

Juridisk Årbog 1998

Juridisk Årbog 1998

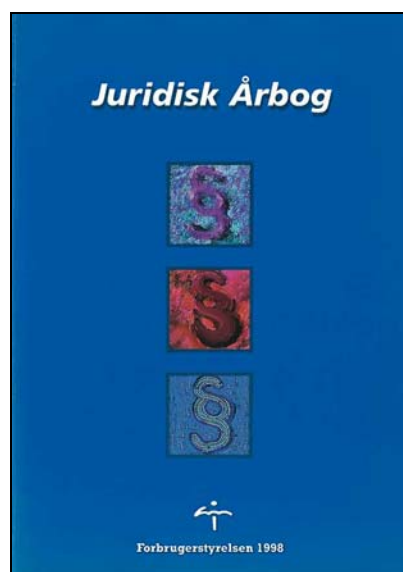
Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 Oplysning om udvalgte sagsområder

- 1.1. Forbrugerombudsmandens behandling af klager på teleområdet
- 1.2. Elektronisk handel - hvad sker der?
- 1.3. Tjekliste om Multi Level Marketing samt Internet Sweep Day
- 1.4. Erhvervsdrivendes opbevaring, bortskaffelse og salg af indleverede varer, som forbrugere har undladt at afhente

Kapitel 2 Markedsføringsloven

- 2.1. Lovens § 1.
 - 2.1.1. Kontraktvilkår
 - 2.1.1.1. Principiel dom om pengeinstitutternes standardvilkår
 - 2.1.1.2. Forbud mod opkrævning af gebyr ved førtidig indfrielse af pantebreve samt ved afgivelse af respektpåtegning, når dette ikke er aftalt - Sø- og handelsretsdøm
 - 2.1.1.3. Pengeinstituts debitering af en forbrugers konto uden dennes tilladelse. Tilmelding til BetalingsService kræver en klar og tydelig aftale med forbrugeren
 - 2.1.1.4. Udgør et månedsgebyr på en løn- og transaktionskonto en kreditomkostning?
 - 2.1.1.5. Sikkerhed ved oprettelse af betalingsaftaler. Risiko for oprettelse af betalingsaftaler i BetalingsService uden tilladelse
 - 2.1.1.6. Opkrævning af gebyr for betaling via BetalingsService
 - 2.1.1.7. Ethiske regler for bankrådgivning. Tegning af livrenter til 80-årig med en udbetalingsperiode på 10 år
 - 2.1.1.8. En banks varsling af gebyrændringer via annoncering i dagspressen
 - 2.1.1.9. Fravalg af at modtage kontoudskrifter fra sit pengeinstitut
 - 2.1.1.10. Opkrævning af ulovlige gebyrer ved førtidig indfrielse af kreditaftaler
 - 2.1.1.11. 24 timers refunderingsservice på rejsechecks
 - 2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger
 - 2.1.2.1. Vold, død og ulykke som blikfang i reklamen
 - 2.1.2.2. Utilbørlig markedsføring af julekonto
 - 2.1.2.3. Teleselskabs brug af billede af reagensglas og en lille sort baby iført ble ledsaget af teksten »samtale fremmer forståelsen«
 - 2.1.2.4. Markedsføring af magasiner til abonnenter ved fremsendelse af to næsten identiske girokort
 - 2.1.3. Diskriminerende markedsføring
 - 2.1.4. Inkasso
 - 2.1.5. Negativ aftalebinding
 - 2.1.6. Alkohol
 - 2.1.6.1. Omdeling af gratis ølbilletter ved skoler



- 2.1.7. Markedsføringslovens anvendelsesområde
- 2.1.8. Samfundsmæssige hensyn
 - 2.1.8.1. Salg af oplysninger om politiets fartkontrol
- 2.1.9. Børn og unge
 - 2.1.9.1. Børn, unge og markedsføring
 - 2.1.9.2. Umyndigs indmeldelse i filmklub
- 2.1.10. Andet
 - 2.1.10.1. Ulovlig forhandlerpræmiering
 - 2.1.10.2. Bankers båndoptagelser af samtaler med kunder
 - 2.1.10.3. Anvendelse af portrætbilleder uden forudgående tilladelse fra den afbildede person
 - 2.1.10.4. Internationalt fragtfirmas opkrævning af gebyr for betaling af told og moms
 - 2.1.10.5. Dyrenes Beskyttelse var ikke erhvervsdrivende og derfor ikke omfattet af markedsføringslovens regler
- 2.2. Lovens § 2
 - 2.2.1. Vildledende angivelser
 - 2.2.1.1. Bøde på 250.000 kr. til hver af to anpartshavere for overtrædelse af markedsføringslovens § 2 og § 6
 - 2.2.1.2. Skjult reklame i provinsavis - Pressenævnets behandling. Redegørelse om Radio- og TV-Reklamenævnets erfaringer med behandling af sager om skjult reklame
 - 2.2.1.3. Præmieobligationer på afbetaling
 - 2.2.1.4. Markedsføring af BetalingsService
 - 2.2.1.5. Annoncering med rentefri kredit
 - 2.2.1.6. Afbildning af Nationalbankens checks i markedsføringen
 - 2.2.1.7. Aggressiv markedsføring af opvaskemiddel. Brug af ordet »antibakteriel«
 - 2.2.1.8. Rejseselskabs annoncering med fri bil
 - 2.2.1.9. Manglende garanti på parallelimporteret bil
 - 2.2.1.10. »Frie ANDELSBOLIGER - ny ejerboligform med andelsfordele«
 - 2.2.1.11. Et firma markedsførte en ændret type bleer i samme emballage og under samme betegnelse som det tidligere produkt
 - 2.2.2. Vildledende prisangivelse
 - 2.2.2.1. Markedsføring af frimærker
 - 2.2.2.2. Bødeforlæg på 30.000 kr. vedtaget i sag om vildledende prisannoncering for symaskiner
 - 2.2.2.3. Reklamering med gratis og uforpligtende ekspertudtalelser omkring privatøkonomien problematisk
 - 2.2.2.4. »Fordelskort« med »hjemmelige rabatter«
 - 2.2.2.5. Vildledende annoncering i udsalgsavis
- 2.3. Lovens § 3. Brugsvejledninger
- 2.4. Lovens § 4. Garanti
 - 2.4.1. Garanti for at gasflasker med ubrudt forsegling var fyldt, levede ikke op til markedsføringslovens § 4
- 2.5. Lovens § 5. Forretningskendetegn
- 2.6. Lovens § 6. Tilgift
 - 2.6.1. Rejsebureauers formidling af flybonusprogrammer. Spørgsmål om dispensation
 - 2.6.2. Ejendomsmæglerens løfte om gratis rejse med ledsager til London, hvis boligen ikke sælges indenfor 3 måneder
 - 2.6.3. Udlån af flyttebil i forbindelse med ejendomsmæglervirksomhed
- 2.7. Lovens § 7. Mængdebegrænsning
- 2.8. Lovens § 8. Rabat
 - 2.8.1. Aggressiv og mangelfuld markedsføring af timeshare- boliger
 - 2.8.2. Uddeling af gavekort
- 2.9. Lovens § 9. Præmiekonkurrencer
 - 2.9.1. Optikerkædes anvendelse af skrubespil i strid med markedsføringslovens § 9
 - 2.9.2. Drikkekonkurrence
- 2.10. Retningslinier
 - 2.10.1. Forbrugerombudsmandens retningslinier for omfanget af forsikringssekskabernes orientering til forsikringstager i forbindelse med autoskade. Retningslinierne er blevet udvidet med en tilføjelse

Kapitel 3 Betalingskortloven

- 3.1. Principielle sager
 - 3.1.1. Gyldighedsperiode og refusion af restværdier på forudbetalte kort - telekort og

Danmøntkort

- 3.1.2. Misbrug af betalingskort ved passage af Storebæltsbroen
- 3.1.3. Dobbelttransaktioner ved betaling med benzinkort. PBS' blokeringsystem
- 3.1.4. Udvidelse af brugsmulighederne af betalingskort i strid med betalingskortloven
- 3.1.5. Oplysning om brugersted på kontoudtog
- 3.1.6. Homebanking-systemer. Automatisk opdatering af programmer bør kun ske for den del, der er nødvendig for en korrekt brug af systemet, medmindre der foreligger en aftale
- 3.1.7. Indberetningsordning for homebanking-systemer
- 3.1.8. Internationale kreditkortudstederes indberetningsordning til Forbrugerombudsmanden. Misbrug i forbindelse med betaling over Internettet

3.2. Dispensationer

- 3.2.1. Delvis dispensation fra betalingskortloven for DANMØNT-kort
- 3.2.2. Delvis dispensation fra betalingskortloven for mobiltelefonkort-abonnementskort og forudbetalte kort
- 3.2.3. Dispensation til 10-turskort til færgeoverfarter
- 3.2.4. Dispensation til forudbetalte kort til bus-, fly- og færgetransport
- 3.2.5. Et flyselskabs E-tickets på bonuskort må anses som forudbetalte betalingskort. Dispensation efter betalingskortloven
- 3.2.6. Kantinekort

Kapitel 4 Prismærkningsloven

Kapitel 5 Produktsikkerhed

5.1. Produktsikkerhedsloven

- 5.1.1. Konkrete projekter
 - 5.1.1.1. Indsats overfor laserpegepinde
 - 5.1.1.2. Barnesenge
 - 5.1.1.3. Barnevogn med stranguleringsrisiko
 - 5.1.1.4. Farlige gaslightere
 - 5.1.1.5. Suttekedler
- 5.1.2. Konkrete afgørelser
 - 5.1.2.1. En brandfarlig tv-lup
 - 5.1.2.2. Havestol af hådræ, der klemte finger af hånd
 - 5.1.2.3. Høj barnestol, hvor forstykket faldt af
 - 5.1.2.4. Børnetøj med legetøjsvedhæng - produktændring
 - 5.1.2.5. Køreposer til babyer
 - 5.1.2.6. Babybadesæder
 - 5.1.2.7. Bidesut
 - 5.1.2.8. Narresutter med små skjold

5.2. Sikkerhedskrav til legetøj og levnedsmiddel-eftertilgninger

- 5.2.1. Legetøjsbekendtgørelsen
 - 5.2.1.1. Administration generelt
- 5.2.2. Konkrete projekter
 - 5.2.2.1. Indsats ved fastelavnstid - fastelavnssminke
 - 5.2.2.2. Forkert aldersmærkning af legetøj
- 5.2.3. Konkrete afgørelser
 - 5.2.3.1. Gulvpuslespil til små børn
 - 5.2.3.2. Sager, hvor der er stillet spørgsmål, om produktet er legetøj
 - 5.2.3.3. Julekalender med selvklæbende figurer bag lågerne
 - 5.2.3.4. Legemøbler udviklet til brug som butiksendretning
 - 5.2.3.5. Plastikmaskinpistol med ammunition
 - 5.2.3.6. »Gør-det-selv«-støbning af blyfigurer

5.3. Notifikationer

Kapitel 6 Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet af almindelig interesse

6.1. Husholdningsapparater og isenkram

- 6.1.1. Aftaler om leje af hårde hvidevarer blev anset for at være køb med ejendomsforbehold, jf. kreditaftalelovens § 6, stk. 2
- 6.1.2. Sælger bærer risikoen for ikke at have oplyst, at enkompressor/køleskab ikke fungerer under natsækning
- 6.1.3. Enkompressor køle/fryseskab kan ikke fungere i sommerhus
- 6.1.4. Principperne i købelovens § 79 (om sælgerens tilbud om afhjælpning eller omlevering) fandt anvendelse på en forligsmæssig aftale om ombytning af en mangelfuld vare til en vare af en anden type. Da sælgeren i længere tid havde forholdt sig passiv, var køberen berettiget

til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1 og 3

6.1.5. En ovn blev så varm på ydersiden, at der forelå en væsentlig mangel

6.2. Radio/tv mv.

6.2.1. Lejeaftale med 2 års uopsigelighed tilsidesat i medfør af aftalelovens §§ 36 og 38c

6.2.2. To videoer bortkommet efter indlevering til reparation. Opbevaringsansvar.

Ansvarsfraskrivelse tilsidesat

6.2.3. Ved indgåelse af en aftale om løbende levering af tv-serien »Huset på Christianshavn« på videobånd blev det oplyst, at serien ikke ville blive vist i tv foreløbig. Der forelå ikke en mangel, selvom serien blev vist ca. 1 år efter aftaleindgåelsen, men forbrugeren kunne træde tilbage fra aftalen fra det tidspunkt, hvor det stod klart, at serien ville blive vist i tv

6.2.4. En mindre unøjagtighed i uret i en prisbillig video berettigede ikke forbrugeren til mangels- eller garantikrav

6.2.5. Rensning af videokamera. Reparatøren kunne ikke løfte sin bevisbyrde for, at der også var bestilt en reparation

6.2.6. Mini-Disc afspiller bortskaffet af reparatøren ca. 3 måneder efter indlevering til reparation. Reparatøren var ikke erstatningsansvarlig, da han havde handlet i tillid til, at forbrugeren havde opgivet afspilleren, der var værdiløs

6.2.7. Den erhvervsdrivendes garanti omfattede skade på forbrugers CD-afspiller. Skaden var forårsaget af, at forbrugeren havde tabt CD-afspilleren

6.2.8. Dørsalgslovens anvendelse på en forbrugers aftaler indgået under den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren. Under besøget solgte forbrugeren en video, købte et anlæg og overlod en ældre, defekt video til den erhvervsdrivende

6.3. Computere mv.

6.3.1. Køb af pc ved fjernsalg (postordre). Ved returnering blev fratrukket 10%. Salget var omfattet af forbrugerftalelovens kapitel 4 om fjernsalg, og aftalen var ugyldig, da der ikke var givet skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Det forhold, at pc'en blev konfigureret efter køberens specifikation, medførte ikke, at der var tale om et tilvirkningskøb, hvor der ikke er fortrydelsesret

6.3.2. Brug af uoriginalt blæk medførte, at garantien ikke kunne påberåbes. Sælgeren af det uoriginale blæk erstatningsansvarlig efter købelovens § 80, stk. 1, nr. 4. Erstatning nedsat for delvis egen skyld

6.3.3. Forbrugeren var berettiget til at få erstattet sine udgifter til transport i forbindelse med den erhvervsdrivendes forsøg på afhjælpning af mangler og udgifter til sagkyndig vurdering, efter at den erhvervsdrivende havde afvist at afhjælpe manglen

6.3.4. Køb af CD-romdrev. Ombytning inden for »garantiperioden« medførte, at der løb ny 1-årig reklamationsfrist fra overgivelsen til køberen. Vilkår i salgsbetingelserne tilsidesat efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36

6.3.5. Reparation af computer. En fejlagtig erklæring fra reparatøren om, at reparationen var omfattet af garantien, efter omstændighederne anset for bindende, jf. aftalelovens § 32, stk. 1

6.3.6. Køb af brugt harddisk. På faktura var anført »defekt«. Da harddisken var af en ringere beskaffenhed, end man måtte forvente, forelå der en mangel, der berettigede forbrugeren til at hæve købet

6.3.7. Computer købt med installeret software. Fejl i konfigurationsfil bevirkede, at det ikke var muligt at geninstallere computerens modem. Ophævelse af købet

6.3.8. Byttehandel. Forbrugeren manglede på aftaletidspunktet evnen til at handle fornuftsmæssigt. Tilbagelevering efter værgemålslovens § 46, jf. § 45, stk. 1

6.3.9. Forsikring overflødig på grund af producentgaranti

6.3.10. Ophævelse af forsikringsaftale på computer solgt med garanti

6.4. Telefoner mv.

6.4.1. Køb af startpakke med mobiltelefon og taletidskort. Da hverken sælgeren eller mobiltelefonoperatøren kunne bevise, at forbrugeren ved købet var informeret om, at mobiltelefonen var spærret med operatørlås (»SIM-lock«) i 1 år, forelå der en mangel. Forbrugeren kunne hæve købet

6.4.2. Fortolkning af prisgaranti

6.5. Anden elektronik

6.5.1. Leje af et solarium blev anset for et køb med et ugyldigt ejendomsforbehold

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

6.6.1. Sag om et løbende kontraktforhold vedrørende levering af kollektiv energi anset for uegnet til nævnsbehandling

6.6.2. Krav om erstatning i forbindelse med en strømafbrydelse

6.7. Tekstiler og skind

- 6.7.1. Rensning og farvning af sofabetræk. Der skal gives oplysning om risiko for krympning og mulighed for skjolder
- 6.7.2. Vask af bukser. Krympning - da bukserne ikke kunne tåle vask - Vildledende vedligeholdelsesmærkning
- 6.7.3. Mangler ved jakke efter vask. Reklameret inden for reklamationsfristen og inden rimelig tid
- 6.7.4. Køb af uldent sengetøj med 5 års garanti mod produktionsfejl. Sengetøjet led ikke af produktionsfejl, men var slidt op efter 3 års brug. Forbrugerklagenævnet fandt, at garantien gav forbrugeren en berettiget forventning om, at varen ved normal brug ville holde sig pænt inden for garantiperioden
- 6.7.5. Det påhvilede den erhvervsdrivende at give forbrugeren oplysning om, at en olie-voksbehandlet skindjakke smittede af. Da sælgeren ikke kunne bevise, at han havde givet forbrugeren denne oplysning, kunne forbrugeren hæve købet
- 6.7.6. Rensning af en nubuckjakke medførte limgennemslag
- 6.8. Fodtøj
 - 6.8.1. Sælger burde have oplyst, at et par sandaler ikke kunne bruges til at gå med
 - 6.8.2. Sælgeren kunne ikke godtgøre, at der var givet tydelig oplysning om, at støvler med robuste såler ikke var egnede til dagligt brug
 - 6.8.3. Forbrugeren var efter omstændighederne ikke afskåret fra at gøre mangelsbeføjelser gældende, selvom hun havde modtaget et tilgodebevis. Forbrugeren bevarede endvidere sine misligholdelsesbeføjelser, uanset varen var købt på tilbud
 - 6.8.4. Mangler ved støvler, der havde været brugt i en væsentlig del af deres forventede brugsperiode, berettigede ikke klageren til at hæve købet, men alene til et forholdsmæssigt afslag
 - 6.8.5. Da sælger havde modtaget en reklamation og forsøgt at afhjælpe fejl ved et par sko, fandt nævnet, at han havde accepteret at være sælger af skoene, uanset at der ikke forelå købsdokumentation
- 6.9. Møbler og boligudstyr
 - 6.9.1. Køb af 3+2 lædersofa. Afhjælpning af mangler tog over tre måneder, men blev efter omstændighederne anset for at være sket inden rimelig tid, jf. købelovens § 78, stk. 3
 - 6.9.2. Køb af instruktørstole. Mangler ved stolebenenes dupper medførte, at skruerne kunne ridse, hvilket forvoldte skade på købers gulv. Produktansvar
 - 6.9.3. Køb af specielt tilrettet hvilestol. Klager kunne hæve købet, da stolen ikke passede til klagers ryg
 - 6.9.4. Mangler ved et teaktræshavebord. Bordet kunne ikke tilbageleveres i væsentlig samme stand som ved leveringen. Køber var derfor alene berettiget til et afslag i prisen
 - 6.9.5. Sofagrube solgt med Alcantara-betræk, som viste sig at være et kopiprodukt. Ophævelse af købet
 - 6.9.6. Møbler solgt på auktion til langt under vurderingen. Forbrugeren kunne ikke få erstatning, da salget var sket i overensstemmelse med salgskonditionerne
 - 6.9.7. Prisangivelse i en tv-reklame måtte betragtes som en opfordring til at afgive tilbud
 - 6.9.8. Retsfortabende passivitet ved ikke at have forfulgt sit krav
- 6.10. Barnevogne, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr
 - 6.10.1. »Nedsat« cykel havde kun en værdi svarende til den betalte pris. Forhandlerens vildledende oplysninger om cyklens komponenter medførte ophævelse af købet
 - 6.10.2. Indlevering af cykel til reparation. Vederlag for opbevaring af cyklen
 - 6.10.3. Der kunne ikke kræves betaling for udarbejdelse af prisoverslag, når dette ikke var aftalt på forhånd
 - 6.10.4. Forbehold om falmning en del af parternes aftale
- 6.11. Foto, ure, optik, smykker
 - 6.11.1. Garanti omfattede ikke uautoriseret lodning i et kamera
 - 6.11.2. Køb af brugt spejlreflekskamera. Ubetydelig defekt berettigede ikke til ophævelse eller bekostelig reparation. Efterfølgende brug med forkert blitz beskadigede kameraet og medførte bortfald af sælgers tilbud om at ophæve købet
 - 6.11.3. Optikerfirma kunne ikke betinge gratis udlån af, at forbruger ikke var registeret i kreditoplysningsbureau, da dette ikke fremgik af aftalen
 - 6.11.4. At forbrugeren ikke kan vænne sig til progressive glas udgør ikke en mangel
 - 6.11.5. Oxyderet sølvhalskæde mistede sin oprindelige mørke farve, da oxyderingen blev slidt af under brug. Sælgers oplysningspligt
 - 6.11.6. Bijouteri smittede af på huden. Forretningen burde have oplyst om risiko for afsmitning
- 6.12. Motorkøretøjer

- 6.12.1. Da sælger havde tilsidesat sin loyale oplysningspligt, kunne forbrugeren kræve et forholdsmæssigt afslag, uanset at bilen var solgt med et vidtgående forbehold
 - 6.12.2. Køb af brugt bil. Tandrem knækkede efter 6000 kilometers kørsel. Køber fik forholdsmæssigt afslag
 - 6.12.3. Køb af brugt bil til 18.000 kr. Forbrugeren kunne ikke påberåbe sig, at bilen var mangelfuld, når den var solgt uindregistreret, som beset og til en væsentlig lavere købesum end for en tilsvarende bil uden mangler
 - 6.12.4. Fejl påpeget i synsrapporten var ikke rettet, inden bilen blev videresolgt til forbrugeren. Synsrapport nægtet udleveret
 - 6.12.5. Køb/bytte af bil. Mangler. Tilbagelevering af ydelserne ved ophævelse. Købelovens § 58
 - 6.12.6. Nedsættelse af kreditomkostningerne, da forbrugeren ikke havde fået oplysning herom ved underskrivelsen af slutsedlen, jf. kreditaftalelovens § 9. Oprindeligt trepartsforhold. Krav mod sælger modregnet i restgælden
 - 6.12.7. Uanset der var foretaget 12 afhjælpningsforsøg, kunne forbrugeren ikke hæve købet, da han havde givet sælger lov til at foretage endnu et afhjælpningsforsøg
 - 6.12.8. Køb af brugt bil. Krav om vederlagsfri afhjælpning af fejl ved gearkasse. Oprindeligt trepartsforhold. Sælgers oplysningspligt vedrørende kreditomkostninger - nedsættelse af rentekravet
 - 6.12.9. Køb af brugt bil. Sælgers tilbageholdsret
 - 6.12.10. Afhjælpning på et andet værksted, købelovens § 78, stk. 3. Forbrugeren fik erstattet sine udgifter til to FDM-tests
 - 6.12.11. Da bilen var solgt som »nysynet«, kunne køberen forvente, at bilen ikke var behæftet med fejl af betydning for færdselssikkerheden. Dette gjaldt, uanset at synet blev foretaget mere end 6 måneder før leveringen, og uanset forbrugeren selv havde stået for indregistreringen
 - 6.12.12. Forbruger mistede sine mangelsbeføjelser, da hun ikke lod sælgeren fuldføre afhjælpning
- 6.13. Transport og flytning
 - 6.13.1. Amerikansk statsborgers aftale med amerikansk transportfirma om transport af gods til Danmark kunne ikke behandles af Forbrugerklagenævnet
 - 6.13.2. Prisoverslag på flytning holdt ikke på grund af urigtige oplysninger om indboets omfang. Fakturaens rentepåkrav opfyldte betingelserne i rentelovens § 3, stk. 2
 - 6.13.3. Flytning blev dyrere end aftalt
 - 6.13.4. Lædersofa beskadiget under transport. Fragtmanden var erstatningsansvarlig, selvom han havde taget forbehold på grund af manglende emballering
 - 6.13.5. Det påhvilede flyttefirmaet at gøre forbrugeren opmærksom på skaderne, hvis disse havde været til stede, da flyttefirmaet tømte containeren med flyttegods
 - 6.13.6. Mangelfuld vejledning ved køb af togkort ikke bevist
 - 6.13.7. Postbefordring med Post Danmark ikke omfattet af Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, da Post Danmark fortsat er en offentlig virksomhed
 - 6.13.8. Taxaselskab var trods forsinkelse ikke erstatningsansvarlig for forbrugers merudgifter til transport
 - 6.13.9. Flyselskabs oplysningspligt i forbindelse med salg af flybilletter. Køber kunne ikke afbestille billetterne, da han burde have vidst, at de ikke kunne refunderes
 - 6.14. Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.
 - 6.14.1. Forbrugeren havde opfyldt sin købsforpligtelse efter medlemsbetingelserne ved køb af en videofilm til specialpris
 - 6.14.2. Køb af billetter til Bob Dylan koncert. Forbrugeren fik ikke medhold i, at koncerten var mangelfuld som følge af, at han ikke kunne bevare sin siddeplads. (Dissens)
 - 6.15. Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger
 - 6.16. øvrige sager
 - 6.16.1. Mangelfuldt kroophold på grund af støj
 - 6.16.2. Aftale om køb af en tissomat pr. postordre var ugyldig, da der ikke var givet oplysning om fortrydelsesret i overensstemmelse med dørsalgslovens bestemmelser
 - 6.16.3. Erstatning for skader forårsaget, da messinglygter til fyrfadsllys faldt ned
 - 6.16.4. Ikke oplyst billetpris udover frokostprisen kunne ikke opkræves
 - 6.16.5. Forsinkelse med aflevering af kisten ved en bisættelse berettigede til et afslag i vederlaget
 - 6.16.6. Teltudlejers erstatningskrav ved uberettiget afbestilling blev reduceret til ca. det halve, da udlejer ikke havde gjort tilstrækkeligt for at opfylde sin tabsbegrænsningspligt
 - 6.16.7. Afbestilling af festlokale. Byrdefuldt kontraktvilkår om betaling i forbindelse med

afbestilling. Sagen afvist som bevisuegnet

6.16.8. Hund led af et betydeligt overbid. Forholdsmæssigt afslag i købesummen samt erstatning

6.16.9. Klager over Rådgivningsfirmaet Fuld Valuta. Aftalevilkår tilsidesat efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36

6.16.10. Selvom der var enighed om en ophævelse af handelen, berettigede det ikke køberen til at returnere en vare pr. efterkrav. Varen kunne ikke tilbageleveres i væsentlig samme stand. Køberen kunne derfor ikke fastholde ophævelsen af købet

Kolofon

Ved download af publikationen i HTML, klik med højre museknap på linket og vælg "Gem destination som...". Vælg dernæst stedet på din computer, hvor du vil gemme filen.

Forbrugerstyrelsen
Amagerfælledvej 56
2300 København S
Tlf.: 3266 9000
E-mail: fs@fs.dk
Websted: www.forbrug.dk

Kapitel 1 Oplysninger om udvalgte sagsområder

1.1. Forbrugerombudsmandens behandling af klager på teleområdet

Liberaliseringen har medført flere udbydere af teletjenester, og anvendelsen af mobiltelefoner og Internet er i de sidste år blevet meget udbredt, hvilket blandt andet har medført et stadigt stigende antal henvendelser.

Undersøgelse af standardvilkår

Forbrugerombudsmanden har på den baggrund iværksat en undersøgelse af de større teleudbyderes abonnementsbetingelser og standardkontrakter. Forbrugerombudsmanden udvalgte 7 udbydere af mobiltelefonabonnementer og fastnetsabonnementer. Gennemgangen af kontrakterne viste, at der i alle selskabernes abonnementsbetingelser var vilkår i strid med markedsføringsloven.

Generelt fandt Forbrugerombudsmanden anledning til at påpege, at selskaberne anvendte for vide ansvarsbegrænsninger. Således begrænsede flere selskaber deres ansvar i tilfælde, hvor de erhvervsdrivende havde handlet uagtsomt eller med forsæt. Videre var der generelt en ubalance i forholdet mellem selskabernes og forbrugernes erstatningsansvar. Flere af standardkontrakterne afskar endvidere forbrugeren fra at kræve et forholdsmæssigt afslag i tilfælde, hvor forbrugeren ikke kunne modtage selskabernes ydelse, og hvor dette ikke skyldes forbrugeren forhold. Varsling af vilkår- og prisændringer sker ofte ikke over for den enkelte forbruger, men gennem annoncering i landsdækkende dagblade. Mobilabonnenter har ikke altid mulighed for at opsige abonnementet inden ændringerne træder i kraft enten som følge af uopsigelighed eller som følge af, at varslingsfristen var kortere end opsigelsesfristen. Et andet gennemgående kritikpunkt var for høje rykkergebyrer.

Forbrugerombudsmanden har rettet henvendelse til teleudbyderne og krævet ændringer i standardbetingelserne. Der foregår fortsat forhandlinger med visse af teleselskaberne med henblik på ændring af deres kontraktvilkår.

Taletidskort - refusion af ubrugte taletidsenheder

Fire teleselskaber anmeldte forudbetalte kort («PrePaid» eller »Taletidskort») til mobiltelefoner uden abonnement i henhold til betalingskortloven. En gennemgang af selskabernes kortbetingelser viste, at restværdier, som ikke var opbrugt ved kortets udløb, ikke kunne refunderes.

På denne baggrund samt i forlængelse af de med Tele Danmark A/S og PBS Danmønt A/S førte forhandlinger om refusionsadgang på telekort til offentlige betalingstelefoner og Danmønt-kort rettede Forbrugerombudsmanden henvendelse til de fire teleselskaber og meddelte, at de i forbindelse med de »almindelige« telekort og Danmønt-kortet opstillede retningslinier som udgangspunkt også måtte gælde for forudbetalte mobiltelefonkort. Disse retningslinier indebar navnlig, at kortene skulle have en

gyldighedsperiode på mindst 1 år, og at der herefter skulle være adgang til refusion af eventuelle restværdier i mindst 1 år.

Som følge af de særlige forhold, der gjorde sig gældende med hensyn til taletidskort til mobiltelefoner, herunder blandt andet at der var tale om et område, som traditionelt havde været forbundet med betaling af abonnementsafgift til dækning af visse faste omkostninger, fandtes de opstillede retningslinier i et vist omfang at kunne modificeres. Princippet om 1 års gyldighed kunne således fraviges, således at mobiltelefonkort kunne udstedes med en begrænset gyldighed, hvis længde afhang af kortets værdi.

Herudover udtalte Forbrugerombudsmanden, at der måtte være konsistens mellem det enkelte produkt og den markedsføring af produktet, som fandt sted, idet der ellers ville være tale om markedsføring i strid med markedsføringslovens §§ 1 og 2. Uanset at en vis del af kortværdien skulle henregnes til dækning af visse faste omkostninger, måtte det således følge af selve konceptet, at kortet nødvendigvis repræsenterede et vist element af taletid, som skulle kunne gøres til genstand for refusion. Det måtte i så fald fremgå af markedsføringen, at en vis del af kortet ikke repræsenterede taletid, ligesom den begrænsede refusionsadgang skulle fremgå klart af kortbetingelserne. Heraf fulgte endvidere, at kort, som ikke kunne gøres til genstand for fuld refusion, ikke kunne markedsføres som rene taletidskort, fx i forbindelse med betegnelsen »abonnementsfri« eller lignende.

Efter forhandling med teleselskaberne meddelte et af de største teleselskaber, at selskabets PrePaid-produkt ville blive udbudt med adgang til refusion af restbeløb over 10 kr. i 3 måneder efter kort-udløb mod et gebyr på 10 kr. To andre teleselskaber meddelte, at selskaberne ikke agtede at følge Forbrugerombudsmandens henstilling, mens det sidste teleselskab gav udtryk for, at selskabet ville vurdere spørgsmålet nærmere i forbindelse med selskabets lancering af PrePaidkort.

Forbrugerombudsmanden afventer revisionen af betalingskortloven. Lovforslaget er på lovprogrammet for 1999/2000. (1998-211/8-375)

SIM-lock

Forbrugerombudsmanden har modtaget flere henvendelser fra forbrugere, som havde købt en sampakke bestående af en mobiltelefon samt et taletidskort. Forbrugerne klagede over, at de, når de, efter at have brugt taletidskortet, oprettede et abonnement i et andet teleselskab, ikke kunne benytte telefonen, da telefonen var forsynet med SIM-lock - en såkaldt operatørlås - som medførte, at telefonen alene kunne bruges til et bestemt teleselskabs abonnementer. Ville forbrugerne have ophævet SIM-locken inden 1 år, kostede dette ca. 500 kr.

Konkurrencestyrelsen behandlede i 1998 spørgsmålet om SIM-lock og påtalte overfor teleudbyderne, at man fandt, at aftaler om tekniske bindinger på mere end 6 måneder indebar en konkurrencebegrænsende aftale i strid med konkurrencelovens § 6. Teleselskaberne har alle meddelt, at de for så vidt angår salg til forbrugere alene vil binde forbrugerne i 6 måneder med SIM-lock.

Forbrugerombudsmanden rettede, efter at have modtaget klager over, at forbrugerne ikke ved købet vidste, at telefonen ikke kunne benyttes til andre teleselskabers abonnementer, henvendelse til et teleselskab. Det fremgik ikke af annonceringen for sampakken, at telefonen var forsynet med en SIM-lock, dette fremgik alene af emballagen.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at han, henset til at en forbruger ved køb af en mobiltelefon som udgangspunkt vil gå ud fra, at mobiltelefonen kan bruges til alle teleudbyderes produkter, fandt, at en SIM-lock indebar en væsentlig begrænsning af mobiltelefonens anvendelighed.

At dette ikke fremgik af annonceringen indebar efter Forbrugerombudsmandens opfattelse en overtrædelse af markedsføringslovens § 2, stk. 1, hvorefter der ikke må anvendes urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgslen. Det forhold, at vilkåret fremgik af indpakningen, og at forbrugerne derved havde mulighed for at få kendskab til vilkåret ved købet, var ikke tilstrækkeligt, bl.a. fordi sampakproduktet ikke sædvanligvis står fremme i butikkerne, og de sælges i bl.a. kiosker uden særlig vejledning. Man kunne derfor ikke forvente, at forbrugerne læste indpakningen inden købet.

Videre meddelte Forbrugerombudsmanden, at han ikke fandt, at det var tilstrækkeligt at oplyse, at der var SIM-lock eller operatørlås på telefonen, da man ikke kunne forvente, at forbrugerne vidste, hvilke begrænsninger i telefonens anvendelse dette indebærer. Forbrugerombudsmanden fandt derfor, at det var nødvendigt i markedsføringen klart at oplyse dette.

Foranlediget af Forbrugerombudsmandens henvendelse gav teleselskabet tilsagn om fremover at indrette deres markedsføring i overensstemmelse med de anførte kritikpunkter.

Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i en sag vedrørende spørgsmålet om SIM-lock, hvor hverken

sælgeren eller teleudbyderen kunne bevise, at forbrugeren ved købet var blevet oplyst om, at mobiltelefonen var spærret med en SIM-lock i et år. Der forelå derfor en væsentlig mangel ved mobiltelefonen, og forbrugeren kunne ophæve købet. (1998-4051/7-503 under afsnit 6.4.1)

Sikkerhedsstillelse

I 1998 har Forbrugerombudsmanden modtaget flere henvendelser vedrørende teleselskabernes krav om sikkerhedsstillelse.

Ofte opstår problemet i forbindelse med køb af en mobiltelefon, hvor salgsprisen er betinget af tegning af abonnement for en periode på 6 måneder. Forbrugerne betaler sædvanligvis for mobiltelefonen og for abonnementet og bliver efterfølgende mødt med et krav om at stille sikkerhed. Stiller forbrugeren ikke sikkerhed, kan forbrugeren ikke benytte det abonnement, som forbrugeren har betalt for.

Nogle teleselskaber har den praksis, at såfremt forbrugeren ikke kreditgodkendes, kan forbrugeren mod tilbagelevering af telefonen få købesummen samt den forudbetalte abonnementsafgift retur. Et enkelt selskab praktiserer, at forbrugeren skal betale abonnementsafgift i uopsigelighedsperioden, uanset om han på grund af manglende sikkerhedsstillelse ikke kan benytte abonnementet, da sikkerhedsstillelsen efter selskabets vurdering er en betalingsforpligtigelse i kontraktforhold, og da det af abonnementsvilkårene fremgår, at teleselskabet kan kræve sikkerhedsstillelse.

Det er Forbrugerombudsmandens holdning, at såfremt der efter aftalens indgåelse stilles krav om sikkerhed med hjemmel i aftalen, må udgangspunktet være, at forbrugeren kan ophæve aftalen. Af teleselskabets vilkår fremgik det efter Forbrugerombudsmandens vurdering ikke tilstrækkeligt tydeligt, at konsekvensen af den manglende sikkerhedsstillelse er, at forbrugeren var forpligtet til at betale abonnement i uopsigelighedsperioden, uanset de ikke kunne benytte abonnementet. Videre fandt Forbrugerombudsmanden, at uanset om dette havde fremgået klart af abonnementsvilkårene, ville dette være et urimeligt aftalevilkår ensidigt til teleselskabets fordel, idet teleselskabet efter abonnementsvilkårene selv fastsatte, i hvilke tilfælde forbrugeren skulle stille sikkerhed og størrelsen heraf, og at et sådant vilkår ville medføre, at forbrugeren forpligtes til at betale for en ydelse, de ikke kan benytte. Teleselskabets praktisering af abonnementsvilkåret om sikkerhedsstillelse var derfor efter Forbrugerombudsmandens vurdering i strid med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Teleselskabet har foreløbig afvist Forbrugerombudsmandens synspunkter, og forhandlingerne med selskabet er endnu ikke færdige. (1997-4051/5-256)

1.2. Elektronisk handel - hvad sker der?

Det informationssamfund, som man har talt om i mange år, er efterhånden blevet en realitet. Det er muligt at få information om selv de mest snævre områder via fx Internettet. Det næste store anvendelsesområde for informationsteknologien er den elektroniske handel. Med elektronisk handel kan forbrugere få lettere adgang til at foretage sammenligninger af priser og udbud. Forbrugeren kan endvidere handle globalt og uden for fysiske forretningers åbningstider.

