årlig nominel rente 33%. Af overtræk beregnedes en ekstra rente på 2%.

Den 20. september 1984 blev det maksimale lånebeløb hævet til 15.000 kr.

Kontoen blev frem til februar 1986 løbende anvendt til diverse køb. Herudover blev der foretaget et enkelt køb i februar 1988. Der blev endvidere løbende foretaget indbetalinger på kontoen.

Den erhvervsdrivende havde fremlagt månedlige kontoudskrifter for årene 1984 til 1986, samt kontoudskrifter for 3. og 4. måned 1989. Kontoudskrifter for årene 1984 til 1986 viste ikke, hvornår der var tilskrevet renter, ligesom størrelsen af de tilskrevne renter ikke fremgik.

Manden overtog gælden, da ægteparret blev skilt i 1986. I 1989, da gælden ifølge det af kontoringen oplyste androg 17.789, underskrev manden et frivilligt forlig, hvor han erkendte at skyldte beløbet. Gælden skulle afdrages med 600 kr. om måneden, og den årlige rente var 33%.

I foråret 2000 var der betalt i alt 53.426 kr. i afdrag, men manden skyldte stadig 31.374 kr. Da manden ikke mente, at det kunne være korrekt, at han stadig skyldte så mange penge, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

»Det fremgår af oplysningerne i sagen, at klagerne den 28. december 1983 indgik en aftale med Frida Kort, nu Finax Finansservice A/S, om oprettelse af en konto med mulighed for at købe op til 9.000 kr. – senere forhøjet til 15.000 kr. Det fremgår endvidere af kontobestemmelsernes punkt 7, at der er tale om en »Kontoservice for Frivillige Danske Handelskæder Frida A/S.« Endelig fremgår det af de vedhæftede kontoudskrifter, at klagerne fra begyndelsen af 1984 til begyndelsen af 1986 løbende har købt varer hos forskellige handlende, og at købesummen herfor er debiteret kontoen.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at der har foreligget et såkaldt ”eksternt kontosystem”, hvor indklagede over for en række handlende havde forpligtet sig til at finansiere de køb, som kunder med konto hos indklagede foretog hos de pågældende handlende, og hvor indklagede ved kontoaftalen med klageren havde tilsagt denne en løbende kredit, som klageren kunne udnytte til køb hos de pågældende handlende. Det følger heraf, at der har været tale om kontokøb som defineret i § 3 i lov nr. 275 af 9. juni 1982 om køb på kredit.

Der har derfor påhvilet indklagede en pligt til at give klagerne en række oplysninger om kreditomkostninger og kreditvilkår dels ved kontoaftalens indgåelse, jf. kreditkøbslovens § 32 (i dag kreditaftalelovens §§ 8, 10 og 14), dels i de løbende kontoudtog, jf. kreditkøbslovens § 33 (i dag kreditaftalelovens § 11). Det fremgår af § 32 bl.a., at det i kontoaftalen skal oplyses, hvor ofte køberen (kontooveren) vil modtage kontoudtog. Af § 33 fremgår, at der for hver periode, for hvilken der ifølge kontoaftalen skal tilsendes køberen (kontooveren) kontoudtog, kun kan kræves vederlag for kreditten, såfremt der ved afslutningen af perioden tilsendes køberen et kontoudtog, der indeholder oplysning om:

- Saldoen ved periodens begyndelse og slutning
- Størrelsen af og tidspunktet for debiteringer og krediteringer i løbet af perioden
- Den nominelle årlige rente, hvis periodisk rente anvendes
- Det tidspunkt, inden hvilket betaling skal ske for at undgå, at der pålægges yderligere kreditomkostninger

Efter kreditkøbslovens § 37 (i dag kreditaftalelovens § 15) er lovens regler om, at der skal gives køberen oplysning om renten, ikke til hinder for, at parterne aftaler, at renten helt eller delvis skal variere med størrelsen af Nationalbankens diskonto eller lignende forhold, som kreditor er uden indflydelse på. Oplysningerne skal i så fald gives på grundlag af renten på tidspunktet for oplysningerne og med angivelse af, hvorledes renten er variabel.

Nævnet lægger på baggrund af oplysningerne i sagen til grund, at indklagede ikke har opfyldt sine forpligtelser i henhold til kreditkøbsloven på i hvert fald følgende punkter:

- Indklagede har ikke været berettiget til at betinge sig selv at kunne bestemme, hvorledes renten skulle variere, og det er ikke godtgjort, at indklagede i de løbende kontoudtog har oplyst, hvordan renten er blevet ændret, og fra hvilket tidspunkt ændringen har virkning
- Indklagede har i kontoaftalen oplyst, at den dagældende rente var 2,75% pr. måned svarende til en nominel årlig rente på 33%. Dette er imidlertid misvisende, idet en månedlig rentetilskrivning på 2,75% svarer til en nominel årlig rente på 38,34%. Det kan herefter heller ikke antages, at den årlige nominelle rente, som har været anført i de løbende kontoudtog, har været korrekt oplyst
- Størrelsen af og tidspunktet for debiterede renter fremgår ikke af de kontoudtog, som er fremlagt for årene 1984-1986, hvorfor indklagede ikke har godtgjort, at de løbende kontoudtog har indeholdt oplysninger herom. Oplysning om størrelsen af og tidspunktet for tilskrevne renter ses således først medtaget i indklagedes kontoudtog fra marts og april 1989, hvor fordringen var taget under behandling i incassoafdelingen

Det følger af det anførte, at det ikke kan lægges til grund, at de løbende kontoudtog for årene 1984-1988 har indeholdt de oplysninger, som kræves efter kreditkøbslovens § 33 (i dag kreditaftalelovens § 11), og indklagede har dermed ikke været berettiget til at kræve vederlag for den ydede kredit i denne periode. Indklagedes krav mod klagerne skal derfor reduceres med de renter, som er blevet tilskrevet kontoen i perioden 1984-1988. Ved en sammentælling af samtlige træk på kontoen sammenholdt med indbetalingerne fremkommer der herefter ved udgangen af 1987 en saldo i klagerens favør på 1.243,75 kr. Ved udgangen af 1988 er saldoen 8.493,75 kr. i klagerens favør.

Årstal	Køb	Afdrag	Års-saldo	Samlet saldo
1984	- 25.698,15	+ 11.605	- 14.093,15	- 14.093,15
1985	- 8.339,20	+ 17.800	+ 9.460,80	- 4.632,35
1986	- 6.223,90	+ 5.100	- 1.123,90	- 5.756,25
1987	- 0	+ 7.000	+ 7.000	+ 1.243,75
1988	- 200	+ 7.450	+ 7.250	+ 8.493,75

Da indklagede ikke har godtgjort, at kontoaftalen overhovedet udviser en saldo i indklagedes favør, følger det allerede heraf, at indklagede ikke kan

kræve noget beløb betalt af (hustruen). Indklagede kunne heller ikke i øvrigt have krævet noget beløb af denne klager, da en eventuel restsaldo under alle omstændigheder ville have været forældet i medfør af lov nr. 274 af 22. december 1908 om forældelse af visse fordringer.

I relation til (manden) har indklagede opnået dennes erkendelse af gælden ved indgåelsen den 17. maj 1989 af det frivilligt forlig om betaling af en hovedstol på 17.799,43 kr. og en årlig rente på 33%. Da indklagede ikke har godtgjort, at man på tidspunktet for forligets indgåelse overhovedet havde et tilgodehavende hos (manden), finder nævnet imidlertid, at det allerede af denne grund vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre forliget gældende, jf. herved aftalelovens § 36. Nævnet tilsidesætter derfor forliget.

Nævnet lægger på baggrund af vedhæftede »beregning af restsaldo« til grund, at (manden) løbende har betalt til indklagede i henhold til forliget frem til den 6. juni 2000.

Det følger af dansk rets almindelige regler, at den, der har betalt penge, som ikke skyldes, i almindelighed har krav på tilbagebetaling af det fejlagtigt betalte beløb, medmindre tilbagebetaling under de foreliggende omstændigheder ville være urimelig eller særlig byrdefuld for modtageren. Denne problemstilling som kaldes for reglerne om »condictio indebiti«, er bl.a. nærmere beskrevet af Gomard, Obligationsretten, 3. del 1993, s171 ff.

Idet klageren i den tro, at han skyldte beløbet, har betalt i overensstemmelse med indklagedes fejlagtige opgørelse af gælden, finder nævnet ikke, at der er grund til at fravige udgangspunktet, hvorefter klageren har krav på at få det med urette betalte beløb tilbagebetalt.

Det følger imidlertid af 1908-loven om forældelse, at en sådan fordring forældes efter 5 år, medmindre fordringshaveren inden fristens udløb enten erhverver skyldnerens erkendelse af gælden eller foretager retslige skridt mod ham og uden uforment ophold forfølger disse til erhvervelse af forlig, dom eller anden retsafgørelse, jf. lovens § 2. Nævnet finder, at klagerne ved klagens indgivelse til Forbrugerklagenævnet den 11. juli 2000 afbrød forældelsen efter 1908-loven. Klageren har derfor krav på tilbagebetaling af alle beløb, der er betalt i henhold til forliget siden den 11. juli 1995. Ifølge den fremsendte beregning af restsaldo har klageren siden 11. juli 1995 betalt 44 afdrag á 500 kr. samt 1 afdrag á 1.000 kr., hvorfor hans tilbagebetalingskrav i alt udgør 23.000 kr.« (2000-2012/7-16)

6.16.5. ➔ En forbruger, der havde ringet op til en særtjeneste, havde udnyttet sin fortrydelsesret ved straks at afbryde forbindelsen

En forbruger modtog en regning for brug af en række særtjenester, der blev leveret via telefonforbindelsen. Forbrugeren betalte for det ene opkald, som han erkendte at have foretaget men nægtede at betale de øvrige. Udbyderen af særtjenesten fastholdt kravet. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har den 20. oktober 2001 foretaget diverse opkald til indklagedes

telefonsærtjeneste, men har alene kunnet erkende at have bestilt og accepteret et månedsabonnement til 495 kr. To opkald blev afbrudt, inden der var indgået nogen aftale ved tastevalg, ligesom klageren har ønsket at fortryde bestilling af et månedsabonnement, idet dette ikke levede op til forventningerne.

