



MINISTERIET FOR FAMILIE-
OG FORBRUGERANLIGGENDE
Forbrugerstyrelsen

Forbrugerjura 2005



Forbrugerjura 2005
Marts 2006
Gratis e-publikation
Forbrugerstyrelsen
Amagerfælledvej 56
2300 København S
Telefon: 32 66 90 00
Telefax: 32 66 91 00
E-post: forbrug@forbrug.dk
Hjemmesiden: www.forbrug.dk
ISBN nr. 87 7408 711 8

Indhold

Praksis fra Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet og Forbrugerstyrelsen

1. **Ny lovgivning**
 - 1.1. Ny markedsføringslov vedtaget
 - 1.2. Revision af forældelsesloven
 - 1.3. Ændring af bekendtgørelsen om enhedsprismærkning
 - 1.4. Forrentning af forbrugerens krav i sager, der afgøres af Forbrugerklagenævnet
2. **Markedsføringsloven**
 - 2.1. Lovens § 1
 - 2.1.1. Kontraktvilkår
 - 2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger
 - 2.1.3. Diskriminerende markedsføring
 - 2.1.4. Inkasso
 - 2.1.5. Negativ aftalebinding
 - 2.1.6. Alkohol
 - 2.1.7. Børn og unge
 - 2.1.8. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde
 - 2.1.9. Andet
 - 2.2. Lovens § 2
 - 2.3. Lovens § 4. Garantier
 - 2.4. Lovens § 6a. Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere
 - 2.5. Retningslinier/vejledninger
3. **Betalingsmiddeloven**
 - 3.1. Principielle sager
4. **Tobaksloven**
 - 4.1. Ulovlig reklame for vandpipe – annoncøren vedtog en bøde på 50.000 kr.
 - 4.2. Cigaretproducent frifundet for overtrædelse af lov om forbud mod tobaksreklamer
Anmeldelser til politiet om overtrædelse af tobaksloven
5. **Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet**
 - 5.1. Husholdningsapparater og isenkram

- 5.2. Radio/tv mv.
- 5.3. Computere mv.
- 5.4. Telefonter mv.
- 5.5. Anden elektronik
- 5.6. El, gas, vand og varme. Diverse ydelser vedrørende fast ejendom
- 5.7. Tekstiler og skind (beklædning og bolig)
- 5.8. Fodtøj
- 5.9. Møbler og boligudstyr (se også tekstiler og skind)
- 5.10. Barnevogne, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr
- 5.11. Foto, ure, optik, smykker
- 5.12. Motorkøretøjer
- 5.13. Transport og flytning
- 5.14. Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.
- 5.15. Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger
- 5.16. Øvrige sager
- 6. **Statistikker**

Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet
Stikordsregister til afsnit 1-4

1. Ny lovgivning

1.1. Ny markedsføringslov vedtaget

Den 1. juli 2006 træder en ny markedsføringslov, lov nr. 1389 af 22. december 2005, i kraft. Den nye lov er baseret på markedsføringsudvalgets betænkning, Markedsføring og prisoplysning, betænkning nr. 1457, 2005 og regeringsgrundlaget Nye Mål.

Den nye lov indeholder en gennemgribende revision af reglerne for markedsføring og prisoplysning og har til formål at skabe velfungerende markeder med klare rettigheder, effektiv information, sikring af forbrugernes frie valg og effektiv konkurrence.

I den nye lov er markedsføringslovens og prismærkningslovens regler blevet samlet i én lov, og der er indført klarere regler om prisoplysning for tjenesteydelser, reklameidentifikation og begrænsninger i reklamer rettet mod børn og unge.

De grundlæggende bestemmelser om god skik og vildledning er blevet videreført fra den nuværende markedsføringslov. Det samme gælder reglerne om prismærkning og annoncering, som i dag fremgår af den eksisterende prismærkningslov.

God markedsføringsskik

Efter den gældende lov må erhvervsdrivende ikke handle i strid med ”god markedsføringsskik”. Fremover skal de i stedet udvise ”god markedsføringsskik”. Det betyder, at virksomhederne mere aktivt må tage ansvar for at opføre sig ordentligt over for brugere og andre erhvervsdrivende.

Hensynet til børn og unge

Som noget nyt indeholder loven en bestemmelse om, at virksomhederne skal udvise særlige hensyn, når de retter markedsfø-

ring mod børn og unge. Samtidig indføres et forbud mod brug af virkemidler som for eksempel vold og rusmidler i reklamer rettet mod børn og unge. Overtrædelse af forbuddet straffes med bøde.

Bøder for skjult reklame

Med den nye markedsføringslov indføres også en udtrykkelig bestemmelse om, at reklame klart skal fremstå som reklame. Skjult reklame bliver med andre ord forbudt, og overtrædelse kan medføre bødestraf.

Prismærkning og gebyrer

Reglerne om prismærkning, der i mange år har fremgået af prismærkningsloven, kommer nu ind i markedsføringsloven, sammen med nye regler om prismærkning af tjenesteydelser og regler om gebyrer. Samtidig genindføres tilsynet med overholdelse af prismærkningsreglerne, en opgave som fremover skal ligge hos Forbrugerombudsmanden.

Frit-valgsområder

Markedsføringsloven kommer fremover også til at omfatte de såkaldte "frit-valgsområder", det vil sige udbud af service- og velfærdsydelser, som det offentlige tidligere har været ene om at udbyde, men som efterhånden bliver udbudt på markedslignende vilkår i konkurrence mellem både offentlige og private udbydere. Det kan være ydelser inden for undervisnings-, social- og sundhedsområdet.

Høje spambøder

I en dom fra Højesteret i september 2005 om udsendelse af spam blev Forbrugerombudsmandens model for beregning af bøder tilsidesat, hvilket førte til en betydelig nedsættelse af bøden for det tiltalte selskab.

I Folketingets Erhvervsudvalgs betænkning over lovforslaget er det fremhævet, at udvalget er enig med Ministeren i, at der ved fastsættelse af bøder i sager om udsendelse af spam, bør tages udgangspunkt i Forbrugerombudsmandens beregningsmodel (100 kr. pr. meddelelse, dog mindst 10.000 kr.), så bøderne får en meget klar præventiv effekt.

Salgsfremmende foranstaltninger

Forbudet i den hidtidige markedsføringslov om tilgift og mængdebegrænsning ophæves.

For at sikre at forbrugerne stadig får mulighed for at gennemskue tilbud, hvor der indgår den slags salgsfremmende foranstaltninger, er der dog indført en ny bestemmelse, som stiller krav om, at tilbudsbetingelserne skal være klare og let tilgængelige for forbrugerne, og at værdien af eventuelle tillægsydelser klart skal oplyses.

Slagtilbud

En særlig bestemmelse skal sikre, at erhvervsdrivende, der reklamerer med tilbud på særlig favorable vilkår, tydeligt oplyser om begrænsninger i tilbuddet, fx at der kun er et begrænset antal af varen. Overtrædelser kan straffes med bøde.

Ikrafttræden

Den nye markedsføringslov træder i kraft den 1. juli 2006. Dog ophæves den nuværende lovs forbud mod tilgift og mængdebegrænsning først den 1. januar 2007, ligesom de nye bestemmelser om særlige salgsfremmende foranstaltninger, herunder slagtilbud, først træder i kraft på denne dato.

Tilsyn

Forbrugerombudsmanden vil i tiden inden lovens ikrafttræden forberede administrationen af den nye lov, som blandt andet vil kræve ændring og opdatering af flere af de eksisterende vejled-

ninger og retningslinier, der er udstedt efter markedsføringsloven. Forberedelsen vil ske i samspil med erhvervs- og forbrugerorganisationer.

Annoncehajer

Det fremgår af det politiske forlig omkring vedtagelsen af den nye markedsføringslov, at forligsparterne har noteret sig, at Forbrugerombudsmanden er opmærksom på problemstillingen om ”annoncehajer”, og at Forbrugerombudsmanden har fokus på området.

Faktuelt er der sket det, at Forbrugerombudsmanden har afholdt et møde i 2005 med Håndværksrådet om de såkaldte annoncehajer. På mødet oplyste Forbrugerombudsmanden, at han var indstillet på at rejse sag, hvis Håndværksrådet eller andre erhvervsorganisationer henvender sig med en konkret sag og stiller fornøden dokumentation til rådighed for Forbrugerombudsmanden og anklagemyndigheden. Forbrugerombudsmanden afventer dog en verserende sag ved domstolene, som allerede nu er rejst af statsadvokaten om annoncehajer.

Endvidere har Forbrugerombudsmanden tilkendegivet, at han, såfremt organisationerne finder, at der er et behov for at skærpe de eksisterende retningslinier på området, vil være indstillet på at udarbejde nye retningslinier.

1.2. Revision af forældelsesloven

Forbrugerombudsmanden har i 2005 afgivet høringsvar til Justitsministeriet vedrørende betænkning om revision af forældelseslovgivningen.

I betænkningen foreslås en almindelig forældelsesfrist på 3 år, der skal finde anvendelse alle steder, hvor der ikke kan peges på et særligt behov for en længere frist. Efter de nugældende regler

er der en 5-årig forældelsesfrist for de fleste dagligdags fordringer.

Forbrugerombudsmanden støtter i sit høringssvar en forenkling af lovgivningen og finder det som udgangspunkt fornuftigt med en 3-årig forældelse.

Herved tages der fornødent hensyn til, at kreditor skal have tid til at søge en forfalden fordring indfriet samtidig med, at der tages hensyn til

- indrettelsessynspunkter. Debitor må efter længere tid kunne indrette sig på, at et evt. krav ikke gøres gældende,
- bevisspørgsmål. Jo længere tid en fordring kan gøres gældende, jo flere bevismæssige problemer kan der opstå. Det vil endvidere bevirke en lettelse, at man som udgangspunkt ikke skal sørge for bevissikring mere end 3 år tilbage,
- procedureomkostninger. Afledt af bevisproblematikken vil omkostningerne i forbindelse med procesførelse af meget gamle fordringer kunne blive betydelige.

Betænkningen foreslår særregler for bl.a. pengelån og fordringer for hvilke, der er pant i fast ejendom. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan der imidlertid ikke peges på særlige forhold, der gør, at der for denne type krav bør være en undtagelse fra den 3-årige forældelsesfrist.

Der ses ikke at være et hensyn til de omhandlede kreditorer, der overskygger hensynet til, at skyldnerne efter en vis periode indretter sig efter, at et krav ikke vil blive gjort gældende.

Det foreslås i betænkningen, at den 3-årige forældelsesfrist kan forlænges, men maksimalt til 10 år, i tilfælde af ukendskab til en

fordring. Efter de nugældende regler gælder der en absolut forældelsesfrist på 20 år.

Der bør efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i hvert fald ikke gælde en absolut forældelsesfrist i tilfælde, hvor en forbruger har et tilgodehavende hos en erhvervsdrivende.

Som eksempel nævnes advokaters rådgivning, hvor det fx i relation til rådgivning i forbindelse med testamenter synes helt urimeligt, hvis erstatningskrav som følge af fejlagtig rådgivning forældes efter 10 år.

Forældelsesreglerne bør endelig efter Forbrugerombudsmandens opfattelse være ufravigelige i forhold til forbrugere, uanset om de er kreditorer eller debitorer (skyldnere). I betænkningen er der alene foreslået ufravigelighed i forhold til forbruger i det omfang, de er skyldnere. Der bør dog ikke i forbindelse med fx en forbrugeraftale kunne fastsættes bestemmelser om, at eventuelle krav på erstatning, som forbrugerne måtte have, forældes tidligere end efter forældelsesloven.

Læs hele [Forbrugerombudsmandens høringssvar til betænkning om revision af forældelseslovgivningen](#). (2005-1100/5-449)

1.3. Ændring af bekendtgørelsen om enhedsprismærkning

Ifølge bekendtgørelse nr. 866 af 18. september 2000 om oplysning af salgspris og enhedspris for forbrugsvarer (herefter bekendtgørelsen om enhedsprismærkning) skulle enhedsprisen for vaskemidler til tøj angives pr. standardvask, såfremt producenten havde påført emballagen de for beregningen nødvendige oplysninger herunder, at forudsætningerne for oplysningerne er, at vandets hårdhedsgrad er 10-20 grader dH, at tøj mængden er 3-4 kg, at tøjet er normalt snavset, og at der ikke anvendes forvask.

Var disse forudsætninger ikke opfyldt, skulle enhedsprisen angives efter vaskepulverets volumen.

Med forordning nr. 648/2004 af 31. marts 2004 om vaske- og rengøringsmidler blev der indført en forpligtelse til på vaske- midlets emballage at angive antallet af standardvaske, når der er tale om vaskemidler til tekstiler.

Bekendtgørelsen om enhedsprismærkning er derfor ændret ved bekendtgørelse nr. 859 af 15. september 2005 således, at der for vaskemidler til tekstiler altid skal ske oplysning af enhedsprisen i form af pris pr. standardvask. Ændringen trådte i kraft den 8. oktober 2005. (2004-100/1-537)

1.4. Forrentning af forbrugerens krav i sager, der afgøres af Forbrugerklagenævnet

1. Indledning

De principielle afgørelser, der offentliggøres på forbrug.dk, indeholder sjældent oplysninger om, hvorvidt Forbrugerklagenævnet har truffet beslutning om at tilkende forbrugeren renter. I denne artikel redegøres der derfor for Forbrugerklagenævnets praksis med hensyn til tilkendelse af renter efter den ændring af renteloven, der blev gennemført i 2002. Artiklen indeholder endvidere en redegørelse for Forbrugerklagenævnets anvendelse og fortolkning af rentelovens § 3 og § 5 i sager, der indbringes for nævnet.

2. Ændring af renteloven i 2002

Efter den tidligere gældende rentelov kunne forbrugerens betalingskrav - udenfor de sjældne tilfælde, hvor forfaldsdagen var fastsat i forvejen, jf. rentelovens § 3, stk. 1 – kun kræves forren-

tet, hvis forbrugeren havde afgivet et såkaldt rentepåkrav. Dvs. at forbrugeren havde fremsat en anmodning om betaling med angivelse af, at manglende betaling medfører pligt til at betale rente, jf. herved den dagældende lovs § 3, stk. 2.

Det var i de sager, der blev behandlet af Forbrugerklagenævnet, yderst sjældent, at forbrugeren havde fremsat et rentepåkrav, og det var derfor også sjældent, at Forbrugerklagenævnet traf afgørelse om, at den erhvervsdrivende skulle forrente forbrugers krav.

Ved lov nr. 279 af 6. juni 2002 blev der bl.a. foretaget følgende ændringer i renteloven: (Ændringerne er markeret med kursiv)

§ 3 Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

Stk. 2. *I andre tilfælde skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling. Skyldneren skal ikke betale rente for det tidsrum, der ligger forud for modtagelsen af anmodningen.*

Stk. 3. Uanset stk. 1 og 2 skal der tidligst betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, hvor skyldneren var i stand til at indhente de oplysninger, som må anses for nødvendige for at bedømme kravets berettigelse og størrelse.

Loven trådte i kraft den 1. august 2002 og gælder for pengekrav, der forfalder den 1. august 2002 eller senere.

Ændringen betyder, at det ikke længere er en betingelse for at forlange et pengekrav forrentet, at der er afgivet et rentepåkrav. Det er nu tilstrækkeligt, at der er *afsendt* eller *fremsat* en anmodning om betaling.

Formålet med ændringen af § 3 i renteloven var at gennemføre direktiv 2000/35/EF af 29. juni 2000 om bekæmpelse af forsinket betaling i handelstransaktioner. Uden for direktivet falder bl.a. betalinger i forbrugerforhold. Man fandt det dog mest hensigtsmæssigt at lade bestemmelserne i renteloven gælde generelt – dvs. også i forbrugerforhold, idet det ville være urimeligt, at bl.a. privatpersoner helt bliver afskåret fra at kræve morarenter, alene fordi de ikke er bekendt med pligten til at afgive et rentepåkrav.

Siden denne ændring af renteloven har Forbrugerklagenævnet ex officio taget stilling til, om der er grundlag for at forrente forbrugerens krav, når forbrugeren får medhold i en sag ved Forbrugerklagenævnet.

3. Forbrugerklagenævnets praksis efter renteloven

Renteloven sonderer mellem tilfælde, hvor forfaldsdagen er fastsat i forvejen (rentelovens § 3, stk. 1) og ”andre tilfælde” (rentelovens § 3, stk. 2).

I tilfælde, hvor forbrugeren har fremsat krav om ophævelse, afslag, tilbagebetaling eller erstatning, forrenter Forbrugerklagenævnet normalt kravet efter rentelovens § 3, stk. 2 – dvs. at forbrugeren har krav på rente, når der er gået 30 dage efter den dag, da forbrugeren afsendte eller fremsatte anmodning om betaling. Se om kravene til et betalingskrav nedenfor.

I tilfælde, hvor forbrugeren kræver købesummen tilbagebetalt under henvisning til reglerne om fortrydelse eller ophævelse efter lov om visse forbrugerftaler, jf. denne lovs § 21, stk. 3 og 4, og § 24, stk. 4, anses forfaldsdagen som fastsat i forvejen, og forbrugerens krav forrentes efter rentelovens § 3, stk. 1. Gøres der ugyldighed gældende efter § 7 i lov om visse forbrugerfta-

ler, er forfaldsdagen derimod ikke fastsat i forvejen, og i så fald forrentes forbrugerens krav også efter rentelovens § 3, stk. 2.

3.1. Rentelovens § 3, stk. 2

Hvornår er der fremsat en betalingsanmodning, som kan kræves forrentet

Renteloven gælder kun for rente af *pengekrav*. Forbrugerklagenævnet tilkender derfor kun rente, hvis den anmodning, der er fremsat, er en anmodning om betaling.

Et pengekrav kan være kravet på købesummen, når købet *hæves* - eller *tilbagebetaling af et beløb*, som i virkeligheden ikke skyldtes. Det kan også være et krav på et *afslag* i købesummen eller et krav om *erstatning*. Derimod er et krav om *afhjælpning* eller *ombytning* ikke et pengekrav. Hvis sælgeren nægter at imødekomme dette krav eller ikke imødekommer kravet inden rimelig tid, og forbrugeren hæver købet, vil hævekravet imidlertid være et pengekrav, som forrentes 30 dage efter hævekravets fremsættelse.

I sager, hvor forbrugeren reklamerer over fejl ved varen uden at angive et krav, er der ikke fremsat en betalingsanmodning, og der bliver derfor ikke tillagt renter.

Forbrugerklagenævnets krav til specifikation af kravet

Ifølge rentelovens § 3, stk. 3, kan der tidligst kræves renter 30 dage efter, at ”*skyldneren har haft mulighed for at indhente oplysninger, som må anses nødvendige for at bedømme kravets berettigelse og størrelse.*”

Det fremgår af bemærkningerne til lov 279/2002, at reglen bygger på det synspunkt, at det ikke kan bebrejdes skyldneren, at

han eller hun ikke betaler, før den pågældende har fået sådanne oplysninger, at det kan bedømmes, hvorvidt og hvor meget der skal betales.

Det er alene mangel på faktiske oplysninger, der kan begrunde en udsættelse i medfør af stk. 3. Bestemmelsen er ikke anvendelig, hvis tvivlen alene angår den juridiske bedømmelse.

En manglende specificering af kravets størrelse kan efter Forbrugerklagenævnets praksis være en mangel på faktiske oplysninger, der kan begrunde, at rente ikke påløber, før kravet er specificeret.

Et *hævekrav* er et krav om købesummens tilbagebetaling. Kravets størrelse er derfor normalt kendt for den erhvervsdrivende, og nævnet anser kravet for at være tilstrækkeligt specificeret.

Er der fremsat et krav om *afslag eller erstatning* – uden angivelse af et bestemt beløb – tillægger Forbrugerklagenævnet ikke rente. Er der derimod krævet et bestemt beløb som afslag eller erstatning, tillægges der normalt rente, da skyldneren er bekendt med kravets størrelse.

Det forekommer ofte, at forbrugeren kræver ophævelse, men at han kun får et afslag i købesummen. Eller at forbrugeren kun får et mindre beløb i erstatning/afslag, end han har krævet.

I disse tilfælde forrenter Forbrugerklagenævnet normalt beløbet, idet den erhvervsdrivende i så fald kender rammen for forbrugers krav.

Fra hvilket tidspunkt tillægges rente

Der tillægges rente fra et tidspunkt, der ligger 30 dage efter, at forbrugers betalingskrav er *fremsendt* til den erhvervsdrivende.

Da det ofte er uklart, om og i givet fald hvornår forbrugeren forud for indbringelse af sagen for Forbrugerklagenævnet har fremsat et tilstrækkeligt specificeret krav om betaling, forrefter nævnet normalt kravet fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen fremsendte den af klageren udfyldte klageformular med angivelse af kravet til den erhvervsdrivende. Specificeres kravet først på et senere tidspunkt, er det dette tidspunkt, der danner udgangspunkt for beregningen. Dokumenterer forbrugeren, at der før sagens indbringelse for nævnet er fremsendt et brev/e-mail til den erhvervsdrivende med angivelse af kravet, er det dette tidspunkt, der danner udgangspunkt for beregningen.

Skyldneren skal have 30 hele dage til at betale. Dagen, hvor kravet afsendes, regnes ikke med i de 30 dage. Hvis den erhvervsdrivende ikke betaler, beregnes der rente fra den 31. dag.

3.2. Rentelovens § 3, stk. 1.

Forfaldsdagen må anses for fastsat i forvejen, jf. rentelovens § 3, stk. 1, hvor det fx af en lovbestemmelse fremgår, at betaling skal ske senest et bestemt tidsrum efter en begivenhed, hvis indtræden vil blive skyldneren bekendt, jf. Mogens Munch, Renteloven med kommentarer, 2. udgave ved Lars Lindencrone Pedersen (2002), s. 78, og U2001.1309H. Forbrugerklagenævnet forrefter derfor forbrugers krav på købesummens tilbagebetaling efter rentelovens § 3, stk. 1, når kravet støttes på forbrugeraftalens regler om fortrydelsesret mv.

Forrentning af forbrugerens krav ved fortrydelse af en fjernsalgsaftale eller en aftale indgået uden for fast forretningssted

Ved *fjernsalg af varer* udnyttes fortrydelsesretten normalt ved, at forbrugeren tilbagesender eller tilbagegiver varen til den erhvervsdrivende jf. forbrugeraftalelovens § 19, stk. 2.

§ 21, stk. 3, fastslår, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen senest 30 dage efter, at han har modtaget varen og har haft mulighed for at undersøge den. Bestemmelsen forstås således, at den erhvervsdrivende skal undersøge varen straks efter modtagelsen, *således at de 30 dage normalt løber fra dagen efter modtagelsen*. Har den erhvervsdrivende modtaget varen retur fx den 1. marts 2005, vil den sidste rettidige betalingsdag være den 31. marts 2005. Overholder den erhvervsdrivende ikke sin tilbagebetalingspligt, har forbrugeren krav på at få sit tilbagebetalingskrav forrentet efter rentelovens § 3, stk. 1, - dvs. i ovennævnte eksempel fra den 1. april 2005. Ved fremsendelse af varen med postvæsnet antages det, at varen modtages dagen efter eller første hverdag efter afsendelsen.

Nægter den erhvervsdrivende - uden at være berettiget hertil - at tage varen retur - fx under henvisning til, at varen ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand, at fortrydelsesretten er udløbet eller lign. - vil forbrugerens tilbagebetalingskrav blive forrentet fra 30 dage efter det tidspunkt, da den erhvervsdrivende kunne have fået varen retur. Se fx Forbrugerjura 2004. afsnit 6.4.1.

Ved *salg uden for fast forretningssted, ved fjernsalg af ikke-finansielle tjenesteydelser* samt ved fjernsalg af varer i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har påtaget sig at hente varen hos forbrugeren, udnyttes fortrydelsesretten ved blot at *underrette* den erhvervsdrivende om fortrydelsen, jf. § 19, stk. 1.

Fortryder forbrugeren, følger det af § 21, stk. 4, at den erhvervsdrivende skal tilbagebetale købesummen senest 30 dage efter, at *underretningen er kommet frem* til ham. Er underretning afsendt pr. brev, anses underretningen for at være kommet frem dagen efter eller første hverdag efter afsendelsen. Hvis underretningen derimod er sendt pr. e-mail, er den kommet frem samme dag, som den er sendt.

Forbrugeren hæver en aftale indgået ved fjernsalg vedr. varer og ikke-finansielle tjenesteydelser som følge af manglende levering jf. § 24

§ 24, stk. 3, fastslår, at den erhvervsdrivende i tilfælde af, at forbrugeren hæver aftalen efter stk. 2, fordi varen/tjenesteydelsen ikke leveres til det aftalte tidspunkt eller inden 30 dage efter, at klageren afgav bestilling, skal tilbagebetale eventuelle forudbetalte beløb snarest og senest 30 dage efter, at den erhvervsdrivende *har modtaget* forbrugers meddelelse om ophævelsen. 30-dages fristen i § 24, stk. 3, indebærer jf. herved det oven for anførte, at forfaldsdagen må anses for at være fastsat i forvejen, hvorfor det følger af rentelovens § 3, stk. 1, at der skal betales renter efter udløbet af den sidste rettidige betalingsdag. Er forbrugers meddelelse til den erhvervsdrivende om ophævelsen således *kommet frem* til den erhvervsdrivende fx den 1. marts, løber 30 dages fristen fra denne dag og udløber dermed den 31. marts. Har den erhvervsdrivende ikke opfyldt sin tilbagebetalingspligt senest denne dag, har forbrugeren i medfør af rentelovens § 3, stk. 1, krav på at få kravet forrentet fra den 1. april efter rentelovens regler.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvornår en meddelelse, sendt pr. brev eller e-mail, må antages at være kommet frem, henvises til det ovenfor anførte.

4. Beregning af renten, herunder rentens størrelse

Renten fastsættes, jf. rentelovens § 5, til en årlig rente, der svarer til Nationalbankens officielle udlånsrente per 1. januar og 1. juli med et tillæg på 7 pct.

Morarenten har fra den 1. juli 2003 udgjort 9,15 pct. p.a., og med virkning fra 1. januar 2006 er den steget til 9,40 pct. p.a.

Forbrugerklagenævnet angiver i sin afgørelse i hvilken periode, der kan forlanges rente, samt morarentens størrelse, men foretager derimod ikke en beregning af, hvilket beløb forbrugeren kan forlange at få i rente. Årsagen til dette er bl.a., at det ikke, når afgørelsen træffes, er muligt at vide, hvornår betaling vil ske, og det samlede rentekrav kan derfor ikke beregnes.

Den rente, der skal tilskrives klagerens krav, er den morarentesats, der gælder, når rente begynder at påløbe. Hvis klageren fx har forlangt købet hævet på grund af mangler ved varen og pengene tilbagebetalt den 16. juni 2005 og betaling ikke er sket senest den 16. juli 2005, vil renten skulle beregnes efter udlånsrenten per den 1. juli 2005 med et tillæg på 7 pct., og den vil løbe fra den 17. juli 2005. Den pågældende morarentesats vil herefter være gældende frem til den førstkommende 1. januar eller 1. juli, hvor renten ændres.

2. Markedsføringsloven

2.1. Lovens § 1

2.1.1. Kontraktvilkår

2.1.1.1. Afslutning af telesex-sagerne

Sø- og Handelsretten fastslog i en dom fra oktober sidste år (jf. Forbrugerjura 2004 side 6f), at telesex-firmaet Nordic Media ApS ikke måtte sende regninger ud til forbrugere på baggrund af vis-nummer funktionen, fordi metoden ikke sikrer, at regningen bliver sendt til en myndig person, der rent faktisk har bestilt og benyttet firmaets tjenester. I dommen udtalte Sø- og Handelsretten blandt andet, at Nordic Media ApS havde handlet i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1, og at udsendelse af fakturaerne var vildledende og i strid med markedsføringslovens § 2.

Dommen blev anket til Højesteret af selskabet, men i maj 2005 valgte selskabet at opgive ankesagen. Sø- og Handelsrettens dom står herefter endelig ved magt.

Læs [Sø- og Handelsrettens dom](#) (PDF) af 20. oktober 2004 her.

Nordic Media ApS var blot et af de firmaer, der sendte regninger ud til forbrugere på baggrund af vis-nummer funktionen, og hos Forbrugerombudsmanden har adskillige klager over andre telesex-firmaer ventet på, at der forelå en endelig dom om brugen af denne faktureringsmetode.

Efter der forelå endelig dom i sagen, har Forbrugerombudsmanden fulgt op over for de resterende selskaber. En række af disse selskaber var gået konkurs i den mellemliggende periode. Forbrugerombudsmanden har fra de øvrige selskaber indhentet tilsgagn om, at fakturering på grundlag af vis-nummer funktionen ikke længere vil blive anvendt. Selskaberne har derudover forpligtet sig til at underrette modtagere af sådanne fakturaer om, at de ikke er forpligtet til at betale, medmindre det er dem selv, der har foretaget opkaldene. (2003-1120/5-131 m.fl.)

2.1.1.2. Viasat

Forbrugerombudsmanden modtog i foråret 2003 et betydeligt antal henvendelser fra forbrugere, der havde tegnet abonnement hos Viasat, som efter den første bindingsperiode på 12 måneder automatisk var blevet forlænget med yderligere 12 måneder.

Forbrugerombudsmanden mente, at der var tale om et urimeligt kontraktvilkår, når Viasat anvendte en uopsigelig abonnementsperiode på 12 måneder, som automatisk blev forlænget med en ny abonnementsperiode, hvis ikke kunden opsagde abonnementet senest 1 måned før den første periodes udløb.

Forbrugerombudsmanden bi-intervenerede derfor i en allerede verserende sag og nedlagde påstand om, at Viasat ikke måtte binde forbrugerne i et abonnement i mere end 6 måneder, og at aftalen herefter skulle kunne opsiges med 1 måneds varsel.

Endvidere nedlagde Forbrugerombudsmanden påstand om, at Viasat skulle orientere sine kunder om, hvilke nye vilkår der var gældende samt om, at Viasat skulle tilbagebetale modtagne beløb til kunder, som har klaget til enten Viasat eller Forbrugerklagenævnet over selskabets lange bindingsperiode.

Sø- og Handelsretten traf afgørelse i sagen den 15. juni 2005. Af rettens afgørelse fremgår det blandt andet, at

”...der ikke grundlag i markedsføringslovgivningen, således som den nu foreligger, for at fastsætte en generel regel om adgangen til efter en eventuel bindingsperiode at opsiges abonnementet om modtagelse af TV-signaler med et bestemt, kortere varsel. Disse dommere kan derfor ikke tage Forbrugerombudsmandens principale påstand 2 til følge. Derimod finder de at vilkåret om automatisk forlængelse er i strid med god markeds-

føringsskik, jf. markedsføringslovens § 1 og hæderlig forretningskik, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36...”

Viasats vilkår om at kunder, der ikke siger deres abonnement op inden en bestemt frist, bliver bundet i yderligere 12 måneder, er derfor i strid med markedsføringsloven.

Endvidere følger det af Sø- og Handelsrettens dom, at Viasat er forpligtet til at tilbagebetale de beløb, som kunderne har betalt under protest, mens sagen stod på, og at Viasat skal orientere de berørte kunder om, at vilkåret om automatisk forlængelse ikke er gyldigt.

Sø- og Handelsrettens dom er ikke anket til Højesteret og er derfor endelig. (2003-11101/5-10)

[Se hele dommen i pdf-version](#)

2.1.1.3. Bokredit-sagerne

Forbrugerombudsmanden anlagde som mandatar i 2002 3 sager ved Østre Landsret mod Jensen Finans af 1. februar 2002 K/S om Bokredits lejesager.

I 2001 traf Forbrugerklagenævnet afgørelse i 16 sager, hvor forbrugeren havde lejet radio/tv-udstyr. I alle sagerne fik forbrugeren medhold i, at aftalen skulle anses som en kreditkøbsaftale, uanset om den var benævnt som "lejeaftale". Endvidere var der tale om et oprindeligt trepartsforhold efter kreditaftalelovens bestemmelser.

Eftersom Bokredit (nu Jensen Finans K/S) ikke ville rette sig efter Forbrugerklagenævnets afgørelser, anlagde Forbrugerombudsmanden på vegne af to forbrugere to "prøvesager" ved Østre Landsret.

Østre Landsret afsagde dom den 3. september 2003. Forbrugerombudsmanden fik herved Østre Landsrets ord for, at lejekontrakter med tilknyttet købsret (konceptet "lej i 3 år og køb for 1 kr.") er maskerede kreditkøb. Landsretten fastslog også, at forbrugeren kan rette sit krav mod såvel finansieringsselskabet som sælgeren.

Landsretten fastslog - i overensstemmelse med Forbrugerklagenævnets afgørelser - at aftalerne skal anses som kreditkøbsaftaler, uanset om de er blevet benævnt som "lejeaftaler". Eftersom forbrugerne ikke ved aftalens indgåelse havde modtaget kreditaftalelovens pligtige oplysninger om kreditomkostninger og kreditvilkår, var forbrugerne alene forpligtet til at betale kontantprisen og en årlig rente svarende til diskontoen med tillæg af 5%. Dommen betyder, at forbrugeren dels har et krav på at få det for meget betalte tilbage, dels at forbrugeren er ejer af det pågældende produkt.

Bokredit (nu Jensen Finans K/S) ankede alle tre domme til Højesteret.

Efterfølgende har selskabet valgt alligevel at indgå forlig med Forbrugerombudsmanden og hæve ankesagen. Forliget betyder, at Østre Landsrets domme står ved magt. Som led i forliget fik også de forbrugere, der oprindeligt fik medhold i deres klage hos Forbrugerklagenævnet, tilbagebetalt de for meget betalte beløb fra finansieringsselskabet. (2001-4012/5-73 og 4012/5-1)

Retssag 1:

Forbrugerombudsmandens (Kammeradvokatens) stævning som mandatar i [retssag 1 mod Bokredit K/S Østre Landsrets dom af 3. september 2003](#)

Retssag 2:

Forbrugerombudsmandens (Kammeradvokatens)

stævning som mandatar i [retssag 2 mod Bokredit K/S Østre Landsrets dom af 3. september 2003](#)

Retssag 3:

Forbrugerombudsmandens (Kammeradvokatens) begæring om biintervention i [retssag 3 mod Bokredit K/S Østre Landsrets dom af 3. september 2003](#)

2.1.1.4. Ny teknologi – oplysningspligt over for forbrugere

En radiostation opfordrede lyttere, der gerne ville høre netradio, til at installere et såkaldt ”plugin” på deres computer. Dette betød, at radiostationen udnyttede kapaciteten i brugerens egen internetforbindelse til at sende netradio til andre lyttere. For forbrugere med en internetforbindelse der afregnes efter forbrug, kunne dette imidlertid betyde store udgifter.

Denne oplysning fik brugerne ikke i forbindelse med installationen. Af hjemmesiden fremgik blandt andet følgende om plugin:

”Dette betyder, at flere netradiolyttere kan benytte den samme radio-strøm, og at vi kan udnytte vore ressourcer bedst muligt. Denne plugin vil ikke betyde noget for kvaliteten, eller den måde du bruger din netradio på til hverdag”.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at oplysning om den risiko, der er forbundet med installation af plugin, var meget væsentlig for brugerne. Oplysningen burde derfor fremgå tydeligt forinden brugeren accepterede installationen.

Radiostationen ændrede herefter teksten på hjemmesiden, så brugere med forbrugsafregnet internetforbindelse blev frarådet at installere plugin. (2005-1110/5-222)

2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger

2.1.2.1. Skjult reklame i magasinet ”Tidens Børn”

Forbrugerombudsmanden behandlede en sag om et gratis magasin ”Tidens Børn”, der blandt andet lå fremme til fri afbenyttelse i børneinstitutioner.

Der var en nøje sammenhæng mellem artikler og annoncer i magasinet, idet artiklerne handlede om de annoncerede produkter. Denne samhörighed mellem annoncer og magasinets redaktionelle stof var tilsigtet og aftalt med annoncørerne.

Forbrugerombudsmanden meddelte udgiver, at der på dette grundlag forelå skjult reklame i strid med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Udgiveren af magasinet lovede Forbrugerombudsmanden, at al reklame i magasinet fremover klart vil fremstå som reklame. (2005-11134/5-25)

2.1.3. Diskriminerende markedsføring

2.1.3.1. Husstandsomdelt tilbudsavis med kønsdiskriminerende indhold

En reklameavis for autoudstyr, der blev husstandsomdelt, blev standset efter Forbrugerombudsmandens indgriben. Rundt om i reklameavisen var der billeder af let påklædte kvinder i udfordrende stillinger, placeret mellem og med diverse autoudstyr og tilbehør.

Der forelå efter Forbrugerombudsmandens opfattelse en overtrædelse af god markedsføringsskik, jf. § 1 i markedsføringsloven samt af punkt 2 i Forbrugerombudsmandens retningslinier

om Kønsdiskriminerende reklame, idet kvinden i reklameavisen var reduceret til sexobjekt.

Selskabet ophørte med den ulovlige reklamering og bekræftede, at tilsvarende ulovlige reklamer ikke vil blive gentaget i fremtiden. (2005-11131/5-48)

Sagen gav Forbrugerombudsmanden anledning til på Forbrugerstyrelsens hjemmeside at fremkomme med følgende klumme:

”Kønsdiskriminerende reklamer skal "fryses ud”

Hvad kan vi gøre ved, at enkelte virksomheder ser en fordel i at anvende kønsdiskriminerende reklame? En virksomhed som måske bevidst spiller på at provokere!

Det bedste ville måske være, hvis den slags reklamer blev tiet ihjel – ingen omtale i medierne og boykot af varen fra forbrugers side. En stiltiende protest, der formentlig vil gøre disse ulovlige og smagløse reklamer til "bad taste".

Men dertil er vi ikke nået endnu.

Reklamerne skaber ubehag hos mange, og så aner journalisterne straks den gode historie. De er på stikkerne og sørger for mediedækning og dermed gratis reklame for virksomheden. En smart og billig måde at blive kendt på og få gjort opmærksom på både virksomheden og dens produkter.

Men det er ulovligt at anvende kønsdiskriminerende reklamer. Det er nemlig i strid med god markedsføringsskik at bruge uetiske reklamer. Det skyldes et ønske om respekt for det enkelte menneske, så reklamer ikke virker nedsættende eller ringeagtende over for kvinder eller mænd på grund af deres køn.

En reklame, der reducerer en kvinde eller en mand til et sexobjekt, virker påtrængende og frastødende på nogle. Andre er ligeglade, men virksomheden konkurrerer i hvert fald illoyalt over for de konkurrenter, der overholder lovgivningen.

Ignorerer forbrugerne og medierne de provokerende reklamer, får en virksomhed ikke de mængder ekstra og gratis omtale, som en indgriben fra min side vil give. Virksomhedens ønske om at skabe furore bliver lagt ned, og så svigter salget måske. Forbrugerne har før taget sagen i egen hånd på fødevareområdet – får vi en tilsvarende reaktion her?”

2.1.4. Inkasso

2.1.4.1. Sammenblanding af inkasso- og udlånsvirksomhed

Forbrugerombudsmanden har på forespørgsel udtalt, at det er uforeneligt med god markedsføringsskik, at en inkassovirksomhed samtidig optræder som långiver i forhold til debitorer.

Spørgsmålet var, om et inkassobureau, som havde tilladelse efter inkassolovgivningen, samtidig selv, fx i rykkerbrevet, kunne tilbyde debitorerne et nyt lån.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at debitorer, som har misligholdt deres tidligere lån, og som derfor er sendt til inkasso, typisk vil være i en vanskelig situation. Det kan virke som en ubehagelig og upassende pression, hvis en inkassovirksomhed som led i sin inkassovirksomhed for en kreditor samtidig som selvstændig långiver tilbyder debitorerne nye lån. Bortset fra den interessekonflikt der i denne forbindelse kan opstå mellem kreditor og inkassovirksomheden, frygter Forbrugerombudsmanden, at debitorerne i disse situationer vil være let påvirkelige, og derfor muligvis ikke fokuserer på en samlet økono-

misk løsning af deres forhold eller på de vilkår, som et nyt lån tilbydes på. Dette kan føre til en yderligere forværring af debitorernes økonomiske situation.

Hvad et inkassofirma kan efter inkassoloven og god inkassoskik afgøres af Rigspolitichefen. (2005-1100/5-464)

2.1.5. Negativ aftalebinding

2.1.5.1. Ændring af redningsabonnement – Falck ændrer brev om negativ aftalebinding til abonnenter

Falck sendte hen over sommeren et brev til selskabets abonnenter på bilabonnement med orientering om en supplerende dækning mod en præmieforhøjelse på 48 kr. Det blev også oplyst i brevet, at de abonnenter der ikke ønskede den supplerende dækning kunne framelde sig den nye dækning.

Forbrugerombudsmanden modtog adskillige klager fra abonnenter, der ikke brød sig om fremgangsmåden. Klagerne anførte, at ændringerne i abonnementet skete automatisk, og at oplysningerne om ændringerne var gemt godt af vejen i brevet, således at der var risiko for, at man kunne overse muligheden for at sige ”nej tak”.

På den baggrund tog Forbrugerombudsmanden sagen op over for Falck.

”Negativ aftalebinding”, hvor en abonnents tavshed anses for en stiltiende accept, er som udgangspunkt i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1.

Negativ aftalebinding kan dog efter omstændighederne accepteres fx i situationer, hvor der er hjemmel til denne fremgangsmå-

de i det oprindelige aftaleforhold, eller hvor ændringerne gennemgående er til forbrugernes fordel, fx i form af en bedre dækning - dog forudsat, at præmiestigningen er af en ubetydelig størrelse.

Dette havde Forbrugerombudsmanden meddelt Falck i foråret, da selskabet bad om en forhåndsbesked om en sådan fremgangsmåde. Læs [tidligere sagsomtale](#).

Det er også en forudsætning, at oplysninger til abonnenterne om ændring i abonnementet og præmien, herunder muligheden for at sige "nej tak", er fremhævet klart og tydeligt i et brev på en måde, så oplysningerne bliver læst og forstået.

Det var Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der kunne rejses tvivl om klarheden og tydeligheden i Falcks brev til abonnenterne.

Falck ændrede derfor udformningen af de breve, som skulle udsendes til et antal abonnenter, således at kravet om klarhed og tydelighed var opfyldt.

Forbrugerombudsmanden afsluttede herefter sagen. (2005-1100/5-481)

2.1.6. Alkohol

2.1.6.1. Alkoholprodukter må ikke ligne slik

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra Alkoholpolitisk Landsråd over alkoholprodukterne "Spunk Vodka Shots", "Skildpadde Rum Shots" og "Ga-Jol with Vodka", idet Landsrådet fandt det problematisk, at alkoholprodukterne i navn og udformning lignede slik, som børn kender og spiser.

Forbrugerombudsmanden tog sagen op over for Toms Gruppen A/S, der har givet licens til de tre alkoholprodukters navn og emballage, og over for producenten Nortlander A/S.

Det var Forbrugerombudsmandens opfattelse, at markedsføringen af de tre alkoholholdige produkter i emballager og med navne, der associerer til slik, var i strid med god markedsføringsetik, jf. markedsføringslovens § 1.

Forbrugerombudsmanden henviste blandt andet til, at der er en betydelig signalværdi i, at emballagen for alkoholholdige produkter er udformet og/eller har et navn, der associerer til slik. Den gør alkoholholdige drikkevarer til noget harmløst og rart, ”noget der slet ikke er så farligt, og som ikke smager grimt”. Det er signaler, der næppe harmonerer med intentionerne om gode alkoholvaner, herunder at børn og unge ikke skal drikke alkohol.