På trods af en støt stigende udbredelse af computere og brug af Internettet, kan der spores en vis træghed i anvendelsen af e-handel. Det er der formentlig mange grunde til. En af forudsætningerne for at få gang i den elektroniske handel er, at kunderne skal kunne se fordele ved at benytte e-handel fremfor traditionel fysisk handel, og at forbrugere føler sig trygge ved e-handel. Dette er påpeget i Erhvervsministeriets rapport, »Forbrugers retsbeskyttelse i grænseoverskridende digitale net« (juni 1997).

Europarådet har i resolution om forbrugerdimensionen i informationssamfundet af 3. november 1998 fastslået nogle principper for forbrugerbeskyttelse i informationssamfundet. Det fastslås bl.a., at trygge rammer og en forudsigelig retstilstand er en forudsætning for e-handel.

Nordisk Ministerråd har igangsat et projekt om handel og personbeskyttelse på Internettet. Formålet med projektet er at analysere en række forbrugerretlige problemer med henblik på at diskutere, om retsbeskyttelsen er tilstrækkelig, eller om der er behov for at foreslå lovændringer eller andre initiativer (rapporten ventes offentliggjort medio 1999). Desuden har Nordisk Ministerråd fremlagt en rapport om retlige overvejelser i forbindelse med elektronisk betaling (Elektronisk betaling i forbrugerforhold, TemaNord 1998: 590).

Den danske forbrugerombudsmand har ønsket at bidrage til tilvejebringelsen af trygge rammer for den elektroniske handel. Forbrugerombudsmanden tog derfor i foråret 1998 initiativ til drøftelser med forbruger- og erhvervsorganisationer med henblik på at udarbejde et sæt etiske retningslinier for handel og markedsføring på Internettet. Der kunne dog ikke opnås enighed om indholdet af sådanne retningslinier.

Forbrugerombudsmanden gik herefter sammen med de øvrige nordiske forbrugerombudsmænd, der i

december 1998 blev enige om og offentliggjorde en fælles holdning til handel og markedsføring på Internettet og i tilsvarende kommunikationssystemer.

Den fælles holdning er ikke et egentligt regelsæt, men en række anbefalinger til erhvervslivet, som kan sikre forbrugerne en god behandling i Cyberspace. Derved kan de erhvervsdrivende selv være med til at øge forbrugernes tillid til Internettet, hvilket er en forudsætning for, at Internettet vil blive opfattet som et seriøst medie.

Ifølge den fælles holdning bør de erhvervsdrivende være omhyggelige med at give oplysninger om dem selv og deres produkter, herunder om og i hvilket omfang den erhvervsdrivende foretager registreringer af forbrugere. De nordiske forbrugerombudsfolk mener endvidere, at erhvervsdrivende bør afholde sig fra at sende e-post til forbrugere, der ikke har givet deres samtykke (såkaldt spamming). Efter eksisterende EU-regler er det forbudt - uden samtykke - at kontakte forbrugere via automatiske opkaldssystemer uden menneskelig medvirken (opkaldsautomater) og telefax. EU-landene kan fastsætte tilsvarende forbud for andre kommunikationssystemer.

Desuden opstiller forbrugerombudsfolkene nogle anbefalinger om, hvordan erhvervsdrivende bør behandle reklamationer. Erhvervsdrivende bør fx afholde alle rimelige udgifter til forsendelse, når der er mangler ved produktet/ydelsen. Den fælles holdning indeholder endvidere anbefalinger om markedsføring rettet mod børn og unge. Erhvervsdrivende bør således ikke stille børn og unge en belønning i udsigt for at opholde sig på eller deltage i aktiviteter på Internettet.

I OECD arbejdes der også med retningslinier for elektronisk handel. Der arbejdes på at få vedtaget OECD-retningslinier for elektronisk handel i 1999.

Også i EU er der fokus på den elektroniske handel. Kommissionen er af den opfattelse, at den retsforskellighed, der er i de forskellige EU-lande, er en barriere for udviklingen af den elektroniske handel. Kommissionen præsenterede i december 1998 et forslag til direktiv om visse retlige aspekter af elektronisk handel.

Direktivforslaget tager udgangspunkt i et princip om gensidig anerkendelse og hjemlandskontrol (afsenderlandsprincippet) inden for EU. Det er således udgangspunktet, at de områder, der er reguleret i direktivet, skal overvåges af myndighederne i det land, hvor virksomheden er etableret og med anvendelse af dette lands lovgivning. Dette princip vil fx betyde, at udenlandske virksomheder via Internettet kan markedsføre sig over for danske forbrugere efter reglerne i det land, hvor virksomheden er etableret.

Afsenderlandsprincippet omfatter de regler, der gælder for informationssamfundets tjenesteydere og informationssamfundets tjenester. Der er tale om et bredt anvendelsesområde, som også omfatter regler, der ikke er harmoniseret af direktivet.

Det fremgår af direktivforslaget, at adgangen til at udbyde tjenester i informationssamfundet ikke må underlægges krav om forudgående godkendelse. Direktivforslaget indeholder desuden en generel oplysningspligt for tjenesteydere i informationssamfundet. Der skal således gives oplysning om bl.a. tjenesteyderens navn, fysiske adresse og e-post adresse. Endvidere skal medlemsstaterne fastsætte i lovgivningen, at priserne på informationssamfundets tjenester skal angives præcist og tydeligt.

Direktivforslaget fastslår, at markedsføring skal være identificerbar som sådan, og at det skal fremgå, for hvis regning den kommercielle kommunikation foretages. Endvidere fremgår det, at salgsfremmende foranstaltninger (rabatter, præmier, tilgift mv.) samt konkurrencer og spil i reklameøjemed - når de er tilladte i etableringslandet - klart skal kunne identificeres som sådanne. Endvidere skal betingelserne for salgsfremmende foranstaltninger, konkurrencer og spil være let tilgængelige og fremlægges præcist og tydeligt.

Direktivforslaget fastslår, at uopfordret kommerciel kommunikation via elektronisk post klart og utvetydigt skal være markeret som uopfordret kommerciel post. Desuden indeholder forslaget en bestemmelse om, at kommerciel kommunikation inden for lovregulerede erhverv (eksempelvis læger, revisorer og advokater) er tilladt under overholdelse af faglige regler, der gælder i etableringslandet.

Efter forslaget skal medlemsstaterne sikre, at den nationale lovgivning tillader elektronisk kontraktindgåelse. De nationale regler om aftaleindgåelse må heller ikke hindre den »effektive udnyttelse« af elektroniske kontrakter eller fratage disse gyldighed, alene fordi de er indgået elektronisk. Forslaget indeholder herudover regler om, hvilke oplysninger en tjenesteyder skal give, før en aftale indgås elektronisk, og om fastlæggelse af det tidspunkt, hvor en aftale skal anses for at være indgået.

Direktivforslaget indeholder regler om tjenesteyderes ansvar for overførelse og opbevaring af »ulovlig information«. Som udgangspunkt kan tjenesteydere ikke blive erstatningsansvarlige eller strafferetligt

ansvarlige for oplysninger, som tjenesteyderen - fx en internetudbyder - opbevarer eller videresender som led i elektronisk kommunikation. Tjenesteyderen kan endvidere ikke pålægges en generel pligt til at overvåge indholdet af de oplysninger, som tjenesteyderen opbevarer eller videresender.

1.3. Tjekliste om Multi Level Marketing samt Internet Sweep Day

I de foregående år har Forbrugerombudsmanden anvendt betydelige ressourcer på at gennemgå et stort antal henvendelser om forskellige markedsføringskoncepter, der benævnes pyramidespil, Multi Level Marketing eller Network Marketing.

Henvendelserne er kommet fra flere kanter: journalister, myndigheder og rådgivere der har ønsket Forbrugerombudsmandens stillingtagen til konkrete koncepter, som de er stødt på i forskellige sammenhænge. Udbydere af arrangementerne har ønsket vejledning om lovligheden af netop deres systemer, og forbrugere, der overvejer deltagelse i arrangementerne, har ønsket Forbrugerombudsmandens forudgående vurdering. Endelig har Forbrugerombudsmanden også på eget initiativ taget sager op til behandling.

I august 1998 offentliggjorde Forbrugerombudsmanden en tjekliste, der er udarbejdet på baggrund af det omfattende erfaringsmateriale på området, og som skal danne grundlag for besvarelsen af fremtidige henvendelser.

I tjeklisten redegøres for, hvilke forhold ved Multi Level Marketing/Network Marketing, der efter Forbrugerombudsmandens erfaringer giver anledning til betænkelighed. Der gennemgås en række eksempler på betænkelige hvervemetoder og indhold i markedsførings- og aftalekoncepterne.

I september 1998 deltog Forbrugerombudsmanden sammen med kolleger fra 29 lande i en international Internet Sweep Day. Arrangementet var kommet i stand på australsk foranledning og foregik i det Internationale Netværk for Markedsføringstilsyns (IMSN) regi.

Formålet med arrangementet var fra dansk side at finde frem til udbydere af pyramidearrangementer på Internettet.

Forbrugerombudsmanden fandt og tilskrev i alt 32 udbydere af umiddelbart betænkelige arrangementer, heraf 12 danske, og advarede om, at arrangementerne kunne være i strid med lovgivningen. Nogle af arrangementerne fandtes at være af en sådan karakter, at de blev oversendt til Rigsadvokaten. (1997-2049/5-112 og 1998-2049/5-163)

1.4. Erhvervsdrivendes opbevaring, bortskaffelse og salg af indleverede varer, som forbrugere har undladt at afhente

Indledning og afgrænsning

Emnet for denne artikel er erhvervsdrivendes opbevaring, bortskaffelse og salg af indleverede varer, der ikke afhentes af eller leveres til ejeren. Uden for artiklens område ligger erhvervsdrivendes ret til at udøve *tilbageholdsret*, samt manglende afhentning af varer, der ikke forinden er *indleveret til eller afhentet af* den erhvervsdrivende¹⁾.

Problemet med bortskaffelse mv. af uafhentede varer opstår fx, hvor en vare er indleveret til eller afhentet af den erhvervsdrivende med henblik på opbevaring, reparation, rensning, tilpasning, bearbejdning eller vurdering med henblik på eventuel fejlfinding mv. Spørgsmålet er her, *hvor længe* den erhvervsdrivende skal opbevare varen, før han kan - eller skal - skride til anden handling.

Da den erhvervsdrivende således har bestillerens ejendom i sin besiddelse, har han en særlig pligt til at varetage dennes interesser - en omsorgspligt. Omvendt må det formodes, at den erhvervsdrivende har udgifter ved at opbevare varen. Endvidere kan den erhvervsdrivende have krav på at få betalt den udførte tjenesteydelse, såfremt der ikke er sket forudbetaling. Derfor er der også hensyn at tage til den erhvervsdrivende. Disse krydsende hensyn må afvejes, når der tages stilling til problemet om opbevaring mv.

Lovgrundlag og retspraksis

Der findes ikke lovgivning, der regulerer spørgsmålet om opbevaring mv. af indleverede varer, men der findes retspraksis som behandler spørgsmålet, ligesom der er regler i købeloven, der behandler spørgsmålet om købers forsinkelse eller fordringshavermora, som kan benyttes analogt.

Endvidere er spørgsmålet om erhvervsdrivendes opbevaringspligt udførligt behandlet i betænkning nr. 1133 om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom (forbrugertjenester), der ligeledes indeholder

udkast til lovregler på området. De relevante dele af betænkningen er omtalt i et bilag til artiklen (s. 8 ff.)

De relevante regler i købeloven er følgende:

§ 33. Undlader køberen at afhente eller modtage salgsgenstanden i rette tid, eller har hans forhold i øvrigt bevirket, at den ikke i rette tid er blevet overgivet i hans besiddelse, har sælgeren for køberens regning at drage omsorg for genstanden, indtil forsinkelsen ophører, eller sælgeren benytter den ret til at hæve købet, som efter § 28 måtte tilkomme ham. Er genstanden forsendt og kommet til bestemmelsesstedet, gælder dette dog kun, når der her findes nogen, som på sælgerens vegne kan tage den i besiddelse, og sådant kan ske uden væsentlig omkostning eller ulempe.

§ 34. Kan sælgeren ikke uden væsentlig omkostning eller ulempe vedblive med at sørge for genstanden, eller råder køberen ikke over den inden rimelig tid, efter at han dertil er blevet opfordret, har sælgeren ret til at sælge den for køberens regning. Forinden salg finder sted, har sælgeren så vidt muligt at give køberen betimeligt varsel. Foretages salg af genstanden ved en forsvarligt bekendtgjort og afholdt auktion eller på anden forsvarlig måde, kan køberen ikke gøre indsigelse mod den opnåede pris. Kan salg ikke finde sted, eller er det åbenbart, at de med et salg forbundne omkostninger ikke ville kunne dækkes af salgssummen, er sælgeren berettiget til at skaffe genstanden bort.

§ 35. Er genstanden udsat for hurtig fordærvelse, eller vil dens bevaring medføre uforholdsmæssig store omkostninger, er sælgeren med den begrænsning, som følger af slutningsbestemmelsen i foregående paragraf, pligtig at sælge den. Kan salg på nogen af de i samme paragraf omhandlede måder ikke uden skade oppebies, skal genstanden sælges, som bedst ske kan.

§ 36. Har forsinkelse fra køberens side påført sælgeren udgifter til genstandens bevaring eller anden forøget omkostning, kan sælgeren fordrø erstatning og til sikkerhed for denne holde genstanden tilbage.

I retspraksis vedr. andre situationer end køb er udgangspunktet også her, at den erhvervsdrivende har pligt til at drage omsorg for genstanden for ejerens (bestillerens) regning, indtil den afhentes, medmindre genstandens opbevaring vil være forbundet med uforholdsmæssigt store omkostninger eller vil medføre en væsentlig værdiforringelse. I så fald har den erhvervsdrivende pligt til at sælge eller bortskaffe genstanden for at undgå unødigt tab for bestilleren, jf. U 1949.1038²⁾.

I marts 1948 købte bestilleren en hest, som han fik opstaldet hos den erhvervsdrivende mod betaling af 100 kroner om måneden. I løbet af kort tid mistede bestilleren interessen for ridesporten, og i september 1948 solgte han hesten til anden side. Køberen af hesten mødte op hos den erhvervsdrivende, der imidlertid ikke ville udlevere den, blandt andet fordi han havde et modkrav for ubetalt opstaldning (gyldig tilbageholdsret). Dette meddeltes bestilleren, som imidlertid intet foretog sig, heller ikke i forhold til rykkerne for opstaldningsgebyret. Den erhvervsdrivende begyndte herefter at udleje hesten i november efter forinden behørigt at have informeret bestilleren og anlagde samtidig sag. Sagen blev berammet til januar 1950, men blev omberammet til maj 1949, og kort tid før omberammelsen solgte den erhvervsdrivende hesten for 1200 kroner.

Retten fandt, at hesten var opstaldet for bestillerens regning, men at den erhvervsdrivende, da bestilleren forholdt sig passiv trods gentagne opfordringer til at bringe mellemværendet ud af verden, havde pligt til at sælge hesten, da sagen i januar 1949 blev berammet til domsforhandling i januar 1950, og det derfor på dette tidspunkt gik op for ham, at hestens opbevaring ville medføre uforholdsmæssigt store omkostninger, jf. *herved analogien til købelovens § 35*. Derfor måtte den erhvervsdrivende selv bære omkostningerne ved opstaldningen efter januar 1949, da salg burde have fundet sted.

Endvidere vil den erhvervsdrivende kunne skride til salg, hvis det med grund kan frygtes, at genstandens værdi ikke mere giver sikkerhed for vederlaget for yderligere opbevaring³⁾, jf. U 1936.38 H:

Et transportfirma havde efter telefonisk henvendelse i oktober 1931 afhentet nogle møbler og bragt dem til firmaets opbevaringslokaler. Bestilleren betalte ikke for ydelsen og lod ikke høre fra sig. Efter forgæves fremsendelse af rykkerskrivelser og henvendelser til Folkeregistret, der imidlertid ikke kunne oplyse bestillerens nye adresse, bortsolgte firmaet møblerne på en auktion i august 1933.

Retten fandt, at dette var berettiget, dels under hensyn til at bestilleren var flyttet uden at holde den erhvervsdrivende underrettet herom, dels under hensyn til at de opbevarede genstandes værdi ikke mere gav sikkerhed for vederlaget for yderligere opbevaring.

På baggrund af retspraksis⁴⁾ samt de principper, der ligger i købelovens §§ 33-36, kan de fire følgende momenter indgå i den samlede vurdering af, hvorvidt den erhvervsdrivende på købers regning skal opbevare genstanden, eller om denne kan bortskaffes eller sælges:

- a. opbevaringen medfører uforholdsmæssigt store omkostninger eller ulempe,
- b. bestilleren afhenter ikke genstanden inden rimelig tid efter, at han er blevet dertil opfordret,
- c. genstandens værdi giver ikke mere sikkerhed for vederlaget for yderligere opbevaring, samt
- d. opbevaringen medfører en væsentlig værdiforringelse (eller fordærvelse),

I tilfælde d) har den erhvervsdrivende endvidere *pligt* til at sælge genstanden ud fra et loyalitets- og tabsbegrænsningssynspunkt.

Alle de omtalte situationer vedrører kun *bortsalg*. Der foreligger ikke retspraksis om bortskaffelse. Udgangspunktet må antages at være det samme som ved bortsalg, dog med de modifikationer der følger af forholdets natur.

Praksis ved Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet har flere gange truffet afgørelse i sager, hvor forbrugeren ikke har afhentet varen, og hvor der efterfølgende er sket bortsalg eller bortskaffelse af varen.

Bortsalg af varer

I *sagen 1994-200-504* (refereret i Forbrugerklagenævnets Årsberetning 1984, s. 58) havde forbrugeren omkring den 1. april 1984 indleveret 2 par benklæder til en værdi af 1400 kroner til rensning

Da forbrugeren, der var rejsemontør, ville hente sine benklæder den 15. juni 1984, havde renseriet solgt dem for 130 kroner. Rensneriet tilbød dette beløb samt rensvederlaget refunderet. Rensneriet henviste til, at man på det udleverede rensmærke havde skrevet, at opbevaringsperioden for indleveret tøj højst var 6 uger.

Nævnet fandt, at selvom man lagde til grund, at opbevaringsfristen var tydeligt fremhævet på rensmærket, berettigede dette ikke renseriet til uden videre at bortsælge benklæderne efter fristens udløb. Tværtimod måtte renseriet efter fristens udløb i rimeligt omfang være forpligtet til at drage omsorg for rensedøjet på forbrugers regning. Som følge heraf fastsattes erstatningen til 1.000 kroner inkl. rensvederlaget, idet den erhvervsdrivende hermed tilkendtes et skønsomt beløb for opbevaring.

I *sagen 1996-523/7-72* (refereret i Juridisk Årbog 1997, side 108) havde forbrugeren indleveret sin cykel til reparation i november 1995, idet pedalerne skulle udskiftes. Da klageren i februar måned 1996 ville afhente cyklen var den bortsolgt for 1.000 kroner, idet indklagede ikke regnede med at klageren ville afhente den.

Cyklen, der var ca. 3 år gammel, blev af den sagkyndige vurderet til at have en værdi af ca. 3.500 kroner.

Nævnet lagde til grund, at reparatøren efter almindelige regler har pligt til at drage omsorg for uafhængte genstande. Reparatøren vil dog i almindelighed kunne skride til salg, når der er grund til at frygte, at genstandens værdi ikke mere giver sikkerhed for vederlaget for yderligere opbevaring, jf. U 1936. 38 H.

Cyklen, der havde en værdi af ca. 3.500 kroner, blev forsøgt afhentet efter ca. 3 måneder.

Under disse omstændigheder fandt nævnet, at reparatøren havde været uberettiget til at bortsælge cyklen. Som følge heraf måtte reparatøren erstatte cyklens værdi, ligesom han ikke kunne kræve noget vederlag for den udførte reparation, der havde været uden værdi for bestilleren.

Bortskaffelse af varer

Følgende sag er refereret i Forbrugerklagenævnets Årsberetning fra 1976, side 36-37:

»En forbruger havde indleveret sine briller til en optiker for at få fremstillet nye brilleglas. De gamle brilleglas var ca. 4 måneder gamle og havde kostet ca. 370 kroner (1976-priser, red.). Der var ingen aftale om, hvad der skulle ske med de gamle brilleglas. Da klageren ville afhente dem, var de blevet destrueret af optikeren.

Nævnet udtalte, at det måtte påhvile optikeren som erhvervsdrivende at give sine kunder mulighed for at tage stilling til, om de ønskede de gamle brilleglas tilbage - i hvert fald når disse ikke er af ubetydelig værdi. Dette kunne ske enten i forbindelse med bestillingen eller ved, at de gamle glas blev opbevaret

sammen med de tilvirkede briller.

I den konkrete sag var der imidlertid gået ca. 1 år og tre måneder mellem klagerens indlevering og afhentning af brillerne. Nævnet udtalte herom, at optikeren hverken var forpligtet til at opbevare de gamle brilleglas eller de tilvirkede briller i så lang en periode⁵.

I sagen 1997-4012/7-323 indleverede forbrugeren i november måned 1995 to videoer til reparation. Videoerne var henholdsvis 1 1/2 og 2 1/2 år gamle, og havde kostet henholdsvis 3.995 kroner og 2.300 kroner.

Klager fik udleveret 2 reparationsnumre, hvoraf fremgik, at varer henstår for egen regning og risiko i højst 3 måneder efter endt reparation. Den 15. oktober 1996 mødte bestilleren op for at afhente videomaskinerne, der imidlertid var bortskaffet.

Nævnet udtalte, at er en genstand indleveret til reparation, og undlader bestilleren herefter at afhente genstanden til den tid, som er aftalt eller med rette forudsat af reparatøren, følger det af almindelige regler, at reparatøren har pligt til at drage omsorg for genstanden for bestillerens regning, indtil den afhentes. Med henvisning til U 1936.38 H, hvor Højesteret godkendte salg af opmagasinerede møbler i et tilfælde, hvor der var gået 1 år og 10 måneder siden opmagasineringen, og hvor møbelfirmaet ikke havde kendskab til kundens adresse, udtaler nævnet endvidere, at reparatøren dog kan skride til salg, såfremt genstandens værdi ikke mere giver sikkerhed for vederlaget.

I den konkrete sag er der gået ca. 11 måneder fra indleveringen, til klageren tog personlig kontakt til indklagede. Indklagede har ikke bestridt, at det blev aftalt ved indleveringen, at det var indklagede, der skulle give klageren besked, når der var overblik over reparationsbehov og pris. Indklagede har heller ikke bestridt, at klageren ikke er blevet kontaktet.

Nævnet udtaler herefter, at da indklagede ikke samtidig har gjort gældende eller i øvrigt godtgjort, at opbevaringen af videoer har været uforholdsmæssigt omkostningskrævende, finder nævnet, at indklagede er erstatningsansvarlig for det tab, klageren har lidt i anledning af videoernes bortskaffelse. Nævnet tilsidesætter i den forbindelse i medfør af aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36, stk. 1, vilkåret i reparationssedlerne om, at indleverede genstande opbevares i højst 3 måneder og for kundens regning og risiko.

På baggrund af videoernes alder og stand fastsættes erstatningen til 2.500 kroner.

I sagen 1998-4011/7-146 indleverede forbrugeren i november 1997 sin minidisc afspiller til reparation hos den samme erhvervsdrivende, der året forinden havde solgt denne til forbrugeren for 3.245 kroner inkl. kreditomkostninger.

Der var en fejl i optagefunktionen, og forbrugeren ønskede derfor et reparationstilbud.

Den erhvervsdrivende oplyste, at det ville koste ca. 2.500 kroner at reparere afspilleren. På denne baggrund blev det aftalt, at afspilleren ikke skulle repareres.

Da forbrugeren i februar eller maj måned 1998 (der er uenighed om det præcise tidspunkt) vil afhente afspilleren, har den erhvervsdrivende bortskaffet den.

Nævnet udtaler, at det følger af almindelige regler, at reparatøren har pligt til at drage omsorg for genstanden for bestillerens regning, indtil den afhentes. Reparatøren vil dog i almindelighed kunne skride til salg for bestillerens regning, når der er grund til at befrygte, at genstandens værdi ikke mere giver sikkerhed for vederlaget for yderligere opbevaring. Kan de med et salg forbundne omkostninger ikke forventes dækket af salgssummen, er reparatøren i stedet for salg berettiget til at bortskaffe genstanden.

I den foreliggende sag vedrører den indleverede genstand en knap to år gammel minidisc-afspiller, indkøbt for 3.245 kroner, som ifølge indklagedes vurdering skulle repareres for 2.500 kroner. Da klageren havde afslået at lade afspilleren reparere for dette beløb, og da klageren efter flere måneders forløb endnu ikke havde ladet afspilleren afhente, finder nævnet ikke, at det kan bebrejdes indklagede, at denne har bortskaffet afspilleren i tillid til, at den måtte anses for værdiløs og opgivet af klageren.

Konklusion

Som det fremgår, følger nævnets afgørelser retspraksis, principperne i købelovens regler, samt udkast til lov om forbrugertjenester, kapitel 9. Udgangspunktet er, at den erhvervsdrivende har en omsorgspligt for den indleverede genstand, dog på ejerens regning.

Ved bortsalg af genstanden har de afgørende momenter været, hvor længe genstanden har været opbevaret. I de afgjorte sager har 2-3 måneder klart ikke været tilstrækkeligt. Endvidere har nævnet set bort fra

standardvilkår, der har begrænset opbevaringspligten til 6 uger, ligesom nævnet ved afgørelsen har lagt vægt på, om den erhvervsdrivende ud fra genstandens værdi kunne siges at have en pligt til bortsalg. Samtidig ligger der også en bedømmelse af, om den erhvervsdrivende med føje kan have gået ud fra, at forbrugeren har opgivet genstanden.

Ved bortskaftelse har nævnet også lagt vægt på genstandens værdi, samt hvor længe genstanden har været opbevaret. Bortskaftelse efter opbevaring i 11 måneder er således ikke accepteret, mens bortskaftelse efter 1 år og tre måneder var acceptabelt. Der er tilsidesat vilkår om opbevaring og risiko.

Endvidere er der lagt vægt på konkrete omstændigheder, fx om den erhvervsdrivende med føje har kunnet forvente, at genstanden har været opgivet af forbrugeren. I så fald vil bortskaftelse kunne ske ansvarsfrit.

BILAG

Betænkning nr. 1133 af 1988 om udkast til forslag til lov om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom (forbrugertjenester)

Betænkning nr. 1133 indeholder et udkast til en nærmere regulering af parternes indbyrdes retsstilling, såfremt forbrugeren undlader at afhente en genstand overgivet til den erhvervsdrivende.

Omsorgspligten

Den erhvervsdrivende pålægges som udgangspunkt en pligt til at drage omsorg for genstanden:

»§ 38 Vedrører arbejdet en løsøregenstand, som er overgivet den erhvervsdrivende, og bevirker forbrugeren forhold, at den ikke bliver tilbagegivet i rette tid, skal den erhvervsdrivende drage omsorg for genstanden for forbrugeren regning.«

I bemærkningerne til bestemmelsen siges det, at situationen både kan opstå, hvis den erhvervsdrivende ikke kan komme af med genstanden, fx hvis ejeren er flyttet, eller hvis ejeren ikke afhenter genstanden.

Hvis den erhvervsdrivende påføres udgifter herved, skal disse refunderes af forbrugeren, såfremt den erhvervsdrivende kan godtgøre, at disse er indtrådt *som følge* af den indtrådte fordringshavermora, og kun såfremt de ikke er *unødvendige*.

»Stk. 2. Vil genstandens opbevaring være forbundet med uforholdsmæssig store omkostninger eller medføre en væsentlig værdiforringelse, skal den erhvervsdrivende for forbrugeren regning sælge den bedst muligt eller om fornødent bortskaft den. Forbrugeren skal så vidt muligt have forudgående varsel herom. Overstiger salgssummen den erhvervsdrivendes krav mod forbrugeren, skal den erhvervsdrivende straks efter salget betale det overskydende beløb til forbrugeren«.

Som det fremgår, følger bestemmelsen nøje retspraksis i U 1949. 1038 H (salg af en hest, opstaldet i en hestepension). Det fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen, at betingelserne for salg eller bortskaftelse kun sjældent vil være opfyldte, og at det i givet fald skal ske »bedst muligt«, dvs. så betryggende som det under de givne omstændigheder er muligt. Bortskaftelse må kun ske »om fornødent«, dvs. kun hvis genstanden er uden salgsværdi, eller det på trods af rimelige bestræbelser herpå har vist sig umuligt at sælge genstanden.

Retten til at bortsælge en genstand

Retten til at bortsælge en genstand reguleres af § 39 i udkastet:

§ 39. En genstand, der er overgivet til den erhvervsdrivende, og som skal afhentes af forbrugeren, kan af den erhvervsdrivende sælges for forbrugeren regning, såfremt

1. genstandens handelsværdi ikke overstiger 1.000 kroner,
2. salget sker på en betryggende måde,
3. der er gået mere end ét år efter, at arbejdet er blevet færdiggjort, og genstanden ifølge aftalen kunne være afhentet, uden at forbrugeren har taget skridt til at afhente genstanden,
4. den erhvervsdrivende i det omfang, det har været muligt, har opfordret forbrugeren til at afhente genstanden, uden at forbrugeren har reageret herpå.

Stk. 2. § 38, stk. 2, 3. pkt., finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 3. Kan salg ikke finde sted, eller er det åbenbart, at de med salg forbundne omkostninger ikke

kan dækkes af salgssummen, er den erhvervsdrivende berettiget til at bortskaffe genstanden, såfremt de øvrige i stk. 1 nævnte betingelser er opfyldt.

Stk. 4. Justitsministeren kan i det omfang, det betinges af prisudviklingen, ændre beløbsangivelsen i stk. 1.

Bestemmelsen fastslår, at den erhvervsdrivende under samme betingelser som ved bortsalg, jf. stk. 2, er berettiget til at bortskaffe salgsgenstanden, jf. stk. 3, såfremt salg ikke kan finde sted, eller det er åbenbart, at de med salg forbundne omkostninger ikke dækkes af salgssummen.

Genstandens handelsværdi er værdien på salgstidspunktet, inkl. den værdiforøgelse, som arbejdet måtte have medført. Det er den erhvervsdrivende, der har bevisbyrden for, at denne værdi er overholdt.

Salg kan ske på auktion eller underhånden, såfremt det så vidt muligt sker på et marked for de pågældende genstande, og såfremt dette ikke sker til favørpris.

Salg kan tidligst ske efter 1 år, jf. § 39, stk. 1, nr. 3. Tidsfristen suspenderes, såfremt forbrugeren tager skridt til at afhente genstanden, og dette er kendeligt for den erhvervsdrivende.

Det nævnes endvidere i bemærkningerne, at den erhvervsdrivende har opfyldt sine forpligtelser efter § 39, stk. 1, nr. 4, såfremt han tilskriver den adresse, forbrugeren har opgivet. Dette gælder dog ikke, hvis han er vidende om adresseskift.

Henvender forbrugeren sig herefter, kan den erhvervsdrivende udøve tilbageholdsret, såfremt forbrugeren nægter at betale tilgodehavendet⁶.

Opbevaring ifølge standardvilkår mv.

Det fremgår af udkastets § 40, at

»Den erhvervsdrivende kan ikke ved forudgående aftale betinge sig en videregående adgang til at sælge eller bortskaffe genstanden«.

Bestemmelsen er ret klar og medfører erstatningsansvar, såfremt salg eller bortskaffelse er sket i strid med bestemmelserne i §§ 38, stk. 2 eller 39, jf. bemærkningerne s. 328-329 i betænkningen.

Noter:

¹)Dvs. at købsituationer ikke er behandlet i artiklen. Disse situationer er omfattet af købelovens § 33-36, der også gælder i forbrugerkøb. Se fx U 1969.243 ø, der vedrørte en dyrehandlers bortsalg af 2 solgte, men uafhængte aber.

²)Jf. betænkning 1133, s. 138.

³)Jf. betænkning nr. 1133, s. 138.

⁴)Der er jf. søgning i elektronisk UFR ikke nyere retspraksis om dette emne. Den nyeste dom om uafhængte varer, U 1984.435 ø, vedrører køb på auktion, og i dommen henvises der dels til auktionsvilkårene, dels til købelovens § 34.

Kapitel 2 Markedsføringsloven

2.1. Lovens § 1

2.1.1. Kontraktvilkår

2.1.1.1. Principiel dom om pengeinstitutternes standardvilkår

Sø- og Handelsretten afsagde i januar 1999 dom i sagen vedrørende pengeinstitutternes rente- og gebyrændringsvilkår.

En enig Sø- og Handelsret forbød Den Danske Bank A/S at anvende vilkår i sine ind- og udlånsaftaler over for private kunder, hvorefter banken forbeholder sig en ubegrænset ret til ensidigt at ændre renten og provisionen. På samme måde forbød retten banken at anvende gebyrklausuler, der efter deres ordlyd giver banken ubegrænset adgang til ensidigt at opkræve gebyrer eller at ændre gebyrsatserne.

De danske pengeinstitutters forening, Finansrådet, fik samtidig forbud mod at anbefale sine medlemmer at anvende vilkår, der er i strid med de vilkår, som det blev forbudt Den Danske Bank at anvende.

Forbrugerombudsmanden havde anlagt sagen i sommeren 1994. Den direkte anledning var en række konto- og gebyromlægninger samme år i en række pengeinstitutter, men sagen har sit principielle udspring i Forbrugerombudsmandens rapport fra maj 1990 om »Pengeinstitutternes standardvilkår over for

forbrugerne«. Der kan henvises til Forbrugerstyrelsens juridiske årbog 1995, siderne 27-28, samt side 33-35.

Forbrugerombudsmanden havde over for Den Danske Bank og Finansrådet gjort gældende, at de anvendte rente- og gebyrændringsklausuler i pengeinstitutternes almindelige forretningsbetingelser over for privatkunder var i strid med markedsføringslovens § 1.

God markedsføringsskik indebærer, at aftalevilkår skal være udfærdiget således, at de afspejler en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser, og at vilkårene ikke må være mere vidtgående eller byrdefulde end der reelt er behov for. Centrale aftalevilkår som rente, gebyr og provision kan ikke ændres vilkårligt af den ene part, og det må direkte i vilkårene være angivet, hvilke omstændigheder eller betingelser, der kan føre til ændringer i vederlaget.

Det blev af Forbrugerombudsmanden fremhævet, at et pengeinstituts aftale med en forbruger typisk er langvarigt, og at alle forbrugere i dag er henvist til at have en konto til brug for lønindbetalinger og lignende. Mange forbrugere er ofte tilbageholdende med at skifte pengeinstitut, da dette er besværligt og ofte vil være bekosteligt. Er der tale om en forbruger med en anstrengt økonomi, er det i mange tilfælde ikke realistisk at skifte pengeinstitut.

Pengeinstitutternes aftaler med deres kunder er kendetegnet ved en udpræget anvendelse af standardvilkår, som er ensidigt udformet af pengeinstitutterne uden forudgående individuelle forhandlinger med kunderne. De almindelige forretningsbetingelser har heller ikke været genstand for forhandlinger mellem bankerne og organisationer, som varetager forbrugernes interesser.

Det blev under sagen af Forbrugerombudsmanden gjort gældende, at markedsføringslovens bestemmelser om god markedsføringsskik skal fortolkes i lyset af kreditaftalelovens regler samt EU-direktiverne om forbrugerkredit (87/102/EØF og 98/7/EF) og direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (93/13/EØF).

Efter kreditaftalelovens § 9, stk. 3, skal en kreditgiver angive de betingelser, hvorunder omkostningerne i forbindelse med kreditten kan ændres. Efter kreditaftalelovens § 15, stk. 1, som omhandler muligheden for at aftale en variabel rente i kreditforhold, skal der bl.a. gives oplysninger om, hvorledes renten er variabel.

Sø- og Handelsretten udtalte i sin dom, at retten alene skulle tage stilling til, om de af Den Danske Bank anvendte klausuler skulle forbydes efter markedsføringslovens § 1, og om det som en konsekvens heraf skulle forbydes Finansrådet at anbefale sine medlemmer at anvende sådanne klausuler.

Retten skulle ikke tage stilling til, hvilke klausuler der skal være tilladelige, eller hvilke eksterne eller interne forhold der skal indgå i nye, ændrede klausuler. Ligeledes fastslog Sø- og Handelsretten, at markedsføringsloven ikke regulerer spørgsmålet om pengeinstitutters indtjeningspolitik eller struktur.

Retten tilkendegav, at en bank indtager en sådan stilling over for forbrugerne, at arbitrære ændringer i medfør af ensidigt fastsatte regler forekommer vanskeligt foreneligt med god markedsføringsskik. Ændringer af vilkår kan af den enkelte forbruger vanskeligt imødegås ved fx et bankskifte, da disse kan være besværlige og medføre omkostninger. Da konkurrencen med hensyn til vilkårsændringer ikke virker synderlig effektiv, er sandsynligheden for at finde et pengeinstitut, der ikke har samme regler om arbitrære ændringer, som fx Den Danske Bank, samtidig meget lille.