Bevisbyrden for, at der er indgået en bindende aftale om bestilling af indklagedes særtjenesteydelser, påhviler indklagede.

Da indklagede systematisk afsætter sine ydelser ved fjernkommunikation, har indklagede ved sin markedsføring og aftaleindgåelse pligt til at overholde reglerne i forbrugerftalelovens kapitel 4 om fjernsalg (se lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som ændret senest ved lov nr. 442 af 31. maj 2000). Efter § 11 heri skal der således som forhåndsinformation i rimelig tid inden aftalens indgåelse, på en klar og tydelig måde, være givet en række oplysninger om blandt andet ydelsens karakter/egenskaber og pris samt om forbrugerens fortrydelsesret efter loven. Har forbrugeren ikke fået disse oplysninger læsbart på papir eller andet varigt medium, skal dette ske senest ved indgåelsen af en aftale om fjernsalg, jf. lovens § 11 a.

Det er ikke godtgjort, at indklagede har opfyldt sin oplysningspligt efter forbrugerftaleloven, herunder pligten efter § 11 a til, såfremt der indgås en fjernsalgsaftale, at give de af bestemmelsen omfattede oplysninger på papir eller andet varigt medium. Under hensyn hertil samt til klagerens forklaring om forløbet af de foretagne opkald, finder nævnet ikke, at indklagede har godtgjort, at der er indgået andre bindende aftaler end erkendt af klageren. De opkald, som klageren i øvrigt har foretaget, blev i øvrigt afbrudt så hurtigt, at dette i sig selv må sidestilles med, at klageren har gjort brug af sin fortrydelsesret efter lovens § 12, hvilket klageren har fulgt op på ved sin skriftlige reklamation af 26. oktober 2001.

Klageren er som følge af det anførte ikke forpligtet til at betale de udstedte fakturaer.” (2001-4055/7-1884)

6.16.6. → Trussel om at manglende betaling ville resultere i anmeldelse til RKI blev anset for at være urimelig pression, jf. inkassolovens § 9. Forbrugerens betalinger kunne herefter ikke anses som en anerkendelse af gælden

En forbruger modtog regninger for opkald, som denne ikke havde foretaget og reklamerede derfor til den erhvervsdrivende. Det blev ved denne henvendelse oplyst, at sagen ville blive sat i bero. Efterfølgende modtog forbrugeren opkrævninger fra et inkassofirma, der anførte, at manglende betaling ville føre til inberetning til RKI. Forbrugeren foretog 2 inbetalinger i frygt for at blive registreret som dårlig betaler. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der den traf følgende afgørelse:

”Sagen vedrører krav om tilbagebetaling af et beløb på to gange 300 kr., som klageren har betalt i den tro, at han i modsat fald ville blive anmeldt til RKI som dårlig betaler, samt fritagelse for betaling af yderligere krav, idet klageren har oplyst, at han ikke har foretaget de påståede internetopkald. Kla-

geren har efter betaling af de to beløb klaget til Forbrugerstyrelsen.

Klageren har ikke indgået en abonnementsaftale eller et andet fast kontraktforhold med indklagede, og at opkald er foretaget fra klagerens computer eller telefon er derfor ikke i sig selv tilstrækkeligt til, at klageren har forpligtet sig til at betale for indklagedes ydelse.

Nævnet er fra andre tilsvarende sager bekendt med, at indklagede har tilrettelagt sin formidling af de ydelser, som sagen omhandler, på en sådan måde, at den person, der foretager opkald for at opnå en sådan ydelse, ikke umiddelbart kan identificeres.

Det er på denne baggrund nævnets opfattelse, at indklagede har bevisbyrden for, at de påståede opkald er foretaget af klageren personligt eller med klagerens samtykke. Da indklagede ikke har løftet denne bevisbyrde, har klageren ikke været forpligtet til at betale noget beløb til indklagede.

Indklagede har ikke imødegået klagerens forklaring, hvorefter klageren efter reklamation til indklagede havde fået løfte om, at sagen ville blive sat i bero, og hvorefter klageren alene er indgået på at afdrage på det af Persolvo Inkasso I/S opkrævede beløb som følge af en trussel om, at han i modsat fald ville blive registreret som en dårlig betaler i RKI.

Nævnet lægger herefter til grund, at klagerens betalinger er sket efter, at klageren i strid med § 9 i lov om inkassovirksomhed har været udsat for en urimelig pression. Klagerens betalinger kan derfor ikke anses som en anerkendelse af gælden, ligesom klageren har krav på at få tilbagebetalt de betalte beløb på i alt 600 kr.” (2001-4055/7-1593)

6.16.7. → Sextjenester leveret via telefonen var omfattet af oplysningspligten i lov om visse forbrugeraftaler. Den erhvervsdrivende havde ikke godtgjort, at der var indgået en bindende aftale
En forbruger afviste at betale en regning på 900 kr. for to abonnementer på en telefonisk sex-tjeneste. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren – som er 73 år og har nedsat syn og hørelse – har erkendt, at han har ringet til indklagedes telefonsextjeneste, men har bestridt, at han herved skulle have bestilt to månedsabonnementer. Han har om de nærmere omstændigheder forklaret, at han af nysgerrighed ringede til et telefonnummer, som han havde set i en annonce på tekst-TV, at han under opkaldet – hvorunder han ikke modtog nogen prisoplysninger – af en automatisk stemme blev bedt om at taste nogle cifre, men at han hurtigt lagde telefonrøret på, da han ikke forstod ret meget.

Det fremgår af den opkaldsliste, som indklagede har indsendt, at klageren i alt har foretaget tre opkald, som alle fandt sted den 2. maj 2001 mellem kl. 19.25 og 19.31, idet opkaldenes samlede varighed var på 3 min 35 sek.

Bevisbyrden for, at der er indgået en bindende aftale om bestilling af to månedsabonnementer, påhviler indklagede.

Da indklagede systematisk afsætter sine ydelser ved fjernkommunikation, har indklagede ved sin markedsføring og aftaleindgåelse pligt til at overholde

reglerne i forbrugeraftalelovens kapitel 4 om fjernsalg (se lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som ændret senest ved lov nr. 442 af 31. maj 2000). Efter § 11 heri skal der således som forhåndsinformation i rimelig tid inden aftalens indgåelse på klar og tydelig måde være givet en række oplysninger om bl.a. ydelsens karakter/egenskaber og pris samt om forbrugerens fortrydelsesret efter loven. Har forbrugeren ikke fået disse oplysninger læsbart på papir eller andet varigt medium, skal dette ske senest ved indgåelsen af en aftale om fjernsalg, jf. lovens § 11 a.

Det er ikke godtgjort, at indklagede har opfyldt sin oplysningspligt efter forbrugeraftaleloven, herunder pligten efter § 11 a til – såfremt der indgås en fjernsalgsaftale – at give de af bestemmelsen omfattede oplysninger på papir eller andet varigt medium. Under hensyn hertil samt til klagerens forklaring om, at han ikke var klar over, at han foretog en bestilling, finder nævnet ikke, at indklagede har godtgjort, at der er indgået en bindende aftale.

Dertil kommer, at klageren ved sin protest den 9. maj 2001 mod den tilsendte regning må anses for at have tilkendegivet, at han ikke var interesseret i at aftage indklagedes ydelser, hvorfor klageren under alle omstændigheder må anses for at have fortrudt en eventuel aftale rettidigt efter forbrugeraftalelovens §§ 12 og 12 b.

Som følge af det anførte finder nævnet ikke, at klageren er forpligtet til at betale den omhandlede regning.” (2001-4055/7-1702)

6.16.8. ➔ Uanmodet telefonisk henvendelse til en person, der var momsregistreret, fordi han drev et hobbylandbrug. Henvendelsen blev anset for ulovlig, da den erhvervsdrivende ikke kunne godtgøre, at den indgåede aftale ikke var en forbrugeraftale

En erhvervsdrivende kontaktede telefonisk en forbruger, der ikke forinden havde anmodet om en sådan henvendelse, med henblik på salg af vaskemidler, shampoo mv. Forbrugeren var momsregistreret, fordi han drev et hobbylandbrug. Forbrugeren accepterede under samtalen at købe bl.a. vaskepulver, opvaskemiddel, shampoo og balsam m.m.

Forbrugeren fortrød efterfølgende aftalen og afbestilte varerne. Da varerne alligevel blev fremsendt til forbrugeren, nægtede han at modtage dem. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Ved en forbrugeraftale forstås efter § 1, stk. 2, i lov om visse forbrugeraftaler en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har samtidig bevisbyrden for, at en aftale, han har indgået, ikke er en forbrugeraftale, jf. lovens § 1, stk. 3.

Klageren har oplyst, at han er pensionist og driver et hobbylandbrug, og at de bestilte varer – som hovedsagelig bestod af diverse vaskemidler, shampoo mv. – alene var til privat brug.

Nævnet finder derfor ikke, at indklagede har løftet bevisbyrden for, at den

indgåede aftale ikke er en forbrugeraftale.

Klageren er herefter omfattet af beskyttelsen efter § 2, stk. 1, i lov om visse forbrugeraftaler, hvorefter en erhvervsdrivende ikke, uden forudgående anmodning herom, må rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Det følger samtidig af lovens § 3, at et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 2 ikke er bindende.