Det fremgår af Forbrugerombudsmandens vejledning ”Børn, unge og markedsføring”, at erhvervsdrivende i deres markedsføring må tage særlig hensyn til børn og unge, der er nemt påvirkelige og mangler erfaring og kritisk sans. Det gælder ikke alene, når markedsføringen retter sig mod børn og unge, men også når der er tale om et produkt, der er rettet mod voksne, og hvor produktet, der bliver markedsført, har børn og unges interesse og bevågenhed som fx alkoholholdige produkter, der ligner slik. Også her må erhvervsdrivende overveje, om markedsføringen, herunder det medie markedsføringen finder sted i, er forsvarlig i forhold til børn og unge, og om der er anledning til, at der skal tages særlige hensyn til denne gruppe sårbare forbrugere.

Det fremgår endvidere af vejledningens punkt 5.6., at markedsføring af alkoholholdige drikkevarer, uanset hvilken form den antager, ikke bør rette sig mod børn og unge.

Toms Gruppen A/S og Nortlander A/S har som konsekvens af sagen foretaget en række tiltag til at eliminere risikoen for sammenblanding af slik og alkoholholdige drikkevarer.

På denne baggrund har Forbrugerombudsmanden afsluttet sagen. (2005-11130/5-60)

2.1.7. Børn og unge

2.1.7.1. Salg af voldelige computerspil som er mærket + 18

I anledning af en avisartikel spurgte Forbrugerombudsmanden Top-Toy A/S, om det er korrekt, at selskabets butikker, der er kendt for at sælge legetøj, også sælger voldelige computerspil, som er mærket + 18 (spil til voksne).

Selskabet har oplyst, at BR butikkerne, der først og fremmest er legetøjsbutikker, ikke sælger sådanne spil eller andre deciderede voksenspil.

For så vidt angår Toy'R'Us butikkerne oplyste selskabet blandt andet, at computerspil, herunder spil med betegnelsen + 18, er udstillet i en særlig afdeling.

Forbrugerombudsmanden har taget selskabets redegørelse til efterretning, idet Forbrugerombudsmanden - under henvisning til markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik - forudsætter, at computerspil med betegnelsen + 18 i Toy'R'Us ikke bliver udstillet i børnehøjde, og at personalet ikke sælger computerspil med betegnelsen + 18 til unge under 18 år, der ikke er ledsaget af forældre. (2005-11130/5-54)

Læs Forbrugerombudsmandens [brev af 24. januar 2005](#) og [brev af 28. februar 2005](#) til Top-Toy A/S.

2.1.7.2. Børnemodemagasinet må ikke distribueres i børneinstitutioner

Omdelingen af Børnemodemagasinet - et reklameblad for tøj, legetøj og andre børneprodukter - i børneinstitutioner er slut.

Forbrugerombudsmanden gik ind i sagen efter en klage fra Forbrugerrådet.

Forbrugerombudsmanden fandt, at det var i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, at Børnemodemagasinet blev omdelt i børneinstitutioner, selvom bladet var målrettet forældrene, og selvom ledelsen havde givet tilladelse til omdelingen.

Formidling af markedsføring hører ikke til daginstitutionernes opgaver. Desuden vil det være svært helt at holde bladet uden for de unges synsvinkel. Bladet vil uden tvivl interessere på grund af dets mange billeder med fx legetøj og tøj. Selv mindre børn interesserer sig for tøj og udseende. Alene forsiden med en udklædt pige i fineste stads, eller en dreng med en golfkølle vil utvivlsomt vække nysgerrighed og interesse. (2005-11130/5-64)

2.1.7.3. PenSams markedsføringskampagne kyss.dk i strid med god markedsføringsskik

PenSams markedsføringskampagne (www.kyss.dk) rettet mod unge udformet som personligt brev på postkort var i strid med god markedsføringsskik. Kampagnen var derimod ikke omfattet af vildledningsbestemmelsen i markedsføringsloven.

I september måned 2004 lancerede PenSam en forebyggelses-kampagne mod invaliditet som var rettet mod PenSams unge medlemmer. Kampagnen bestod bl.a. af et postkort, der var for-

muleret, som var det et brev fra en hemmelig beundrer, ligesom teksten på kortet forekom at være håndskrevet, selvom det var trykt. Både Forbrugerombudsmanden og PenSam selv fik mange henvendelser fra modtagere af kortet, som følte sig forulempet og krænket af postkortet. PenSam ophørte med kampagnen, da man blev klar over, hvordan modtagerne reagerede på postkortet.

Forbrugerombudsmanden tog sagen op over for PenSam. Efter at have modtaget redegørelser fra firmaet og efter at have set det pågældende materiale igennem konkluderede Forbrugerombudsmanden, at kampagnen måtte anses for vildledende og utilbørlig i relation til modtagerne, og at den derfor er i strid med markedsføringslovens § 1.

Da kampagnen ikke var gennemført med henblik på salg af ydelser, var der ikke grundlag for at anse den for at udgøre en overtrædelse af markedsføringslovens § 2. Forbrugerombudsmanden afsluttede herefter sagen med at anmode PenSam om ikke at benytte lignende markedsføringstiltag i fremtiden. (2004-11122/5-108)

Læs også: [Forbrugerombudsmandens brev af 14. januar 2005 til PenSam.](#)

2.1.7.4. Trailere for film og spil, der vises i udstillingsvinduer og ved butikkers indgangspartier må ikke være egnet til at forskrække børn

To butikker i et storcenter viste i udstillingsvinduer eller ved butikkens indgangsparti trailere fra film eller spil, som kunne købes i butikken. En mor klagede til Forbrugerombudsmanden, fordi hendes søn blev forskrækket over voldelige scener.

Forbrugerombudsmanden forelagde klagen for de to butikker. Den ene butikskæde oplyste, at kæden har en klar politik. Der må kun vises familievenlige film i butikkernes udstillingsvinduer og på udstillede fjernsyn og lignende produkter, der ikke virker anstøddende for den brede befolkningsgruppe, såsom fx volds- og sexscener. Kæden ville indskærpe retningslinierne på området over for alle butikkerne.

Den anden butik, som forhandlede spil, oplyste, at man på skærme ved indgangspartiet til butikken ofte viste spil, som kunder spillede på en demo-stand længere inde i butikken. Butikken følger dog den frivillige mærkningsordning PEGI på spil og tillader ikke, at der vises spil, som er vurderet til aldersklasser fra 16 år og opefter. Endvidere oplyste butikken, at trailerne for spillene er de samme, som bliver brugt i tv-reklamer. Samtidig gjorde butikken opmærksom på, at et spil kan virke voldsomt for nogle børn, selvom det er mærket som egnet til 3 år og opefter.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at der ikke i udstillingsvinduer eller ved indgangspartiet til en butik bør vises sekvenser fra spil, der kan forskrække børn eller udsætte børn og unge for utilbørlige situationer, som fx indeholder vold og sex. Det er butikkens ansvar, at dette ikke sker. Den frivillige mærkningsordning på spil (PEGI) kan være vejledende, men situationen bør bedømmes konkret. Forbrugerombudsmanden bemærkede videre, at der særligt kunne være anledning til for butikken at være opmærksom på, hvilke spilsekvenser kunderne i butikken tester, da de sekvenser tilsyneladende i vidt omfang vises på skærme ved butikkens indgangsparti.

Forbrugerombudsmanden meddelte begge butikker, at han gik ud fra, at de fremover vil markedsføre sig i overensstemmelse med vejledningen ”Børn, unge og markedsføring” og artikel 14 i Internationale Kodeks for Reklame Praksis. (2005-11130/5-68)

2.1.8. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde

2.1.8.1. EU samarbejde om håndhævelse af forbrugerlovgivning

Den 29. december 2005 trådte EU forordning 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forkortet CPC for Consumer Protection Cooperation) i kraft.

Samarbejdet omfatter den fælleseuropæiske forbrugerlovgivning i form af p.t. 15 forbrugerpolitiske retsakter. Forordningen kræver, at der i hvert enkelt medlemsland findes en offentlig myndighed, som er beføjet til at håndhæve disse retsakter, således som de er gennemført i national ret. Beføjelserne omfatter bl.a. retten til at kræve relevante dokumenter, at anmode om supplerende relevant information, at kræve nedlæggelse af forbud mod en ulovlig handling og få beslaglagt midler mv.

I *praksis* indebærer forordningen, at hvis et firma fra et andet EU land - fx Frankrig - overtræder en af retsakterne i Danmark, kan den relevante danske myndighed bede den tilsvarende myndighed i Frankrig om at bringe overtrædelsen til ophør. Omvendt skal den danske myndighed bringe overtrædelsen til ophør, hvis et dansk firma krænker lovgivningen i Frankrig.

Forbrugerombudsmanden er udnævnt til at fungere som central håndhævelsesmyndighed, national forbindelses- og koordinationsmyndighed samt som medlem i den komité, der er nedsat til fastlæggelse af samarbejdet. Dettens nærmere form og indhold skal fastlægges af komitéen i tiden op til årsskiftet 2006/2007, hvor det egentlige samarbejde træder i kraft. (2005-11033/5-8)

2.1.8.2. Fokus på fup i februar

I februar måned stillede Forbrugerombudsmanden skarpt på international forbrugerfup. Det skete i samarbejde med forbrugermyndigheder fra i alt 34 lande verden over i det internationale netværk for forbrugerbeskyttelse og håndhævelse, ICPEN.

Et af formålene med den internationale indsats var at skabe et overblik over omfanget af den svindel, der foregår på internettet, særligt via uanmodede e-mails, også kaldet "spam".

I takt med internettets udbredelse er det blevet nemt og stort set gratis at nå ud til tusinder af forbrugere ved et enkelt tryk på en knap. Også danske forbrugere er derfor mål for tvivlsomme løfter om lotterigevinster, forsøg på at franarre personlige oplysninger mv.

Et andet formål med kampagnen var at skabe opmærksomhed omkring problemet og dermed sætte forbrugerne i stand til at genkende svindel, når de møder det, så de undgår at lade sig friste af de mange tillokkende løfter.

Som led i kampagnen gennemførte 25 lande en koordineret undersøgelse af spam i dagene 21.-22. februar. Forbrugerombudsmanden lavede en stikprøveundersøgelse af nogle af de godt 30.000 udenlandske spam-mails, som forbrugerne i februar måned indberettede til den internationale spampostkasse. Som forventet, var det som oftest umuligt at gennemskue, hvor i verden afsenderen befandt sig.

Som en del af aktionen åbnede Forbrugerombudsmanden også en særlig postkasse, hvor forbrugerne i februar kunne anmelde forsøg på fup og svindel på nettet. Ved månedens slutning havde Forbrugerombudsmanden modtaget mere end 750 henvendelser, hvoraf ca. 50% drejede sig om de såkaldte Nigeria-breve, 30% om falske lotterigevinster og godt 15% om forsøg på at franarre

personlige oplysninger og kontooplysninger, såkaldt ”phishing”. Heldigvis var der kun meget få eksempler på forbrugere, som havde reageret på svindelnumrene.

Den internationale fokusmåned er en årlig tilbagevendende begivenhed i ICPEN’s medlemslande. (2005-11031/5-5)

2.1.9. Andet

2.1.9.1. Forbrugerombudsmandens rapport om flygebyrer

Forbrugerombudsmanden gennemførte i løbet af foråret 2005 en undersøgelse af gebyrerne hos seks af de flyselskaber, der opererer på det danske marked og sammenholdt resultaterne med selskabernes annoncer.

Konklusionen var, at selskaberne opkrævede et væld af forskellige gebyrer, hvoraf nogle var påtvungne, og andre var gebyrer for særlige ydelser, fx billetændringer.

Undersøgelsen viste også, at ikke alle selskaber indregnede de tvungne gebyrer i den annoncerede pris, og når forbrugeren så besluttede sig for at købe billetten, viste den sig ofte at blive væsentlig dyrere, end annoncen lovede i avisen eller på nettet.

Det følger af reglerne i prismærkningsloven og markedsføringsloven, at billetens samlede pris inklusive gebyrer skal oplyses i annoncer.

Forbrugerombudsmanden henstillede derfor til, at flyselskaberne ændrede deres gebyrstruktur, så de påtvungne tillæg og gebyrer fremover indgik i billetens samlede pris, og ikke blev oplyst særskilt. Dette vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse øge prisgennemsigtigheden på markedet.

Forbrugerombudsmanden vil fremover følge selskabernes annoncering med priser, og opfordrer selskaberne til at overholde de gældende regler. Overtrædelser af prismærkningsloven og markedsføringsloven kan straffes med bøde. (2005-1107/5-69)

2.2. Lovens § 2

2.2.1. Undersøgelse af elektronikkæders før og nu priser

Forbrugerombudsmanden har gennem årene modtaget talrige klager over vildledende prismarkedsføring og har derfor i 1997 som hjælp til de erhvervsdrivende – og med henblik på at sikre en mere reel priskonkurrence - udarbejdet en vejledning om prismarkedsføring. Vejledningen, opdateret i 2002, beskriver en række problemer og typetilfælde, men er ikke udtømmende.

På baggrund af et fortsat stort antal forbrugerklager og med henblik på generelt og stikprøvevis at afdække eventuelle problemer på området har Forbrugerombudsmanden i løbet af efteråret og vinteren 2004-2005 i samarbejde med et konsulentfirma fulgt prismarkedsføringen af en række produkter i udvalgte elektronikkæder.

Efter en gennemgang af konsulentfirmaets undersøgelser blev Forbrugerombudsmanden opmærksom på en række forhold, som efter hans opfattelse var klart i strid med vildledningsforbuddet i markedsføringslovens § 2, stk.1 og vejledningen om prismarkedsføring. Forbrugerombudsmanden forelagde de nu anmeldte firmaer disse forhold.

De konstaterede overtrædelser af markedsføringslovens § 2 og vejledningen vedrører især fire forhold:

- De undersøgte varer har kun i *kort* tid umiddelbart inden annonceringen været solgt til de angivne førpriser.

- De undersøgte varer har været solgt til stærkt varierende priser, men annonceres til salg med angivelse af den *højeste* førpris som reference, uagtet denne ikke har været gældende i en længere periode umiddelbart inden nedsettelsen.
- Firmaerne har ikke dokumenteret, at de undersøgte varer har været solgt til de angivne førpriser.
- De undersøgte varer har i en periode været markedsført til tilbudsprisen, hvorved den anførte tilbudspris er blevet til varens normalpris.

Efter markedsføringsloven skal en virksomhed kunne dokumentere, at oplysninger om fx besparelser og førpriser er korrekte, og at disse afgives på den rigtige måde. Forbrugerombudsmanden fandt ikke, at han havde modtaget den fornødne dokumentation herfor.

Forbrugerombudsmanden anmeldte derfor de respektive elektronikkæder til politiet for overtrædelse af markedsføringslovens § 2 om vildledende markedsføring. Overtrædelse af markedsføringslovens § 2 kan straffes med bøde.

Ved årets udgang har politimestrene endnu ikke taget stilling til, om der skal rejses tiltale i sagerne. (2004-1107/5-35)

2.2.2. Undersøgelse af butikkæders slagtilbud

Forbrugerombudsmanden har i årenes løb jævnligt modtaget klager fra forbrugere over slagtilbud, der enten ikke er til stede, eller ikke kan fås til den oplyste pris. Et "slagtilbud" er et særligt godt tilbud, som markedsføres markant, og som ofte i sig selv er egnet til at få kunder i butikken. Nogle – også erhvervsdrivende selv – kalder slagtilbud for "lokkemad".

Forbrugerombudsmanden har imidlertid vanskeligt ved alene på baggrund af forbrugernes klager at føre bevis for overtrædelse af reglerne på området. Markedsføring af slagtilbud er som anden prismarkedsføring reguleret af markedsføringslovens § 1 om *god markedsføringsskik* og § 2, som *forbyder urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnede til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser.*

Til brug for en vurdering af de reelle problemer vedrørende omfanget af markedsføring af ”falske” slagtilbud gennemførte Forbrugerombudsmanden i samarbejde med et konsulentfirma i sommeren 2005 en undersøgelse heraf. Undersøgelsen indebar, at markedsføringen af fire udvalgte forretningskæders slagtilbud blev fulgt og kortlagt gennem en fire ugers periode, bl.a. ved hjælp af ”mystery shoppere”.

Undersøgelsen viste, at ud af i alt 159 varer, var seks varer (3,7 %) ikke i butikken ved tilbuddets start, og 10 varer (6,2%) var prissat forkert i butikken. Læs [undersøgelsens konklusioner](#)

Samlet set fandt Forbrugerombudsmanden ikke undersøgelsens resultater alarmerende, og han fandt ikke grundlag for at efterforske de enkelte forhold nærmere, for at undersøge om varernes manglende tilstedeværelse samtidig er en overtrædelse af markedsføringsloven.

Forbrugerombudsmanden opfordrede dog detailhandelen og Dansk Handel & Service til fortsat at holde opmærksomheden skærpet i forhold til markedsføringslovens regler. Forbrugerombudsmanden tilføjede i den forbindelse, at hvis en ny undersøgelse eller forbrugerklager skulle give mistanke om, at slagtilbudene ikke er reelle, ville han ikke tøve med at retsforfølge dokumenterede overtrædelser af markedsføringslovens regler. (2004-1107/-5-49)

2.2.3. Vildledende annoncer for den "berømte clairvoyant Marie France"

Med mellemrum annoncerer "Marie France" eller "Maria Duval" i medierne fx i lokalblade eller postordrehæfter med tilbud til forbrugerne om gratis, personlige og individuelle ydelser i form af forudsigelser og gode råd, der bliver givet af den "berømte clairvoyant" Marie France eller Maria Duval. Annoncørens adresse er altid en udenlandsk adresse fx i Schweiz, Tyskland eller Frankrig.

Annoncerne er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende og i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovs § 2, stk.1, og § 1, idet annoncerne er udformet på en måde, så forbrugerne får opfattelsen af, at der er tale om et tilbud om gratis, personlige og individuelle ydelser i form af forudsigelser og gode råd, der bliver givet af den "berømte clairvoyant" Marie France eller Maria Duval. Ydelserne er imidlertid ikke personlige, individuelle og gratis, ligesom der ikke er en Marie France, en Maria Duval eller en anden "spåkone", der står bag annoncerne og yder en reel clairvoyance.

De europæiske lande i ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) har tidligere iværksat en fælles aktion mod spåkonerne.

I løbet af 2005 blev Forbrugerombudsmanden opmærksom på tre tilfælde, hvor udgivere af forskellige blade formidlede en annonce for Marie France, som beskrevet.

Udgiverne har nu alle lovet Forbrugerombudsmanden ikke at formidle annoncer eller anden markedsføring for den "berømte clairvoyant" Marie France, og de har underskrevet et såkaldt

tilsagn over for Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 16. (2005-1129/5-165)

2.2.4. Frifindelse af Tele2

Sø- og Handelsretten frifandt ved dom af 27. september 2005 Tele2 for overtrædelse af markedsføringslovens forbud mod vildledning.

Sagen vedrørte Tele2's salg af telefonabonnemeter på blandt andet stationer og i indkøbscentre i 2003. Mange forbrugere havde skrevet under på en blanket i den tro, at de alene ville modtage yderligere materiale om Tele2. Blanketten viste sig dog at være en aftale om at skifte teleselskab til Tele2, og flere forbrugere følte sig vildledt af gadesælgerne til at underskrive blanketten uden at have sat sig nærmere ind i blankettens indhold.

Retten udtalte, at blanketten ikke i sig selv var vildledende, og at det ved en gennemlæsning af den måtte være klart for forbrugerne, at de faktisk indgik en aftale. (2003-11122/5-43)

Læs dommen her

2.2.5. Prismarkedsføring – internettet. Lufthavnsskatter

På baggrund af en række artikler i Jyllandsposten havde Forbrugerombudsmanden en dialog med SAS om lufthavnsafgifter og skatter. Disse beløb, der er en del af flybillettens totalpris, kaldes også "taxbox". Der har i mange år været en international praksis for, at en såkaldt surcharge også indgik i "taxbox", selvom der var tale om andre typer omkostninger end afgifter og skatter, fx stigninger i udgifter til brændstof.

SAS oplyste, at man som led i et ønske om at skabe en mere gennemsigtig prissætning fra foråret 2005 havde arbejdet på at omlægge billetprisen på flyvninger i Europa, så de omkostninger der havde ligget i surchargen blev en omkostning i billetens (grund)pris. "Taxbox" ville herefter kun indeholde afgifter og skatter, og betegnelsen var dermed også mere retvisende. SAS var endnu ikke færdig med at omlægge prissystemet på samtlige flyruter i Europa, men forventede at være det pr. 1. oktober 2005.

Jyllandsposten havde kunnet booke flyruten København – Amsterdam til forskellige priser afhængigt af hvilket bopælsland, der blev opgivet ved bestillingen. Ifølge SAS's oplysninger til Forbrugerombudsmanden havde selskabet reelt ikke opkrævet et forskelligt beløb i lufthavnsafgifter og skatter hos fx en tysker og en dansker. I begge tilfælde udgjorde det samlede beløb 196 kr., selvom det umiddelbart så ud som om, at tyskeren betalte 310 kr.

De forskelle Jyllandsposten havde påpeget i afgiftsbeløbene, var ifølge SAS dels en følge af, at billettomlægningen ikke var gennemført fuldt ud, dels en følge af tekniske problemer. Forbrugerombudsmanden fik en tilkendegivelse fra SAS om, at de tekniske problemer ville blive løst, så "taxbox" for samme flyrute var den samme uanset bopælsland.

Forbrugerombudsmanden foretog sig derfor ikke yderligere, men gik ud fra, at evt. udestående problemer blev løst. Forbrugerombudsmanden udtalte, at han lægger vægt på, at flybillettens totalpris er tydeligt oplyst for forbrugerne. (2005-1120/5-499)

2.3. Garantier

2.3.1. Peugeots 2-årige bilgaranti i orden

Forbrugerombudsmanden har i løbet af det sidste år gennemgået en række garantibestemmelser for forskellige bilmærker.

En del bilmærker anvender 3-årige garantier, men garantiens omfang og indhold varierer. Forbrugerombudsmanden har haft drøftelser med flere bilimportører, som anvender garantier med kortere varighed, herunder bl.a. også med Peugeot, som har en 2-årig garanti på nye biler.

Markedsføringsloven bestemmer, at en garanti skal give ”en væsentlig bedre retsstilling end efter lovgivningen”. Efter købeloven er der en 2-årig reklamationsfrist.

Det er Forbrugerombudsmandens grundlæggende opfattelse, at kravet i markedsføringsloven om ”væsentlig bedre retsstilling” normalt forudsætter, at en garanti på biler udstrækkes til en længere periode end 2 år.

Efter en konkret vurdering af de nye forbedringer i Peugeots garantibestemmelser, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at garantibestemmelserne nu har en sådan kvalitet, at markedsføringslovens krav må anses for opfyldt.

Der er forskel på henholdsvis ”reklamationsret” og ”garanti”. ”Reklamationsret” er den ret, som købeloven giver dig til at klage over mangler ved en vare, mens ”garanti” er noget mere oveni, som sælgeren, producenten eller forhandleren lover dig. (2005-1161/5-33)

2.4. Lovens § 6a. Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere

2.4.1. Debitel-sagen

I foråret 2003 sendte teleselskabet Debitel Danmark A/S ca. 48.000 reklamer via e-mail og SMS uden samtykke fra modtagerne, og overtrådte derved markedsføringslovens § 6a om spam. Ifølge denne bestemmelse er det forbudt at udsende reklamer ved brug af elektronisk post, et automatisk opkaldsystem eller telefax uden samtykke fra modtagerne. De udsendte reklamer indeholdt samtidig udsagn, der var utilbørlige over for konkurrenterne. Efter lovens § 2, stk. 2, og § 2a må en erhvervsdrivende ikke miskreditere andre erhvervsdrivende eller anvende angivelser som er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Forbrugerombudsmanden indgav derfor politianmeldelse mod selskabet. Sø- og Handelsretten afsagde den 14. marts 2005 dom i sagen, der blev ført af Forbrugerombudsmanden på anklagemyndighedens vegne. Bøden blev på 2 millioner kr. med udgangspunkt i Forbrugerombudsmandens beregningsmodel.

Af Sø- og Handelsrettens dom fremgår det, at udtrykket "elektronisk post" omfatter alle former for meddelelser, som sendes elektronisk. Bestemmelsen er for så vidt angår "elektronisk post" teknologineutral og finder anvendelse på allerede kendte former for teknologi til elektronisk forsendelse af meddelelser som nye former, og uanset om disse betegnes som e-mails, talebeskeder, videobeskeder, MMS'er, SMS'er eller noget helt andet, og uanset om de helt eller delvis sendes via landbaserede eller luftbårne netværk.

Debitel Danmark A/S ankede dommen til Højesteret, der nedsatte bøden til 400.000 kr.

Højesteret udtalte følgende omkring strafudmålingen:

"Der må ved udmåling af bøder for overtrædelse af markedsføringslovens § 6 a lægges vægt på antallet af adressater, til hvil-

ke der er rettet uanmodet henvendelse, men efter Højesterets opfattelse kan der ikke som anført af anklagemyndigheden tages udgangspunkt i et beløb pr. adressat, idet der også må lægges betydelig vægt på andre forhold end antallet af adressater, herunder navnlig den opnåede eller tilsigtede fortjeneste, jf. straffelovens § 51, stk. 3, og forarbejderne til markedsføringslovens § 22, og henvendelsernes karakter og indhold.”

Retten lagde også vægt på, at de forurettede konkurrenter ikke selv havde rejst krav over for teleselskabet i anledning af de utilbørlige udsagn, og at disse udsagn ikke var specielt grove.

Læs [Sø- og Handelsrettens dom](#) af 14. maj 2005 samt [Højesterets dom af 22. september 2005](#).

Som følge af Højesteretsdommen har Forbrugerombudsmanden i forbindelse med forhandlingerne omkring den nye markedsføringslov, arbejdet for at få indført bødeberegningsmodellen (jf. Forbrugerjura 2003 side 30 f.) i bemærkningerne til den nye markedsføringslov. Det fremgår derfor nu af betænkningen til markedsføringsloven, at:

"Udvalget er enig i, at der efter ikrafttrædelsen af de nye regler bør tages udgangspunkt i Forbrugerombudsmandens beregningsmodel, når der skal fastsættes bøder for udsendelse af spam. Det er det, som fremgår af bemærkningerne til lovforslaget; Højesterets dom af 22. september 2005 i en sag om overtrædelse af den nugældende markedsføringslov § 6 a ændrer ikke herved. Som det fremgår af forslagets bemærkninger, er spam i dag således et stort og stigende problem for brugen af internettet og telekommunikation. Derfor skal overtrædelse af reglerne også straffes med en bøde, som - ud over at sikre, at det ikke kan betale sig at overtræde markedsføringsloven - også har en meget klar præventiv effekt. Disse særlige hensyn er klart fremhævet i bemærkningerne til de foreslåede nye regler, og

derfor vil domstolene fremover kunne inddrage dette, når der skal udmåles en bøde for udsendelse af spam. I den forbindelse bemærker de seks partier bag denne politiske aftale, at modellen alene vil udgøre et udgangspunkt, og bøden således, som det fremgår af lovforslagets bemærkninger, vil bero på domstolenes konkrete vurdering i det enkelte tilfælde af samtlige sagens omstændigheder, hvorfor de angivne bødeniveauer vil kunne fraviges i op- eller nedadgående retning, hvis der i den konkrete sag foreligger skærpende eller formildende omstændigheder.” (2003-1140/5-78)

2.4.2. Banks henvendelse til kunder der var registreret på ”Robinsonlisten” var i strid med markedsføringslovens § 6a

En bank bad om Forbrugerombudsmandens vurdering af bankens praksis over for kunder, der lod sig registrere på ”Robinsonlisten”.

Når banken konstaterede, at en kunde lod sig registrere på listen, skrev banken til kunden for at indhente kundens samtykke til at sende oplysninger om en række forskellige ydelser, herunder aktionærlån, realkredit, lån og kreditter mv. Banken skrev samtidig, at dette var nødvendigt, da banken ellers ikke ville kunne rådgive kunden.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at udsendelse af sådanne breve var en overtrædelse af markedsføringslovens § 6a, stk. 3, idet kunden netop havde frabedt sig henvendelser i markedsføringsøjemed ved at lade sig registrere på Robinsonlisten. Reglen gælder således også for eksisterende kunder.

En kundes notering på listen er ikke i sig selv til hinder for, at banken kontakter kunden, i det omfang der er tale om henvendelser, der er nødvendige, fx som følge af aftalen med kunden

eller lovgivningsmæssige krav. Bankens rådgivningspligt i henhold til bl.a. reglerne om god skik for finansielle virksomheder, var derfor ikke i konflikt med markedsføringslovens § 6a, stk. 3.

Det afgørende er i den forbindelse, at henvendelser til kunder, der er registreret på Robinsonlisten, ikke går videre end påkrævet. Det samtykke som banken forsøgte at indhente var imidlertid langt bredere end bankens rådgivningsforpligtelser, idet banken søgte at opnå samtykke til at sende markedsføringsmateriale vedrørende en lang række produkter.

Forbrugerombudsmanden udtalte desuden, at fremgangsmåden kunne være utilbørlig og i strid med markedsføringslovens §§ 1 og 2, stk. 1, idet formuleringen kunne opfattes som et forsøg på at få forbrugerne til at opgive den beskyttelse, som er tilsigtet i markedsføringslovens § 6a, ved unødigt at spille på deres frygt.

Banken ophørte herefter med at udsende breve til kunder på Robinsonlisten. (2004-1100/5-275)

2.4.3. Boligtid

Forbrugerombudsmanden modtog i foråret 2005 en række henvendelser fra personer, som klagede over, at en virksomhed udsendte personligt adresserede breve, hvori det stod anført, at hvis man ikke aktivt framelde sig, ville man modtage reklamemateriale fra forskellige navngivne virksomheder.

Forbrugerombudsmanden udtalte efter en gennemgang af materialet, at en erhvervsdrivende som udgangspunkt godt må sende personligt adresserede breve og reklamer til fysiske personer, uden at modtagerne har anmodet herom eller på anden måde har samtykket i modtagelsen, jf. markedsføringslovens § 6a, stk. 3 og 5.

Fysiske personer kan imidlertid frabede sig sådanne direkte henvendelser. Det kan gøres enten konkret ved at meddele den erhvervsdrivende dette eller generelt ved at meddele CPR-registeret i bopælskommunen, at man ikke ønsker henvendelser i reklameøjemed. CPR udarbejder herefter hvert kvartal en liste over de personer, der har frabedt sig direkte markedsføring. Listen kaldes også ”Robinsonlisten”.

Erhvervsdrivende har pligt til at konsultere den seneste fortegnelse fra CPR, inden der udsendes personligt adresseret post, dvs. at den erhvervsdrivende er forpligtet til at opdatere sine adressekartoteker fire gange om året.

Såfremt man benytter sig af muligheden for at frabede sig at modtage reklamemateriale, vil selskabet ikke længere lovligt kunne fremsende dette. Det gælder, uanset om man har undladt at benytte sig af den i brevet beskrevne adgang til at frabede sig at modtage reklamemateriale. Baggrunden herfor er, at det kræver et ”aktivt samtykke” – og ikke blot en ”passiv accept” – at fremsende reklamemateriale til personer, der er tilmeldt ”Robinsonlisten”. (2005-1141/5-84)

2.4.4. Sammenlægning af mailinglister i forbindelse med etablering af nyt I/S

To virksomheder ønskede i forbindelse med en sammenlægning af virksomhederne i interessentskabsform at udsende et nyhedsbrev til alle, der abonnerede på henholdsvis den ene og den anden virksomheds nyhedsbreve. I den forbindelse anmodede virksomhederne om Forbrugerombudsmandens vurdering af, om der skulle indhentes nyt samtykke i henhold til markedsføringslovens § 6a som følge af sammenlægningen.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at der hverken i markedsføringslovens § 6a's ordlyd eller forarbejderne til bestemmelsen

tages stilling til dette forhold, ligesom der endnu ikke foreligger praksis på området.

Da der imidlertid var en betydelig identitet mellem den oprindelige ejerkreds og den nye ejerkreds, der var beskæftiget inden for samme branche, og da det materiale der påtænkte udsendt havde samme karakter som det tidligere udsendte, ville det formentlig ikke være nødvendigt at indhente et nyt samtykke fra modtagerne som følge af sammenlægningen. (2005-1100/5-429)

2.4.5. Udsendelse af nyhedsbrev efter pause i udsendelsen

En virksomhed ønskede at genoptage udsendelsen af virksomhedens nyhedsbrev efter en pause på 4-5 måneder.

Virksomheden havde tidligere fået samtykke til udsendelse af det elektroniske nyhedsbrev.

Forbrugerombudsmanden blev bedt om en vurdering af, om de indhentede samtykker kunne være forældede.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at der ikke i markedsføringsloven er fastsat grænser for, hvor længe et samtykke efter § 6a, stk. 1 kan gøres gældende, men at det ikke kan udelukkes, at der kan være situationer, hvor det vil stride mod god skik at gøre et samtykke gældende.

Da samtykket tidligere havde været anvendt som grundlag for udsendelse af nyhedsbrev, fandt Forbrugerombudsmanden ikke at en **pause** i udsendelsen på 4-5 måneder var problematisk.

Forbrugerombudsmanden fandt anledning til at bemærke, at en pause kan blive så lang, at det vil være i strid med god markedsføringsskik at anvende et tidligere afgivet samtykke som grundlag for udsendelse af elektronisk reklame. Forbrugerne må efter

en vis længere periode kunne gå ud fra, at udsendelse af reklame på grundlag af samtykket er ophørt og ikke genoptages.

Da mange forbrugere i forbindelse med en pause i udsendelsen af et nyhedsbrev kan glemme, at de har givet samtykke, fandt Forbrugerombudsmanden det i øvrigt fornuftigt, som foreslået af virksomheden, at udsende en mail om genoptagelsen af nyhedsbrevet, før selve nyhedsbrevet udsendes på ny. Herved kan man måske undgå klager fra forbrugere, der tror, at der er tale om ulovlig spam.

Forbrugerombudsmanden bemærkede også, at det tidsrum der kan gå, før et samtykke **første gang** benyttes som grundlag for udsendelse af elektronisk reklame, vil være kortere end det tidsrum, hvor der kan holdes pause. En samtykkende forbruger forholder sig til sine aktuelle interesser, og forbrugerne må derfor kunne forvente, at et samtykke anvendes forholdsvis hurtigt. (2005-1100/5-485)

2.4.6. Betaling for modtagelse af elektronisk reklame

En virksomhed ønskede at betale sine medlemmer for at modtage elektronisk markedsføring via SMS. Udover at modtage betaling for de SMS'er, man selv ville modtage, kunne man opnå yderligere betaling, hvis man tippede sine venner, og disse venner tilmeldte sig med reference til ens telefonnummer. Man vil således også modtage betaling for SMS'er, som disse venner modtog.

Forbrugerombudsmanden udtalte følgende:

Selve det forhold at forbrugeren belønnes for at modtage reklamemateriale er efter vores opfattelse i orden, såfremt

- der indhentes det nødvendige samtykke i henhold til markedsføringsloven § 6a,
- ordningen er gennemskuelig for forbrugerne,
- at forbrugerne til enhver tid kan få deres penge udbetalt kontant, og
- at samtykket til at modtage reklamemateriale på et hvilket som helst tidspunkt gebyrfrit kan tilbagekaldes.

Derimod er det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i strid med god markedsføringsskik at anvende et vennehvervningskoncept, hvor hvervningen er afledt af egne økonomiske interesser.

Virksomheden anmodede derefter om Forbrugerombudsmandens vurdering af et vennehvervningskoncept, hvorefter medlemmerne, i stedet for betaling for de SMS'er vennerne modtog, fik et lod i en konkurrence for hvert nyt medlem, der hvervedes. Forbrugerombudsmanden udtalte, at såfremt præmien alene har en beskedent størrelse, og såvel den, der tipper en ven, som den ven, der bliver tippet, er bekendt med konkurrencevilkårene, herunder med gevinstchancen og præmiens værdi, vil der formentlig ikke være tale om en overtrædelse af reglerne om god markedsføringsskik. (2005-1100/5-367)

2.5. Retningslinier/vejledninger

2.5.1. Reklameidentifikation, skjult reklame. Forbrugerombudsmandens vejledning

I maj måned i 2005 udsendte Forbrugerombudsmanden vejledningen "Skjult Reklame – Reklameidentifikation".

Forbrugerombudsmanden har igennem mange år behandlet sager på området efter gældende lovgivning, og Forbrugerom-

budsmanden har derfor fået fastlagt en ganske omfattende praksis. Det var Forbrugerombudsmandens skøn, at der var et klart behov for en systematisk sammenfatning af denne praksis, som hviler på sager behandlet efter markedsføringslovens § 16 om forhandlingsprincippet.

Vejledningen kan læses på www.forbrug.dk.

Det er planlagt, at vejledningen i løbet af foråret vil blive revideret i lyset af, at der med den nye markedsføringslov er blevet indført en udtrykkelig bestemmelse om, at reklame klart skal fremstå som reklame. Skjult reklame bliver med lovens ikrafttræden den 1. juli 2006 forbudt, og overtrædelse af forbuddet kan medføre bødestraf. (2005-1107/5-67)

2.5.2. Retningslinier om god markedsføringsskik på teleområdet

Præcisering af teleretningslinierne. Information om varsling af ændringer i aftalen mellem teleselskabet og forbrugeren.

Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på, at et teleselskab så på den samlede kundemasse, når selskabet vurderede, hvordan det skulle varsle en ændring i aftalevilkår, priser mv., der er til ugunst for forbrugeren.

Forbrugerombudsmanden fandt derfor anledning til at præcisere over for telebranchens organisationer mv., at vurderingen af om en ændring i den indgåede aftale er væsentlig og dermed skal varsles ved en individuel meddelelse til den enkelte forbruger, skal foretages i forhold til den enkelte forbrugers aftale. Hvor stor en andel af kunderne der er berørt af ændringen i forhold til den samlede kundemasse, er således uden betydning for vurderingen af, om en ændring i aftaleforholdet må anses for væsentlig eller ej.

Forbrugerombudsmanden gjorde samtidig opmærksom på, at hvis et teleselskab ønsker at ændre priser og vilkår, skal der i varslingen til forbrugeren også oplyses om dennes ret til at opsige aftalen. Forbrugeren skal have en reel mulighed for at opsige aftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Dette fremgår af § 7 i udbudsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 666 af 10. juli 2003 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester), og gælder uanset, om det indgåede abonnement indeholder en bindingsperiode.

Forbrugerombudsmanden har efterfølgende udtalt, at regningsdata, der vedrører en forbrugers hidtidige forbrug på den opkaldstype mv., som en prisstigning angår, ikke må indgå i teleselskabets vurdering af, om en ændring er væsentlig for forbrugeren, og dermed skal varsles individuelt. (2005-1110/5-212)

Der kan læses nærmere om Forbrugerombudsmandens udmelding på <http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/retningslinjer/telehydrdebrev/>.

3. Betalingsmiddeloven

3.1. Principielle sager

3.1.1. Chip Dankortet – fortsatte problemer

Forbrugerombudsmanden har siden det ny Dankort blev lanceret i 2004 været inde over en række brugerproblemer i forbindelse med det ny chipdankort. Se nærmere på www.forbrug.dk.

Det indtil videre sidste problem har drejet sig om handicappede personers vanskeligheder med at betjene betalingsterminalerne i butikkerne. Der er fra handicaporganisationernes side peget på taster, som er vanskelige at komme til/for små, taster som ikke bruges, sikkerhedsafskærmning, som vanskeliggør betjeningen, vanskeligheder med at få kortet i terminalen etc.

De hørte handicaporganisationer er alle enige i denne kritik og finder ikke, at de i tilstrækkelig grad har været inddraget i beslutningen om udformningen af terminalerne.

Forbrugerombudsmanden har tidligere gentagne gange henstillet til Dankort A/S, PBS A/S og Finansrådet, som har ansvaret for Dankortsystemet, om at være opmærksom på de særlige behov, som handicappede har ved betjeningen af pengeautomater og betalingsterminaler.

Da Forbrugerombudsmanden ikke kan anvende betalingsmiddelovens sanktionsmuligheder på et så kompleks område som dette, har Forbrugerombudsmanden kun endnu en gang kunnet opfordre pengeinstitutternes organisationer til at indgå i et mere forpligtende samarbejde med handicaporganisationer og terminalleverandører. (2004-1179/8-29)

3.1.2. Chip Dankortet på stand-by

Som følge af de mange problemer med at få den ny chipteknologi indført og udbredt i Danmark besluttede bankerne i efteråret 2005 en række ekstraordinære tiltag. Dette skete i et tæt samarbejde med detailhandlen og leverandører. Det blev bl.a. besluttet, at de oprindeligt fastsatte frister for ophør af betalingsgaranti og ophør med notaløsningen blev forlænget, at et eksternt konsulentfirma skulle se nærmere på problemerne, og at trådene for det videre arbejde blev samlet hos PBS.

Da Forbrugerombudsmanden tidligere havde besluttet at påbegynde en sikkerhedsundersøgelse af Dankort-systemet i 2. halvår 2005 efter lov om visse betalingsmidler, afholdtes et møde med bankernes organisationer.

På baggrund af bankernes egen beslutning om at foretage en undersøgelse og revision af Dankort-systemet besluttede Forbrugerombudsmanden at afvente branchens egen undersøgelse og nye tiltag. (2004-1172/8-5)

3.1.3. Regler om elektronisk forvaltning af indbetalinger til det offentlige (høring)

Forbrugerombudsmanden har i to høringssvar til Økonomistyrelsen i forbindelse med udmøntning af regler om elektronisk forvaltning af indbetalinger til det offentlige peget på, at borgere efter betalingsmiddeloven skal kunne betale kontant, hvis myndigheden i øvrigt tager mod Dankort eller andre betalingsmidler omfattet af loven.

Det er hensigten med de nye regler at forenkle og effektivisere de offentlige myndigheders forvaltning i forbindelse med indbetalinger. Dette skal ske ved i højere grad at overgå til elektronisk betaling. Formålet er at reducere antallet af kontante indbetalinger, checkindbetalinger og betalinger med betalingskort, samt at gøre det nemmere for borgere og virksomheder at foretage indbetalinger til de offentlige myndigheder.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at lukning af offentlige myndigheders kontantkasser, eller begrænsninger i mulighederne for at betale kontant ved visse typer af indbetalinger, hvis man samtidig modtager betalinger med fx Dankort, vil være i strid med betalingskortlovens § 10.

Forbrugerombudsmanden har ud fra et forbrugersynspunkt udtrykt betænkelighed, hvis forbrugeres valgmuligheder for at foretage indbetalinger til det offentlige stærkt begrænses eller besværliggøres. Valgmulighederne for at benytte de gængse betalingsmidler bør bevares. (2005-1100/5-534)

Læs Forbrugerombudsmandens høringssvar af 22. december 2005 og 12. januar 2006.

3.1.4. Forslag til ens regler om betalinger i EU - Forbrugerombudsmanden forsvare de danske regler

Kommissionen har i december 2005 fremlagt forslag til ens regler i Europa for betalinger.

Forslaget omhandler i princippet alle former for betalinger (bankoverførsler, betalingservice mv.) og betalingsmidler uanset medie og teknologi (fysisk kort, internetbaseret, chip eller kode), branche (bank, teleselskab, trafikselskab eller detailforretning).

Der er stillet forslag om bl.a. godkendelser af selskaberne, hvilke oplysninger brugerne skal have, ansvars- og hæftelsesregler, hvis noget går galt, frister for ordrers udførelse, hvem der skal bære omkostningerne mv.