Selvom bankernes anvendelse af klausulerne og Pengeinstitutankenævnet og Finanstilsynets praksis viser, at adgangen til at ændre renten og gebyrerne er underlagt visse betingelser, må det yderligere anses for at være i strid med god markedsføringsskik at kræve at kunne håndhæve regler af denne karakter.

Retten fandt endvidere, at de omhandlede vilkår må anses for at være i strid med bestemmelserne i kreditaftalelovens § 9, stk. 3, og § 15, stk. 1, hvorefter der skal ske angivelse af de betingelser, hvorunder omkostningerne kan ændres, respektive angivelse af hvorledes renten er variabel.

Sø- og Handelsretten fandt ikke, at der er bestemmelser eller forudsætninger i lovgivningen, som kan føre til, at den arbitrære ændringsadgang må anses for sanktioneret af lovgivningsmagten. Retten peger i denne anledning på, at det af motiverne til markedsføringslovens § 1 er fastslået, at generalklausulen muliggør en beskyttelse over for utilbørlige aftalevilkår, såvel i enkeltstående kontrakter som i standardkontrakter - og det uanset om der eventuelt måtte være tale om mindre grove forhold i forhold til den enkelte forbruger.

Dommen er ikke anket af hverken Den Danske Bank eller Finansrådet.

Finansrådet har tilkendegivet, at Rådet vil ophøre med at udstede vejledende forretningsbetingelser til sine medlemmer og lade det være op til det enkelte pengeinstitut selv at fastsætte sine vilkår.

Den Danske Bank har ved annoncering i dagspressen den 10. februar 1999 foretaget ændringer i sine

almindelige forretningsbetingelser for at efterleve Sø- og Handelsrettens dom.

Derudover har Realkreditrådet oplyst, at de har hævet deres forbehold om en tilsvarende bestemmelse om aftalevilkår i de etiske retningslinier for realkredit.

2.1.1.2. Forbud mod opkrævning af gebyr ved førtidig indfrielse af pantebreve samt ved afgivelse af respektpåtegning, når dette ikke er aftalt - Sø- og Handelsrettsdom

Forbrugerombudsmanden anlagde i sommeren 1997 en retssag mod et dansk pantebrevsselskab, som opkrævede adskillige gebyrer for udførelse af ekspeditioner i forbindelse med debitorers førtidige indfrielse af sælgerpantebreve samt for afgivelse af respektpåtegning, når debitorer ønskede at omlægge deres realkreditlån. Opkrævningen af disse gebyrer var ikke aftalt mellem selskabet og debitorerne, men fremgik alene af en prisliste, som selskabet havde udsendt til debitorerne.

Ifølge pantebrevene havde debitorerne en ubetinget ret til at indfri disse. Selskabet opkrævede i sådanne tilfælde gebyrer for bl.a. afgivelse af en skriftlig anerkendelse af en opsigelse, for udarbejdelse af indfrielsestilbud og -opgørelse, for fremsendelse af pantebrevet til debitor mv. Gebyrerne var af en væsentlig størrelse, og en førtidig indfrielse kunne derfor være forbundet med betragtelige omkostninger.

Forbrugerombudsmanden gjorde gældende, at opkrævning af sådanne gebyrer forudsætter, at det er aftalt mellem parterne. Udsendelse af en prisliste kunne efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke tages som udtryk for, at gebyrerne var aftalt mellem parterne, hvorfor der forelå en overtrædelse af markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Selskabet opkrævede også gebyr for afgivelse af respektpåtegning ved omlægning af realkreditlån. Efter pantebrevens indhold havde selskabet en ubetinget pligt til at afgive en respektpåtegning, hvis pantebrevet indeholdt en såkaldt rykningsklausul. En sådan klausul indebærer, at selskabet som kreditor har pligt til at rykke prioritetsmæssigt, hvis debitor ønsker at omprioritere og optage nye realkreditlån.

På samme måde som for gebyrer forbundet med debitorers førtidige indfrielse er det Forbrugerombudsmandens holdning, at en opkrævning forudsætter, at det er aftalt mellem parterne. I modsat fald er det i strid med god markedsføringsskik. Selskabets pantebreve indeholdt ingen aftaler herom.

Sø- og Handelsretten afsagde den 2. april 1998 dom over selskabet i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens påstande. Selskabet har fået forbud mod at opkræve de omhandlede gebyrer. Det bemærkes, at selskabet under domsforhandlingen tog bekræftende til genmæle og således accepterede Forbrugerombudsmandens påstande. Der blev derfor ikke foretaget en egentlig prøvelse af de principielle spørgsmål.

Den afsagte dom har alene virkning over for det pågældende selskab. Forbrugerombudsmanden er dog indstillet på at indbringe spørgsmålet for Sø- og Handelsretten på ny, hvis der er kreditorer, som ikke ønsker at efterleve principperne i dommen. Forbrugerombudsmanden har efter dommens afsigelse påtalt opkrævninger af gebyr for afgivelse af respektpåtegning over for flere pengeinstitutter samt et livsforsikringsaktieselskab. Sidstnævnte har over for Forbrugerombudsmanden afgivet tilsagn om, at dette fremover vil afholde sig fra at opkræve gebyr for afgivelse af respektpåtegning, når dette ikke er aftalt mellem parterne.

Det må dog forventes, at spørgsmålet på ny vil blive indbragt for Sø- og Handelsretten med henblik på en endelig afklaring heraf.

Der henvises i øvrigt til tidligere omtale af retssager anlagt af Forbrugerombudsmanden vedrørende dette spørgsmål i Juridisk Årbog 1993-1994, s. 38-39. (1996-2042/5-5)

2.1.1.3. Pengeinstituts debitering af en forbrugers konto uden dennes tilladelse. Tilmelding til BetalingsService kræver en klar og tydelig aftale med forbrugeren

En forbruger klagede til Forbrugerombudsmanden i forbindelse med, at et pengeinstitut havde debiteret hans konto uden hans tilladelse.

Banken oplyste til sagen, at den havde betalt et giroindbetalingskort på 18.086 kr. fremsendt af et forsikringsselskab ved at debitere forbrugers konto. På giroindbetalingskortet var banken anført som indbetaler, og regningen blev ekspederet, idet man fandt dette stemmende med sædvanlig bankpraksis, når kunden over for betalingsmodtageren havde anført sit pengeinstitut som opkrævningsadresse. Dette betragtedes af banken som en »indirekte fuldmagt«.

Forbrugeren havde opgivet den kontoførende banks adresse samt sit kontonummer til forsikringsselskabet ved aftaleindgåelsen. Dette havde bibragt banken en berettiget forventning om, at det var forbrugers

ønske, at banken ekspederede den pågældende regning. Det vurderes altid konkret, om regninger, hvor der er givet indirekte fuldmagt, skal betales. I tvivlstilfælde vil der blive taget kontakt til forbrugeren for at få bekræftet, om regningen ønskes betalt. Der blev ikke taget kontakt til forbrugeren i det foreliggende tilfælde, idet det af banken blev vurderet, at det havde været forbrugers hensigt, at banken skulle forestå betalingen, samt at det var i forbrugers interesse, at regningen blev betalt.

Betalingen var endvidere blevet tilmeldt BetalingsService. Dette undrede forbrugeren sig over, da han ikke kunne erindre at have bedt hverken banken eller BetalingsService om en sådan ordning.

Fremsendes giroindbetalinger på forbrugers foranledning til banken, oplyste banken, at den vil foretage en tilmelding til BetalingsService for at lette administrationsgangen.

Forbrugerombudsmanden fandt, at bankens betaling af det pågældende giroindbetalingskort og tilmeldingen til BetalingsService var sket uden en skriftlig bemyndigelse hertil fra forbrugeren eller i øvrigt uden dennes tilladelse. De oplysninger, der var afgivet af forbrugeren til forsikringsselskabet, indeholdt efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke en fuldmagt til betaling. På denne baggrund fandt man, at banken havde handlet i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, ved at foretage træk på forbrugers konto uden den fornødne aftalemæssige baggrund.

Ligeledes fandtes det ikke i overensstemmelse med god markedsføringsskik at foretage tilmelding til BetalingsService alene på baggrund af indsendelse af et giroindbetalingskort. En tilmelding til BetalingsService indebærer således en række forpligtelser for forbrugeren og kræver en særlig opmærksomhed i forbindelse med de regelmæssige udsendelser af betalingsadvis. En tilmelding til betalingsservice må derfor kræve en klar og udtrykkelig aftale med eller bemyndigelse hertil fra forbrugeren.

Banken bekræftede, at den fremover vil indrette sin forretningsgang for så vidt angår tilmelding til BetalingsService som anført af Forbrugerombudsmanden.

For så vidt angår spørgsmålet om betaling af girokort, hvor en forbruger havde angivet bankens adresse som opkrævningsadresse, bad banken Forbrugerombudsmanden om at overveje sagen på ny. Banken henviste til, at en undersøgelse af praksis for Pengeinstitutankenævnet på dette område viser, at grænsen for, hvornår et pengeinstitut kan undlade at foretage en betaling for en kunde, er snæver.

Banken ville derfor forbeholde sig ret til fortsat at foretage betaling, når der forelå en stiltiende fuldmagt fra kontohaver. En stiltiende fuldmagt blev af banken anset for at være givet, når kontonummeret er oplyst, og kontohaver er anført som indbetaler. Såfremt en forbruger gør indsigelse mod indbetalingen, vil denne blive efterkommet, og betalingen vil blive søgt tilbageført. Kan betalingen ikke tilbageføres, vil banken erstatte forbrugers tab.

Forbrugerombudsmanden meddelte på denne baggrund, at han ikke agtede at foretage sig videre. (1996-2011/5-77)

2.1.1.4. Udgør et månedsgebyr på en løn- og transaktionskonto en kreditomkostning?

Et større dansk pengeinstitut introducerede i begyndelsen af 1998 en ny løn- og transaktionskonto. Mod betaling af et månedligt gebyr på 40 kr. får kunden en mulighed for ubegrænset brug af en række af bankens ydelser - fx brug af dankort og hævekort, kasseudbetalinger, fremsendelse af checkhæfte, veksling af valuta, adgang til home-banking mv. Med betalingen af gebyret medfølger endvidere et automatisk medlemskab af en klub, som giver rabat på rejser, forlystelser mv. Kunderne betaler heller ikke årligt kortgebyr for VISA/Dankort, ligesom der er mulighed for efter særskilt aftale at få en kassekredit til en fordelagtig rente.

Der havde gennem pressen været rejst kritik i anledning af bankens introduktion af den nye løn- og transaktionskonto. Kritikken gik på bankens beregninger af de årlige omkostninger i procent (ÅOP) på kassekredit. Banken medregnede ikke det månedlige gebyr på 40 kr. i ÅOP. Banken anførte, at de 40 kr. dækker en lang række ydelser, som ellers er gebyrbelagte, men som kunden ikke skal betale for. Gebyret relaterer sig ikke til en kassekredit. Tilknytning af en kreditfacilitet er ikke et krav, men blot en mulighed, hvis kunden er interesseret.

Forbrugerombudsmanden foretog på denne baggrund en vurdering af, om gebyret må betragtes som en kreditomkostning i relation til kassekredit, og som derfor skal indgå i beregningen af ÅOP. Ifølge kreditaftalelovens § 13 omfatter kreditomkostningerne alle omkostninger, som forbrugeren skal betale for kreditten.

I det omhandlede tilfælde er der ikke tale om en kreditomkostning, der udelukkende knytter sig til en kassekredit. Hvis kunden ikke ønsker en kassekredit, er gebyret fortsat 40 kr. Det må dog efter Forbrugerombudsmandens opfattelse anses for nærliggende, at muligheden for at få en kassekredit på favorable vilkår har indgået i beregningsgrundlaget for gebyrets størrelse. Det er endvidere en forudsætning

for opnåelse af en kassekredit på disse fordelagtige vilkår, at kunden betaler det månedlige gebyr på 40 kr. Dette taler umiddelbart for, at gebyret bør betragtes som en kreditomkostning, der skal medregnes i ÅOP.

Uanset om banken vælger at medregne gebyret i ÅOP eller ej, vil der kunne forekomme situationer, hvor den oplyste ÅOP ikke giver et retvisende billede af omkostningerne for den kunde, der ønsker en kassekredit. Hvis kunden alene vælger løn- og transaktionskontoen for at få en kassekredit på fordelagtige vilkår, vil en ÅOP, hvor gebyret ikke er medregnet, være misvisende. Hvis kunden har valgt denne kontoform på grund af de øvrige fordele, som er knyttet til kontoformen, og først senere ønsker en kassekredit, vil en ÅOP, hvor gebyret er medregnet, ligeledes kunne virke misvisende.

Forbrugerombudsmanden fandt således, at der er en vis tvivl omkring forståelsen af kreditaftalelovens § 13 i relation til den konkrete kontoform, og en endelig afklaring af tvivlsspørgsmålet må henhøre under de almindelige domstole. Forbrugerombudsmanden meddelte dog banken, at denne var mest tilbøjelig til at mene, at det er ønskeligt og bedst overensstemmende med kreditaftalelovens intention - og dermed god markedsføringsskik - at banken fremover i beregningen af ÅOP medregner gebyret på 40 kr. (1997-2013/5-50)

2.1.1.5. Sikkerhed ved oprettelse af betalingsaftaler

Risiko for oprettelse af betalingsaftaler i BetalingsService uden tilladelse

Forbrugerombudsmanden indledte i 1997 en undersøgelse af sikkerheden ved oprettelse af betalingsaftaler i BetalingsService. Baggrunden for indledningen af denne undersøgelse var en klage fra en forbruger, som ved et tilfælde opdagede, at hans over 80 år gamle mor gennem 51/2 år havde betalt en anden persons avisabonnement over BetalingsService.

Frem til 1. oktober 1995 forudsatte oprettelse af en betalingsaftale, at forbrugeren indgik en skriftlig aftale med sin bank. Efter denne dato har det været muligt at indgå betalingsaftaler direkte med kreditor. Der stilles ikke noget krav om, at denne aftale skal være skriftlig. Den enkelte kreditor skal dog kunne dokumentere, at der også rent faktisk er indgået en betalingsaftale med forbrugeren, ligesom der er en række procedurer, der skal sikre forbrugeren ved fejloprettelser.

Der er dog en risiko for, at en forbruger af forskellige årsager ikke opdager eller blot accepterer en oprettelse af en betalingsaftale. Det kunne godt tænkes, at visse kreditorer bevidst anmoder forbrugerens bank om at overføre betalinger over BetalingsService alene ved at identificere forbrugeren og betalingen i håb om, at forbrugeren blot accepterer tilmeldingen.

PBS, som administrerer BetalingsService, har meddelt, at man vil opfordre kreditorerne til altid at indgå skriftlige betalingsaftaler, så der ikke efterfølgende kan opstå tvivl om, hvorvidt der er indgået en aftale. Forbrugerombudsmanden finder det dog ønskeligt og bedst overensstemmende med god markedsføringsskik, hvis der er et specifikt krav om, at en betalingsaftale altid skal indgås skriftligt, og at banken i hvert enkelt tilfælde skal sikre sig, at der foreligger en aftale. (1997-2013/5-33)

2.1.1.6. Opkrævning af gebyr for betaling via BetalingsService

En forbruger havde indgået aftale med en større radio- og tv-forretning om køb af en video, som skulle afdrages over 24 måneder med en fast månedlig ydelse. Forbrugeren tilmeldte sig BetalingsService og blev herefter af forretningen opkrævet et gebyr på 4,31 kr. for hver betaling. Dette gebyr fremgik ikke af de i forbindelse med købet oprettede dokumenter, herunder gældsbeholdning og købekontrakt.

Forretningen oplyste, at gebyret svarede til det gebyr, som Pengeinstitutternes BetalingsService (PBS) fratrag indbetalingen til forretningen ved foretagelse af en indbetalingstransaktion.

Forbrugerombudsmanden henviste til kreditaftalelovens § 14, jf. § 13, stk. 2, nr. 3, hvorefter forbrugeren skal have særskilt oplysning om omkostninger ved overførsel af penge. Endvidere udtalte Forbrugerombudsmanden, at det følger af almindelige aftaleretlige principper, at kreditors opkrævning af gebyrer i et løbende aftaleforhold forudsætter hjemmel i aftalen.

Efter forhandling med forretningen meddelte denne, at der som følge af Forbrugerombudsmandens henvendelse var indføjret oplysning om det pågældende gebyr i forretningens standardvilkår. (1998-4012/5-21)

Se endvidere omtalen i dette afsnit af Forbrugerombudsmandens forhandling med PBS om PBS's markedsføring af BetalingsService. (1998-2011/5-177)

2.1.1.7. Ethiske regler for bankrådgivning. Tegning af livrenter til 80-årig med en udbetalingsperiode på 10 år

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra en forbruger over den rådgivning, en bank havde givet forbrugerens afdøde mor. Ved opgørelse af boet havde det vist sig, at en stor del af afdødes formue bestod i aktier udstedt af banken selv, og at banken ad to omgange havde tegnet livrenter til afdøde på et tidspunkt, hvor afdøde var henholdsvis 78 år og 80 år.

Forbrugerombudsmanden anmodede den pågældende bank om at redegøre for sagsforløbet for den stedfundne rådgivning i lyset af Forbrugerombudsmandens etiske retningslinier for bankrådgivning.

Banken oplyste i sit svar, at aktiekøbene havde fundet sted ad flere omgange. Den første gang i forbindelse med bankens omdannelse til et aktieselskab og efterfølgende i forbindelse med udvidelse af bankens aktiekapital. Herefter udgjorde kundens beholdning af bankens aktier omkring en tredjedel af kundens samlede værdipapirbeholdning, der for det resterende bestod i obligationer, investeringsbeviser og pantebreve. Det fremgik af bankens svar, at banken ikke var i besiddelse af skriftligt materiale, der kunne belyse, hvilken rådgivning kunden havde fået i forbindelse med aktiekøbene.

Banken oplyste videre, at den livrente, der var tegnet, da kunden var 78 år, var tegnet med en udbetalingsperiode på 5 år og med en garantiperiode på 2 år, hvorved pengene i tilfælde af kontohavers død tilfalder de efterladte. Da kunden var 80 år, var der tegnet yderligere to livrenter med en udbetalingsperiode på 10 år og uden garantiperiode. Kunden var død 21/2 år senere og nåede derfor kun at få udbetalt en mindre del af de senest tegnede livrenter. Banken meddelte Forbrugerombudsmanden, at man mundtligt havde oplyst kunden om betingelserne for tegning af livrenter. Endvidere havde man i et internt arbejdsdokument noteret, at kunden var blevet vejledt efter bankens retningslinier.

Forbrugerombudsmanden bemærkede hertil, at der ved investering i værdipapirer må stilles krav om uvildig rådgivning fra pengeinstitutts side. Ved investering i aktier er det vigtigt, at kunderne gøres opmærksomme på, at der er tale om usikre investeringer, og at en risikospredning er tilrådelig for langt de fleste kunder. Aktiekøb må anses for en usikker investering på grund af risikoen for kursfald.

Forbrugerombudsmanden bemærkede videre, at investering i livrenter må anses for en langsigtet investering. Dette gælder særligt de kunder, der på tegningstidspunktet er fyldt 80 år, hvor livrente ikke kan oprettes med garantiperiode. Som følge heraf fandt Forbrugerombudsmanden, at et pengeinstitut bør være yderst tilbageholdende med at tegne livrenter til personer i denne aldersgruppe. Hvis en kunde i denne aldersgruppe på trods af bankens fraråden fortsat ønsker at tegne en livrente, bør banken sikre sig, at oplysningerne om konsekvenserne af investeringen er givet skriftligt, og at kunden ligeledes skriftligt har accepteret dette.

Det fremgår af Forbrugerombudsmandens retningslinier om etik i bankrådgivningen, at pengeinstitutterne skal rådgive med udgangspunkt i den enkelte kundes individuelle økonomi samt kundens forhold i øvrigt, herunder låne- og investeringshorisont, risikovillighed og mulighed for at overskue det, der rådgives om. Rådgivningen skal alene tilgodese hensynet til kunden.

Forbrugerombudsmanden anså det ikke for muligt at tage stilling til, om banken i denne sag havde givet en forsvarlig rådgivning, idet rådgivningen hovedsageligt havde været mundtlig. Ved at se på hændelsesforløbet under ét, dvs. den rådgivning der havde fundet sted ved såvel aktiekøb som livrentetegning, fandt Forbrugerombudsmanden det ønskeligt, om banken havde benyttet en bedre form for skriftlighed i rådgivningen. Skriftlighedsprincippet fremgår af retningsliniernes punkt 11. Forbrugerombudsmanden henstillede afslutningsvis, at banken overvejede, om der var behov for at ændre bankens praksis med hensyn til skriftlig rådgivning. (1998-2011/5-245)

2.1.1.8. En banks varsling af gebyrændringer via annoncering i dagspressen

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra en forbruger over, at en bank var begyndt at opkræve et gebyr på 3 kr. for betaling af girokort, hvilket ellers tidligere havde været gratis. Forbrugeren mente ikke at være blevet orienteret om indførelse af dette gebyr.

Banken meddelte Forbrugerombudsmanden, at banken i henhold til sine almindelige forretningsbetingelser for privatkunder kunne ændre og indføre gebyrer med én måneds varsel ved brev, kontoudskrift eller annoncering i dagspressen. I denne sag valgte banken at indrykke en annonce i de landsdækkende dagblade en måned forinden, gebyret blev indført. Banken var derfor af den opfattelse, at gebyret var korrekt varslet, hvorfor man ikke ville tilbagebetale forbrugeren de opkrævede gebyrer. Banken oplyste samtidig, at man tre uger efter gebyrets indførelse havde valgt at påføre oplysning om gebyret på kundernes kontoudskrifter.

Forbrugerombudsmanden meddelte herefter banken, at en forbrugers konto i et pengeinstitut er at anse som et vedvarende kontraktforhold, hvor forbrugeren har indrettet sig efter de omkostninger, der er ved at have den pågældende konto. Ændring af disse omkostninger må således anses for at være af væsentlig betydning for forbrugeren. Som følge heraf var det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det ville være

bedre overensstemmende med kravet om overholdelse af god markedsføringsskik, om varsling af prisændringer af ovennævnte karakter blev foretaget på en anden måde end ved annoncering herom i dagspressen. Efter Forbrugerombudsmandens vurdering bør prisændringer varsles ved personlig, skriftlig henvendelse til de berørte kunder, og varslingen bør finde sted i rimelig tid forinden, prisændringen træder i kraft. (1998-2013/5-45)

2.1.1.9. Fravalg af at modtage kontoudskrifter fra sit pengeinstitut

En forbruger ønskede at aftale med sit pengeinstitut, at han ikke længere fik tilsendt kontoudskrifter vedrørende sin kombinerede check- og Dankortkonto. Forbrugeren anvendte homebanking og kunne dermed selv trække de oplysninger, han fik via kontoudtoget. Da pengeinstituttet tog et gebyr på 10 kr. pr. udskrift, ønskede forbrugeren ikke længere at modtage dem.

Ud fra ønsket om gennemsigtighed for forbrugerne finder Forbrugerombudsmanden det generelt ønskeligt, at pengeinstitutterne løbende udsender kontoudskrifter. Den information, der fremgår af en kontoudskrift, er nødvendig for, at forbrugeren kan kontrollere kontoens bevægelser. Samtidig kan eventuelle renteændringer fremgå af disse udskrifter.

Når der er tale om konti, hvortil der er knyttet et betalingskort, er der derudover en bestemmelse i betalingskortlovens § 13, stk. 1, nr. 2, om, at kortudsteder skal give oplysning om, hvor ofte kontohaver vil modtage kontoudskrifter. Forbrugerombudsmanden har tidligere tilkendegivet, at der for en konto, hvortil der er knyttet et betalingskort, som udgangspunkt må udsendes et kontoudtog én gang om måneden, medmindre andre intervaller aftales med kontohaveren.

I denne sag, hvor forbrugeren havde mulighed for at trække de samme oplysninger via homebanking, så Forbrugerombudsmanden imidlertid intet til hinder for, at forbrugeren aftalte med sit pengeinstitut, at han fremover ikke skulle modtage de gebyrbelagte kontoudskrifter. (1998-2011/5-237)

2.1.1.10. Opkrævning af ulovlige gebyrer ved førtidig indfrielse af kreditaftaler

Som omtalt i Juridisk Årbog 1997 s.31-32 er opkrævning af gebyrer ved en førtidig indfrielse af et lån, som er omfattet af kreditaftalelovens §§ 26-27, efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ulovligt. Som omtalt har en større dansk bank afgivet tilsagn om, at denne fremover vil afholde sig fra at opkræve og aftale sådanne gebyrer.

Efterfølgende har to større bilfinansieringsselskaber afgivet tilsvarende tilsagn. (1998-2012/5-34 og 1998-2011/5-212)

2.1.1.11. 24 timers refunderingsservice på rejsechecks

Forbrugerombudsmanden havde modtaget to henvendelser fra købere af rejsechecks, som var utilfredse med, at det pågældende selskab, som udstedte rejsecheckene, ikke levede op til sin skriftlige »24 timers refunderingsservice«.

Det fremgik af selskabets redegørelse, at selskabets refunderingsservice fremgår af en brochure samt af købsaftalen. Det er i brochuren bl.a. angivet, at selskabets rejsechecks normalt kan refunderes inden for 24 timer, hvis de bliver tabt eller stjålet. Selskabet anførte, at det tillige er angivet, at der kan være tilfælde, hvor det ikke er muligt at refundere rejsechecks inden for 24 timer. Købsaftalen angiver betingelserne for kundens ret til at få refunderet tabte eller stjålne rejsechecks.

I 1994 blev 88,4% af alle telefonanmeldte krav godkendt inden for 24 timer. I 1995 blev der modtaget i alt godt 150.000 anmeldelser om tabte eller stjålne rejsechecks over hele verden, og 95% af disse blev godkendt inden for 24 timer. 73% af alle telefonanmeldte krav modtaget i 1995 over hele verden blev godkendt omgående, dvs. inden for ca. 10 minutter. 27% af kravene blev udsat, men af dette antal var det muligt at godkende 43% inden for 24 timer.

På denne baggrund meddelte Forbrugerombudsmanden, at han ikke fandt grundlag for at kritisere udsagnet i brochuren om, at rejsechecks, der er tabt eller stjålet, normalt erstattes inden for 24 timer.

De nærmere betingelser for en dækning fremgik imidlertid alene af købsaftalen, og kun en del af disse betingelser var gengivet i brochuren.

På denne baggrund fandtes brochuren ikke at give en retvisende beskrivelse af de betingelser, der kræves opfyldt, for at der kan ske en erstatning inden for 24 timer.

Forbrugerombudsmanden henstillede, at brochurens beskrivelse af ordningen blev gjort mere fyldestgørende, og at alle afgørende betingelser blev gengivet. Han anbefalede, at brochure og købsaftale eventuelt blev udarbejdet som ét dokument - eventuelt således, at den del, som køberen af rejsecheckene underskriver,

kan rives af, og køberen beholde dokumentets øvrige tekst.

Selskabet meddelte, at man ville følge Forbrugerombudsmandens anbefalinger. (1996-219/8-7)

2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger

2.1.2.1. Vold, død og ulykke som blikfang i reklamen

Forbrugerombudsmanden modtog flere henvendelser om en reklamekampagne for cowboytøj, hvor vold, død og ulykke indgik i reklamen. Kampagnen var efter Forbrugerombudsmanden opfattelse endnu et eksempel på en tendens i tiden til at benytte vold, død og ulykke som blikfang i reklamen. Denne form for reklame er ifølge Forbrugerombudsmandens opfattelse i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1 og artikel 4 i International kodeks for reklamepraksis. Efter denne bestemmelse må reklamer ikke uden forsvarlig grund spille på frygt og må ikke give indtryk af at anerkende eller tilskynde til vold eller opfordre til ulovlig eller forkastelig adfærd.

Forbrugerombudsmanden indkaldte repræsentanter for annoncørerne, reklamebranchen og Forbrugerrådet til en drøftelse af, hvorledes man kan sikre, at erhvervslivet afstår fra at anvende de voldsprægede reklamer.

På mødet gjorde Forbrugerombudsmanden rede for sin opfattelse og bekymring omkring den stigende tendens til vold, død og ulykke i reklamen. Tøjfirmaets kampagne var blot et eksempel på denne tendens, som Forbrugerombudsmanden tidligere har set i forbindelse med andre sager. I denne forbindelse nævnte Forbrugerombudsmanden et urfirmas reklamer, hvor billeder af 8 iscenesatte selvmord blev vist, et ungdomsblads reportage/billedserie af en pige, der forsøgte at begå selvmord (Forbrugerstyrelsens Juridiske Årbog 1997, side 11 og 34) og et tøjfirmas koncept fra 1992/ 94, hvor reklamernes emne var død og ulykke. (Forbrugerstyrelsens Juridiske Årbog 1993-94, side 121 og 1995, side 43).

Erhvervsrepræsentanterne delte ikke Forbrugerombudsmandens opfattelse af, at der var en tendens til vold i reklamerne. De var dog enige i, at reklamerne for cowboytøjet og de tidligere sager, Forbrugerombudsmanden nævnte, var uetiske. Men erhvervsrepræsentanterne mente, at disse eksempler hørte til undtagelserne. Samtidig mente reklamebranchen, at opfattelsen af vold i reklamer afhænger af, hvilken målgruppe der er tale om. Branchen mente ikke, at den unge generation føler sig stødt over sådanne reklamer.

Forbrugerombudsmanden udtrykte undren over, at der var den tilbageholdenhed i branchen, som selv gennem ICC-kodeks har tilkendegivet et ønske om at regulere reklamens indhold. Men når det kommer til stykket, ønsker branchen ikke at følge op på kodeks.

Ifølge artikel 4 i International Kodeks for Reklamepraksis må reklamer ikke uden forsvarlig grund spille på frygt. Reklamer må ikke give indtryk af at anerkende eller tilskynde til vold eller opfordre til ulovlig eller forkastelig adfærd.

Branchen mente ikke, der var tale om noget voldsomt problem, og henviste til, at Forbrugerombudsmanden har mulighed for via markedsføringsloven at gå efter de få reklamefolk, som overskrider den etiske grænse.

Mødet afsluttedes med en tilkendegivelse fra branchen om, at den ville samarbejde om grænsetilfældene. (1998-4031/5-185)

2.1.2.2. Utilbørlig markedsføring af julekonto

Forbrugerombudsmanden modtog i begyndelsen af december 1998 en klage over en erhvervsdrivendes markedsføring af en julekontoordning. Den erhvervsdrivende havde henvendt sig ved et personligt brev til en forbrugers barn - en 13-årig pige - med tilbud om etablering af en julekonto.

Forbrugerombudsmanden meddelte den erhvervsdrivende, at det var hans umiddelbare opfattelse, at oprettelse af en kontoordning indebar uoverskuelige økonomiske konsekvenser for mindreårige, og således forekom utilbørlig. Endvidere forekom markedsføringen så aggressiv, at den ikke var i overensstemmelse med god markedsføringsskik.

Den erhvervsdrivende oplyste herefter, at man rutinemæssigt registrerer navn og adresse på alle kunder, der køber varer behæftet med en garantiforpligtelse eller en indberetningspligt over for licenskontoret, uanset om køberen er over eller under 18 år. Endvidere oplyste den erhvervsdrivende, at man opererede med en intern regel om, at børn og unge under 18 år bliver gjort reklamepassive, og således ikke modtager direct mail. Uagtet denne foranstaltning kan det ikke undgås, at enkelte børn og unge modtager det omtalte tilbud, når deres forældre foretager indkøb i børnenes navn.

Endelig oplyste den erhvervsdrivende, at man efter Forbrugerombudsmandens henvendelse ville ændre tilbuddet så det klart anførtes, at kontoordningen kun kunne etableres af personer, der er fyldt 18 år.

På baggrund heraf fandt Forbrugerombudsmanden ikke anledning til at foretage yderligere i sagen.
(1998-4012/5-50)

2.1.2.3. Teleselskabs brug af billede af reagensglas og en lille sort baby iført ble ledsaget af teksten »samtale fremmer forståelsen«

Som led i sin markedsføring opsatte et teleselskab på plakatholdere ved bl.a. busholdepladser og parkeringspladser et billede af et reagensglas og en sort baby iført ble under sloganet »samtale fremmer forståelsen«.

En forbruger klagede over, at reklamen virkede diskriminerende på folk, som ikke kan få børn og derfor forsøger ægtransplantation. Videre kunne reklamen give adoptivbørn en opfattelse af, at de kun var »næstbedst«.

Forbrugerombudsmanden fandt, at selvom reklamen kunne virke anstødelig på nogle, havde reklamen ikke en sådan karakter, at den indebar en overtrædelse af markedsføringslovens regler om god markedsføringsskik. Teleselskabet blev dog orienteret om, at reklamen kunne virke anstødelig.
(1998-4051/5-349)

2.1.2.4. Markedsføring af magasiner til abonnenter ved fremsendelse af to næsten identiske girokort

Forbrugerombudsmanden har gennem de sidste par år modtaget mange klager over en større forlagsvirksomheds markedsføring af sine blade og magasiner.

Markedsføringen går ud på, at der til en abonnent fremsendes to næsten identiske giroindbetalingskort. Det ene girokort vedrører alene det eksisterende abonnement, hvorimod det andet girokort tillige omfatter accept af et tilbud om køb af en vare eller et nyt abonnement. Dette fremgår imidlertid ikke tydeligt af girokortene og det tilknyttede materiale. For ikke at komme til at benytte »det forkerte« indbetalingskort er det nødvendigt at nærlæse det fremsendte materiale. Dette burde ikke være nødvendigt, hvis der blot er tale om, at man vil betale sit normale abonnement.

Forbrugerombudsmanden har forhandlet med forlagets advokat. Forbrugerombudsmanden har gjort opmærksom på, at Forbrugerombudsmanden finder denne form for markedsføring særdeles aggressiv og vildledende og dermed i strid med markedsføringsloven § 1 om god markedsføringsskik og § 2 om vildledning. Forlaget har oplyst, at de med udgangen af 1998 ophører med denne form for markedsføring.
(1998-4041/5-193)

2.1.3. Diskriminerende markedsføring

2.1.4. Inkasso

2.1.5. Negativ aftalebinding

2.1.6. Alkohol

2.1.6.1. Omdeling af gratis ølbilletter ved skoler

Direktøren for en handelsskole indgav politianmeldelse, da en restauratør havde omdelt ølbilletter til eleverne på skolens parkeringsplads. Direktøren fandt det uheldigt, at skolens elever blev udsat for denne aggressive markedsføring, der som en naturlig konsekvens medførte øget fravær fra undervisningen.

Restauratøren oplyste til politiet, at han i et reklamefremstød for forretningen sendte nogle af sine ansatte ud i området ved Handelsskolen, Gymnasiet, Teknisk skole mv. med reklamer, herunder de gratis ølbilletter. Ølbilletterne gav eleverne ret til at få udleveret en almindelig fadøl gratis. Omdelerne fik besked på, at de ikke måtte gå ind på skolernes områder, men skulle være på de veje og stier m.m., som eleverne benyttede, når de forlod skolen. Restauratøren var enig i, at reklamefremstødet var aggressivt, men fandt det ikke ulovligt.

Forbrugerombudsmanden udtalte til politimesteren, at der ikke forelå ulovlig tilgift efter markedsføringslovens § 6, stk. 1, ligesom det heller ikke var vildledende efter § 2, stk. 1, selvom ordet »gratis« var anvendt, da indløsning af ølbilletten ikke var forbundet med nogen modydelse.

Efter markedsføringslovens § 2, stk. 3, må der ikke anvendes vildledende fremgangsmåder af betydning for efterspørgsel og udbud eller fremgangsmåder af tilsvarende betydning, såfremt de på grund af deres særlige form, eller fordi de inddrager uvedkommende forhold, er utilbørlige over for bl.a. forbrugere. Da markedsføringen var sket ved handelsskoler, tekniske skoler, gymnasier o.l., hvor eleverne for en stor dels

vedkommende måtte antages at være over 18 år, fandt Forbrugerombudsmanden, at fremgangsmåden med omdeling af ølbilletter næppe i sig selv var utilbørlig. Det fremgår af bestemmelsens forarbejder, at der ved utilbørlig fremgangsmåde primært er tænkt på krosalg, dørsalg og pyramidesalg, som særligt kan give anledning til misbrug over for svage forbrugergrupper. Som følge heraf fandt Forbrugerombudsmanden det ikke sandsynligt, at der vil kunne idømmes straf for overtrædelse af bestemmelsen. Som følge heraf fandt han derfor ikke, at der forelå forhold, der kunne begrunde offentlig tiltalerejsning. Dette skulle også ses i lyset af, at efter markedsføringslovens § 22, stk. 3, 2. pkt., er overtrædelser af § 2, stk. 2 og 3, der bl.a. består af forhold, der særligt angår den pågældende, undergivet privat påtale.

Politimesteren opgav at rejse tiltale for overtrædelse af markedsføringsloven i forbindelse med uddeling af ølbilletter på bl.a. Handelsskolens p-plads.