Den indgåede aftale er derfor ikke bindende for klageren, og klageren har dermed været berettiget til at nægte at modtage varerne, ligesom klageren ingen pligt har til at betale det af indklagede opkrævede beløb. (2002-433/7-15)

6.16.9. → Den erhvervsdrivende kunne ikke kræve yderligere betaling for medlemskab af kontaktbureau, da det ved aftalens indgåelse var oplyst, at beløbet på 975 kr., som skulle betales ved indmeldelsen, var et engangsbeløb. Tilbagebetaling af vederlaget

En forbruger meldte sig ind i et kontaktbureau på internettet i 2000 ved at indbetale 975 kr. Beløbet var et engangsbeløb, som dækkede medlemskab i en tidsbegrænset periode. Efter et år modtog forbrugeren imidlertid en opkrævning på yderligere 500 kr. for fortsat medlemskab. Da forbrugeren afviste at betale, blev han slettet fra kontaktbureauets medlemsliste, og forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af det materiale, som klageren modtog fra indklagede, inden klageren ved indbetaling af 975,- kr. tilmeldte sig kontaktbureauet, at beløbet på 975,- kr. var et engangsbeløb, og at medlemskabet af kontaktbureauet ville gælde, så længe klageren ønskede det.

Herefter finder nævnet, at indklagede ikke har været berettiget til at opkræve det yderligere gebyr på 500,- kr. efter 1 års medlemskab eller slette klageren af medlemslisten, fordi klageren ikke indbetalte gebyret på 500,- kr. Nævnet finder derfor, at indklagede skal tilbagebetale klageren det indbetalte beløb på 975,- kr.” (2001-283/7-37)

6.16.10. → Forbrugerens bestilling via internettet omfattede reservation af et domænenavn, men ikke tillige en oprettelse af domænenavnet. Hvis bestillingen skulle forstås således, at forbrugeren samtidigt bandt sig til en oprettelse af domænenavnet, havde den erhvervsdrivende ikke opfyldt den særlige oplysningspligt, som gælder i forbindelse med fjernsalg

På baggrund af udbud via internettet reserverede en forbruger et domænenavn, som han syntes lød sjovt. Således som forbrugeren forstod tilbudsmaterialet og de informationer, som han modtog ved bestillingen, var en reservation gratis. Efterfølgende fremsendte den erhvervsdrivende en regning på

2.256,91 kr. for oprettelse af domænenavn og vederlag for reservation. Den erhvervsdrivende forklarede, at bestillingen også omfattede en oprettelse af domænenavnet, fordi forbrugeren ikke ønskede noget webhotel. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Efter det i sagen oplyste lægger nævnet til grund, at klageren på indklagedes hjemmeside har afgivet bestilling af ”Reservation”, jf. indklagedes ordre-bekræftelse af 26. september 2001.

Klageren har udprintet og indsendt de oplysninger, som han modtog i forbindelse med bestillingen. I denne forbindelse har indklagede anført, at det fremgår af dette materiale, at en domæneoprettelse kun er gratis ved samtidig bestilling af webhotel.

På baggrund af materialet lægger nævnet til grund, at aftalen blev indgået ved, at klageren klikkede på indklagedes elektroniske bestillingsseddel. Efter at have bekræftet modtagelsen af indklagedes »Betingelser for Webhotel« har klageren givet sine personlige data under ”Domænebestilling”. Herefter har klageren klikket på indklagedes pris- og bestillingsliste, hvor han har afgivet bestilling af en ”reservation”.

Ifølge prislisten er både oprettelse og vedligeholdelse af den bestilte reservation gratis. Hverken den elektroniske opsummering, som er givet efter bestillingen, eller indklagedes skriftlige bekræftelse af bestillingen indeholder prisoplysninger.

På denne baggrund finder nævnet ikke, at klageren måtte gå ud fra, at aftalen ud over den bestilte vederlagsfri reservation tillige omfattede en oprettelse af domænenavnet til en pris på 2.000 kr. og et løbende vederlag for at bevare domænet.

Hertil kommer følgende:

Efter definitionen i lov om visse forbrugerftaler § 10 a må indklagedes virksomhed betegnes som »fjernsalg«. Klageren har oplyst, at reservationen af domænenavnet skete med henblik på privat anvendelse, hvilket indklagede ikke har modbevist. Aftalen er herefter omfattet af forbrugerftalelovens regler om fjernsalg, der bl. a. omfatter fortrydelsesret og særlige bestemmelser om den erhvervsdrivendes oplysningspligt, jf. forbrugerftalelovens §§ 11 og 12.

Som sagen er forelagt nævnet, er der ikke givet klageren oplysninger om fortrydelsesretten, herunder oplysning om, at han ved at iværksættelse udførelsen af den bestilte ydelse giver afkald på fortrydelsesretten. Med indklagedes forståelse af bestillingen finder nævnet endvidere ikke, at indklagedes forudgående prisinformationer lever op til bestemmelserne, hvorefter disse skal være klare, tydelige og forståelige.

Klageren er herefter ikke forpligtet til at betale indklagedes regning, allerede fordi den omfatter ydelser, som klageren efter nævnets opfattelse ikke har bestilt. (2002-4052/7-681)

- 6.16.11. → En forbruger havde på en hjemmeside udfyldt en test, der kunne oplyse, hvilke domænenavne, der var ledige. Den

erhvervsdrivende fastholdt, at der var indgået en bindende aftale om registrering. Da den erhvervsdrivende ikke kunne bevise, at der var indgået en bindende aftale, blev forbrugeren fritaget for betalingen

En forbruger havde under et besøg på en hjemmeside, der tilbød registrering af domænenavne, udfyldt en såkaldt ”domænetester”, der kunne fortælle, hvilke domænenavne, der var ledige og kunne registreres. Forbrugeren foretog en pre-registrering af tre domænenavne, men det var ikke hans mening at foretage en egentlig registrering af domænenavnene. Efter besøget modtog forbrugeren en e-mail med bekræftelse af pre-registreringen, hvori prisen blev oplyst.

Senere modtog forbrugeren også et brev vedlagt girokort, hvori det blev oplyst, at to af domænenavnene var ledige og kunne registreres, mens det tredje ikke kunne registreres. Forbrugeren opfattede brevet således, at såfremt han ikke betalte, ville han blot miste retten til at registrere domænerne. Da han aldrig havde ønsket at registrere domænerne, foretog han sig derfor ikke noget. Herefter modtog forbrugeren imidlertid flere rykkerskrivelser fra den erhvervsdrivende, der fastholdt, at der var indgået en bindende aftale om registrering af de to domænenavne.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at klageren har været inde på indklagedes hjemmeside, og at klageren dér har afgivet sine personlige oplysninger samt indtastet de pågældende domænenavne.

Indklagede har gjort gældende, at klageren dermed har indgået en bindende aftale om registrering af to domænenavne. Klageren har heroverfor gjort gældende, at han alene har foretaget en undersøgelse af, hvorvidt domænenavnene kunne registreres, og at der ikke er indgået en bindende aftale om registrering.

Bevisbyrden for, at der er indgået en bindende aftale, påhviler indklagede. På baggrund af klagerens forklaring og den fremlagte ”confirmation of pre-registration request” finder nævnet, at indklagede ikke har løftet denne bevisbyrde. Nævnet har herved tillige lagt vægt på, at der foreligger en fjernsalgsaftale omfattet af kapitel 4 i lov om visse forbruger aftaler som ændret ved lov nr. 442 af 31. maj 2000, og at indklagede ikke har godtgjort, at han har givet klageren de oplysninger, som fremgår af lovens § 11 a, hvorefter der ved indgåelse af en aftale om fjernsalg skal meddeles forbrugeren en række oplysninger læsbart på papir eller et andet varigt medium om bl.a. forbrugers fortrydelsesret efter loven.

Nævnet lægger som følge af det anførte til grund, at klageren ikke er forpligtet til at betale de fremsendte opkrævninger.” (2001-4052/7-622)



Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet

1997-1998-1999-2000-2001 og 2002

Tallene ⁹⁷, ⁹⁸, ⁹⁹, ⁰⁰, ⁰¹ og ⁰² angiver i hvilken årgang af juridisk
årbog emnet er omtalt.

A

Abonnement ⁹⁹224

- Annoncer ⁹⁹159
- Avis ⁰²225
- Bevis for indmeldelse ⁰⁰140
- Bindingsperiode ⁰⁰144, ⁰¹136, 137,
⁰²184
- Erhvervsdrivendes ⁰⁰105
- Hæftelse ⁰⁰106, ⁰¹141, ⁰²177, 179, 184,
190
- Downloading ⁰¹141,
- Efterbetaling ⁰²180
- Kontaktlinser ⁹⁷111
- Kreditvurdering ⁹⁹160, ⁰¹134, 136,
137, ⁰²180
- Late billing ⁰¹138, ⁰²180
- Mangelfuld vejledning ⁰²195
- Misbrug ⁹⁹163
- Opsigelse ⁹⁷111, ⁹⁹140, 156, 157,
⁰⁰107, 109, 144, ⁰¹121, 136, 148, 150,
⁰²152, 177, 178, 179, 180
- Prisstigning ⁰¹120, 121
- Prøve ⁹⁷96
- Saldokontrolordning ⁰⁰113, ⁰¹130,
132, 133, 139, ⁰²185, 186, 187, 189,
190
- Sim- lock ⁰¹126
- Spærring ⁰¹150, ⁰²180, 182, 185
- Telefon ⁹⁹157, 164
- Uklar formulering (vildledning)
⁹⁹159, ⁰¹139, ⁰²184

Adækvens ⁹⁷103, 126

Afbestilling ⁹⁸166, 171, 173, ⁰²205

Afbetaling

Afbrydelse af forældelse

Afhjælpning

- Afhentning ⁹⁹192
- Erstatningsgenstand ⁰²175
- For sælgers regning ⁹⁸158, ⁹⁹211
- Fotografering ⁹⁷110
- Inden rimelig tid ⁹⁸136, ⁹⁹151, 193,
⁰⁰104, 121, ⁰¹127, 136, ⁰²166, 174,
- Ombytning ⁰¹126
- Omkostninger ⁹⁷110, ⁹⁹193, ⁰⁰118
- Periodiske fejl ⁹⁸154
- Påkrav ⁹⁹216, ⁰⁰104
- Rettidigt tilbud ⁹⁹211
- Tilbageholdsret ⁹⁸156
- Tilfredsstillende ⁰²166
- Uforholdsmæssige omkostninger
⁰²174