Det er tanken, at de enkelte medlemslande ikke må have egne regler på de områder, som direktivet regulerer.

Danmark har på dette område i mange år haft gode forbrugerregler, navnlig i betalingsmiddeloven. Mange af de danske regler er blevet til i samarbejde mellem bankerne og forbrugerorganisationerne.

Da forslaget på mange måder lægger op til dårligere regler, har Forbrugerombudsmanden i sit høringssvar forsvaret de danske forbrugerbeskyttelsesregler. Forbrugerombudsmanden kan støtte europæiske regler, hvis blot forbrugerbeskyttelsen bliver tilstrækkelig høj. (2005-1179/8-73)

Læs forbrugerombudsmandens kommentarer <http://www.forbrug.dk/markedsforing/fo/hoeringssvar-og-indberetninger/betalingsmiddeloven/eubetaling/eubetaling/>.

Læs Kommissionens forslag http://europa.eu.int/prelex/detail_dossier_real.cfm?CL=da&DossierId=193603

3.1.5. Betalingskort med rabatordning

Forbrugerombudsmanden har set nærmere på en banks udstedelse af et MasterCard med kontantrabat. Banken tilbød indtil 31. december 2005 5% kontantrabat på køb foretaget med kortet. Efter denne dato nedsættes rabatten til 1%.

Forbrugerombudsmanden har vurderet, om det at tilbyde en særlig rabat til kortkunder (og ikke til kontantkunder) er i overensstemmelse med frivillighedsprincippet i betalingsmiddelovens generalklausul (§ 4).

Bankens rabatordning adskiller sig i princippet ikke væsentligt fra andre fordels- og rabatordninger, loyalitetsprogrammer mv. med kort. Da der med lovændringerne i 2000 er sket en ophævelse af det tidligere forbud mod særfordele for kortindehavere og en liberalisering i retning af større frihed til udstedere af betalingsmidler til at skabe nye produkter og ydelser, har Forbrugerombudsmanden ikke grebet ind over for bankens ordning efter betalingsmiddeloven.

Samtidig har Forbrugerombudsmanden vurderet markedsføringen og vilkårene for oprettelse og udstedelsen af bankens særlige MasterCard.

Kortet er i annoncer, reklamemateriale mv. lanceret som et alternativ til Dankortet med 5% rabat og med op til 45 dages rentefri kredit.

Kortet og dets vilkår er i meget høj grad baseret på/betinget af en samtidig oprettelse af en kreditkontrakt.

Ved at sammenkæde det selvstændige kortprodukts, MasterCards, indbyggede rentefri kreditperiode og tilbuddet om rabat med kreditgivning med indgåelsen af en kredit, er der tale om en markedsføring, som "lokker til" til gældsstiftelse. Dette er uforeneligt med markedsføringslovens regler. Forbrugerombudsmanden har således også tidligere givet udtryk for, at en aggressiv og unuanceret markedsføring af kreditter eller låneordninger vil kunne anses for en overtrædelse af god markedsføringsskik.

Banken har tiltrådt Forbrugerombudsmandens henstilling om klart at adskille udstedelsen af kortet fra bevillingen af en eventuel selvstændig kredit. Det er samtidig understreget, at markedsføringen af ordningen, herunder understregningen af tidsbegrænsningen af rabatfordelen, i øvrigt må indrettes i overensstemmelse med markedsføringslovens regler. (2005-11732/6-9)

Læs nærmere om sagen

<http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/betalingsmiddel/lov/sager/kreditkortkontra/>

3.1.6. Samme PIN-kode til flere betalingskort

Forbrugerombudsmanden har på forespørgsel tilkendegivet, at reglerne i betalingsmiddeloven ikke er til hinder for, at en kort-

udsteder giver sine kortholdere mulighed for at vælge samme PIN-kode til samtlige sine kort.

Det er imidlertid en forudsætning, at kortholderen ikke får en dårligere retsstilling end den, som han/hun har efter betalingsmiddeloven – hverken teknisk eller økonomisk. Det vil i praksis sige, at brugeren ikke bliver dårligere stillet i tilfælde af misbrug end efter reglerne i lovens § 11.

Efter § 11 kan der være knyttet en ”personlig, hemmelig kode” til et betalingsmiddel. Dette indebærer bl.a., at kortholderen hæfter med op til 1.200 kr., hvis koden har været anvendt. Ligeledes vil kortholderen under visse omstændigheder kunne komme til at hæfte med op til 8.000 kr., jf. stk. 3, eller ubegrænset, jf. stk. 6, hvis brugeren har handlet groft uforsvarligt. Ansvarsbedømmelsen er en konkret vurdering, som Forbrugerombudsmanden ikke udøver, da den slags sager ved uenighed mellem kortudsteder og kortholder typisk afgøres ved et klagenævn eller ved domstolene.

§ 11 synes ikke at udelukke, at samme kode kan bruges til flere kort, hvis blot koden stadig må betegnes som ”personlig og hemmelig”. Det kan imidlertid være vanskeligt at vurdere, hvilke situationer der kan opstå ved ”én kode og flere kort”, og hvorledes dette vil blive bedømt konkret i forhold til de ansvarsnormer, som skal vurderes efter § 11.

En situation kunne fx være, hvor en kortindehaver på et tidspunkt har overdraget sit Dankort og kode til sin samlever/ægtefælle, for at denne kan foretage et bestemt køb, og samleveren/ægtefællen på et senere tidspunkt uberettiget skaffer sig adgang til de øvrige kort og misbruger disse.

Det kan ikke udelukkes, at der vil være situationer, hvor det vil stille kortindehaveren dårligere end i dag.

Herudover kan det være relevant at se på, hvorledes kortholderen er stillet omkostningsmæssigt, hvis kortene udskiftes på grund af, at koden er blevet kompromitteret. Opkræves et gebyr for hvert kort vil ordningen indebære, at omkostningen ved en udskiftning af alle kort kan blive ganske betydelig. Dette kan i sig selv være begrænsende for en kortholders villighed til at melde sine kort spærret, hvilket vil være uheldigt.

Kortudstederen oplyste, at den systemmæssige håndtering af PIN-koder ville foregå præcis som hidtidig. PIN-koden ville ikke kunne ses i klar tekst, og ingen ud over kortholder ville have mulighed for at tilegne sig kendskab til koden. Det vil fortsat være et bærende princip, at et kort kun har én PIN-kode tilknyttet.

Samtidig ændredes kortholderreglerne således, at kortholder maksimalt vil kunne komme til at betale henholdsvis 1.200 kr. og 8.000 kr. i alt, uanset hvor mange kort med samme PIN-kode, der misbruges ved den samme hændelse.

Dette tog Forbrugerombudsmanden til efterretning, idet han samtidig tilkendegav, at han ønskede at vurdere ordningen igen ved udgangen af 2006 i lyset af de erfaringer (misbrugstilfælde mv.), der var indhøstet indtil da. (2005-1100/5-462)

3.1.7. Kvitteringskravet i betalingsmiddeloven – lovens § 8

Forbrugerombudsmanden har på forespørgsel tilkendegivet, at kvitteringskravet i betalingsmiddeloven må anses opfyldt ved et køb fra en automat, når kunden inden købet kan se den aktuelle pris på automatens display, når displayet efter købet viser, at transaktionen er gennemført/accepteret, og kunden efterfølgende på sit kontoudtog fra kortudstederen kan se købsdatoen, leverandør/automatejers navn og beløb for købet.

Det var samtidig i forespørgslen oplyst, at det drejede sig om en automat, hvorfra man kunne købe aviser (til en relativ lav pris). Prisen var således også trykt på forsiden af avisen.

Forbrugerombudsmanden gav samtidig udtryk for, at det på automaten måtte oplyses, at automaten kun modtog betalingskort, og at brugen af kortet skete uden brug af PIN-kode. (2004-1179-65)

3.1.8. Overtakserede SMS-beskeder og teleselskaberne

Køb af tjenester, som bestilles via mobiltelefonen og leveres til mobiltelefonen via en kortkode/applikationsnummer og telefonens SIM-kort, er et betalingssystem, som er omfattet af loven. Betalingen afregnes typisk over telefonregningen.

Betalingsystemet stilles til rådighed for mobilkunderne af teleselskaberne, og teleselskaberne er derfor ansvarlige for, at betalingssystemet er betryggende indrettet og i overensstemmelse med lovgivningen.

Forbrugerombudsmanden har bl.a. præciseret, at

- overtakserede indholdstjenester (med SIM-kort) er omfattet af lov om visse betalingsmidler
- betalingstjenesten skal anmeldes til Forbrugerombudsmanden
- overtakserede indholdstjenester skal kunne fravælges abonnementet
- der er pligt til særskilt at oplyse om betalingstjenesten og de centrale vilkår – eventuelt i abonnementsvilkårene
- teleselskaberne skal give forbrugerne klare oplysninger om de enkelte køb/kvittering.

Telebranchen har indgået en brancheaftale, som angiver hvilke vilkår, der skal gælde for overtakserede SMS'er. I brancheaftalen har selskabernes præciseret, at lovgivningen, herunder markedsføringsloven og fjernsalgsreglerne, selvsagt skal følges – også af de indholdsudbydere som tilbyder forbrugerne tjenester.

Uanmodet fremsendelse af overtakseret SMS som kostede 2,50 kr.

Det amerikanske selskab, SMS.ac, sendte i foråret en række uventede SMS-beskeder til danske mobilkunder. Hver besked kostede 2,50 kr., og blev opkrævet forbrugerne af deres mobil-selskab. Selskabet benyttede en adgang til det danske marked, som man havde fået via en dansk indholdsudbyder, som havde retten til et bestemt kortnummer/applikationskode.

Forbrugerombudsmanden foretog ikke en nærmere undersøgelse af SMS.ac's virksomhed og lovligheden heraf, men fandt umiddelbart på baggrund af de oplysninger som forelå, at flere danske love, herunder markedsføringsloven, persondataloven og aftaleloven, kunne være overtrådt i forhold til danske forbrugere.

Det som primært interesserede Forbrugerombudsmanden var det forhold, at teleselskaberne opkrævede deres kunder betaling for tjenester på et – tilsyneladende – forkert grundlag.

Branchen erkendte på Forbrugerombudsmandens forespørgsel sit ansvar som udsteder efter betalingsmiddeloven, og alle danske forbrugere, som havde benyttet tjenesten, fik tilbagebetalt al tillægstaksering (uanset om de havde kontaktet deres teleselskab eller ej). Den danske indholdsudbyder, som havde givet SMS.ac adgang til det danske marked, lukkede for tjenesten, da man blev klar over problemerne.

Telebranchen har i lyset af denne sag etableret et formaliseret branchetilsyn med det mobile indholdsmarked. Tilsynet skal sikre en hurtig reaktion, når det konstateres, at en indholdsudbyder bryder brancheaftalen eller lovgivningen.

Forbrugerombudsmanden har hilst dette initiativ velkomment, men har samtidig understreget, at det er vigtigt, at branchen ved sit tilsyn prioriterer det forebyggende tilsyn med indholdsudbydere, at der reageres hurtigt og effektivt, når der konstateres uregelmæssigheder, at der er en hurtig og seriøs behandling af kundeforhøring/klager, og at der er let information om klagemuligheder, herunder om mulighederne for at få oplysninger om indholdsudbydere. (2005-1110/5-227)

4. Tobaksloven

4.1. Ulovlig reklame for vandpibe – annoncøren vedtog en bøde på 50.000 kr.

I begyndelsen af 2005 kunne man i en landsdækkende, husstandsomdelt tilbudsavis for en supermarkeds-kæde bl.a. finde et tilbud på en vandpibe.

En sådan reklame er i strid med tobakslovens forbud mod reklamer for tobaksvarer. Derfor anmeldte Forbrugerombudsmanden supermarkeds-kæden til politiet for overtrædelse af tobakslovens § 3, stk.1, jf. § 1.

Tobaksvarer er i tobaksloven defineret som varer, der er bestemt til at ryges, indsnuses, suttes eller tygges, hvis de, helt eller delvis, er fremstillet af tobak samt varer, der fortrinsvis benyttes i forbindelse med tobaksrygning.

Supermarkedskæden vedtog en bøde på 50.000 kr. (2005-1182/5-43)

4.2. Cigaretproducent frifundet for overtrædelse af lov om forbud mod tobaksreklamer

Den 1. november 2005 afsagde retten i Gladsaxe dom i en sag, som var rejst af Forbrugerombudsmanden. Retten fandt ikke, at de tre forhold, som virksomheden var anklaget for, var en overtrædelse af tobaksloven.

Selskabet blev frifundet for i en periode at have ændret pakkerne for cigaretterne King's Blue således, at navnet "Kings" på en del af pakkerne blev udskiftet med et pige- eller drengenavn. Selskabet blev også frifundet for at udstille de nævnte cigaretpakker i en plexiglasbeholder på barer og caféer med den ledsagende tekst "Kan købes i baren". Endvidere blev selskabet frifundet for at afbillede og omtale samtlige selskabets cigaretmærker på virksomhedens hjemmeside.

Retten fandt ikke, at de tre nævnte forhold var en overtrædelse af [tobaksloven](#) § 3, stk.1, hvorefter alle former for reklame for tobaksvarer er forbudt.

Procesbevillingsnævnet har endnu ikke taget stilling til, om der skal gives tilladelse til, at sagen ankes. (2004-1182/5-35)

Anmeldelser til politiet om overtrædelse af tobaksloven

Forbrugerombudsmanden har anmeldt flere erhvervsvirksomheder til politiet for overtrædelse af forbuddet mod tobaksreklamer, jf. tobaksloven. Det drejer sig om følgende sager, som ikke er afsluttet ved udgangen af 2005:

- Annoncer, indrykket af en cigaretproducent, i dagblade-
ne om blandt andet sundhedsfaren ved at ryge cigaretter.
- Et teleselskabs kampagne for et teleprodukt, hvor cigarer
indgår i kampagnen.
- Annoncer i tilbudsaviser for en humidor, det vil sige en
æske til opbevaring af cigarer med affugter og fugtig-
hedsmåler.
- Annonce i tilbudsavis for en cigaretklipper.
- Annonce i avis for vandpibe.

Annonce i tilbudsavis og på hjemmeside for diverse rygeartikler og rygetilbehør (humidor, cigarklippere, cigaretuier, askebæger, lommelærke og cigarhylster, elektronisk stormlighter og en cigar- og pibetaske).

Læs mere om tobaksloven i Juridisk Årbog 2001, side 22 – 23, i Forbrugerjura 2003, side 43 og i Forbrugerjura 2004, side 53 – 57.

5. Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet

5.1. Husholdningsapparater og isenkram

5.1.1. Fortrydelse af køb af vaskemaskine

**En forbruger var – efter de dagældende regler i forbruger-
geraftaleloven - afskåret fra at fortryde købet af en va-
skemaskine, som var blevet brugt til tøjvask**

En forbruger købte en vaskemaskine via en erhvervsdrivendes hjemmeside. Få dage efter modtagelsen meddelte forbrugeren den erhvervsdrivende, at han ønskede at fortryde aftalen, da vaskemaskinen ikke centrifugerede ordentligt. Den erhvervsdrivende afviste, at købet kunne fortrydes, da en maskine, fordi den havde været i brug, ikke kunne sælges som ny igen.

Forbrugeren havde ikke fået oplysning om fortrydelsesretten. Af den erhvervsdrivendes salgsbetingelser på hjemmesiden fremgik imidlertid følgende: *"Ved køb over Internettet er der 14 dages fuld returret på alle varer. Det er dog en betingelse, at varen er ubrugt (samme stand som ved modtagelsen) og i ubrudt emballage (emballagen skal være i væsentlig samme stand som ved modtagelsen)."* Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der bad en vaskemaskinesagkyndig oplyse, om vaskemaskinen kunne sælges som ny igen, når den havde været brugt til en enkelt tøjvask. Den sagkyndige oplyste, at en vaskemaskine i så fald måtte sælges med en prisreduktion. Nævnet traf følgende afgørelse:

"Klageren har bestilt den i sagen omhandlede vaskemaskine via indklagedes hjemmeside til levering på klagerens bopæl. Nævnet lægger derfor til grund, at der foreligger et fjernsalg omfattet af forbrugeraftaleloven, jf. lov nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer, som var gældende på aftaletidspunktet (nu lov nr. 451 af 9. juni 2004).

Klageren har oplyst, at han ikke har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten, ligesom han ikke har modtaget oplysninger om betingelserne for og fremgangsmåden ved udnyttelse af fortrydelsesretten.

Nævnet finder indledningsvist anledning til at bemærke, at indklagede efter forbrugeraftalelovens § 11 a, stk. 1, nr. 3, og stk. 3

(nu § 12, stk. 1 til 3), senest ved varens overgivelse til forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium har haft pligt til bl.a. at give forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten og betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af denne. Det fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen (Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5938), at et varigt medium også kan være en e-mail, en diskette eller en cd-rom, men at en hjemmeside med den nuværende teknologi ikke kan betegnes som et varigt medie.

De i bilag 3 vedlagte salgsbetingelser har sagsbehandleren udprintet fra indklagedes hjemmeside, og der er ikke i fakturaen eller i andre dokumenter sendt til klageren givet tydelig oplysning om fortrydelsesretten. Den manglende oplysning om fortrydelsesretten på et varigt medium medfører efter forbrugeraftalelovens § 12 a, stk. 2, sammenholdt med stk.1 (nu § 18, stk. 3, sammenholdt med stk. 2), at klageren har fortrydelsesret i op til 3 måneder fra leveringsdatoen.

Vaskemaskinen blev leveret den 1. oktober 2003, og klageren meddelte ved e-mail af 12. oktober 2003, at han ønskede at fortryde købet. Der er således ikke tvivl om, at klageren - trods den manglende oplysning om fortrydelsesretten - har fortrudt købet rettidigt. Indklagede afviste imidlertid at tage maskinen tilbage, da den var blevet afprøvet.

Der er således i sagen alene tvist om, hvorvidt det forhold, at klageren har afprøvet maskinen ved at vaske tøj i den, afskærer ham fra at fortryde købet af vaskemaskinen.

Fortrydelsesretten er efter § 12 a, stk. 6 (nu § 20, stk. 1), i lov om visse forbrugeraftaler betinget af, at det modtagne kan tilbagegives til 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. (nu § 20, stk. 3), at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende efter ibrugtagning, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

I bemærkningerne til § 8, stk. 1, 2. pkt. (Folketingstidende 1977/78, billag A, sp. 761), er anført: ”Bestemmelsen i 2. pkt. sigter til nogle undtagelsestilfælde, hvor selve ibrugtagningen af en vare medfører en formindskelse af dens salgsværdi, uanset at den for så vidt er i samme stand som før. Som eksempel kan nævnes en fabriksny bil eller en plomberet gramfonplade. Bestemmelsen kan kun påberåbes af sælgeren, såfremt ibrugtagningen konkret er af en sådan art, at den må antages at have mindsket varens salgsværdi, og forbrugeren under hensyn til varens art måtte være klar over denne følge af ibrugtagningen. Bestemmelsen bygger på den betragtning, at man i disse specielle tilfælde med rimelighed kan kræve, at købereren gør sin stilling op, inden han tager varen i brug”.

Nævnet lægger til grund, at klageren har afprøvet vaskemaskinen til tøjvask, men at han var utilfreds med centrifugeringsevnen, og at han derfor fortrød købet. Nævnet lægger endvidere efter den sagkyndiges erklæring til grund, at selv en enkelt afprøvning af maskinen til tøjvask vil medføre en formindskelse af maskinens salgsværdi.

Tre nævnsmedlemmer finder, at det må have været åbenbart for klageren, at han ikke kunne fortryde købet, når maskinen var brugt til tøjvask. Disse nævnsmedlemmer har herved lagt vægt på, at en vaskemaskine kun kan afprøves ved, at den tilsluttes el- og vandforsyningen, at der tilføres vand og sæbe, og at maskinen ikke umiddelbart er tilgængelig for aftørring/rengøring efter afprøvningen. Dertil kommer, at man ikke kan afprøve en vaskemaskine til tøjvask, når man køber den i en almindelig for-

retning. Disse nævnsmedlemmer finder herefter ikke, at klageren opfylder betingelserne for at fortryde købet og kan derfor ikke give klageren medhold i det fremsatte krav.

To nævnsmedlemmer finder, at det ikke har været åbenbart for klageren, at en afprøvning af maskinen til tøjvask medfører en formindskelse af varens salgsværdi. Disse nævnsmedlemmer har herved lagt vægt på, at varer, der sælges ved fjernsalg, som hovedregel kan afprøves, uden at det efter loven medfører tab af fortrydelsesretten, uanset om den konkrete vare ikke kan afprøves eller monteres ved køb i en almindelig forretning. Hertil kommer, at indklagede ikke ved købet har gjort klageren opmærksom på, at fortrydelsesretten bortfalder ved ibrugtagning af maskinen. Efter disse nævnsmedlemmers opfattelse har indklagede derfor ikke været berettiget til at afvise klagerens fortrydelse under henvisning til, at klageren har afprøvet vaskemaskinen.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet, og der kan derfor ikke gives klageren medhold i det fremsatte krav om udnyttelse af fortrydelsesretten.” (2003-441/7-100)

5.1.2. Komfur kunne ikke tilsluttes eksisterende installationer

Den erhvervsdrivende burde have oplyst forbrugeren om, at tilslutning af det komfur, forbrugeren havde købt, forudsatte en el-installation med 3 faser

En forbruger bestilte levering og montering af et el-komfur uden at drøfte komfurets tilslutningskrav med sælgeren.

Ved leveringen stod det klart, at komfuret ikke kunne tilsluttes klagerens eksisterende el-installation, fordi komfuret krævede en el-installation med 3 faser, mens forbrugeren kun havde 2 faser indlagt.

Forbrugeren ønskede at hæve købet og få pengene tilbage, men den erhvervsdrivende ville kun tage komfuret tilbage, hvis forbrugeren accepterede en reduktion i tilbagekøbsprisen på 20% til dækning af kørsel og forventet tab ved gensalg af komfuret til nedsat pris.

Den erhvervsdrivende henviste til, at forbrugeren havde fået det aftalte komfur og i øvrigt havde modtaget brochuremateriale med oplysning om installationskravene.

Forbrugeren afviste at have modtaget oplysninger om installationskrav forud for købet og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte under sagen, at det kun er inden for de seneste 2-3 år, at hvidevareproducenterne havde lavet keramiske komfurer, der kun kunne anvendes med 3 faser. Der er fortsat mange huse – og især lejligheder - fra før 1970, der kun har to faser installeret. Ifølge den sagkyndige bør den erhvervsdrivende være bekendt med problemstillingen omkring 2 eller 3 faser, mens en forbruger ikke kan forventes at have den fornødne viden herom.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af oplysningerne i sagen, at indklagede den 23. august 2004 fremsendte brochuremateriale til klageren, hvori oplysningerne om komfurets installationskrav var indeholdt. Dette brochuremateriale blev imidlertid først fremsendt, efter at det var konstateret, at det ikke var muligt at installere komfuret. Klageren har bestridt at have modtaget tilsvarende oplysninger tidligere, og nævnet finder det herefter ikke godtgjort, at indklagede, hvem bevisbyrden herfor påhviler, har fremsendt oplysningerne om komfurets installationskrav til klageren forud for

aftalens indgåelse, eller at klageren i øvrigt af indklagede var gjort bekendt med eller på anden måde var bekendt med disse oplysninger.

Der er enighed om, at parterne ikke ved købsaftalens indgåelse i juli 2004 drøftede komfurets tilslutningskrav, og nævnet lægger herefter til grund, at klageren ikke var klar over, at det pågældende komfur ikke kunne tilsluttes de eksisterende installationer. Nævnet lægger videre efter den sagkyndiges udtalelser til grund, at det alene er inden for de seneste år, der er produceret komfurer, som kun kan anvendes på 3 faser.

Efter bestemmelsen i købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, foreligger der en mangel, hvis sælgeren har forsømt at give køberen oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende.

I hvert fald i et tilfælde som det foreliggende, hvor indklagede påtager sig at installere komfuret, og hvor indklagede ikke kan forvente, at klageren er bekendt med komfurets tekniske specifikationer, og hvor indklagede som den professionelle part har været eller burde være bekendt med tilslutningskravene, finder nævnet, at det har påhvilet indklagede forud for købet at oplyse klageren om komfurets tilslutningskrav, herunder at installationen forudsætter 3 faser.

Da indklagede ikke forud for købet har givet klageren oplysningerne, er komfuret derfor behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Klageren er, da manglen må anses for væsentlig, berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4 og få købesummen tilbagebetalt. Indklagede var derfor ikke berettiget til at fradrage 20% af købesummen svarende til 2.259 kr. ved tilbagetagelsen. Indklagede skal herefter betale

2.259 kr. til klageren.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt, at forrente forbrugerens krav. (2004-4112/7-97)

5.1.3. Uanmodet henvendelse til en forbruger

Udfyldelse af en blanket med henblik på deltagelse i en konkurrence. Blanketten indeholdt ikke en udtrykelig og utvetydig anmodning fra forbrugerne om at blive ringet op

En forbruger udfyldte på en messe en blanket med diverse spørgsmål med henblik på deltagelse i en lodtrækning, hvor man kunne vinde en præmie. Blanketten havde følgende ordlyd:

	Sæt kryds	
	JA	NEJ
Har du tidligere set en DEFENDER luftrenser?		X
Mener du at det er vigtigt med ren luft i hjemmet?	X	
Lider du, eller andre i husstanden, af støvallergi?	X	
Er der ryger i hjemmet?	X	
Har du hund eller kat?		X
Har du helt eller delvist tæpper på gulvene?	X	
Vil du deltage i vores lodtrækning?	X	
<i>*Kunne du tænke dig en mere og effektiv rengøring som kunne spare dig både tid og penge?</i>		X

Navn: _____ Tlf.: _____

Adresse: _____

Postnr.: _____ By: _____

Alder: ____ Antal i husstanden: ____ Gift/samlever: ____ Enlig: ____

Stilling: _____ Bor du i hus: ____ Lejlighed: ____

**Som et særligt messetilbud giver vi alle der sætter X i JA i dette spørgsmål, et tilbud om en gratis og uforpligtende fremvisning hjemme hos dig selv. (Du får en opringning)*

Forskning og udvikling indenfor indeklime i mere end 70 år

Forbrugeren havde krydset skemaet af som anført ovenfor. Kort tid efter rettede den erhvervsdrivende (indklagede 1) henvendelse til forbrugeren med henblik på at aftale tid til en fremvisning af dennes produkter. Forbrugeren købte efter en demonstration i hjemmet en støvsuger til en pris af 15.995 kr.

Lånet blev finansieret af en finansier (indklagede 2). Låneaftalen blev indgået ved, at den erhvervsdrivende havde medbragt en låneansøgning, som forbrugeren underskrev, hvorefter den erhvervsdrivende stod for resten. Lånebeløbet blev udbetalt direkte fra finansieren til den erhvervsdrivende.

Forbrugeren reklamerede 2 måneder efter købet over, at støvsugerslangen faldt af, og at støvsugeren ødelagde klagerens tæppe. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, idet forbrugeren gjorde gældende, at det købte produkt ikke levede op til, hvad der af den erhvervsdrivende var blevet stillet hende i udsigt i forbindelse med køkets indgåelse. Samtidig gjorde forbrugeren gældende, at aftalen var ugyldig.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

” Ifølge oplysningerne i sagen blev salgsslutsedlen og låneansøgningen underskrevet i forbindelse med indklagede 1's demonstration af støvsugeren i klagerens hjem.

Efter dagældende forbrugerftalelovs § 2, stk. 1 (som svarer til den nugældende lovs § 6, stk. 1), må en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Det fremgår af lovens forarbejder, at en forbrugers anmodning om en henvendelse fra den erhvervsdrivende skal være udtrykkelig og utvetydig, og det er i forbindelse hermed anført, at en forbrugers anmodning om yderligere oplysninger ikke er tilstrækkelig til at fastslå, at der foreligger en anmodning fra forbrugeren om at modtage personlige eller telefoniske henvendelser fra den erhvervsdrivende.

Klagerens daværende samlever havde forud for salgsdemonstrationen udfyldt et spørgeskema, jf. bilag 2 til sagsfremstillingen, hvori samleveren bl.a. svarede ja til at deltage i en lodtrækning og til, at han var interesseret i en mere effektiv rengøring. Der var samtidig i en note til det sidstnævnte spørgsmål anført følgende: *”Som et særligt messetilbud giver vi alle, der sætter X i JA til dette spørgsmål, et tilbud om en gratis og uforpligtende fremvisning hjemme hos dig selv. (du får en opringning).”* Samleverens udfyldning af det omhandlede skema opfylder efter nævnets vurdering ikke de krav, som må stilles for, at der kan antages at foreligge en udtrykkelig og utvetydig anmodning om at måtte modtage en henvendelse fra indklagede 1 med henblik på indgåelse af aftale om køb af en støvsuger og om finansiering heraf.

Nævnet lægger på den baggrund til grund, at aftalen, om at indklagede 1 måtte foretage en salgsdemonstration under et hjemmebesøg hos klageren og dennes samlever, kom i stand, uden at der forelå en forudgående anmodning herom fra klagerens eller samleverens side. Da indklagede 1's telefoniske henvendelse til parret og det efterfølgende hjemmebesøg derfor må anses for at være sket i strid med den dagældende forbrugerftalelovs § 2, stk. 1, følger det herefter af lovens § 3 (som svarer til den nu-gældende lovs § 7), at der ikke er indgået nogen aftaler, som er bindende for parret.

Klagerens krav, om at købet og finansieringsaftalen skal anses for uforbindende, er derfor berettiget.

Parret har efter det oplyste reklameret over støvsugeren den 1. februar 2003, dvs. lidt over 2 måneder efter købet, og det må antages, at de på dette tidspunkt ville have påberåbt sig, at de indgåede aftaler ikke var bindende for dem, såfremt de havde været bekendt med deres retsstilling. Nævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke har udvist en rettighedsfortabende passivitet.

Efter oplysningerne i sagen har der endvidere foreligget et sådant samvirke mellem indklagede 1 og indklagede 2, at købet og finansieringsaftalen må anses for at udgøre et såkaldt lånekøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2, hvilket indebærer, at indklagede 1 hæfter for tilbagebetaling af hele kreditkøbsprisen inklusiv kreditomkostninger, samt at klageren også kan påberåbe sig reglerne i kreditaftalelovens § 33, stk. 1 og 2, som grundlag for at gøre indsigelser og pengekrav gældende mod indklagede 2.

Disse bestemmelser er sålydende:

”§ 33. Forbrugeren kan over for anden kreditor gøre samme indsigelser gældende, som over for kreditgiveren, sælgeren eller leverandøren af en tjenesteydelse.

Stk. 2. I de tilfælde, der er nævnt i § 5, nr. 2, kan forbrugeren også over for anden kreditor rejse samme pengekrav på grundlag af købet som over for sælgeren. Forbrugeren må dog først sandsynliggøre, at sælgeren ikke opfylder sine forpligtelser, og kravet kan ikke overstige, hvad vedkommende kreditor har modtaget som betaling fra forbrugeren i anledning af købet.” ”

Da forbrugeren og hendes samlever intet havde betalt hverken til indklagede 1 eller indklagede 2 i anledning af lånekøbet, blev forbrugeren fritaget for at betale ydelser til nogen af de indklagede mod at stille støvsugeren til indklagede 1's disposition. (2003-432/7-32)

5.1.4. Uanmodet henvendelse til en forbruger

Udfyldelse af en blanket med henblik på deltagelse i en konkurrence. Blanketten indeholdt ikke en udtrykkelig og utvetydig anmodning fra forbrugeren om at blive ringet op

Et ægtepar udfyldte på et marked en blanket med diverse spørgsmål med henblik på at vinde et gavekort på 500 kr. Blanketten havde følgende ordlyd:

”Behovsanalyse af indeklima
Vind et gavekort til værdi 500 kr.

Højt Middel Lavt

Hvor højt prioriterer i jeres indeklima ? X

	<u>Ja</u>	<u>Nej</u>
Har i hund eller kat indendørs ?	<u>X</u>	
.....		
.....		
.....		
Har i kendskab til XX's produkter?		X

Deltag i lodtrækningen om et gavekort til værdi af 500 kr. Modtag evt. en gratis og uforpligtende fremvisning, og se hvordan jeres indeklima kan forbedres.

(Vi ringer til Dig/Jer)	<u>X</u>	<u> </u>
	Ja	Nej

Gæt prisen

	10000,-	18000,-	24000,-	32000,-
Sæt kryds	X			
Navn.....				
Adresse....				
Telefonnummer..."				

Forbrugerne havde krydset skemaet af som anført ovenfor. Kort tid efter rettede den erhvervsdrivende (indklagede 1) henvendelse til forbrugerne med henblik på at aftale tid til en fremvisning af dennes produkter. Forbrugerne købte efter en demonstration i hjemmet en støvsuger samt en lufttenser til en samlet pris af 23.000 kr.

Lånet blev finansieret af en finansier (indklagede 2). Låneaftalen blev indgået ved, at den erhvervsdrivende havde medbragt en låneansøgning, som ægteparret underskrev, hvorefter den erhvervsdrivende stod for resten. Lånebeløbet blev udbetalt direkte fra finansieren til den erhvervsdrivende.

Forbrugerne reklamerede ca. 4 måneder efter modtagelse af produkterne over, at støvsugerens sugeevne ikke var så god som

lovet, og at luftrenseren larmede. 3 måneder senere gentog klagerne reklamationen. Ca. 1 år og 5 måneder efter købsaftalens indgåelse indbragte forbrugerne sagen for Forbrugerklagenævnet, idet de gjorde gældende, at de købte produkter ikke levede på til, hvad der af den erhvervsdrivende var blevet stillet dem i udsigt i forbindelse med køkets indgåelse. Samtidig gjorde ægteparret gældende, at aftalen var ugyldig. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Aftalen er indgået ved underskrivelse af en slutseddel, som er fortrykt indklagedes 1’s logo, navn og adresse på iøjnefaldende måde. Nævnet finder, at indklagede 1 ved at forsyne sit forhandlernet med sådanne slutsedler har skabt en legitimation for den enkelte forhandler til at binde indklagede 1 som aftalepart, hvis den, som aftalen indgås med, som følge af slutsedlens udformning er i god tro om, at aftalen er indgået med indklagede 1.

I den foreliggende sag er slutsedlen forsynet med en sælgerunderskrift, men den pågældendes stempel er ikke påført kontrakten, som heller ikke indeholder oplysning om hans forretningsadresse eller telefonnummer, hvorfor slutsedlen klart fremtræder som indgået med indklagede 1 som aftalepart, og klagerne har da også indgivet klagen mod indklagede 1, jf. klageformulærens pkt. 8.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at den indgåede aftale er indgået med indklagede 1 som aftalepart, og at indklagede 1 dermed er rette indklagede.

Ifølge oplysningerne i sagen blev salgsslutsedlen og låneansøgningen underskrevet i forbindelse med sælgerens demonstration af støvsugeren og luftrenseren i klagerens hjem. Klagerne har om baggrunden for hjemmebesøget oplyst, at de krydsede et skema af på et marked i Brønderslev, og at sælgeren efterfølgende henvendte sig telefonisk og kom til klagerens hjem for at

fremvise støvsugeren. Ved dette besøg blev der indgået aftale om køb af en støvsuger og en luftrenser.

Ifølge den dagældende forbrugerftalelovs § 2, stk. 1 (som svarer til den nugældende lovs § 6, stk. 1), må en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale.

Det fremgår af lovens forarbejder, at en forbrugers anmodning om en henvendelse fra den erhvervsdrivende skal være udtrykkelig og utvetydig, og det er i den forbindelse anført, at en forbrugers anmodning om yderligere oplysninger ikke er tilstrækkelig til at fastslå, at der foreligger en anmodning fra forbrugeren om at modtage personlige eller telefoniske henvendelser fra den erhvervsdrivende.

Klagernes udfyldning af en ”Behovsanalyse af indeklima” med henblik på at vinde et gavekort til en værdi af 500 kr., jf. bilag 3 til sagsfremstillingen, opfylder efter nævnets vurdering ikke de krav, som må stilles for, at der kan antages at foreligge en udtrykkelig og utvetydig anmodning fra klagerne om at måtte modtage en henvendelse fra sælgeren/indklagede 1 med henblik på indgåelse af aftale om køb af en støvsuger samt luftrenser og om finansiering heraf.

Nævnet lægger på baggrund heraf til grund, at aftalen, om at sælgeren måtte foretage en salgsdemonstration under et hjemmebesøg hos klagerne, kom i stand, uden at der forelå en forudgående anmodning herom fra klagernes side. Da sælgerens telefoniske henvendelse til klagerne og det efterfølgende hjemmebesøg dermed må anses for at være foretaget i strid med den dagældende forbrugerftalelovs § 2, stk. 1, følger det herefter af

denne lovs § 3 (som svarer til den nugældende lovs § 7), at der ikke er indgået nogen aftaler, som er bindende for klagerne.

Klagernes indsigelse, om at købet og finansieringsaftalen er ugyldige, er derfor berettiget.

Klagerne har efter det oplyste reklameret over støvsugeren og luftrenseren i januar 2002, dvs. ca. 4 måneder efter købet, og det må antages, at de på dette tidspunkt ville have påberåbt sig, at de indgåede aftaler ikke var bindende for dem, såfremt de havde været bekendt med deres retsstilling. Nævnet finder på denne baggrund, at klagerne ikke har udvist en rettighedsfortabende passivitet.

Efter oplysningerne i sagen har der endvidere foreligget et sådant samvirke mellem indklagede 1 og indklagede 2, at købet og finansieringsaftalen må anses for at udgøre et såkaldt lånekøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2, hvilket indebærer, at indklagede 1 hæfter for tilbagebetaling af hele kreditkøbsprisen inklusiv kreditomkostninger, samt at klagerne også kan påberåbe sig reglerne i kreditaftalelovens § 33, stk. 1 og 2, som grundlag for at gøre indsigelser og pengekrav gældende mod indklagede 2.

Disse bestemmelser er sålydende:

”§ 33. Forbrugeren kan over for anden kreditor gøre samme indsigelser gældende, som over for kreditgiveren, sælgeren eller leverandøren af en tjenesteydelse.

Stk. 2. I de tilfælde, der er nævnt i § 5, nr. 2, kan forbrugeren også over for anden kreditor rejse samme pengekrav på grundlag af købet som over for sælgeren. Forbrugeren må dog først sandsynliggøre, at sælgeren ikke opfylder sine forpligtelser, og kravet kan ikke overstige, hvad vedkommende kreditor har modtaget som betaling fra forbrugeren i anledning af købet.”

På den baggrund fritog nævnet forbrugerne for at betale fremtidige ydelser til den erhvervsdrivende, ligesom den erhvervsdrivende blev pålagt at tilbagebetale, hvad forbrugerne havde betalt til nogen af de indklagede. Nævnet fastslog, at finansieren, indklagede 2, hvis den erhvervsdrivende ikke opfyldte sin forpligtelse, skulle opfylde indklagede 1's forpligtelser. Indklagede 2 var dog ikke forpligtet til at tilbagebetale mere, end hvad indklagede 2 havde modtaget af forbrugerne i anledning af lånekøbet. Den erhvervsdrivende (indklagede 1) blev herudover pålagt at forrente forbrugernes krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2003-432/7-28)

Forbrugerklagenævnet har tidligere truffet afgørelse i en lignende sag (432/7-4), jf. Forbrugerjura 2004 side 58-61. Nævnet tilsidesatte også i denne sag aftalen som ugyldig, idet der var sket uanmodet henvendelse. Blanketterne i ovenstående sag og tidligere sag er identiske.

5.2. Radio/tv mv.

5.2.1. Fortolkning af prisgaranti

Metro blev anset for at være ”en konkurrent” til en stor detailhandelskæde

En forbruger købte et fjernsyn til 6.999 kr. hos den erhvervsdrivende, som samtidig gav en 14 dages prisgaranti med ordlyden: ”Køber du en vare i (..) til mere end kr. 1000,- og ser den samme vare annonceret til en lavere pris inden 14 dage hos en af vores konkurrenter, kan du nyde godt af (..)’s prisgaranti.”

Dagen efter købet opdagede forbrugeren, at et fjernsyn af samme mærke og model blev annonceret til salg for 5.555 kr. hos Metro Cash & Carry, og rettede derfor henvendelse til den erhvervsdrivende for at udnytte prisgarantien. Den erhvervsdrivende afviste imidlertid forbrugers krav under henvisning til, at Metro var en engrosvirksomhed og derfor ikke kunne betragtes som en konkurrent.

Forbrugeren valgte efterfølgende at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Klageren købte hos indklagede et tv, der var omfattet af nedenævnte prisgaranti.

Klageren så inden for garantiperioden samme type tv annonceret hos Metro Cash & Carry til en pris, der var 1.444 kr. lavere end indklagedes. Hun krævede herefter prisforskellen udbetalt.

Prisgarantien har følgende ordlyd:

”14 dages prisgaranti: Køber du en vare i [navnet] til mere end kr. 1.000,- og ser den samme vare annonceret til en lavere pris inden 14 dage fra købet hos en af vores konkurrenter, kan du nyde godt af [navnet]’s prisgaranti. Det betyder, at du får tilbagebetalt prisforskellen. Det eneste du skal gøre er at medbringe konkurrentens annonce eller katalog sammen med din kvittering. Prisgarantien gælder ikke mobiltelefoner, paraboludstyr, køtilbud, varer i begrænset antal, varer udbudt på internettet og åbningstilbud. Endelig skal vores konkurrent også have varen på lager, når du viser os annoncen.”

Indklagede har afvist klagerens krav om udbetaling af prisdifferencen med den begrundelse, at Metro ikke hører til kredsen af indklagedes konkurrenter, idet Metro ikke udbyder varer i detailsalg, men sælger en gros til detailhandlende.

I prisgarantien er det ikke nærmere fastlagt, hvad der skal forstås ved ”konkurrenter”. Nævnet finder, at der herved må forstås andre erhvervsdrivende, som inden for samme geografiske område forhandler samme varetyper som indklagede, og som henvender sig til i det væsentlige samme kundegrupper.

Nævnet finder, at det er almindelig kendt, at erhvervsdrivende og private forbrugere hos Metro kan købe varer til eget brug, idet Metro i et vist omfang udbyder varer i detailsalg, jf. således Højesterets dom af 27. juni 1977 (U.1977.670H) og Højesterets dom af 27. juni 1989 (U.1989.847H). Metro anses herefter for med hensyn til salg af tv-apparater i forhold til indklagede at være ”konkurrent” i prisgarantiens forstand.”

Nævnet finder derfor at klageren har krav på at få udbetalt pris-differencen på 1.444 kr. i henhold til prisgarantien. Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter det tidspunkt, hvor forbrugeren havde afsendt sit tilbagebetalingskrav til den erhvervsdrivende. (2005-4012/7-598)

5.3. Computere mv.

5.3.1. Køb af computer var ikke et forbrugerkøb

Forbrugerklagenævnet kunne ikke behandle en tvist mellem en forbruger og en sælger, da forbrugeren havde ladet en virksomhed købe computeren i virksomhedens eget navn via sælgerens storkundeafdeling

En far skulle købe en computer for sin søn. Faderen, der var ansat i en virksomhed, der tidligere havde handlet med sælgeren, bestilte computeren via sælgerens hjemmeside for storkunder, der ikke forestod salg til private. Ved bestillingen blev virksom-

heden angivet som køber (att. faderen) og virksomhedens adresse (att. faderen) som leveringsadresse. Computeren blev ikke betalt af virksomheden men af sønnen.