Forbrugerombudsmanden udtalte derefter over for restauratøren, at den foretagne handling måtte anses for at være i strid med god markedsføringsskik efter markedsføringslovens § 1, og henviste til retningslinierne for markedsføring af alkohol. Han meddelte, at reklamefremstødet måtte anses for ulovligt efter markedsføringslovens § 1, netop fordi der var tale om uetisk og aggressiv markedsføring over for unge mennesker i et miljø, hvor tilskyndelse til restaurantbesøg ikke bør forekomme. Da restauratøren havde tilkendegivet over for politiet, at kampagnen ikke ville blive gentaget, foretog Forbrugerombudsmanden sig ikke yderligere i sagen. (1998-7172/5-27)

2.1.7. Markedsføringslovens anvendelsesområde

2.1.8. Samfundsmæssige hensyn

2.1.8.1. Salg af oplysninger om politiets fartkontrol

Et firma solgte abonnementer, som gav interesserede adgang til at få løbende opdaterede oplysninger om, hvor politiet aktuelt udførte fartkontrol. Firmaet meddelte sine oplysninger via en hjemmeside på Internettet og via såkaldte SMS-meddelelser til abonnenternes mobiltelefoner. Justitsministeriet anmodede Forbrugerombudsmanden om at vurdere, hvorvidt denne form for virksomhed var i overensstemmelse med markedsføringsloven. Forbrugerombudsmanden konstaterede, at der efter hans opfattelse var tale om egentlig kommerciel virksomhed, og udtalte, at sådan virksomhed, hvorved der videregives oplysninger om fartkontrolsteder mod betaling, efter hans opfattelse er i strid med markedsføringslovens § 1. Forbrugerombudsmanden henstillede herefter, at firmaet ophørte med virksomheden.

Forbrugerombudsmanden lagde bl.a. vægt på, at informationer om, hvor politiet foretager kontrolmålinger, hovedsageligt synes at være af interesse for folk, som det falder vanskeligt at overholde fartgrænserne, og som ikke ønsker at blive pågrebet. En virksomhed, som videregiver sådanne oplysninger mod vederlag, ernærer sig således indirekte ved at reducere effektiviteten af politiets overvågning, udhule kontrollernes præventive virkning og bidrage til, at en bestemt kategori af lovovertrædere får mulighed for at undgå strafforfølgning. Det kunne efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke gøre nogen forskel, at ydelsen efter virksomhedens anskuelse havde et præventivt sigte, og at det var en betingelse for abonnementet, at kunderne underskrev en erklæring om ikke at ville anvende oplysningerne til at bryde gældende dansk lov.

Forbrugerombudsmanden fandt det vanskeligt at frigøre sig fra det indtryk, at konceptet ikke så meget var tænkt som en præventiv påmindelse om fartgrænserne, men nærmere havde til formål at advare fartsyndere, som derved kunne unddrage sig kontrol. (1998-529/5-32)

2.1.9. Børn og unge

2.1.9.1. Børn, unge og markedsføring

Forbrugerombudsmanden udgav i august 1998 vejledningen »Børn, unge og markedsføring«. Den er først og fremmest tænkt som en vejledning til erhvervsdrivende. Den fortæller, hvilke regler og principper der gælder for markedsføring i relation til børn og unge. Ved denne form for markedsføring bør der vises særlige hensyn, fordi børn og unge er nemt påvirkelige og mangler erfaring og kritisk sans. Unge og i særdeleshed mindre børn kan ikke eller har svært ved at gennemskue og vurdere informationerne. De er svage og kan ikke foretage objektive vurderinger, men lader sig påvirke af det umiddelbare.

Ud over de mere generelle betragtninger er der i vejledningen en gennemgang af særlige markedsføringsformer som direct mail, klubber og tegning af abonnement, loyalitetsprogrammer, fjernsalg, brug af oplysninger fra børn og unge, salgsarbejde og præmiekonkurrencer, gaver og lignende. Der er et afsnit om skolesponsoring og anden markedsføring i skoler og daginstitutioner for børn og unge. I dette afsnit får skoler og daginstitutioner nogle råd med på vejen.

Pjecens vejledning omhandler også det problem, at børn og unge i hverdagen bliver præsenteret for

markedsføring, som kun er rettet mod voksne. Det sker jævnligt på offentlige steder. Dette bør de erhvervsdrivende tage højde for, så de unge i markedsføringen ikke udsættes for utilbørlige situationer, som fx har med vold eller sex at gøre.

Baggrunden for vejledningen er, at det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der er en klar tendens i tiden til, at erhvervsdrivende mere og mere retter markedsføringen mod børn og unge, også for så vidt angår produkter, der klart relaterer sig til voksne. Baggrunden er blandt andet, at børn og unge i dag har en betydelig indflydelse på familiens indkøb, også hvad angår større forbrugsgoder, og mange unge har flere penge mellem hænderne end tidligere. Samtidig er barndommen det tidspunkt, hvor de erhvervsdrivende har gode muligheder for at skabe loyalitet over for mærkevarer og forbrugsmønstre. Denne udvikling finder Forbrugerombudsmanden betænkelig. Tendensen synliggøres ikke blot i selve markedsføringen, men også ved at der arrangeres konferencer, hvor emnet udelukkende er markedsføring over for børn og unge, og om hvordan man bedst muligt får børns opmærksomhed og påvirker dem på den mest effektive måde.

I forbindelse med en af disse konferencer meddelte Forbrugerombudsmanden arrangøren, at konferencens program på flere punkter ikke harmonerede med god markedsføringsskik og artikel 14 i International Kodeks for Reklamepraksis, hvorefter reklamer ikke må udnytte børns og unges manglende erfaring eller godtroenhed.

Sagen sluttede med, at arrangøren besluttede at ændre konferencens program både for så vidt angår overskrifter og indlæg.

Forbrugerombudsmanden rettede endvidere henvendelse til et reklamebureau, der havde udgivet en rapport om markedsføring over for børn. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var rapporten på flere punkter i strid med god markedsføringsskik og artikel 14 i ICC Kodeks for Reklamepraksis. Rapporten angav bl.a., hvordan man i markedsføringen »bedst muligt kan udnytte børn«. Således anførtes det fx, at voksenprodukter med fordel vil kunne udnytte Pester Power (unges evne til at plage), og at Character Licensing er et fænomen, der kan anvendes for at udnytte børns kendskab til en bestemt figur.

Reklamebureauet meddelte Forbrugerombudsmanden, at man nu ville gennemgå rapporten kritisk i lyset af Forbrugerombudsmandens bemærkninger.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at erhvervsvirksomheder bør udforme egne etiske regler og holdninger til markedsføring i forhold til børn og unge og bør i den forbindelse være opmærksom på, at erhvervslivet skal stå til ansvar over for samfundet, herunder forældrene.

Også Internettet benyttes aktivt til markedsføring af produkter rettet mod børn og unge. Forbrugerombudsmanden mener, at markedsføring på Internettet i form af interaktiv reklame er problematisk i forhold til børn og unge. Det er sofistikerede former for reklame, der består af fx leg, spil og konkurrencer, og hvor dyrefigurer, dukker og andre billeder og varemærker tilknyttet produkterne typisk indgår i reklamen. På denne måde leges produkterne ind i børnenes bevidsthed. Derved opnår de erhvervsdrivende, at børnene kan genkende produkterne, når de møder dem i forretningerne, og når de sammen med forældrene skal vælge mellem forskellige produkter. Da forældrene er meget lydøre for deres børns ønsker, bliver de unge på denne måde rent faktisk udnyttet af de erhvervsdrivende til at påvirke forældrene.

Forbrugerombudsmanden tog spørgsmålet op første gang i efteråret 1996, da han henvendte sig til to amerikanske virksomheder. Disse sager er omtalt i Juridiske Årbog 1997, side 17. Endvidere er der et afsnit i Forbrugerombudsmandens vejledning om børn, unge og markedsføring om markedsføring på Internettet.

De nordiske forbrugerombudsmand har i deres fælles holdning til god skik på Internettet indarbejdet særlige regler vedrørende børn. Endvidere har Nordisk Ministerråds juridiske styregruppe for forbrugerspørgsmål udfærdiget en rapport »Markedsføring til børn og unge via IT«. Rapporten indeholder bl.a. forslag til spilleregler for markedsføring rettet til børn og unge via IT. (1998-110/5-5, 1998-0644-66 og 1997-1322/1-69)

2.1.9.2. Umyndigs indmeldelse i filmklub

En far henvendte sig til Forbrugerombudsmanden. Hans 11-årige søn havde bestilt 4 videofilm og var blevet medlem af en filmklub ved at udfylde en indmeldelseskupon fra et husstandsomdelt kuponhæfte. Faderen kendte ikke noget til sønnens bestilling, førend sønnen havde hentet filmene på posthuset og havde betalt dem. Faderen ringede til filmklubben og oplyste, at bestillingen var foretaget uden hans vidende. Sønnen skulle ikke være abonnent. Det blev aftalt, at faderen kunne returnere videofilmene til klubben, som skulle sende en frankeret kuvert.

Videofilmene blev returneret, men klubben refunderede ikke det betalte beløb. Endvidere sendte klubben yderligere to videofilm til den 11-årige med besked om, at udmeldelse ikke kunne ske, da købsforpligtelsen,

der fremgik af klubbetingelserne, ikke var opfyldt.

Klubben sendte en kopi af bestillingskuponen til Forbrugerombudsmanden, hvor den 11-årige havde anført, at han var 25 år. Klubben oplyste, at de ikke havde modtaget nogen pakke retur. Klubben opfordrede derfor drengens far til at efterlyse pakken hos Post Danmark. Klubben ville herefter refundere det betalte beløb. Post Danmark oplyste, at klubben havde modtaget pakken umiddelbart efter, at faderen havde returneret den.

I mellemtiden havde klubben nået at sende diverse rykkere med rykkergebyrer til den 11-årige dreng for de to film. Således var saldoen på 2 videofilm steget til 884 kr.

Forbrugerombudsmanden meddelte klubben, at hvis en klub får oplysning om, at en bestilling er foretaget af en mindreårig, bør klubben straks ophøre med at fremsende varer og afstå fra at fastholde klubaftalen. Endvidere må klubben undlade at opkræve betaling for det fremsendte herunder iværksætte incassoprocedure. Dette skal ses i lyset af, at klubben markedsfører produkter, som har børn og unges interesse (film og musik), og at klubben markedsfører sig i hustandsomdelte postordrehæfter, som er nemt tilgængelige for børn og unge. Der henvises i det hele til markedsføringslovens § 1, hvorefter erhvervsdrivende ikke må foretage handlinger, som strider mod god markedsføringsskik. Endvidere henvises der til, at en umyndig altid kan træde tilbage fra en aftale indgået på egen hånd uden at være berettiget til det.

På denne baggrund bad Forbrugerombudsmanden klubben bekræfte, at klubben fremover vil indrette sin markedsføring efter anvisningerne. Endvidere henstillede Forbrugerombudsmanden, at klubben snarest tilbagebetalte det erlagte beløb for de 4 videobånd samt betalte returporto, hvis klubben ønskede tilbagesendelse af de 2 videobånd.

Klubben fulgte Forbrugerombudsmandens henstillinger og beklagede det skete. Samtidig bekræftede klubben, at noget lignende ikke vil gentage sig. (1997-571/5-56)

2.1.10. Andet

2.1.10.1. Ulovlig forhandlerpræmiering

En større supermarkeds kæde reklamerede i sommeren 1998 i et blad til kædens detailhandlere med deltagelse i en konkurrence om en bil til en værdi af 111.000 kr.

Konkurrencen var i samarbejde med en større slikproducent tilrettelagt således, at den enkelte detailhandler for hver købt vareenhed af den pågældende slikproducents udvalgte varemumre deltog med én vinderchance.

Forbrugerombudsmanden skrev til både supermarkeds kæden og slikproducenten og oplyste, at den konkrete kampagne indebar ulovlig forhandlerpræmiering i strid med markedsføringslovens § 1, idet kampagnen var egnet til at have uheldig indflydelse på kundebehandling og vejledning og på længere sigt måtte antages at virke prisfordyrende, konkurrenceforvridende og prisslørende.

Under henvisning til markedsføringslovens § 16, stk. 2, anmodede Forbrugerombudsmanden såvel supermarkeds kæden som slikproducenten om at afgive tilsagn om at ophøre med kampagnen, herunder hjemkalde alt markedsføringsmateriale vedrørende kampagnen og underrette alle supermarkeds kædens forhandlere om, at kampagnen var stoppet.

Forbrugerombudsmanden modtog de nævnte tilsagn og foretog sig på denne baggrund ikke yderligere i sagen. (1998-521/5-92)

2.1.10.2. Bankers båndoptagelser af samtaler med kunder

Forbrugerombudsmanden blev i efteråret opmærksom på, at banker i flere tilfælde optager samtaler med kunderne på bånd, uden at kunderne bliver gjort opmærksom herpå.

Forbrugerombudsmanden rettede henvendelse til Finansrådet, som bekræftede, at båndoptagelser af kundesamtaler finder sted. Båndoptagelser i forbindelse med telefonisk aftaleindgåelse på fondsområdet anvendes af de fleste banker i større eller mindre omfang. Båndoptagelser er mest udbredte på interbankmarkedet, men har også i de seneste år bredt sig til telefonsamtaler, hvor kunderne ringer fondsordrer ind til bankerne. Båndoptagelse sker for at kunne dokumentere indholdet af telefonisk indgåede aftaler.

Der er ikke blandt bankerne en fælles praksis om, at kunden bliver gjort opmærksom på, at samtalen bliver optaget på bånd. Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at båndoptagelse - når kunden ikke gøres opmærksom herpå - er i strid med god markedsføringsskik.

Finansrådet meddelte Forbrugerombudsmanden, at det lovforslag om behandling af personoplysninger, som var under behandling i Folketinget, formentlig ville indebære, at kunderne skal gøres opmærksom på, at båndoptagelse finder sted. Finansrådet meddelte endvidere, at kunderne efter rådets opfattelse på forhånd bør orienteres, hvis der finder en båndoptagelse sted i forbindelse med fondshandler.

Sagen gav anledning til, at et folketingsmedlem stillede spørgsmål til justitsministeren om ministerens holdning til, at bankerne optager kundesamtaler på bånd. Efter indhentelse af en udtalelse fra Registertilsynet meddelte justitsministeren, at traditionelle båndoptagelser (analog lagring) af samtaler med kunder ikke i sig selv ville være omfattet af det omtalte lovforslag. Båndoptagelser af kundesamtaler, der lagres ved hjælp af elektronisk databehandling (digital lagring), ville derimod være omfattet af lovforslaget. Uanset hvilke regler der gælder, var det dog justitsministerens opfattelse, at der bør ske oplysning om, at en samtale optages på bånd. (1998-211/5-230)

2.1.10.3. Anvendelse af portrætbilleder uden forudgående tilladelse fra den afbildede person

Forbrugerombudsmanden modtog i juli 1998 en henvendelse fra en forbruger, der var utilfreds med, at et portrætbillede af hende, som var blevet taget til brug for en artikel i et ugeblad, efterfølgende blev anvendt i et arbejdsprogram for et politisk parti samt i en publikation fra en forening, uden at forbrugeren forudgående havde givet tilladelse til denne anvendelse.

Det følger af ophavsretslovens § 70, stk. 1 og 2, at fotografen har eneret til at råde over et billede. Drejer det sig imidlertid om et bestilt portrætbillede, følger det af ophavsretslovens § 60, at ophavsmanden ikke kan udøve sine rettigheder til billedet uden samtykke fra bestilleren. Det følger af Forbrugerombudsmandens retningslinier for anvendelse af portrætbilleder eller andre personlige kendetegn i markedsføringen, at det vil være i strid med god markedsføringsskik at anvende et portrætbillede af en person i markedsføring uden forudgående tilladelse fra den afbildede person.

Forbrugerombudsmanden skrev i den anledning til foreningen og det politiske parti og redegjorde for sine synspunkter omkring god markedsføringsskik og portrætbilleder. Over for det politiske parti understregede Forbrugerombudsmanden, at man var opmærksom på, at politisk agitationsvirksomhed falder uden for markedsføringsloven, men Forbrugerombudsmanden fandt det dog hensigtsmæssigt at gøre partiet opmærksom på forbrugers utilfredshed med at være afbildet i arbejdsprogrammet. (1998-989/5-296)

2.1.10.4. Internationalt fragtfirmas opkrævning af gebyr for betaling af told og moms

Forbrugerombudsmanden modtog en klage over, at et internationalt fragtfirma ved levering af varer fra tredjelande, hvor både varen og fragten var forudbetalt, betingede sig et gebyr på 110 kr. før varens udlevering til køberen, idet firmaet på eget initiativ havde betalt told og moms på køberens vegne.

I sit svar til Forbrugerombudsmanden henviste fragtfirmaet til, at man ifølge danske toldbestemmelser var forpligtet til at betale told og moms ved varens ankomst til Danmark.

Forbrugerombudsmandens undersøgelse viste, at fragtfirmaet *ikke* var forpligtet til at betale told og moms på køberens vegne. Endvidere påpegede Forbrugerombudsmanden, at køberen af varen selv kunne have betalt told og moms, hvorved firmaet ved sin fremgangsmåde ville have forårsaget, at der var betalt told og moms to gange for samme vare.

Det fremgik, at modtagere af varer adviseres, inden fragtfirmaet leverer varen. På baggrund af markedsføringslovens § 1 henstillede Forbrugerombudsmanden derfor, at fragtfirmaet ved adviseringen dels gør forbrugeren opmærksom på muligheden for på egen hånd at afregne told og moms, dels oplyser om det gebyr, der beregnes, hvis forbrugeren vælger at lade fragtfirmaet foretage afregningen. (1998-571/5-71)

2.1.10.5. Dyrenes Beskyttelse var ikke erhvervsdrivende og derfor ikke omfattet af markedsføringslovens regler

Dyrenes Beskyttelse søgte i en avisannonce under overskriften Øv-gris og Øf-gris at påvirke forbrugerne til at købe svinekød fra grise, der er opdrættet under betingelser, der tilgodeser dyrenes særlige behov.

En forbruger bad Forbrugerombudsmanden om at stoppe annoncen, idet hun fandt, at Dyrenes Beskyttelse i annoncen nedgjorde traditionelt produceret svinekød.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at foreninger, hvis formål udelukkende er velgørende eller almennyttigt, politisk eller religiøst, i almindelighed ikke bliver anset for erhvervsdrivende i forhold til denne virksomhed. Da sigtet med annoncen alene var at fremme foreningens formål - større velfærd for dyrene - fandt Forbrugerombudsmanden ikke, at Dyrenes Beskyttelses virksomhed var omfattet af markedsføringslovens regler. (1998-7124/5-63)

2.2. Lovens § 2

2.2.1. Vildledende angivelser

2.2.1.1. Bøde på 250.000 kr. til hver af to anpartshavere for overtrædelse af markedsføringslovens § 2 og § 6

Et anpartsselskab, der drev postordrevirksomhed, udsendte i 1994 til 50.000 kunder et personligt adresseret brev bestående af et vindercertifikat med bestillings- og præmiekupon samt et præmiedokument. Det fremgik af materialet, at adressaten havde vundet en af 4 VIP-præmier: En AEG vaskemaskine værdi 4.995 kr., en laser Hi-Fi Compact Disc, et SONY farve-tv værdi 6.995 kr. eller et avanceret videokamera. Det fremgik endvidere, at kunden var blandt de få heldige, der var udtrukket som vinder af VIP-præmien, og at kunden, såfremt han ønskede at modtage præmien og ikke samtidig ønskede at bestille varer, måtte fremsende 100 kr. til dækning af forsendelse, administration og vareforsikring.

Forbrugerne kunne ved åbning af præmiedokumentet konstatere, at de havde vundet en laser Hi-Fi Compact Disk. Præmien viste sig at være en cd til en indkøbspris af 12 kr.

Forbrugerombudsmanden modtog et meget stort antal klager fra skuffede forbrugere, der troede, de havde vundet en kostbar cd-afspiller. Forbrugerombudsmanden kontaktede anpartsselskabet og oplyste, at der efter hans opfattelse var sket en overtrædelse af markedsføringslovens § 2 og § 6. Forbrugerombudsmanden bad endvidere anpartsselskabet om at bekræfte, at selskabet ville ophøre med denne form for markedsføring, ligesom selskabet skulle undlade at udlevere den lovede tilgiftsydelse.

Forbrugerombudsmanden modtog selskabets bekræftelse og kvitterede derfor ved at meddele, at sagen var afsluttet. Kort tid efter modtog han imidlertid en henvendelse fra politiet i Hvidovre, der havde optaget rapport i sagen, idet politiet ligeledes havde modtaget en del anmeldelser fra forbrugere. Forbrugerombudsmanden fortsatte herefter sagens behandling.

Herefter blev selskabets aktiviteter lagt over i et andet selskab, der indledte en ny tilsvarende kampagne, hvor præmien, blandt andre mere kostbare genstande, var en plastforsegler. Dette selskab gik senere konkurs.

Forbrugerombudsmanden anmodede herefter Politimesteren i Hvidovre om at rejse tiltale mod det første anpartsselskab og to anpartshavere, der på skift havde forestået den daglige ledelse af selskaberne. Der blev i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens anmodning rejst tiltale for overtrædelse af markedsføringslovens § 2 og § 6, idet markedsføringsmaterialet i begge kampagner dels havde været vildledende, jf. § 2, dels indebar en overtrædelse af markedsføringslovens § 6 om tilgift, idet en laser Hi-Fi Compact Disc blev fremsendt uden yderligere omkostninger, hvis kunden bestilte varer.

På tidspunktet for domsforhandlingen var anpartsselskabet under opløsning, idet det var uden ledelse. De to anpartshavere gjorde blandt andet gældende, at Forbrugerombudsmanden havde foretaget en bindende påtalebegrænsning ved at meddele anpartsselskabet, at han ikke ville foretage videre, såfremt de bekræftede at ville ophøre med at markedsføre sig i strid med markedsføringslovens regler.

Sø- og Handelsretten udtalte indledningsvis, at de tiltalte, på trods af den afgivne erklæring, fortsatte med at markedsføre sig på tilsvarende måde, hvorfor forudsætningerne for Forbrugerombudsmandens skrivelse ikke længere var til stede. Retten udtalte endvidere, at Forbrugerombudsmanden ikke er en del af anklagemyndigheden, jf. retsplejelovens § 95 sammenholdt med § 105, stk. 3, og at Politimesteren i Hvidovre, der er påtalemyndighed i sagen, jf. samme lovs § 719, stk. 1, sideløbende med Forbrugerstyrelsens sagsbehandling havde påbegyndt efterforskning på baggrund af anmeldelser fra forurettede. På den baggrund fandt retten ikke, at der forelå nogen påtalebegrænsning som nævnt i retsplejelovens § 721.

Sø- og Handelsretten dømte i overensstemmelse med anklageskriftet de to anpartshavere for overtrædelse af markedsføringslovens § 2 og § 6.

Vedrørende strafudmålingen bemærkede Sø- og Handelsretten, at strafferammen i markedsføringslovens § 22, stk. 3 ikke åbner mulighed for anvendelse af frihedsstraf i tilfælde, hvor der foreligger særlig skærpene omstændigheder. Efter de gældende regler forudsætter anvendelse af frihedsstraf over for grove bedragerilignende overtrædelser af markedsføringsloven således tiltale og domfældelse efter de bevistekniske strengere bestemmelser i straffeloven, navnlig i § 279 om bedrageri. Sø- og Handelsretten udtalte herefter, at der ved udmåling af bøden navnlig var lagt vægt på de foreliggende oplysninger om den opnåede eller tilsigtede fortjeneste, jf. straffelovens § 51, stk. 3.

Den ene af de tiltalte blev idømt en bøde på 250.000 kr. Han har anket dommen til Højesteret. Den anden

af de tiltalte blev idømt en bøde på 250.000 kr. som en tillægsstraf efter straffelovens § 89, jf. § 88, stk. 3 til en straf af fængsel i 8 måneder og en bøde på 25.000 kr. for overtrædelse af levnedsmiddeloven. (1996-989/5-4 mfl.)

2.2.1.2. Skjult reklame i provinsavis - Pressenævnets behandling. Redegørelse om Radio- og TV-Reklamenævnets erfaringer med behandling af sager om skjult reklame

En provinsavis tilbød firmaer at købe annoncer af en vis størrelse og samtidig hermed betale for en redaktionel omtale i bladet af samme størrelse som annoncen, hvor annoncøren selv bidrog med det redaktionelle materiale. Af salgsmaterialet fremgik:

»Kom selv til orde i avisen. Som annoncør er du selv med til at udforme den redaktionelle linie.
Køber du 1/1 sides annonce får du 1/1 sides redaktionel omtale.
Køber du 1/2 sides annonce får du 1/2 sides redaktionel omtale.
Køber du 1/4 sides annonce får du 1/4 side med billede og billedtekst.
Den redaktionelle profil udarbejdes af professionelle journalister og - i samarbejde med [den erhvervsdrivende] og/eller [dennes] medarbejdere.«

Annoncer og tekststykker blev bragt i et annoncetillæg til avisen.

Det var Forbrugerombudsmandens umiddelbare opfattelse, at denne form for annoncering kan betragtes som skjult reklame, idet forbrugerne vildledes til at tro, at der er tale om redaktionel tekst.

Ifølge medieansvarslovens § 34, stk. 1, skal massemediernes indhold og handlemåde være i overensstemmelse med god presseskik. Ligeledes følger det af »Vejledende regler for god presseskik«, pkt. B, nr. 4, at »Der bør opretholdes en klar skillelinie mellem annoncering og redaktionel tekst«.

Det var Forbrugerombudsmandens umiddelbare vurdering, at avisen havde tilsidesat reglerne om god presseskik, idet der var sket en sammenblanding mellem annoncering og redaktionel tekst således, at »redaktionel tekst« reelt var et reklameindslag, der anpriste de varer eller tjenesteydelser, der indgik i annonceringen. Forbrugerombudsmanden indbragte sagen for Pressenævnet, idet han mente, at erhvervet måske var bedst tjent med at få spørgsmålet behandlet i Pressenævnet.

Forbrugerombudsmanden anførte over for nævnet, at han var bekendt med nævnets praksis vedrørende afvisninger af klager fra personer, foreninger mv. uden retlig interesse i det påklagede forhold, og at han derfor var klar over, at det var muligt at stille spørgsmålstegn ved Forbrugerombudsmandens retlige interesse i sagen.

Forbrugerombudsmanden opfordrede nævnet til - såfremt nævnet fandt, at Forbrugerombudsmanden ikke havde fornøden retlig interesse - at tage sagen op af egen drift, jf. medieansvarslovens § 44, stk. 2. Forbrugerombudsmanden begrundede dette med, at sagen var af væsentlig principiel betydning for fortolkningen af lovens regler om god presseskik og i det hele for journalisterhvervets etiske grundlag.

Avisen anførte i en udtalelse til Pressenævnet under sagens behandling, at der udtrykkeligt var tale om et annoncetillæg til avisen, hvilket stod klart og tydeligt på annoncetillæggets forside. Der var ikke tale om en sektion i avisen. Annoncetillægget blev som et indstik bragt ud sammen med avisen.

Pressenævnet afviste at behandle Forbrugerombudsmandens klage, da nævnet ikke anså Forbrugerombudsmanden for at være den forurettede part i sagen. I kendelsen fra Pressenævnet blev der henvist til medieansvarslovens § 43, stk. 2, nr. 2. Efter denne bestemmelse kan formanden afvise klager fra personer, virksomheder mv., der er uden retlig interesse i det påklagede forhold. At have retlig interesse indebærer efter nævnets praksis, at man selv som person, organisation, virksomhed eller lignende skal være omtalt, afbildet eller på anden måde identificeret i mediet. Det blev videre anført i kendelsen, at Forbrugerombudsmanden ikke var omtalt i avisen på en sådan måde, at han havde en retlig interesse i at klage til Pressenævnet, og klagen afvistes derfor i medfør af medieansvarslovens § 43, stk. 2, nr. 2.

Pressenævnet meddelte samtidig Forbrugerombudsmanden, at man havde behandlet hans anmodning om at optage sagen til behandling af egen drift, men den overvejende del af nævnets medlemmer var enige om, at der ikke var grundlag for at tage sagen op af egen drift. Efter § 44 i medieansvarsloven kan Pressenævnet af egen drift optage en sag til behandling, hvis sagen er af væsentlig eller principiel betydning. Af kommentaren til loven fremgår, at det fx er sager, hvor der ikke er nogen forurettet person.

Forbrugerombudsmanden overvejer nu sagen i forhold til markedsføringsloven.

Skjult reklame forekommer også i andre medier, fx i radio og fjernsyn. Pr. 1. januar 1997 blev Radio- og TV-Reklamenævnets kompetence udvidet, således at nævnet også kunne afgive udtalelser om skjult

reklame. Nævnet er ikke pålagt nogen tilsynsforpligtelse på området. Nævnet har imidlertid i den forløbne tid taget stilling til flere sager om skjult reklame i såvel DR, TV2 som i lokal-tv. På baggrund af disse sager samt nævnets almindelige kendskab til mediebilledet har nævnet måttet konstatere, at skjult reklame ofte forekommer i udsendelserne, og at mængden af skjult reklame er voksende. Nævnet har udfærdiget redegørelse af 4. november 1998 om Radio- og TV-Reklamenævnets erfaringer med behandling af sager om skjult reklame. I redegørelsen har nævnet blandt andet konstateret, at skjult reklame navnlig forekommer

- som rosende eller særligt detaljerede omtaler af produkter mv. i almindelige udsendelser, evt. med oplysninger om kontaktnavne, telefonnumre eller lignende
- som såkaldt »product placement« hvor diverse produkter listes ind i udsendelserne
- i forbindelse med sponsorering af programmer med præmiekonkurrencer.

Nævnet har i redegørelsen fremsat nogle forslag til løsning af problemerne omkring skjult reklame. Nævnets forslag til kulturministeren er, at

- det indskræpes overfor senderforetagenderne, hvorledes reglerne er, og at overtrædelse heraf blandt andet kan medføre (midlertidig) inddragelse af programtilladelsen i de tilfælde, hvor foretagendet sender på basis af en sådan (lokalradio og -tv mv.),
- der indledes forhandlinger med erhvervsministeren om en klargørelse af markedsføringsloven, således at det gøres utvivlsomt, at også annoncørerne kan blive mødt med egnede sanktioner,
- der sker en stramning af reklamebekendtgørelsens regler om produktsponsorering af de udsendelser, der er baseret på præmiekonkurrencer, således at omtalen af produkterne kun må ske på en kort og neutral måde. Ved børneprogrammer må sponsorerede præmier slet ikke forevises,
- den almindelige klageadgang for så vidt angår sager om indholdet af reklamer udvides til også at gælde sager om skjult reklame. (1998-989/5-320 og 1998-123/1-188)

2.2.1.3. Præmieobligationer på afbetaling

I foråret 1998 modtog Forbrugerombudsmanden flere klager over et fondsmæglerselskabs annoncering vedrørende postordresalg af Statens præmieobligationer på afbetaling. Ved betaling af 4.800 kr. over 48 måneder eller 4.400 kr. over 22 måneder fik køberne tilsendt en kontrakt med numrene på et antal præmieobligationer. Når det fulde beløb var betalt, fik køberne tilsendt præmieobligationerne og ville herefter ifølge annoncerne spille med gratis - år efter år - med trækninger langt ind i næste årtusinde. Baggrunden for nogle af klagerne var, at selskabet ikke i sine annoncer gjorde opmærksom på, at Hypotekbanken i begyndelsen af januar 1998 havde meddelt, at man ikke ved præmieobligationernes udløb ville forlænge dem, hvilket ellers tidligere har været sædvanligt. Dette indebar, at størstedelen af præmieobligationerne ville udløbe inden for en forholdsvis kort årrække.

Forbrugerombudsmanden foretog på denne baggrund en gennemgang af både selskabets annoncer og kontrakter.

Gennemgangen viste, at selskabets annoncemateriale på flere punkter var i strid med markedsføringsloven. Ved bestilling af præmieobligationer inden for 10 dage ville køberen få et eksklusivt køkkensæt helt gratis. En lille stjerne ved det fremhævede »gratis« henviste til en næsten usynlig oplysning på bestillingskuponen, hvor der med petit stod, at hvis man kun ønskede gaven, skulle man indsende en check på 69 kr. til dækning af porto og ekspedition. Forbrugerombudsmanden meddelte selskabet, at der efter dennes opfattelse højst kan kræves betaling af porto ved fremsendelse af hurtig-svar-gaver. Denne udgift dækker alene forsendelsen og tilgår ikke selskabet. I modsat fald foreligger der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse en overtrædelse af markedsføringslovens § 6 om ulovlig tilgift.

Det var endvidere Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabets annoncer indeholdt en række vildledende angivelser om prisen for deltagelse i lodtrækningerne, idet der i annoncerne blev givet udtryk for, at man deltog gratis i lodtrækningerne. En forudsætning for at deltage i lodtrækningerne er imidlertid, at man køber præmieobligationer. Det var derfor efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende at give indtryk af, at man spiller med og deltager gratis i lodtrækningerne.

Forbrugerombudsmanden påtalte endvidere, at selskabets angivelser af præmieobligationernes kontantværdi ikke var givet på en lige så iøjnefaldende måde som oplysningen om prisen for købet af obligationerne på afbetaling. Forbrugerombudsmanden påtalte endelig angivelser i annoncerne om, at der ville være trækninger langt ind i næste årtusinde, uagtet at langt de fleste obligationer ville udløbe inden for en kort årrække uden at blive forlænget.

Selskabet erklærede sig indforstået med at ændre annoncerne, så der fremover højst vil blive krævet betaling af porto for fremsendelse af hurtig-svar-gaver, og at selskabet ville undlade at anvende udsagn om prisen for deltagelse i lodtrækninger, som kan give indtryk af, at man deltager gratis i lodtrækningerne. Selskabet meddelte endvidere, at oplysningen om kontantværdien fremover vil blive trykt med større skrift

eller blive flyttet over på selve bestillingskuponen, ligesom selskabet fremover vil undlade at anvende udsagn, der giver indtryk af, at der vil være trækninger langt ind i næste årtusinde.

Foruden selskabets annoncer gennemgik Forbrugerombudsmanden også selskabets kontrakter. Ifølge disse er der tale om forudbetalingskøb, hvor køberen har gevinst- og ejendomsretten til obligationerne allerede fra tidspunktet for indgåelsen af aftalen. Præmieobligationerne bliver opbevaret i depot, indtil købesummen er betalt. Det fremgår endvidere af aftalerne, at de ikke var omfattet af kreditaftaleloven. Forbrugerombudsmanden meddelte selskabet, at der efter dennes opfattelse er tale om kreditaftaler omfattet af kreditaftaleloven, idet der er tale om regulære afbetalingskontrakter. At der er tale om en kreditaftale indebærer blandt andet, at der skal gives nærmere økonomiske oplysninger. Selskabet fastholdt, at der er tale om forudbetalingskøb, som ikke er omfattet af kreditaftaleloven. Forbrugerombudsmanden har oversendt sagen til politiet med henblik på anklagemyndighedens stillingtagen til, om der skal rejses tiltale mod selskabet for overtrædelse af kreditaftaleloven. (1998-2042/5-33)

2.2.1.4. Markedsføring af BetalingsService

Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på, at nogle større forretningskæder opkræver gebyr, når forbrugerne vælger at betale via BetalingsService. Gebyrets størrelse svarer til det beløb, Pengeinstitutternes Betalings Service opkræver hos forretningerne for administration af indbetalingen. Dette vil i realiteten sige, at forretningerne overvælter PBS's opkrævningsgebyr på forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden fandt, at dette gav problemer i relation til PBS's markedsføring af BetalingsService. Således blev BetalingsService blandt andet markedsført med, at *»det koster 6-10 kroner at betale en regning på posthuset eller i banken, og det kan du få et par chokoladefrøer for«*. Forbrugerombudsmanden meddelte PBS, at efter hans opfattelse gav en sådan markedsføring indtryk af, at betaling via BetalingsService er gebyrfrit, hvilket i realiteten betød, at BetalingsService blev markedsført som en gratis betalingsmåde. Hvis BetalingsService markedsføres som gratis, er det et krav, at hverken PBS eller de involverede forretninger opkræver gebyr for tilslutning til BetalingsService. Som følge heraf fandt Forbrugerombudsmanden, at markedsføringen var vildledende og dermed i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

PBS fandt ikke, at annonceringen markedsførte BetalingsService som en gratis ydelse, men anførte dog, at man var villig til at indsætte en fodnote i annoncerne, hvoraf det ville fremgå, at enkelte kreditorer opkræver et gebyr i forbindelse med brug af BetalingsService.

Forbrugerombudsmanden meddelte PBS, at oplysning givet i en fodnote ikke kan anses for en tilfredsstillende løsning. Udgangspunktet må være, at oplysningen gives med bogstaver af samme størrelse og af samme typografi som den øvrige tekst, således at forbrugerne ikke ved en hurtig læsning af annoncen vildledes til at tro, at BetalingsService altid er gebyrfrit. Da problemstillingen omkring markedsføringen af BetalingsService efterhånden har kørt igennem en årrække (se blandt andet Juridisk Årbog 1995, side 79), henstillede Forbrugerombudsmanden, at PBS fremover indretter sin markedsføring, så annoncerne giver en korrekt beskrivelse af de faktiske forhold. (1998-2011/5-177)

Se endvidere omtalen i dette afsnit af sagen om opkrævning af gebyr for betaling via BetalingsService. (1997-4012/5-21)

2.2.1.5. Annoncering med rentefri kredit

En række kæder inden for radiobranchen annoncerede med tilbud om rentefri kredit. Annonceringen foregik via store annoncer i de landsdækkende aviser, hvor det med store typer eksempelvis var anført: *»LÅN RENTEFRIT«*. Kreditten var knyttet til køb af en bestemt vare, hvor annoncen oplyste om den månedlige ydelse ved køb på kredit. At den tilbudte kredit var rentefri, betød dog ikke, at den var omkostningsfri, idet der skulle betales et månedligt gebyr på 25 kr. uafhængig af kredittens størrelse.