Afhjælpningsret ⁹⁷127, ⁹⁸159

Aflysning

- Teaterforestilling ⁰⁰135, 136, ⁰¹126
- Koncert ⁰²222

Aftale ⁹⁹164, ⁰⁰106

- Accept ⁹⁹224, ⁰¹13, 133, 159
- Bindende ⁹⁹222, ⁰¹162, ⁰²162, 207
- Betingelser ⁹⁹160, ⁰²237
- Betinget ⁹⁹208
- Bevis ⁹⁸111, 161, 170, ⁹⁹142, 219, 232,
⁰²239
- Forbehold ⁰²160
- Indgåelse ⁰⁰107, ⁰²160, 162, 177, 220,
235, 238, 239
- Købsforpligtelse ⁹⁸166, ⁹⁹224

- **Køberet** ⁹⁹24
- **Opsigelse** ⁰²177, 178, 179
- **Returret** ⁹⁹186
- **Stilstående accept** ⁰²185
- **Vedtagelse af aftalevilkår** ⁰⁰136, 147, ⁰¹139
- **Vilkår** ⁹⁹148, 189, 191, ⁰¹170, 171, ⁰²146
- **Ændring** ⁰⁰137, ⁰¹169, ⁰²219, 220

Aftaleloven

- **§ 1** ⁹⁷101, ⁹⁹224, ⁰⁰107, ⁰²160, 210
- **§ 3** ⁹⁷101
- **§ 6** ⁰¹133
- **§ 7** ⁰²160, 210
- **§ 9** ⁰²160
- **§ 32** ⁹⁷90, 112, ⁹⁸119, ⁹⁹164, ⁰⁰111, ⁰¹159, 162
- **§ 36** ⁹⁷89, 96, 98, 118, ⁹⁸173, ⁹⁹13, 132, 137, 139, 157, 166, 171, 172, 174, 206, 220, ⁰⁰109, 140, ⁰¹25, 136, 137, ⁰²152, 180, 183, 220, 221
- **§ 38 a** ⁰⁰134
- **§ 38 b** ⁹⁷105, 106, ⁹⁸146, ⁹⁹13, 136, 146, 159, 162, 166, 179, 191, ⁰⁰134, ⁰¹139, 174, ⁰²144, 152, 184
- **§ 38 c** ⁹⁷89, 96, 98, 118, ⁹⁸109, 110, 118, 173, ⁹⁹13, 132, 137, 139, 166, 172, 174, 220, 224, ⁰⁰109, 140, ⁰¹25, 134, 136, 137, 141, 160, ⁰²144, 180, 183, 220, 221
- **§ 39** ⁹⁷112, ⁰¹159, 162

Afvisning

Almindelig kendt ⁹⁸167

Analogi ⁰¹155

Annoncer

- **Bevisbyrde** ⁹⁷93
- **Fortolkning** ⁰¹122
- **Løftevirkning** ⁰⁰119, ⁰¹13
- **Tilbudsvirkning** ⁹⁸140, ⁰⁰141
- **Vildledning** ⁹⁷104, ⁹⁸140, ⁹⁹141, 148, 159, 198
- **Urigtige oplysninger** ⁰²212

Annulation ⁹⁹157, 209, ⁰⁰131

- **Berettiget** ⁹⁷127, ⁰¹159

- **Erstatning** ⁹⁹206
- **Uberettiget** ⁹⁷118, ⁹⁸166, ⁹⁹222
- **Tabsbegrænsningspligt** ⁰⁰143, ⁰¹25
- **Vedtagelse af standardvilkår** ⁹⁹206, ⁰¹25

Ansvar ⁹⁹131

Ansvarsbegrænsning

- **Adækvans** ⁹⁷102
- **Fotografering** ⁹⁷110

Ansvarsfraskrivelse ⁹⁸133, 162, ⁰⁰112

- **Garanti** ⁹⁸116, 118

Ansvarsgrundlag ⁹⁹203, 209, ⁰⁰95, 127, 137, 146

Ansvarspådragende forhold ⁹⁸116, ⁰⁰128

Anteciperet misligholdelse

Auktion

- **Bevisbyrde** ⁹⁷114
- **Hæftelse** ⁹⁷6, 114
- **Salgsbetingelser** ⁹⁸139
- **Urigtig klassifikation** ⁹⁷114

B

Bagatel ⁹⁷100, 108

Berettigede forventninger ⁹⁹35, ⁰²212

Berigelse

Bestillingskøb

Betaling

- **Condictio indebiti** ⁰⁰31, ⁰¹138
- **Efterbetaling** ⁰¹138
- **Ikke rettidigt** ⁹⁷91
- **Modregning** ⁰¹148
- **Nedsættelse** ⁰⁰125
- **Opgørelse af fordring** ⁰⁰111
- **Tilbageholdelse af** ⁹⁸156
- **Togbillet** ⁹⁷122
- **Vandforbrug** ⁰¹153

Betalingsforpligtelsens indtræden ⁹⁹221

Betalingsfrist

Betalingskortloven

- § 21, stk. 1, nr. 3 ⁰⁰108, ⁰¹129
- § 21, stk. 3, nr. 3 ⁰¹150
- Ansvarsfraskrivelse ⁰⁰112
- Fejlregistrering ⁰⁰112
- Groft uforsvarlig ⁰¹129

Betalingsmiddeloven

- § 9, stk. 2 ⁰¹172, 173
- § 11, stk. 3, nr. 1 ⁰¹127
- § 11, stk. 7 ⁰¹128

Bevis ⁹⁸163, ⁹⁹173, 232

- Bevismæssig skadevirkning ⁹⁹161
- Bortskaffelse ⁹⁷116
- For afhjælpningstilbud ⁹⁹211
- For køb ⁹⁸135, ⁹⁹139
- Leveringshindring ⁰²205
- Oprindelig mangel ⁹⁷128, ⁹⁸149, ⁹⁹146, ⁰²173
- For mangelfuld ydelse ⁰²194

Bevisbyrde ⁹⁹131

- Abonnement ⁰⁰140
- Aflevering af videofilm ⁹⁹43, ⁰⁰139
- Auktion ⁹⁷114
- Berigtigelse af oplysninger ⁹⁷115, 119, 120
- Bestilling ⁰⁰140, ⁰²235, 238
- Betalingskortloven ⁰⁰108
- Betalingsmiddelovens § 11 ⁰¹127
- Byrdefulde vilkår ⁹⁸124
- Flytteskader ⁹⁸163
- Formodningsreglen ⁰² 57, 58, 59, 60, 171, 197, 200, 203, 217, 218
- Garanti ⁹⁷86, ⁹⁹170, ⁰⁰100, ⁰²173
- Moms ⁹⁷124
- Passivitet ⁹⁹43
- Reparation ⁹⁸111, ⁹⁹131, 170
- Reparationstilbud ⁹⁷93
- Saldokontrolordning ⁰⁰113
- Sælgers ⁹⁸107, ⁹⁹151, 195, 196, ⁰⁰95
- Telefonsex ⁹⁷97
- Udnyttelse af fortrydelsesret ⁹⁹225

Bortfald af misligholdelsesbeføjelser ⁹⁷127, ⁹⁸159, ⁰⁰137

Bortsalg ⁹⁷108, ⁹⁸20, ⁰⁰118, 132

Branchekutyme

- Selskabsarrangementer ⁹⁷127, ⁹⁸173

Bristede forudsætninger ⁹⁸110, ⁰¹137, ⁰²219

Brug

- Væsentlighedsbedømmelse ⁹⁹187

Brugbarhed ⁹⁸106, 133

Brugsanvisning ⁹⁷85, ⁹⁸145

- Anvendelse i strid med ⁹⁷86
- Betydning for mangelsbedømmelsen ⁰²173
- Fremmedsproget ⁰⁰130, ⁰²167
- Ikke betydning for mangelsbedømmelse ⁹⁸106
- Ikke tilstrækkelig ⁹⁸133, ⁹⁹134, 138, 151, ⁰¹124, 163, ⁰²195

Byrdefulde vilkår

- Operatorlås ⁹⁸124
- Uopsigelighed ⁹⁹13

Byttehandel ⁹⁸122, 152, ⁰⁰128

C

Caveat emptor ⁰⁰116

Condictio indebiti ⁰⁰31, ⁰¹138, ⁰²180, 230

Culpa

D

Danske Lov

- 3- 19- 2 ⁰⁰95
- 5- 8- 1 ⁰⁰126
- 5- 8- 14 ⁰¹168

Deklaratorisk

Detentionsret

Dobbeltsalg ⁹⁹223

Dækningskøb ⁰²210

Dækningssalg ⁹⁷91

Dørsalgsloven
(se forbrugeraftaleloven)

E

Efterfølgende forhold

Efterkrav ⁹⁸176

Egenskaber ved salgsgenstanden ⁹⁷96,
¹²⁹, ⁹⁸106, 107, ⁹⁹181, 183, ⁰⁰117

Egen skyld ⁹⁷129, ⁹⁹185, ⁰⁰145

Ejendomsforbehold ⁹⁸126, ⁹⁹24, 216,
⁰²214

Ejendomsret

Eksstinktiv erhvervelse
– **Forhandlergrundsætningen** ⁹⁸105

Elektricitet

Emballering

Erhvervsdrivende ⁹⁸162, ⁰¹171

Erhvervsmæssig brug ⁹⁹154

Erstatning ⁹⁹209
– **Adækvans** ⁹⁷103, 126, ⁹⁹158, 180
– **Begrænset** ⁰⁰145
– **Betalingskortloven** ⁹⁹43
– **Driftstab** ⁹⁹43
– **Egen skyld** ⁹⁷129, ⁹⁸116, ⁰⁰145
– **FDM- test** ⁹⁸158, ⁹⁹211
– **Forkert pris** ⁰²162
– **Forsendelsesomkostninger** ⁹⁸117
– **Forsinkelse** ⁰¹156
– **Forældres tilsynspligt** ⁰¹158
– **Fotografering** ⁹⁷109, 110
– **Hunde** ⁹⁸174, ⁰¹171
– **Hændelig undergang** ⁹⁹136
– **I kontrakt** ⁹⁹223
– **Lånte ting** ⁰⁰126
– **Manglende levering** ⁰¹162