Da sønnen efterfølgende reklamerede over en fejl ved computeren, afviste sælgeren forbrugeren med henvisning til, at købsaftalen var indgået med en virksomhed, og der derfor ikke var tale om en forbrugeraftale, hvor forbrugeren har krav på to års reklamationsret. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede har gjort gældende, at Forbrugerklagenævnet ikke er kompetent til at behandle klagen, da aftalen er indgået mellem to erhvervsdrivende.

Det følger af forbrugerklagelovens § 7, at nævnets kompetence til at behandle en klage forudsætter, at der er indgået en forbrugeraftale. Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, mens den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Nævnet skal derfor tage stilling til, om der i denne sag er indgået en aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, eller der foreligger en aftale mellem to erhvervsdrivende.

Klageren har oplyst, at computeren er købt af klageren til privat brug. Klageren har dog samtidig erkendt, at bestillingen af computeren er foretaget gennem klagerens fars virksomhed og i denne virksomheds eget navn. Indklagede har supplerende oplyst, at computeren er indkøbt via indklagedes storkundeafdeling, som ikke sælger til private.

Nævnet finder, at købet i en situation som den foreliggende må anses for foretaget af den indkøbende virksomhed i eget navn og dermed som indkøbskommissionær for klageren. Idet kommis-

sionæren (virksomheden) er erhvervsdrivende, er købet indgået med en erhvervsdrivende køber. At den erhvervsdrivende køber har indgået aftalen for en privat og efterfølgende har overgivet varen til denne til privat brug, kan ikke gøre aftalen til en forbruger aftale. Indklagede må således kunne indrette sig på, at salg, som er sket via indklagedes storkundeafdeling til en virksomhed, ikke er undergivet den beskyttelsespræceptive forbrugerlovgivning, herunder reglerne om oplysningspligt og fortrydelsesret efter forbruger aftaleloven samt købelovens beskyttelsesregler i forbruger køb.

Nævnet finder herefter ikke, at køberen af computeren er forbruger, hvorfor nævnet ikke er kompetent til at behandle klagen, jf. forbrugerklagelovens § 7” (2004-4031/7-1327)

5.3.2. Reklamation behandlet som forsikrings sag

Den erhvervsdrivende var ikke berettiget til at behandle forbrugerens reklamation over fejl på en bærbar computer som en forsikrings sag og opkræve selvrisiko

Forbrugeren købte en bærbar computer til 21.999 kr. og tegnede samtidig en tryghedsforsikring.

Ca. 1 år og 4 måneder efter købet reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende over, at computerens tænd-knap ikke virkede.

Den erhvervsdrivende meddelte, at det ikke kunne betale sig at reparere computeren, men at forbrugeren i henhold til tryghedsforsikringen var berettiget til en tilsvarende computer mod at betale en selvrisiko på 500 kr.

Forbrugeren protesterede mod betalingen af selvriskoen, idet han mente, at fejlen måtte være dækket af en producentgaranti eller efter købeloven. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har gjort gældende, at computeren er omfattet af garantidækning. Til dokumentation herfor har klageren indsendt et udprint fra producentens hjemmeside, der er dateret ca. halvandet år efter købet. Der er imidlertid ikke i øvrigt fremlagt dokumentation for garantidækning i form af fx medfølgende garanticertifikat, og nævnet finder det derfor ikke mod indklagedes benægtelse godtgjort, at computeren er omfattet af en producentgaranti.

Klageren har endvidere gjort gældende, at computeren, der blev indleveret inden for købelovens 2-års-frist, var behæftet med en mangel efter købelovens regler. Klageren har henvist til, at der var tale om en komponentfejl ved computerens tænd-knap. Efter at have foranlediget computeren undersøgt på sit værksted har indklagede anerkendt, at den var fejlbehæftet, men indklagede mener ikke, at fejlen giver klageren beføjelser i henhold til købeloven, men alene i henhold til den tegnede forsikring.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at i de tilfælde hvor købelovens beskyttelsespræceptive regler om mangler i forbruger køb finder anvendelse, så kan den omstændighed, at køberen har tegnet en tillægsforsikring, ikke føre til, at køberen ved en reklamation stilles ringere, end hvad der følger efter købeloven. F.eks. kan sælgeren ikke opkræve selvrisiko under henvisning til forsikringsbestemmelserne, hvis køberens reklamation vedrører en mangel, der (også) efter købelovens regler berettiger køberen til at få varen ombyttet. Såfremt indklagede vil gøre gældende, at en fejl, der afhjælpes i form af vederlagsfri ombytning inden for købelovens reklamationsfrist, ikke er en mangel i købelovens forstand, men en fejl, der er dækket af forsikringen, påhviler det

indklagede at bevise dette. Indklagede har imidlertid ikke nærmere redegjort for, hvad der var galt med computeren, hverken over for klageren eller i forbindelse med denne sags behandling. Hertil kommer, at computeren er bortskaffet af indklagedes værksted, forinden nævnets sagkyndige har kunnet foretage en vurdering af fejlen. På den baggrund finder nævnet, at det i denne sag kommer indklagede bevismæssigt til skade, at det ikke er muligt at fastslå, hvilken fejl computeren havde. Nævnet lægger derfor til grund, at computeren var behæftet med en oprindelig mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, og indklagede derfor ikke var berettiget til at kræve betaling af selvriskoen. Indklagede skal derfor tilbagebetale den opkrævede selvrisiko på 550 kr. til klageren” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt af forrente forbrugerens krav. (2003-4031/7-749)

5.3.3. Batteri i bærbar computer kollapsede efter 8 måneder

Ukorrekt opladning og brug var formentlig årsag til, at batteriet kollapsede. Da sælgeren ikke havde givet de nødvendige oplysninger om brug og vedligeholdelse af batteriet, blev computeren anset for mangelfuld

Efter ca. 8 måneder efter købet af en bærbar computer konstaterede en forbruger, at batteriet var kollapsede. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, der afviste reklamationen under henvisning til, at batteriet hverken var dækket af købeloven eller af producentens 6 måneders garanti på batterier. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger på baggrund af den sagkyndige erklæring til grund, at batteriet af mærket Li-Ion har en gennemsnitlig levetid på 1-1½ år. Levetiden afhænger imidlertid i høj grad af brugen, herunder af om batteriet oplades korrekt, om der anvendes man-

ge strømforbrugende værktøjer, om batteriet udsættes for varme osv.

Det fremgår endvidere af den sagkyndiges erklæring, at selvom batteriets levetid har ligget en hel del under det normale, så er sandsynligheden for en fabrikationsfejl meget lille. Nævnet må derfor lægge til grund, at den korte levetid skyldes en uhenigtsmæssig brugspåvirkning.

Det fremgår af købelovens § 75 a, stk. 1, at køberen i forbindelse med købet skal have de fornødne oplysninger med henblik på montering, anvendelse, opbevaring og vedligeholdelse af salgsstanden.

Da måden, hvorpå batteriet oplades, bruges osv., har afgørende indflydelse på batteriets levetid, og da en almindelig forbruger ikke kan forventes at have den fornødne viden herom, finder nævnet, at en sådan brugsanvisning må anses for nødvendig.

Vedrørende batteriet er følgende angivet i manualen:

”Vedligeholdelse af batteriet

Følg disse anvisninger for at passe på batteriet:

- *Brug kun batterier af samme type ved udskiftning. Sluk for computeren, før du fjerner eller udskifter batterier.*
- *Du må ikke pille ved batterierne. Opbevar dem utilgængeligt for børn.*
- *Bortskaf brugte batterier i henhold til lokale regulativer. Indlever om muligt batterierne til genanvendelse.*

Nævnet finder herefter ikke, at den af indklagede angivne anvisning er tilstrækkelig fyldestgørende til, at klageren har kunnet anvende og vedligeholde batteriet korrekt, og computeren må derfor anses for mangelfuld efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 3

og 4, jf. § 75 a, stk. 1. Klageren er berettiget til en erstatning på 1.300 kr. svarende til prisen for et nyt batteri jf. herved købelovens § 80, stk. 1, nr. 2.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter det tidspunkt, hvor Forbrugerstyrelsen havde fremsendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2004-4031/7-1297)

5.3.4. Revner i backcover på bærbar computer

Da det ikke var muligt at afhjælpe manglen, kunne forbrugeren ikke hæve i medfør af § 78, stk. 4. Da computeren i kraft af den erhvervsdrivendes tidligere reparationer, havde været anvendelig i en væsentlig del af dens forventede brugsperiode, ansås manglen ikke for væsentlig

På grund af revnedannelser i backcoveret, fik en forbruger udskiftet display-elementet på sin bærbare computer 3 gange indenfor de første 2 år efter købet. Ved hver lejlighed havde den erhvervsdrivende modtaget reklamationen og foretaget reparation uden beregning.

Cirka 13 måneder efter den seneste reparation konstaterede forbrugeren, at der igen opstod revnedannelser i backcoveret. Den erhvervsdrivende mente, at skaden var opstået som følge af en forkert eller u hensigtsmæssig adfærd fra forbrugerens side, som ikke var dækket af reklamationsretten.

Forbrugeren fik sin bærbare computer tilbage, uden at der var foretaget reparation, og forlangte købet hævet, da manglen ikke var afhjulpet inden rimelig tid. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”På baggrund af den sagkyndiges udtalelser lægges det til grund, at den bærbare pc har en uhensigtsmæssig konstruktion, idet plastmaterialet på backcoveret belastes uforholdsmæssigt meget i forbindelse med åbning og lukning på grund af høj friktion i hængslerne samt ringe stivhed i hjælperammerne. Det lægges samtidig til grund, at der er tale om en mangel, som ikke er mulig at afhjælpe tilfredsstillende.

I overensstemmelse med den sagkyndiges erklæring lægger nævnet endvidere til grund, at der ikke er grundlag for at antage, at klageren har udsat computeren for uhensigtsmæssig brugspåvirkning eller forkert behandling, som har kunnet forårsage de konstaterede revnedannelser i backcoveret.

Nævnet finder således, at den bærbare pc er behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 75 a, stk. 2, nr. 1 og 2.

Da den bærbare pc – på trods af den konstaterede mangel – gennem indklagedes afhjælpningsforsøg har kunnet bruges af klageren i 3 år og fortsat synes at være anvendelig trods revnedannelserne i backcoveret, er det nævnets opfattelse, at pc'en allerede har været brugt i en væsentlig del af dens forventede brugsperiode. Nævnet finder under disse omstændigheder ikke, at manglen kan betegnes som så væsentlig, at den berettiger klageren til at hæve købet. Klageren har i stedet krav på at få et passende afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Dette afslag fastsættes skønsmæssigt til 2.500 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter det tidspunkt, hvor forbrugerens havde afsendt sit tilbagebetalingskrav til den erhvervsdrivende. (2004-4031/7-1229)

5.3.5. Ikke krav på betaling for fejlsøgning og udskiftning af bundkort

Den erhvervsdrivende var ikke berettiget til at kræve betaling for fejlsøgning og udskiftning af mangelfuldt bundkort, som var købt hos den erhvervsdrivende, selvom forbrugeren havde returneret bundkortet monteret i komplet pc.

Forbrugeren havde købt et bundkort og monteret det i sin pc. Forbrugeren konstaterede kort tid efter, at bundkortet muligvis var defekt og reklamerede til sælgeren af bundkortet ved at udfylde en reklamationsformular på sælgerens hjemmeside. I den forbindelse skulle forbrugeren godkende sælgerens reklamationsvilkår, der bl.a. indeholdt følgende betingelse:

”Komplette Pc-systemer, som ikke er købt samlet eller monteret af [sælger] og hvor der skal foretages fejlsøgning, vil [sælger] beregne tiden til fejlsøgning med timetaksten DKK 200 pr. halve time inkl. moms. Produkter der er omfattet af reklamationsretten og som er defekte vil herefter blive omskiftet til timetakst. Ønsker man ikke, at[sælger] foretager fejlfinding skal det defekte produkt afmonteres og sendes separat.”

Forbrugeren valgte at returnere sin komplette pc og angav bl.a., at hele pc'en skulle tjekkes igennem.

Sælgeren konstaterede, at der var fejl ved bundkortet og udskiftede det. Sælgeren krævede betaling for arbejdet med at udskifte bundkortet og henviste til, at der var returneret en komplet pc. Sælgeren gjorde ved opkrævningen opmærksom på, at det havde taget lang tid at adskille og samle pc'en.

Forbrugeren ville ikke betale for udskiftningen. Forbrugeren mente ikke, at det fremgik tydeligt af sælgerens betingelser, at der skulle betales for udskiftning af det defekte bundkort. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har via indklagedes hjemmeside købt et bundkort og et grafikkort, som klageren selv har installeret i sin computer. Computeren blev i forbindelse med klagerens reklamation over bundkortet indleveret til indklagede, og det fremgår af indklagedes testrapport, at bundkortet var defekt. Indklagede har således anerkendt, at det købte bundkort var behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1.

Det følger af bestemmelsen i købelovens § 78, stk. 4, at afhjælpning af en mangel skal ske inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen. Kravene til sælgerens mangelahjælpning kan ikke fraviges til skade for køberen, jf. købelovens § 1, stk. 2.

Indklagedes salgsbetingelser indeholder i pkt. 9 vilkår for anvendelse af reklamationsretten, og det anføres heri, at der kræves betaling for fejlsøgning på komplette pc-systemer, hvis pc-systemerne ikke er købt samlet eller monteret af indklagede. Et sådan vilkår kan imidlertid ikke begrunde et krav om betaling for en sædvanlig fejlsøgning med henblik på konstatering af en mangel, idet vilkåret i givet fald vil være i strid med købelovens § 78, stk. 4. Nævnet finder derfor ikke, at fejlsøgning vedrørende bundkortet kan begrunde et krav om betaling, uanset klageren var gjort bekendt med vilkårene for anvendelsen af reklamationsretten. Nævnets faste sagkyndige bekræftede i den forbindelse under nævnsmødet, at fejlsøgning på bundkort sædvanligvis kan finde sted uden en egentlig adskillelse af computeren. Indklagedes testrapport (bilag 4) angiver ikke, at der fra indklagedes side er foretaget en yderligere fejlsøgning, udover hvad der krævedes for at konstatere fejlen ved bundkortet, og indklagede har således ikke godtgjort, at der er ydet en arbejdsindsats, som indklagede under henvisning til pkt. 9 i salgsbetingelserne kan kræve betaling for.

Udover at foretage fejlsøgning har indklagede valgt også at udskifte bundkortet.

Det skal bemærkes, at indklagede ikke efter købeloven er forpligtet til at foretage en sådan udskiftning. Indklagede kunne således have valgt at returnere klagerens computer samt et nyt bundkort efter at have konstateret, at bundkortet var defekt.

Hvis indklagede skal være berettiget til at tage sig betaling for udskiftningen af bundkortet, må det kræves, at indklagede på forhånd har sikret sig, at klageren har accepteret, at der sker en udskiftning for klagerens regning. Af klagerens reklamationsoplysninger (bilag 3) fremgår det alene, at klageren ønsker ombytning. Klageren har derimod ikke tilkendegivet, at han ønsker, at indklagede mod betaling udskifter bundkortet. Nævnet finder det derfor ikke godtgjort, at klageren forudgående har accepteret at skulle betale for en udskiftning.

Indklagede kan dermed ikke kræve betaling for den udførte fejlsøgning og udskiftning af bundkortet, hverken under henvisning til salgsbetingelsernes pkt. 9 eller parternes aftale, og klageren har som følge heraf krav på at få refunderet det betalte vederlag." Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2003-4031/7-809)

5.3.6. Garantikrav kunne kun rettes mod producenten

Det var ikke bevist, at en lommecomputer var mangelfuld. Den erhvervsdrivende, der havde solgt computeren uden at henvise til producentens garanti, kunne efter omstændighederne ikke pålægges at videresende computeren til producenten

En forbruger købte 30. september 2002 via internettet en lommecomputer for 945 kr. Computeren stammede fra et italiensk restparti, hvorfor der medfulgte italiensk-sproget software og brugervejledning. Forbrugeren fik ved leveringen links til download af engelsksproget software og brugervejledning. Af den engelsksprogede brugerhåndbog på producentens hjemmeside fremgik det, at producenten ydede slutbrugeren 2 års garanti på produkterne.

Knap et år efter leveringen reklamerede forbrugeren over fejl i forbindelse med kalibrering af lommecomputeren og sendte computeren til den erhvervsdrivende.

Den erhvervsdrivende henviste forbrugeren til at indsende computeren til producenten, idet det ikke var godtgjort, at computeren var mangelfuld. Den erhvervsdrivende sendte et link til producentens hjemmeside, hvortil der skulle fejlmeldes og sendte lommecomputeren retur til forbrugeren.

Forbrugeren mente, at den erhvervsdrivende skulle sørge for at sende computeren til producenten, hvis den skulle repareres der. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der lod nævnets sagkyndige undersøge computeren. Den sagkyndige kunne ikke undersøge computeren, da den ikke kunne tændes, men der var ikke tegn på uhensigtsmæssig brugspåvirkning. Nævnet traf følgende afgørelse:

”Indklagede har solgt computeren til klageren uden at henvise til nogen garanti. Klageren kan derfor ikke over for indklagede påberåbe sig at have en særlig retsstilling støttet på den af producenten ydede garanti, og eventuelle garantikrav må derfor rettes mod producenten som den, der har ydet garantien.

Lommecomputerens funktionssvigt indtraf næsten et år efter købet, og det er klagerens bevisbyrde at godtgøre, at funktionssviget beror på en mangel ved computeren. Den sagkyndige har ikke fundet det muligt at udtale sig om årsagen til funktionssviget, og det kan på denne baggrund ikke anses for godtgjort, at dette skyldes oprindelige egenskaber ved computeren og ikke efterfølgende brugsomstændigheder eller lignende.

Da klageren dermed ikke har godtgjort, at computeren er behæftet med en mangel, kan der ikke gives klageren medhold i, at indklagede har haft pligt til at undersøge og forsøge at reparere computeren eller til at videresende computeren til producenten.

Klageren, som af indklagede er blevet vejledt om, hvorledes han kan reklamere til producenten, har således ikke med rette kunnet forvente yderligere bistand fra indklagedes side i betragtning af, at der er tale om en computer, som er købt billigt over nettet tillige med en anvisning på, hvorledes den fornødne manual og software kan downloades fra nettet.” (2003-4031/7-815)

5.3.7. Produktnøgle til styresystem var bortkommet

En computer blev anset for mangelfuld, da sælgeren ikke havde oplyst, at produktnøglen ikke, som anbefalet af producenten, var påklæbet computeren men lå løst blandt de papirer, der fulgte med ved købet

En forbruger, der havde købt en computer med styresystem, blev opmærksom på, at produktnøglen manglede, da han skulle geninstallere styresystemet ca. 22 måneder efter købet.

Da forbrugeren henvendte sig til den erhvervsdrivende, fik han oplyst, at produktnøglen var fulgt med ved købet, idet mærkatene med produktnøglen lå løst i et omslag. Forbrugeren mente, at

han muligvis havde smidt mærkaten ud sammen med emballagen, fordi han ikke havde bemærket den eller tillagt den nogen betydning.

Forbrugeren krævede ophævelse af købet eller erstatning for styresystemet, idet den erhvervsdrivende ikke i forbindelse med købet havde oplyst om mærkatens placering i et omslag, og idet den erhvervsdrivende ikke havde fulgt producentens vejledning, hvoraf det fremgår, at mærkaten med produktnøglen skulle have været påklæbet computeren. Den erhvervsdrivende afviste at have ansvar for forbrugers opbevaring af produktnøglen. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at indklagede i forbindelse med købet har udleveret produktnøglen til klageren, men at produktnøglen i strid med producentens krav ikke er blevet påklæbet computeren.

Fire nævnsmedlemmer finder, at den af indklagede valgte fremgangsmåde indebærer en risiko for, at produktnøglen bortkommer, idet indklagede ikke udtrykkeligt har gjort klageren opmærksom på, at produktnøglen befinder sig blandt de udleverede papirer, ligesom indklagede ikke har henledt klagerens opmærksomhed på vigtigheden af at gemme disse papirer. Disse nævnsmedlemmer finder på den baggrund, at computeren er mangelfuld, jf. købeloven § 76, stk. 1, nr. 3, og nr. 4, idet indklagede har forsømt at give klageren oplysning om forhold, der har haft betydning for klagerens bedømmelse af computeren, ligesom computeren er af anden eller ringere beskaffenhed eller brugbarhed, end den efter aftalen og de foreliggende oplysninger burde være. Klageren er efter disse nævnsmedlemmers opfattelse som følge heraf berettiget til et passende afslag i prisen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr.3. Dette afslag fastsættes på baggrund

af oplysninger om prisen på et nyt styresystem skønsmæssigt til 1.100 kr.

Et nævnsmedlem finder, at klageren selv burde have taget vare på den udleverede produktnøgle. Dette nævnsmedlem finder endvidere, at indklagede ikke kan lastes for ikke at overholde kravet fra producenten, idet et styresystem af den omhandlede art ligeledes fra producenten kan købes i forbindelse med køb af en mus, hvorved kravet om påklæbning gøres illusorisk.” Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet. Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2005-4031/7-1193)

5.3.8. Køb af wireless access point

Det ansås ikke for forventeligt, at en access point alene var kompatibel med netværkskort fra samme producent. Sælgeren burde ved købet have vejledt forbrugeren herom

En forbruger købte et access point. Ifølge forbrugeren bekræftede den erhvervsdrivende ved købet, at access pointen var kompatibel med forbrugeren netværkskort. I forbindelse med installationen kunne forbrugeren ikke få access pointen til at fungere. Den erhvervsdrivende afviste, at der var noget galt med produktet, og ifølge den erhvervsdrivende blev det ikke i forbindelse med købet drøftet, hvilket udstyr forbrugeren i øvrigt anvendte. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klagen er indgivet efter, at klageren forgæves har forsøgt at installere access pointen på klagerens computer. Forbrugerklagenævnets it-sagkyndige og it-medarbejderen i Forbrugernes

Hus har efter klagens indgivelse forsøgt at installere klagerens access point på forskellige computere med forskellige netværkskort installeret på computerne. Ingen af forsøgene er lykkedes.

På denne baggrund og under hensyn til de fremkomne vurderinger omkring årsagen til, at det ikke er lykkedes at få access pointen til at fungere, lægger nævnet til grund, at access pointen enten er fysisk defekt, eller at den alene er kompatibel med et netværkskort fra samme producent. Er det sidste tilfældet, burde klageren - som har købt produktet i en specialforretning - have været orienteret om produktets begrænsede anvendelighed, da det ikke kan anses for forventeligt, at en access point alene er kompatibel med et netværkskort fra samme producent.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at access pointen er behæftet med en mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, som - da manglen må anses for væsentlig - berettiger klageren til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 4” Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugers krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2003-4031/7-567)

5.3.9. Fejl ved computer ombyttet af garantigiver

Sælgeren hæftede kun for fejl, hvis såvel den oprindeligt leverede computer som den ombyttede computer havde været behæftet med en oprindelig mangel

Knap et år efter købet af en håndholdt computer købte klageren et nyt ”expansion card”, men slottet i computeren kunne ikke holde det nye kort. Klageren reklamerede herover til sælgeren, som henviste forbrugeren til den amerikanske garantigiver, der ombyttede computeren. Den nye computer ”døde” efter 10 måneder, men sælgeren afviste forbrugers reklamation med hen-

visning til den dagældende reklamationsfrist på 1 år. Forbrugerklagenævnet, der fandt det mindre sandsynligt, at fejlen i den oprindelige computer skyldtes en oprindelig mangel, traf følgende afgørelse:

”Efter det oplyste opstod der 11 måneder efter købet af klagerens computer en funktionsfejl, idet slottet ikke kunne holde et nyindkøbt ”expansion card”. Klageren reklamerede herover til indklagede, der henviste klageren til den amerikanske producent, som ydede en garanti på et år mod hardware fejl. Den amerikanske producent ombyttede herefter computeren, men omkring 10 måneder senere ”døde” den nye computer.

Producenten har afvist yderligere krav fra klageren, der gør gældende, at der i henhold til købeloven løber en ny reklamationsfrist på et år (efter de dagældende regler) regnet fra ombytningstidspunktet.

Efter det oplyste har indklagede ikke selv ydet garanti for produktets holdbarhed, og indklagede hæfter ikke for producentens garanti. Hvis den fejl, der opstod i den oprindelige computer, skyldtes en oprindelig mangel ved varen, må producentens ombytning i henhold til garantien imidlertid antages også at være sket til opfyldelse af indklagedes sælgeransvar, således at indklagede hæfter for den ombyttede computer med en ny reklamationsfrist løbende fra ombytningstidspunktet.

Der kan således kun gives klageren medhold i det fremsatte krav mod indklagede, såfremt det godtgøres, at det oprindelige funktionssvigt skyldtes en oprindelig mangel ved computeren, som var til stede på leveringstidspunktet. Herudover skal det endvidere godtgøres, at også fejlen i den ombyttede computer skyldes en oprindelig mangel.

Da det er uoplyst, hvad der var årsagen til den funktionsfejl, som opstod i den oprindelige computer efter 11 måneder, og da denne computer i dag er bortskaffet, har Forbrugerklagenævnet ikke med den bevisførelse, som kan finde sted for nævnet, mulighed for at tage stilling til, om funktionssvigtet skyldtes en oprindelig mangel ved computeren.

Nævnet afviser derfor sagen som uegnet til nævnsbehandling”
(2003-4031/7-589)

5.3.10. Krav på ombytning af printere med defekt printhead

Ombytning var ikke forbundet med uforholdsmæssige omkostninger, da manglen opstod efter kort tid, da der ikke var tilbudt en låneprinter, og da printeren kunne gensælges med et mindre tab efter istandsættelse

Forbrugeren købte en farveprinter. Efter 2 ½ måned var printheadet i stykker, og forbrugeren krævede printeren ombyttet. Den erhvervsdrivende afviste kravet, idet forbrugeren ikke længere var i besiddelse af den originale emballage, og idet det kun var printheadet, der skulle skiftes. Ifølge den erhvervsdrivende ville det derfor være uforholdsmæssigt dyrt at ombytte maskinen. I stedet tilbød den erhvervsdrivende reparation på eget værksted, men kunne ikke stille en anden printer til rådighed i reparationstiden. Forbrugeren fastholdt sit krav, og trods hans indsigelser blev printeren returneret til ham i repareret stand. Forbrugeren tog printeren i brug, da han ikke kunne undvære en printer.

Under Forbrugerstyrelsens behandling af sagen oplyste den erhvervsdrivende, at indkøbsprisen for en ny printer var 706,76 kr., at reparationen blev udført uden omkostninger for den erhvervsdrivende, og at printeren ville kunne sælges for 500-600

kr., hvis al emballagen er komplet, og der er nye blækpatroner i kassen. Ifølge den erhvervsdrivende ville tabet være 283,45 kr. for printeren, 416 kr. for blækpatroner, samt prisen for en ny printer til forbrugeren.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren reklamerede ca. 2 ½ måned efter købet over printere-rens farveprint. Klageren stillede i den forbindelse krav om om- levering af printeren.

Indklagede - som ikke har bestridt manglen - har afvist klage- rens krav om omlevering og har - mod klagerens protest - repara- ret printeren.

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, jf. § 78, stk. 2. Der skal ved denne vurdering tages hensyn til salgsgenstandens værdi uden mangler, manglens betydning og om anden beføjelse kan gennemføres uden væsentlig ulempe for forbrugeren. Det fremgår samtidig af bestemmelsens forarbejder, at bevisbyrden, for at den af forbrugeren valgte beføjelse er uforholdsmæssig, påhviler sælgeren, jf. Folketings- tidende 2001-2002, Tillæg A s. 136.

Det forhold, at en mangel lader sig afhjælpe let eller billigt, er i den forbindelse ikke uden videre tilstrækkeligt til, at et krav om omlevering fra forbrugers side kan anses for uforholdsmæs- sigt, idet der i vurderingen tillige må tages hensyn til forbruge- rens interesse i den valgte beføjelse, ligesom det vil skulle indgå i vurderingen, hvilke muligheder sælgeren har med hensyn til at

reparere og sælge den ombyttede genstand til anden side som lettere brugt.

Indklagede har ikke i reparationsperioden, som varede ca. 14 dage, stillet en låneprinter vederlagsfrit til rådighed for klager.

Indklagede har anført, at indkøbsprisen for en ny printer svarende til den købte ligger på 706,76 kr., at den udførte reparation er foretaget uden omkostninger, og at printeren ville kunne sælges brugt for 500-600 kr., hvis al emballagen er komplet, og der er nye patroner i kassen. Det er derfor indklagedes opfattelse, jf. bilag 2 til sagsfremstillingen, at indklagede ved en ombytning vil tabe ”minimum 283,45 kr. på printeren, + 416 kr. for blækpatronerne. Så kommer prisen (kost 706,76) for ny printer til kunden oveni”.

Da blækpatronerne i den gamle printer ville kunne overføres til en ny og ombyttet printer, finder nævnet det ikke godtgjort, at en omlevering ville have påført indklagede udgifter til nye blækpatroner i forbindelse med ombytningen. Nævnet lægger endvidere til grund, at merudgiften på reklamationstidspunktet ved at omlevere frem for at reparere printeren skal beregnes som forskellen mellem indkøbsprisen på 706,76 kr. for en ny printer og videresalgprisen for den reparerede printer. Nævnet finder det ikke antageliggjort, at denne prisforskel ville have beløbet sig til mere end nogle få hundrede kroner.

Klageren, der har købt en genstand, som klageren dagligt har brug for, har kort tid efter købet stillet krav om omlevering i anledning af mangler ved det solgte, og nævnet finder efter en samlet vurdering ikke, at indklagede har godtgjort, at den af klageren valgte beføjelse ville være umulig eller påføre indklagede uforholdsmæssige omkostninger set i forhold til afhjælpning. Nævnet anser herefter klagerens omleveringskrav for berettiget.

Da indklagede med urette har afvist klagerens krav om omlevering og mod klagerens protest repareret og tilbageleveret printeren, findes det ikke at kunne tillægges betydning for klagerens omleveringskrav, at klageren har brugt printeren efter reparationen.” (2004-4031/7-1146)

5.3.11. Køb af computer sammensat efter forbrugerens ønske

Køb via internettet af computer sammensat efter forbrugerens ønske kunne ikke karakteriseres som et bestillingskøb (tilvirkningskøb) efter forbrugeraftaleloven

En forbruger købte en computer via en erhvervsdrivendes hjemmeside. I forbindelse med bestillingen kunne forbrugeren vælge andet tilbehør, og forbrugeren valgte at udskifte 7 af computerens standardkomponenter. Efter levering af computeren ønskede forbrugeren at benytte sig af sin fortrydelsesret efter forbrugeraftaleloven. Den erhvervsdrivende fastholdt - med henvisning til handelsbetingelserne der fremgik af hjemmesiden - at der var tale om et bestillingskøb dvs. et køb, hvor varen er tilpasset forbrugerens individuelle behov, hvorfor fortrydelsesretten var bortfaldet før tid, jf. handelsbetingelserne, hvoraf følgende fremgik:

Ved montering af PC-systemer sammensat efter kundens ønske, er der ikke længere fortrydelsesret fra og med det tidspunkt, hvor kunden har modtaget en ordrebekræftelse fra [den erhvervsdrivendes navn].

Den erhvervsdrivende tilbød, at forbrugeren kunne returnere computeren mod betaling af et afbestillingsgebyr på 1.000 kr. Forbrugeren afviste at betale et gebyr og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Såvel den dagældende forbrugerftalelov som lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler, der er gældende i dag, in-

deholder en særregulering for så vidt angår fortrydelsesfristens beregning ved køb af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov (de såkaldte tilvirknings- eller bestillingskøb), jf. herved den dagældende forbrugerftalelovs § 6, stk. 5, og § 12, stk. 2, samt den nugældende lovs § 18, stk. 2, nr. 1, og stk. 2.

Særreguleringen indebærer, at fortrydelsesfristen kun skal gælde, indtil den erhvervsdrivende har påbegyndt fremstillingen eller tilpasningen af varen. Baggrunden herfor er, at den erhvervsdrivende kan have lagt et stort arbejde i fremstillingen eller tilpasningen af varen, og at varen ofte er tilvirket til et særligt formål og efter bestemte mål, således at den ikke uden videre kan sælges til anden side, jf. herved Folketingstidende 1992-93, tillæg A, sp. 3669. Særreguleringen har derfor til formål at gøre det muligt at indgå aftaler, som sikrer, at den erhvervsdrivende ikke påføres eventuelle udgifter til påbegyndt tilpasning af varen eller kommer til at stå med hel- eller halvfærdige varer, som ikke kan afsættes til anden side, jf. Folketingstidende 1992-93, tillæg B, sp. 1294, og Folketingstidende 1999-2000, tillæg A, s. 5937, 1. sp., hvor det bl.a. fremhæves, at der ved bestillingskøb i vidt omfang gør sig de samme hensyn gældende som ved tjenesteydelser, der typisk er karakteriseret ved, at de – i modsætning til varer – ikke kan tilbagegives.

Det fremgår af de nævnte lovforarbejder, at særreguleringen vedrørende tilvirknings- og bestillingskøb er tiltænkt et snævert anvendelsesområde. Dette harmonerer også med fortrydelsesrettens formål ved fjernsalg. Ved bestilling af en vare via fjernsalg har forbrugeren således ikke haft lejlighed til at undersøge varen, og reglerne skal derfor sikre ham mulighed for at fortryde købet, hvis det ved modtagelsen af varen viser sig, at den ikke lever op til de forventninger, forbrugeren har fået på baggrund af den erhvervsdrivendes markedsføringsmateriale, uden at forbrugeren behøver at gøre gældende, at der er givet urigtige oplys-

ninger, eller at varen i øvrigt er mangelfuld, jf. herved Folke-
tingstidende 1977-78, tillæg A, sp. 731.

Det forhold, at klageren ved bestillingen af computeren har kun-
net vælge mellem forskelligt tilbehør mv., og at computeren er
blevet leveret med dette tilbehør, kan på baggrund af det anførte
ikke antages at bevirke, at der foreligger et bestillings- eller til-
virkningskøb i forbrugerftalelovens forstand. Aftalen savner
således de afgørende karakteristika herfor, idet der ikke er tale
om fremstilling eller tilpasning af en vare til et særligt formål og
efter bestemte mål, som er særlige for klageren, således at varen
ikke uden videre kan sælges til anden side.

Indklagede har ikke med bindende virkning for klageren kunnet
fravige loven, jf. herved den dagældende lovs § 16, og indklage-
de har derfor givet klageren urigtige oplysninger om hendes
lovbestemte fortrydelsesret. Fortrydelsesfristen udløb som følge
heraf først 3 måneder efter den dag, da klageren fik computeren
i hænde, jf. herved den dagældende lovs § 12 a, stk. 2, sammen-
holdt med stk. 1, litra 2.

Da klageren således har fortrudt købet rettidigt, har indklagede
pligt til at tilbagebetale det beløb på 1.000 kr., som indklagede
har afkrævet klageren i afbestillingsgebyr.

Det bemærkes i øvrigt, at indklagedes leveringsvilkår, hvorefter
der ikke længere er fortrydelsesret fra og med kundens modta-
gelse af indklagedes ordrebekræftelse, heller ikke ville have
været i overensstemmelse med § 12, stk. 2, i den dagældende
forbrugerftalelov, selvom der havde foreligget et tilvirknings-
eller bestillingskøb i lovens forstand, idet vilkåret ikke kan side-
stilles med et indhentet samtykke fra kunden til, at indklagede
kunne begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb.”
Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbru-
gerens krav fra 30 dage efter, at den erhvervsdrivende modtog

computeren retur, jf. § 12, stk. 2, i den dagældende forbrugeraf-talelov. (2004-4031/7-1205)

5.3.12. Utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret

Det var ikke tilstrækkeligt at give information om fortrydelsesretten til sidst i et omfattende sæt af salgsbetingelser skrevet som almindelig tekst og uden nogen form for fremhævelse

En forbruger købte en bærbar computer på internettet. Computeren blev leveret i starten af september 2003. Et par uger senere konstaterede forbrugeren problemer med at bruge nogle tastekombinationer, og forbrugeren reklamerede flere gange. Til sidst modtog han et nyt tastatur, hvilket dog ikke afhjalp fejlene. Sælgeren afviste forbrugerens krav om at ombytte maskinen eller ophæve købet, idet der var tale om en tastekombination, der var specifik for enkelte spil, og maskinen teknisk set fungerede, som den skulle. Knap 6 måneder efter købet henvendte forbrugeren sig igen til sælgeren, idet skærmen ikke virkede, når den blev slukket under opstart og derefter tændt igen. Sælgeren udskiftede skærmen, hvilket imidlertid ikke hjalp på problemet. Da forbrugeren henvendte for at reklamere endnu engang, fik han at vide, at computeren fungerede som den skulle. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Forbrugeren oplyste under sagens behandling, at han ikke havde fået oplysning om, hvor lang fortrydelsesfrist han havde. Under henvisning hertil og til, at han reklamerede inden 3 måneder, var det forbrugerens opfattelse, at han havde fortrudt købet rettidigt og skulle have købesummen tilbage. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Da computeren er bestilt i 2003 via indklagedes hjemmeside, hvorpå indklagede systematisk udbyder salg af computere mv., foreligger der et fjernsalg som defineret i den dagældende forbrugerftalelovs §§ 10 a og 10 b (i dag lovens § 4).

Indklagede har derfor haft pligt til senest ved computerens overgivelse at give klageren tydelig oplysning om bl.a. klagerens fortrydelsesret efter loven og om vilkårene herfor, idet oplysningerne herom skal gives læsbart på papir eller et andet varigt medium, jf. den dagældende lovs § 11 a, stk. 1-3 (i dag lovens § 12, stk. 1-3). Kan indklagede ikke godtgøre at have opfyldt sin oplysningspligt, udløber klagerens ret til at fortryde aftalen først 3 måneder efter, at han fik computeren i hænde, jf. den dagældende lovs § 12 a, stk. 2, sammenholdt med stk. 1 (i dag lovens § 18, stk. 3, sammenholdt med stk. 2).

En hjemmeside anses ikke for et varigt medium, og det er derfor ikke tilstrækkeligt til at opfylde oplysningspligten, at indklagede har oplyst om fortrydelsesretten på sin hjemmeside. Klageren har bestridt, at han er blevet oplyst om, hvor lang fortrydelsesret han havde, og har henvist til, at fortrydelsesretten ikke fremgår udtrykkeligt af indklagedes salgsbetingelser.

Det eksemplar af indklagedes salgsbetingelser, som indklagede har indsendt, består af 4 sider tæt beskrevet tekst. På s. 4 er som pkt. 19 under overskriften ”Forbrugerlovgivning” givet oplysning om fortrydelsesretten, idet oplysningerne herom er givet med almindelig tekst. Oplysningerne om fortrydelsesretten er således givet til sidst i et ret omfattende sæt af salgsbetingelser uden nogen form for fremhævelse, hvorfor en forbruger let vil overse oplysningerne herom. De vilkår, som oplyses som værende gældende for fortrydelsesretten, er i øvrigt ikke i overensstemmelse med lovens betingelser. Således kan det efter loven ikke kræves, at meddelelse om fortrydelse skal ske skriftligt, ligesom det efter loven er den erhvervsdrivende, som bærer for-

sendelsesrisikoen, når varen sendes tilbage, jf. herved den dagældende lovs § 12 a, stk. 3 og 6, sammenholdt med § 8, stk. 2 (i dag lovens § 20, stk. 2).

Fire nævnsmedlemmer finder, at indklagede ikke på tilstrækkelig tydelig måde har informeret om fortrydelsesretten, hvorfor klagerens fortrydelsesret først udløb 3 måneder efter computerens levering. Klageren reklamerede i de første måneder efter leveringen flere gange til indklagede over forhold, som var væsentlige for klageren, hvorfor indklagede måtte være klar over, at klageren var utilfreds med produktet og ønskede at komme ud af købet, såfremt han havde mulighed herfor. Det må endvidere antages, at det alene skyldes indklagedes ufyldstgørende opfyldelse af sin oplysningspligt og manglende vejledning af klageren om hans rettigheder, at han ikke inden fortrydelsesfristens udløb har fulgt lovens fremgangsmåde ved brug af fortrydelsesretten. Det bør under disse omstændigheder ikke komme klageren til skade, at han ikke har afgivet en formel underretning om sin fortrydelse, ligesom det ikke bør komme ham til skade, at han ikke har tilbagesendt computeren inden fortrydelsesfristens udløb, selvom dette ellers er en betingelse for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. herved den dagældende lovs § 12 a, stk. 3 (den gældende lovs § 19, stk. 2). Det forhold, at klageren har taget computeren i brug, afskærer heller ikke i sig selv klageren fra at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. den dagældende lovs § 12 a, stk. 6, sammenholdt med § 8, stk. 1 (i dag lovens § 20, stk. 3), ligesom det ikke afskærer ham fra at fortryde købet, at computeren er blevet beskadiget eller forringet, forudsat at beskadigelsen eller forringelsen ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra hans side, jf. herved den dagældende lovs § 12 a, stk. 6, jf. § 8, stk. 2 (i dag lovens § 20, stk. 2).

De nævnte medlemmer finder herefter, at klageren har krav på – efter snarest muligt at have returneret computeren til indklagede – at få købesummen på 18.901,25 kr. tilbagebetalt, jf. herved

den dagældende lovs § 12 c, stk. 2 (i dag lovens § 21, stk. 2 og 3).

Et nævnsmedlem finder, at indklagedes almindelige salgs- og servicebetingelser har indeholdt tilstrækkeligt klare og tydelige oplysninger om fortrydelsesretten, og kan derfor ikke give klageren medhold i det rejste krav.

Afgørelsen træffes i overensstemmelse med stemmeflertallet.”
(2004-4031/7-964)

5.4. Telefoner mv.

5.4.1. Køb af telefon der havde været solgt før

Det blev ikke anset for en mangel ved en telefon, at den kortvarigt forud for salget havde været udleveret til en anden kunde, når telefonen ikke var brugspåvirket

En forbruger købte den 17. juni 2002 en mobiltelefon. Ca. 1½ år senere klagede forbrugeren til teleudbyderen over størrelsen af en telefonregning. I forbindelse med behandlingen af denne klage oplyste teleudbyderen, at der havde været to forskellige sim-kort i telefonen. Da forbrugeren aldrig havde brugt andre sim-kort i telefonen, forlangte han købet ophævet, idet han angiveligt havde købt en telefon, der ikke var ny, men som tidligere havde været ude i omsætningen. Da den erhvervsdrivende afviste kravet, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Sagen angår spørgsmålet, om en vare, der er solgt som ny, er mangelfuld alene som følge af, at varen tidligere har været udleveret kortvarigt til en anden kunde, som herefter har fortrudt købet.

Fortrydelsesret – som i dag er vidt udbredt ikke mindst, hvor der er tale om fjernsalg – er baseret på, at varen, hvis den har været overgivet til køberen, tilbageleveres til sælgeren med henblik på at blive solgt på ny. Det kan derfor ikke anses for at ligge uden for, hvad der normalt må forventes, at en vare, som købes som ny, kortvarigt kan have været udleveret til en anden kunde.

Forudsat at varen ikke har været beskadiget, og at den ikke fremtræder som brugspåvirket, når den sælges igen, kan den således ikke anses for mangelfuld, blot fordi den tidligere har været overgivet kortvarigt til en anden kunde.

I den konkrete sag er klageren mere end et år efter købet blevet opmærksom på forholdet i anden sammenhæng, og det kan på denne baggrund lægges til grund, at forholdet ingen betydning har haft for telefonens udseende eller funktion.