Så snart der annonceres med størrelsen af en kreditomkostning - fx at kreditten er rentefri og rentesatsen dermed 0 - skal der tillige gives oplysning om de årlige omkostninger i procent og de samlede kreditomkostninger. Dette fremgår af prismærkningslovens § 5, stk. 1, jf. § 2. Oplysningerne skal gives for den enkelte vare, der tilbydes finansieret.

Ud over at annoncerne ikke oplyste om de årlige omkostninger i procent og de samlede kreditomkostninger for de annoncerede varer, fandt Forbrugerombudsmanden, at annoncen ved en hurtig læsning gav det indtryk, at der var tale om en kredit uden omkostninger. Som følge heraf vurderede Forbrugerombudsmanden, at annonceringen var vildledende og dermed i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

Forbrugerombudsmanden anmodede derfor forhandlerne om at afgive tilsagn om, at de for fremtiden, når de anvendte betegnelsen *»rentefri«* om en finansieringsform, der ikke er omkostningsfri for forbrugeren, klart

og tydeligt vil oplyse om de omkostninger, der er forbundet hermed. Samtidig blev forhandlerne anmodet om at give tilsagn om, at deres annoncering vedrørende konkrete produkter, hvor der tilbydes finansiering, fremover for hvert enkelt produkt på ligeværdig måde vil indeholde oplysning om kontantprisen, kreditomkostningerne angivet som et beløb og de årlige omkostninger for kreditten i procent. Forhandlerne har herefter afgivet tilsagn herom. (1998-4012/5-38)

2.2.1.6. Afbildning af Nationalbankens checks i markedsføringen

Danmarks Nationalbank henvendte sig til Forbrugerombudsmanden i anledning af tre selskabers afbildning af Nationalbankens checks i annoncer i forbindelse med markedsføring af præmieobligationer. Checkene fremtrådte markant og som en væsentlig del af reklamematerialet.

Forbrugerombudsmanden skrev til selskaberne og anførte som sin opfattelse, at afbildningen af checkene var en illoyal udnyttelse af Nationalbankens goodwill i strid med markedsføringslovens § 1. Samtidig var afbildningen efter Forbrugerombudsmandens opfattelse egnet til at give indtryk af, at Nationalbanken var involveret i markedsføringen eller var garant i forhold til forbrugerne, hvilket var egnet til at påvirke efterspørgslen. Dermed var der også tale om en overtrædelse af forbudet mod vildledning i markedsføringslovens § 2, stk. 1.

Da anvendelsen af Nationalbankens navn i markedsføringen var sket uden bankens samtykke, forelå tillige en overtrædelse af markedsføringslovens § 5 samt af Nationalbankens varemærkeret til sit firmanavn efter varemærkelovens § 4, stk. 1 og stk. 2.

Alle tre selskaber imødekom Forbrugerombudsmandens henstilling om at ophøre med at afbilde Nationalbankens checks i markedsføringen, hvorefter sagen blev afsluttet. (1997-2042/5-25)

2.2.1.7. Aggressiv markedsføring af opvaskemiddel. Brug af ordet »antibakteriel«

Forbrugerombudsmanden behandlede i 1998 en sag vedrørende markedsføringen af et opvaskemiddel. I den forbindelse blev der afholdt et møde mellem producenten af opvaskemidlet, Forbrugerombudsmanden og Veterinær- og Fødevarerdirektoratet. Forbrugerombudsmanden modtog en række udtalelser fra Veterinær- og Fødevarerdirektoratet om produktets egenskaber. Af disse udtalelser fremgik, at produktet ved almindelige brugskoncentrationer ikke har nogen speciel bakteriedræbende (desinficerende) effekt, ligesom det fremgik, at producentens test af opvaskemidlets bakteriostatisk effekt ikke havde været repræsentativ og derfor ikke gav et retvisende billede af denne. Endelig fremgik det af Veterinær- og Fødevarerdirektoratets udtalelser, at en eventuel bakteriostatisk (bakteriehæmmende) effekt i opvaskevandet er uden praktisk betydning.

På denne baggrund udtalte Forbrugerombudsmanden, at man ved at have markedsført produktet som et revolutionerende, nyt bakteriefjerningsmiddel havde givet den almindelige forbruger et indtryk af produktets evner og disse evners betydning i en almindelig husholdning, der var vildledende.

Forbrugerombudsmanden lagde ved vurderingen af producentens markedsføring vægt på, at produktet var markedsført med betegnelsen »Antibakteriel«, at der stod skrevet på produktets emballages forside og bagside, »at produktet fjerner bakterier fra opvasken og beskytter hænderne«, og at »den antibakterielle formel fjerner både rester af fedt og snavs, du kan se, samt bakterier, du ikke kan se på opvasken og efterlader den skinnende ren«, samtidig med, at producenten i tv-reklamer havde udtrykt, at produktet »også fjerner de bakterier, du ikke kan se« og at produktet var »dårligt nyt for bakterier«.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse betød dette, at markedsføringen af produktet havde været vildledende, og Forbrugerombudsmanden udtalte i den anledning:

For det første er det vor opfattelse, at produktet er blevet markedsført som et bakteriefjerningsmiddel, altså et middel med desinficerende evner, uagtet at der på produktets emballages forside og bagside med små bogstaver er påtrykt ordet »bakteriostatisk«. Angivelsen af, at produktet alene har bakteriostatisk evner, fremhæves ikke loyalt over for forbrugeren, og en forbruger uden særlig sagkundskab på området kan ikke forventes at kende forskel på »desinficerende« og »bakteriostatisk«.

Det umiddelbare indtryk af produktet vil således være, at der er tale om et produkt, der fjerner bakterier.

Da produktet ikke har en sådan desinficerende evne, er markedsføringen af produktet efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende efter markedsføringslovens § 2, stk. 1.

For det andet er det vor opfattelse, at selvom produktet blot havde været markedsført på dets bakteriostatisk evne, ville denne markedsføring pga. den bagvedliggende tests utilstrækkelighed formentlig være i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, og i hvert fald markedsføringslovens § 1.

For det tredje er det vor opfattelse, at uanset om man i markedsføringen har lagt vægt på produktets evner

til at fjerne bakterier eller blot hæmme disses vækst, har lagt vægt på et uvedkommende forhold, da det fremgår af Veterinær- og Fødevaredirektoratets udtalelse, at disse evner er uden betydning for bakterieføremkomsten i opvaskevandet, når opvasken foregår under sædvanlige forhold. Markedsføringen er derfor også i strid med bestemmelsen i markedsføringslovens § 2, stk. 2.

På den baggrund henstillede Forbrugerombudsmanden, at man øjeblikkeligt ophørte med denne form for markedsføring, herunder at man fremover afstod fra at anvende ordet »antibakteriel« i produktnavnet, så længe produktets sammensætning ikke er ændret. Producenten tog Forbrugerombudsmanden henstilling til efterretning og bekræftede, at markedsføringen af produktet ville blive ændret. (1998-433/5-5)

2.2.1.8. Rejseselskabs annoncering med fri bil

Et rejseselskab reklamerede i en annonce med »fri bil« ved køb af rejser til De Kanariske Øer. Af selskabets brochurer fremgik det imidlertid, at bilen kun blev stillet til rådighed i tre dage ved bestilling af én uges rejse, og en uge ved bestilling af en to-ugers rejse, samt at der ved »gratis billeje« skulle betales en obligatorisk afgift bestående af forsikringer og skatter.

Forbrugerombudsmanden fandt, at markedsføringslovens § 2, stk. 1 var overtrådt, idet det er vildledende at annoncere med »fri bil« eller anvende udtrykket »gratis«, hvis forbrugeren ikke får bilen stillet til rådighed uden betaling af diverse afgifter. Endvidere skal det tydeligt fremgå af annoncen, såfremt bilen alene stilles til rådighed i en del af rejseperioden.

Forbrugerombudsmanden bad selskabet om at ændre sin fremtidige markedsføring i overensstemmelse med det anførte. (1998-514/5-58)

2.2.1.9. Manglende garanti på parallelimporteret bil

Forbrugerombudsmanden modtog en henvendelse fra en VVS installatør, der havde købt en næsten fabriksny bil af mærket Chrysler hos en større dansk bilforhandler.

Kort efter købet oplyste den danske Chrysler-importør, at bilen var parallelimporteret fra Mexico uden om det autoriserede forhandlersystem, og bilen derfor ikke var omfattet af Chryslers sædvanlige 3-årige producentgaranti. Forhandleren afviste VVS-installatørens reklamation herover.

Forbrugerombudsmanden tilskrev forhandleren og anførte, at hvis den omstændighed, at en bil er parallelimporteret, indebærer væsentlige indskrænkninger i de garantirettigheder mv., som køberen ville have haft ved køb af en tilsvarende bil hos en autoriseret Chrysler-forhandler, var det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det er urimeligt mangelfuldt og dermed vildledende efter markedsføringslovens § 2, stk. 1, at forholde køberen disse oplysninger.

Ved at undlade at oplyse om disse omstændigheder omkring bilen var det i øvrigt Forbrugerombudsmandens opfattelse, at køberen ikke var givet oplysninger, der er nødvendige for en saglig vurdering af salgsprisen.

Forbrugerombudsmanden henstillede til forhandleren, at han ved fremtidigt salg af parallelimporterede biler udtrykkeligt oplyser køberen om den manglende producentgaranti. Samtidig blev sagen oversendt til Konkurrencestyrelsen til eventuel videre foranstaltning. (1998-521/5-84)

2.2.1.10. »Frie ANDELSBOLIGER - ny ejerboligform med andelsfordele«

Et byggefirma annoncerede et byggeri under overskriften »frie ANDELSBOLIGER - ny ejerboligform med andelsfordele«. En forbruger, der havde indhentet nærmere oplysninger om projektet, klagede over, at der ikke var tale om andelsboliger.

Det omfattende markedsføringsmateriale om projektet viste, at der ikke var tale om en boligform, der var omfattet af lov om andelsboligforeninger og andre boligfællesskaber. Da andelsboligen er en velkendt boligform, der generelt opfattes af forbrugerne som betryggende og billig, fandt Forbrugerombudsmanden det vildledende at annoncere byggeriet under betegnelsen »andelsboliger«. Forbrugerombudsmanden fandt heller ikke, der var belæg for at betegne boligerne som en »ny ejerboligform«, idet den retlige konstruktion af ejerforholdet er ganske traditionelt. »Andelsfordelene« bestod i udformningen af byggeriet med små haver og større fællesarealer. Efter færdiggørelsen af projektet vil byggeriet fungere som en traditionel ejerbolig med en almindelig grundejerforening.

Forbrugerombudsmanden bad derfor byggefirmaet med at ophøre med at markedsføre projektet med den ovenfor nævnte betegnelse, hvilket byggefirmaet accepterede. (1998-314/5-6)

2.2.1.11. Et firma markedsførte en ændret type bleer i samme emballage og under samme betegnelse som det tidligere produkt

Et firma markedsførte en ny type bleer med »lotion care« under to forskellige betegnelser, idet produktet

dels blev solgt under en ny betegnelse og dels under den betegnelse, som det tidligere produkt blev solgt under. Firmaet oplyste, at det af produktionsmæssige årsager ikke kunne undgås, at der ville være en overgangsperiode, hvor både de nye og de gamle produkter var på markedet. Endvidere henviste firmaet til, at det fremgik dels af varedeklarationen og dels af en informationssejdel, der var indlagt i pakken, at der var tale om et ændret/forbedret produkt.

Forbrugerombudsmanden fandt det vildledende og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1 og 3 at markedsføre et ændret produkt i samme emballage og under samme betegnelse som det tidligere produkt uden samtidig tydeligt at gøre opmærksom på, at der var tale om et ændret produkt. Dette gjaldt i særdeleshed, når det ændrede produkt samtidig blev markedsført under en anden betegnelse. Det fandtes i den forbindelse ikke tilstrækkeligt, at det af varedeklarationen indirekte fremgik, at produktets indhold var ændret. Da oplysning om, at der var tale om et ændret produkt, skulle være tilgængeligt for forbrugeren forud for købet, var det heller ikke tilstrækkeligt, at disse oplysninger fremgik af en oplysningsseddel, som forbrugeren først ser, når pakken åbnes.

Forbrugerombudsmanden henstillede, at firmaet fremover indrettede sin markedsføring i overensstemmelse med det anførte. (1998-722/5-5)

2.2.2. Vildledende prisangivelser

2.2.2.1. Markedsføring af frimærker

Forbrugerombudsmanden har gennem flere år løbende modtaget klager fra ind- og udland over en frimærkehandlers markedsføring.

Den erhvervsdrivende solgte bl.a. usorterede frimærkepakker via postordre. Af markedsføringsmaterialet fremgik frimærkernes samlede katalogværdi, som var væsentlig højere end pakkens pris, ligesom der var angivet besparelser, rabatter mv. udregnet ved at sammenholde frimærkernes samlede katalogværdi med frimærkepakkens pris. Den samlede katalogværdi blev udregnet ved, at den erhvervsdrivende fastsatte alle de usorterede frimærkers katalogværdi til mindstenoteringen, som er 1 kr. pr. frimærke. Pakkerne indeholdt således flere tusinde frimærker, der reelt var nærmest værdiløse, men havde en anseelig samlet katalogværdi.

Forbrugerombudsmanden fandt, at det var vildledende efter markedsføringslovens § 2, stk. 1, at angive besparelser udregnet ved at sammenholde den samlede katalogværdi med pakkens pris samt at oplyse den samlede katalogværdi for usorterede frimærker, da katalogværdien er en vejledende pris ved køb af ét enkelt frimærke hos en forhandler og derfor ikke er et udtryk for frimærkets reelle værdi.

Forbrugerombudsmanden havde endvidere modtaget klager over, at frimærkepakkerne ikke indeholdt det i markedsføringen lovede, at forbrugerne ikke fik oplysninger om fortrydelsesretten efter lov om visse forbrugeraftaler, samt at den erhvervsdrivende ved forbrugernes returnering af frimærkepakkerne ikke betalte forbrugerne købesummen tilbage inden rimelig tid.

På denne baggrund afholdt Forbrugerombudsmanden og virksomheden i 1995 et møde, hvor virksomhedens markedsføring blev drøftet. Efter mødet fremsendte Forbrugerombudsmanden en erklæring, som den erhvervsdrivende skulle underskrive. Trods forhandlinger om udformningen af erklæringen lykkedes det ikke at formå den erhvervsdrivende til at afgive tilsagn.

Forbrugerombudsmanden modtog henvendelser fra DR1 og Jyllandsposten, der havde ladet foretage undersøgelser, der viste, at frimærkepakkerne ikke indeholdt det lovede. På denne baggrund, og da den erhvervsdrivende fortsatte sin annoncering, bestilte Forbrugerombudsmanden i 1997 en frimærkepakke og fik den undersøgt af en sagkyndig.

Undersøgelsen viste, at frimærkepakken, der kostede 697 kr. og havde en samlet katalogværdi på 18.000 kr., bortset fra 1 frimærke med en salgsværdi til en forbruger på 150-200 kr., kun indeholdt frimærker med en symbolsk katalogværdi og uden reel salgsværdi.

Forbrugerombudsmanden rettede herefter på ny henvendelse til den erhvervsdrivende og anmodede ham om at underskrive et tilsagn. Den erhvervsdrivende fik at vide, at såfremt tilsagnet ikke blev underskrevet, ville Forbrugerombudsmanden indlede en forbudssag ved domstolene.

Den erhvervsdrivende underskrev tilsagnet, men tog forbehold for tilsagnets pkt. 2 om at undlade at oplyse summen af de enkelte frimærkers samlede katalogværdier ved salg af helt eller delvist usorterede frimærker.

Forbrugerombudsmanden indbragte herefter dette spørgsmål for retten i september 1998. Sagen forventes afgjort i løbet af 1999. (1997-552/5-29)

2.2.2.2. Bødeforlæg på 30.000 kr. vedtaget i sag om vildledende prisannoncering for symaskiner

I slutningen af 1997 blev Forbrugerombudsmanden gjort opmærksom på et selskabs annonceringer af tilbud på symaskiner. Selskabet benyttede i sine annoncer udtrykket »vejledende pris xx kr.« sammenholdt med »nu kun xx kr.«. En sådan annoncering forudsætter imidlertid, at den pågældende vare, der reklameres for, på annonceringstidspunktet sælges til den vejledende pris på den del af markedet, som det er rimeligt at sammenligne sig med. Hvis dette ikke kan dokumenteres, foreligger der en overtrædelse af markedsføringslovens § 2, stk. 1. om vildledende markedsføring.

Selskabet annoncerede endvidere med en gave bestående af 4 specielle trykfødder til en normalværdi af 900 kr. Opnåelsen af denne ekstra gave forudsatte, at man købte den pågældende symaskine, der blev reklameret for. Der forelå efter Forbrugerombudsmandens opfattelse tilgift i strid med markedsføringslovens § 6.

Det var selskabets opfattelse, at der hverken forelå en overtrædelse af markedsføringslovens § 2 eller § 6. Selskabet mente, at en henvisning til importørens vejledende udsalgspris opfyldte de krav, der kan stilles til benyttelsen af udtrykket »vejledende pris«. Forbrugerombudsmanden meddelte selskabet, at den vejledende pris er udtryk for den pris, som importøren har foreslået detailhandleren at videresælge den pågældende vare til. Da det imidlertid er detailhandleren, som fastsætter prisen, er den vejledende pris som udgangspunkt uden interesse for forbrugeren. Der er således ingen sikkerhed for, at varen overhovedet sælges til den vejledende pris. Derfor må den erhvervsdrivendes egen pris kun sammenlignes med en vejledende pris, hvis det kan dokumenteres, at varen på annonceringstidspunktet sælges til den vejledende pris på den del af markedet, det er rimeligt at sammenligne med.

På denne baggrund oversendte Forbrugerombudsmanden sagen til politiet med henblik på tiltalerejsning for overtrædelse af markedsføringslovens § 2 og § 6. Selskabet vedtog under politiets behandling af sagen et bødeforlæg på 30.000 kr. for overtrædelse af markedsføringsloven. (1997-551/5-3)

2.2.2.3. Reklamering med gratis og uforpligtende ekspertudtalelser omkring privatøkonomien problematisk

Forbrugerombudsmanden blev i efteråret 1997 opmærksom på et selskab, som tilbød gratis og uforpligtende ekspertudtalelser omkring forbrugeres privatøkonomi og deres muligheder for at spare penge ved fx kreditomlægninger. Selskabet besøgte forbrugerne på deres bopæl, hvor der ofte blev indgået skriftlige aftaler om, at selskabet skulle udarbejde forslag til, hvordan forbrugeren kunne opnå en bedre økonomi ved omlægning af eksisterende lån. Ved fremsendelsen af de udarbejdede forslag blev forbrugerne gjort opmærksomme på, at hvis de ikke ønskede at gennemføre nogle af de udarbejdede forslag, skulle de betale et honorar på helt op til 15.000 kr. for det udførte arbejde.

Forbrugerombudsmanden udtrykte generelle betænkeligheder omkring selskabets praksis ved indgåelse af sådanne aftaler med forbrugere. Det betænkelige var, at selskabet tilbød gratis og uforpligtende ekspertudtalelser omkring forbrugeres privatøkonomi for dernæst at meddele forbrugerne, at der skulle betales store honorarer, hvis disse ikke ønskede at gøre brug af de udarbejdede forslag.

Selskabet oplyste, at det kun i ca. 50% af tilfældene viste, at der kunne foretages væsentlige forbedringer af forbrugeren økonomi. Hvis selskabet under mødet hos forbrugeren vurderede, at der var muligheder for forbedringer, blev forbrugeren ifølge selskabet tydeligt gjort opmærksom på, at det videre arbejde med udarbejdelse af egentlige forslag til kreditomlægninger var forbundet med betaling af honorar - også hvis forbrugeren valgte ikke at gøre brug af forslagene.

Dette fremgik imidlertid ikke klart af selskabets kontrakter. Forbrugerne havde efter Forbrugerombudsmandens opfattelse en berettiget forventning om at modtage en ydelse af et vist omfang og af en vis kvalitet uden beregning, når selskabet tilbød gratis og uforpligtende ekspertudtalelser omkring privatøkonomien. I mangel af præcisering af de nærmere vilkår var det derfor nærliggende at antage, at nogle forbrugere ville opfatte arbejdet med udarbejdelse af forslag til kreditomlægninger som en del af det gratis og uforpligtende arbejde.

Selskabet afgav efter forhandling med Forbrugerombudsmanden tilsagn om, at selskabet fremover i såvel annoncer som markedsføringsmateriale skriftligt vil gøre forbrugerne opmærksomme på, at tilbuddet om gratis og uforpligtende vurdering af privatøkonomien alene omfatter en mundtlig udtalelse, og at udarbejdelse af egentlige finansieringsforslag mv. er forbundet med betaling af honorar - også i de tilfælde hvor forbrugeren ikke ønsker at gøre brug af forslagene. (1998-2012/5-27)

2.2.2.4. »Fordelskort« med »hjemmelige rabatter«

Forbrugerombudsmanden modtog i slutningen af 1997 en henvendelse vedrørende en større optikerkædes

markedsføring af et såkaldt fordelskort med hemmelige rabatter, som øjensynligt kun ville komme optikerkædens faste kunder tilgode.

Forbrugerombudsmanden udtalte i den forbindelse, at det forhold, at der gives rabat eller anden særlig fordel til en afgrænset gruppe, blandt andet forretningens kundekreds, er omfattet af kravet i prismærkningslovens § 1, stk. 2 om, at det ved tydelig skiltning ved samtlige døre til forretningslokalet skal oplyses, at en sådan rabat gives. Ved skiltningen skal anføres, hvilke grupper der modtager rabat eller anden særlig fordel samt størrelsen af den maksimale rabat eller fordel. Derudover skal forretningen efter anmodning forevise en liste over, hvilke varer der omfattes af rabatten eller fordelene, samt over størrelsen i beløb eller procent af prisen.

Derudover udtalte Forbrugerombudsmanden, at såfremt der er tale om rabat, der kunne opnås af alle optikerkædens kunder, blot disse kunder vidste, at rabatterne var der, ville der kunne være tale om vildledende reklame efter markedsføringslovens § 2, stk. 1, over for de faste kunder, der blev lokket med hemmelige tilbud, som det blev oplyst, at kun de kunne få.

Endelig udtalte Forbrugerombudsmanden, at det udsendte fordelskort, som skulle afrites reklamematerialet, var i strid med markedsføringslovens § 8, som forbyder rabat eller anden ydelse ved brug af mærker, kuponer eller lignende, der er stillet til rådighed af erhvervsdrivende forud for køb af en vare eller ved udførelse af en arbejds- eller tjenesteydelse.

Da markedsføringskampagnen foregik over en afgrænset periode på en måneds tid, og da Forbrugerombudsmandens udtalelse forelå i slutningen af denne periode, fandt Forbrugerombudsmanden ikke anledning til at gribe ind over for optikerkæden i denne situation, men gjorde opmærksom på, at han gik ud fra, at optikerkæden fremover ville afstå fra at anvende denne form for markedsføring.

(1997-7242/7-22)

2.2.2.5. Vildledende annoncering i udsalgsavis

Morgenavisen Jyllandsposten henledte Forbrugerombudsmandens opmærksomhed på flere varehuses annonceaviser, hvori anvendtes udtryk som »udsalg« og »før og nu« om varer, der enten ikke var nedsat eller ikke tidligere havde været solgt i varehuset.

Et af de varehuse, som Forbrugerombudsmanden tilskrev, bekræftede, at i hvert fald én af de varer, der var afbildet som udsalgsvare, var indkøbt specielt til udsalget. Varehuset fandt imidlertid ikke, at dette forhold var til hinder for anvendelsen af betegnelsen »udsalg« om varen.

Forbrugerombudsmanden anførte over for varehuset, at betegnelsen »udsalg« kun må anvendes, når det kan dokumenteres, at der er tale om varer, som umiddelbart forud for udsalget er blevet udbudt til salg til en højere pris i forretningen. Forbrugerombudsmanden henviste i den forbindelse bl.a. til sin vejledning om prismarkedsføring og til de definitioner af udsalgsbegrebet, der fremkom under Folketingets behandling i 1991, da forbudet om mængdebegrænsning første gang blev vedtaget.

Varehuset tilkendegav senere, at man ikke ville anvende betegnelsen »udsalgsvarer« om varer, som er blevet tilført til et forestående eller igangværende udsalg. (1998-614/5-2 m.fl.)

2.3. Lovens § 3. Brugsvejledninger

2.4. Lovens § 4. Garanti

2.4.1. Garanti for at gasflasker med ubrudt forsegling var fyldt, levede ikke op til markedsføringslovens § 4

En markedsføringskampagne for salg af flaskegas indeholdt en garanti, der gik på, at flaskerne blev forseglet efter påfyldning, og at en ubrudt forsegling var garanti for, at flasken var fyldt. Hvis forseglingen var brudt ved købet, garanterede selskabet, at kunden kunne få en ny, fyldt flaske.

Forbrugerombudsmanden meddelte virksomheden, at denne garanti ikke levede op til markedsføringslovens § 4, hvorefter erklæring om ydelse af garanti eller lignende kun må anvendes, hvis erklæringen giver forbrugerne en væsentlig bedre retsstilling end den, forbrugerne har efter lovgivningen.

Virksomheden gjorde gældende, at fyldningsgarantien ikke var omfattet af garantibegrebet i markedsføringslovens § 4, og at garantien i øvrigt gav kunderne en væsentlig bedre retsstilling, end den kunderne havde efter loven, fordi den gav ret til ombytning, hvis forseglingen var brudt.

Forbrugerombudsmanden forstod garantien som en tilsikring af, at varen blev leveret i den aftalte mængde, hvilket efter sit indhold ikke gav forbrugeren en bedre retsstilling end den, der følger af købeloven og

aftaleloven. Forbrugerombudsmanden gik endvidere ud fra, at kunderne ved købet ville afvise at modtage en gasflaske med en brudt forsegling. Hvis garantien skulle have nogen mening, måtte den derfor forstås således, at kravet om ombytning kunne gøres gældende efter leveringen. Ifølge garantien skulle kunderne imidlertid bevise, at forseglingen var brudt *ved købet*, hvilket selvsagt ville være vanskeligt, når flasken først var kommet hjem til kunden. Forbrugerombudsmanden fandt derfor, at kundernes krav i henhold til garantien var indholdsløst.

Selskabet var ikke enig i Forbrugerombudsmandens opfattelse, men meddelte, at man havde standset kampagnen. (1998-324/5-66)

2.5. Lovens § 5. Forretningskendetegn

2.6. Lovens § 6. Tilgift

2.6.1. Rejsebureauers formidling af flybonusprogrammer. Spørgsmål om dispensation.

Forbrugerombudsmanden modtog i 1998 en anmodning om en forhåndsbesked fra et dansk rejsebureau, der ønskede at fungere som repræsentant i Danmark for en verdensomspændende fordels- og interesseorganisation primært for folk, der ofte rejser med fly (»frequent flyers«), og som et led heri fungere som formidler af denne organisations flybonusprogram, der kunne udnyttes af brugere af bestemte flyselskaber, der indgik et samarbejde med organisationen. Der var tale om et netværk bygget op på samarbejdsaftaler, hvor bonusprogrammet i princippet ikke var et selvstændigt bonusprogram, men derimod en overbygning på de bonusprogrammer, som organisationens samarbejdspartnere blandt luftfartsselskaberne tilbød. Der var således tale om et samarbejde om at udbygge flere selskabers eksisterende bonusprogrammer på basis af samarbejdsaftaler med andre erhvervsdrivende.

Forbrugerstyrelsen fastslog, at fungerer man som repræsentant for en udbyder af et flybonusprogram, der repræsenterer et netværk bygget op på samarbejdsaftaler mellem luftfartsselskaber, eller som et luftfartsselskabs repræsentant, er det som udgangspunkt ikke nødvendigt at søge Forbrugerstyrelsen om dispensation efter markedsføringslovens § 6, stk. 7.

Det i sagen omhandlede bonusprogram, som omfattede andet end hotelophold og biludleje, skulle derimod, for så vidt angår den del af tilgiften, der ikke består af rejser, hotelophold og billeje, dvs. tilgift i form af andre varer, fx læder og gaveartikler, anmeldes til Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringsloven § 6, stk. 3, 2. punktum, jf. stk. 4, 2. punktum.

Dette indebar, at anmelderen skulle dokumentere, at betingelserne i § 6, stk. 4, jf. stk. 3, for så vidt angår disse andre ydelser, er opfyldte, herunder at andre konkurrenter på markedet udbyder disse ydelser i forbindelse med deres bonusprogram. Konkret betød dette, at det danske rejsebureau som anmelder skulle kunne dokumentere, at den tilladelsesindehaver (luftfartsselskabet), som man afledte sin ret fra, er i direkte konkurrence med andre tilladelsesindehavere, som yder tilgift i form af andre varer, fx læder og gaveartikler. Kan dette ikke dokumenteres, vil tilgift i form af andre varer stride mod markedsføringslovens § 6, stk. 1, da betingelserne i § 6, stk. 4, 1. punktum ikke vil være opfyldt. (1998-116/5-133)

2.6.2. Ejendomsmæglers løfte om gratis rejse med ledsager til London, hvis boligen ikke sælges indenfor 3 måneder

En ejendomsmægler annoncerede med, at kunderne fik en gratis rejse for 2 til London, hvis han ikke kunne sælge boligen inden for 3 måneder.

Annoncen vedrørte formidlingsaftaler med en opdragstid (binding) på 3 måneder. Rejsen kom derfor kun på tale, når aftalen med mægleren var ophørt. Hvis boligen ikke blev solgt, ville mægleren efter § 11 i lov om omsætning af fast ejendom endvidere ikke være berettiget til vederlag for det forgæves arbejde.

På denne baggrund udtalte Forbrugerombudsmanden, at det efter hans opfattelse var i strid med god markedsføringsskik at anvende det omhandlede middel i bestræbelserne på at indgå formidlingsaftaler. Forbrugerombudsmanden henviste til, at muligheden for at få den annoncerede rejse måtte antages at virke stærkt motiverende på forbrugerne, således at disses opmærksomhed på uheldig måde blev flyttet fra en bedømmelse af indholdet af formidlingsaftalen. Forbrugerombudsmanden gjorde i denne forbindelse opmærksom på, at formidlingsaftaler angår handler, som er af stor økonomisk betydning for forbrugerne.

Med hensyn til London-rejsens forenelighed med markedsføringslovens § 6 udtalte Forbrugerombudsmanden følgende:

Det betingede løfte om London-rejsen, der knyttes til indgåelsen af en formidlingsaftale, må antages at have en økonomisk værdi i sig selv. Under alle omstændigheder har muligheden for rejsen en værdi for forbrugerne, idet den utvivlsomt virker stærkt motiverende ved valg af ejendomsmægler. Ved modtagelsen

af løftet forpligter forbrugerne sig i overensstemmelse med betingelserne i henhold til formidlingsaftalen, og det er uden betydning, at forbrugeren ikke skal betale, hvis ejendommen ikke bliver solgt. Ifølge retspraksis er der således statueret overtrædelse af § 6 i tilfælde, hvor hovedydelsen var køb på prøve, og hvor intet var betalt.

Forbrugerombudsmanden meddelte derfor mægleren, at tiltaget efter hans opfattelse ligeledes var i strid med markedsføringslovens § 6, idet Forbrugerombudsmanden bemærkede, at den endelige afgørelse herom henhører under domstolene.

Forbrugerombudsmanden anmodede derfor mægleren om at ophøre med den omhandlende annoncering. (1998-311/5-68)

2.6.3. Udlån af flyttebil i forbindelse med ejendomsmæglervirksomhed

En ejendomsmægler tilbød at stille en gratis flyttebil til rådighed for sælgere og købere af ejendomme, som handledes gennem ejendomsmæglerfirmaet.

Forbrugerombudsmanden meddelte, at dette tiltag efter hans opfattelse var i strid med markedsføringslovens § 6 om ulovlig tilgift. Da kunderne betalte salær for mæglerens ydelser, kunne man endvidere ikke betegne flyttebilen som »gratis«, således at der ligeledes forelå en overtrædelse af markedsføringslovens § 2, stk. 1, om urigtige og/eller vildledende angivelser. Forbrugerombudsmanden henviste til Sø- og Handelsrettens dom i en lignende sag, hvor en bilreparatørs udlån af en erstatningsbil til kunder, der havde indleveret en bil til reparation, blev anset for ulovlig tilgift (se Forbrugerstyrelsens juridiske årbøger 1991, side 89, og 1993-1994, side 152)

2.7. Lovens § 7. Mængdebegrænsning

2.8. Lovens § 8. Rabat

2.8.1. Aggressiv og mangelfuld markedsføring af timeshare- boliger

Forbrugerombudsmanden blev blandt andet på baggrund af en tv-udsendelse »Rapporten« i 1998 opmærksom på en række danske rejsebureauers medvirken til markedsføring af timeshare-boliger. Det fremgik af tv-udsendelsen, at markedsføringen af timeshare-boliger var meget aggressiv, og at en række centrale regler i timeshare-loven blev overtrådt. Forbrugerombudsmanden administrerer imidlertid ikke timeshare-loven og undlod derfor at fortolke timeshare-lovens regler.

Sagen blev herefter behandlet ud fra en markedsføringsretlig vinkel, og Forbrugerombudsmanden fandt anledning til at spørge de involverede rejsebureauer, hvilke skridt man havde taget i forbindelse med rekruttering, oplæring og vejledning af nye timesharesælgere og PR-folk for at sikre, at timeshare-loven overholdtes. Endvidere blev Forbrugerombudsmanden opmærksom på, at nogle skrabelodder, som blev anvendt i markedsføringen, kunne være i strid med markedsføringslovens § 8, stk. 1 om rabatkuponer.

De implicerede rejsebureauer svarede, at rejsebureauerne nu havde indrettet deres markedsføring efter timeshare-lovens regler, hvilket Forbrugerombudsmanden noterede sig. Forbrugerombudsmanden fandt anledning til at kommentere, at forbrugerne fik foræret en rabat kupon, som kunne benyttes i flyet på hjemturen. Disse rabatkuponer, der udleveredes af en erhvervsdrivende til en forbruger med henblik på senere indløsning i forbindelse med et køb, strider mod markedsføringslovens § 8. Da rabatkuponerne imidlertid blev udleveret i udlandet og skulle indløses i flyet på hjemrejsen, ville de muligvis ikke være direkte omfattet af den danske markedsføringslov. Det var imidlertid Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det vil være i strid med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik og muligvis også § 8, stk. 1, hvis de danske rejsebureauer opererer med retningslinier eller instrukser til de pågældende danske timeshare-sælgere om, at disse i udlandet skulle udlevere rabatkuponer til danskere på rejse, som ville stride mod den danske markedsføringslov.

Derudover understregede Forbrugerombudsmanden generelt, at det vil være i strid med god markedsføringsskik, hvis retningslinier eller instrukser i et dansk selskab opfordrer til systematisk overtrædelse af dansk lovgivning, det være sig markedsføringslov eller speciallovgivning, fx timeshare-loven.

På baggrund af rejsebureauernes svar foretog Forbrugerombudsmanden ikke yderligere i sagen. (1998-514/5-57)

2.8.2. Uddeling af gavekort

Forbrugerombudsmanden modtog en forespørgsel fra en lokalavis om lovligheden af en annonce indrykket af handelsstandsforeningen om uddeling af gavekort.

Af annoncen fremgik, at der i et afgrænset tidsrum ville blive uddelt gavekort til en samlet værdi af 30.000 kr. Det blev supplerende oplyst, at hvert gavekort havde en værdi af 50 kr.

Ifølge annoncen kunne forbrugerne anvende gavekortene til at opnå rabat i byens butikker.

Forbrugerombudsmanden skrev til handelsstandsforeningen og henviste til markedsføringslovens § 8, der forbyder rabat eller anden ydelse ved brug af mærker, kuponer eller lignende, der er stillet til rådighed af erhvervsdrivende forud for køb af en vare eller ved udførelse af en arbejds- eller tjenesteydelse. Da gavekortene blev uddelt til forbrugerne med henblik på efterfølgende anvendelse i byens butikker, og da gavekortene blev stillet til rådighed af erhvervsdrivende, fandt Forbrugerombudsmanden, at uddelingen var i strid med markedsføringslovens § 8.

Handelsstandsforeningens advokat svarede, at gavekortene kunne benyttes uden betingelse om køb af varer, og at der derfor ikke forelå en overtrædelse af markedsføringslovens § 8.

Forbrugerombudsmanden fastholdt, at hvis gavekortene ikke blot kunne indløses kontant, men også benyttes til at opnå rabat i forbindelse med køb af varer, der kostede mere end gavekortets pålydende, ville markedsføringslovens § 8 være overtrådt. Forbrugerombudsmanden foretog sig herefter ikke videre i sagen. (1997-989/5-215)

2.9. Lovens § 9. Præmiekonkurrencer

2.9.1. Optikerkædes anvendelse af skrabe- og rafflespil i strid med markedsføringslovens § 9

Forbrugerombudsmanden behandlede i 1998 en sag om en større optikerkædes skrabe- og rafflespil. I nogle af kædens butikker fik man ved køb af nye solbriller mulighed for at trække et skrabelod. Skrabeloddet gav minimum 15 procents rabat, men man kunne være heldig at få op til 100 procents rabat på et par solbriller.

I andre af kædens butikker havde man mulighed for at rafle om prisen og kunne herved opnå en rabat på op til 60 procent.