– **Opbevaring** ⁹⁷126, ⁹⁸20, 110, 112, 163
– **Produktansvar** ⁹⁹229, ⁰⁰145
– **Sagkyndig erklæring** ⁹⁸116
– **Skuffede forventninger** ⁰²151
– **Strømafbrydelse** ⁹⁸128
– **Tab** ⁹⁷18, 108, 109, 126, ⁹⁸116, 128,
⁹⁹43, 158, 212, ⁰⁰143, ⁰²151, 168, 198
– **Tabsbegrænsning** ⁹⁸128, 171, ⁹⁹200,
⁰⁰143
– **Tabsbegrænsningspligt** ⁹⁹158, 212,
⁰¹25, ⁰²204
– **Transport** ⁹⁸162, 165
– **Varetagt** ⁰¹168

F

Fabrikationsfejl ⁹⁹149, 198

Fagmæssig viden

– **Manglende** ⁹⁹182
– **Rensning** ⁹⁷102, ⁹⁹179, 180, 182, 183

Faktura ⁹⁹131

Farlige egenskaber ⁹⁸108, 170, ⁰⁰145

Fast Forretningssted

– **udenfor** ⁰¹163, ⁰²206, 226

Fejl

– **Fremsendelse af vare** ⁹⁹226

Fejltagelse ⁹⁸119

Fixkøb

Fjernsalg ⁹⁸114, ⁹⁹35, 143, 144
– **Aftaleindgåelse** ⁰²162, 235

Fjernvarme ⁹⁸127

Flytransport

– **Afbestilling** ⁹⁸166

Forarbejdning

Forbehold ⁹⁸144, ⁰¹13
– **Afhentningskøretøj** ⁹⁷113, ⁹⁸149
– **Ej taget** ⁹⁹219, 222
– **Generelle** ⁹⁷119, ⁹⁸120

- Rensning ⁹⁹179
- Tilsidesat ⁹⁸151, 162, ⁹⁹138, ⁰⁰118

Forbrugeraftaleloven

- § 1, stk. 2 ⁰²236
- § 1, stk. 3 ⁰²236
- § 2, stk. 1 ⁰²236
- § 3 ⁰²236
- § 4 ⁹⁹226, ⁰²179
- § 6, stk. 1 ⁹⁹199
- § 6, stk. 5 ⁹⁹199
- § 7, stk. 1 ⁰¹163
- § 7, stk. 2 ⁹⁹199, ⁰⁰117, ⁰¹163
- § 8, stk. 2 ⁰¹163
- § 10, stk. 3, nr. 1 ⁹⁸114
- § 10, stk. 3, nr. 2 ⁹⁸169
- § 10 a ⁰²237
- § 11 ⁹⁸176, ⁹⁹144, ⁰²235, 237
- § 11 a ⁰²233, 238
- § 11 a, stk. 3 ⁰²152, 193
- § 12 ⁰²233, 235, 237
- § 12, stk. 2 ⁰²193
- § 12 b ⁰²235
- § 12 b, stk. 2 ⁰²193
- § 13 ⁹⁸114, 169, ⁹⁹143, 144
- § 14, stk. 2 ⁰²224
- § 16 ⁹⁸114, ⁹⁹143, 199, ⁰²193, 210

Forbrugeraftaler ⁹⁹166, ⁰¹151

Forbrugerklagenævnsloven

- § 1 ⁹⁹166, ⁰⁰105, ⁰¹171, ⁰²196
- § 3 ⁰¹141
- § 7, stk. 1 ⁹⁸127, 159, 173, ⁰⁰106
- § 8, stk. 1 ⁹⁷123, ⁹⁸168, ⁰⁰106, 133, ⁰²214
- § 9, stk. 1 ⁰²204
- § 9, stk. 3 ⁹⁷120
- Erhvervsdrivende ⁹⁷94, 100
- Erhvervsmæssig virksomhed ⁰⁰146, ⁰²196
- Kompetence ⁹⁷18, 94, ⁹⁸159, 164, 175, ⁹⁹166, 225, 226, ⁰⁰105, 112, ⁰²196
- Fogedforretning ⁹⁹216, ⁰²214
- Salg mellem private ⁹⁷94

Forbrugerklagenævnets forretningsorden

- § 6, stk. 1, nr. 3 ⁹⁹230
- Habilitet ⁹⁹230

Forbrugerklagenævnets virksomheds- bekendtgørelse

- § 1 ⁹⁸164
- § 2, stk. 1 ⁹⁸143, ⁰²214
- § 3, stk. 1 ⁹⁹142
- § 3, stk. 2, nr. 1 ⁹⁷88
- § 3, stk. 2, nr. 3 ⁰⁰115, ⁰¹111
- § 3, stk. 2, nr. 7 ⁰⁰148
- § 3, stk. 2, nr. 10 ⁰⁰123
- § 3, stk. 2, nr. 11 ⁹⁷18, ⁰²226
- § 3, stk. 2, nr. 13 ⁹⁷18, ⁰⁰149, ⁰²226
- § 3, stk. 2, nr. 14 ⁹⁷18, ⁰⁰149
- § 4 ⁰¹141
- Antikviteter ⁰⁰123

Forbrugerklagenævnets virksomheds- område

- Maskiner til kontor- og butiksb brug ⁹⁹166

Forbrugerløb

- Begreb ⁹⁷94, 100, ⁹⁹232, ⁰²210, 214

Force majeure ⁹⁹140

Fordringshaveremora ⁹⁹232

Forfaldstid ⁰⁰115

Forholdsmæssigt afslag ⁹⁹186, 193

- Beregning ⁰⁰128

Forholdsordre ⁹⁹154

Forlig

- Ombytning ⁹⁸108

Formidling

- Af billetter ⁰²222

Forrentning

Forringelse af salgsgenstand

Forsendelse

- Hændelig undergang ⁰¹155

Forsendelseskøb

Forsikring

– Erstatning ⁹⁷87, ⁹⁹35

- Krav om opfyldelse ⁹⁷87, 113
- Misligholdelsesbeføjelser ⁹⁷87
- Vareforsikring ⁹⁸122, 123, ⁹⁹35

Forsinkelse ⁹⁸165, 171, ⁹⁹140, 194, ⁰⁰99

- Betaling ⁹⁷91
- Erstatning ⁰¹156
- Leveringstidspunkt ⁰²210
- Påkrav ⁰²210

Fortolkning

- Aftale ⁰¹122, 161
- Aftalevilkår ⁹⁸166, ⁹⁹24, 136, 158, 189, 191, ⁰⁰101, 114, ⁰¹170, ⁰²146
- Annonce ⁰¹122
- Garanti ⁹⁷106, ⁹⁸112, ⁹⁹133, 135, 186, 205
- Kontrakt ⁹⁹226
- Tilbud ⁰¹161

Fortrydelsesret ⁹⁸113, ⁹⁹35, 191

- Afkald på ⁰²193, 237
- Afprøvning af varen ⁰²162
- Bevis for udnyttelse af ⁹⁹225, ⁰²233
- Bortfald ⁰⁰117
- Fjernsalg ⁹⁹143, 144
- Forkortet ⁹⁹199
- Internetabonnement ⁰¹141, ⁰²193
- Omgåelse ⁹⁹199
- Specielt bestilte varer ⁹⁷105
- Specielt tilpassede varer ⁹⁸114, ⁹⁹199
- Tilvirkning ⁹⁸114
- Ved butikskøb ⁹⁹186
- Væsentlig samme stand ⁰²162

Forudbetaling ⁹⁹140, 199

- Betalingsmiddel ⁰¹173

Forældelse

- 1908- loven ⁰⁰96, ⁰²155, 156, 199
- Afbrydelse ⁰²199, 230
- Købelovsbeføjelser ⁹⁶17, ⁰¹125, ⁰²199

Fradrag for brug ⁹⁷22, ⁹⁸154

Frist

Fuldmagt ⁹⁸105

G

Garanti ⁹⁸122, 123, ⁹⁹13, ⁰²51, 52

- Bagatel ⁹⁸111
- Begrænsning ⁹⁹189
- Bevisbyrde ⁹⁷86, ⁹⁸145, ⁹⁹164, ⁰⁰100, ⁰²53, 149, 173
- Bortfald ⁹⁸116, ⁹⁹154, ⁰²196
- Brillor ⁹⁷111
- Brugsanvisning ⁹⁹151
- Fortolkning ⁹⁷106, ⁹⁸112, ⁹⁹186, 197, 210, ⁰²52, 144, 210
- Forudsætning ⁹⁹154
- God tro ⁹⁷108
- Holdbarhed ⁹⁸131, ⁹⁹186, ⁰²207
- Madras ⁹⁷106, ⁹⁹189
- Overdragelse ⁹⁷108, ⁹⁹210
- Plombering ⁰²196
- Princippet i kbl. § 78, stk. 3 ⁹⁸131
- Producent ⁹⁷107, 108, ⁰²52
- Reklamation ⁹⁷92
- Selvrisiko ⁰²144
- Servicekontrakt ⁰²144
- Tilbagebetaling ⁰²146
- Undersøgelsesgebyr ⁹⁹153, ⁰²55, 149
- Urimeligt vilkår ⁰²144
- Vejledningspligt ⁹⁹190
- Vildledning ⁹⁷116, ⁹⁸155

Garantiperiode ⁹⁸119, ⁹⁹135, 186, 203

- Ombytning ⁰⁰122

Garantireparation ⁹⁷86, ⁹⁸116, ⁹⁹35, 135, 151, 153, 154

- Inden rimelig tid ⁰⁰104

Gavekort (se tilgodebevis)