Nævnet kan på denne baggrund ikke give klageren medhold i, at den solgte telefon er behæftet med en mangel i købelovens forstand.” (2003-4051/7-392)

5.4.2. Mobiltelefon fugtskadet få dage efter købet

Da en fugtskade er en atypisk fabrikationsfejl men en typisk brugsskade, kunne det ikke uden yderligere bevisførelse afgøres, om fugtpåvirkningen var sket før eller efter leveringen

En forbruger købte den 1. april 2004 en mobiltelefon. Dagen efter købet opdagede forbrugereren, at der var fejl i displayet, idet displayet blev utydeligt og til sidst helt forsvandt. Den 5. april 2004 henvendte forbrugereren sig til sælgeren, der undersøgte telefonen og afviste reklamationen under henvisning til, at der var sivet væske ind i displayet, hvilket ville kunne ske, hvis tele-

fonen fx havde ligget i en vindueskarm og var blevet opvarmet af solens stråler. Forbrugeren afviste, at telefonen havde været udsat for nogen form for uheldig brugspåvirkning og indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet.

Nævnets sagkyndige undersøgte telefonen og udtalte, at telefonen havde været udsat for en væskepåvirkning i form af fugt eller kondens på grund af temperatursvingninger. Derimod var der næppe spildt væske på den. Havde beskadigelsen været der ved leveringen, ville man straks have kunnet se det. Det var derimod ikke muligt for den sagkyndige at sige, hvor længe der ville gå fra telefonen blev påvirket af fugt til fejlen viste sig. Svaret på dette ville afhænge af, om telefonen var blevet opbevaret i et fugtigt miljø eller i et tørt miljø efter fugtpåvirkningen. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at der er en mørk plet i displayet, hvilket gør, at farverne og baggrundsløset er forkert i det mørke område. Fejlen skyldes, at folien bag displayet har suget væske. Den sagkyndige antager, at væskeskaden er sket som følge af ophold i fugtigt miljø, eller at enheden har været udsat for ekstreme temperatur-svingninger.

Da klageren har reklameret inden 6 måneder fra købet, påhviler det som udgangspunkt indklagede at godtgøre, at forholdet ikke skyldes egenskaber ved telefonen, som var til stede ved leveringen, jf. herved købelovens § 77 a, stk. 3.

Det fremgår imidlertid af den sagkyndiges udtalelse, at der ikke er noget, som tyder på materiale- eller konstruktionsfejl.

Den konstaterede defekt er en atypisk fabrikationsfejl, men en typisk brugsskade. Det må endvidere formodes, at telefonen efter produktionsprocessen er blevet pakket ned i sin emballage i tørre omgivelser, og der er intet, som tyder på, at telefonen eller embal-

lagen har været udsat for ydre påvirkninger forud for klagerens udpakning af telefonen, ligesom det ikke er godtgjort, at der var fejl ved telefonen på udpakningstidspunktet. Den sagkyndige anser det da også for mest sandsynligt, at der foreligger en skade opstået som følge af klagerens brug af telefonen.

Nævnet finder herefter ikke at kunne træffe afgørelse i sagen uden en yderligere bevisførelse i form af parts- og eventuelle vidneforklaringer afgivet under strafansvar. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, afvises sagen som uegnet til nævnsbehandling, jf. herved § 14, stk. 2, i lov om forbrugerklager.” (2004-4051/7-652)

5.4.3. Fortrydelse af telefonabonnement der var taget i brug

Fortrydelsesretten var ikke faldet bort, da teleudbyderen ikke på tilstrækkelig klar måde havde sikret sig samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristens udløb, jf. forbrugeraftalelovens § 12, stk. 2

En forbruger, der havde et ISDN-abonnement, rettede den 14. august 2002 i forbindelse med flytning til en ny adresse henvendelse til sit telefonselskab for at flytte ”fastnetdelen” af abonnementet. Forbrugeren ville nemlig oprette et ADSL-abonnement hos en anden udbyder og ønskede derfor ikke ISDN-abonnementet flyttet.

Teleselskabet bekræftede samme dag aftalen, idet det fremgik, at der var oprettet et fastnetabonnement, som var uopsigeligt i 6 måneder, medmindre forbrugeren udnyttede sin ret til inden 14 dage at fortryde aftalen. Om fortrydelsesretten var det bl.a. anført: ”Du kan dog ikke fortryde aftalen, hvis du har taget tjenesten i brug ved at foretage opkald.”

Forbrugeren, der havde været kunde hos teleudbyderen i mange år, blev ret fortørnet, idet han ikke mente, at der var tale om et nyt abonnement med en uopsigelsesperiode på 6 måneder, og han protesterede straks over for teleudbyderen. Udbyderen fastholdt aftalen med henvisning til, at forbrugeren den 17. august 2002 havde foretaget opkald fra telefonen og derfor ikke kunne fortryde aftalen.

Sagen blev indbragt for It- og Telestyrelsen, der udtalte, at konvertering af et ISDN-abonnement til et almindeligt fastnetabonnement generelt betragtes som opsigelse af ét abonnementsforhold og indgåelse af et nyt. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klagerne opsagde den 14. august 2002 telefonisk deres ISDN-abonnement og bestilte flytning af fastnettelefonen. Klagerne har herefter reklameret over, at indklagede i forbindelse med flytningen oprettede et nyt fastnettelefonabonnement, der var uopsigeligt i 6 måneder.

Efter det i sagen oplyste lægger nævnet til grund, at indklagede ikke kunne flytte telefonen uden en abonnementsaftale, og at indklagede var berettiget til at betinge sig, at abonnementet var uopsigeligt i 6 måneder efter aftalens indgåelse.

Sagen skal herefter bedømmes efter reglerne om fortrydelsesret ved fjernsalg.

Aftalen blev indgået ved brug af fjernkommunikation som et led i indklagedes system for fjernsalg. Efter den dagældende lov om visse forbrugerftaler § 10 a (nu § 4) foreligger der herefter et ”fjernsalg”, der er omfattet af lovens regler om fortrydelsesret.

Aftalen er ligeledes reguleret ved §§ 6 og 7 i den dagældende bekendtgørelse nr. 1169 af 15. december 2000 om udbud af telenet

og teletjenester. Disse bestemmelser indeholder regler om fortrydelsesret ved aftaler om teletjenester, der indgås uden at parterne har underskrevet en kontrakt senest samtidigt med iværksættelsen af abonnementet.

Efter lovens § 12, stk. 2 (nu § 18, stk. 4) gælder retten til at fortryde en tjenesteydelse kun, indtil udførelsen begynder, ”når forbrugeren forinden har givet samtykke til, at den erhvervsdrivende kunne begynde udførelsen mv. inden fortrydelsesfristens udløb”.

Efter bekendtgørelsens § 7, stk. 1, gælder retten til at fortryde en tjenesteydelse på teleområdet ikke efter, at slutbrugeren har taget tjenesten i brug.

I det omfang aftalen er omfattet af lovens bestemmelser, finder loven anvendelse frem for bekendtgørelsens regler på teleområdet. Nævnet bedømmer derfor sagen i henhold til lovens bestemmelser om fortrydelsesret.

I indklagedes skriftlige ordrebekræftelse af 14. august 2002 oplyses, at kunden kan fortryde aftalen i indtil 14 dage efter modtagelsen af brevet. Det oplyses ligeledes, at kunden ikke kan fortryde aftalen, hvis tjenesten tages i brug ved at foretage opkald.

Ifølge indklagedes opkaldsspecifikation tog klagerne telefonen i brug umiddelbart efter flytningen.

Under overskriften ”Protest/fortrydelse eller hvad...?” reklamerede klagerne herefter ved brev af 19. august 2002 til indklagede over bindingsperioden på 6 måneder, idet de ikke mente, at aftalen omfattede bestilling af et nyt abonnement.

Efter nævnets opfattelse må denne reklamation sidestilles med en fortrydelse af aftalen.

Nævnet finder ikke, at indklagede på en tilstrækkelig klar måde har sikret sig klagernes samtykke til at kunne påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristens udløb. Klagernes ret til at fortryde aftalen var derfor ikke faldet bort efter bestemmelsen i den dagældende lovs § 12, stk. 2, da de få dage efter modtagelsen af indklagedes ordrebekræftelse meddelte, at de ikke mente at have indgået aftale om et nyt abonnement.

Efter lovens § 12 c (nu § 21) kan indklagede herefter ikke gøre noget krav gældende i henhold til abonnementsaftalen mod klagerne og er forpligtet til at tilbagebetale, hvad de har betalt i henhold til aftalen. (2003-4054/7-350)

5.5. Anden elektronik

5.5.1. Vare købt på internettet blev hentet i butikken

Er en aftale om køb indgået via den erhvervsdrivendes hjemmeside, har forbrugeren 14 dages fortrydelsesret, uanset om forbrugeren efterfølgende afhenter varen på den erhvervsdrivendes forretningssted

En forbruger købte en dvd-afspiller og netværksudstyr via den erhvervsdrivendes hjemmeside og afhentede varerne hos den erhvervsdrivende dagen efter. Forbrugeren fortrød senere købet af netværksudstyret og henvendte sig i den erhvervsdrivendes forretning for at returnere dette. Forbrugeren forlangte at få købesummen tilbagebetalt, men den erhvervsdrivende afviste kravet og tilbød i stedet et tilgodebevis, hvilket forbrugeren accepterede. Forbrugeren mødte igen op for at returnere dvd-afspilleren, men den erhvervsdrivende afviste at tage imod varen under henvisning til, at der ikke var fortrydelsesret, når forbrugeren havde hentet varen i forretningen. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår, at klageren bestilte en dvd-afspiller og netværksudstyr på indklagedes hjemmeside, hvor klageren samtidig valgte levering ved afhentning i indklagedes forretning.

Indklagede har gjort gældende, at det forhold, at klageren har afhentet varerne på forretningsstedet og betalt kontant ved udleveringen af varerne, afskærer ham fra at fortryde købet, idet der ikke er tale om fjernsalg. Indklagede afviser derfor at betale pengene tilbage for dvd-afspilleren, men har pr. kulance udbetalt tilgodehavende for netværksudstyret.

Ifølge den dagældende forbrugeraftalelovs § 10 a (nu § 4) foreligger der fjernsalg, hvis aftalen er indgået udelukkende ved brug af fjernsalg, det vil sige uden at parterne mødes fysisk i forbindelse med aftalens indgåelse, og aftalen er indgået som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende. I bemærkningerne til Forbrugeraftalelovens § 10 a, jf. Folketings Tidende 1999-2000, tillæg A, s. 5953 gælder reglerne ”uanset om varen skal sendes til forbrugeren eller ej.” På den baggrund finder nævnet, at der er tale om en fjernsalgsaftale, jf. § 10 a.

Da klageren ikke har modtaget de oplysninger, som fremgår af lovens § 11 a, herunder tydelig oplysning om betingelserne og fremgangsmåden ved brug af lovens fortrydelsesret på 14 dage, har klageren været berettiget til at træde tilbage fra aftalen indtil 3 måneder efter, at klageren modtog underretning om, at aftalen var indgået, jf. lovens § 12 a, stk. 2.

Klageren har i det hele opfyldt lovens betingelser for at fortryde købet og har krav på at få tilbagebetalt købesummen mod udlevering af dvd-afspilleren, jf. lovens § 12 c, stk. 2.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav fra 30 dage efter det tidspunkt, hvor forbrugeren forsøgte at tilbagelevere varen. (2004-4012/7-517).

5.6. El, gas, vand og varme. Diverse ydelser vedrørende fast ejendom


Ingen sager.

5.7. Tekstiler og skind (beklædning og bolig)

5.7.1. Tysk vaskeanvisning i et par uldbukser


Vaskeanvisning angav ved et symbol, at bukserne tålte vask på 30 grader med mindre mekanisk bearbejdning, mens det på tysk var anført, at de skulle vaskes på uld-program. Bukserne ansås for mangelfulde, da de ikke tålte vask på 30 grader

En forbruger havde købt et par bukser, som var lavet af 96% uld. Hun havde i overensstemmelse med vaskeanvisningen vasket bukserne i vaskemaskinen ved 30 grader. Bukserne havde herefter ændret karakter og sømmene var krympet. I buksernes

renholdelsesanvisning var anført vaskesymbolet . Derudover var der på tysk skrevet: "Auf links washen. Wollwashgang. Feinwaschmittel verwenden." Den erhvervsdrivende afviste forbrugerens krav med henvisning til, at bukserne var vasket forkert. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

"Forbrugerklagenævnet har besigtiget benklæderne og lægger på baggrund heraf og den sagkyndige erklæring til grund, at benklæderne fremtræder med et loddent og filtet udseende og med kraftigt rynket sømme i buksebenene. Ifølge den sagkyndige erklæring lægger nævnet til grund, at årsagen til benklædernes ændrede udseende mest sandsynligt kan henføres

til, at benklæderne ikke er vasket på et uldprogram og derfor har fået en større mekanisk bearbejdning, end de har tålt.

På renholdelsesanvisningen i benklæderne er der anført vaskesymbolet . Derudover er der på tysk skrevet, at benklæderne alene tåler vask på et uldprogram.

Det følger af købelovens § 75 a, stk. 1, at køberen bl.a. skal have de nødvendige oplysninger om salgsgenstandens vedligeholdelse.

Af bemærkningerne i lovudkastet til denne bestemmelse, jf. herved Folketingstidende 2001-02 (2. samling) s. 129, fremgår det bl.a., at sælgerens forpligtelse til at stille de fornødne oplysninger til forbrugerens rådighed angår ikke alene indholdet og omfanget af oplysningspligten, men også oplysningens form, idet oplysningerne skal gives forbrugeren på en let tilgængelig måde. Brugsanvisningen skal således bl.a. være udformet på et sprog, forbrugeren kan forventes at forstå. Nævnet finder derfor, at det på dansk skal angives, hvis varen alene tåler vask på uldprogram og ikke en almindelig skånsom behandling som angivet i anvisningssymbolet, medmindre sælger og forbruger konkret har indgået aftale om, at forbrugeren modtager oplysningerne på et fremmed sprog.

Da indklagede ikke har godtgjort, at der er indgået aftale om, at klageren skulle modtage oplysningerne på et fremmed sprog, finder nævnet, at benklæderne er behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, 2. led, jf. 75 a, stk. 1. Da manglen samtidig må anses for væsentlig, er klageren berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.” Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde fremsendt

forbrugerens krav om tilbagebetaling af købesummen til den erhvervsdrivende. (2004-612/7-497)

5.7.2. Annullation af køb af brudekjole

Da den erhvervsdrivende ikke havde godtgjort, at kjolen var forsøgt solgt til anden side, var forbrugeren berettiget til at få depositummet delvist tilbage. Tabsbegrænsningspligt

Forbrugeren bestilte en brudekjole til 9.800 kr. og betalte det første afdrag på 5.000 kr. Forbrugeren fik udleveret et aftaledokument, og på bagsiden af dette var den erhvervsdrivendes forretningsbetingelser optrykt.

To uger senere gik forbrugeren og hendes kæreste fra hinanden, og kjolen blev afbestilt. Den erhvervsdrivende afviste at tilbagebetale det første afdrag, fordi kjolen allerede var blevet bestilt i direkte forlængelse af købet, og det ikke var sikkert, at kjolen ville kunne sælges til anden side. Den erhvervsdrivende tilbød derimod, at forbrugeren kunne få et gavekort på 5.000 kr. til forretningen, hvilket hun accepterede i første omgang.

Under Forbrugerstyrelsens behandling af sagen oplyste den erhvervsdrivende, at det ikke var muligt at sige, hvor mange kjoler af den pågældende model, der tidligere var blevet solgt. Kjolen var ikke blevet forsøgt solgt til anden side, og den erhvervsdrivende ønskede ikke at oplyse sin fortjeneste på kjolen. Den erhvervsdrivende oplyste endvidere, at kjolen, som var str. 46, i princippet ville kunne syes om til en str. 38, men det ville koste 2 – 3.000 kr., og så ville resultatet ikke være perfekt. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren indgik den 4. september 2004 aftale om køb af en brudekjole til sit forestående bryllup. Klageren annullerede den 20. september 2004 – 16 dage senere – aftalen, idet hendes bryllup var blevet aflyst.

Nævnet finder, at der er indgået en bindende aftale om køb, jf. aftalelovens § 1, og da der ifølge danske rets almindelige regler ikke er fortrydelsesret ved en handel som den foreliggende, finder nævnet ligeledes, at klagerens annulation af handlen er uberettiget. Klageren er derfor pligtig at betale indklagede en sådan erstatning, at indklagede bliver stillet på samme måde, som hvis aftalen var blevet rigtig opfyldt fra begge sider, dvs. indklagede som udgangspunkt har krav på at få dækket sit økonomiske tab i anledning af annulationen, jf. købelovens § 30, stk.1, 1. pkt.

Det følger imidlertid også af den almindelige loyalitetspligt, som gælder i kontraktforhold, at der påhviler en kontraktpart en pligt til at begrænse sit tab mest muligt. En kontraktpart kan derfor i almindelighed kun kræve erstatning for kontraktbrud, såfremt han kan godtgøre at have lidt et tab, som ikke kunne have været undgået ved rimelige bestræbelser på at kontrahere til anden side. I vurderingen må bl.a. indgå, at klagerens uberettigede annulation er sket 16 dage efter aftalens indgåelse.

I den foreliggende sag har indklagede ikke godtgjort, at han har forsøgt at sælge kjolen til anden side – evt. til nedsat pris – med henblik på at begrænse sit tab. Indklagede er derudover blevet fritaget for at skulle præstere den del af sin ydelse, som vedrørte en eventuel tilpasning af brudekjolen.

Nævnet finder herefter ikke, at klageren under disse omstændigheder har fortabt hele det indbetalte depositum. Dette gælder uanset vilkåret i forretningsbetingelser og vilkår om, at annullering af aftalen ikke kan begrunde, at der kan ske tilbagebetaling af udbetaling eller løbende a conto betalinger foretaget frem til

handlens annulation. Dette vilkår, som ikke er specielt fremhævet, og som må anses for uventet byrdefuldt for klageren, kan således ikke anses for bindende for denne, jf. herved Mads Bryde Andersen, Grundlæggende Aftaleret 1997, s. 271, samt i øvrigt aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Nævnet finder det ikke urimeligt, at indklagede ønsker betaling for den del af ydelsen, som indklagede allerede har erlagt ved at have betjent klageren, og idet det må anses for tvivlsomt, om kjolen vil kunne sælges til anden side, finder nævnet, at indklagedes tab passende kan sættes til 3.500 kr. Klagerens tilbagebetalingskrav fastsættes i overensstemmelse hermed til 1.500 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav. (2005-612/7-695)

5.8. Fodtøj

5.8.1. Mangelfulde sko

Et par kondiskos bundsåler var sammensat af to forskellige materialer, der ikke kunne arbejde sammen, hvilket bevirkede, at snuderne gik op i limningen

En forbruger købte et par kondisko for 1.399 kr. og konstaterede efter nogen tids brug, at snuderne på begge sko gik op i limningen ovenpå og ved skoens såler. Den erhvervsdrivende afviste forbrugeren, idet han mente, at forbrugeren havde anvendt skoene forkert. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da indklagede ikke har besvaret Forbrugerstyrelsens henvendelser i sagen, afgøres sagen på grundlag af klagerens sagsfrestilling og de af klageren indsendte bilag.

Nævnet har med sagkyndig bistand besigtiget skoene og konstateret, at venstre sål er knækket i svejsningen lige foran ved gelinket, og at snuderne er gået op i limningen. Skoene fremtræder i øvrigt som godt brugte.

Såvel den sagkyndige som erhvervsrepræsentanten gav på mødet udtryk for, at skaden ved svejsningen skyldes en materialefejl, mens det forhold, at snuderne er gået op i limningen, mest sandsynligt skyldes en fabrikationsfejl, idet skoens bundsål synes at bestå af to forskellige materialer - en blød kerne med en hård slidsål udenom - som ikke arbejder sammen.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at skoene ved leveringen har været behæftet med mangler, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Da skoene bærer præg af at have været brugt en del, er det nævnets opfattelse, at de allerede har været brugt i en væsentlig del af deres forventede brugsperiode. Nævnet finder under disse omstændigheder ikke, at manglen kan betegnes som så væsentlig, at den berettiger klageren til at hæve købet. Klageren har i stedet krav på at få et passende afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Dette afslag findes passende at kunne fastsættes til 700 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter det tidspunkt, hvor Forbrugerstyrelsen havde fremsendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2004-620/7-301)

5.9. Møbler og boligudstyr (se også tekstiler og skind)

5.9.1. Ikke bevist at købesummen var tilbagebetalt

Den erhvervsdrivende havde ikke dokumenteret, at en forbruger havde fået købesummen tilbagebetalt, da varen ikke blev udleveret til forbrugeren

En forbruger havde købt og betalt en stol samt en reol i en forretning. Ved vareudleveringen fik klageren kun stolen udleveret, men reolen blev ikke udleveret. Forbrugeren fik at vide, at reolen kunne afhentes en anden dag. Da forbrugeren henvendte sig for at få udleveret reolen, oplyste den erhvervsdrivende, at dette ikke var muligt, da reolen var blevet tilbageført, og forbrugeren havde fået tilbagebetalt købesummen, hvilket forbrugeren afviste. Forbrugeren fremlagde dokumentation for betaling af varerne. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger på baggrund af sagens oplysninger til grund, at parterne er enige om, at reolen ikke er blevet udleveret til klageren. Det er indklagede, der har bevisbyrden for, at pengene er blevet tilbagebetalt til klageren. Indklagede har søgt denne bevisbyrde løftet ved at fremlægge faktura med ordrenummer 1170945 samt kontoudtog fra den 2. juli 2003 og 3. juli 2003.

Nævnet finder ikke, at de af indklagede indsendte bilag indeholder nogen dokumentation for, at klageren har fået pengene tilbage for reolen. Således figurerer hverken fakturaens ordrenummer 1170945 eller det omhandlede beløb på kontoudtogene. Nævnet finder heller ikke, at den af indklagede fremlagte faktura, hvoraf det fremgår, at beløbet for reolen er tilbagebetalt, kan anses som dokumentation for, beløbet er udbetalt til klageren. Nævnet bemærker, at indklagede nemt kunne have afkrævet klageren en kvittering, såfremt tilbagebetaling havde fundet sted.

Indklagede har således ikke løftet bevisbyrden for, at klageren har fået tilbagebetalt pengene for reolen. Klageren har derfor

krav på at få pengene tilbage.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav. (2003-650/7-308)

5.9.2. Køb af magnettæppe via postordre kunne fortrydes

En forbruger kunne fortryde postordrekøb af magnet-tæppe, selvom emballagen var brudt, og magnettæppet var taget i brug. Magnet-tæppet blev tillige anset for mangelfuldt

Forbrugeren ønskede at fortryde købet af et magnet-tæppe købt via postordre, fordi magnet-tæppet bulede og foldede, når det blev brugt i hendes seng. Magnet-tæppet blev derfor returneret til den erhvervsdrivende 16 dage efter modtagelsen.

Den erhvervsdrivende afviste, at købet kunne fortrydes, da emballagen var brudt, og da der heller ikke var fejl ved tæppet, ville den erhvervsdrivende ikke betale pengene tilbage. Grunden til at tæppet bulede og klistrede var ifølge den erhvervsdrivende, at forbrugeren benyttede magnet-tæppet, der var 90 cm bredt i en seng, der var 140 cm bred, hvilket tæppet ikke var egnet til.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har bestilt det i sagen omhandlede magnet-tæppe via postordre til levering pr. efterkrav. Nævnet lægger derfor til grund, at der foreligger et fjernsalg omfattet af forbrugeraftaleloven, jf. lov nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer, som var gældende på aftaletidspunktet (nu lov nr. 451 af 9. juni 2004).

Efter bestemmelsen i den dagældende forbrugerftalelovs § 12 a, stk. 1 (i dag lovens § 18) har forbrugeren 14 dages fortrydel-

sesret på køb af en vare via fjernsalg. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor varen leveres eller fra den dag, hvor forbrugeren på papir eller et andet varigt medium har fået de oplysninger, som en sælger i henhold til lovens § 11 a har pligt til at meddele forbrugeren, såfremt forbrugeren ikke har fået disse oplysninger ved varens overgivelse, idet fortrydelsesfristen dog udløber senest 3 måneder efter varens overgivelse. Sælgeren har bl.a. pligt til at give forbrugeren tydelig oplysning om, at der i medfør af forbrugeraftaleloven er 14 dages fortrydelsesret, jf. den dagældende lovs § 11 a, stk. 1, nr. 3 (i dag lovens § 12, stk. 2, nr. 2).

Af sagens bilag 3 fremgår det, at indklagede på varens emballage anførte, at der var 8 dages fortrydelsesret betinget af, at varen returneredes i original emballage, og at denne emballage i øvrigt var ubrudt. Herudover er der ikke i sagen oplysninger om, at indklagede har informeret om fortrydelsesret mv.

Det kan derfor lægges til grund, at indklagede ikke har givet korrekte oplysninger om fortrydelsesretten efter forbrugerftaleloven, og som følge heraf var fortrydelsesfristen ikke udløbet ved klagerens returnering af magnetæppet 16 dage efter leveringen, den 23. november 2002.

Klagerens ret til at fortryde købet afhænger herefter af, om åbningen af emballagen og/eller ibrugtagningen af magnetæppet fører til, at klageren mister sin fortrydelsesret.

For så vidt angår klagerens åbning af emballagen, så har indklagede gjort gældende, at magnetæppet ikke kan sælges igen, fordi klageren har brudt emballagen. Indklagede har henvist til, at magnetæpperne sælges med en ”fabriksny-ved-leveringen-garanti”, der garanterer køberne, at deres magnetæpper ikke har været ude af emballagen.

Nævnet finder ikke, at indklagede kan betinge fortrydelsesretten af, at emballagen ikke er brudt, idet indklagede derved afskærer køberne fra at undersøge det købte. Indklagede kan således ikke med henvisning til sin ”fabriksny-ved-leveringen-garanti” afvise at modtage returnerede magnettæpper.

For så vidt angår brugen af magnettæppet, så følger det af den dagældende lovs § 12 a, stk. 6, jf. § 8, stk. 1, 2. pkt., (i dag lovens § 20, stk. 3), at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

I lovbemærkningerne til § 8, stk. 1, 2. pkt. (Folketingstidende 1977/78, bilag A, sp. 761), er anført: ”Bestemmelsen i 2. pkt. sigter til nogle undtagelsestilfælde, hvor selve ibrugtagningen af en vare medfører en formindskelse af dens salgsværdi, uanset at den for så vidt er i samme stand som før. Som eksempel kan nævnes en fabriksny bil eller en plomberet grammofonplade. Bestemmelsen kan kun påberåbes af sælgeren, såfremt ibrugtagningen konkret er af en sådan art, at den må antages at have mindsket varens salgsværdi, og forbrugeren under hensyn til varens art måtte være klar over denne følge af ibrugtagningen. Bestemmelsen bygger på den betragtning, at man i disse specielle tilfælde med rimelighed kan kræve, at køberen gør sin stilling op, inden han tager varen i brug”.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at det har været åbenbart for klageren, at ibrugtagning af magnettæppet, der ifølge indklagedes brochuremateriale kan anvendes under et lagen eller en skånemadrass, medfører en formindskelse af salgsværdien. Ibrugtagningen afskærer dermed ikke klageren fra at fortryde.

Klageren har som begrundelse for returneringen i øvrigt gjort gældende, at magnettæppet bulede og klistrede.

Hertil har indklagede anført, at klagerens problemer skyldes, at magnettæppets størrelse ikke passede til klagerens seng, idet de påsyede elastikbånd ikke kunne anvendes og dermed hindre, at magnettæppet foldede og bulede.

Efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, foreligger der en mangel, hvis sælgeren har forsømt at give køber en oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende.

Det fremgår ikke af indklagedes brugsanvisning, at magnettæppet forudsættes fastgjort med elastikbånd for at hindre buler og folder, ligesom det ikke er anført, at magnettæppet af samme grund ikke hensigtsmæssigt kan anvendes i senge, der er større end magnettæppet. Indklagedes manglende oplysning herom betyder, at magnettæppet er behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Klageren er, da manglen anses for væsentlig, derfor også berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 4, nr. 1.

Efter købelovens § 57, stk. 1, er køberen forpligtet til at tilbagelevere det modtagne i væsentlig samme stand og mængde for at få købesummen tilbage. Et køb kan dog godt hæves, uanset varen ikke kan leveres tilbage i væsentlig samme stand, hvis vares forandring skyldes en hændelig begivenhed eller genstandens egen beskaffenhed eller foranstaltninger, som udkrævedes til dens undersøgelse, jf. købelovens § 58.

Nævnets sagkyndige har påpeget, at magnettæppet har været foldet på langs, og der derved er sket en bøjning af magnetstriberne, der igen har forårsaget nogle hårde buler på magnettæppet. Nævnets sagkyndige kan ikke konstatere, hvornår magnettæppet er blevet foldet på langs.

Uanset klageren under sagen måtte have foldet magnettæppet på langs og forårsaget bulerne, så er det imidlertid ikke til hinder for, at klageren kan kræve købesummen tilbage. Klageren var således ikke gjort bekendt med, at magnettæppet ikke måtte foldes på langs, og kan derfor ikke bebrejdes magnettæppets forandring.

Klageren er således også efter købelovens regler berettiget til at få købesummen tilbagebetalt mod udlevering af magnettæppet.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav. (2003-662/7-41)

5.9.3. Revne i glaskande gav afslag i prisen på kaffemaskine

Da en forbruger afkalkede sin kaffemaskine i overensstemmelse med brugsanvisningen, fremkom en revne i glaskanden. Den erhvervsdrivende afkræftede ikke formodningen for, at der var spændinger i glasset på leveringstidspunktet

En forbruger afkalkede sin kaffemaskine første gang knapt 6 måneder efter købet. Han fulgte den medfølgende brugsanvisning og lod vand og eddikesyre løbe igennem maskinen. Da processen skulle gentages, kom der en revne i glaskanden, efter at han havde hældt koldt vand i kanden.

Forbrugeren krævede at få en leveret en ny glaskande, idet brugsanvisningen var blevet fulgt. Den erhvervsdrivende afslog dette med henvisning til, at glaskanden var leveret med kaffemaskinen uden skader. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klagen vedrører køb af en kaffemaskine, der har kostet 699 kr. Nævnet er derfor kompetent til at behandle klagen, jf. § 2 i be-

kendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1994 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, som var gældende på tidspunktet for klagens indgivelse.

Klageren har oplyst, at kanden er revnet i forbindelse med, at klageren afkalkede kaffemaskinen i overensstemmelse med den medfølgende brugsvejledning.

Da klageren har reklameret over skaden inden for de første 6 måneder 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 6 måneder efter risikoens overgang, dvs. varens levering, formodes at have været til stede ved leveringen, medmindre visse i § 77 a nævnte særlige forhold gør sig gældende.

Af udtalelsen fra Forbrugerstyrelsens laboratorium fremgår det, at det ikke kan udelukkes, at kanden er revnet som følge af spændinger i glasset fra produktionstidspunktet.

Nævnet finder på denne baggrund ikke at kunne afvise, 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 glaskanden var behæftet med en mangel ved leveringen, jf. købelovens § 77 a, stk. 3, sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 4.

Nævnet finder, at manglen berettiger klageren til et passende afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3, svarende til den oplyste pris for en glaskande af den omhandlede art.” (2005-412/7-48)

5.9.4. Fortrydelse af køb af kontorstol

Sælgeren kunne ikke betinge en aftalt fortrydelsesret af, at varen skulle returneres usamlet, når det ikke var kendeligt for forbrugeren, at stolen ikke kunne adskilles igen efter samling

En forbruger bestilte en kontorstol via sælgerens hjemmeside. Bestillingen blev foretaget på en computer i sælgerens forretning sammen med en medarbejder. Forinden bestillingen havde forbrugeren besigtiget en tilsvarende stol i forretningen. Efter levering af stolen samlede forbrugeren den, og det viste sig efterfølgende, at den ikke kunne skilles ad igen. Forbrugeren var ikke blevet oplyst om dette, ligesom det heller ikke stod i brugsanvisningen.

Da forbrugeren henvendte sig til sælgeren, fordi hun ønskede at fortryde købet, blev hun afvist under henvisning til, at stolen skulle tilbageleveres usamlet, jf. betingelserne for fortrydelse i faktura- og ordrebekræftelsen, der indeholdt følgende bestemmelse:

”Fortrydelse: Ønsker du at fortryde købet, skal du kontakte nærmeste butik senest 14 dage efter modtagelse. Butikken vil oplyse om, hvortil varen skal returneres. Du skal returnere varen i samme stand, som du modtog den – det vil sige ubrugt, usamlet og i original emballage. Originalemballagen skal være i en stand der muliggøre videresalg, idet der på emballagen er anvist nødvendige oplysninger om varens anvendelse samt mål/værdier, som er nødvendig information for vore kunder. Du skal selv afholde omkostningerne i forbindelse med returnering af varen.”

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om, at gøre brug af fortrydelsesretten og få købesummen retur. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren har afgivet sin bestilling i indklagedes forretning, hvor klageren blev rådgivet af en af indklagedes ansatte. Der foreligger derfor ikke et fjernsalg i forbrugerftalelovens forstand, men det fremgår af indklagedes forretningsbetingelser, at indklagede indrømmer sine kunder 14 dages fortrydelsesret, også selvom aftalen ikke er indgået ved fjernsalg.

Indklagede har samtidig betinget fortrydelsesretten af, at varen returneres i samme stand, som kunden modtog den ”- det vil sige ubrugt, usamlet og i original emballage”.

Sagen angår spørgsmålet, om klageren som følge af dette vilkår er afskåret fra at fortryde købet af en kontorstol, som klageren har samlet uden kendskab til, at stolen herefter ikke kunne adskilles igen, hvilket hverken fremgik af brugsvejledningen, emballagen eller omstændighederne i øvrigt.

2 nævnsmedlemmer finder, at indklagedes forretningsvilkår må forstås således, at en samling af varen i sig selv indebærer, at fortrydelsesretten fortabes, og at der som følge heraf ikke kan gives klageren medhold i det fremsatte krav om, at hun er berettiget til at hæve købet på trods af stolens samling.

3 nævnsmedlemmer lægger vægt på, at indklagede – som også driver en internetbutik – anvender samme forretningsbetingelser over for fjernsalgskunder som over for andre kunder. Da de forbrugere, som indgår aftale med indklagede ved fjernsalg, kan påberåbe sig beskyttelsen efter forbrugerftaleloven, finder disse nævnsmedlemmer, at indklagedes betingelser vedrørende kundernes fortrydelsesret må fortolkes i lyset af forbrugerftalelovens ufravigelige regler.

Da købet blev indgået 22. september 2004, skal forretningsbetingelserne fortolkes i lyset af reglerne i lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer, som var gældende indtil 1. oktober 2004, hvor den tidligere forbrugerftalelov blev afløst af lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler.

Efter § 12, stk. 6, i den tidligere lov (i dag lovens § 20, stk. 1) er udøvelse af lovens fortrydelsesret betinget af, at det modtagne kan tilbagegives i væsentlig samme stand. Det er derfor ikke i sig selv til hinder for at fortryde et fjernsalg, at varen har været taget i brug. Er det efter varens art åbenbart, at en brug af varen medfører formindskelse af varens salgsværdi, kan fortrydelsesretten dog ikke gøres gældende, jf. den dagældende lovs § 12, stk. 6, jf. § 8, stk. 1, 2. pkt. (i dag lovens § 20, stk. 3, nr. 1).

Da det ikke har været kendeligt for klageren, at stolen efter at have været samlet ikke kunne adskilles igen, finder de nævnte nævnsmedlemmer, at klageren har været berettiget til at forvente, at samlingen af stolen ikke afskar hende fra at fortryde købet. Disse nævnsmedlemmer finder derfor, at klageren er berettiget til at fortryde købet, og at dette gælder, selvom stolen ikke længere kan tilbagegives i væsentlig samme stand i og med, at den ikke længere kan adskilles, jf. herved den dagældende lovs § 12, stk. 6, jf. § 8, stk. 2 (i dag lovens § 20, stk. 2), hvorefter forbrugeren bevarer sin fortrydelsesret, selvom varen er blevet beskadiget/forringet, hvis dette ikke skyldes uagtsomhed eller manglende omsorg fra forbrugers side.

Idet afgørelsen træffes i overensstemmelse med flertallets opfattelse, er klageren herefter berettiget til at fortryde købet og kræve købesummen + fragt tilbagebetalt mod, at klageren tilbagegiver den nu samlede kontorstol til indklagede." Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav fra 30 dage

efter det tidspunkt, hvor forbrugeren afsendte sit tilbagebetalingskrav til den erhvervsdrivende. (2005-650/7-660)

5.10. Barnevogne, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr

5.10.1. Cykel med rust og et gear der frøs fast

Sælgeren burde have oplyst forbrugeren om, at der var tale om et gearsystem, som forbrugeren måtte forvente frøs fast om vinteren. Rusten oversteg ikke det forventelige

En forbruger købte en cykel til en pris af 5.499 kr. Omkring et år senere var der rust på de fleste bolte, skruer, lås, bremsesystem, nipler mv. Endvidere var der mærkelige pletter på de metalflader, der dækkede hjul, støtteben og pedaler. Sælgeren reparerede cyklen, men klageren var ikke tilfreds hermed, hvorfor hun henvendte sig til producenten af cyklen, som imidlertid ikke besvarede forbrugers henvendelse. Knap 20 måneder efter købet henvendte forbrugeren sig igen til sælgeren, idet cyklens gearsystem frøs fast ved lave temperaturer, og man derfor ikke kunne skifte gear. Sælgeren oplyste, at alle cykler med indvendige gear har dette problem og tilbød at rense, frostsikre og udskifte kablerne gratis, hvilket ville afhjælpe problemet midlertidigt. Dette afviste forbrugeren og henvendte sig i stedet til producenten. Producenten afviste imidlertid også reklamationen. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at der kan konstateres rust og ir på 2 gennemgående bolte på bremsegrebene, låsepinden på click låsen, stålbagebæreren, aluminiumspedalerne, støtteben, aluminiumsnavnene samt nipler og bøsninger i fælgene. Ligeledes lægges efter den sagkyndige erklæ-

ring til grund, at der kan konstateres pletter på de sølvfarvede skærme.

Det fremgår af den sagkyndiges erklæring, at det ikke ved besigtigelsen kunne konstateres, at gearene fryser fast i frostvejr, men at problemet er kendt på cykler med 7 indvendige gearsystemer. Den sagkyndige har ligeledes oplyst, at problemet kan afhjælpes ved eftermontering af et nyt tætningsystem.

For så vidt rust og ir angår har den sagkyndige udtalt, at det konstaterede ikke afviger fra, hvad man sædvanligvis må regne med ved en cykel af den omhandlende type og til den omhandlende pris, idet rust og ir kommer meget hurtigt på alle cykler, når de bruges dagligt – især om vinteren. For så vidt angår cyklens skærme skyldes det konstaterede en fabrikationsfejl, idet pletterne, ifølge den sagkyndige, er fremkommet ved en kemisk proces mellem lagene i skærmmaterialet og de rustfrie beslag, der er nittet på.

På den baggrund finder nævnet ikke, at cyklen for så vidt angår til rust og ir kan antages at have været af en anden eller ringere beskaffenhed, end klageren havde grund til at forvente. Derimod finder nævnet, at der er tale om en oprindelig fejl ved skærmene, og at cyklen derfor er behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 77 a, stk. 1. Manglen findes dog ikke at være så væsentlig, at den berettiger klageren til at hæve købet, hvorimod klageren findes at have krav på et prisafslag på 500 kr. svarende til, hvad det vil koste at udskifte skærmene, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.

Nævnets flertal (3 nævnsmedlemmer) finder for så vidt angår gearsystemet, at det må være en naturlig og rimelig forpligtelse for en sælger at oplyse køberen om, at der er tale om et gearsystem, som man må forvente fryser fast om vinteren samt at sikre sig bevis for, at behørig oplysning herom er givet. Som sagen

foreligger oplyst, finder disse medlemmer ikke, at indklagede har godtgjort, at klageren ved købet har fået den fornødne vejledning og er blevet advaret om risikoen for, at gearsystemet fryser fast. Disse medlemmer finder herefter, at der foreligger en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, som dog ikke findes at være så væsentlig, at den berettiger klageren til at hæve købet. Derimod findes klageren ifølge disse medlemmer at have krav på et prisafslag på 100 kr. svarende til, hvad et nyt tætningsystem vil koste, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.

Et mindretal (2 nævnsmedlemmer) finder ikke, at der kan pålægges indklagede en sådan oplysningspligt, og at der derfor ikke foreligger en mangel ved gearsystemet. Disse to medlemmer finder derfor, at der ikke bør gives medhold i det fremsatte krav vedrørende cyklens gearsystem." Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet. (2005-523/7-128)

5.10.2. Køb af ny 4-hjulet crosser - sælgers vejledning

Skader på køretøjet skyldtes ikke oprindelige fejl men var opstået ved hård brug af svage dele. Den erhvervsdrivende havde pligt til at vejlede forbrugeren om køretøjets egenskaber og brug

En forbruger købte en 4-hjulet crosser til sin søn. Køretøjet gik i stykker 4-5 måneder efter købet, og forbrugeren indleverede derfor køretøjet til den erhvervsdrivende.

Den erhvervsdrivende udskiftede køretøjets startkrans og bremsehus. Den erhvervsdrivende mente, at skaderne på køretøjet skyldtes for hård kørsel i ujævnt terræn og dermed misbrug fra forbrugers side. Den erhvervsdrivende havde herudover modtaget oplysninger om, at køretøjet var blevet anvendt til at transportere to personer på samme tid.

Da den erhvervsdrivende mente, at klageren havde misbrugt køretøjet, blev forbrugeren faktureret for reparationen.

Forbrugeren mente, at køretøjet, som forbrugeren omtalte som en ATV (All Terrain Vehicle), skulle kunne anvendes i alle slags terræner og bestred, at køretøjet havde transporteret mere end én person ad gangen. Derfor mente forbrugeren, at skaden var omfattet af reklamationsretten, og at denne skulle udbedres uden beregning.

Under sagens behandling ved Forbrugerstyrelsen udtalte nævnets sagkyndige blandt andet, at køretøjet måtte betegnes som et legetøjsprodukt, der ikke var egnet til hård kørsel i ujævnt terræn, modsat en ATV eller en 4-hjuls crosser til motocrosskørsel. Den sagkyndige udtalte endvidere, at gennemsnitsprisen på en ATV var ca. 25.000-30.000 kr., og at en 4-hjuls crosser til motocrosskørsel kunne erhverves for ca. 80.000-100.000 kr.

Indklagede fastholdt, at der var anvendt en korrekt betegnelse for køretøjet og oplyste samtidig, at klageren i forbindelse med købet havde fået behørig vejledning om anvendelsen af køretøjet.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Sagen angår køb af en ny 4 hjuls crosser, som blev købt for 12.800 kr. til brug for klagerens 13-årige søn.

Klageren klagede 4-5 måneder efter købet over, at køretøjet var gået i stykker, og startkrans og bremsehus blev herefter udskiftet af indklagede for 2.110 kr.

Klageren har afvist at være forpligtet til at betale denne reparationsregning under henvisning til, at der er tale om en mangelsreparation, som indklagede har været forpligtet til at udføre vederlagsfrit.

Efter købelovens § 77 a, stk. 3, formodes en fejl eller kvalitetsafvigelse, som viser sig inden for de første 6 måneder efter varens levering, at have været til stede ved leveringen, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Efter den sagkyndiges udtalelse kan de påberåbte fejl ikke antages at have været til stede på leveringstidspunktet, idet det er overvejende sandsynligt, at skaderne er opstået ved hård brug af svage dele.