For begge markedsføringstiltag gjaldt, at der i de respektive annoncer med små bogstaver under reklameteksten på grund af en tidligere henvendelse fra Forbrugerombudsmanden var indføjjet »ingen købetvang«.

For begge markedsføringstiltags vedkommende udtalte Forbrugerombudsmanden, at selvom det af de respektive annoncer fremgik, at der ikke var nogen købetvang, var det stadig Forbrugerombudsmandens opfattelse, at konkurrencerne var købsbetingede, idet man i sagens natur var nødt til at købe solbrillerne for at få den rabat, man enten havde raflet eller skrabet sig til.

Forbrugerombudsmanden understregede dog, at man var opmærksom på, at dette ikke gjaldt, hvis forbrugeren skrabe sig til 100 procents rabat på solbrillen, men generelt var det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at konkurrencen var købsbetinget.

Da udfaldet af begge markedsføringsforanstaltninger beroede helt eller delvist på tilfældet, og da opnåelsen af rabatten var betinget af et køb, var det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at markedsføringstiltagene var i strid med markedsføringslovens § 9, stk. 1. (1998-7242/5-23)

2.9.2. Drikkekonkurrence

En restauratør foranstaltede en konkurrence, hvorefter den, der drak mest i løbet af en nat på et diskotek, vandt en rejse til sydens sol og varme.

Den person, der havde vundet rejsen, havde været en del af et større selskab, og købet af 54 genstande var foretaget som et fælles indkøb.

Politimesteren i Løgstør rejste efter at have forelagt sagen for Forbrugerombudsmanden tiltale for overtrædelse af markedsføringslovens § 9, stk. 1.

Retten i Nibe bemærkede i dommens præmisser, at den omhandlede konkurrence var betinget af køb af genstande i diskoteket.

Da det stod den enkelte deltager frit for at indkøbe flere genstande til fordeling, og da et selskab kunne foretage fælles indkøb med en enkelt person som deltager i konkurrencen, fandt retten, at udfaldet af konkurrencen beroede på tilfældet.

Retten bemærkede endvidere, at konkurrencen ikke gav et resultat, der kunne bedømmes ud fra objektive kriterier af et dommerpanel. På den baggrund fandt retten restauratøren skyldig i overtrædelse af markedsføringslovens § 9, stk. 1, og idømte ham en bøde på 3.000 kr. (1997-7172/5-21)

2.10. Retningslinier

2.10.1. Forbrugerombudsmandens retningslinier for omfanget af forsikringsselskabernes orientering til forsikringstager i forbindelse med autoskade. Retningslinierne er blevet udvidet med en tilføjelse

Retningslinierne for, hvilke oplysninger forsikringsselskaberne skal give til kunderne i forbindelse med autoskade, er ændret. Retningslinierne gælder for autoforsikringer med præmietakster, hvis størrelse afhænger af forsikringstagerens skader. Efter retningslinierne skal forsikringsselskaberne give kunden oplysning om, hvilken virkning en anmeldt skade vil have på de fremtidige præmier mv. Derved får kunden mulighed for at vurdere, om det økonomisk kan svare sig at få skaden dækket af forsikringen.

Når behandlingen af en sådan skade er afsluttet, kan forsikringsselskaberne imidlertid opsigte forsikringen i henhold til særlige vilkår, der indgår i de fleste skadesforsikringer. Med en tilføjelse til retningslinierne har Forbrugerombudsmanden sikret, at forbrugere, der har valgt selv at afholde omkostningerne ved en skade, alligevel skal have erstatningen udbetalt, hvis forsikringsselskabet efterfølgende opsiger forsikringen. De ændrede retningslinier trådte i kraft den 1. februar 1999. (1996-203/5-10)

Kapitel 3 Betalingskortloven

3.1. Principielle sager

3.1.1. Gyldighedsperiode og refusion af restværdier på forudbetalte kort - telekort og Danmøntkort

Forbrugerombudsmanden modtog en række henvendelser fra forbrugere om, hvorvidt Tele Danmark var berettiget til at påføre telekort til offentlige betalingstelefoner udløbsdato og begrænse den periode, hvori et eventuelt restbeløb kunne kræves udbetalt. De omhandlede telekort havde en på forhånd påtrykt udløbsdato, hvorefter kortet ikke længere var gyldigt. Hvis den fulde kortværdi ikke blev opbrugt inden kortets udløb, kunne denne restværdi refunderes indenfor 3 måneder efter udløbsdatoen. Lignende vilkår var af PBS Danmønt A/S fastsat for Danmønt-kortet, som kan anvendes i kortautomater til betaling for billetter mv.

Den fordring på kortudsteder, som kortindehaver opnår ved køb af et forudbetalt kort, måtte antages at være undergivet 20-årig forældelse efter Danske Lov 5-14-4. En vurdering af rimeligheden af en aftalemæssig begrænsning af forældelsesperioden kombineret med et vilkår om adgang til refusion af restværdier inden for 3 måneder fandtes at måtte ske ud fra en afvejning af hensynet til kortudsteders administration og hensynet til, at kortindehaverne fik rimelig tid til at gøre brug af kortet og til at fremsætte begæring om refusion. I denne vurdering måtte det blandt andet indgå, at forudbetalte kort har stor lighed med rede penge, og at disse korts udbredelse er stigende.

Under henvisning til markedsføringslovens § 1 og betalingskortlovens § 12 a opstillede Forbrugerombudsmanden en række generelle retningslinier for kortudsteders forretningsbetingelser for forudbetalte kort, herunder at forudbetalte kort må have en gyldighedsperiode på mindst 1 år regnet fra kortindehaverens erhvervelse af kortet, at der må være adgang til refusion af ubrugte restværdier i mindst 1 år efter kortets udløb, at kortet må bære oplysning om såvel gyldigheds- som refusionsperiode, at der må gælde lettilgængelige adgange for refusion, som bør oplyses ved skiltning eller lignende, og at der kun i særlige tilfælde bør opkræves gebyr i forbindelse med en refusionsanmodning. Der fandtes dog at kunne fastsættes en minimumsgrænse på ikke over 10 kr. for refusionsberettigede beløb.

Efter forhandling med Tele Danmark A/S og PBS Danmønt A/S meddelte selskaberne, at de ville indrette deres vilkår og forretningsbetingelser for de omhandlede kort i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens retningslinier.

I forlængelse af denne sag rettede Forbrugerombudsmanden henvendelse til en række teleselskaber vedrørende selskabernes markedsføring af såkaldte taletidskort til mobiltelefoner. Herom henvises til den generelle artikel i afsnit 1. (1997-211/8-285 og 359)

3.1.2. Misbrug af betalingskort ved passage af Storebæltsbroen

Af et interview i Radioavisen den 15. juni 1998 med en repræsentant for A/S Storebælt fremgik det, at det

ville være indehaveren af et Dankort, der hæfter i tilfælde, hvor en anden person misbruger kortindehaverens Dankort ved passage af Storebæltsbroen. Ifølge repræsentanten gjaldt dette også, hvis kortet har været benyttet uden anvendelse af PIN-kode.

Forbrugerombudsmanden fandt ikke, at denne oplysning var korrekt, og i overensstemmelse med betalingskortlovens regler.

Hvis et Dankort eller andre betalingskort med tilhørende hemmelig kode anvendes, uden at virksomheden kræver underskrift eller anvendelse af den personlige, hemmelige kode, så indebærer betalingskortlovens § 21, at kortindehaveren ikke hæfter i tilfælde af misbrug.

Forbrugerombudsmanden *henstillede* derfor, at der ikke pålægges kortindehavere hæftelse for trediemands misbrug af betalingskort med tilhørende, hemmelig kode, når kortet har været benyttet uden anvendelse af underskrift eller den tilhørende, hemmelige kode.

Endvidere *henstillede* Forbrugerombudsmanden, at A/S Storebæltsforbindelsen i sin orientering vedrørende anvendelsen af betalingskort ved passage af Storebæltsbroen udtaler sig i overensstemmelse med betalingskortloven.

Selskabet bekræftede Forbrugerombudsmandens henstilling. (1998-211/8-381)

3.1.3. Dobbelttransaktioner ved betaling med benzinkort. PBS' blokeringsystem

Forbrugerombudsmanden rettede på baggrund af en avisartikel henvendelse til et benzinselskab og Pengeinstitutternes BetalingsSystemer A/S. I avisartiklen var det beskrevet, at en kunde, der havde betalt med sit benzinkort, fejlagtigt var debiteret tre gange for samme beløb.

På baggrund af de oplysninger der indkom, meddelte Forbrugerombudsmanden herefter benzinselskabet og PBS følgende:

Der er tale om, at der er foretaget tre enslydende transaktioner med et nn-benzinkort via en integreret Dankort-terminalløsning, hvor kundedelen er direkte forbundet med kasseterminalen.

Årsagen til dobbelttransaktionerne er efter al sandsynlighed en teknisk fejl i kasseterminalen. Der har imidlertid ikke ved en efterfølgende teknisk undersøgelse kunnet konstateres fejl ved kasseterminalen, ligesom denne siden har fungeret upåklageligt. Det har således heller ikke kunnet ladet sig gøre nærmere at efterspore, hvori en eventuel fejl består, ligesom det nok ikke kan udelukkes, at der kan være tale om en menneskelig fejl ved betjeningen fra ekspedientens side.

PBS har for at undgå dobbelttransaktioner indført et blokeringsystem, hvor forretningerne via en fejlkode på deres kasseterminal bliver gjort opmærksomme på eventuelle dobbelttransaktioner. Blokeringsystemet er primært designet og implementeret til Dankort-terminaler, men denne løsning tilbydes også fremmede kortselskaber. Det pågældende benzinselskab har imidlertid fravalgt denne løsning.

Det er endvidere oplyst, at antallet af dobbelttransaktioner i sidste halvår af 1997 har været knap 60.000 ud af i alt 133.500.000 Dankort-transaktioner.

Forbrugerombudsmanden udtalte herefter, at problemet med dobbelttransaktioner må tages alvorligt. Disse fejl er egnet til at svække tilliden til betalingsystemerne.

Forbrugerombudsmanden blev allerede i 1989/1990 opmærksom på disse problemer. (Juridisk Årbog 1991 s. 102-103).

Selvom antallet af dobbelttransaktioner er beskedent i forhold til det samlede antal Dankort-transaktioner, må et antal på ca. 60.000 på et halvt år alligevel siges at være højt. Forbrugerombudsmanden er opmærksom på, at disse dobbelttransaktioner er blevet afvist på baggrund af det af PBS indførte blokeringsystem, og at kortindehaverne derfor ikke er blevet debiteret beløbene to gange. Problemet må imidlertid antages at kunne forekomme i andre kortsystemer, der benytter Dankort-terminaler, og hvor blokeringsystemet er fravalgt.

På baggrund af den konkrete sag udtalte Forbrugerombudsmanden, at der synes at være et svagt led i de integrerede Dankort-terminalløsninger ved kasseterminalerne. De nærmere tekniske årsager til problemerne har ikke kunnet dokumenteres, hvilket må anses for utilfredsstillende.

Forbrugerombudsmanden tilkendegav, at han ikke for tiden ønskede at foretage videre, men at han gerne så, at PBS sammen med leverandøren af kasseterminalerne fokuserer nærmere på de tekniske aspekter ved disse i den integrerede Dankort-løsning. Ligeledes så Forbrugerombudsmanden gerne, at selskaberne understreger og anbefaler vigtigheden af serviceaftaler for så vidt angår det tekniske apparatur. I denne

forbindelse er den nødvendige instruktion af ekspedienter mv. central.

Forbrugerombudsmanden anbefalede, at tilslutningen til PBS' blokeringsssystem bliver en integreret del af tilslutningen af brugen af Dankort-terminaler for fremmede betalingskortsystemer.

Endelig tilkendegav Forbrugerombudsmanden, at indsigelser om dobbelttransaktioner efter hans opfattelse må vurderes i lyset af betalingskortlovens § 22, hvorefter indsigelser herom som udgangspunkt må falde ud til kortindehaverens fordel. (1997-211/8-277)

3.1.4. Udvidelse af brugsmulighederne af betalingskort i strid med betalingskortloven

I foråret 1997 blev Forbrugerombudsmanden opmærksom på, at forbrugere, der havde betalingskort, som kunne bruges i en række bolighuse og tøjbutikker, havde fået fremsendt et nyt betalingskort, som nu også kunne benyttes til køb hos visse tankstationer, byggehuse og rejsebureauer. Forbrugerne havde ikke bedt om at få tilsendt det nye betalingskort.

Der var efter Forbrugerombudsmandens opfattelse tale om en overtrædelse af betalingskortlovens § 14, som forudsætter, at betalingskort kun må udleveres efter anmodning.

Fremsendelse af nye betalingskort, som udvider forbrugsmulighederne, tilskynder forbrugerne til at benytte kortet i de nye tilsluttede forretninger. Der er tale om et nyt kort. Hvis forbrugerne ønsker dette kort, må de derfor anmode om det. Forbrugerombudsmanden havde modtaget en række skriftlige og telefoniske tilkendegivelser fra forbrugere, som var blevet stødt over at have modtaget det nye udvidede betalingskort.

Selskabet, som administrerer betalingskortet, afgav efter forhandlinger med Forbrugerombudsmanden tilsagn om, at man for fremtiden ikke uden forbrugerens anmodning vil fremsende betalingskort, som i forhold til forbrugerens hidtidige betalingskort indebærer en udvidelse af kortets anvendelsesmuligheder, med mindre det klart fremgår af aftalen med forbrugeren, at kortet kan anvendes i de til enhver tid tilknyttede forretninger. (1997-211/8-287)

3.1.5. Oplysning om brugersted på kontoudtog

Forbrugerombudsmandens opmærksomhed blev henledt på, at teksten på kontoudtog ved brug af VISA/Dankort i udlandet ikke angiver forretningsstedet, hvor kortet har været benyttet. Kontoudtoget har alene oplysninger om korttypen, beløbet i udenlandsk møntsort samt det modsvarende danske beløb. Da der fremover må forventes et stigende brug af VISA/Dankort i forbindelse med grænseoverskridende betalinger, og da det må forventes at lette kortindehaverens kontrol af sit kontoudtog, såfremt brugsstedets navn umiddelbart fremgår af dette, rejste Forbrugerombudsmanden spørgsmålet over for VISA og PBS. Henvendelsen skulle også ses i lyset af, at en række pengeinstitutter belaster deres kortindehavere med et gebyr, hvis kortindehaveren ønsker pengeinstituttets medvirken til at opklare, hvor kortet har været brugt, og om der er tale om en fejl eller et misbrug.

PBS meddelte herefter, at det er vigtigt, at oplysningerne på kontoudtoget sætter kortindehaveren i stand til at efterkontrollere transaktionerne. Da det ikke umiddelbart var muligt at give de enkelte pengeinstitutter de nødvendige oplysninger, tilkendegav PBS, at man ville udvikle en løsning herpå, således at pengeinstitutterne inden udgangen af 1. kvartal 1999 vil kunne udskrive oplysningerne på kontoudskriften.

For at undgå at kortindehavere fratages incitamentet til at efterkontrollere posteringer, der måtte være tvivl om, henstillede PBS samtidig til pengeinstitutterne at begrænse sådanne gebyrer mest muligt. Gebyr må kun pålignes, såfremt transaktionen viser sig at være i overensstemmelse med det beløb, der er trukket på kundens konto. (1996-211/8-226)

3.1.6. Homebanking-systemer. Automatisk opdatering af programmer bør kun ske for den del, der er nødvendig for en korrekt brug af systemet, medmindre der foreligger en aftale

En forbruger var utilfreds med, at hans homebanking-abonnement med et pengeinstitut var indrettet således, at han blev belastet med uønskede opdateringer på sin computer. Dette havde til følge, at der blev optaget plads på hans pc, og at han skulle betale telefonafgift for den tid, opdateringen tog.

Det var oplyst, at det pågældende homebankingsystem bl.a. indeholdt et rådgivningsmodul med en omfattende boligrådgivningsdel, bl.a. et afsnit om »salg af nuværende bolig«. Disse informationer opdateredes af banken, der i forbindelse hermed specificerede indholdet af de oplysninger/opdateringer, der overføres til brugerne. Banken fandt, at det er nødvendigt løbende at ajourføre informationer i de enkelte afsnit eller moduler for at sikre brugerne mod forældede oplysninger.

Banken tilkendegav på baggrund af den konkrete sag, at man for at minimere uhensigtsmæssighederne for

brugerne har valgt at ændre sit system. Systemet ændres på den måde, at opdatering af kontooplysninger, informationer om bankens produkter, satser mv., samt programændringer, der er nødvendige for korrekt brug af systemet, fortsat sker. Øvrige delopdateringer af systemet vil ske på den måde, at brugerne får præsenteret de enkelte delopdateringer med stikord og beskrivelser af oversendelsestid, hvorefter brugeren herefter kan vælge, om han ønsker oversendelse/opdatering, ligesom der er mulighed for at udskyde den enkelte delopdatering. I forbindelse med denne præsentation af valg, gør banken med rød tekst brugeren opmærksom på, at opdatering af systemet er en forudsætning for optimal funktion.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at for at være i overensstemmelse med god markedsføringsetik, jf. markedsføringslovens § 1, og generalklausulen i betalingskortloven, § 12a, bør automatiske opdateringer af de dele af et program, som ikke er nødvendigt for en korrekt brug af systemet, ikke ske, med mindre dette direkte følger af aftalen eller efterfølgende er valgt af brugeren. Forbrugerombudsmanden henviste til, at »irrelevante« opdateringer vil optage plads på brugerens computer, ligesom brugeren via sit telefonabonnement skal betale for den tid, en opdatering tager.

Automatiske opdateringer bør kun ske, hvor dette er nødvendigt for brugeres korrekte brug af systemets hovedfunktioner, såsom gennemførelse af betalingstransaktioner, forespørgsler om saldo, kontobevægelser, rente, opstilling eller beretning af økonomisk oversigt eller lignende, således som dette måtte være angivet i tilslutningsaftalen. Uden for dette område må anses at ligge oplysninger af mere markedsføringsmæssig karakter.

Da banken havde tilkendegivet, at man havde ændret sit system, og at dette lå indenfor, hvad Forbrugerombudsmanden fandt i overensstemmelse med lovgivningen, fandt han ikke anledning til at foretage videre. (1998-2011/5-191)

3.1.7. Indberetningsordning for homebanking-systemer

I forbindelse med ændringerne i betalingskortloven i 1994, hvor homebankingsystemer blev omfattet af betalingskortlovens regler, var det forudsat, at der af Forbrugerombudsmanden blev etableret en indberetningsordning. Det var tanken med en sådan indberetningsordning, at Forbrugerombudsmanden skulle gøres bekendt med alle indsigelser imod posteringer i de elektroniske betalingsystemer, således at han havde mulighed for at gribe ind, såfremt et misbrug i en mere organiseret form måtte finde sted.

En indberetningsordning har været forhandlet med pengeinstitutternes organisation, Finansrådet, og de første indberetninger er modtaget i starten af 1997.

De pengeinstitutter, der har etableret et betalingsystem uden kort, men med kode, skal herefter årligt give oplysninger om eventuelle indsigelser fra brugerne, fejl opdaget af pengeinstituttet/Datacentralen, beskrive hvori misbruget/fejlen består, og hvorledes dette er opstået, et eventuelt tabs størrelse, hvem der dækker tabet, samt tilføje eventuelle øvrige bemærkninger til indsigelserne.

Indsigelserne indsendes én gang årligt til Forbrugerombudsmanden via Finansrådet.

Ved alvorlige misbrugs- eller indsigelsestilfælde må Forbrugerombudsmanden dog straks orienteres. (1996-2051/9-135)

3.1.8. Internationale kreditkortudstederes indberetningsordning til Forbrugerombudsmanden. Misbrug i forbindelse med betaling over Internettet

Forbrugerombudsmanden har med de internationale kreditkortudstedere indgået en aftale om, at selskabernes ledelser én gang årligt indberetter, om forretningsgange, interne kontroller, afstemninger og sikkerhedsprocedurer er betryggende, og om der i det forløbne år er afdækket forhold, som har indebåret væsentlige sikkerhedsrisici i systemet.

I en avisartikel fra februar 1998 var Pengeinstitutternes BetalingsSystemer (PBS) refereret for at have oplyst, at PBS årligt modtager omkring 1.300 anmeldelser om misbrug af danske kreditkort, efter at disse er blevet brugt på Internettet. På denne baggrund frarådede man indehavere af internationale kreditkort at betale med dette på Internettet.

Da Forbrugerombudsmanden ikke havde modtaget indberetninger om sådanne misbrug, anmodede han PBS om en nærmere redegørelse.

Fra starten af 1997 havde PBS påbegyndt en struktureret indsamling vedrørende indsigelser om brug af Internettet, da der ikke foreligger fyldestgørende internationalt statistikmateriale, der kan belyse misbrug af internationale kreditkort på Internettet. Efter PBS' egne registreringer udgør indsigelser vedrørende betalinger på Internettet en stadig stigende andel. Antallet af indsigelser vedrørende brug på Internettet af danske EuroCard/MasterCard er for hele 1997 opgjort til i alt 229, og for perioden december 1997 til

udgangen af februar 1998 opgjort til 826, hvilket svarer til 27,5% af det samlede antal indsigelser i samme periode.

De omhandlede indsigelser drejer sig om sager, hvor kortindehaver har gjort indsigelse vedrørende købstransaktioner på Internettet, og hvor forretningen ved købet har fået oplysning om kortnummer over Internettet.

Det har ikke været muligt for PBS at oplyse nærmere om årsagerne til indsigelserne. Misbruget kan således være foretaget af kortholder, forretningen eller tredjemand. For så vidt angår tredjemandsmisbruget, kan kortnummeret enten være opsamlet i den fysiske verden eller på Internettet. Forretninger kan misbruge og opsamle kreditkortnumre hos andre forretninger eller ved gentagne gange at debitere kortindehaver. Der er også eksempler på, at kortnumre har været computergenererede og derefter misbrugt på Internettet.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at de ovenfor citerede oplysninger om omfanget af modtagne anmeldelser om misbrug af danske kreditkort kan være egnet til at mindske tilliden til sikkerheden i betalingssystemerne og herunder til de systemer, som benytter andre sikkerhedskoncepter end de af PBS anbefalede. Der foreligger ikke en nærmere analyse eller dokumentation for årsagerne til de påståede misbrug.

Da de internationale kortselskabers årlige indberetninger til Forbrugerombudsmanden om sikkerhed m.m. ikke har indeholdt oplysninger om misbrug eller sikkerhedsrisici, udtalte Forbrugerombudsmanden, at indberetningerne burde have redegjort nærmere for mulige, væsentlige sikkerhedsrisici, som PBS eller de øvrige kortudstedere havde konstateret i den pågældende periode. Indberetningen burde også have indeholdt oplysninger om sikkerhedsmæssige forhold, som hverken PBS eller de øvrige udstedere har haft direkte indflydelse på, da de ikke kan henføres til interne forretningsgange, rutiner og kontroller, men som alligevel må vurderes som havende en væsentlig indflydelse på sikkerheden i systemerne. Fremtidige ledelseserklæringer bør derfor afspejle alle væsentlige spørgsmål af betydning for sikkerheden i systemerne. (1998-211/5-14 og 1998-211/8-367)

3.2. Dispensationer

3.2.1. Delvis dispensation fra betalingskortloven for DANMØNT-kort

I Juridisk Årbog 1995, side 130, er refereret en sag om dispensation fra betalingskortlovens §§ 13, 14, 15, 18, 19 a, 20, 21 samt kapitel 6 for et betalingssystem med forudbetalte kort, kaldet DANMØNT-kort. Dispensationen blev oprindeligt givet som led i gennemførelsen af et pilotprojekt i et lokalområde i provinsen, men blev senere forlænget som landsdækkende.

DANMØNT-systemet er et åbent system, hvor enhver udbyder af varer eller tjenesteydelser kan opnå status som betalingsmodtager, når visse tekniske specifikationer, som er fastsat af PBS Danmønt A/S, er opfyldt. Kortudstederne betaler for produktion af kortene, der ligeledes skal opfylde visse specifikationer. Højeste pålydende på kortet andrager 500 kr. Kortet er et ihændehavekort, som enhver vil kunne erhverve og benytte. Det kan ikke spærres, ligesom bortkomne kort ikke vil kunne refunderes. Kortindehaveren skal normalt trykke »godkendt«, før et beløb nedskrives på kortets »indestående«. I andre tilfælde sker godkendelsen af købet via en aktiv handling. PBS Danmønt A/S forestår clearingsfunktionen med at udligne beløbene mellem betalingsmodtagerne og kortudstederne.

PBS Danmønt A/S ønskede i 1997 at lancere genopladelige DANMØNT-kort. Disse kort udstedes med udløbsdato, men uden værdi. Genopladning kan kun ske i en pengeautomat via et betalingskort (fx et VISA/Dankort) op til et maksimum pr. kort på 1000 kr. Ved genopladning af kortet, hvor der kan være et eventuelt restbeløb på kortet, kan kortindehaver maksimalt genoplade med et beløb, der giver kortet en værdi - incl. restbeløbet - på højst 1200 kr. Kortindehaver vælger selv frit opladningsbeløbet inden for de nævnte grænser. Det vil fremgå af kortindehavers næste kontoudtog for brugen af betalingskortet, at der er hævet et beløb »kontant«, som er flyttet over på det genopladelige DANMØNT-kort.

Kortindehaver har fri valgmulighed mellem engangskortet og det genopladelige kort, som dog forudsætter en konto (hvertil der er knyttet et betalingskort), der kan oplades fra. Begge kort kan anvendes på det enkelte salgssted, dvs. hos alle de tilsluttede betalingsmodtagere.

Selskabet oplyste endvidere, at DANMØNT-applikationen kan benyttes som i dag på engangskort med faste beløb, på genopladelige kort med et variabelt beløb, på kombi-kort, hvor chip'en sættes på et eksisterende kort som fx et VISA/Dankort, samt på multiapplikationskort, hvor chip'en er kraftigere end ved de genopladelige kort og kombikortene og har et standardiseret operativsystem. I denne type chip kan der lægges 3-5 forskellige applikationer fra et centralt bibliotek af godkendte applikationer, der fungerer under det fælles operativsystem. Applikationerne kan fx være adgangskontrol, digital signatur, elektronisk flybillet, GSM-telefon og busmånedskort. Det må forventes, at der i løbet af relativ kort tid vil fremkomme kombikort, som har funktion både som fx VISA/Dankort og som DANMØNT-kort, hvor DANMØNT-applikationen har

samme gyldighedsperiode som VISA/Dankortet.

Oplysninger om det genopladelige kort vil blive givet i et separat materiale, måske udleveres kortet i en folder som VISA/ Dankortet i dag. Herunder vil blive givet oplysning om, at de genopladelige kort kan belægges med betaling ved anskaffelse og/eller ved opladning.

Selskabet oplyste videre, at ved en genopladelig DANMØNT-applikation som et kombikort kombineret fx med et VISA/Dankort vil § 14 blive overholdt. VISA/Dankortet vil kun blive udleveret efter anmodning.

Ved køb i automater vil der ikke blive udstedt kvittering, hverken ved brug af engangskort, rent genopladelige kort eller kombikort, men i opladnings/genopladningssituationen for såvel de rene, genopladelige kort og kombikortene vil kortindehaver kunne få kvittering for beløbet. Endvidere vil det enkelte kortudstedende pengeinstitut kunne vælge at give kortindehaver mulighed for i genopladningssituationen at få oplyst de sidst foretagne transaktioner inden genopladningen. Et af pengeinstitutterne giver fx kortindehaver mulighed for at få oplyst de sidste 10 transaktioner inden genopladningen.

DANMØNT-systemet er baseret på småpengetransaktioner, særlig på selvbetjeningsområdet. Men DANMØNT-systemet er et åbent system, og betalingsmodtagere i betjente miljøer som fx kiosker, tankstationer, forretninger m.m., kan derfor også tilslutte sig systemet. Selskabet oplyste, at det var indtrykket, at stort set alle i de betjente miljøer også modtager kontanter. Uden for selvbetjeningsområdet markedsføres DANMØNT-kortet aktivt over for kantiner i både lukkede og halvlukkede miljøer. Med hensyn til halvlukkede miljøer blev det oplyst, at der er stor interesse for DANMØNT-systemet fra organisationer som fx spejdere, gymnastikforeninger, festivalarrangører m.m. i forbindelse med afholdelse af forskellige arrangementer.

Også genopladelige kort og den genopladelige applikation er ihændehaverkort, der ikke kan spærres. Mistes kortet, svarer det til at miste kontanter - begrænset af, at der er tale om et småpengekort. Der foretages ikke registrering af, hvem der foretager de enkelte køb.

PBS Danmønt A/S anmodede Forbrugerstyrelsen om en varig, landsdækkende dispensation fra visse af betalingskortlovens regler for genopladelige DANMØNT-kort. Forbrugerstyrelsen drøftede dispensationen med selskabet, og herunder anmodede selskabet om en varig dispensation for engangskortene alene betinget af, at beløbsgrænsen ikke overstiger 1000 kr. Alternativt søgte selskabet om en tidsbegrænset landsdækkende dispensation for så vidt angår genopladelige kort og om en forlængelse af den meddelte landsdækkende dispensation for engangskortene.

PBS Danmønt A/S ønskede for begge korttyper dispensation fra betalingskortloven, §§ 13, 14, 15, 18, 19 a, 20, 21 og kapitel 6. For engangskortenes vedkommende ønskede selskabet en dispensation fra § 13 alene betinget af, at reglerne for kortets anvendelse enten er påtrykt det omslag, hvor kortet er indpakket ved salg eller tydeligt er angivet på automaterne, hvor kortet kan købes.

Efter en høring af relevante myndigheder samt erhvervs- og forbrugerorganisationer meddelte Forbrugerstyrelsen PBS-Danmønt A/S dispensation i 3 år fra betalingskortlovens § 13, § 14, stk. 1, § 15, § 18, stk. 1, § 19 a, stk. 1, nr. 1, og nr. 3, § 20, stk. 1 og § 21 på nedenstående vilkår.

Dispensationen gælder alene for DANMØNT-applikationen. Såfremt DANMØNT-applikationen fx flyttes sammen med en anden betalingskortfunktion, vil betalingskortloven derfor gælde fuldt ud for denne betalingskortfunktion. For så vidt angår genopladelige kort er dispensationen betinget af, at det for forbrugeren vil være muligt at erhverve et genopladeligt kort, uden at det er kombineret med et andet betalingskort.

Dispensationen fra § 13 er betinget af, at reglerne for kortets anvendelse og genopladning står på kortet eller er angivet i et informationsmateriale, som udleveres ved købet. Herunder skal angives gyldighedsperiode (udløbsdato) og regler for refusion af kortet. Der skal tillige oplyses om, hvad kortindehaver gør i tilfælde af, at kortet ikke fungerer, herunder problemer med genopladning, eller er bortkommet.

Dispensationen fra § 15 er betinget af, at kortindehaver modtager kvittering, hver gang DANMØNT-applikationen oplades/genoplades.

Dispensationen fra § 18, stk. 1 gælder alene for selvbetjeningsmiljøer samt for betalingsmodtagere, hvortil offentligheden ikke har adgang - de såkaldt lukkede miljøer.

Dispensationen fra § 19 a, stk. 1, nr. 1 gælder alene den funktion, at kortet anvendes til adgangskontrol i selvbetjeningsmiljøer.

Dispensationen fra § 19 a, stk. 1, nr. 3 gælder alene, hvis der kan betales med andre betalingskort, og hvis

der lovligt ydes rabat, når et sådant betalingskort anvendes. Dispensationen indebærer, at der maksimalt kan anvendes samme rabatstruktur, som lovligt kan gives kunden, hvis kunden anvender et andet betalingskort.

Det er endelig en betingelse for dispensationen, at der ikke sker væsentlige ændringer i systemet i forhold til det nu oplyste. (1996-211/8-93)

3.2.2. Delvis dispensation fra betalingskortloven for mobiltelefonkort-abonnementskort og forudbetalte kort

I Juridisk Årbog 1993-94, side 179, er refereret en sag om dispensation fra betalingskortloven, bortset fra §§ 21 og 22, til to udbydere af betalingssystemer med kort (de såkaldte SIM-kort) til indsættelse i mobiltelefoner. Den daværende industriminister anførte ved meddelelsen af dispensation, at SIM-kortet til benyttelse i GSM-mobiltelefonsystemet er et kort med tilsvarende egenskaber som de hidtil kendte betalingskort, og brugen af det udløser en betalingsforpligtelse, som kortindehaver efterfølgende skal opfylde. Endvidere henviste ministeriet til kortenes begrænsede anvendelsesmulighed (telefonsamtaler) og til, at ydelserne hvilede på en koncession, hvis vilkår skulle godkendes af anden offentlig myndighed. Det blev forudsat, at betalingskortlovens §§ 21 og 22 blev indsat i abonnementsvilkårene.

Dispensationerne blev givet i en forsøgsperiode på 2 år og blev senere forlænget.

Efter meddelelsen af ovennævnte dispensationer er telesektoren blevet liberaliseret. Området er overgået til Forskningsministeriet og tilsynet henlagt til Telestyrelsen. Der er på området blevet etableret adgang til at indbringe regningsklager.

Flere betalingssystemer med SIM-kort er nu anmeldt til Forbrugerombudsmanden. SIM-kortene udbydes til brug for erhvervelse af mobiltelefonitjenester via de telenet, kortudstederne anvender. Fem kortudsteder udbyder nu abonnementskort, og fire udbyder herudover forudbetalte kort. De to korttyper er begge SIM-kort med nøjagtig samme udformning og tekniske opbygning, og begge kan anvendes i enhver mobiltelefon, der fungerer efter GSM-systemet eller i det tilsvarende DCS 1800-net. For at de forudbetalte kort kan anvendes til samtaler, skal være indsat taletidsenheder på den til kortet hørende konto. En udsteder opererer med en »startpakke«, der indeholder et SIM-kort med tilknyttet telefonnummer og en »talepakke«, som giver adgang til at foretage udgående opkald for et vist beløb. Telefonnummeret kan holdes åbent ved køb af yderligere »talepakker«.

Kortudstederne har ansøgt om dispensation fra betalingskortlovens bestemmelser, bortset fra §§ 21 og 22. En af udstederne har for de forudbetalte kort ansøgt om, at disse helt undtages fra betalingskortlovens bestemmelser.

Anvendelsen af SIM-kort betinger brug af en PUK-kode og en PIN-kode, der i nogle systemer kan vælges af kortindehaver selv. PIN-koden skal som udgangspunkt anvendes, når mobiltelefonen åbnes (tændes), hvorimod den løbende brug af en åben telefon sker uden brug af PIN-kode. Hos to af kortudstederne skal PUK-koden anvendes i forbindelse med den første aktivering af kortet. Modtagelse af indgående samtaler forudsætter, at telefonen er åben.

I nogle af systemerne kan kortindehaver efterfølgende ændre den tildelte/valgte PIN-kode alene ved hjælp af den tildelte/valgte PIN-kode. Et selskab kræver dog, at PUK-koden anvendes ved ændring af den tildelte PIN-kode. De fleste GSM-mobiltelefoner er endvidere konstrueret således, at kortindehaveren enten ved brug af PIN-koden eller af PUK-koden kan slå PIN-kodekontrollen fra, hvorefter SIM-kortet kan anvendes helt uden brug af PIN-kode.

PUK-koden er en masterkode, der generelt anvendes til at låse telefonen op igen, efter at der tre gange er indtastet forkert PIN-kode.

I et af de forudbetalte koncepter modtager kortindehaver endnu en PIN-kode (åbningskode), der skal anvendes til at aktivere det forudbetalte kort og fungere til forlængelse af gyldighed og til at øge taletidsværdien.

Bortkomne SIM-kort kan umiddelbart spærres ved anmeldelse herom til udbyderne af systemet. Efterfølgende er det ikke muligt at påvise, om et tidligere misbrug er sket med eller uden anvendelse af PIN-koden. En udsteder anførte, at det var teknisk muligt at foretage spærring i forbindelse med forudbetalte kort, men at man havde valgt ikke at benytte denne mulighed under hensyn til, at man ikke har oplysninger om den enkelte bruger.

Forbrugerstyrelsen bemærkede med hensyn til kodesystemet, at etablering af GSM-mobilkommunikationssystemet i Danmark skete efter en rådshenstilling fra 1987. Den tekniske udformning af GSM-nettet og SIM-kortet er omfattet af en række internationale specifikationer.

Kodesystemet, der er knyttet til brugen af SIM-kortet, er ligeledes fastlagt i internationale specifikationer.

Forbrugerstyrelsen meddelte kortudstederne - såvel nye som hidtidige udstedere - dispensation fra betalingskortlovens bestemmelser, bortset fra lovens §§ 21 og 22, betinget af:

- at betalingskortlovens §§ 21 og 22 fremgår af abonnements/tilslutningsvilkårene,
- at abonnements/tilslutningsvilkårene indeholder en klar beskrivelse af SIM-kortets funktioner og anvendelsesområde, en vejledning i brugen af PUK- og PIN-koderne og en beskrivelse af, i hvilke tilfælde SIM-kortene fungerer uden brug af PIN-koden,
- at abonnements/tilslutningsvilkårene indeholder tydelig oplysning om, hvortil der skal gives meddelelse, hvis kort eller koder er bortkommet, misbruges eller er i uberettigedes besiddelse,
- at SIM-kortet ikke gøres anvendeligt som betalingsmiddel til andet end mobiltelefoniydelser som angivet.