Gebyr ⁹⁹76

- Rykkergebyr ⁹⁹137, ⁰⁰109, 115, ⁰¹148, 149
- Manglende aflæsning ⁰¹153
- Udbringning ⁰¹168
- Undersøgelsesgebyr ⁰²149, 165

Genus

- Ansvar

Godsbefordringsreglement ⁹⁷124

God tro ⁹⁷108, 112, 122, ⁹⁹164

Grov uagtsomhed

Gyldighed

– **Begrænset** ⁹⁹232, ⁰¹172

H

Handelskøb

– **Afhjælpning** ⁹⁷100

Holdbarhed ⁹⁹186

Hæftelse ⁰⁰106, ⁰²179

– **For andres brug** ⁰⁰106, ⁰²177, 191

– **Misbrug** ⁰⁰108, ⁰¹127, 128

– **Utilsigtet downloading** ⁰¹141

– **Uanmodet levering** ⁰²177, 179, 181

– **Ved formidling** ⁰²222

Hændelig ⁰⁰137, ⁰¹168

Hæveadgang ⁹⁹200

Hæveadgang bortfaldet

I

Ikke- bestilte varer ⁹⁹226

Ikke erhvervsmæssig brug

Inden rimelig tid ⁹⁷92, ⁰⁰121, ⁰²166

Indeståelse

Individuelt bestemt

Inkasso ⁹⁷123, ⁹⁸168, ⁰⁰133, ⁰¹134, ⁰²204

– **Urimelig pression** ⁰²234

Internet ⁹⁷96, ⁹⁹141, 146

– **Abonnement** ⁹⁹140, 141, ⁰²194, 195

– **Aftaleindgåelse** ⁰²160, 210

J

Juridisk person

K

Kendskab til mangel ⁹⁷108

Kompetence ⁹⁷18, 94, ⁹⁹142, ⁰¹171, ⁰²197, 204, 214

Koncipist

– **Fortolkning imod** ⁹⁹159, ⁰²146

Konkurrenceloven ⁹⁸116, 124

Kontant betaling

Kontokøb ⁰⁰120, ⁰²230

Kopiprodukt ⁹⁸138

Kreditaftaleloven ⁹⁹13

– **§ 5** ⁹⁸153, 155, ⁹⁹214, 216, ⁰⁰120, ⁰¹112, 163, ⁰²214

– **§ 6, stk. 2** ⁹⁸105, ⁹⁹24, ⁰⁰97, ⁰¹116, ⁰²155, 156

– **§ 7, stk. 2** ⁰¹163

– **§ 9** ⁹⁸105, 153, 155, ⁹⁹24, 188, ⁰¹112, 163, ⁰²170

– **§ 21** ⁹⁹24

– **§ 23** ⁹⁸105, 153, 155, ⁹⁹24, 188, ⁰⁰120, ⁰¹112, 163, ⁰²170

– **§ 30, stk. 2** ⁰²214

– **§ 33** ⁹⁸153, 155, ⁹⁹214, 216, ⁰¹112

– **§ 34, stk. 1, nr. 4** ⁹⁸105

– **Omgåelse** ⁹⁷89, 116, ⁹⁸105, 109, 126, ⁹⁹24, ⁰⁰97, ⁰¹116

– **Ombytning** ⁰⁰101

– **§ 39, stk. 1** ⁰¹116

– **§ 48, stk. 2** ⁰¹116

– **Kompetence** ⁰²214

– **Reparationer** ⁰⁰101

– **Tilbagebetaling** ⁰²214

Kreditkøb ⁹⁹24, 188, ⁰⁰97

– **Forældelse** ⁰⁰96

– **Kontoaftale** ⁰²230

– **Kreditomkostninger** ⁰¹163, ⁰²230

– **Lånetilsagn** ⁰²170

Kreditomkostninger ⁹⁸153, 155, ⁹⁹24, 188, ⁰¹112

Kreditvurdering ⁹⁸146

– **Telefonabonnement** ⁹⁹160, ⁰¹134, 136, 137

Krympning ⁹⁷99, 100, ⁹⁸128, ⁹⁹179

Kutyme

Kvittering ⁹⁸135, ⁹⁹139, ⁰⁰139

Køb

– **Kombineret med tjenesteydelse** ⁹⁷111, ⁹⁹162

Køb på prøve ⁹⁹174, ⁰¹155

Købeloven

– **§ 1, stk. 2** ⁹⁷117, ⁹⁸134, 155, ⁰¹166, ⁰²217

– **§ 4a** ⁹⁹232, ⁰⁰110, ⁰²211, 214

– **§ 17** ⁰⁰110

– **§ 24** ⁹⁹140, ⁰¹156

– **§ 25** ⁰¹156, ⁰²210

– **§ 28** ⁹⁷91

– **§ 30** ⁹⁷91, 118

– **§ 34** ⁹⁷91

– **§ 44** ⁹⁹151

– **§ 47** ⁰⁰116

– **§ 57** ⁹⁷22, 120, ⁹⁸134, 137, 145, 176, ⁹⁹197, 216, ⁰⁰120, ⁰¹157, ⁰²200

– **§ 58** ⁹⁷120, ⁹⁸152, ⁹⁹197, 216, ⁰²170, 199, 217

– **§ 60** ⁹⁹174

– **§ 72** ⁰⁰144

– **§ 74** ⁹⁹194, ⁰²210

– **§ 75** ⁰⁰99

– **§ 76, stk. 1, nr. 2** ⁰²212

– **§ 76, stk. 1, nr. 3** ⁰²208

– **§ 76, stk. 2** ⁹⁹214, ⁰¹13

– **§ 77** ⁹⁸151, ⁹⁹197

– **§ 78, stk. 1, 2. pkt.** ⁹⁹149

– **§ 78, stk. 2** ⁹⁹214, 216

– **§ 78, stk. 3** ⁰¹126, 165, ⁰²166, 168, 199

– **§ 79** ⁹⁸108, 136, 159

– **§ 80** ⁹⁸116, ⁰⁰127

– **§ 81** ⁹⁷92, 106, ⁹⁸111, 130, ⁰²167

– **§ 83** ⁹⁷93, 115, ⁹⁸118, ⁹⁹177, 184, ⁰²199

– **§ 84** ⁹⁹147

– **§ 85** ⁹⁷107

Købeloven af 16/4-02

– **§ 77, stk. 1** ⁰²217

– **§ 77 a, stk. 3** ⁰²57, 171, 197, 200, 203, 217, 218,

– **§ 78, stk. 2** ⁰²57, 61, 62, 63, 174, 175, 200, 201

– **§ 78, stk. 3** ⁰²174, 200

– **§ 78, stk. 4** ⁰²201

Køberet

– **Leje** ⁹⁷90, ⁹⁸105, ⁰⁰97, ⁰¹112

– **Ombytning** ⁰⁰101

– **Reparation** ⁰⁰101

Købers særlige forventninger ⁹⁸147, ⁹⁹198

Købers tilbageholdelsesret ⁹⁹214

Købessum

– **Bevis** ⁹⁸135

– **Urimelig** ⁹⁹139

– **Tilbageholdelse af** ⁹⁸156, ⁹⁹214, 216

Købsaftale

– **Salg** ⁹⁸113

L

Leje

– **Annulatio** ⁰⁰143

– **Erstatning** ⁹⁹43, ⁰⁰95

– **Funktionsdygtig** ⁰⁰95, ⁰¹151

– **Driftstab** ⁹⁹43

– **Køberet** ⁹⁷90, ⁹⁸105, 109, 126, ⁹⁹13, 24, ⁰⁰97, ⁰¹112, 116, ⁰²155, 156

– **Ombytning** ⁰⁰101

– **Reparation** ⁰⁰101

– **Omgåelse** ⁰¹116

Hændelig undergang ⁹⁹136

– **Opsigelse** ⁹⁷89, 98, ⁹⁸109, ⁹⁹24, 132

– **Service** ⁹⁹131

– **Urimelige aftalevilkår** ⁹⁹137, 146, 179, 224, ⁰¹151

– **Urimelige kontraktvilkår** ⁹⁷89, 98, ⁹⁹132

– **Videofilm** ⁹⁹43, ⁰⁰139

Levering ⁰⁰95

– **Auktionskøb** ⁰⁰110

– **Hindring** ⁰²205

Lovvalg

- EF- lovvalgskonventionen
- art. 4, stk. 4 ⁹⁸159
- art. 5, stk. 3 ⁹⁹189
- Søloven § 252 ⁹⁸159

Loyal oplysningspligt ⁹⁷93, ⁹⁸106, 107, ⁰⁰130, 131

Løfte ⁰⁰119

Lån

- Håndelig undergang ⁰⁰98

M

Mangelfuld vejledning ⁹⁹195, ⁰⁰130, ⁰¹124, ⁰²195

Mangelsbedømmelse ⁹⁸133, 147, ⁹⁹148, 149

- Almindelig kendt ⁹⁸167
- Specielle forudsætninger
- Kendelige ⁹⁹202

Mangelsbeføjelser ⁹⁹149

- Overdragelse ⁰¹123
- Afkald på rettigheder ⁰¹166

Mangler

- Afsmitning ⁹⁸131, ⁹⁹178, 203
- Bagatel ⁹⁷108, ⁹⁸111, 145
- Brugspåvirkning ⁰²200
- Computer ⁹⁹35
- Batteri ⁹⁹146
- Kompatibilitet ⁹⁷96, ⁹⁹150
- Software ⁹⁸120, ⁹⁹145, 148
- Sikkerhedskopi ⁰²168
- Falmning ⁹⁸144, ⁰²206
- Farlighed ⁹⁸108
- Forholdsmæssigt afslag ⁹⁹201
- Fugt ⁰²173
- Gardiner
- Nuanceforskel ⁹⁹202
- Gulvtæppe ⁹⁹200
- Hunde ⁹⁷128, ⁹⁸174
- Køleskab ⁹⁸105, 106, 107, 108
- Limgennemslag ⁹⁸132
- Manglende egenskaber ⁹⁷129, ⁹⁹178, 232, ⁰⁰117
- Motorkøretøjer ⁹⁹113, 120