Indklagede findes herefter at have afkræftet formodningen for, at skaderne skyldes oprindelige fejl ved køretøjet, som har været til stede allerede ved leveringen.

Spørgsmålet er herefter, om indklagede ved køkets indgåelse har vejledt klageren behørigt om køretøjets egenskaber og om den rette brug af køretøjet, jf. herved, at betegnelsen "crosser" generelt anvendes i forbindelse med en række forskellige produkter til varierende priser og af varierende kvalitet. Da parterne er uenige om, hvilken vejledning klageren fik ved køkets indgåelse, kan spørgsmålet herom ikke afklares uden en nærmere bevisførelse i form af parts- og eventuelle vidneforklaringer afgivet under strafansvar.

Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, afvises sagen som uegnet til nævnsbehandling, jf. herved § 14, stk. 2, i lov om forbrugerklager." (2005-523/7-110)

5.11. Foto, ure, optik, smykker

5.11.1. International garanti ydet ved køb af et ur i Belgien

Forbrugerklagenævnet afviste at behandle en sag om en international garanti, da fortolkning af garantien var undergivet belgisk ret

En dansk forbruger, bosat i Belgien, købte et vandtæt ur i Belgien med en international garanti ydet af Omega. Uret, der var utæt, blev indleveret til en urmager i Danmark, der videresendte uret til garantigivers danske afdeling med henblik på reparation under garantien. Reparationen trak ud, da det var vanskeligt at skaffe en nødvendig reservedel fra Svejts. Knap 5 måneder efter indleveringen indbragte forbrugeren sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om ombytning eller erstatning svarende til købesummen under henvisning til, at den danske reparatør ikke havde repareret uret inden rimelig tid.

Under sagens behandling i Forbrugerklagenævnet oplyste reparatøren, at denne danske virksomhed var ejet af en svejtsisk virksomhed, der også ejede Omega, og at kravet derfor kunne rettes mod virksomheden i Danmark. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Købet er foretaget i Belgien af klageren, som er bosat i Belgien, og garantibeviset blev udstedt ved denne lejlighed. Købsaftalen må derfor antages at være undergivet belgisk ret, og det samme gælder garantien, der må anses for et accessorium til købsaftalen. Det forhold, at der er tale om en international garanti, som har berettiget klageren til at indlevere uret til reparation også her i landet, findes ikke at kunne ændre herpå.

Ved at indlevere uret til reparation i Danmark, hvor det hverken er produceret eller købt, må det anses for påregneligt, at reparationstiden vil kunne trække ud som følge af, at den danske repa-

ratør ikke har de nødvendige reservedele på lager, men først skal fremskaffe disse fra udlandet.

Det fremgår af sagen, at klageren tidligere har indleveret uret til reparation under garantien.

Nævnet har ikke et sådant kendskab til belgisk ret, at nævnet kan vurdere, om klageren efter belgisk ret kan gøre krav gældende mod garantigiveren i en sag som den foreliggende, hvor uret har været indleveret til reparation under garantien to gange, og hvor reparationstiden den sidste gang er trukket ud som følge af, at der skulle fremskaffes reservedele fra udlandet, men hvor uret nu skulle være behørigt repareret.

Nævnet afviser derfor sagen som uegnet til nævnsbehandling.”
(2004-641/7-83)

5.11.2. Brillekøb blev ophævet

Forbrugerklagenævnet havde kompetence til at behandle en klage over et par briller købt i en optikbutik, som en øjenlæge, der havde udmålt og fremstillet brillerne, var indehaver af

Forbrugeren ønskede at ophæve købet af et par briller, fordi hun ikke så godt med brillerne.

Den erhvervsdrivende afviste, at der var mangler ved brillerne og afviste, at Forbrugerklagenævnet havde kompetence til at behandle sagen, idet han var øjenlæge, og sagen vedrørte en ydelse, som han havde leveret som øjenlæge, ligesom klager over brillestyrker behandles af Patientklagenævnet. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede har bestridt Forbrugerklagenævnets kompetence til at træffe afgørelse i sagen, idet han anser Patientklagenævnet for at være rette klageinstans. Sagen angår imidlertid en civilretlig tvist vedrørende et par briller, som indklagede som indehaver af optikervirksomheden ”Øjenlægenes Optik” har påtaget sig at udmåle og fremstille til klageren. Det falder uden for Patientklagenævnets virksomhedsområde at tage stilling til en sådan tvist, jf. herved § 12 i lov om sundhedsvæsenets centralstyrelse mv. og bekendtgørelse nr. 885 af 11. april 2003 om forretningsorden for Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Forbrugerklagenævnet er derfor kompetent til at behandle sagen, jf. herved kapitel 3 i lov om forbrugerklager og bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

Det fremgår af den sagkyndiges udtalelse af 27. august 2005, at klagerens tidligere brilleglas var korrigeret for bygningsfejl, hvilket ikke er tilfældet for de brilleglas, som klagen vedrører, og disse brilleglas er samtidig ikke helt præcist monteret i stellet.

Nævnet lægger i overensstemmelse med den sagkyndiges vurdering og klagerens forklaring til grund, at de nævnte forhold indebærer, at klageren ikke oplever en tilfredsstillende synskomfort med den nye brille. Nævnet finder endvidere, at indklagedes ydelse dermed er af en anden og ringere beskaffenhed eller brugbarhed, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være, og at ydelsen dermed er mangelfuld, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Indklagede burde derfor have tilbudt klageren to nye glas, og da dette ikke er sket inden rimelig tid efter klagerens reklamation, er klageren herefter berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 4. Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2004-7242/7-113)

5.11.3. Der var ikke reservedele til digitalt kamera

Det var ikke en mangel, at sælgeren ikke ved salget af et digitalt kamera havde oplyst, at producenten ikke tilbød reservedele til kameraet

En forbruger købte en printer og et digitalt kamera til en samlet pris af 3.357 kr. Ca. halvandet år efter købet knækkede kameraets batteridæksel, og forbrugeren reklamerede derfor til sælgeren. Sælgeren mente ikke, der var tale om en fabrikations- eller materialefejl og afviste derfor reklamationen. Sælgeren tilbød klageren, at han kunne købe et tilsvarende kamera i stedet.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der lod en sagkyndig besigtige kameraet. Den sagkyndige vurderede, at det sandsynligvis var en uheldig brugspåvirkning fra forbrugers side, der havde forårsaget fejlen. Den sagkyndige bemærkede samtidig, at producenten ikke tilbød reservedele til det pågældende kamera. Det var således heller ikke mod betaling muligt for køberen at få udskiftet batteridækslet.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren har gjort gældende, at det skyldes en produktionsfejl, at batteridækslet ca. halvandet år efter købet gik i stykker. Nævnets sagkyndige har imidlertid ikke fundet, at der er tale om en produktionsfejl, men at skaden i stedet skyldes uheldige brugsomstændigheder. Nævnet finder herefter ikke, at klageren har ført bevis for, at kameraet har været mangelfuldt som følge af en materiale- eller konstruktionsfejl.

Nævnets sagkyndige har i sin erklæring gjort opmærksom på, at kameraproducenten har valgt, at der for denne models vedkommende ikke tilbydes reservedele. Spørgsmålet i sagen er herefter

ter, om der foreligger en mangel ved kameraet som følge af, at indklagede undlod at oplyse klageren herom ved købet, jf. her ved købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, hvorefter der foreligger en mangel ved salgsgenstanden, såfremt sælgeren har forsømt at give køber en oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der er tale om et kompliceret teknisk produkt, der er undergivet hurtig forældelse, og som prismæssigt ikke hører til i den dyrere ende. Det er ikke ualmindeligt, at sådanne produkter ikke lader sig reparere og/eller markedsføres uden et (fuldstændigt) reservedelsprogram. For disse produkter bør der være mulighed for at basere sin eftersalgsservice på, at der i tilfælde af fejl og skader alene tilbydes ombytning. Som en følge heraf finder nævnet heller ikke, at der påhviler sælgerne af disse produkter en forpligtelse til at oplyse, at der alene tilbydes ombytning, hvis produkterne går i stykker.” (2003-4021/7-90)

5.11.4. Undersøgelsesgebyr

En reklimationsbehandling, der gøres betinget af, at forbrugeren skal betale et undersøgelsesgebyr, hvis reklamationen ikke findes berettiget, kan ikke sidestilles med et tilbud om gratis afhjælpning

En forbruger købte et digitalt kamera til 1.207,50 kr. (førpris: 1.499 kr.). Forbrugeren opdagede efterfølgende, at kameraet ikke kunne tage skarpe billeder, og at det var umuligt at stille skarpt på kameraet.

Forbrugeren reklamerede derfor til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende svarede, at det var et billigt kamera, hvorfor

forbrugeren ikke kunne forvente, at kameraet også skulle kunne stille skarpt.

Den erhvervsdrivende ville imidlertid gerne sende kameraet til undersøgelse på værkstedet, men stillede krav om, at forbrugeren betalte et undersøgelsesgebyr, såfremt værkstedet ikke fandt en mangel ved kameraet. Dette vilkår ville forbrugeren ikke acceptere, og han indbragte derfor sagen for Forbrugerklagenævnet.

Kameraet blev sendt til undersøgelse hos nævnets sagkyndige, der fandt kameraet fejlbehæftet, hvorefter Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren har reklameret til indklagede over, at kameraet tager uskarpe billeder, og at det er umuligt at stille skarpt på kameraet. Indklagede har tilbudt at sende kameraet til undersøgelse på værksted, men har betinget sig betaling af et undersøgelsesgebyr, hvis undersøgelsen skulle vise, at kameraet ikke var behæftet med en mangel. Klageren har på det grundlag afvist indklagedes tilbud om at sende kameraet til undersøgelse.

Nævnet lægger efter den sagkyndige erklæring til grund, at kameraet har været mangelfuldt ved leveringen, idet kameraet helt åbenlyst tager uskarpe billeder.

Klageren har endvidere reklameret rettidigt over for indklagede og givet indklagede mulighed for at tage stilling til klagen. At indklagede ikke har ønsket dette, uden at klageren accepterede indklagedes ovennævnte vilkår, må komme indklagede selv til skade.

Det fremgår af købelovens § 78, stk. 4, 1. led, at...”sælgeren skal opfylde krav eller tilbud om afhjælpning eller omlevering

inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen, jf. § 79.”

En reklamationsbehandling, der gøres betinget af, at forbrugeren skal betale et undersøgelsesgebyr, hvis reklamationen ikke findes berettiget, indebærer, at forbrugeren påtager sig en betalingsrisiko, og kan derfor ikke sidestilles med et tilbud om gratis afhjælpning.

Klageren, som har købt en mangelfuld vare, og som ikke har ønsket at acceptere indklagedes vilkår om et undersøgelsesgebyr, har herefter mulighed for at påberåbe sig købelovens § 78, stk. 4, 2. led, og... ”kræve et passende afslag i købesummen, ophævelse af købet, omlevering eller, for så vidt dette kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger, lade manglen afhjælpes for sælgerens regning.”

Klagerens krav om købets ophævelse er derfor berettiget, hvorfor klageren kan kræve købesummen tilbagebetalt mod udlevering af kameraet. Kameraet blev købt som del af et større køb, hvor der blev givet en samlet pakkerabat på 19,45%. Den købesum, som klageren kan kræve tilbagebetalt, udgør således købsprisen på 1.499 kr. fratrukket en rabat på 19,45% eller i alt 1.207,50 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav. (2003-4021/7-73)

5.12. Motorkøretøjer

5.12.1. Sælger hævdede, at en bil var solgt privat

En bil blev annonceret til salg i en avis af en bilforhandler. Sælgeren, der var direktør i det erhvervsdrivende selskab, oplyste, at han havde solgt bilen som privatperson. Nævnet fandt, at der forelå et forbrugerkøb

En virksomhed, der forhandlede biler, havde sat en bil til salg i en avisannonce. På baggrund af annoncen kontaktede en forbruger virksomheden og indgik efterfølgende aftale om køb af bilen. Sælgerens efternavn indgik som en del af virksomhedens navn, hvilket bl.a. fremgik af et visitkort, som forbrugeren modtog ved købet, og forbrugeren antog derfor, at sælgeren var indehaver af virksomheden.

I løbet af et par måneder opstod der forskellige fejl ved bilen, som den erhvervsdrivende afhjalp ved bl.a. at levere forskellige reservedele gratis til forbrugeren. Da tandremmen gik i stykker, og forbrugeren igen reklamerede, blev han imidlertid afvist af den erhvervsdrivende, der gjorde gældende, at der ikke forelå et forbrugerkøb, idet forbrugeren havde købt den erhvervsdrivendes privatbil. Den erhvervsdrivende henviste forbrugeren til at rette henvendelse til det værksted, der havde klargjort bilen inden købet.

Forbrugeren bestred, at der skulle foreligge et privatsalg, idet han var af den opfattelse, at han havde handlet med virksomheden. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerkøb er defineret i købelovens § 4 a, stk. 1, hvori det hedder:

”Ved forbrugerkøb forstås et køb, som en køber (forbruger) 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”.

Det fremgår af parternes oplysninger, at klageren fik kendskab til bilen gennem en annonce i Berlingske Tidende, hvor Autohuset [] var angivet som sælger, ligesom det fremgår af slutsedlen,

at bilen blev solgt ”ifølge beskrivelse i Berlingske Tidende”. På det visitkort, som klageren fik udleveret ved købet, fremstår C. [] endvidere som bilimportør med tilknytning til Autohuset []. Derudover fremgår det af oplysninger fra Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, at C. [] er direktør i Autohuset [] ApS

Nævnet finder på den baggrund, at der utvivlsomt foreligger et forbrugerkøb, jf. købelovens § 4 a, stk. 1, og at C. [] må anses for at have fremtrådt som legitimeret til at handle på virksomheden Autohuset []'s vegne, hvorfor klageren med rette har troet, at han har indgået aftale med virksomheden.

Det bemærkes i den forbindelse, at selvom C. [], der er direktør i Autohuset [] ApS, havde været at betragte som sælger af bilen, ville et sådant salg være anset for at være sket som led i hans erhverv som autoforhandler, hvorfor der også under de omstændigheder ville have foreligget et forbrugerkøb.

Nævnet er som følge heraf kompetent til at behandle klagen.

På baggrund af de foreliggende oplysninger lægger nævnet til grund, at klageren reklamerede over klimaanlægget få dage efter leveringen, og at indklagede i den anledning leverede en kompressor til klageren uden omkostning for klageren. Nævnet lægger endvidere til grund, at klageren den 7. oktober 2003 reklamerede over tandremmen, og at indklagede i den anledning henviste klageren til at rette sit krav mod det værksted, der inden leveringen udskiftede tandremmen.

På den baggrund finder nævnet det godtgjort, at bilen på leveringstidspunktet var behæftet med mangler i form af fejl ved køleranlæg og tandrem, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, jf. § 77 a, stk. 3.

Nævnet finder, at manglerne berettiger klageren til et afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Afslaget fastsættes under hensyn til de foretagne reparationer, der daterer sig til 19. juni 2003, 18. november 2003 og 10. december 2003, til 5.000 kr.

For så vidt angår klagerens øvrige krav om godtgørelse af afholdte reparationsudgifter på fremmed værksted, finder nævnet det ikke godtgjort, at disse reparationer kan relateres til manglerne, eller at der i øvrigt forud for reparationerne er reklameret til indklagede. Der kan derfor ikke gives klageren medhold i dette krav.” Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2004-521/7-332)

5.12.2. Forhandler solgte sin søns bil

Forbrugerklagenævnet havde kompetence til at behandle en klage over mangler ved en brugt bil, da forhandleren måtte anses for at være sælger af bilen

Kort tid efter at have købt en brugt bil, konstaterede en forbruger flere fejl og henvendte sig derfor til forhandleren.

Under henvisning til at bilen var solgt af den erhvervsdrivendes søn, hvis navn fremgik af salgsslutsedlen, nægtede forhandleren at tage imod reklamationen.

Forbrugeren forklarede, at han ikke var blevet gjort bekendt med, at bilen blev solgt af forhandlerens søn som privat person og anførte, at sønnens navn måtte være blevet påført slutsedden efterfølgende. Bilen havde endvidere været udbudt til salg på den erhvervsdrivendes forretningssted med angivelse af dennes

virksomhedsnavn, og aftalen var indgået på den erhvervsdrivendes standardformular. Mod betaling af leveringsomkostninger, havde den erhvervsdrivende forestået indregistrering og klargøring af bilen samt ydet en 3 måneders 100% garanti. Endvidere var checken på købesummen udstedt til den erhvervsdrivende.

Da sagen kun kunne behandles af Forbrugerklagenævnet, hvis kravet kunne rettes mod den erhvervsdrivende, blev sagen forelagt for nævnet til afgørelse af, om nævnet havde kompetence til at behandle sagen. Nævnet traf følgende afgørelse:

”Det er i toppen af slutsedlen anført, at sælgeren er [sønnen], men det er uklart, om dette er påført slutsedlen før eller efter, at klagerne underskrev denne. Det lægges til grund, at slutsedlen blev underskrevet af klagerne den 4. oktober 2004, og at den person, som indklagede oplyser er sælger af bilen, [sønnen], først underskrev slutsedlen den 10. oktober 2004. Nævnet finder herefter ikke, at der er skriftlig dokumentation for, at klagerne på tidspunktet for handlens indgåelse var bekendt med, at det var [sønnen], der var sælger af bilen.

Det lægges til grund, at indklagede har modtaget en check på købesummen udstedt til [den erhvervsdrivende], ligesom indklagede ikke har bestridt, at bilen stod til fremvisning hos ham, og at den også blev afhentet der. Indklagede har endvidere oplyst, at [sønnen] kommer i forretningen i sin fritid.

Nævnet finder på denne baggrund, at klagerne har haft føje til at gå ud fra, at sælgeren var [den erhvervsdrivende], og at de således – i tilfælde af at bilen var behæftet med mangler – kunne gøre krav gældende mod [den erhvervsdrivende] i overensstemmelse med købelovens regler om forbruger køb.

Det lægges således til grund, at handlen er foregået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, [den erhvervsdrivendes navn],

der har handlet inden for sit erhverv. En klagesag om klagernes Renault Laguna falder derfor indenfor Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.” (2004-521/7-741)

5.12.3. Bilforhandler hæftede som sælger

Bil blev annonceret til salg med angivelse af bilforhandlerens navn og blev solgt fra forhandlerens forretningsadresse. Bilforhandleren hæftede som sælger, selvom bilen var ejet af en privatperson, der også underskrev slutsedlen

En forbruger så en brugt bil annonceret til salg i en annonce fra den erhvervsdrivende, der var bilforhandler, og købte efterfølgende bilen efter at have set på bilen hos forhandleren.

Kort tid efter købet reklamerede forbrugeren over en mindre fejl ved bilen. Forbrugeren afleverede bilen hos forhandleren, og bilen blev repareret.

Da der igen viste sig nogle fejl ved bilen rettede forbrugeren igen henvendelse til forhandleren. Denne gang blev forbrugeren afvist med henvisning til, at forhandleren ikke var sælger af bilen. Bilen var ejet af hustruen til en af forhandlerens sælgere, og hun stod også angivet som sælger på slutsedlen. Forhandleren henviste derfor til, at der var tale om et privatsalg, som forhandleren ikke hæftede for, hvilket forbrugeren ifølge forhandleren også var gjort opmærksom på ved købet. Forbrugeren mente omvendt, at bilen var købt af forhandleren og afviste, at han var blevet gjort opmærksom på, at sælgeren var en anden.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt forhandleren

hæftede som sælger, og Forbrugerklagenævnet derfor kunne behandle klagen:

”Forbrugerkøb er i købeloven defineret således, jf. købelovens § 4 a.:

”Ved forbrugerkøb forstås et køb, som en køber (forbruger) 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.”

Ved en klage over et køb omfattet af § 4 a, stk. 1, skal et krav rettes mod den erhvervsdrivende sælger, mens kravet, hvis der er tale om et køb omfattet af § 4 a, stk. 2, skal rettes mod den ikke-erhvervsdrivende sælger. Nævnets kompetence til at behandle en klage forudsætter, at klagen vedrører en forbrugerkøbsaftale, hvor kravet skal rettes mod en erhvervsdrivende, jf. lov om forbrugerklager § 7. Nævnet er derfor kun kompetent til at behandle sagen, såfremt indklagede ikke blot har optrådt som formidler af købet, men selv har indgået købet, således at der foreligger et forbrugerkøb efter bestemmelsen i § 4 a, stk. 1.

Det fremgår af sagens bilag 2, at den omhandlede bil var annonceret til salg i Den Blå Avis på en måde, der gav indtryk af, at det var indklagede selv, der solgte bilen. Af sagens oplysninger fremgår det endvidere, at bilen var placeret hos indklagede og var forsynet med indklagedes prisskilt. Klagerens henvendelse med henblik på at prøvekøre bilen skete til indklagede, ligesom den efterfølgende aftaleindgåelse skete hos indklagede. Idet annoncering og fremvisning således er sket i indklagedes navn og fra indklagedes adresse, har klageren været berettiget til at gå ud

fra, at indklagede var sælger af bilen, medmindre klageren udtrykkeligt blev oplyst om andet.

Indklagede har oplyst, at klageren allerede ved sin første henvendelse blev oplyst om, at der var tale om et privatsalg, som en af indklagedes ansatte sælgere varetog på vegne af sin hustru. Klageren har bestridt, at hun blev oplyst herom, og mod klagerens benægtelse kan det ikke anses for godtgjort, at klageren forud for underskrivelsen af købsaftalen var gjort opmærksom på, at indklagede ikke var sælger af bilen.

Det forhold, at der på købsaftalen var angivet en anden sælger end indklagede, finder nævnet ikke i sig selv kan anses for tilstrækkeligt til, at klageren burde have været klar over, at indklagede ikke var bundet af aftalen. Hertil kommer, at indklagede har ageret som værende bundet af aftalen ved at acceptere, at klageren kort tid efter købet kunne aflevere bilen hos indklagede med henblik på omkostningsfri afhjælpning af fejl ved bilen. Indklagede har således også ved denne adfærd givet klageren en berettiget forventning om, at indsigelser i anledning af købet kunne rettes mod indklagede som sælger af bilen.

Nævnet finder på den baggrund, at der foreligger et forbrugerkøb, som indklagede hæfter for som sælger, og nævnet er som følge heraf kompetent til at behandle klagen.

Nævnet finder anledning til at bemærke, at hvis indklagede ikke havde været bundet af aftalen efter købelovens § 4 a, stk. 1, så havde købet under alle omstændigheder været et forbrugerkøb efter bestemmelsen i § 4 a, stk. 2, idet købet da i stedet må anses for at være formidlet af indklagede på vegne af den ikke-erhvervsdrivende sælger.” (2004-521/7-735)

5.12.4. Køb af bil med omfattende rusttæringer

En forbruger mistede sine misligholdelsesbeføjelser ved at lade bilen reparere uden forinden at reklamere til sælgeren, således at denne havde mulighed for at foretage afhjælpning. Erstatning

En forbruger købte i august 2002 en ca. 11 år gammel Ford Escord for godt 30.000 kr. Bilen var blevet omlakeret inden leveringen.

Da bilen skulle synes i marts 2003, gik den ikke igennem syn, da der var omfattende rusttæring i bl.a. vangerne. Forbrugeren lod bilen reparere for bl.a. rusttæring for 17.000 kr. og klagede derefter til den erhvervsdrivende, der afviste at betale reparationsudgiften, da forbrugeren havde afskåret ham fra selv at udføre reparationerne. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagens oplysninger, at klagerne, da bilen blev synet ca. 7 måneder efter købet, opdagede, at bilens vanger var gennemtærede. Klagerne – som allerede i februar 2003 havde ladet bilen reparere for bl.a. rustskader - lod på ny bilen reparere og krævede udgifterne til reparation af vangerne godtgjort af indklagede.

Nævnet finder, at en forbruger, der køber en indregistreret bil, som minimum er berettiget til at forvente, at bilen opfylder færdselslovens sikkerhedskrav, medmindre han er blevet gjort opmærksom på konkrete sikkerhedsmæssige fejl ved bilen. Da vangerne på synstidspunktet var tæret i en sådan grad, at bilen ikke kunne passere syn, og da sådanne tæring ifølge den sagkyndige ikke fremkommer i løbet af 6 måneder, finder nævnet, at det må lægges til grund, at bilens vanger på leveringstidspunktet var af en ringere beskaffenhed end klagerne henset til oplysningerne om bilens alder, prisen og omstændighederne i øvrigt – herunder at bilen blev

leveret nymalet - havde grund til at regne med. Bilen må derfor anses for mangelfuld efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Klagerne har imidlertid først reklameret til indklagede efter, at de havde fået bilen repareret på et andet værksted. Klagerne krav om at have været berettiget til at lade manglerne afhjælpe for indklagedes regning er herefter ikke berettiget, idet et sådant krav forudsætter, at indklagede har forsømt at opfylde et krav eller tilbud om afhjælpning inden rimelig tid, jf. herved købelovens § 78, stk. 4.

Da købet angår en bestemt brugt bil, har omlevering ikke været mulig, hvorimod det har været muligt at afhjælpe manglerne. Indklagede har i den forbindelse efter købelovens § 78, stk. 3, haft krav på at få mulighed for at tilbyde afhjælpning. Da klagerne ved deres adfærd har afskåret indklagede fra at gøre brug af sin afhjælpningsret, følger det endvidere af købelovens § 78, stk. 3, at klagerne har mistet deres ret til at kræve et prisafslag eller ophævelse af købet i anledning af de påberåbte mangler.

Klagerne har imidlertid fortsat krav på skadeserstatning, såfremt der kan fastslås et ansvarsgrundlag for indklagede, og klagerne kan godtgøre at have et lidt et tab, som kan kræves erstattet. Det bemærkes herved, at klagerne har pligt til at medvirke til at begrænse indklagedes tab mest muligt.

Nævnet finder, at det kan bebrejdes indklagede, at denne har ladet bilen oplakere forud for salget uden at undersøge bilen for rust. Indklagede findes som følge heraf ved købet at have forsømt at give klagerne oplysninger om en mangel, som indklagede kendte eller burde kende. Indklagede findes derfor at være erstatningsansvarlig over for klagerne i medfør af købelovens § 80, stk. 1, nr. 3. Ved opgørelsen af tabet finder nævnet imidlertid, at der må tages hensyn til, at klagerne ved ikke at have givet indklagede mulighed for at afhjælpe manglerne har tilsidesat deres pligt til at medvirke til at begrænse indklagedes tab. Nævnet finder på denne baggrund,

at erstatningen skal begrænses til, hvad indklagede har sparet ved ikke at skulle foretage afhjælpning.

Klagernes krav på erstatning fastsættes herefter skønsmæssigt til 6.000 kr., idet nævnet skønner, at indklagede skulle have brugt 15 til 20 arbejdstimer på udskiftningen samt godt 2.000 kr. til indkøb af nye vanger.” Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. (2003-521/7-223)

5.12.5. Defekt sædevarme

Det blev ikke anset for en mangel ved en knap 10 år gammel bil, at bilens sædevarme, som bilen var ”født” med, forud for købet var blevet afmonteret af den erhvervsdrivende, uden at forbrugeren var blevet oplyst herom

En forbruger købte en knap 10 år gammel Peugeot 405 hos den erhvervsdrivende. Bilen var oprindeligt født med sædevarme. Forud for købet havde den erhvervsdrivende afmonteret sædevarmen og afblændet kontakterne hertil, uden at oplyse forbrugeren herom. Den erhvervsdrivende havde dog heller ikke reklameret eller på anden måde tilkendegivet overfor forbrugeren, at der var sædevarme i bilen.

Forbrugeren forlangte sædevarmen geninstalleret i bilen, og da sælgeren nægtede dette, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Spørgsmålet i sagen er, om det udgør en mangel ved en 10 år gammel Peugeot 405, at bilens sædevarme, som bilen er ”født” med, forud for købet er blevet afmonteret og afblændet af sælge-

ren, uden at sælgeren ved købet oplyste køberen herom, jf. herved købelovens § 76, stk.1, nr. 3 og 4.

Tre nævnsmedlemmer lægger vægt på, at det ifølge den sagkyndige er et kendt problem, at sædevarmen på en ældre Peugeot ofte ikke virker, at det ikke fremgik af salgsannonceringen, at der var sædevarme i bilen, og at bilen heller ikke ved købet fysisk fremstod som værende udstyret med sædevarme, idet denne var afmonteret og afblændet. Disse nævnsmedlemmer finder, at klageren under disse omstændigheder ikke har været berettiget til at forvente, at bilen var udstyret med sædevarme, og kan derfor ikke give klageren medhold i, at den manglende sædevarme udgør en mangel ved bilen.

Et medlem (2 stemmer) lægger vægt på, at bilen var ”født” med sædevarme, og at klageren derfor med rette kunne forvente, at bilen var udstyret hermed, når indklagede ved købet undlod at oplyse klageren om, at sædevarmen var afmonteret. Dette medlem vil derfor give klageren medhold i, at den manglende sædevarme udgør en mangel ved bilen.” Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet.(2005-521/7-937)

5.12.6. Køberens krav om afhjælpning kunne ikke afvises

En sælger kunne ikke afværge køberens krav om afhjælpning ved at tilbyde ophævelse, da sælgeren ikke havde godtgjort, at afhjælpning ville være uforholdsmæssig i forhold til ophævelse

En forbruger købte en 16 år gammel Opel Kadett Caravan Diesel for 18.700 kr. I slutsedlen var bl.a. aftalt ’Bilen er synet 2003 sep. Køber ønsker selv at reparere bilen.’ Godt en måned senere opdagede forbrugeren en lang række fejl på bilen. Da han reklamerede til sælgeren, afviste denne at reparere bilen. Forbrugeren modtog i

stedet tilbud om, at han kunne få sine penge tilbage for bilen. Det var forbrugeren ikke interesseret i, eftersom han hellere ville have bilen repareret for sælgers regning. Da sælgeren nægtede dette, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Nævnets sagkyndige undersøgte bilen og udtalte, at bilen var købt til en pris der var rimelig og sædvanlig på købstidspunktet, hvis bilen ikke havde været behæftet med fejl. Han udtalte endvidere, at det ville koste 7.600 kr. at udbedre de fejl, han havde konstateret ved besigtigelsen. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Ifølge slutseddel nr. 79440 er bilen købt med det forbehold, at køber selv ønsker at reparere bilen. Det er dog ikke nærmere specificeret, hvilke fejl der er ved bilen, og hvilke fejl køberen dermed selv skal udbedre. Et sådant generelt forbehold kan derfor ikke gøres gældende over for køberen i forbrugerkøb, jf. købelovens § 77, stk. 1. Denne bestemmelse kan ikke fraviges ved forudgående aftale til skade for forbrugeren, jf. købelovens § 1, stk. 2.

Nævnet lægger efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at der er mange fejl ved bilen, herunder fejl ved venstre trækakselmanchet og rustangreb i baghjulsophænget, som må antages at have været til stede på leveringstidspunktet. Disse fejl ville medføre kassation ved et effektivt syn hos Statens Bilinspektion. Hertil kommer, at fejlen ved tankmåleren ligger ud over det forventelige.

Nævnet finder derfor, at bilen ved købet var i betydelig ringere stand, end klagerne kunne forvente, og at bilen således lider af mangler, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Klagerne har fremsat krav om afhjælpning. Det følger af købelovens § 78, samt af bemærkningerne til denne bestemmelse, jf. her ved Folketingstidende 2001/2002, 2. samling, side 134, at sælgeren som udgangspunkt er forpligtet til at imødekomme køberens krav om ombytning eller afhjælpning, medmindre han godtgør, at

den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre ham uforholdsmæssige omkostninger.

Da tvisten vedrører køb af en brugt bil har indklagede ikke mulighed for at tilbyde omlevering. Indklagede har alene fremsat tilbud om ophævelse af købet. Nævnet finder ikke, at indklagede har godtgjort, at afhjælpning ville påføre ham uforholdsmæssige omkostninger i forhold til en anden beføjelse. Nævnet finder derfor, at indklagede har været forpligtet til at imødekomme klagerens krav om afhjælpning.

Da afhjælpning imidlertid skal ydes inden rimelig tid, og dette ikke er sket, finder nævnet, at klageren nu i overensstemmelse med sit krav herom er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen, jf. § 78, stk. 1, nr. 3. Afslaget fastsættes skønsmæssigt til 7.500 kr.” (2004-521/7-398)

5.12.7. Tilgodebevis kunne overdrages

Væsentlig misligholdelse at afvise at en af forbrugerens bekendte kunne indløse tilgodehavendet, da der var tale om en simpel fordring

En forbruger købte en Toyota Corolla. To måneder senere blev bilen kasseret ved syn, idet bunden var gennemtæret af rust. Køberen og sælgeren aftalte mundtligt, at sælgeren skulle betale 6.000 kr. i bytte for Toyota Corolla'en ved køb af en anden bil hos sælgeren. Bilen blev tilbageleveret med det samme. Et halvt års tid senere bad forbrugereren om at få aftalen på skrift. Af aftalen fremgik det, at aftalen var tidsbegrænset til 1 år. Forbrugereren forsøgte derfor at få sit tilgodehavende indløst gennem en bekendt og senere gennem sin eksmand, som henholdsvis ville købe bil og reserverede hos sælgeren. Begge blev afvist med den begrundelse, at afslaget var personligt. Forbrugereren indbragte herefter sagen for

Forbrugerklagenævnet med krav om, at sælgeren skulle erkende, at aftalen ikke var personlig eller tidsbegrænset. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af indklagedes skriftlige tilsagn af 24. marts 2003, at parterne har aftalt, at indklagede skulle betale 6.000 kr. for klagerens Toyota Corolla ved køb af en anden bil hos indklagede.

Nævnet lægger til grund, at klageren, der allerede i november 2002 tilbageleverede bilen til indklagede, ønskede at overdrage sit tilgodehavende til en bekendt, der i november 2003 var ved at købe bil hos indklagede, og at indklagede afviste dette under henvisning til, at tilgodehavendet var personligt.

Klagerens tilgodehavende hos indklagede er en simpel fordring, og hovedreglen i dansk ret er, at en simpel fordring frit kan overdrages. Nævnet finder ikke, at klagerens tilgodehavende er af en sådan personlig karakter, at hovedreglen kan fraviges i en situation som den foreliggende, hvor klageren ønsker at overdrage kravet til tredjemand. Det kan således ikke antages at have nogen betydning for indklagede, om levering af ydelsen skal ske til klageren eller til tredjemand.

Ved uberettiget at afvise, at klageren kunne gøre brug af tilgodehavendet ved at overdrage det til en bekendt, findes indklagede således at have misligholdt aftalen væsentligt. Nævnet finder derfor, at klageren på nuværende tidspunkt har krav på udbetaling af de 6.000 kr.” (2004-521/7-442)

5.12.8. Erstatning for udgift til nummerplader

Bilauktionsfirma havde uberettiget afvist en købers reklamation på auktionsdagen og måtte derfor erstatte

udgifter til nummerplader, som køberen havde været nødt til at afholde

En forbruger købte på en bilauktion en bil, der var klassificeret som en klasse A bil, og som ifølge auktionsbetingelserne derfor ikke måtte have mekaniske defekter.

Ved forbrugerens prøvekørsel af bilen straks efter hammerslag kom der støj fra gearkassen, og forbrugeren reklamerede derfor med det samme til auktionsfirmaet.

Auktionsfirmaet afviste reklamationen, idet auktionsfirmaet ikke mente, at forbrugeren var berettiget til at klage, og forbrugeren følte sig derfor tvunget til at betale købesummen og købe nummerplader til bilen, så han kunne køre den hjem.

Forbrugeren fastholdt imidlertid sin reklamation, og efter nogle dage accepterede auktionsfirmaet på vegne af sælgeren/indsætteren at tage bilen tilbage. Forbrugeren fik købesummen retur, men auktionsfirmaet afviste at betale den udgift til nummerplader, som forbrugeren havde haft. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har købt en bil til privat brug på auktion hos indklagede. Indklagede har i den forbindelse bevisbyrden for, at indklagede ikke har handlet i eget navn, men som formidler/fuldmægtig for den ejer af bilen, som har sat bilen på auktion. Der foreligger imidlertid under alle omstændigheder et forbrugerkøb, jf. herved købelovens § 4 a, stk. 2, hvorefter forbrugerens køb fra ikke-erhvervsdrivende, som er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende, også er forbrugerkøb.

Indklagedes auktionsbetingelser er derfor ikke bindende for klageren i det omfang, disse betingelser er i strid med bestemmelser i købeloven, som ikke kan fraviges til skade for køberen i forbru-

gerkøb, jf. herved købelovens § 1, stk. 2. Dette gælder således fx auktionsbetingelsernes pkt. 7.2, pkt. II, hvorefter køberen kun kan hæve et auktionskøb af et køretøj, som er fremstillet i for høj en kategori, såfremt køretøjet tilbagesendes senest 1 time efter auktionens ophør, og såfremt køberen ikke har ladet køretøjet indregistrere. Dette vilkår strider således mod købelovens § 81, hvorefter køberen i forbrugerkøb som minimum har en frist på to måneder til at reklamere over mangler ved salgsgenstanden.

Klagerens reklamation over, at bilen havde mekaniske defekter, blev i første omgang afvist af indklagede, hvilket var årsagen til, at klageren måtte afholde en udgift på 1.100 kr. til nummerplader for at kunne køre bilen hjem. Da indklagede ikke har godtgjort at have været berettiget til at afvise klagerens reklamation som sket, er indklagede erstatningsansvarlig for at have påført klageren den nævnte udgift, og dette gælder, hvad enten indklagede må antages at have handlet i eget navn eller som formidler af købet.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav. (2005-521/7-790)

5.12.9. Forbrugeren skulle betale forsikringen på lånebil

En forbruger måtte selv betale forsikringen på en lånebil, som blev stillet til rådighed af en sælger for at afbøde virkningen af en forsinket levering af den bil, som forbrugeren havde købt

Forbrugeren købte i marts 2002 en brugt bil med aftalt levering en uge senere. Ifølge forbrugeren var det aftalt, at bilen - der var fremvist med trækkrog - skulle leveres nysynet og med nummerplader.

Sælgeren udskød imidlertid gentagne gange leveringen og tilbød efter noget tid forbrugeren en lånebil. Efter at have haft lånebil

et stykke tid modtog forbrugeren en opkrævning på betaling af ansvarsforsikring af låne bilen, hvilket forbrugeren ikke mente, at hun skulle betale. Låne bilen returnerede forbrugeren efter nogle måneders brug.

Den bil, som forbrugeren havde købt, blev først leveret i november 2002, og bilen var nu uden trækkrog og var ikke indregistreret og med nummerplader. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Ifølge klageren var bilen ved købsaftalens indgåelse udstyret med en trækkrog, som indklagede havde afmonteret, inden bilen blev leveret. Indklagede har under sagen afvist klagerens krav, men indklagede har ikke i øvrigt kommenteret klagerens indsigelse om manglende trækkrog. Klagerens oplysninger støttes af registreringsattesterne, hvoraf fremgår, at bilen før købet var godkendt til synsfri sammenkobling, men at bilen var uden tilkoblingsanordning, da den blev indregistreret efter leveringen. Nævnets sagkyndige har med udgangspunkt i disse oplysninger fundet det overvejende sandsynligt, at bilen har været monteret med trækkrog.

Nævnet finder det herefter godtgjort, at bilen ved købsaftalens indgåelse var udstyret med trækkrog, men at trækkrogen var afmonteret, da bilen blev leveret til klageren mere end 7 måneder senere. Bilen var derfor behæftet med en mangel ved leveringen, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, og klageren er berettiget til et afslag, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Afslaget kan passende fastsættes til 1.980 kr. svarende til den udgift, som klageren har afholdt for at få påmonteret ny trækkrog.

Klageren har endvidere fremsat krav om dækning af udgiften til de prøvenummerplader, som klageren måtte låne i forbindelse med indregistreringen af bilen. Klageren har gjort gældende, at det var indklagede, der skulle stå for indregistreringen. Indklagede har afvist klagerens krav, og det fremgår ikke af købsaftalen, at ind-

klagede skulle sørge for indregistreringen. Nævnet finder det på den baggrund ikke godtgjort, at indklagede skulle sørge for indregistreringen, og der kan herefter ikke gives forbrugeren medhold i kravet om dækning af udgiften til prøvenummerplader.

For så vidt angår klagerens krav om dækning af udgiften til forsikring af låne bilen, lægges det til grund, at det ikke blev aftalt, hvem der skulle afholde udgiften til forsikring, da parterne enedes om, at klageren skulle låne bilen.

Nævnet finder herefter, at når intet andet er aftalt, så må klageren som bruger af bilen påregne at skulle afholde udgiften til den lovplichtige ansvarsforsikring i låneperioden, uanset bilen blev stillet til rådighed for at afbøde virkningerne af den forsinkede levering. Der lægges i den forbindelse vægt på, at klageren ikke har haft nogen udgift til forsikring af egen bil i låneperioden, hvilket er tilfældet, når en lånebil stilles til rådighed af sælgeren i forbindelse med mangelafhjælpning. Der kan derfor ikke gives klageren medhold i kravet om dækning af udgiften til forsikring.” (2002-521/7-117)

5.13. Transport og flytning

5.13.1. Betaling for indfortoldning af gods

Speditør havde ikke kontaktet forbrugeren inden indfortoldning og fortabte derfor retten til at kræve betaling

En forbruger indgik i Thailand aftale med et lokalt shippingfirma om forsendelse af et skab med skib fra Bangkok til København. Forbrugeren forudbetalte transporten.

Da skabet ankom til Danmark, modtog forbrugeren besked om, at skabet var udleveret til en dansk speditør i Århus, der samarbejdede med det thailandske shippingfirma. Den danske speditør havde indfortoldet forsendelsen og krævede betaling for dette arbejde, ligesom speditøren også ville have betaling for at sende skabet fra Århus til København.

Forbrugeren så sig nødsaget til at betale for at få skabet udleveret, men fastholdt, at han havde haft krav på at få udleveret skabet i København uden merbetaling, og at han selv havde haft til hensigt at stå for indfortoldningen. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af fragtbrevet, at godset skal frigives til indklagede, og nævnet går således ud fra, at indklagede har et samarbejde med den thailandske shippingagent, der har stået for afsendelsen, og at det er som led i dette samarbejde, at klagerens forsendelse er håndteret af indklagede fra dennes adresse i Århus.

Klageren har med den thailandske shippingagent indgået en fragtaftale i Bangkok, hvorefter omkostninger og fragt til København er betalt, og klageren har med rette forventet, at godset blev sendt til København uden yderligere fragtomkostninger. Klageren kan derfor ikke pålægges yderligere transportomkostninger for godsets transport fra indklagede i Århus til København.

For så vidt angår det speditørarbejde, der skulle udføres ved godsets ankomst, fremgår det af sagens oplysninger, at klageren selv ønskede at forestå fortoldningen i København, og Forbrugerklagenævnet lægger på baggrund af de indhentede oplysninger fra Toldvæsenet til grund, at klageren med bistand fra Toldvæsenet kunne have forestået fortoldningen uden omkostninger.

Efter nævnets opfattelse bør et speditørfirma, der ikke på forhånd har indgået fragtaftale med forbrugeren, straks ved deres

første henvendelse til denne sørge for at få afklaret, hvorvidt forbrugeren selv ønsker at afhente godset og forestå fortoldningen.

Ved at have undladt at søge dette afklaret inden speditjonsarbejdet igangsattes, har indklagede fortabt retten til at kræve betaling af klageren for det udførte arbejde. Det bemærkes, at indklagede ikke, på trods af at have været opfordret hertil, har redegjort for, hvad de enkelte fakturaposter dækker over. Dette må bevismæssigt komme indklagede til skade, idet nævnet herefter ikke kan afgøre, om en eller flere af posterne skulle have været betalt af klageren under alle omstændigheder, også selvom godset var ankommet til København, og klageren selv havde forestået fortoldningen.