Dispensationerne, der omfattede såvel abonnementskort som forudbetalte kort, blev givet for en periode på 5 år. Dispensationerne vil kunne tilbagekaldes i denne periode. (1997-211/8-302, -331, -345, -347, -348, -362)

3.2.3. Dispensation til 10-turskort til færgeoverfarter

Et færgeselskab ansøgte om dispensation fra betalingskortlovens §§ 13, 19a, stk. 1 nr. 3 samt § 21, stk. 5, 6 og 7 for selskabets 10-turs-kort.

Det fremgik af oplysningerne, at der er tale om et elektronisk, forudbetalt kort til brug for overfart på selskabets færgeruter med en gyldighed på 12 måneder fra første anvendelse, dog havde et enkelt kort en gyldighed på 6 måneder. Kortet er anonymt og er udstyret med et kortnummer samt angivelse af overfartsrute. Ved køb af kortet opnås rabat, idet det samlede køb af 10 ture er billigere end køb af de enkelte ture separat.

Ved anvendelse føres kortet gennem en Dankort-automat, hvorefter kortet debiteres. Kortindehaveren modtager en kvittering, der indeholder kortets nummer, billetnummer, samt hvilket nummer den aktuelle tur er ud af det samlede antal ture.

Kunden kan henvende sig til selskabet og kan ved at oplyse kortnummeret få en oversigt over brugsmønstret på kortet, samt dato og havn for anvendelse af de enkelte klip. Der udstedes spærrelister over bortkomne kort. Der er mulighed for at få refunderet ubrugte rejser på kortet, såvel inden for gyldighedsperioden, som efter dennes udløb.

På denne baggrund meddeltes selskabet dispensation i 5 år fra betalingskortlovens § 13, § 19a, stk. 1, nr. 3 samt § 21, stk. 5 og 6.

Dispensationen fra § 13 blev givet på betingelse af, at reglerne for kortets anvendelse står på kortet eller er angivet i et informationsmateriale, som udleveres ved købet. Herunder skal der tillige oplyses tydeligt og forståeligt om kortets gyldighedsperiode (udløbsdato) og om muligheden for refusion samt om selskabets regler om fradrag i godtgørelsen.

Ubrugte rejser skal kunne refunderes i mindst 1 år fra kortets udløbsdato. Endvidere skal der oplyses om, hvad kortindehaver gør i tilfælde af, at kortet ikke fungerer eller er bortkommet.

Dispensationen fra § 21, stk. 5 og 6 blev givet på betingelse af, at kortet kan spærres ved bortkomst, samt at restværdien godskrives kunden ved køb af et nyt kort mod forevisning af den originale kvittering. Såfremt selskabet stillede krav om forevisning af den originale kvittering ved bortkomst, bør dette stå på kortet eller fremhæves særligt i det informationsmateriale, der udleveres til kunden ved køb af kortet.

Det var endelig en betingelse for dispensationen, at der er tale om et forudbetalt kort, og at der ikke sker væsentlige ændringer i systemet i forhold til det oplyste. (1998-211/8-388)

3.2.4. Dispensation til forudbetalte kort til bus-, fly- og færgetransport

Et amtsdrevet og et kommunalt drevet trafikselskab indførte forudbetalte elektroniske trafik kort til buskørsel samt til en lokal færgerute, ligesom et flyselskab indførte forudbetalte kort til flyrejser. Alle selskaber anmeldte deres systemer til Forbrugerombudsmanden og ansøgte om dispensation efter betalingskortloven.

Af oplysningerne fremgik, at buskortene kan benyttes på begge busselskabers trafiknet og har en værdi af op til 1.200 kroner. Endvidere kan kortene udstedt af det amtskommunale selskab benyttes på en lokal færgerute.

Det fremgik, at buskortene udstedes som turkort, periodekort og værdikort. Turkortene gælder fra 10 og op til 40 ture og fungerer som et traditionelt rabatkort, dvs. køb af flere rejser. Periodekortet er et personligt kort, der kan forsynes med billede. Værdikortet er et upersonligt værdikort til brug ved køb af rejser. Der opnås rabat ved køb af turkort og periodekort, og kortene har en gyldighedsperiode på op til 1 år. Selskaberne anmodede begge om dispensation fra betalingskortlovens §§ 13, 15, 18, 19a, 21 stk. 5, 6 og 7, samt § 24 stk. 2.

Der kan udstedes kvittering ved brug af kortene, og indehaveren kan på anfordring få udleveret et kontoudtog. Der kan stadig anvendes kontanter i busserne, dog kun til betaling af kontantbilletter og turkort. Indehaveren af kortet kan vælge at få knyttet navn og adresse til kortet, så det kan spærres i tilfælde af bortkomst og misbrug. Oplysningerne registreres i et fra transaktionsregistret uafhængigt register. For så vidt angår det kommunalt drevne busselskabs periodekort kan der endvidere knyttes oplysninger om indehaverens ret til offentligt tilskud.

Endelig fremgik det, at busselskaberne ydede refusion af kortets restværdi, hvis kortets værdi ikke var benyttet inden udløbet af gyldighedsperioden.

På baggrund af en høring meddelte Forbrugerstyrelsen selskaberne dispensation fra §§ 13, 15, 18, § 19a, stk. 1, nr. 3, samt § 21, stk. 5-7 og for så vidt angår det kommunalt drevne selskab endvidere fra § 24, stk. 2.

Dispensationen fra § 13 blev givet på betingelse af, at selskaberne, før aftale om erhvervelse af kortene indgås, skriftligt giver kortindehaveren oplysning om de væsentligste regler og vilkår for anvendelsen af kortet, herunder oplysninger om

- eventuel gyldighedsperiode eller udløbsdato for kortet,
- regler for refusion af kortets restværdi,
- hvorledes kunden skal forholde sig i tilfælde af, at kortet ikke fungerer, bortkommer, misbruges eller er i en uberettigets besiddelse samt
- hvorledes kunden kan få oplysning om kortets saldo og eventuelt om gennemførte transaktioner.

Dispensationen fra § 15 blev betinget af, at der udstedes kvittering, hver gang kortet genoplades, og dispensationen fra § 18 blev betinget af, at det stadig vil være muligt at købe traditionelle kontantbilletter i busserne.

Dispensationen fra § 21, stk. 5-7, gælder kun kort, hvor selskabet ikke har modtaget oplysninger om navn og adresse fra kortindehaveren. Der blev således ikke givet dispensation fra § 21, stk. 5-7, for så vidt angår kort, hvor selskabet har modtaget navn og adresse på kortindehaveren med henblik på identifikation ved bortkomst og misbrug af kortet. Endvidere er det en betingelse, at kortindehaverne skal have mulighed for at spærre kortet døgnet rundt.

For så vidt angår registrering af oplysninger med henblik på at undgå misbrug, fandtes ikke at være behov for dispensation fra § 24, stk. 2, idet selskaberne efter denne bestemmelse kan registrere oplysninger om kortindehaverens navn og adresse i et særskilt register med henblik på eventuel kortspærring og refusion.

Dog meddeltes der dispensation fra § 24, stk. 2 til det kommunalt drevne selskab for så vidt angår oplysninger, som er nødvendige af hensyn til at administrere de tilskudsordninger, den respektive kortindehaver måtte være omfattet af. Det forudsattes, at disse oplysninger opbevares i et fra transaktionsregistret uafhængigt register.

Dispensationen til begge selskaber gælder for 5 år og vil kunne tilbagekaldes, og er endvidere betinget af, at der ikke sker væsentlige ændringer i systemet, herunder væsentlige ændringer i kortenes maksimale beløbsstørrelse.

Flyselskabet ansøgte om dispensation efter betalingskortlovens §§ 13, 15, 19a og 21.

Flyselskabets kort er udstyret med magnetkode, kortnummer og udløbsdato, er personlige og angiver indehaverens navn. Kortene er tillige udstyret med et underskriftfelt. De forudbetalte flerturskort giver adgang til et bestemt antal flyrejser, f. eks. 10, 20, 30 eller 40 enkeltture. Abonnementskortene udstedes som hel- eller halvårskort, og giver adgang til et ubegrænset antal flyvninger i den pågældende periode.

Der gives kvittering ved køb af kortet, og der kan udstedes kvittering ved reservation af rejsen. Endvidere er flerturskortene genopladelige. I tilfælde af, at et kort stjæles, tabes eller på anden måde bortkommer kan kunden ved henvendelse til flyselskabet få spærret kortet. Såfremt kortet misbruges i denne periode (dvs. perioden fra kortindehaver har meddelt flyselskabet, at kortet er stjålet, tabt eller på anden måde bortkommet, til kortet spærres), påtager flyselskabet sig at stille kunden som om, misbruget ikke havde fundet sted.

Selskabet yder refusion af kortets restværdi, dog fratrukket eventuel rabatfordel, hvis kortets værdi ikke er benyttet inden udløbet af gyldighedsperioden. Der ydes rabat på rejsens pris ved køb af kortene, ligesom der via et bonus-system tilbydes forskellige bonusordninger og andre fordelagtige ydelser.

Efter en høring meddelte Forbrugerstyrelsen selskabet dispensation fra betalingskortlovens §§ 15 og 19a, stk. 1, nr. 3. Endvidere meddeltes dispensation fra lovens §§ 13 og § 21, stk. 1-4, og stk. 6. Dispensationen fra disse bestemmelser gælder dog alene forudbetalte rejsemål betalt med et forudbetalt kort.

Dispensationen fra § 13 blev betinget af, at selskabet, før aftale om erhvervelse af kortet indgås, skriftligt giver kortindehaveren oplysning om de væsentligste regler og vilkår for anvendelsen af kortet, herunder oplysninger om

- eventuelle krav til opbevaring og kontrol med kortet,
- eventuel gyldighedsperiode eller udløbsdato for kortet,
- regler for refusion af kortets restværdi,
- hvorledes kunden skal forholde sig i tilfælde af, at kortet ikke fungerer, bortkommer, misbruges eller er i en uberettigets besiddelse,
- hvorledes kunden kan få oplysning om kortets saldo og om gennemførte transaktioner, samt
- brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om brug af kortet, samt hvordan og hvornår disse oplysninger kan kræves slettet.

Dispensationen fra § 15 blev givet på betingelse af, at kunden modtager en kvittering, hver gang kortet genoplades, og at der kan laves en udskrift over gennemførte transaktioner med kortet.

Dispensationen gælder for 5 år og vil kunne tilbagekaldes. (1998- 211/8-371,372 og 282)

3.2.5. Et flyselskabs E-tickets på bonuskort må anses som forudbetalte betalingskort. Dispensation efter betalingskortloven

Et flyselskab indførte de såkaldte E-tickets, der fungerer ved, at kunden ved reservation oplyser nummeret på sit flybonus-kort. Herefter registreres billetten elektronisk i en database under bonus-kortets nummer. Reservationen kan foretages personligt, telefonisk eller over Internet, hvor der i sidstnævnte tilfælde skal anvendes en hemmelig sikkerhedskode. Kunden betaler enten kontant ved reservationen, med betalingskort eller får fremsendt faktura. Ved afrejse skal kortet køres gennem en kortlæser, hvorefter kort og oplysningerne i databasen sammenlignes, og kunden er herefter registreret som rejsende på den pågældende flyvning. Der kan lægges flere billetter og forskellige destinationer på samme kort.

Spørgsmålet om E-ticket-systemets relation til betalingskortloven gav anledning til nærmere overvejelser. Det afgørende moment er, hvorvidt kortet benyttes som særligt legitimationsbevis i betalingsøjemed, dvs. at indehaveren er i stand til at gennemføre en disposition, for hvilken der ellers skulle erlægges penge. Bonus-kortet er et magnetkodekort, som i form og anvendelse ved benyttelse af E-tickets minder meget om de betalingskort og forudbetalte kort, som er omfattet af loven. Kortet kan således anvendes til at gennemføre et større antal rejser, som i og for sig er uafhængige af hinanden. Ligeledes vil nye rejsemål kunne indlægges på den samme E-ticket. Forbrugerombudsmanden fandt på denne baggrund, at kortet er omfattet af betalingskortloven. Herefter anmodede selskabet om dispensation fra lovens §§ 13, 15 og 21, stk. 1-4, samt stk. 6.

Forbrugerstyrelsen meddelte efter en høring selskabet dispensation fra § 15, men derimod ikke efter de andre bestemmelser.

Det var oplyst, at der ikke udstedes kvittering for brug af kortet, når dette køres igennem gate'n før afrejse. Modtagelsen af en faktura eller en kvittering for betaling med kontanter eller med et betalingskort ved reservation af en E-ticket, kunne derfor ikke anses for en tilstrækkelig kvittering efter betalingskortlovens § 15.

Der meddeltes imidlertid selskabet dispensation fra § 15, under hensyn til kortets begrænsede anvendelsesområde (køb af flyrejser), samt under hensyn til, at en udstedelse af kvittering ved gate'n ifølge selskabets oplysninger ville medføre et betydeligt øget tidsforbrug ved indchecking til ulempe for forbrugerne.

Der kunne ikke meddeles selskabet dispensation fra lovens § 13, idet der efter fast praksis ikke gives dispensation efter denne bestemmelse, når der - som her - kan handles på kredit. Selskabet skal således give forbrugerne den information, der er krævet efter bestemmelsen. Såfremt der ikke foretages nogen kreditvurdering, og ikke forekommer omkostninger i forbindelse med brug af kortet, kunne selskabet oplyse dette i informationsmaterialet

Der kunne endvidere ikke meddeles selskabet dispensation fra betalingskortlovens § 21, stk. 1-4, og stk. 6.

Begrundelsen herfor var følgende:

1) Reservation uden brug af hemmelig kode.

Bestemmelserne i § 21, stk. 1 og stk. 2, omfatter kun brugen af kort med den dertil hørende, hemmelige kode, og E-ticket systemet er derfor i disse situationer ikke omfattet af § 21, stk. 1 og stk. 2, hvorfor dispensationsansøgningen ikke blev anset for relevant i så henseende. Dispensationsansøgningen var dog relevant i forhold til resten af bestemmelsen. Da det ved reservation uden brug af hemmelig kode er muligt at købe på kredit (bestilling af billet med efterfølgende betaling af faktura), og idet der efter fast praksis ikke dispenseres for § 21 i sådanne situationer, kunne ansøgningen om dispensation fra § 21, stk. 1-4 og stk. 6 derfor ikke imødekommes.

2) For så vidt angår reservation over Internettet med brug af hemmelig kode, gives der som nævnt ovenfor efter fast praksis ikke dispensation fra § 21, når det er muligt at handle på kredit. Ansøgningen kunne derfor ikke imødekommes.

Selskabets dispensation gælder for 5 år og vil kunne tilbagekaldes, og blev endvidere betinget af, at der ikke sker væsentlige ændringer i systemet. (1998-211/8-295)

3.2.6. Kantinekort

Et forsikringsselskab anmeldte et betalingskort til brug i kantinen i selskabets hovedsæde og ansøgte samtidig om dispensation fra betalingskortlovens kap. 2, §§ 13-21 samt fra bestemmelserne i kap. 6. Det blev oplyst, at systemet var internt, og at der udelukkende var adgang til kantinen for koncernens medarbejdere. De månedlige køb blev debiteret medarbejderens lønudbetaling, og kortet er personligt og udstyret med foto af medarbejderen.

Kortet anvendes som legitimationskort og benyttes som adgangskontrol til kantinen. Det er valgfrit for medarbejderne, om de vil benytte betalingsfunktionen. I kantinen kan der endvidere anvendes Danmøntkort.

Det fremgik endvidere, at kortindehaveren ved køb i kantinen modtager kvittering, at kortindehaveren på anfordring får et kontoudtog, og at kortet ved bortkomst kan spærres. Endelig fremgik det, at kortindehaver ikke hæfter for køb foretaget på kortet efter bortkomst, og at det ikke er en betingelse herfor, at der sker en omgående anmeldelse om bortkomst af kortet.

Der er tale om et system, som er omfattet af betalingskortloven.

Ved vurderingen af ansøgningen lagde Forbrugerstyrelsen vægt på, at der ikke er tale om et forudbetalt betalingskort, men derimod om et traditionelt betalingskort.

På baggrund af karakteren af betalingssystemet, herunder den særligt afgrænsede brugerreds, meddelte Forbrugerstyrelsen selskabet dispensation fra betalingskortlovens §§ 6, 13, 15, 18, 19, § 19a, stk. 1, nr. 1 og 3.

Dispensationen fra § 13 blev givet på betingelse af, at kortindehaveren skriftligt orienteres om de væsentligste vilkår for anvendelsen af kortet. Der skal tillige oplyses om, hvad kortindehaver gør i tilfælde af, at kortet ikke fungerer, er bortkommet eller misbruges.

Der blev ikke meddelt selskabet dispensation fra betalingskortlovens § 20 og § 21, samt kapitel 6, idet der ikke dispenseres fra disse bestemmelser, når det drejer sig om et kreditkøbekort.

Det var endvidere en betingelse for dispensationen, at der ikke sker væsentlige ændringer i betalingssystemet, og at det alene anvendes i selskabets kiosk og kantiner. (1997-211/8-329)

Kapitel 4 Prismærkningsloven

Der har længe i medfør af prismærkningsloven eksisteret detaljerede regler om angivelse af enhedsprisen på forbrugsvarer. Ved enhedsprisen forstås prisen pr. kilo, pr. liter etc. Angivelse af enhedspris har siden 1979 været undergivet EU-regulering, som de danske regler har været tilpasset.

I de hidtil gældende EU-direktiver er enhedsprismærkning koblet sammen med standardisering, således at enhedspriser ikke kræves, når varer markedsføres i visse nærmere angivne standardstørrelser. Da anvendelsen af dette system har vist sig yderst kompliceret for både myndigheder, forbrugere og erhvervsliv, er bestemmelserne nu blevet revideret, og der er vedtaget et nyt direktiv på området (98/6/EF).

I det nye direktiv, der skal være gennemført i national ret senest den 18. marts 2000, er koblingen mellem standardstørrelser og enhedsprismærkning ophævet, og der gælder et generelt krav om, at enhedsprisen altid skal angives. Undtagelse fra kravet om enhedsprismærkning kan dog gøres, hvor enhedsprisen ikke er til nogen nytte eller er egnet til at skabe forvirring.

Forbrugerstyrelsen har i 1998 udarbejdet udkast til en ændring af prismærkningsloven med henblik på at opnå den fornødne hjemmel til gennemførelse af de udvidede krav til enhedsprismærkning. Samtidig er der blevet ført drøftelser med de øvrige nordiske lande om den praktiske gennemførelse af de nye regler.

Erhvervsministeren har 15. oktober 1999 fremsat lovforslag LF 36 (1999-2000) om ændring af prismærkningsloven.

Kapitel 5 Produktsikkerhed

5.1. Produktsikkerhedsloven

5.1.1. Konkrete projekter

5.1.1.1. Indsats overfor laserpegepinde

Forbrugerstyrelsen foretog markedskontrol af laserpegepinde på det danske marked i sommeren og efteråret 1998, jf. § 20 i lov om produktsikkerhed. Ved markedskontrollen blev der udtaget 14 laserpegepinde til nærmere undersøgelse på et laboratorium. Baggrunden for Forbrugerstyrelsens interesse for produktkategorien laserpegepinde var en række notifikationer fra andre europæiske lande med oplysninger om indgreb om forbud mod visse laserpegepinde og om forskellige forholdsregler foretaget i de enkelte lande pga. produktkategoriens farlighed.

Samtlige laserpegepinde blev undersøgt på et laboratorium i henhold til standarden IEC 60 825, som er en international elektroteknisk standard, der bl.a. inddeler laserpegepinde i forskellige fareklasser, 1 til 3. Ved undersøgelsen kunne det konstateres, at samtlige laserpegepinde var påført mærkning med forkert fareklasse, og at samtlige produkter manglede korrekt advarselmærkning, advarselstekst og brugsanvisning på dansk.

Laserpegepinde er bærbare, batteridrevne produkter, som indeholder en speciel strålingskilde (laserdioder), som bl.a. har den egenskab, at den udstrålede energi er meget koncentreret. De udtagne produkter faldt i to kategorier: produkter udført med facon som kuglepenne eller pegepinde og produkter udformet som en patron fastgjort til en nøglering i farvestrålende design. Laserpegepinde er oprindeligt beregnet til professionel anvendelse for bl.a. foredragsholdere, som har benyttet produkterne som elektroniske pegepinde i forbindelse med afholdelse af foredrag, undervisning og lignende situationer. I dag er produktet udbredt på markedet, og målgruppen er ikke længere kun professionelle, men også almindelige forbrugere og børn.

Oplysninger fra verdenssundhedsorganisationen WHO viste, at laserpegepinde med laserstråling i klasse 2 og derover kan give midlertidig blindhed, synsnedsettelse og hovedpine, hvis man får laserstråling direkte i øjet.

På baggrund af disse forskellige informationer pålagde Forbrugerstyrelsen importører af laserpegepinde at foranledige korrekt mærkning og vejledning af produkterne i overensstemmelse med de krav, der er angivet i standarden. For så vidt angår laserpegepinde, der er udformet, så de appellerer til, at børn leger med dem, meddelte Forbrugerstyrelsen, at sådanne laserpinde til børn kun må have laserstråling i klasse 1, som er den svageste strålingsklasse. Laserstråling i klasse 1 anses af WHO for at være uskadelig.

Forbrugerstyrelsen udsendte samtidig en pressemeddelelse den 26. oktober 1998 om laserindsatsen. Presseomtalen resulterede i, at en lang række forhandlere og importører, som ikke havde deltaget i markedskontrolprojektet, kontaktede styrelsen for at få supplerende oplysninger om de problemstillinger, der er forbundet med salg af laserpegepinde. (1998-561/6-341 mfl.)

5.1.1.2. Barnesenge

I foråret 1998 testede Forbrugerstyrelsen 11 barnesenge (tremmesenge) efter den gældende europæiske standard på området. Resultatet af testen - der blev offentliggjort i Råd & Resultater nr. 6, 1998 - viste, at alle sengene havde mere eller mindre alvorlige sikkerhedsmangler. Sikkerhedsmanglerne dækkede alt fra manglende advarsler i brugsvejledningerne til konstruktionsfejl, der indebar en risiko for, at børn kunne

komme til skade eller miste livet. Der var således ikke tale om sikre produkter, jf. § 6, stk. 1 og § 8 i produktsikkerhedsloven.

Efter testen kontaktede Forbrugerstyrelsen de pågældende producenter og importører af barnesengene. Alle var generelt imødekommende og interesseret i at løse problemerne. Bistået med råd og vejledning fra Forbrugerstyrelsen lykkedes det at få rettet alle de fejl, som blev fundet under testen ved syv ud af elleve barnesenge: Det drejede sig om barnesengene *Britania* fra Basson Trading, *Gök* og *Trogen* fra Ikea, *Lasse* fra BabySam, *Fantasy Kids* fra Dana International, *Color4Kids* fra Club8 Møbler og *Bue Prima* fra Brio. For de to sidstnævnte senge fik Forbrugerstyrelsen oplyst, at de ville blive afløst af modeller, der opfylder sikkerhedskravene i standarden. De øvrige fire senge - *Michael* fra Baby Dan, *Sylvia* fra Brio, *Nina* fra Odder barnevognsfabrik og *Christina* fra BabySam - blev på baggrund af resultatet i testen trukket frivilligt tilbage af importørerne. (1997-65/6-30)

5.1.1.3. Barnevogn med stranguleringsrisiko

Ved en stikprøvekontrol af barnevogne på det danske marked i 1998 har Forbrugerstyrelsen i et enkelt tilfælde kunnet konstatere, at sikkerheden ikke var tilstrækkelig i forhold til at undgå strangulering af barnet ved en utilsigtet sammenklapning af barnevognsstellet.

Barnevognen blev bl.a. vurderet i henhold til Dansk Varefakta Nævns forskrift, hvor barnevognens håndtag/styr skal være standset mindst 170 mm foran den opslåede kaleches kant, såfremt det er muligt at udløse hovedlåse og sikringsmekanismer samtidig.

Ved besigtigelsen af barnevognen blev det konstateret, at håndtaget/styret slog direkte mod den opslåede kaleche ved en samtidig udløsning af hovedlåse og sikringsmekanismer. På baggrund af den konstaterede risiko for børns tilskadecomst, herunder især hensynet til risikoen for strangulering, fik importøren i medfør af produktsikkerhedslovens § 12, stk. 1, et påbud om straks at standse salget. Endvidere skulle importøren sørge for, at køberne af barnevognen blev informeret om den konstaterede risiko og tilbudt afhjælpning af mangelen. I den forbindelse foreslog Forbrugerstyrelsen importøren en teknisk løsning, der blev vurderet som den mindst omkostningskrævende at gennemføre. (1998-525/6-44)

5.1.1.4. Farlige gaslightere

Danmarks Gasmateriel Prøvning (DGP) og Forbrugerstyrelsen indgik et samarbejde om farlige gaslightere, herunder de lightere der er udformet, så de kan forveksles med legetøj, eksempelvis mobiltelefoner. Projektet mandede ud i en information til både forbrugere, importører og forhandlere.

Der sælges i Danmark ca. 30 millioner lightere årligt, og de to myndigheder advarede i en pressemeddelelse forbrugerne om, at kvaliteten af især visse billige engangslightere og påfyldningslightere er blevet ringere i de senere år. Man opfordrede forbrugerne til kun at købe lightere, som er mærket med producentens navn og logo.

Samtidig indskærpede man i et brev til detailkæder mfl. det ansvar, som producenter, importører og mellemhandlere har i henhold til produktsikkerhedsloven til kun at bringe sikre produkter på markedet.

Da der findes farlige gaslightere over hele Europa, har Kommissionen givet mandat til den europæiske standardiseringsorganisation, CEN, om at forbedre den eksisterende standard. Desuden er der iværksat et fællesprojekt blandt nogle EU-lande. Projektet skal vise, om kontrollen, især med lightere uden navn eller logo, er effektiv nok. (1998-120/1-13 mfl.)

5.1.1.5. Suttekedder

Som omtalt i Juridisk Årbog 1996 og 1997 har Forbrugerstyrelsens laboratorium på foranledning af produktsikkerhedskontoret foretaget test af suttekæder. Der henvises til den tidligere omtale heraf.

I december 1998 foretog Markedskontrollen endnu en efterkontrol af markedet, hvorved man fandt 5 suttekæder, som blev testet. Resultatet var, at kun to af kæderne bestod testen.

Importørerne af de 3 suttekæder, som ikke bestod testen, fik derfor påbud om at standse salget.

Én af de 3 suttekæder, importeret af Brio A/S, var testet allerede i 1996, hvor den ikke bestod testen, hvorfor det - i juli 1996 - blev påbudt Brio A/S at standse salget, hvilket selskabet dengang bekræftede.

Da suttekæden på ny fandtes på markedet, og resultatet af en ny test stadig var negativt, og da samtlige produktinformationer på emballagen, herunder advarsler, fortsat var på 7 forskellige fremmedsprog, men ikke på dansk, påbød Forbrugerstyrelsen på ny salgsstop overfor Brio A/S, som endnu engang bekræftede overfor Forbrugerstyrelsen, at man havde standset salget.

Forbrugerstyrelsens laboratorium har således på produktsikkerhedskontorets foranledning testet i alt 40 suttekæder, hvoraf kun 4 har bestået testen, mens 36 blev påbudt salgsstoppet.

Forbrugerstyrelsen har i dag kendskab til 10 suttekæder på markedet, som opfylder sikkerhedskravene. (1998-722/6-167 mfl.)

5.1.2. Konkrete afgørelser

5.1.2.1. En brandfarlig tv-lup

Forbrugerstyrelsen modtog en henvendelse fra pressen om et synshjælpemiddel, der var brandfarligt. Synshjælpemidlet er en tv-lup, der er beregnet til at forstørre tv-billedet, så svagtseende kan se fjernsyn. Luppen stilles foran fjernsynet og forstørrer derved tv-billedet. Når fjernsynet er slukket, og der fx gøres rent, sker det ofte, at tv-luppen rulles væk fra tv-apparatet. Tv-luppen er et kæmpe forstørrelsesglas bestående af en let buet kunststofplade monteret på et hjulstativ. Den relativt tynde plades overflade er rillet, og disse riller bryder lysets stråler, hvorved der opnås en forstørrende optisk effekt.

Men hvad mange ikke tænker over i det daglige er, at tv-luppen, hvis den fanger solens stråler, virker som et brandglas i hjemmet, hvis den vel at mærke ikke afskærmes ved, at der trækkes en hætte ned over den. I flere tilfælde havde tv-lupper virket som brandstiftere i svagtseende ældre menneskers hjem.

På baggrund af oplysningerne fra pressen og oplysninger fra Dansk Brandteknisk Institut rettede Forbrugerstyrelsen henvendelse til forhandleren af dette synshjælpemiddel med krav om advarselmærkning af produkterne med hjemmel i § 12 i lov om produktsikkerhed. Forbrugerstyrelsen lagde vægt på, at brugergruppen består af svagtseende mennesker, hvorfor en vejledning og advarselmærkning på produktet skal skrives med en meget stor skrifttype i tydelig kontrastfarve, der tager højde for modtagerens svage syn. Der blev samtidig rettet henvendelse til landets hjælpemiddelcentraler via Amtsrådsforeningen. Henvendelsen resulterede i forbedrede advarsler på produkterne om brandfare, og hvordan denne fare kan undgås. Der blev særligt lagt vægt på at informere brugere om vigtigheden af at sætte en beskyttelseshætte på tv-luppen, når denne ikke er i brug. (1998-725/6-1)

5.1.2.2. Havestol af hårdtræ, der klemte finger af hånd

Forbrugerstyrelsen modtog en henvendelse fra en forbruger, der havde fået klemt lillefingeren af, da en havestol af hårdtræ faldt fra hinanden under forbrugerens vægt.

Forbrugerstyrelsen foretog en besigtigelse af stolen og konstaterede, at stolen var gået fra hinanden i limfugerne, og enkelte træstykker var revnet/flækket sandsynligvis ved stolens kollaps. Det kunne endvidere iagttages, at limfugen mellem stolesædets lameller og stolens forstykke ikke var fyldt helt. Desuden var længden af lamellernes samlingsflade og længden af forstykkets samlingsflade tydeligvis forskellige, idet sidstnævnte var længere. Sammenholdes dette med, at bunden af samlingsfladen på forstykket ikke var fyldt med lim, understøttes antagelsen om en ufuldstændig limning. Det kunne imidlertid ikke med sikkerhed konstateres, om den ufuldstændige limning var den egentlige årsag til stolens kollaps.

Forbrugerstyrelsen vurderede samtidig, at stolen ville bestå belastningsprøverne beskrevet i standarden EN 581 uanset den ufuldstændige limning. Dette forhold blev tillagt så væsentlig betydning, at Forbrugerstyrelsen konkluderede, at stolen ikke kunne anses for farlig, alene fordi en fuldstændig limning muligvis kunne øge sikkerheden ved produktet, jf. produktsikkerhedslovens § 6, stk. 2. (1998-65/6-40)

5.1.2.3. Høj barnestol, hvor forstykket faldt af

En forbruger henvendte sig til Forbrugerstyrelsen, fordi hendes barn var faldet ud af en høj barnestol af træ og ned på et stengulv, da forstykket på stolen gik løs.

Forbrugerstyrelsen kunne ved en besigtigelse af stolen konstatere, at forstykket ikke var limet fast, men blot sad i spænd i to udfræsninger. Forbrugerstyrelsen kontaktede efterfølgende importøren, der oplyste, at forstykket normalt var limet fast, hvorfor der måtte være tale om et svigt i kvalitetskontrollen hos producenten. Hændelsen foranledigede samtidig importøren til straks at kontakte producenten af barnestolen med henblik på at sikre fastgørelsen af stolens forstykke med to gennemgående splitter, så forstykket ikke kunne gå løs. (1998-65/6-38)

5.1.2.4. Børnetøj med legetøjsvedhæng - produktændring

Et firma producerede børnetøj til børn i alderen 0-10 år. Meget af børnetøjet var forsynet med lynlåse med farvestrålende vedhæng på. Vedhængen var farvestrålende og appellerede til børn, og et par henvendelser fra forældre, hvis børn havde fået vedhængen af og stoppet det i munden, havde fået firmaet til at fremstille et oplysningsmateriale, hvor man rådede forældrene til at undersøge, om vedhængen sad godt nok fast på tøjet, eller lade firmaet foretage denne undersøgelse.

Forbrugerstyrelsen blev bekendt med sagen via pressen og kontaktede på den baggrund firmaet. Lynlåsvedhængen var så lille, at det kunne rummes i legetøjstesteren. Det betyder, at vedhængen er så lille, at børn i alderen 0-3 år kan få det galt i halsen, hvis det går af lynlåsen, når børnene hiver i det. Børnetøjsproducenten lod et laboratorium foretage en trækprøve af produktet, og det blev konstateret, at vedhængen ikke kunne klare en trækprøvetest på 90 N svarende til kravet i legetøjsstandarden EN 71-1 for smådele på legetøj til børn under 3 år.

Herefter blev tekstilprodukter med det pågældende lynlåsvedhæng fjernet fra markedet. Der blev i stedet lanceret et nyt produkt, der kan klare et træk på 3 gange det mindstekrav, der kræves i standarden. (1998-610/6-1)

5.1.2.5. Køreposer til babyer

Forbrugerstyrelsen blev opmærksom på, at der på markedet fandtes køreposer (og lifte), som foroven var forsynet med en snor, som kunne trækkes sammen over barnets hoved. Når snoren var trukket tæt til udgjorde den en løkke med en omkreds på ca. 1 meter.

Styrelsen har tidligere gjort en indsats vedrørende snore i børnetøj, og selvom snore i køreposer ikke umiddelbart kan sidestilles med snore i børnetøj, var man af den opfattelse, at en lang snor med en løkke tæt ved barnets hoved udgør en kvælningssrisiko for barnet.

Fra branchens side har der været stor forståelse for problemet, og samtlige kendte køreposer - på nær én, som der imidlertid arbejdes på at ændre - er ændret, således at den nævnte risiko er elimineret. Forbrugerstyrelsen forventer, at problemet også løses for så vidt angår den ene, der arbejdes med. (1998-722/6-163)

5.1.2.6. Babybadesæder

En markedsundersøgelse, som Forbrugerstyrelsen foretog i 1996 af babybadesæder, førte på daværende tidspunkt til, at branchen foretrak at standse salget af babybadesæder fremfor at opfylde et krav om dansk advarselmærkning/indgraving på produkterne.

Omkring årsskiftet 1998 ønskede to forskellige importører at markedsføre hver sit babybadesædeprodukt på det danske marked. Forbrugerstyrelsen aftalte med importørerne, at produkterne skulle markedsføres med dansksproget brugsanvisning, og at de skulle forsynes med vandfast mærkat, som advarer mod risiko for, at barnet kan drukne, og at barnet aldrig må forlades under badning.

Forbrugerstyrelsen overvejer på et senere tidspunkt at foretage en ny markedsundersøgelse vedrørende babybadesæder. (1998-722/6-145 mfl.)

5.1.2.7. Bidesut

Forbrugerstyrelsen modtog en henvendelse fra en mor til en dreng på 6 måneder, som havde fået sin bidesut helt ind i munden, hvorved han nær var blevet kvalt. Bidesutten bestod af blødt gummimateriale.

Forbrugerstyrelsen rettede henvendelse til Forbrugerrådets Børnesikkerhedsudvalg med anmodning om en udtalelse, ligesom man henvendte sig til den danske importør. Sidstnævnte fremsendte dokumentation for, at bidesutten opfyldte kravene i legetøjsstandarden, EN 71. Ifølge importøren var der solgt ca. 25.000 eksemplarer af bidesutten i Danmark, og man havde ikke kendskab til andre uheld.

Udtalelsen fra Forbrugerrådet gav ikke umiddelbart Forbrugerstyrelsen anledning til indgreb overfor produktet. Hertil kom, at produktet som nævnt opfyldte kravene i legetøjsstandarden, som imidlertid ikke tager højde for fleksible materialer.

Den danske importør valgte selv at standse salget af bidesutten og anmodede den engelske producent om at finde frem til et mindre fleksibelt materiale til produktion af bidesutten.

Endelig anmodede Forbrugerstyrelsen Dansk Standard om, at der fra dansk side stilles forslag i det europæiske standardiseringsregi CEN om en forbedring af standarden på dette område. (1998-722/6-153)

5.1.2.8. Narresutter med små skjold

Forbrugerstyrelsen har i de senere år fået kendskab til flere tilfælde, hvor spædbørn har fået deres narresutter helt ind i munden, hvilket især kan ske, hvis narresutterne har små ovale skjold, for eksempel betegnet som sovesutter, oftest uden ring.

Forbrugerstyrelsen advarede derfor allerede i en pressemeddelelse i 1990 småbørnsforældre mod at lade deres børn bruge narresutter uden ring. Advarslen var foranlediget af en meddelelse fra Australien, hvor der var sket et uheld med et 11 uger gammelt barn, som havde været tæt på at sluge sin narresut uden ring.

Hverken dengang eller senere har Forbrugerstyrelsen fundet grundlag for at udstede et forbud mod salget af denne type narresutter i Danmark.

Forbrugerstyrelsen har imidlertid i det forløbne år indledt et samarbejde med Forbrugerrådet, Sundhedsstyrelsen og Dansk Varefakta Nævn med henblik på at opstille krav til skjoldstørrelse til narresutter, således at spædbørn ikke risikerer at komme til skade, fordi deres narresut sætter sig fast inde i munden.

Fra dansk side repræsenterer Forbrugerrådet dette område i det europæiske standardiseringsudvalg. Udvalgets arbejde, som har pågået i adskillige år, er stærkt præget af en meget stor repræsentation af producenter af narresutter, og disse er af den opfattelse, at narresutter skal »produktudvikles«, hvilket i de senere år er sket i retning af mindre ovale skjold.