- Benzinøkonomi ⁹⁷120
- Genopbygget ⁰⁰128
- Manglende klargøring ⁹⁷113, ⁹⁸113, ⁰⁰127

– Nysynet ⁹⁸158, ⁹⁹214

– Stenslag ⁰²218

– Uindregistreret ⁹⁷113

– Årgang

– Pilling ⁰⁰124

– Smykker

– Materialevalg ⁹⁸148

– Tilsmudsningstendens ⁰⁰124

– Tæpper ⁹⁹189, 190, 201

– Nuanceforskel ⁹⁹201

– Uhensigtsmæssig konstruktion ⁰⁰120, ⁰²173

– Uvæsentlige ⁹⁹187, ⁰²201

– Ældre model ⁹⁷92

Markedsføring

– Vildledning ⁹⁷104, ⁹⁹148, 224

Markedsføringsloven ⁹⁷113

– § 4 ⁹⁸118, ⁰²52, 54, 55

– Negativ aftalebinding ⁹⁷96

Markedspris ⁹⁹139

Materialefejl

– Træ ⁹⁹198

Misligholdelse

– Købers ⁹⁹228

– Sælgers ⁹⁷113, ⁰²170

– Misligholdelsesbeføjelser

– Undersøgelsesgebyr ⁰²165

Modregning ⁰¹158

Moms

– Pris ⁹⁷124

– Refusion ⁹⁹142

Morarenter

Mærkning ⁹⁹184

– CE- mærkning ⁹⁹155, ⁰⁰103

– Forkert ⁹⁸129

– Manglende ⁹⁹182, 183

N

Naturalopfyldelse ⁹⁹140, ⁰²151, 170

Negativ kontraktsinteresse

Negativ aftalebinding ⁹⁷96

Nytte ⁹⁷22

Nødvendighedstjeneste ⁹⁹171

O

Ombytning

- Forventninger ⁹⁹201
- Garantiperiode ⁹⁸118, ⁰⁰122
- Bindende for sælger ⁹⁹164
- Mangler ⁹⁹161
- Med brugt genstand ⁰¹125, 126
- Uforholdsmæssige omkostninger ⁰²61, 62, 63, 174, 175, 200, 201

Omkostninger ⁹⁷101

- Afhjælpning ⁹⁹192

Omkostningskrævende

- Afhjælpning ⁹⁷101, ⁹⁹193

Omlevering

Omsorgspligt

Omvendt bevisbyrde

Ond tro

Opbevaring

- Bortkomst ⁹⁷126, ⁹⁸110, ⁹⁹203
- Bortsalg ⁹⁷108, ⁹⁸20, ⁰⁰132
- Bortskaffelse ⁹⁸112
- Rensning
- Reparation ⁹⁷108, ⁹⁸143
- Vederlag ⁹⁸143, ⁹⁹220

Opfordring til at gøre tilbud ⁹⁸140

Ophævelse ⁹⁹161, 212

- Delvis ⁹⁹195, ⁰¹161
- Fradrag for brug ⁹⁷22
- Lejeaftale ⁰¹151
- Tilbagelevering ⁹⁹216, ⁰¹157

Ophævelsestidspunkt

Oplysningspligt

- Pris ⁹⁹165
- Rensers ⁹⁸128, 132, ⁹⁹182, 183
- Sælgers ⁹⁷85, 92, 93, 102, 104, 105, 115, ⁹⁸106, 107, 108, 122, 123, 124, 131, 133, 148, ⁹⁹134, 150, 165, 176, 195, 196, 200, 212
- Cykler ⁰²209
- Gulvtæpper ⁹⁹200, ⁰²206
- Beklædningsgenstande ⁹⁸133, ⁰¹157
- Elektronik ⁹⁸122, 123, 124, ⁰¹124, ⁰²164
- Hårde Hvidevarer ⁹⁸106, 107, 108, ⁹⁹134
- Motorkøretøjer ⁹⁸149, ⁹⁹212, ⁰⁰128, 131
- Møbler ⁰²208
- Stelnummer ⁹⁹212
- Telefon ⁰¹126
- Øvrige

Oplysninger fra tidligere salgsled

Oprindeligt trepartsforhold ⁹⁸153, 155, ⁰⁰120, ⁰¹112

Opsigelse

- Abonnement ⁹⁷111, ⁹⁹140, ⁰⁰144, ⁰¹121, ⁰²152, 224
- Filmklub ⁹⁸166
- Leje ⁹⁷89, ⁹⁸109, ⁹⁹132
- Levering efter ⁰²177, 178, 179
- Skriftlighedskrav ⁰¹150
- Telefonabonnement ⁹⁹156, ⁰⁰107, ⁰¹136, 137, 148

Originalemballage ⁹⁹161

Overdragelse ⁰²146

- Mangelsbeføjelser ⁰¹123

P

Pakkerejser

Passivitet ⁹⁷102, ⁹⁸112, ⁹⁹220, ⁰⁰31, ⁰¹120

- Købers ⁹⁷106, ⁹⁸141, 169, ⁹⁹191, 204, ⁰⁰101, 146, ⁰²155, 156
- Sælgers ⁹⁷88

Positiv opfyldelsesinteresse ⁹⁸171

Postordresalg

Postvæsen ⁹⁸164

Pris ⁹⁷112, ⁹⁸161, 162, ⁹⁹189

– **Annoncer** ⁰¹13

– **Nedsættelse** ⁰⁰125

– **Skiltning** ⁰¹13

– **Stigning** ⁰¹120, ⁰²220

– **Tilbud** ⁰²219

– **Tjenesteydelse** ⁹⁹165

– **Urimelig** ⁹⁹139, ⁹⁹172, ⁰⁰144

– **Vand** ⁹⁹172

Prisgaranti

– **Fortolkning** ⁹⁷88, 90, ⁹⁹133, 162, 205

Prisoverslag ⁹⁸160, ⁹⁹190

– **Berigtigelse** ⁹⁷123

– **Vederlag** ⁹⁸143

Producent

Produktansvar ⁹⁸136

– **Dyrelegetøj** ⁹⁹234

– **Hæftelse** ⁰²228

– **Legetøj** ⁰⁰145

– **Lysestager** ⁰⁰124, ⁰²228

– **Rengøringsmiddel** ⁹⁹229

– **Solidarisk ansvar** ⁹⁹234

– **Stearinlys** ⁹⁷129, ⁹⁸170

– **Mellemhandleransvar** ⁰²228

Produktansvarsloven

– **§ 5** ⁹⁹229, 234, ⁰⁰124

– **§ 10** ⁹⁸170, ⁹⁹229

– **§ 13** ⁹⁸170, ⁰⁰124, ⁰²228

Præceptive regler ⁹⁷116, 117, ⁹⁸155, ⁹⁹13

– **Afkald på rettigheder** ⁰¹166

Påkrav ⁰²210

– **Frist** ⁹⁹194, ⁰⁰121

– **Rente** ⁹⁸160

På prøve ⁹⁸146

R

Rabatkort ⁰⁰134

Redelig handlemåde ⁹⁹139

Reklamation ⁹⁷102

– **Garanti** ⁹⁷92, 107, ⁹⁸111

– **Hotellophold** ⁹⁷127

– **Inden rimelig tid** ⁹⁷106, ⁹⁸111, 130, ⁰²167

– **Neutral** ⁹⁸169, ⁹⁹199

– **Opfølgning** ⁹⁸141, ⁹⁹204

– **Teaterforestilling** ⁰⁰138

– **Tjenesteydelse** ⁹⁷127

– **Vilkår** ⁹⁹13

Reklamationsfrist ⁹⁹177, 181, 184, 197, ⁰²199

– **Bevis** ⁹⁷115

– **Forlængelse** ⁹⁸118, ⁰⁰119

– **Vilkår** ⁰²221

Reklame ⁹⁸140, ⁰¹13

Rentefod

Renteloven ⁹⁸164, ⁹⁹13, 137

Renter ⁹⁹24, 194, ⁰²170

Reparation

– **Betaling** ⁹⁹170

– **Bortkomst** ⁹⁹203

– **Bortsalg** ⁹⁷108

– **Erstatning** ⁹⁷103, ⁰²168

– **Prisoverslag** ⁹⁸143, ⁰⁰125

– **Sletning af data** ⁰²168

– **Tilbud** ⁹⁷93, ⁹⁹152

– **Uafhængede varer** ⁹⁷108

– **Undersøgelsesgebyr** ⁹⁹152

– **Unødvendig reparation** ⁹⁷94

Reserve dele

Retsforfølgning

Retshjælp ⁰²226

Rettidig betaling ⁰⁰115

Rettidig reklamation ⁹⁹184

- Returret
- Rimelig pris ⁹⁸160
- Specielt bestilte varer
- Supportfunktion ⁹⁹147
- Teaterforestilling ⁰⁰138

Returret ⁹⁹175, 176, 191, ⁰⁰114

- Stiltiende aftale ⁹⁹186

Risikoens overgang

- Auktionskøb ⁰⁰110
- Køb på prøve ⁰¹155
- Tjenesteydelser ⁰⁰135, 136

Rådgivning ⁹⁷18, ⁹⁸175, ⁰⁰149, ⁰²226

S

Sagkyndig

- Habilitet ⁹⁹230

Sagsomkostninger

Saldokvittering ⁰⁰111

Salgsgenstanden utilbagegivelig

Salgs– og leveringsbetingelser

Samlet køb ⁹⁹201

Skadelige egenskaber

Skrivefejl

Solidarisk ansvar ⁹⁷102, ⁹⁸163

- Produktansvar ⁹⁹234

Species

- Ansvar

Standard

- Dansk Standard ⁹⁸129

Standardvilkår

- Gebyr ⁹⁹76
- Vedtagelse ⁹⁷118
- Fortolkning ⁹⁸146, ⁹⁹228
- Reklamationsfrist ⁰²221