Klageren har herefter krav på at få tilbagebetalt hele det beløb, som indklagede har opkrævet.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav fra 30 dage efter det tidspunkt, hvor Forbrugerstyrelsen fremsendte klageformularen til den erhvervsdrivende. (2003-512/7-97)

5.13.2. Jakke tilsmudset under færgeoverfart

Rederi var ikke ansvarlig for olietilsmudsning af jakke

Under en færgeoverfart havde forbrugeren på bildækket berørt en wire og derved fået olie på sin jakke. Jakken kunne ikke renses, og oliepletten kunne ikke fjernes helt. Forbrugeren krævede derfor jakken erstattet. Rederiet afviste at være ansvarlig og ville ikke erstatte jakken, hvorefter sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren ved udstigning fra sin bil under færgeoverfarten fra Hou til Sælvig fik olie på sin jakke, og klageren har efterfølgende rejst krav om en erstatning svarende til jakkens værdi.

Sølovens regler om erstatning for rejsegods finder anvendelse i det pågældende tilfælde. Ved rejsegods forstås bl.a. enhver genstand som befordres i tilslutning til en aftale om passagerbefordring, jf. sølovens § 401, stk. 3.

For den del af rejsegodset, der er i passagerens varetægt (dog undtaget visse værdigenstande), så er det reglerne om erstatning for håndbagage, der finder anvendelse. En jakke, der bæres af passageren, må anses for at henhøre under denne del af rejsegodset. Efter bestemmelsen i sølovens § 421 stk. 3, jf. stk. 2, har den, som kræver erstatning for tab eller skade på håndbagage, bevisbyrden for, at skaden skyldes fejl eller forsømmelse fra bortfragteren selv eller nogen, denne svarer for. Det er således klageren, der skal bevise, at tilsmudsningen af jakken skyldes fejl eller forsømmelser fra indklagedes side.

Klageren har i den forbindelse gjort gældende, at tilsmudsningen kunne være undgået, hvis indklagede havde sørget for en bedre afskærmning af wiren eller havde varslet, at der var risiko for olieafsmitning.

Indklagede har under henvisning til en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af arbejdet afvist, at det er muligt at afdække wirene.

Det påhviler passagerer at færdes med en vis forsigtighed på et skibs bildæk, og nævnet finder ikke, der generelt kan stilles et krav om skiltning eller anden advarsel mod tilsmudsning på et skib, ligesom der heller ikke generelt kan stilles et krav om, at der på dækket sker en tildækning af wirene og andre olierede dele. Idet klageren ikke har anført nogle særlige omstændigheder omkring olietilsmudsningen, der kan begrunde et ansvar, finder nævnet det ikke godtgjort, at indklagede er erstatningsansvarlig.”(2003-612/7-448)

5.14. Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.

Ingen sager.

5.15. Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger

Ingen sager.

5.16. Øvrige sager

5.16.1. Rådgiveransvar

Konsulenterne i nogle selskaber, der havde ydet økonomisk rådgivning til forbrugere, pådrog sig et personligt erstatningsansvar for uforsvarlig rådgivning og administration af kundernes midler

En virksomhed ydede økonomisk rådgivning til gældsplagede forbrugere. Konceptet bestod i, at kunderne skulle ophøre med at betale deres kreditorer og i stedet indbetale pengene til forskellige anpartsselskaber, som var involveret i rådgivningsvirksomheden. Selskaberne, herunder de rådgivende selskaber, blev alle tvangsopløst efter kort tid uden på noget tidspunkt at have offentliggjort regnskaber. Forbrugerklagenævnet har afgjort to klagesager indgivet af forbrugere, der på denne måde havde tabt deres indbetalinger:

Et ægtepar havde over en årrække betalt i alt omkring 50.000 kr. uden at få noget for pengene. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Sagen har tidligere været forelagt Forbrugerklagenævnet, der udsatte afgørelsen med henblik på at give de indklagede, der

ikke havde besvaret Forbrugerstyrelsens henvendelser, lejlighed til at kommentere nævnets vurdering af sagen. Forbrugerklagenævnets formand har herefter ved breve af 8. september 2005 orienteret de indklagede om nævnets opfattelse af sagen på det foreliggende grundlag og givet de indklagede mulighed for at indsende deres eventuelle kommentarer. Brevene er vedhæftet sagsfremstillingen som bilag 10 og 11.

De indklagede har ikke besvaret formandens breve af 8. september 2005, og sagen afgøres derfor som anført heri på baggrund af klagerens forklaring, der støttes af de indsendte bilag samt af oplysningerne i sag nr. 206/7-16, som er forelagt nævnet sammen med denne sag, og oplysningerne i sag nr. 203/7-2, som er vedhæftet sagsfremstillingen som bilag 9, og som også omhandler den foreliggende gældsrådgivningsvirksomhed.

Nævnet lægger herefter til grund, at klageren og dennes ægtefælle i januar 2001 på baggrund af en avisannonce om hjælp til ”gældsplagede danskere” henvendte sig til ”[A]”, som senere skiftede navn først til ”[B] ApS” og siden til ”[C] ApS”. Rådgivningsvirksomheden gik senere over til [D] ApS og derefter til [E] ApS. Virksomheden har i perioder været drevet i selskabsregi – således blev [A] ApS stiftet den 25. juli 2001 af indklagede 1), direktør [F]. Ægtefællernes arrangement varede fra januar 2001 og ind i 2004. I hele perioden var indklagede 1) direktør [F], tilknyttet ægtefællerne som konsulent. Dog fik ægtefællerne den 12. januar 2004 fra [E] ApS meddelelse om, at de nu havde fået tilknyttet indklagede 2) [G] som ny konsulent.

Konceptet gik ud på, at ægtefællerne i stedet for at indbetale til deres kreditorer skulle betale til gældsrådgivningsvirksomheden, som til gengæld lovede at indgå aftaler med kreditorerne. Der blev i den anledning henholdsvis i 2001 og i 2002 oprettet henholdsvis et gældsbrief og en låneaftale vedrørende lån på hen-

holdsvis 25.000 kr. og 13.500 kr., som ægtefællerne underskrev som debitorer. Ægtefællerne fik dog aldrig lånebeløbene udbetalt, og ægtefællerne har på de to lån løbende indbetalt i alt henholdsvis 32.175,26 kr. og 16.826,67 kr. i afdrag og kreditomkostninger, uden at lånebeløbene eller de foretagne indbetalinger på noget tidspunkt er kommet kreditorerne eller ægtefællerne til gode.

Dertil kommer, at ægtefællerne derudover har betalt en løbende abonnementsafgift samt et beløb på 1550 kr. i ”sikkerhedsstillelse”, der i januar 2003 blev indbetalt til [D] ApS, som indklagede 2) direktør[G], stiftede den 17. september 2002.

Alle de i sagen involverede selskaber er i dag tvangsopløste uden på noget tidspunkt at have offentliggjort nogen regnskaber. Beløbene – som ikke har været hensat på en beskyttet konto for ægtefællerne – er i dag tabt.

Efter Forbrugerklagenævnets opfattelse er der tale om en så uforsvarlig rådgivning og administration, at de indklagede begge – uanset hvem der i øvrigt måtte være ansvarlig for den drevne virksomhed – har pådraget sig et personligt erstatningsansvar for ægtefællernes tab, som nævnet fastsætter til et afrundet beløb på 50.000 kr.

Klagerens tilbagebetalingskrav er fremsat i klagerens brev af 3. november 2003 til virksomheden. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter afsendelsen eller fremsættelsen af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve kravet på 50.000 kr. forrentet med rentelovens rentesats fra den 3. december 2003, til betaling sker.” (2003-206/7-16)

En forbruger havde over en årrække betalt i alt 38.000 kr., hvorefter hun ifølge aftalen skulle kunne opnå et

større lån, der dog aldrig kom til udbetaling. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Sagen har tidligere været forelagt Forbrugerklagenævnet, der udsatte afgørelsen med henblik på at give indklagede, der ikke havde besvaret Forbrugerstyrelsens henvendelser, lejlighed til at kommentere nævnets vurdering af sagen. Forbrugerklagenævnets formand har herefter ved brev af 8. september 2005 orienteret indklagede om nævnets opfattelse af sagen på det foreliggende grundlag og givet indklagede mulighed for at indsende sine eventuelle kommentarer. Brevet er vedhæftet sagsfremstillingen som bilag 7.

Indklagede har ikke besvaret formandens brev af 8. september 2005, og sagen afgøres derfor som anført heri på baggrund af klagerens forklaring, der støttes af de indsendte bilag samt oplysningerne i sag nr. 206/7-12, som er forelagt nævnet sammen med denne sag, og oplysningerne i sag nr. 203/7-2, som er vedhæftet sagsfremstillingen som bilag 6, og som også omhandler den foreliggende gældsrådgivningsvirksomhed.

Nævnet lægger herefter til grund, at klageren på baggrund af en annonce om økonomisk rådgivning i 2001 kontaktede [B] ApS, hvor hun fik tildelt indklagede som personlig rådgiver. Klageren ønskede hjælp til at få orden på forholdet til sine kreditorer, således at hun kunne komme ud af RKI. Hun blev tilrådet, at hun i stedet for at indbetale til sine kreditorer skulle betale til indklagede og indklagedes rådgivningsvirksomhed, som til gengæld lovede at indgå aftaler med kreditorerne. Hun blev herved stillet i udsigt, at hun, når hun havde betalt 38.000 kr., ville få et lån, så hun kunne komme ud af RKI. Der blev i den anledning henholdsvis i 2001 og 2002 oprettet henholdsvis et gælds brev og en låneaftale vedrørende lån på henholdsvis 15.000 kr. (19.162,65 kr. inklusive kreditomkostninger) og 17.500 kr. (22.167,78 kr. inklusive kreditomkostninger), som klageren underskrev som

debitor. Klageren fik dog aldrig lånebeløbene udbetalt, og hun har frem til 11. april 2003 løbende betalt i alt 38.000 kr., uden at lånebeløbene eller hendes indbetalinger er kommet hende eller hendes kreditorer til gode, ligesom et lån på 100.000 kr., som hun var blevet stillet i udsigt fra en samarbejdspartner, aldrig er kommet til udbetaling.

Den 11. april 2003 underskrev klageren på indklagedes opfordring en aftale med [D] ApS, som indklagede havde stiftet den 17. september 2002. Det fremgik bl.a. af aftalen, at klageren på dette tidspunkt havde indbetalt 26.100 kr. til sikkerhedsstillelseskontoen, som kunne placeres i forskellige investeringsobjekter for at opnå så højt et afkast som muligt – idet afkastet dog tilfaldt selskabet - at selskabet skulle forhandle med kundens kreditorer, men tidligst når den fulde sikkerhedsstillelse var indbetalt, og at klageren fra og med den 11. april 2003 hver måned skulle indbetale 8.000 kr. til selskabets sikkerhedsstillelseskonto for senere at opnå retten til optagelse af et lån. Indklagede kvitterede samme dag for modtagelsen af 7.950 kr. til dækning af ”sidste ydelse af gæld hos [E]”.

Den 1. august 2003 var klageren ved at miste sin lejlighed, og hun modtog i den anledning gennem indklagede og indklagedes selskab et lån på 15.000 kr. (i alt 18.000 kr. med renter), som hun herefter har afdraget bortset fra 5.000 kr., som skulle have været betalt via det større lån, som klageren var blevet stillet i udsigt, men som aldrig blev udbetalt.

Alle de i sagen involverede selskaber er i dag tvangsopløste uden på noget tidspunkt at have offentliggjort nogen regnskaber. Klagerens betalinger til selskaberne er derfor tabt.

Med henvisning til konceptet for indklagedes gældsrådgivningsvirksomhed, hvorunder klageren skulle ophøre med at betale sine kreditorer og i stedet indbetale til de involverede tvivlsom-

me selskaber, uden at de af klageren indbetalte beløb blev hensat på en beskyttet konto for klageren, finder nævnet, at der er tale om en forvaltning og administration af klagerens midler, der er så uforsvarlig, at indklagede som klagerens personlige rådgiver og som del af ledelsen for gældsrådgivningsvirksomheden har pådraget sig et personligt erstatningsansvar for klagerens tab, som hun har opgjort til 38.000 kr.

Klagerens tilbagebetalingskrav er fremsat i klageformularen, som Forbrugerstyrelsen har fremsendt til indklagede den 11. oktober 2004. Efter rentelovens § 3, stk. 2, skal der betales rente, når der er gået 30 dage efter afsendelsen eller fremsættelsen af et betalingskrav. Klageren kan derfor kræve kravet på 38.000 kr. forrentet med rentelovens rentesats fra den 11. november 2004, til betaling sker." (2004-206/7-16)

5.16.2. Leje af festtelt og service

Udlejeren burde have undersøgt, om en afretning af terrænet var nødvendig, når udlejeren havde påtaget sig at lægge gulvet i festteltet. Ikke krav på betaling for dårligt rengjort service, da udlejeren allerede havde fremsendt en faktura uden forbehold for dette

En forbruger havde til brug for sit bryllup lejet service, møbler og et festtelt med gulv, som efter det aftalte skulle lægges af den erhvervsdrivende. Forbrugeren havde gjort den erhvervsdrivende opmærksom på, at terrænet ikke var jævnt. Da teltet blev leveret, nægtede den erhvervsdrivende at lægge gulvet, da han fandt, at terrænet var yderst ujævnt. Forbrugeren måtte herefter selv afrette terrænet, før gulvet kunne lægges.

Forbrugeren krævede at få et afslag i prisen, fordi han selv havde måttet afrette terrænet. Det afviste den erhvervsdrivende

imidlertid, da forbrugeren ikke havde oplyst, at terrænet var yderst ujævnt.

Ved afhentning servicet gennemgik forbrugeren og den erhvervsdrivendes chauffør alt servicet, men forbrugeren blev nægtet at få en kvittering.

Forbrugeren modtog dagen efter en samlet faktura for alt det lejede. 2 dage senere modtog forbrugeren en ekstra regning på 2.970 kr., idet servicet havde været dårligt rengjort, og fordi der manglede enkelte dele.

Forbrugeren mente ikke, at der var belæg for denne regning, da alt var rengjort og talt op ved afhentningen, og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Efter det oplyste i sagen lægger nævnet til grund, at det var aftalt mellem klagerne og indklagede, at gulvet skulle lægges af indklagede. Nævnet finder, at indklagede i denne forbindelse skulle have taget højde for, om en afretning af terrænet var nødvendig. Da klagerne selv måtte foretage den nødvendige afretning af terrænet, er klagerne derfor berettiget til et forholdsmæssigt afslag i prisen. Nævnet har skønsmæssigt fastsat dette afslag til 1.500 kr.

Nævnet lægger endvidere til grund, at indklagede ikke i forbindelse med afhentning af servicet tog forbehold for de manglende dele og for servicets stand, samt at indklagede efterfølgende fremsendte faktura dateret den 7. juni 2004 uden at gøre opmærksom på disse forhold. Klagerne har derfor med rette kunnet gå ud fra, at denne faktura var indklagedes endelige afregning af mellemværendet. Klagerne fritages herefter for betaling af faktura af 9. juni 2004 med fradrag af de 100 kr., som klagerne har betalt for rensning af en stol.

Klagerne skal herefter i alt betale 23.370 kr. til indklagede. Klagerne har allerede indbetalt 22.135 kr. og mangler således at betale 1.235 kr. til indklagede.” (2004-359/7-17)

6. Statistik

Statistik vedrørende Forbrugerombudsmandens sager i 2005

Oprettede sager hos FO (efter henvendelse)

Kategori	Arstal				
	2001	2002	2003	2004	2005
Privatpersoner	780	806	1.266	1.402	951
Advokater	40	22	41	20	30
Forbrugergrupper og -organisationer	27	5	8	7	5
Interesseorganisationer	23	4	4	5	15
Erhvervsdrivende og -organisationer	198	120	201	194	160
Offentlige myndigheder	88	108	93	105	92
Anonym	3	2	5	2	4
Øvrige henvendelser	4	166	101	123	54
Forbrugerombudsmandens eget initiativ	22	32	62	73	94
I alt	1.185	1.265	1.781	1.931	1.405

Tabel over afsluttede sager¹

	2001	2002	2003	2004	2005
Markedsførings-sager	294	450	377	451	425
Markedsførings-kviksager ²	861	1167	1986	1785	1147
Afviste sager ³	329	147	94	225	265
Betalingskort	72	129	116	317	262
Tobaksreklamesager				31	9

¹ Efter omlægning af journalkoder kan der ikke oplyses nærmere om, hvorledes markedsførings-sagerne fordeler sig i kategorier

² NetTjek besvarelser indgår fra sidste halvår 2002 med 350, i 2003 med 559, i 2004 med 387 og i 2005 med 375 besvarelser

I alt	1556	1893	2580	2809	2108
Kviksager i% af samlet antal	55,3	61,6	77,0	63,5	54,4

Kommentar til tabel:

Det markante fald i antallet af kviksager skal formentlig henføres til Forbrugerombudsmandens forebyggende tilsynsaktiviteter i form af gennemførelse af en række større prismærkningsprojekter i 2005, gennemførelse af en forbudssag ved domstolene over for en udbyder af sextjenester samt forhandling og vedtagelse af retningslinier på teleområdet.

Markedsførings­sager

Der er i årets løb afsluttet 425 konkrete markedsførings­sager.

Herudover er der iværksat en række projekter og afsluttet 8 straffesager og 3 civile retssager.

Der er i årets løb afsluttet følgende projekter om:

- "Hvad-er-god-skik.dk" på www.forbrug.dk. Alt materiale (Forbrugerombudsmandens udtalelser, Forbrugerombudsmandens praksis, domme mv.) er indlagt på Forbrugerombudsmandens særlige hjemmeside.
- Vejledningen om skjult reklame. Vejledningen oplyser om reglerne på området, herunder Forbrugerombudsmandens praksis på området.
- Konsulentundersøgelse af de erhvervsdrivendes prismarkedsføring ved systematisk prisundersøgelse af udvalgte varer hos udvalgte kæder.
- Konsulentundersøgelse til kortlægning af en række udvalgte forretningskæders slagtilbud.
- Gennemgang af teleselskabernes overtakserede betalingstjenester (SMS).
- Gennemgang af motionscentrenes aftalevilkår.

- Nordisk vejledning om etiske og miljømæssige påstande i markedsføringen.
- Undersøgelse af udvalgte flyselskabers gebyrpolitik.
- Nordisk vejledning om prisoplysninger og prissammenligninger af elektroniske kommunikationstjenester.

Følgende projekter er startet i 2005 og afsluttes i 2006:

- Undersøgelse af mindste totalpris.
- Gennemgang af et antal udvalgte hjemmesider med henblik på en vurdering af overholdelse af reglerne om e-handel.
- Undersøgelse af et udvalgt antal netauktioner med henblik på en vurdering af overholdelsen af gældende regler.
- Undersøgelse af om et antal udvalgte flyselskaber overholder Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af lavpris flybilletter.
- Nordisk vejledning om reklamering om indholdstakserede indholdstjenester.

Markedsførings-kviksager

Der er afsluttet 1147 kviksager. Dette er sager, der typisk afsluttes inden en uge med ét brev til forbrugeren eller den erhvervsdrivende, og uden at der starter en egentlig sagsbehandling. Det drejer sig om brevhenvendelser (fysiske), e-mails, herunder e-mails sendt til Net-Tjek.

Betalingsmiddeloven

Afsluttede sager 262, der for hovedpartens vedkommende vedrører anmeldelser af betalingsmidler eller anmeldelser af ændringer i allerede anmeldte betalingsmidler.

En planlagt sikkerhedsundersøgelse af det chip baserede Dankort er udskudt, idet man afventer resultatet af branchens egen undersøgelse.

Tobaksreklamesager

Der er oprettet 10 sager om markedsføring af tobaksvarer. Heraf er 7 afsluttet, uden at der har været anledning til at foretage videre. De resterende 3 er oversendt til politiet med anmodning om tiltalerejsning. Af disse er 1 afsluttet med en bøvedtagelse (50.000 kr.).

En sag, som blev oprettet i 2004, er afsluttet i byretten med frifindelse af tiltalte virksomhed. Procesbevillingsnævnet har endnu ikke taget stilling til, om der skal gives tilladelse til, at sagen ankes.

Tablet over afsluttede retssager efter markedsføringsloven

	2001	2002	2003	2004	2005
Domsbehandling af					
straffesager					
a. Domsfældelse inkl.					
bøvedtagelse	1	1	4	6	2
b. Frifindelse	1	0	0	0	1
c. Andet, herunder tilba-	1	9	0	2	1
gekaldt/opgivet, advarsel					
Domstolsbehandling af					
civile sager	2	3	5	3	2

Ovennævnte skema omhandler kun de sager, som Forbrugerombudsmanden selv fører. Herudover har Forbrugerombudsmanden afgivet udtalelse til politiet i 13 sager.

Ved udgangen af februar 2006 har Forbrugerombudsmanden 13 verserende straffesager.

Internationalt tilsynssamarbejde mv.

Forbrugerombudsmanden har anvendt 1.145 timer på internationalt tilsynssamarbejde. Dette har primært omfattet aktiviteter vedrørende det internationale tilsynsarbejde på markedsføringsområdet (ICPEN), etablering af et europæisk håndhævelsessamarbejde i medfør af forordning 2006/2004 (CPC-forordningen), London Action Plan og CNSA, som vedrører spam-bekæmpelse samt samarbejde mellem de nordiske Forbrugerombudsmande.

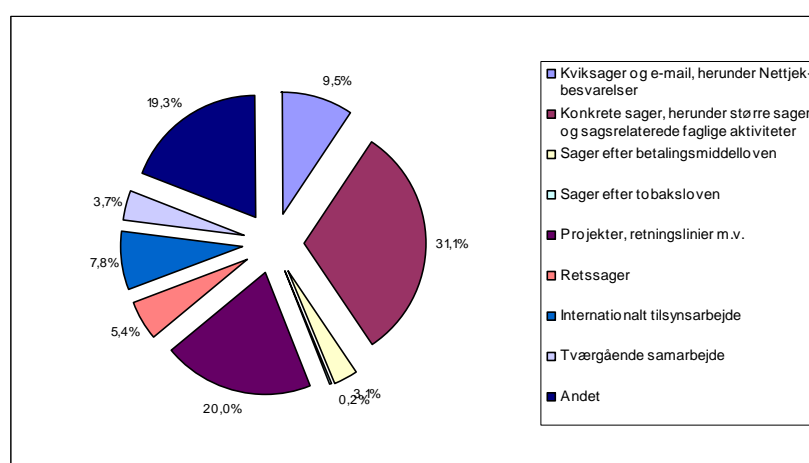
Trafiktal og abonnemeter vedrørende Forbrugerombudsmanden

Antal besøgende på Forbrugerombudsmandens hjemmeside i december 2005 var 15.131, hvilket svarer til en fremgang på 32% siden maj 2005.

I december 2005 var der 2.676 abonnenter på Forbrugerombudsmandens nyhedsbrev, hvilket svarer til en fremgang på 73% siden maj 2005.

Forbrugerombudsmandens ressourcer

Nedenstående diagram viser hvor meget **faglig tid i procent**, der er anvendt på Forbrugerombudsmandens tilsynsarbejde angivet i hovedkategorier:



Kviksager og e-mails, herunder Net-tjekbesvarelser	1.403
Konkrete sager, herunder større sager og sagsrelaterede faglige aktiviteter	4.585
Sager efter betalingsmiddeloven	457
Sager efter tobaksloven	32
Projekter, retningslinier mv.	2.945
Retssager	792
Internationalt tilsynssamarbejde	1.145
Tværgående samarbejde	542
Andet: Telefon- og mediebetjening, andet fagligt, HK-journalisering og generel medievirksomhed.	2.839
I alt timer	14.740

Forbrugerombudsmandens sekretariat har i alt i 2005 brugt 14.740 faglige timer på tilsynsarbejdet svarende til 11,3 årsværk.

Statistik vedrørende forbrugerklagenævnets sager 2005

Tabel over oprettede sager fordelt på sagsgrupper	2002	2003	2004	2005
Sagsgenstand				
Finansielle ydelser, betalingsmidler	32	28	41	24
Andre serviceydelser (undervisning, slægtsforskning, kontaktbureauer)	20	27	17	15
Fast ejendom	157	56	43	27
Boligen	-	120	110	57
Vedligeholdelse fast ejendom	46	57	42	33
Sikkerhedsudstyr	5	11	4	6
Fjernsyn, foto, antenneanlæg mv.	695	987	532	400
IT-udstyr	422	539	493	434
Papirmedier, abonnementer mv.	43	64	38	18
Telefonapperater, særlige netjenester m.v. *)	1.173	1.092	403	319
Husholdningsmaskiner, køkkenredskaber	365	212	158	157
Rejser og transport	112	96	71	65
Biler og motorcykler	197	267	390	382
Cykler, knallerter, sikkerhedsudstyr	126	125	83	68
Camping, sport, fritid, spil, legetøj og barnevogne**)	65	134	90	114
Musik og teater	45	43	9	23
Husdyr	23	54	37	26
Beklædning og skind	358	433	345	265
Fodtøj	244	225	203	167
Accessories (smykker, ure mv.)	65	81	59	53
Møbler og boligtekstiler	441	473	413	310
Ernæring	-	21	7	6
Personlig pleje - herunder briller og kontaktlinser	115	118	108	104
Udfærdigelse af stævning for godkendt nævn	-	5	5	2
Øvrige sagsgrupper	86	61	26	26
I alt	4.835	5.329	3.727	3.101

*) Til og med juli 2003 dækkede tallene også tele- og datatjenester, som nu behandles i det private teleankenævn.

***) I 2002 var barnevogne i kategorien ovenover sammen med cykler og knallerter

Sagstilgangen i Forbrugerklagenævnet er faldet fra 2004 til 2005. I 2005 indkom der 3.101 sager til klagenævnet, hvilket er 626 færre end i 2004. Dermed fortsætter faldet i antallet af oprettede sager i Forbrugerklagenævnet.

Antallet af klager over biler holder niveauet fra de foregående år, men ellers er der en generel tendens til, at antallet af klagesager er faldende i alle sagsgrupper.

Årsagen til faldet skal først og fremmest findes i den klagenævnreform, som blev lanceret i januar 2004. Tidligere var det gratis for en erhvervsdrivende, hvis der blev rejst en sag mod ham i Forbrugerklagenævnet. Efter reformen skal en erhvervsdrivende, der taber en sag i Forbrugerklagenævnet, betale sags-

omkostninger. Reformen har øget de erhvervsdrivendes motivation for at løse forbrugernes klagesager i butikkerne, i stedet for at lade Forbrugerklagenævnet løse en eventuel tvist.

En del af faldet i antallet af klagesager skal desuden forklares med oprettelsen af klagetjek.dk, der på forbrugerportalen www.forbrug.dk tilbyder forbrugerne et eftersyn og en kvalificering af deres klagesag, inden de sender den til Forbrugerklagenævnet. Det betyder, at Forbrugerklagenævnet har modtaget færre sager, da for eksempel klager, der falder uden for nævnets kompetence, er blevet afvist allerede inden oprettelsen.

Faldet i antallet af sager under sagsgruppen "Fast ejendom" skal blandt andet forklares med oprettelsen af Ankenævnet for Energiområdet 1. november 2004. Ankenævnet har trukket alle sager om el, gas og varme fra Forbrugerklagenævnet.

De store klageområder er fortsat områder med en hurtig teknologisk udvikling som radio, tv, digitale fotoapparater og pc. På området for tv, foto og antenneanlæg ses et fald i antallet af sager i 2005. Det skyldes, at Forbrugerklagenævnet særligt i 2003 modtog et meget stort antal ensartede sager - 765 over den samme erhvervsdrivende. I 2004 udgjorde disse sager 165, imens de i 2005 kun udgjorde 72.

Tabel over oprettede FKN-sager 2000-2005

	2001	2002	2003	2004	2005
Sagsantal	4.456	4.835	5.329	3.727	3.101

Sager afgjort i Forbrugerklagenævnet

Tabel over sager afgjort af sekretariatet

	2001	2002	2003	2004	2005
Helt eller delvist medhold				50	72
Ikke medhold				9	7
Forlig	781	780	1.368	775	991
Afvist, undefor FKN's virksomhedsområde	608	863	793	433	381
Afvist, uegnet til behandling	430	253	227	230	183
Afvist, ingen mulighed for medhold	526	467	388	357	419
Henvisning til andet ankenævn	67	57	38	132	34
Klagen tilbagekaldt	184	313	350	288	186
Klagers passivitet	388	627	475	426	234
Øvrige	89	501	352	184	93
I alt	3.073	3.861	3.991	2.884	2.600

Tabel over sager afgjort af nævnet

	2001	2002	2003	2004	2005
Medhold	764	775	755	426	205
Delvist medhold	89	94	164	91	133
Ikke medhold	197	174	195	79	47
Afvist som uegnete/uden for kompetence				48	39
Øvrige				2	0
Nævn i alt	1.050	1.043	1.114	646	424

Forbrugerklagenævnet i alt

	2001	2002	2003	2004	2005
Forbrugerklagenævnet i alt	4.124	4.905	5.016	3.530	3.066

Efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser

	2001	2002	2003	2004	2005
Helt eller delvist medhold	853	869	919	517	337
Heraf registreret oplysning om efterlevelse/ikke efterlevelse	656	526	801	433	271
Nævnsafgørelse efterlevet (antal)	498	509	687	370	221
Nævnsafgørelse efterlevet (%)	75,9	96,8	85,8	85,5	81,5
Ikke efterlevet og klager ønsker ikke retssag (antal)	120	36	80	72	42
Sager indbragt for retten	21	25	75	41	52
Øvrige (antal)	17	5	17	5	0

Efterlevelse af sekretariatsafgjorte sager

	2004	2005
Helt eller delvist medhold	56	72
Heraf registreret oplysning om efterlevelse/ikke efterlevelse	56	57
Sekretariatsafgørelse efterlevet (antal)	36	45
Sekretariatsafgørelse efterlevet (%)	64,3	78,9

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 oplysninger om efterlevelse. Efterlevelseshgraden kan

i praksis variere, da ikke alle sager bliver registreret som efterlevet/ikke efterlevet i Forbrugerklagenævnet.

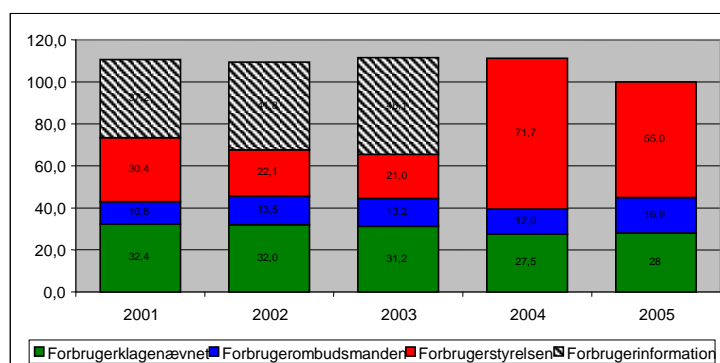
Antal afgørelser som indbringes for domstolene:

Tablet over antallet af FKN-afgørelser som indbringes for domstolene

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Sager indbragt for retten	5	21	25	75	41	49
Afsluttede retssager med registreret dom	17	32	10	22	18	20
Heraf dom som FKN's afgørelse	11	30	4	18	16	16
Øvrige, f.eks. Retssag hæves					2	4

Eventuelle forskelle i antallet af indbragte sager og antallet af registrerede domme skyldes kombinationen af retternes sagsbehandlingstider og domsregistreringen, fx kan en sag være afgjort i Forbrugerklagenævnet ultimo 2004, indbragt for retten i 2005 med domsafsigelse i 2006.

Årsværk i perioden 2001-2005



Noter:

- Det skal bemærkes, at Forbrugerinformations tal for perioden 2001-2003 ikke indeholder sekretariatsoverhead.
- Faldet i ressourcer hos Forbrugerombudsmanden fra 2003 til 2004 er rent teknisk og skyldes, at sammenlægningen mellem Forbrugerstyrelsen og Forbrugerinformation medførte en anden fordelingsnøgle af sekretariatsoverhead. Der er altså ikke tale om en reel ressourcenedgang.
- Det skal bemærkes, at ressourcetalene er baseret på udtræk fra lønsystemet - dvs. inkl. medarbejdere på betalt barsel - og altså ikke nødvendigvis afspejler det faktiske antal årsværkstimer der har været til rådighed.

Firmatjek

Med lov om forbrugerklager, der trådte i kraft den 1. januar 2004, blev Firmatjek lanceret.

Formålet med Firmatjek er at skabe synlighed om erhvervsdrivende, der ikke følger Forbrugerklagenævnets afgørelser.

Firmatjek er tilgængelig på www.forbrug.dk. Listen blev første gang offentliggjort den 27. maj 2004. Når en erhvervsdrivende har været udstillet på Firmatjek et år, fjernes navnet, uanset om afgørelsen er efterlevet eller ej.

Ved udgangen af 2005 var der 45 sager registreret på Firmatjek fordelt på 42 indklagede. 3 erhvervsdrivende var gengangere.

I hele 2005 har 90 firmaer været registreret på Firmatjek.

45 firmaer har i løbet af året fået fjernet deres navn fra listen.

22 navne er fjernet, da de efter offentliggørelsen på Firmatjek har valgt at efterleve Forbrugerklagenævnets afgørelse. Det svarer til, at 24 % af de erhvervsdrivende efterlever en afgørelse, efter deres navn er blevet offentliggjort på Firmatjek.

3 navne er fjernet, fordi sagen er indbragt for domstolene.

20 navne er fjernet, fordi de har passeret et års grænsen, som er maksimum for, hvor længe en sag må være offentliggjort på Firmatjek.

Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet 1997-2005

Tallene ⁹⁷, ⁹⁸, ⁹⁹, ⁰⁰, ⁰¹, ⁰², ⁰³, ⁰⁴ og ⁰⁵ angiver i hvilken årgang af Juridisk Årbog/Forbrugerredøgørelsen emnet er omtalt.

A

- Abonnement ⁹⁹224
- Annoncer ⁹⁹159
- Avis ⁰²225
- Bevis for indmeldelse ⁰⁰140
- Bindingsperiode ⁰⁰144, ⁰¹136, 137, ⁰²184, ⁰⁴123, 128, 131,133
- Erhvervsdrivendes ⁰⁰105
- Hæftelse ⁰⁰106, ⁰¹141, ⁰²177, 179, 184, 190, ⁰³72, 80
- Downloading ⁰¹141,
- Efterbetaling ⁰²180
- Kontaktlinser ⁹⁷111
- Kreditvurdering ⁹⁹160, ⁰¹134, 136, 137, ⁰²180
- Late billing ⁰¹138, ⁰²180, ⁰³79
- Mangelfuld vejledning ⁰²195, ⁰³77
- Misbrug ⁹⁹163
- Opsigelse ⁹⁷111, ⁹⁹140, 156, 157, ⁰⁰107, 109, 144, ⁰¹121, 136, 148, 150, ⁰²152, 177, 178, 179, 180, ⁰⁴123, 128, 131, 133
- Prisstigning ⁰¹120, 121, ⁰³66, 69, 76, ⁰⁴62
- Prøve ⁹⁷96
- Saldokontrolordning ⁰⁰113, ⁰¹130, 132, 133, 139, ⁰²185, 186, 187, 189, 190
- Sim-lock ⁰¹126
- Sms-besked ⁰³70, 72
- Spærring ⁰¹150, ⁰²180, 182, 185, ⁰³80
- Telefon ⁹⁹157, 164
- Uklar formulering (vildledning) ⁹⁹159, ⁰¹139, ⁰²184
- Ugyldig aftale , ⁰³72

Adækvans ⁹⁷103, 126

Afbestilling ⁹⁸166, 171, 173, ⁰²205, ⁰⁴89, 123, 128, 131, 133

Afbetaling**Afbrydelse af forældelse****Afhjælpning**

- Afhentning ⁹⁹192
- Erstatningsgenstand ⁰²175, ⁰³60
- For sælgers regning ⁹⁸158, ⁹⁹211, ⁰⁵91
- Fotografering ⁹⁷110
- Inden rimelig tid ⁹⁸136, ⁹⁹151, 193, ⁰⁰104, 121, ⁰¹127, 136, ⁰²166, 174, ⁰³60, 61, 113, 118, ⁰⁴83
- Ombytning ⁰¹126
- Omkostninger ⁹⁷110, ⁹⁹193, ⁰⁰118, ⁰³115
- Periodiske fejl ⁹⁸154
- Påkrav ⁹⁹216, ⁰⁰104
- Rettidigt tilbud ⁹⁹211
- Tilbageholdsret ⁹⁸156
- Tilfredsstillende ⁰²166
- Uforholdsmæssige omkostninger ⁰²174
- Varen bortkommet , ⁰³86

Afhjælpningsret ⁹⁷127, ⁹⁸159, ⁰⁵152

Aflysning

- Teaterforestilling ⁰⁰135, 136, ⁰¹126
- Koncert ⁰²222

Aftale ⁹⁹164, ⁰⁰106

- Accept ⁹⁹224, ⁰¹13, 133, 159
- Bindende ⁹⁹222, ⁰¹162, ⁰²162, 207, ⁰⁴101
- Betingelser ⁹⁹160, ⁰²237, ⁰⁴138
- 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
- Stiltiende accept ⁰²185
- Vedtagelse af aftalevilkår ⁰⁰136, 147, ⁰¹139, ⁰³100, ⁰⁴81, 111
- Vilkår ⁹⁹148, 189, 191, ⁰¹170, 171, ⁰²146, ⁰³66

– **Ændring** ⁰⁰137, ⁰¹169, ⁰²219, 220, ⁰³66, 69, 76, ⁰⁴62, 101,

Aftaleloven

– **§ 1** ⁹⁷101, ⁹⁹224, ⁰⁰107, ⁰²160, 210, ⁰³97, ⁰⁴101

– **§ 3** ⁹⁷101

– **§ 6** ⁰¹133

– **§ 7** ⁰²160, 210, ⁰³97

– **§ 9** ⁰²160

– **§ 32** ⁹⁷90, 112, ⁹⁸119, ⁹⁹164, ⁰⁰111, ⁰¹159, 162, ⁰³97

– **§ 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, ⁰⁴123, 128, 133

– **§ 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, ⁰³56, 66, 76, 77, ⁰⁴81, 123, 128, 133

– **§ 39** ⁹⁷112, ⁰¹159, 162

Afvisning

Almindelig kendt ⁹⁸167, ⁰⁵82

Analogi ⁰¹155, ⁰⁴92

Annoncer

– **Bevisbyrde** ⁹⁷93

– **Fortolkning** ⁰¹122

– **Løftevirkning** ⁰⁰119, ⁰¹13

– **Tilbudsvirkning** ⁹⁸140, ⁰⁰141

– **Vildledning** ⁹⁷104, ⁹⁸140, ⁹⁹141, 148, 159, 198

– **Urigtige oplysninger** ⁰²212, ⁰³46

Annulation ⁹⁹157, 209, ⁰⁰131

– **Berettiget** ⁹⁷127, ⁰¹159

– **Erstatning** ⁹⁹206, ⁰⁴89, ⁰⁵120

– **Uberettiget** ⁹⁷118, ⁹⁸166, ⁹⁹222

– **Tabsbegrænsningspligt** ⁰⁰143, ⁰¹25, ⁰⁴89, ⁰⁵120

– **Vedtagelse af standardvilkår** ⁹⁹206, ⁰¹25, ⁰⁴89, ⁰⁵120

Ansvar ⁹⁹131, ⁰⁴92

Ansvarsbegrænsning

- **Adækvans** ⁹⁷102
- **Fotografering** ⁹⁷110

Ansvarsfraskrivelse ⁹⁸133, 162, ⁰⁰112, ⁰³58, 102, ⁰⁴138

- **Garanti** ⁹⁸116, 118

Ansvarsgrundlag ⁹⁹203, 209, ⁰⁰95, 127, 137, 146, ⁰³102, ⁰⁴92

Ansvarspådragende forhold ⁹⁸116, ⁰⁰128, ⁰⁴92, ⁰⁵165

Anteciperet misligholdelse

Auktion

- **Bevisbyrde** ⁹⁷114, ⁰⁵159
- **Hæftelse** ⁹⁷6, 114, ⁰⁵159
- **Salgsbetingelser** ⁹⁸139, ⁰⁴101, ⁰⁵159
- **Urigtig klassifikation** ⁹⁷114

B

Bagatel ⁹⁷100, 108

Berettigede forventninger ⁹⁹35, ⁰²212, ⁰³89

Berigelse

Bestillingskøb ⁰⁵104

Betaling ⁰⁵123

- **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, ⁰³65
- § 11, stk. 7 ⁰¹128

Bevis ⁹⁸163, ⁹⁹173, 232

- Bevismæssig skadevirkning ⁹⁹161, ⁰⁵86
- Bortskaffelse ⁹⁷116
- For afhjælpningstilbud ⁹⁹211
- For køb ⁹⁸135, ⁹⁹139
- Leveringshindring ⁰²205
- Oprindelig mangel ⁹⁷128, ⁹⁸149, ⁹⁹146, ⁰²173, ⁰⁵94
- For mangelfuld ydelse ⁰²194
- Tilbagebetaling ⁰⁵123

Bevisbyrde ⁹⁹131

- Abonnement ⁰⁰140
- Aflevering af videofilm ⁹⁹43, ⁰⁰139, ⁰⁴113
- Auktion ⁹⁷114
- Berigtigelse af oplysninger ⁹⁷115, 119, 120
- Bestilling ⁰⁰140, ⁰²235, 238
- Betalingskortloven ⁰⁰108
- Betalingsmiddelovens § 11 ⁰¹127
- Byrdefulde vilkår ⁹⁸124
- Flytteskader ⁹⁸163
- Formidling ⁰⁴67
- Formodningsreglen ⁰²57, 58, 59, 60, 171, 197, 200, 203, 217, 218, ⁰³90, ⁰⁴97, ⁰⁵111, 129
- Garanti ⁹⁷86, ⁹⁹170, ⁰⁰100, ⁰²173
- Moms ⁹⁷124
- Passivitet ⁹⁹43

- **Reparation** ⁹⁸111, ⁹⁹131, 170
- **Reparationstilbud** ⁹⁷93
- **Regning kommet frem** ⁰³79
- **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, ⁰⁵90, 122

Brugbarhed ⁹⁸106, 133

Brugsanvisning ⁹⁷85, ⁹⁸145

- **Anvendelse i strid med** ⁹⁷86
- **Betydning for mangelsbedømmelsen** ⁰²173, ⁰³88, 108, ⁰⁵118
- **Fremmedsproget** ⁰⁰130, ⁰²167, ⁰³100, 124, ⁰⁵118
- **Ikke betydning for mangelsbedømmelse** ⁹⁸106
- **Ikke tilstrækkelig** ⁹⁸133, ⁹⁹134, 138, 151, ⁰¹124, 163, ⁰²195, ⁰³44, 88, 100, 124, ⁰⁵88