Stiltiende aftale ⁰²185

Stærkstromsloven ⁹⁸128

Støvsuger ⁹⁷85, 86

Svig

Sædvane

Sælgers misligholdelsesbeføjelser ⁹⁹137

Særligt tilvirkede varer ⁹⁸137, ⁹⁹176

T

Tab

Tabsbegrænsning ⁹⁸171

Taletidskort ⁹⁸124

Tidligere salgsled

- Oplysninger ⁹⁷120

Tilbagebetaling

- Garanti for ⁰²146
- Honorar ⁹⁷18
- Købesummen
- Rabatkort

Tilbagegivelse

- Sted ⁹⁹212

Tilbagegivelse af salgsgenstanden

- ⁹⁸122, 145, 152, ⁹⁹175, 195, 197, 216
- Efterkrav ⁹⁸176
- Fjernsalg ⁹⁸169, ⁹⁹226

Tilbageholdelse

- Købesum ⁹⁹214

Tilbageholdsret ⁹⁸156, ⁰⁰126

- Købers ⁹⁹214

Tilbagesøgning

Tilbagebetaling

- af flyttegods ⁰²220
- af salgsgenstand ⁹⁹195, 216, ⁰²214

Tilbud

- **Accept** ⁹⁷101, 112
- **Bindende** ⁰¹159, ⁰²151, 220
- **Fast pris** ⁹⁸161, ⁹⁹219
- **Forbehold** ⁰²160
- **Opfordring** ⁹⁸140, ⁰⁰127, ⁰¹13
- **Svigtende forudsætninger** ⁰²219

Tilgodebevis ⁹⁸134, ⁹⁹191, 232, ⁰¹158

- **Gyldighed** ⁹⁹174, ⁰¹160
- **Urimeligt aftalevilkår** ⁰¹160

Tilsikring

- **Specialist** ⁹⁸137

Tilvirkningskøb ⁹⁸114, ⁹⁹176

- **Gardiner** ⁹⁷99
- **Gulvtæpper** ⁹⁷100, ⁹⁹199

Tjenesteydelser (se i øvrigt Reparationer)

- **Bortsalg** ⁰⁰118
- **Fjernvarme** ⁹⁹173
- **Forsinkelse** ⁹⁸165, 171
- **Kombineret med køb** ⁹⁷111
- **Kontaktbureau** ⁹⁹228, ⁰²237
- **Kroophold** ⁹⁸168
- **Mangelfuld** ⁹⁹234, ⁰⁰138, ⁰¹169
- **Personlig pleje** ⁹⁹230, 232
- **Påsætning af hår** ⁹⁹234
- **Retshjælp** ⁹⁷18
- **Vederlagsrisiko** ⁰⁰135, 136
- **Vilkår i takstblad** ⁹⁹172
- **Ændring af aftale** ⁰⁰137, 138, ⁰¹169

Togtransport

- **Betaling** ⁹⁷122, ⁰⁰133

Transport

- **DSB** ⁹⁷122, ⁰⁰133
- **Emballering** ⁹⁸162, ⁹⁹151
- **Færge** ⁹⁹222
- **Gods** ⁹⁷124, ⁹⁸159, 162
- **Storebæltsbroen** ⁹⁹221
- **Taxa** ⁹⁸165

Transportdokumenter ⁹⁷124, ⁹⁸162

Trepartsforhold

- **Efterfølgende**

– Oprindeligt

Typeforudsætning ⁹⁸106

U

Uagtsomhed

Udenlandsk ret ⁹⁸159

Uden ugrundet ophold

Uforholdsmæssige omkostninger ⁹⁷110, ⁰²174, 175, 200, 201

Ufravigelige regler, ⁰²210

Ugyldighed ⁹⁸114, ⁰⁰98

Umulighed

Umyndige (se værgemålsloven)

Undersøgelsesgebyr ⁹⁹35, 152, 153, ⁰²149, 165

Undersøgelsespligt ⁹⁷96, ⁹⁸136, ⁹⁹209, ⁰⁰116

Undersøgelsesvederlag ⁹⁹131

Uopfordret fremsendelse af varer

Urigtige oplysninger ⁹⁷105

- **Kilometerangivelse**
- **Kopiprodukt** ⁹⁸138
- **Modelbetegnelse**
- **Motorkøretøjer** ⁹⁷115
- **Motorstørrelse** ⁹⁷115
- **Reparationsbehov** ⁰⁰128
- **Årgang**

Urimelige aftalevilkår ⁹⁷98, 118, ⁹⁸109, 110, 173, 175, ⁹⁹13, 132, 146, 166, 179, 220, ⁰⁰136

Urimelige kontraktvilkår ⁹⁹166, 206, ⁰²183

Uvæsentlig

V

Vandforsyning

– Efterregulering ⁰¹153

Vanhjemmel

Vareprøve ⁹⁹200, 202

Vederlagsrisiko ⁰⁰135, 136

Vedtagelse af standardvilkår ⁹⁷118,
⁰⁰136

Vedvarende kontraktsforhold ⁹⁷111

Vejledningspligt ⁹⁷99, 102, ⁹⁸122, 123,
147, ⁹⁹134, 150, 152, 176, 190, 195,
⁰²187, 189

– Sælgers ⁹⁹234

Veksler ⁹⁷116

Vildledende oplysninger ⁹⁷105

– Forkert betegnelse ⁹⁸141, ⁹⁹145

– Garanti ⁹⁷116

– Pris ⁹⁸141, ⁰¹159

– Reklamationsaftale ⁹⁷117

– Vedligeholdelsesanvisning ⁹⁷102,
⁹⁸129, ⁹⁹181, 184

Vinkelskriverloven ⁹⁷18, ⁹⁸175

Værdiforringelse ⁹⁷22

Værgemålsloven

– § 1, stk. 2 ⁰⁰31, 140

– § 42 ⁰⁰99, 140

– § 45 ⁰²180

– § 46 ⁹⁸122, ⁰²180

– Pengereglen ⁰⁰98

Værneting ⁹⁹225

Væsentlighedsbedømmelse ⁹⁸134, ⁹⁹197

Væsentlig omkostning og ulempe

Væsentlig samme stand ⁹⁸137, 176,
⁰⁰117, 120, ⁰²162

Æ

Ægthedsgaranti

Ø

Økonomisk tab

– Manglende ⁹⁹154

Å

Årsagssammenhæng



Stikordsregister til afsnit 2-5

Abonnement.....	126	Købsbetingede konkurrencer ...	129
Advarsel til købere.....	139	Legetøjsstandarden EN-71	141
Alkohol	106	Markedsføringsformer	107
Banker/pengeinstitutter	130	Markedsførings-	
Betækning nr. 1423	115	lovens § 1	104
Brugsanvisning	138	Markedsføringslovens § 7.....	128
Bøde	121	Markedsføringslovens § 9.....	129
Børn.....	104, 106	Minimumsstandarder	111
Børn og unge.....	104, 105	Misbrug	135
Dagblad	125	Mængdebegrænsning	128
Databeskyttelse	134	Omgåelse.....	129
Den europæiske standard		Parabolselskab.....	98
for tremmesenge.....	138	Præmieobligationer	121
E-handel	107	Regelforenkling.....	117
E-mail.....	108, 128	Registerbestemmelse.....	135
Elektroniske meddelelser	105	Registrering af data	136
Elektroniske penge.....	133	Reklameidentifikation	121
Elektronisk post	105	Reklamer	128
Faktura	109	Reklamers bindende	
Flyselskaber	101	virkning	117
Foreløbigt forbud	102	Retningslinier	130
Forsikring.....	111	Retningslinier/tilkende-	
Forsikringsaftaler	115	givelser	111
Forsikringsaftaleloven.....	116	Retssag	129
Giroindbetalingskort i		RKI.....	101
markedsføringen	109	Rykker	102
God skik	111	Rådgivning.....	130
Godkendt.....	121	Samtykke.....	105
Gratis.....	121	Sikkerhed	135
Gruppesøgsmål	118	Skiltning.....	137
Horisontal regulering	117	Skjulte reklamer	107, 118
Håndhævelse.....	118	Skolesponsoring.....	105
Inkasso	102	SMS	105
Inkassobureau	103	SMS-beskeder	105
Interessekonflikt.....	130	Spam	108, 128
Internettet	106, 108	Specialforbudene.....	118
Investeringsforeninger	131	Sponsoraftale.....	104
Karakterbogen.....	108	Sponsoring	106
Kombinationssalg	126	Spærring af kort	135
Koncertbillerter	100	Stikprøvekontrol	140
Kundeoplysninger	134	Stævning	103
Kuponhæfter	121	Straffesag	121

Telefonabonnement.....	108
Tilbud	109
Tilgift	125
Uanmodet henvendelse	105
Udgiver	122
Undervisningsmateriale	106
Utilbørlig pression	103
Velgørende formål.....	104
Vildledende	102, 121
Værdi.....	121
Våbenloven	142
www.net-tjek.dk.....	107
§ 6a, stk. 1	105



Oversigt over den lovgivning Forbrugerstyrelsen administrerer

Forbrugerstyrelsens arbejdsområde omfatter administration af:

- Lov om beskyttelse af forbrugernes interesser (forbudsloven)
- Lov om Forbrugerinformation
- Lov om Forbrugerklagenævnet (forbrugerklagenævnsløven)
- Lov om mærkning og skiltning med pris mv. (prismærkningsloven)
- Lov om visse betalingsmidler
- Lov om produktsikkerhed (produktsikkerhedsloven)
- Lov om markedsføring (markedsføringsloven)
- Lov om en rejsegarantifond
- Lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (e-handelsloven)
- Lov om forbud mod tobaksreklame mv. ¹

Til disse love knytter sig en lang række bekendtgørelser, retningslinier mv. Alle relevante love, bekendtgørelser mv. kan læses på Forbrugerstyrelsens hjemmeside www.fs.dk, under »Forbrugerlove«, der løbende opdateres.

¹Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med lovens overholdelse.