Byrdefulde vilkår

- **Bindingsperiode** ⁰⁴123, 128, 131, 133
- **Operatørlås** ⁹⁸124

- **Opsigelighed** ⁹⁹13

Byttehandel ⁹⁸122, 152, ⁰⁰128

C

Caveat emptor ⁰⁰116

CMR-lov ⁰⁴111

Condictio indebiti ⁰⁰31, ⁰¹138, ⁰²180, 230, ⁰³79, ⁰⁴71

Culpa

D

Danske Lov

– **3-19-2** ⁰⁰95

– **5-8-1** ⁰⁰126, ⁰³102

– **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, ⁰³83

Ejendomsforbehold ⁹⁸126, ⁹⁹24, 216, ⁰²214, ⁰³115

Ejendomsret

Eksstinktiv erhvervelse

- **Forhandlergrundsætningen** ⁹⁸105

Elektricitet

Emballering**Erhvervsdrivende** ⁹⁸162, ⁰¹171, 6.12.1, ⁰⁵148**Erhvervmæssig brug** ⁹⁹154**Erstatning** ⁹⁹209– **Adækvans** ⁹⁷103, 126, ⁹⁹158, 180– **Begrænset** ⁰⁰145, ⁰⁴95– **Betalingskortloven** ⁹⁹43– **Driftstab** ⁹⁹43– **Egen skyld** ⁹⁷129, ⁹⁸116, ⁰⁰145, ⁰⁵165– **FDM-test** ⁹⁸158, ⁹⁹211– **Forkert pris** ⁰²162– **Forsendelsesomkostninger** ⁹⁸117– **Forsinkelse** ⁰¹156, ⁰⁵161– **Forældres tilsynspligt** ⁰¹158– **Fotografering** ⁹⁷109, 110– **Hunde** ⁹⁸174, ⁰¹171– **Hændelig undergang** ⁹⁹136– **I kontrakt** ⁹⁹223– **Lånte ting** ⁰⁰126– **Manglende levering** ⁰¹162, ⁰⁴65, 101– **Opbevaring** ⁹⁷126, ⁹⁸20, 110, 112, 163– **Produktansvar** ⁹⁹229, ⁰⁰145– **Rådgivning** ⁰⁵167– **Sagkyndig erklæring** ⁹⁸116– **Skuffede forventninger** ⁰²151– **Specieskøb** ⁰⁴77– **Strømafbrudelse** ⁹⁸128, ⁰³83– **Søloven** ⁰⁵165– **Tab** ⁹⁷18, 108, 109, 126, ⁹⁸116, 128, ⁹⁹43, 158, 212, ⁰⁰143, ⁰²151, 168, 198, ⁰³87, ⁰⁴93, 95– **Tabsbegrænsning** ⁹⁸128, 171, ⁹⁹200, ⁰⁰143, ⁰⁵120, 152– **Tabsbegrænsningspligt** ⁹⁹158, 212, ⁰¹25, ⁰²204, ⁰⁴111, ⁰⁵120, 152– **Transport** ⁹⁸162, 165, ⁰⁴111– **Varetægt** ⁰¹168**F****Fabrikationsfejl** ⁹⁹149, 198, ⁰⁵134**Fagmæssig viden**

- **Manglende** ⁹⁹182
- **Rensning** ⁹⁷102, ⁹⁹179, 180, 182, 183, ⁰⁴93

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, ⁰⁵113, 116
- **Aftaleindgåelse** ⁰²162, 235, ⁰³97
- **Varigt medium** ⁰³70, ⁰⁵107

Fjernvarme ⁹⁸127

Flytransport

- **Afbestilling** ⁹⁸166

Forarbejdning

Forbehold ⁹⁸144, ⁰¹13

- **Afhentningskøretøj** ⁹⁷113, ⁹⁸149
- **Ej taget** ⁹⁹219, 222
- **Generelle** ⁹⁷119, ⁹⁸120, ⁰⁵156
- **Konkrete** ⁰³95
- **Rensning** ⁹⁹179
- **Tilsidesat** ⁹⁸151, 162, ⁹⁹138, ⁰⁰118, ⁰⁵156

Forbrugeraftaleloven

- **§ 1, stk. 2** ⁰²236, ⁰⁵84
- **§ 1, stk. 3** ⁰²236
- **§ 2, stk. 1** ⁰²236, ⁰⁴58, ⁰⁵73, 77
- **§ 3** ⁰²236, ⁰⁴58, ⁰⁵73, 77
- **§ 4** ⁹⁹226, ⁰²179

- § 6, stk. 1⁹⁹199, ⁰⁵104
- § 6, stk. 5⁹⁹199
- § 7, stk. 1⁰¹163
- § 7, stk. 2⁹⁹199, ⁰⁰117, ⁰¹163
- § 8, stk. 1⁰³104, ⁰⁴85, ⁰⁵66, 110, 125
- § 8, stk. 2⁰¹163, ⁰⁵130
- § 10, stk. 3, nr. 1⁹⁸114
- § 10, stk. 3, nr. 2⁹⁸169
- § 10 a⁰²237, 6.5.1, ⁰⁵130
- § 11⁹⁸176, ⁹⁹144, ⁰²235, 237, ⁰³70
- § 11 a⁰²233, 238, ⁰³69, 72, ⁰⁴86, ⁰⁵107
- § 11 a, stk. 3⁰²152, 193
- § 11 a, stk. 5⁰³70
- § 12⁰²233, 235, 237
- § 12, stk. 2⁰²193, ⁰⁴114, ⁰⁵104
- § 12, stk. 3⁰³104
- § 12 a, stk. 1⁰⁴86
- § 12 a, stk. 2 6.3.12, ⁰⁵107, 113
- § 12 a, stk. 3⁰⁴67, 85
- § 12 a, stk. 6⁰³104, ⁰⁴85, ⁰⁵66, 107, 125, 130
- § 12 b⁰²235
- § 12 b, stk. 2⁰²193, ⁰³72
- § 12 c, stk. 1⁰³72, ⁰⁵113
- § 12 c, stk. 2⁰⁴67, 86
- § 12 c, stk. 3⁰⁴67
- § 13⁹⁸114, 169, ⁹⁹143, 144
- § 14, stk. 2⁰²224
- § 16⁹⁸114, ⁹⁹143, 199, ⁰²193, 210

Forbrugeraftaler⁹⁹166, ⁰¹151, ⁰⁵84

Forbrugerklageloven, lov 456/2003

- § 2⁰⁵139
- § 7⁰⁵84, 145, 148, 150
- § 14, stk. 2⁰⁵139, 140
- Erhvervsdrivende⁰⁵145, 148, 150

Forbrugerklagenævnsloven (ikke gældende)

- § 1⁹⁹166, ⁰⁰105, ⁰¹171, ⁰²196
- § 3⁰¹141
- § 7, stk. 1⁹⁸127, 159, 173, ⁰⁰106, ⁰³125
- § 8, stk. 1⁹⁷123, ⁹⁸168, ⁰⁰106, 133, ⁰²214

- § 9, stk. 1 ⁰²204
- § 9, stk. 3 ⁹⁷120
- Erhvervsdrivende ⁹⁷94, 100, ⁰⁵145, 148, 150
- Erhvervmæssig virksomhed ⁰⁰146, ⁰²196
- Kompetence ⁹⁷18, 94, ⁹⁸159, 164, 175, ⁹⁹166, 225, 226, ⁰⁰105, 112, ⁰²196
- Fogedforretning ⁹⁹216, ⁰²214
- Salg mellem private ⁹⁷94

**Forbrugerklagenævnets (ikke gældende)
forretningsorden**

- § 6, stk. 1, nr.3 ⁹⁹230
- Habilitet ⁹⁹230

Forbrugerklagenævnets virksomhedsbekendtgørelse (ikke gældende)

- § 1 ⁹⁸164
- § 2, stk. 1 ⁹⁸143, ⁰²214, ⁰³112
- § 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, ⁰³119, 121
- § 3, stk. 2, nr.13 ⁹⁷18, ⁰⁰149, ⁰²226, ⁰³119, 121
- § 3, stk. 2, nr. 14 ⁹⁷18, ⁰⁰149
- § 4 ⁰¹141
- Antikviteter ⁰⁰123

**Forbrugerklager, bekendtgørelse 1118/2003
(Virksomhedsbekendtgørelse)**

- § 3, stk. 1 ⁰⁵145
- § 3, stk. 3, nr. 9 ⁰⁵140
- § 3, stk. 3, nr. 10 ⁰⁵140
- § 5 ⁰⁵84

Forbruger køb

- Begreb ⁹⁷94, 100, ⁹⁹232, ⁰²210, 214, ⁰³112, ⁰⁴117, ⁰⁵84, 145, 150

Force majeure ⁹⁹140

Fordringshavermora ⁹⁹232

Forfaldstid ⁰⁰115

Forholdsmæssigt afslag ⁹⁹186, 193, ⁰³46
– **Beregning** ⁰⁰128, ⁰³115

Forholdsordre ⁹⁹154

Forlig
– **Ombytning** ⁹⁸108

Formidling
– **Af billetter** ⁰²222
– **Af køb** ⁰⁴65, 67

Forrentning

Foringelse af salgsgenstand

Forsendelse
– **Hændelig undergang** ⁰¹155

Forsendelseskøb

Forsikring
– **Erstatning** ⁹⁷87, ⁹⁹35
– **Krav om opfyldelse** ⁹⁷87, 113
– **Misligholdelsesbeføjelser** ⁹⁷87
– **Vareforsikring** ⁹⁸122, 123, ⁹⁹35, ⁰⁵86

Forsinkelse ⁹⁸165, 171, ⁹⁹140, 194, ⁰⁰99
– **Betaling** ⁹⁷91
– **Erstatning** ⁰¹156, ⁰⁵161
– **Leveringstidspunkt** ⁰²210, ⁰³110
– **Påkrav** ⁰²210, ⁰³110

Fortolkning
– **Aftale** ⁰¹122, 161
– **Aftalevilkår** ⁹⁸166, ⁹⁹24, 136, 158, 189, 191, ⁰⁰101, 114, ⁰¹170,
⁰²146, ⁰⁵130
– **Annonce** ⁰¹122

- **Garanti** ⁹⁷106, ⁹⁸112, ⁹⁹133, 135, 186, 205, ⁰⁵82
- **Kontrakt** ⁹⁹226
- **Tilbud** ⁰¹161, ⁰³63

- Fortrydelsesret** ⁹⁸113, ⁹⁹35, 191
- **Afkald på** ⁰²193, 237, ⁰⁴114, ⁰⁵104
 - **Afprøvning af varen** ⁰²162, ⁰³104, ⁰⁴85, ⁰⁵125
 - **Betingelser for** ⁰³104, ⁰⁵130
 - **Bevis for udnyttelse af** ⁹⁹225, ⁰²233
 - **Bortfald** ⁰⁰117, ⁰⁴114, ⁰⁵113
 - **Fjernsalg** ⁹⁹143, 144
 - **Forkortet** ⁹⁹199
 - **Formindskelse af salgsværdi** ⁰⁵66, 125
 - **Fristen** ⁰⁴86
 - **Internetabonnement** ⁰¹141, ⁰²193
 - **Omgåelse** ⁹⁹199
 - **Sms'er** ⁰³72
 - **Specielt bestilte varer** ⁹⁷105
 - **Specielt tilpassede varer** ⁹⁸114, ⁹⁹199, ⁰⁵104
 - **Tilbagegivelse af varen** ⁰⁴85, ⁰⁵107
 - **Tilvirkning** ⁹⁸114, ⁰⁵104
 - **Udnyttelse af** ⁰⁵107
 - **Ved butikskøb** ⁹⁹186
 - **Væsentlig samme stand** ⁰²162, ⁰³104, ⁰⁴85

- Forudbetaling** ⁹⁹140, 199
- **Betalingsmiddel** ⁰¹173

- Forældelse**
- **1908-loven** ⁰⁰96, ⁰²155, 156, 199, ⁰³94
 - **Afbrydelse** ⁰²199, 230
 - **Købelovsbeføjelser** ⁹⁶17, ⁰¹125, ⁰²199
 - **Garantibeføjelser**, ⁰³94

- Fradrag for brug** ⁹⁷22, ⁹⁸154

- Frist**
- **Fortrydelsesret** ⁰⁴86

- Fuldmagt** ⁹⁸105, ⁰⁴65, 67

G

- Garanti** ⁹⁸122, 123, ⁹⁹13, ⁰²51, 52, ⁰⁵139
- **Bagatel** ⁹⁸111
- **Begrænsning** ⁹⁹189
- **Bevisbyrde** ⁹⁷86, ⁹⁸145, ⁹⁹164, ⁰⁰100, ⁰²53, 149, 173
- **Bevis for** ⁰³57
- **Bortfald** ⁹⁸116, ⁹⁹154, ⁰²196, ⁰⁴81
- **Briller** ⁹⁷111
- **Brugsanvisning** ⁹⁹151
- **Fortolkning** ⁹⁷106, ⁹⁸112, ⁹⁹186, 197, 210, ⁰²52, 144, 210
- **Forudsætning** ⁹⁹154
- **God tro** ⁹⁷108
- **Holdbarhed** ⁹⁸131, ⁹⁹186, ⁰²207
- **Hæftelse for** ⁰⁵94.
- **Madras** ⁹⁷106, ⁹⁹189
- **Ombytning** ⁰⁵99
- **Overdragelse** ⁹⁷108, ⁹⁹210
- **Plombering** ⁰²196
- **Princippet i kbl. § 78, stk. 3** ⁹⁸131
- **Producent** ⁹⁷107, 108, ⁰²52, ⁰⁵94
- **Reklamation** ⁹⁷92, ⁰³94, ⁰⁵94
- **Selvrisiko** ⁰²144
- **Servicekontrakt** ⁰²144
- **Tilbagebetaling** ⁰²146
- **Undersøgelsesgebyr** ⁹⁹153, ⁰²55, 149, ⁰³56, 102, 108
- **Urimeligt vilkår** ⁰²144, ⁰⁴81
- **Vejledningspligt** ⁹⁹190
- **Vildledning** ⁹⁷116, ⁹⁸155

- Garantiperiode** ⁹⁸119, ⁹⁹135, 186, 203
- **Ombytning** ⁰⁰122
- **Forlængelse** ⁰⁴81

- 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, ⁰³56, 102, 108, ⁰⁵91, 143

Genus

– **Ansvar**

Godsbefordringsreglement ⁹⁷124

God tro ⁹⁷108, 112, 122, ⁹⁹164

Grov uagtsomhed

Gyldighed

– **Begrænset** ⁹⁹232, ⁰¹172

Gældsbrevsloven

– **§ 31, stk. 4** ⁰³85

H

Handelskøb

– **Afhjælpning** ⁹⁷100

Holdbarhed ⁹⁹186

Hæftelse ⁰⁰106, ⁰²179

– **For andres brug** ⁰⁰106, ⁰²177, 191, ⁰³72

– **For mangler ved garantigivers ombytning** ⁰⁵99

– **Misbrug** ⁰⁰108, ⁰¹127, 128, ⁰³65

– **Utilsigtet downloading** ⁰¹141

– **Uanmodet levering** ⁰²177, 179, 181

– **Ved formidling** ⁰²222

Hændelig ⁰⁰137, ⁰¹168, ⁰⁴138

Hæveadgang ⁹⁹200

– **Bortfaldet** ⁰³125

– **Tjenesteydelse** ⁰³119

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, ⁰³76
– **Aftaleindgåelse** ⁰²160, 210, ⁰⁴101
– **Auktion** ⁰⁴101

J

Juridisk person

K

Kendskab til mangel ⁹⁷108
Kommissionslovens § 56, stk. 1 ⁰⁴121

Kompetence ⁹⁷18, 94, ⁹⁹142, ⁰¹171, ⁰²197, 204, 214, ⁰³112, 119, 121, ⁰⁵84, 145, 148, 150

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, ⁰³48, ⁰⁴58, ⁰⁵73, 77

– **§ 6, stk. 2** ⁹⁸105, ⁹⁹24, ⁰⁰97, ⁰¹116, ⁰²155, 156, ⁰³48, ⁰⁴71, 75

– **§ 7, stk. 2** ⁰¹163

– **§ 9** ⁹⁸105, 153, 155, ⁹⁹24, 188, ⁰¹112, 163, ⁰²170, ⁰³48, 115, ⁰⁴71

- § 21⁹⁹24
- § 23⁹⁸105, 153, 155, ⁹⁹24, 188, ⁰⁰120, ⁰¹112, 163, ⁰²170, ⁰³48, 115, ⁰⁴71
- § 30, stk. 2⁰²214
- § 33⁹⁸153, 155, ⁹⁹214, 216, ⁰¹112, ⁰⁴58, ⁰⁵73, 77
- § 34, stk. 1, nr. 4⁹⁸105, ⁰⁴71
- – Omgåelse⁹⁷89, 116, ⁹⁸105, 109, 126, ⁹⁹24, ⁰⁰97, ⁰¹116
- – Ombytning⁰⁰101
- § 39, stk. 1⁰¹116, ⁰³48, 115
- § 48, stk. 2⁰¹116
- Kompetence⁰²214
- Reparationer⁰⁰101
- Tilbagetagelse⁰²214, ⁰³115

- Kreditkøb**⁹⁹24, 188, ⁰⁰97
- Forældelse⁰⁰96
- Kontoaftale⁰²230
- Kreditomkostninger⁰¹163, ⁰²230, ⁰⁴71
- Lånetilsagn⁰²170

- Kreditomkostninger**⁹⁸153, 155, ⁹⁹24, 188, ⁰¹112, ⁰³115, ⁰⁴71

- Kreditvurdering**⁹⁸146
- Telefonabonnement⁹⁹160, ⁰¹134, 136, 137

- Krympning**⁹⁷99, 100, ⁹⁸128, ⁹⁹179

- Kutyme**

- Kvittering**⁹⁸135, ⁹⁹139, ⁰⁰139, ⁰³57

- Køb**
- Kombineret med tjenesteydelse⁹⁷111, ⁹⁹162

- Køb på prøve**⁹⁹174, ⁰¹155

- Købeloven**
- § 1, stk. 2⁹⁷117, ⁹⁸134, 155, ⁰¹166, ⁰²217, ⁰⁴104, 110
- § 4a⁹⁹232, ⁰⁰110, ⁰²211, 214, ⁰³112, ⁰⁴117, 121, ⁰⁵145, 150
- § 17⁰⁰110
- § 24⁹⁹140, ⁰¹156, ⁰³83
- § 25⁰¹156, ⁰²210

- § 28⁹⁷91
- § 30⁹⁷91, 118, ⁰⁵120
- § 34⁹⁷91
- § 44⁹⁹151
- § 47⁰⁰116
- § 57⁹⁷22, 120, ⁹⁸134, 137, 145, 176, ⁹⁹197, 216, ⁰⁰120, ⁰¹157, ⁰²200, ⁰³92, 115, 125, ⁰⁴117, ⁰⁵125
- § 58⁹⁷120, ⁹⁸152, ⁹⁹197, 216, ⁰²170, 199, 217, ⁰³115, ⁰⁴117
- § 60⁹⁹174
- § 72⁰⁰144, ⁰³121
- § 74⁹⁹194, ⁰²210
- § 75⁰⁰99
- § 76, stk. 1, nr. 1⁰³46, 88, ⁰⁴61, 117
- § 76, stk. 1, nr. 2⁰²212
- § 76, stk. 1, nr. 3⁰²208, ⁰⁴104, ⁰⁵70, 125, 134, 155
- § 76, stk. 1, nr. 4⁰³88, 107, ⁰⁵90, 155
- § 76, stk. 2⁹⁹214, ⁰¹13
- § 77⁹⁸151, ⁹⁹197
- § 78, stk. 1, 2. pkt.⁹⁹149
- § 78, stk. 2⁹⁹214, 216, ⁰⁵101
- § 78, stk. 3⁰¹126, 165, ⁰²166, 168, 199
- § 79⁹⁸108, 136, 159, ⁰³60
- § 80⁹⁸116, ⁰⁰127, ⁰³125, ⁰⁴117, ⁰⁵152
- § 81⁹⁷92, 106, ⁹⁸111, 130, ⁰²167
- § 83⁹⁷93, 115, ⁹⁸118, ⁹⁹177, 184, ⁰²199, ⁰³45
- § 84⁹⁹147
- § 85⁹⁷107

Købeloven, lov 237/2002

- § 75 a, stk. 1⁰³44, 92, 100
- § 77, stk. 1⁰²217, ⁰⁴108, 110
- § 77 a, stk. 3⁰²57, 171, 197, 200, 203, 217, 218, ⁰³90, ⁰⁴97, 104, 121, ⁰⁵111, 129, 136
- § 78, stk. 1⁰³59, 96, ⁰⁴97, 99, ⁰⁵90
- § 78, stk. 2⁰²57, 61, 62, 63, 174, 175, 200, 201, ⁰³59, 61, 111, ⁰⁴99, 102, ⁰⁵156
- § 78, stk. 3⁰²174, 200, ⁰³111
- § 78, stk. 4⁰²201, ⁰³60, 61, 89, 118, ⁰⁵91, 143

Køberet

- Leje⁹⁷90, ⁹⁸105, ⁰⁰97, ⁰¹112, ⁰³48, ⁰⁴71, 75
- Ombytning⁰⁰101

– **Reparation** ⁰⁰101

Købers særlige forventninger ⁹⁸147, ⁹⁹198

Købers tilbageholdelsesret ⁹⁹214

Købesum

– **Bevis** ⁹⁸135

– **Urimelig** ⁹⁹139

– **Tilbageholdelse af** ⁹⁸156, ⁹⁹214, 216

Købsaftale

– **Salg** ⁹⁸113

L

Leje

– **Afbestilling** ⁰⁴89

– **Annullation** ⁰⁰143

– **Erstatning** ⁹⁹43, ⁰⁰95, ⁰⁵172

– **Funktionsdygtig** ⁰⁰95, ⁰¹151

– **Driftstab** ⁹⁹43

– **Køberet** ⁹⁷90, ⁹⁸105, 109, 126, ⁹⁹13, 24, ⁰⁰97, ⁰¹112, 116, ⁰²155, 156, ⁰³48, ⁰⁴75

– – **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

– **Garanti** ⁰⁵139

– **Søloven § 252** ⁹⁸159

Loyal oplysningspligt ⁹⁷93, ⁹⁸106, 107, ⁰⁰130, 131, ⁰⁵70, 142

Løfte ⁰⁰119

Lån

– **Hændelig undergang** ⁰⁰98

– **Hændelig beskadigelse** ⁰³102

– **Forsikring af lånegenstand** ⁰⁵161

M

Mangelfuld vejledning ⁹⁹195, ⁰⁰130, ⁰¹124, ⁰²195, ⁰³77, ⁰⁵88

Mangelsbedømmelse ⁹⁸133,147, ⁹⁹148, 149, ⁰³89, 91, 108, ⁰⁴61, 108, 137, ⁰⁵122, 136, 155

– **Almindelig kendt** ⁹⁸167

– **Specielle forudsætninger**

– – **Kendelige** ⁹⁹202

Mangelsbeføjelser ⁹⁹149, ⁰⁵90

– **Overdragelse** ⁰¹123

– **Afkald på rettigheder** ⁰¹166

Mangler

– **Afsmitning** ⁹⁸131, ⁹⁹178, 203

– **Bagatel** ⁹⁷108, ⁹⁸111, 145

– **Brugspåvirkning** ⁰²200

– **Brugt** ⁰⁵110

– **Computer** ⁹⁹35

– – **Batteri** ⁹⁹146, ⁰⁵88

– – **Kompatibilitet** ⁹⁷96, ⁹⁹150, ⁰⁵98

– – **Pixelfejl** ⁰³55

– – **Produkt nøgle** ⁰⁵96

– – **Software** ⁹⁸120, ⁹⁹145, 148

– – **Sikkerhedskopi** ⁰²168

– **Cykler**

– – **Eger** ⁰²209

– – **Gear** ⁰⁵134

– – **Rust** ⁰⁵134

– **Falmning** ⁹⁸144, ⁰²206

- **Farlighed** ⁹⁸108
- **Forholdsmæssigt afslag** ⁹⁹201
- **Fugt** ⁰²173, ⁰³107, ⁰⁵111
- **Gardiner**
- **Gulvtæppe** ⁹⁹200
- **Hunde** ⁹⁷128, ⁹⁸174, ⁰³125
- **Køleskab** ⁹⁸105, 106, 107, 108
- **Limgennemslag** ⁹⁸132
- **Manglende egenskaber** ⁹⁷129, ⁹⁹178, 232, ⁰⁰117, ⁰³89
- **Manglende reservedele** ⁰⁵142
- **Motorkøretøjer** ⁹⁷113, 120, ⁰⁴108
- - **Benzinøkonomi** ⁹⁷120
- - **Genopbygget** ⁰⁰128
- - **Manglende klargøring** ⁹⁷113, ⁹⁸113, ⁰⁰127
- - **Nysynet** ⁹⁸158, ⁹⁹214
- - **Stenslag** ⁰²218
- - **Sædevarme** ⁰⁵155
- - **Tandrem** ⁰⁰127, ⁰⁴104
- - **Trækkrog** ⁰⁵161
- - **Uindregistreret** ⁹⁷113
- - **Årgang**
- **Nikkel** ⁰³109
- **Nuanceforskel** ⁹⁹201, 202, ⁰³95
- **Pilling** ⁰⁰124, ⁰³94
- **Sko**
- - **Materialevalg** ⁰⁵122
- **Smykker**
- - **Materialevalg** ⁹⁸148
- **Tilsmudsningstendens** ⁰⁰124
- **Tæpper** ⁹⁹189, 190, 201
- **Uhensigtsmæssig konstruktion** ⁰⁰120, ⁰²173, ⁰⁵90
- **Urigtige oplysninger om pris,** ⁰³46
- **Uvæsentlige** ⁹⁹187, ⁰²201, ⁰³91
- **Vareprøve** ⁹⁹200, ⁰³95
- **Ældre model** ⁹⁷92

- Markedsføring**
- **Vildledning** ⁹⁷104, ⁹⁹148, 224

- Markedsføringsloven** ⁹⁷113
- **§ 4** ⁹⁸118, ⁰²52, 54, 55, ⁰³57
- **Negativ aftalebinding** ⁹⁷96

Markedspris ⁹⁹139

Materialefejl

– **Træ** ⁹⁹198

Mellemmand ⁰⁴65, 67

Misligholdelse

– **Købers** ⁹⁹228

– **Sælgers** ⁹⁷113, ⁰²170, ⁰³57

– **Misligholdelsesbeføjelser**

– **Undersøgelsesgebyr** ⁰²165

Modregning ⁰¹158

Moms

– **Pris** ⁹⁷124

– **Refusion** ⁹⁹142

Morarenter

Mærkning ⁹⁹184

– **CE-mærkning** ⁹⁹155, ⁰⁰103

– **Forkert** ⁹⁸129, ⁰⁵118

– **Manglende** ⁹⁹182, 183, ⁰⁴93

N

Naturalopfyldelse ⁹⁹140, ⁰²151, 170

Negativ kontraktsinteresse

Negativ aftalebinding ⁹⁷96

Nytte ⁹⁷22

Nødvendighedstjeneste ⁹⁹171

O

Ombytning ⁰⁵99

– **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, ⁰³59, 61, ⁰⁴102, ⁰⁵101
- **Umulig**, ⁰³96, 111, ⁰⁴77

Omkostninger ⁹⁷101

- **Afhjælpning** ⁹⁹192

Omkostningskrævende

- **Afhjælpning** ⁹⁷101, ⁹⁹193

Omlevering (se ombytning)

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, ⁰³92

Ophævelsestidspunkt

Oplysningspligt

- **Pris** ⁹⁹165
- **Rensers** ⁹⁷102, ⁹⁸128, 132, ⁹⁹182, 183, ⁰⁴93

- **Sælgers**
- - **Briller**,⁰³109
- - **Cykler** ⁰²209, ⁰⁵134
- - **Gulvtæpper** ⁹⁹200, ⁰²206
- - **Beklædningsgenstande** ⁹⁸131, ⁹⁸133, ⁹⁹176, ⁰¹157
- - **Elektronik** ⁹⁷92, ⁹⁷93, ⁹⁸122, 123, 124, ⁹⁹150, ⁰¹124, ⁰²164, ⁰⁵96, 98, 110, 142
- - **Hårde Hvidevarer** ⁹⁸106, 107, 108, ⁹⁹134, ⁰³44, ⁰⁵70
- - **Motorkøretøjer** ⁹⁷115, ⁹⁸149, ⁹⁹212, ⁰⁰128, 131, ⁰⁴104, 110, ⁰⁵136, 155
- - **Møbler** ⁹⁷104, ⁹⁷105, ⁹⁹195, ⁹⁹196, ⁰²208
- - **Sko** ⁹⁸133, ⁰³89, 92, 93
- - **Smykker** ⁹⁸148
- - **Stelnummer** ⁹⁹212
- - **Støvsuger** ⁹⁷85
- - **Telefon** ⁹⁸124, ⁰¹126
- - **Tæpper** ⁹⁹200

Oplysninger fra tidligere salgsled

Oprindeligt trepartsforhold ⁹⁸153, 155, ⁰⁰120, ⁰¹112

Opsigelse

- **Abonnement** ⁹⁷111, ⁹⁹140, ⁰⁰144, ⁰¹121, ⁰²152, 224
- **Filmklub** ⁹⁸166
- **Fitnesscenter** ⁰⁴123, 128, 131, 133
- **Leje** ⁹⁷89, ⁹⁸109, ⁹⁹132
- **Levering efter** ⁰²177, 178, 179
- **Skriftlighedskrav** ⁰¹150
- **Telefonabonnement** ⁹⁹156, ⁰⁰107, ⁰¹136, 137, 148

Originalemballage ⁹⁹161

Overdragelse ⁰²146

- **Garantibeføjelser** ⁹⁷108, ⁹⁹210
- **Mangelsbeføjelser** ⁰¹123
- **Fordring på personbehandling** ⁰⁴116
- **Tilgodebevis** ⁰⁵158

P

Pakkerejser

Passivitet ⁹⁷102, ⁹⁸112, ⁹⁹220, ⁰⁰31, ⁰¹120
– **Købers** ⁹⁷106, ⁹⁸141, 169, ⁹⁹191, 204, ⁰⁰101, 146, ⁰²155, 156, ⁰⁵73,
77
– **Sælgers** ⁹⁷88

Positiv opfyldelsesinteresse ⁹⁸171

Postordresalg

Postvæsen ⁹⁸164

Pris ⁹⁷112, ⁹⁸161, 162, ⁹⁹189, ⁰³46
– **Annoncer** ⁰¹13
– **Nedsættelse** ⁰⁰125, ⁰³121
– **Skiltning** ⁰¹13, ⁰³63
– **Stigning** ⁰¹120, ⁰²220, ⁰³66, 69, 76, ⁰⁴62
– **Tilbud** ⁰²219
– **Tjenesteydelse** ⁹⁹165, ⁰³70, 121
– **Urigtige oplysninger** ⁰³46
– **Urimelig** ⁹⁹139, ⁹⁹172, ⁰⁰144
– **Vand** ⁹⁹172

Prisgaranti

– **Fortolkning** ⁹⁷88, 90, ⁹⁹133, 162, 205, ⁰⁵82

Prisoverslag ⁹⁸160, ⁹⁹190

– **Berigtigelse** ⁹⁷123
– **Vederlag** ⁹⁸143

Producent ⁰³102

Produktansvar ⁹⁸136, ⁰⁴92

– **Dyrelegetøj** ⁹⁹234
– **Hæftelse** ⁰²228
– **Legetøj** ⁰⁰145
– **Lysestager** ⁰⁰124, ⁰²228
– **Rengøringsmiddel** ⁹⁹229
– **Solidarisk ansvar** ⁹⁹234
– **Stearinlys** ⁹⁷129, ⁹⁸170
– **Mellemandleransvar** ⁰²228, ⁰⁴92

Produktansvarsloven

- § 5⁹⁹229, 234, ⁰⁰124
- § 10⁹⁸170, ⁹⁹229
- § 13⁹⁸170, ⁰⁰124, ⁰²228

Præceptive regler⁹⁷116, 117, ⁹⁸155, ⁹⁹13

- Afkald på rettigheder⁰¹166

Påkrav⁰²210

- Frist⁹⁹194, ⁰⁰121
- Rente⁹⁸160

På prøve⁹⁸146

R

Rabatkort⁰⁰134

Redelig handlemåde⁹⁹139

Reklamation⁹⁷102

- Garanti⁹⁷92, 107, ⁹⁸111
- Hotelophold⁹⁷127
- Inden rimelig tid⁹⁷106, ⁹⁸111, 130, ⁰²167
- Neutral⁹⁸169, ⁹⁹199
- Opfølgning⁹⁸141, ⁹⁹204
- Teaterforestilling⁰⁰138
- Tjenesteydelse⁹⁷127
- Vilkår⁹⁹13

Reklamationsfrist⁹⁹177, 181, 184, 197, ⁰²199, ⁰³45

- Bevis⁹⁷115
- Forlængelse⁹⁸118, ⁰⁰119
- Vilkår⁰²221

Reklame⁹⁸140, ⁰¹13

Rentefod

Renteloven⁹⁸164, ⁹⁹13, 137

Renter⁹⁹24, 194, ⁰²170, ⁰⁴86

Reparation

- Ansvarsfraskrivelse, ⁰³58
- 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 ⁰⁵142

Retsforfølgning

Retshjælp ⁰²226

Rettidig betaling ⁰⁰115

Rettidig reklamation ⁹⁹184, ⁰³45

- Returret
- Rimelig pris ⁹⁸160
- Specielt bestilte varer
- Supportfunktion ⁹⁹147
- Teaterforestillinger ⁰⁰138

Returret ⁹⁹175, 176, 191, ⁰⁰114, ⁰⁵110

- Stiltiende aftalt ⁹⁹186

Risikoens overgang

- Auktionskøb ⁰⁰110
- Køb på prøve ⁰¹155
- Tjenesteydelser ⁰⁰135, 136

Rådgivning ⁹⁷18, ⁹⁸175, ⁰⁰149, ⁰²226

- Vederlagets størrelse ⁰⁴140
- Ansvar ⁰⁵167

S

Sagkyndig

– **Habilitet** ⁹⁹230

Sagsomkostninger

Saldokvittering ⁰⁰111

Salgsgegenstanden utilbagegivelig

Salgs- og leveringsbetingelser

Samlet køb ⁹⁹201

Skadelige egenskaber

Skrivefejl

Solidarisk ansvar ⁹⁷102, ⁹⁸163

– **Produktansvar** ⁹⁹234

Species ⁰³96, 111, ⁰⁴77

– **Ansvar**

Standard

– **Dansk Standard** ⁹⁸129

Standardvilkår

– **Gebyr** ⁹⁹76

– **Vedtagelse** ⁹⁷118

– **Fortolkning** ⁹⁸146, ⁹⁹228

– **Reklamationsfrist** ⁰²221

Stilgende aftale ⁰²185

Stærkstrømsloven ⁹⁸128

Støvsuger ⁹⁷85, 86

Svig

Sædvane

Sælgers misligholdelsesbeføjelser ⁹⁹137

Særligt tilvirkede varer ⁹⁸137, ⁹⁹176, ⁰⁵104

Søloven

– § 421 ⁰⁵165

T

Tab

Tabsbegrænsning ⁹⁸171, ⁰³83, ⁰⁵120

Taletidskort ⁹⁸124

Tidligere salgsled

– Oplysninger ⁹⁷120

Tilbagebetaling

– Bevis for ⁰⁵123

– Garanti for ⁰²146

– Honorar ⁹⁷18

– Købesummen

– Rabatkort

Tilbagegivelse

– Sted ⁹⁹212

Tilbagegivelse af salgsgenstanden ⁹⁸122, 145, 152, ⁹⁹175, 195, 197, 216, ⁰³115

– Efterkrav ⁹⁸176

– Fjernsalg ⁹⁸169, ⁹⁹226, ⁰⁴67, 85

Tilbageholdelse

– Købesum ⁹⁹214

– Ydelse ⁰³80

Tilbageholdsret ⁹⁸156, ⁰⁰126

– Købers ⁹⁹214

Tilbagesøgning

Tilbagetagelse

– af flyttegods ⁰²220

– af salgsgenstand ⁹⁹195, 216, ⁰²214

Tilbud

– Accept ⁹⁷101, 112
 – Bindende ⁰¹159, ⁰²151, 220, ⁰³63, 97
 – Fast pris ⁹⁸161, ⁹⁹219
 – Forbehold ⁰²160
 – Fortolkning ⁰³63
 – Opfordring ⁹⁸140, ⁰⁰127, ⁰¹13, ⁰³97
 – Svigtende forudsætninger ⁰²219

Tilgodebevis ⁹⁸134, ⁹⁹191, 232, ⁰¹158

– Bortkommet ⁰³85
 – Gyldighed ⁹⁹174, ⁰¹160
 – Overdragelse ⁰⁵158
 – Urimeligt aftalevilkår ⁰¹160

Tilsikring

– Specialist ⁹⁸137

Tilvirkningskøb ⁹⁸114, ⁹⁹176, ⁰⁵104

– Gardiner ⁹⁷99
 – Gulvtæpper ⁹⁷100, ⁹⁹199

Tjenesteydelser (se i øvrigt

Reparationer)

– Bortsalg ⁰⁰118
 – Fjernvarme ⁹⁹173
 – Forsinkelse ⁹⁸165, 171
 – Kombineret med køb ⁹⁷111
 – Kontaktbureau ⁹⁹228, ⁰²237, ⁰³123
 – Kroophold ⁹⁸168
 – Mangelfuld ⁹⁹234, ⁰⁰138, ⁰¹169, ⁰³119, ⁰⁴137, 138, ⁰⁵172
 – Personlig pleje ⁹⁹230, 232
 – Påsætning af hår ⁹⁹234
 – Retshjælp ⁹⁷18
 – Vederlagsrisiko ⁰⁰135, 136
 – Vilkår i takstblad ⁹⁹172
 – Ændring af aftale ⁰⁰137, 138, ⁰¹169, ⁰³66

Togtransport

– Betaling ⁹⁷122, ⁰⁰133

Transport

- **CMR-lov** ⁰⁴111
- **DSB** ⁹⁷122, ⁰⁰133
- **Emballering** ⁹⁸162, ⁹⁹151
- **Fortoldning** ⁰⁵163
- **Færge** ⁹⁹222
- **Gods** ⁹⁷124, ⁹⁸159, 162, ⁰⁵163
- **Storebæltsbroen** ⁹⁹221
- **Taxa** ⁹⁸165

Transportdokumenter ⁹⁷124, ⁹⁸162

Trepartsforhold

- **Efterfølgende**
- **Oprindeligt**

Typeforudsætning ⁹⁸106

U

Uagtsomhed

Uanmodet henvendelse ⁰²236, ⁰⁵73, 77

Udenlandsk ret ⁹⁸159

Uden ugrundet ophold

Uforholdsmæssige omkostninger ⁹⁷110, ⁰²174, 175, 200, 201, ⁰³59, ⁰⁴77, 99, 102, ⁰⁵101, 156

Ufravigelige regler, ⁰²210

Ugyldighed ⁹⁸114, ⁰⁰98, ⁰²236, ⁰⁴58, ⁰⁵73, 77

Umulighed

Umyndige (se værgemålsloven)

Undersøgesgebyr ⁹⁹35, 152, 153, ⁰²149, 165

Undersøgespligt ⁹⁷96, ⁹⁸136, ⁹⁹209, ⁰⁰116

Undersøgel sesvederlag ⁹⁹131, ⁰⁵91, 143

Uopfordret fremsendelse af varer

Urigtige oplysninger ⁹⁷105

- Kilometerangivelse
- Kopiproduct ⁹⁸138
- Modelbetegnelse ⁰⁴61
- 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

Varigt medium ⁰³70, ⁰⁴86, ⁰⁵66

Vederlagsrisiko ⁰⁰135, 136

Vedtagelse af standardvilkår ⁹⁷118, ⁰⁰136, ⁰⁴81

Vedvarende kontraktforhold ⁹⁷111

Vejledningspligt ⁹⁷99, 102, ⁹⁸122, 123, 147, ⁹⁹134, 150, 152, 176, 190, 195, ⁰²187, 189, ⁰³77

- Sælgers ⁹⁹234, ⁰⁵98

Veksler ⁹⁷116

Vildledende oplysninger ⁹⁷105

– **Forkert betegnelse** ⁹⁸141, ⁹⁹145

– **Garanti** ⁹⁷116

– **Pris** ⁹⁸141, ⁰¹159

– **Reklamationsaftale** ⁹⁷117

– **Vedligeholdelsesanvisning** ⁹⁷102, ⁹⁸129, ⁹⁹181, 184, ⁰⁵118

Vinkelskriverloven ⁹⁷18, ⁹⁸175, ⁰³119

Værdiforringelse ⁹⁷22

Værgemålsloven

– **§ 1, stk. 2** ⁰⁰31, 140, ⁰³72, 80

– **§ 42** ⁰⁰99, 140

– **§ 45** ⁰²180, ⁰³80

– **§ 46** ⁹⁸122, ⁰²180

– **Pengereglen** ⁰⁰98

Værneting ⁹⁹225, ⁰⁵139

Væsentlighedsbedømmelse ⁹⁸134, ⁹⁹197, ⁰⁴97, ⁰⁵90, 122, 134

Væsentlig omkostning og ulempe

Væsentlig samme stand ⁹⁸137, 176, ⁰⁰117, 120, ⁰²162, ⁰³92, 93, 104, ⁰⁴85, ⁰⁵66

Æ

Ægthedsgaranti

Ø

Økonomisk tab

– **Manglende** ⁹⁹154

Å

Årsagssammenhæng ⁰³65

Stikordsregister til afsnit 1-4

Abonnement	21, 28, 42
Aftalevilkår	53, 58
Aggressiv markedsføring	58
Alkohol	29
Annoncehajer	8
Ansvar	59
Betalinger	57
Betalingskort	58, 59
Betalingsmiddel	59
Betalingsmiddelov	56, 57, 58, 60, 61
Betalings tjenester	57
Bindingsperiode	21
Børn og unge	5, 29, 31, 32, 33
CashBack	58
Chip Dankort	54, 55
Clairvoyant	41
Computerspil	31
CPC	35
CPR-Registeret	48
Daginstitutioner	32
Dankort	54, 56
Elektronisk post	44
Enhedsprismærkning	10
EU	35, 57
Forældelsesloven	8
Før og nu priser	38
Garanti	43
Gebyr	6, 37, 59
God inkassoskik	27
God markedsføringskik	5, 20, 25, 28, 29, 31, 32, 39, 41, 51, 53, 42
God skik	5, 27
ICPEN	36

Inkasso	27
Kreditkort	58
Kreditkøbsaftale	22
Kvitteringskrav	61
Kønsdiskriminerende	25
Lejeaftale	22
Lufthavnsskatter	42
Markedsføringslovens § 1	20, 25, 28, 29, 31, 32, 33, 37, 39, 41, 42, 47
Markedsføringslovens § 2	20, 33, 37, 38, 39, 42, 44, 47
Markedsføringslovens § 4	43
Markedsføringslovens § 6a	44, 47, 48, 49, 50, 51
Misbrug	59
Mobiltelefoner	62
Negativ aftalebinding	28
Ny markedsføringslov	5
Overtakserede SMS	62
PIN-kode	59, 61
Plugin	24
Prismarkedsføring	38, 39, 42
Prismærkning	37
Rabat	58
Reklameblad	32
Reklameidentifikation	52
Retningslinier	25, 52, 53
Robinsonlisten	47, 48
Salgsfremmende foranstaltninger	7
SIM-kort	62
Skjult reklame	6, 25, 52
Slagtilbud	7, 39
Slik	29
SMS	44, 51, 62
Spam	6, 36, 44, 50
Spambøder	6
Telefonabonnement	42

Teleselskab	42, 44, 53, 62
Telesexregninger	20
Tobaksloven	64, 65
Udlån	27
Urimelige kontraktvilkår	21
Utilbørlig markedsføring	32
Vandpibe	64
Vejledning	29, 33, 38, 52, 53
Vennehvervning	51
Vildledende prisangivelser og fremgangsmåder	42
Vildledning	32, 38, 41, 42
Vold	31, 33