Arbejdet med opstilling af krav til skjoldstørrelse fortsætter i øvrigt i samarbejde med Konsumentverket i Sverige, hvor man har de samme erfaringer med narresutter med små skjold som i Danmark. (1998-120/1-2 mfl.)

5.2. Sikkerhedskrav til legetøj og levnedsmiddel-eftersligninger

5.2.1. Administration af bekendtgørelse nr. 329 af 23. maj 1995 om sikkerhedskrav til legetøj og produkter, som pga. deres ydre fremtræden kan forveksles med levnedsmidler

5.2.1.1. Administration generelt

Forbrugerstyrelsen er forpligtet til at foretage markedskontrol som led i administrationen af bekendtgørelse om sikkerhedskrav til legetøj. I praksis foregår kontrollen i et samarbejde med Elektricitetsrådets Markedskontrol ved stikprøvekontrol året rundt suppleret med initiativer, der er bestemt af årstiden. I 1998 foretog Forbrugerstyrelsen en indsats omkring fastelavn og en indsats ved juletid. Det, der adskiller den særlige årstidsbestemte kontrolindsats fra stikprøvekontrollen, er, at man på forhånd har defineret, hvilke produktkategorier og produkttyper man ønsker at kontrollere. De særlige kontrolindsatser ved årstiderne giver Forbrugerstyrelsen et godt overblik over sikkerhedsniveauet og de generelle problemstillinger inden for det pågældende område.

5.2.2. Konkrete projekter

5.2.2.1. Indsats ved fastelavnstid - fastelavnssminke

I foråret 1998 gennemførte Forbrugerstyrelsen en indsamling af et bredt udvalg af fastelavnssminke. Formålet med denne kontrolindsats var at undersøge, om de enkelte produkter var korrekt mærket i henhold til legetøjsbekendtgørelsen. Forbrugerstyrelsen havde forinden fået oplysninger om, at mange produkter var forkert mærkede eller helt manglede mærkning.

Forbrugerstyrelsen kontrollerede, om produkterne var korrekt CE-mærkede, korrekt mærket med navn eller mærke og adresse på importøren, om der var advarsler og oplysninger om risici, om oplysningerne var på dansk, og om produkterne var mærket i henhold til kosmetikdirektivet, som administreres i Miljøstyrelsen.

Halvdelen af de indsamlede produkter var mærket rigtigt i henhold til legetøjsbekendtgørelsen. Produkterne blev efterfølgende sendt videre til Miljøstyrelsen med henblik på denne kontrolmyndigheds undersøgelse af, om indholdsdeklarationen på produkterne var korrekt i henhold til kosmetikbekendtgørelsen.

Den anden halvdel af produkterne, som Forbrugerstyrelsen havde indsamlet, manglede en eller flere oplysninger for at opfylde mærkningskravene i legetøjsbekendtgørelsen, ligesom nogle produkter savnede mærkning på dansk.

Til denne gruppe af importører skrev Forbrugerstyrelsen og forklarede generelt om de krav, der stilles til mærkning af produkter, der er omfattet af legetøjsbekendtgørelsen, og konkret om problemerne med de enkeltstående produkter.

Kontrolindsatsen resulterede i positive tilbagemeldinger fra importørerne med tilkendegivelser om, at produkterne fremover vil blive korrekt mærket. Forbrugerstyrelsen har allerede set resultatet af kontrolindsatsen nu, idet stort set alle produkter nu lever op til samtlige mærkningskrav i legetøjsbekendtgørelsen. (1998-561/6-425 mfl.)

5.2.2.2. Forkert aldersmærkning af legetøj

Forbrugerstyrelsen har modtaget flere henvendelser fra pædagoger og forældre, der undrer sig over, at legetøj til små børn under 3 år er mærket med oplysning om »Ikke egnet til børn under 3 år«.

Det fremgår af legetøjsstandarden EN 71-1 om legetøjs mekaniske og fysiske egenskaber, at legetøj, der er beregnet til små børn under 3 år, ikke må indeholde små dele. Små dele defineres som dele, der kan rummes i den såkaldte legetøjstester. Legetøjstesteren er af gennemsigtig plastic og har de mål, der svarer til et lille barns hals. Legetøj til små børn under 3 år må derfor ikke indeholde så små dele, at de kan rummes i testeren, fordi det betyder, at børnene kan få delene galt i halsen og blive kvalt. Små børn har det med at opdage verden bl.a. ved at putte ting i munden.

Det vil derfor være i strid med kravene til legetøj efter legetøjsbekendtgørelsen at mærke et stykke legetøj med »Ikke egnet til børn under 3 år«, såfremt det indeholder så små dele, at det ikke opfylder kravene i legetøjsstandarden.

En del importører har fejlmærket legetøj. Formodentligt mærkes legetøjet med en advarsel om, at det ikke er egnet til børn under 3 år, fordi importørerne så mener, at de er på den sikre side. Derfor har Forbrugerstyrelsen i forbindelse med stikprøvekontrollen været ekstra opmærksom på aldersmærkningen på legetøj og har i flere tilfælde i konkrete sager, der er taget op til behandling, skrevet til legetøjsimportører om denne problemstilling. Herefter er der blevet rettet op på den vildledende mærkning.

5.2.3. Konkrete afgørelser

5.2.3.1. Gulvpuslespil til små børn

Som led i markedskontrollen har Forbrugerstyrelsen udtaget en række gulvpuslespil. Det er skumplademåtter med skumplastfigurer, som kan tages ud som brikker i et puslespil, og som består af en række ca. 40 x 40 cm store brikker i stærke farver. De enkelte puslebrikker har mønstre af dyr eller bogstaver. Figurene består af en række små enkeltdele, der kan trykkes ud og samles igen. Gulvpuslespillet kan i samlet tilstand anvendes som liggematte eller samles til en hule, som barnet kan kravle ind i. Endelig kan det bruges som puslespil.

Gulvpuslespil er populære til små børn under 3 år. Problemet med disse puslespil var imidlertid, at der på mange af de enkelte mønstre var smådele som fx. øjne på dyr, der var så små, at de kunne rummes i legetøjstesteren. Det betyder, at produktet ikke egner sig til børn under 3 år. Da produkterne imidlertid netop retter sig til børn fra toårsalderen, lykkedes det efter forhandling med importørerne at få ændret gulvpuslespillene således, at de fremover markedsføres uden små dele, som kan gå i legetøjstesteren, eller markedsføres i ændret design, hvor enkeltbrikkerne er større. (1997-561/6-255, -383, -384, -385)

5.2.3.2. Sager, hvor der er stillet spørgsmål, om produktet er legetøj

Forbrugerstyrelsen har ligesom tidligere år modtaget henvendelser fra erhvervsdrivende, som ønsker vejledning i forbindelse med en vurdering af et nyt produkt. Der er ofte tale om, at virksomhederne er i tvivl om, hvorvidt produktet er legetøj eller ej, hvilket er afgørende for deres markedsføring af produktet og dermed for opfyldelsen af lovgivningens krav.

5.2.3.3. Julekalender med selvklæbende figurer bag lågerne

Forbrugerstyrelsen modtog en forespørgsel om, hvorvidt en julekalender med selvklæbende plastmærkater bag lågerne kunne anses for at være legetøj.

Forbrugerstyrelsen oplyste, at produktet klart var konstrueret eller bestemt til legeformål for børn under 14 år, jf. legetøjsbekendtgørelsens § 1. Det betyder, at produktet er reguleret af bestemmelserne i legetøjsbekendtgørelsen. Det fremgår af bekendtgørelsens bilag 1, nr. 1, at julepynt er undtaget fra bekendtgørelsens regulering. Det er imidlertid Forbrugerstyrelsens opfattelse, at en julekalender med ilagte plastmærkater ikke kan anses for at være julepynt, men derimod legetøj. (1998-561/6-351)

5.2.3.4. Legemøbler udviklet til brug som butiksinretning

Forbrugerstyrelsen modtog en henvendelse fra en fabrikant, der vil udvikle nogle legemøbler. Møblerne er udviklet til brug i butiksinretninger. Børnemøblerne er udformet, så de kan flyttes og er en slags byggesæt med bordplade til at lege på. Fabrikanten ønskede Forbrugerstyrelsens vurdering af, hvorvidt produkterne skulle overholde legetøjsbekendtgørelsens sikkerhedskrav eller andre krav. Forbrugerstyrelsen henviste til vejledningen til legetøjsbekendtgørelsens pkt. 1.3.2 - Legepladsudstyr, hvor det fremgår, at udstyr, der anskaffes til brug i haven til et familiehuse, er legetøj, mens de mere robuste redskaber til brug i institutioner, legepladser og på offentlige steder er omfattet af undtagelserne i legetøjsbekendtgørelsens bilag 1. På denne baggrund oplyste Forbrugerstyrelsen, at det vil være relevant at anvende standarden for legepladsredskaber på de omtalte legemøbler.

5.2.3.5. Plastikmaskinpistol med ammunition

Forbrugerstyrelsen modtog en henvendelse fra en forbruger, der fandt, at en bestemt legetøjsmaskinpistol

med ammunition var farligt. Forbrugeren oplyste, at plastikmaskinpistolen ikke var købt i en legetøjsforretning, men derimod i en hobbyforretning til 595 kr., samt at kuglerne kostede 195 kr. pr. æske. Forbrugerstyrelsen så på maskinpistolen og det var styrelsens umiddelbare opfattelse, at det ikke var legetøj i bekendtgørelsens forstand, men et produkt reguleret af våbenloven og våbenbekendtgørelsen. Forbrugerstyrelsen videresendte henvendelsen til Justitsministeriet, der administrerer våbenlovgivningen.

Justitsministeriet videresendte henvendelsen til Rigspolitichefens kriminaltekniske afdeling, der foretog en nærmere undersøgelse af pistolen, herunder prøveskydning. Man konstaterede, at våbnet var en luft- og fjedermaskinpistol, og man målte våbnets bevægelsesenergi, dvs. den kraft kuglerne afskydes med. Rigspolitichefen oplyste, at luft- og fjedermaskinpistoler normalt er omfattet af våbenloven. Det betyder, at disse produkter lovligt kan erhverves, besiddes, bæres eller anvendes af personer over 18 år. Produktets afskydningskraft var imidlertid målt til et relativt lavt niveau, der ikke oversteg det niveau, der er angivet i legetøjsstandarden EN 71-1 vedrørende legetøj med projektiler.

Justitsministeriet fandt, at produktet var omfattet af legetøjsbekendtgørelsens undtagelsesbestemmelse, jf. bilag 1, nr. 9, hvorefter luftgevær og luftpistoler (trykluftvåben) ikke anses for legetøj.

Plastikmaskinpistol med ammunition reguleres af våbenloven og våbenbekendtgørelsen. Det betyder, at produktet kan erhverves af personer over 18 år. Personer under 18 år skal derimod have tilladelse til sådanne våben, jf. våbenlovens bestemmelser, og det vil være en overtrædelse af våbenloven, hvis personer under 18 år uden tilladelse besidder luft- eller fjederdrevet våben. (1998-561/6-382)

5.2.3.6. »Gør-det-selv«-støbning af blyfigurer

Forbrugerstyrelsen modtog en henvendelse fra pressen om støbesæt, der indeholdt bly, tin og vismut. Støbesættene var beregnet til fremstilling af tinsoldater. Der manglede CE-mærkning og dansk tekst på emballagen. Forbrugerstyrelsens legetøjssagkyndige besigtigede produktet med henblik på en vurdering af, om produktet var legetøj og henvendte sig til børn under 14 år. Den sagkyndige oplyste, at støbeform til støbning af tinsoldater ikke direkte kan karakteriseres som et stykke legetøj, men er et udpræget hobbyprodukt beregnet for unge og voksne, eventuelt også voksne samlere. På denne baggrund fandt Forbrugerstyrelsen, at produktet ikke kunne anses for at være legetøj i legetøjsbekendtgørelsens forstand, ligesom det heller ikke kunne anses for forsvarligt at lade børn under 14 år benytte støbeteknikken uden voksenopsyn.

Sagen blev videresendt til Miljøstyrelsen, der med hjemmel i bekendtgørelse om klassificering, emballering, mærkning, salg og opbevaring af kemiske stoffer og produkter og med hjemmel i produktsikkerhedslovens § 12, stk. 1, nr. 1 pålagde importør/forhandlere at udforme en mærkningsetiket til produktet, der oplyste om, at produktet ikke anbefales til unge under 18 år eller gravide, at smeltning skal foregå i et ventileret rum, at indtagelse af bly, herunder ved indånding, er meget skadeligt og kan medføre helbredsskader i nervesystemet, blodet, nyrene, mave- og tarmkanal samt forplantningsevnen, at bly desuden kan påvirke fostrets udvikling, og at anvendelsesstedet efter brug grundigt skal rengøres for at undgå overførsel af blystøv og lignende til bl.a. madvarer. (1997-561/6-241)

5.3. Notifikationer

Europa-Kommissionen udsendte i 1998 i alt 82 notifikationer om farlige produkter, heraf 47 om særligt farlige produkter.

3 af notifikationerne var fra Danmark - vedrørende hudcreme af mærket Psorial, som indeholdt hormoner, produktet Molkosan, som - ved brug som mundskyllemiddel - kan forårsage ætsning af tandemaljen, samt vandfarver af mærket Panda, som indeholdt tungmetaller.

10 af notifikationerne om særligt farlige produkter hørte under Forbrugerstyrelsens kompetence, og styrelsen rettede derfor henvendelse til brancheorganisationer mfl. for at undersøge, hvorvidt de pågældende produkter, herunder legetøj, børnesenge, »englehår« til juledekorationer samt laserpenne fandtes på markedet. De øvrige notifikationer blev fremsendt til andre myndigheder, da de var omfattet af deres kompetence.

Kapitel 6 Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet af almindelig interesse

6.1. Husholdningsapparater og isenkram

6.1.1. Aftaler om leje af hårde hvidevarer blev anset for at være køb med ejendomsforbehold, jf. kreditaftalelovens § 6, stk. 2

Forbrugerklagenævnet har afgjort 2 sager om leje af hårde hvidevarer. Sagerne angik aftaler indgået i 2 forskellige butikker, der tilhører samme forretningskæde. I begge sager havde man anvendt en kontrakt, der angav sammenslutningen af butikkerne som udlejer og den pågældende butik som »udlejer ifølge fuldmagt«. I henhold til kontrakternes generelle vilkår kunne lejeren ikke på noget tidspunkt købe det lejede.

I den ene sag oplyste forbrugeren, at varerne var lejet med forkøbsret. Ved aftalens indgåelse havde forhandleren forklaret, at køberetten blev ydet af forhandleren selv ved siden af lejekontrakten. Da forbrugeren efter et par års leje forhørte sig om købet, fik han at vide, at han først ville være færdig med at betale efter i alt 43 måneder. Forbrugeren regnede ud, at dette gav forretningen en årlig forretning på ca. 40%. Under sagens behandling oplyste den pågældende forretning, at varerne nedskrives med et beløb hver måned, og når nulpunktet er nået, kan kunden overtage varerne. Forretningen henviste endvidere kunden til at opsige lejemålet, hvis han var utilfreds.

I den anden sag oplyste forbrugeren, at der var aftalt leje med køb som slutresultat. Efter godt 3 års leje forhørte han sig om køb af varen og fik at vide, at man skal betale 1,5% pr. måned af nyværdien, hvis man vil købe varen. Et år senere modtog forbrugeren en opgørelse med angivelse af »restbeløbet«. Forbrugeren klagede over, at den høje rente ikke var oplyst i kontrakten. Under sagens behandling svarede den pågældende forretning, at lejekontrakten var uden forkøbsret og derfor ikke indeholdt oplysning om renter mv. Som belæg for, at han - uanset kontraktens vilkår - havde forkøbsret, indsendte forbrugeren endnu en opgørelse fra forretningen, hvor »restgælden på kontrakten« var angivet.

I begge sager fandt Forbrugerklagenævnet, at aftalerne kunne henføres til kreditaftalelovens § 6, stk. 2, hvorefter en aftale, der er betegnet som lejekontrakt, anses for køb med ejendomsforbehold, såfremt det må antages at have været meningen, at modtageren af tingen skal blive ejer af den.

Da forbrugerne havde fået varerne leveret uden betaling af mindsteudbetalingen på 20 % af kontantprisen, var ejendomsforbeholdet ikke gyldigt, jf. bestemmelserne herom i kreditaftalelovens § 34, stk. 1, nr. 4. Nævnet fandt derfor, at ejendomsretten til varerne var overgået til forbrugerne.

Da der forelå køb omfattet af kreditaftalelovens bestemmelser, havde de to forbrugere ved kontrakternes indgåelse haft krav på at få de oplysninger vedrørende kreditomkostning og kreditvilkår, som fremgår af kreditaftalelovens § 9. Retsvirkningen af, at forbrugerne ikke som påbudt efter § 9, stk. 1, nr. 3, havde fået oplyst samtlige kreditomkostninger angivet som ét samlet beløb, er efter § 23, stk. 1, at forbrugeren ikke er forpligtet til at betale mere end kontantprisen og en årlig rente af den til enhver tid værende restgæld svarende til Nationalbankens diskonto med et tillæg på 5 %. Opgjort på denne måde var varerne for længst betalt.

I den først nævnte sag havde forretningen ydet forkøbsretten på egne vegne. Nævnet fandt derfor, at købet var indgået med forretningen som sælger. Da udlejeren havde overgivet varerne til forretningen med henblik på videreoverdragelse, fandt nævnet, at udlejeren var afskåret fra at påberåbe sig eventuelle indsigelser overfor forbrugeren, der i god tro havde indgået aftale om erhvervelse af varerne. Udlejeren måtte derfor anerkende, at ejendomsretten var overgået til forbrugeren. Som sagen var oplyst, fandt nævnet ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at tage stilling til, om samvirket mellem forretningen og udlejeren var af en sådan beskaffenhed, at købet kunne henføres til kreditaftalelovens § 5, nr. 2, »oprindeligt trepartsforhold«. Nævnet fandt herefter, at forbrugers tilbagebetalingskrav kun kunne rettes mod forretningen.

I den anden sag lagde nævnet i overensstemmelse med kontraktens indhold til grund, at den pågældende forretning havde optrådt som fuldmægtig for udlejeren, således at forbrugers tilbagebetalingskrav skulle rettes mod udlejeren. (1997-441/7-88 og 1997-431/7-26)

6.1.2. Sælger bærer risikoen for ikke at have oplyst, at enkompressor/køleskab ikke fungerer under natsænkning

En forbruger købte et køle/fryseskab med kun én kompressor. Et sådant skab køler ikke optimalt, såfremt den omgivende temperatur kommer under 16° C.

Da forbrugeren havde køleskabet stående i et rum, hvor temperaturen om natten kom under 16° C (såkaldt natsænkning), kunne køleskabet således ikke køle optimalt ved normal brug.

Da dette forhold ikke var blevet oplyst forbrugeren ved køkets indgåelse, og idet det ikke kan antages at

være almindeligt kendt, at et køle-/fryseskab med én kompressor kun fungerer, når rumtemperaturen er mellem 16° C og 32° C, fandt Forbrugerklagenævnet, at sælgeren havde forsømt sin loyale oplysningspligt, og at der således forelå en mangel ved køle-/fryseskabet.

At brugsanvisningen omtalte, at køle-/fryseskabet fungerede bedst mellem 16° C og 32° C, kunne ikke forstås som sigtende til natsænkingsproblematikken og havde derfor ikke betydning for mangelsbedømmelsen.

Køleskabet fungerede alene optimalt ved temperaturer under 16° C, hvis en afbryder, der sætter termostaten ud af kraft og tænder et lille varmelegeme, var i funktion døgnet rundt. Da dette forudsatte en manuel betjening af termostaten, som ikke havde været forudsat, og som ville være meget dyr i eludgifter, forelå der en væsentlig mangel ved køle-/fryseskabet, og forbrugeren kunne derfor hæve købet. (1997-4111/7-31)

6.1.3. Énkompressor køle/fryseskab kan ikke fungere i sommerhus

En forbruger købte et køle/fryseskab til sit sommerhus. Køle/fryseskabet kostede 2.475 kr. og var et énkompressor køle/fryseskab, som ikke kan fungere optimalt, hvis temperaturen i det omliggende rum bliver under 16° C.

Den erhvervsdrivende oplyste under sagen, at han var bekendt med, at køleskabet skulle stå i et sommerhus, og han havde derfor udtrykkeligt gjort forbrugeren opmærksom på, at køle/fryseskabet ikke ville kunne fungere optimalt, hvis der ikke var varme på i sommerhuset.

Forbrugeren oplyste, at hun aldrig havde fået disse oplysninger, og at hun aldrig ville have købt det nævnte køle/fryseskab, hvis hun havde vidst, at det ikke kunne fungere i sommerhuset.

Nævnet fandt, at det ikke kunne anses for almindelig kendt, at et køle/fryseskab med én kompressor ikke kunne anvendes i et sommerhus, og at den erhvervsdrivende måtte pålægges risikoen for at kunne bevise, at forbrugeren havde fået oplysning om dette. Da den erhvervsdrivende ikke kunne fremlægge bevis for, at forbrugeren havde fået de nævnte relevante oplysninger, ansås den erhvervsdrivende for at have tilsidesat sin loyale oplysningspligt i medfør af købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Da køle/fryseskabet således måtte anses for behæftet med en væsentlig mangel, kunne forbrugeren hæve købet. (1998-4111/7-81)

6.1.4. Principperne i købelovens § 79 (om sælgerens tilbud om afhjælpning eller omlevering) fandt anvendelse på en forligsmæssig aftale om ombytning af en mangelfuld vare til en vare af en anden type. Da sælgeren i længere tid havde forholdt sig passiv, var køberen berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1 og 3

En forbruger købte et brugt køle-/fryseskab, der skulle bruges til camping. Skabet fungerede korrekt indtil efteråret, da det begyndte at blive koldt. Det viste sig, at køle-/fryseskabet var fabrikeret således, at det holdt op med at fungere, når den omgivende temperatur kom under 12 - 15° C.

Parterne blev herefter enige om, at skabet skulle ombyttes, når forretningen fik et skab af en type, der egnede sig til forbrugerens brug. Da forbrugeren havde ventet godt 3 måneder på et tilbud, indbragte han sagen til Forbrugerklagenævnet. Under sagens behandling opfordrede sælgeren forbrugeren til at henvende sig i forretningen med oplysninger om type mv. på det ønskede nye skab. Dette afviste forbrugeren under henvisning til, at det oprindeligt blev aftalt, at det var sælgeren, der skulle henvende sig til køberen, når forretningen fik et egnet skab.

Efter Forbrugerklagenævnets opfattelse er det ikke almindelig kendt, at visse køle-/fryseskabe ophører med at fungere, når den omgivende temperatur bliver lav. Nævnet fandt derfor, at sælgeren burde have oplyst forbrugeren herom ved købet - navnlig da skabet skulle bruges til camping. Da sælgeren ikke havde opfyldt sin oplysningspligt, fandt nævnet, at skabet var behæftet med en væsentlig mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3.

Nævnet fandt endvidere, at det i forbindelse med en forligsmæssig aftale som den foreliggende måtte påhvile sælgeren at tilbyde forbrugeren et passende erstatningsskab inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for køberen, jf. princippet i købelovens § 79. Da sælgeren havde undladt dette, var køberen berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1 og 3. (1997-4111/7-34)

6.1.5. En ovn blev så varm på ydersiden, at der forelå en væsentlig mangel

En forbruger købte et indbygningskomfur med ovn. Det viste sig hurtigt, at ovnen ved opvarmning blev så varm, at man ikke kunne røre ved den. Dette gjaldt både glaslågen, panelet og betjeningsknapperne. Samtidig bevirkede ovnens varmeudvikling, at sideskabene blev misfarvede.

Ovnen blev undersøgt af en sagkyndig, der målte ovnens temperatur, og som i lighed med forbrugeren fandt

uacceptabelt høje temperaturer på selve ovnen, panelet, glaslågen og betjeningsknapperne, således at det var meget ubehageligt at bruge ovnen uden beskyttelseshandsker. Derudover havde den sagkyndige også konstateret, at ovnens varmeudvikling var årsag til, at sideskabene blev misfarvede, og at håndtagene blev uacceptabelt varme.

Nævnet fandt på denne baggrund, at ovnen var behæftet med en væsentlig mangel, som berettigede forbrugeren til at hæve købet af komfuret og kræve sine penge tilbage. Forbrugeren fik således medhold i sit krav. (1998-4112/7-64)

6.2. Radio/tv mv.

6.2.1. Lejeaftale med 2 års uopsigelig tilsidesat i medfør af aftalelovens §§ 36 og 38c

En forbruger indgik aftale om leje af tv og video. Et år senere ønskede han at opsigte aftalen. Han blev da gjort opmærksom på et vilkår i kontrakten, der bandt ham i minimum to år.

Forbrugerklagenævnet fandt, at det på baggrund af lejevilkårene umiddelbart var nærliggende at antage, at der reelt forelå et kreditkøb med ejendomsforbehold, jf. kreditaftalelovens § 6, stk. 2. Forbrugeren syntes dog ikke at have indgået kontrakt med henblik på en varig anskaffelse af tv'et og videoen, og nævnet bedømte derfor kontrakten som en almindelig lejeaftale.

Nævnet bemærkede herefter, at det naturlige anvendelsesområde for forbrugeraftaler om leje af løsøre efter nævnets opfattelse er de tilfælde, hvor en forbruger midlertidigt har behov for at benytte den lejede genstand. Forbrugeren har i disse tilfælde samtidig en åbenbar interesse i at kunne opsigte lejeaftalen med et rimeligt varsel, når han ikke længere ønsker at gøre brug af det lejede.

Et vilkår som det foreliggende, hvorefter den indgåede lejeaftale er uopsigelig i 24 måneder, kan således være byrdefuld for forbrugeren, samtidig med at vilkåret ensidigt varetager indklagedes finansielle interesser. Skal anskaffelsen af et varigt forbrugsgode finansieres ved midler hidrørende fra forbrugeren, bør dette ske under overholdelse af kreditaftalelovens regler, hvorfor det er vanskeligt at se, at en udlejer i forbrugerforhold kan have nogen reel interesse i at betinge sig længere tids uopsigelig.

På denne baggrund var det nævnets opfattelse, at det var urimeligt og i strid med redelig handle måde at gøre vilkåret om to års uopsigelig gældende, jf. herved aftalelovens § 38 c sammenholdt med § 36. Nævnet fandt derfor, at vilkåret burde lempes til en rimelig opsigelsesfrist, som tilgodeså hensynet til begge parter. Efter en samlet vurdering fandt nævnet ikke, at et rimeligt opsigelsesvarsel i den foreliggende sag kunne overstige tre måneder. Forbrugeren var herefter frigjort fra aftalen tre måneder efter opsigelsen. (1997-4012/7-382)

6.2.2. To videoer bortkommet efter indlevering til reparation. Opbevaringsansvar. Ansvarsfraskrivelse tilsidesat

En forbruger indleverede i november 1995 sine to videoer til reparation i en radio og tv-forretning. Den ene video var 11/2 år gammel og havde kostet 3.995 kr., mens den anden var 21/2 år gammel og havde kostet ca. 2.300 kr.

Forbrugeren fik udleveret 2 reparationsnumre, hvoraf fremgik, at reparationer opbevares i højst 3 måneder efter endt reparation.

Forretningen ringede aldrig tilbage til forbrugeren om reparationspris, trods at dette var aftalt. Da forbrugeren derfor henvendte sig personligt i forretningen i oktober 1996, fik han at vide, at videoerne var bortskaffet, da der var forløbet mere end 3 måneder efter reparationen.

Nævnet henviste til, at en reparatør har en almindelig forpligtelse til at opbevare en indleveret genstand, indtil den afhentes, medmindre genstandens værdi ikke længere giver sikkerhed for vederlaget for yderligere opbevaring.

Da forretningen ikke havde godtgjort, at opbevaringen af videoerne var uforholdsmæssigt omkostningskrævende, og da forbrugeren ikke var blevet kontaktet før bortskaffelsen, fandt nævnet, at forretningen var erstatningsansvarlig for det tab, forbrugeren havde lidt. Nævnet tilsidesatte i den forbindelse efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36, stk. 1, vilkåret i reparationssedlerne om, at indleverede genstande opbevares i højst 3 måneder, som urimeligt byrdefuldt.

Ved fastsættelsen af erstatningskravet lagde nævnet vægt på, at videoerne ved indleveringen var fejlbehæftede, og at de var henholdsvis 11/2 og 21/2 år gamle, og fastsatte skønsmæssigt erstatningen til 2.500 kr. (1998-4012/7-323)

6.2.3. Ved indgåelse af en aftale om løbende levering af tv-serien »Huset på Christianshavn« på videobånd blev det oplyst, at serien ikke ville blive vist i tv foreløbig. Der forelå ikke en mangel, selvom serien blev vist ca. 1 år efter aftaleindgåelsen, men forbrugeren kunne træde tilbage fra aftalen fra det tidspunkt, hvor det stod klart, at serien ville blive vist i tv

En forbruger bestilte i juni 1997 pr. postordre serien »Huset på Christianshavn« på videobånd. Der ville hver måned blive leveret 2 afsnit. I annoncen, der dannede grundlag for bestillingen, var oplyst, at serien ikke ville blive vist på tv foreløbig. I april 1998 opdagede forbrugeren, at serien ville blive genudsendt på tv fra sommeren 1998. Forbrugeren krævede ophævelse af det samlede køb, men forhandleren meddelte, at han kun ville acceptere at undlade at fremsende resten af serien, samt at forbrugeren kunne returnere kassetter, hvor folieringen var intakt.

Nævnet lagde til grund, at der ikke på annonceringstidspunktet var planer om seriens genudsendelse. Nævnet fandt, at forbrugeren alene var blevet stillet i udsigt, at genudsendelse ikke ville ske i en ikke nærmere bestemt fremtid, og at hun derfor ikke have fået objektivt urigtige oplysninger, som kunne bevirke, at det solgte måtte anses for mangelfuldt efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 2. Nævnet fandt imidlertid, at forbrugers forudsætninger for fortsat at modtage videobånd i henhold til købsaftalen var bristede fra det tidspunkt i april 1998, hvor forbrugeren blev opmærksom på, at serien ville blive vist i tv. Da forhandleren samtidig fandtes at være den nærmeste til at bære risikoen for genudsendelsen, kunne forbrugeren træde tilbage fra aftalen fra april 1998. Nævnet henviste til støtte for resultatet endvidere til aftalelovens § 38 c, stk. 1, jf. § 36, hvorefter en aftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller stridende mod redelig handle måde at gøre den gældende. (1998-571/7-59)

6.2.4. En mindre unøjagtighed i uret i en prisbillig video berettigede ikke forbrugeren til mangels- eller garantikrav

Godt to år efter købet af en video til 2.495 kr. opdagede forbrugeren, at uret i videoen tabte 11/2 minut pr. måned. Da der var 3 års garanti på videoen, blev den sendt til reparation. Unøjagtigheden blev imidlertid ikke rettet. Den erhvervsdrivende forklarede, at der ikke var tale om en fejl, og at man ikke kan forvente, at urene i disse videoer er 100 % nøjagtige.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at en ubetydelig unøjagtighed i en prisbillig videos ur i almindelighed kan anses for en mangel ved videoen eller som et forhold, der berettiger garantikrav. Havde forholdet været til gene for forbrugeren, burde det have været opdaget tidligere, og forbrugeren havde derfor fortabt eventuelle mangelsbeføjelser, fordi hun ikke havde reklameret inden rimelig tid. (1998-4012/7-433)

6.2.5. Rensning af videokamera. Reparatøren kunne ikke løfte sin bevisbyrde for, at der også var bestilt en reparation

En forbruger indleverede i april 1997 sit videokamera til rensning. Kameraet fungerede tilfredsstillende, men der var væltet juice ud over det. Reparatøren oplyste, at prisen for rensningen ville være ca. 1.000 kr. Da forbrugeren ville afhente kameraet blev han præsenteret for en reparationsregning på 2.546 kr. og fik samtidig oplyst, at der var udskiftet flere dele.

Reparatøren bestred under sagens behandling at forbrugeren havde fået oplyst en omtrentlig pris for rensningen og gjorde samtidig gældende, at forbrugeren ikke ønskede et pristilbud før reparationen.

På reparatørens faktura, som han udfyldte i forbindelse med indleveringen af videokameraet, var anført, at kameraet skulle renses for juice. Nævnet lagde på denne baggrund til grund, at forbrugeren alene havde bestilt en rensning af videokameraet. Nævnet lagde i den forbindelse vægt på, at reparatøren kunne have præciseret på fakturaen, at der var bestilt en reparation. Forbrugeren skulle derfor alene betale for rensning af kameraet. (1997-4024/7-4)

6.2.6. Mini-Disc afspiller bortskaffet af reparatøren ca. 3 måneder efter indlevering til reparation. Reparatøren var ikke erstatningsansvarlig, da han havde handlet i tillid til, at forbrugeren havde opgivet afspilleren, der var værdiløs

En forbruger indleverede i november 1997 sin knapt to år gamle Sony Mini-Disc afspiller til en reparatør for at få et reparationstilbud. Reparatøren oplyste, at en reparation ville koste ca. 2.500 kr. Forbrugeren meddelte, at han ikke ville have afspilleren repareret, men at han ville afhente den senere. Da forbrugeren henvendte sig i februar 1998 for at afhente afspilleren, fik han at vide, at den var bortskaffet. Reparatøren gjorde under klagesagen gældende, at forbrugeren først havde henvendt sig i maj 1998, og at afspilleren var blevet skrottet i april 1998.

Nævnet udtalte, at når en genstand indleveres til reparation, og bestilleren undlader at afhente den til den

aftalte tid, har reparatøren pligt til at drage omsorg for genstanden, indtil den afhentes. Da forbrugeren imidlertid i den konkrete sag havde afslået at lade afspilleren reparere og siden i flere måneder havde undladt at afhente den, fandt nævnet, at det ikke kunne bebrejdes reparatøren, at han havde bortskaffet afspilleren i tillid til, at den måtte anses for værdiløs og opgivet af forbrugeren. (1998-4011/7-146)

6.2.7. Den erhvervsdrivendes garanti omfattede skade på forbrugers CD-afspiller. Skaden var forårsaget af, at forbrugeren havde tabt CD-afspilleren

Forbrugeren havde købt en cd-afspiller for 995 kr. hos den erhvervsdrivende. CD-afspilleren var omfattet af den erhvervsdrivendes totalgaranti. Af garantien fremgik, at garantien dækkede i 12 måneder fra salgsdatoen for enhver skade eller fejl på det solgte udstyr, som var forårsaget af pludselige uforudsete hændelser af enhver art, herunder tyveri og anden udefra kommende skade, i det omfang skaden ikke var dækket af en forsikring. Der var endvidere opregnet nogle tilfælde, hvor garantien ikke dækkede. Forbrugeren tabte ved et uheld CD-afspilleren, hvilket medførte, at låget gik i stykker. Forbrugeren anmodede den erhvervsdrivende om at reparere CD-afspilleren under garantien, hvilket den erhvervsdrivende afviste.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at da den erhvervsdrivendes garanti dækkede enhver skade eller fejl ved det solgte udstyr, som var forårsaget af pludselige og uforudsete hændelser af enhver art, og da uagtsomt tab af det solgte udstyr ikke var undtaget, var skaden omfattet af den erhvervsdrivendes garanti. Den erhvervsdrivende var derfor forpligtet til at reparere CD-afspilleren uden omkostninger for forbrugeren. (1998-4011/7-122)

6.2.8. Dørsalgslovens anvendelse på en forbrugers aftaler indgået under den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren. Under besøget solgte forbrugeren en video, købte et anlæg og overlod en ældre, defekt video til den erhvervsdrivende

En forbruger tilkaldte en tekniker med henblik på reparation af en defekt video og indstilling af en ny video. Under besøget solgte teknikeren et nyt anlæg til forbrugeren, tog den nye video i bytte for 1.000 kr. og fik overladt den defekte video, som efter hans bedømmelse var kassabel. Nogle dage senere meddelte forbrugeren, at hun havde fortrudt aftalen og bad om at få de to videoer tilbage. I denne forbindelse modtog forbrugeren en regning på 1.288,75 kr., som hun fandt urimelig.

Under sagens behandling i Forbrugerstyrelsen oplyste den erhvervsdrivende, at den nye video havde været i ukyndige hænder. Den ældre video var blevet undersøgt, og forbrugeren havde modtaget et reparationstilbud, som hun ikke havde accepteret.

Forbrugerklagenævnet fandt, at købet af det nye anlæg var omfattet af § 5, stk. 1, i lov om visse forbruger aftaler (dørsalgsloven). Efter denne lovs bestemmelser om fortrydelsesret var forbrugeren ikke forpligtet overfor den erhvervsdrivende i anledning af købet, dels fordi aftalen var ugyldig, idet der ikke var givet tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, dels fordi hun havde meddelt den erhvervsdrivende, at hun havde fortrudt handlen inden udløbet af fortrydelsesfristen på 7 dage jf. § 6 stk. 1. Forbrugers salg af den nye video, der skete i forbindelse med købet af anlægget, måtte efter nævnets opfattelse anses som et accessorium til købeaftalen, således af forbrugeren heller ikke var bundet af denne aftale. Nævnet fandt derfor ikke, at den erhvervsdrivende var berettiget til at kræve vederlag for sine eventuelle omkostninger i anledning af forbrugers fortrydelse af købet af anlægget og salget af videoen.

Nævnet fandt endvidere, at det måtte påhvile den erhvervsdrivende at godtgøre, at forbrugeren havde accepteret at betale vederlag for undersøgelsen af den defekte video. Da den erhvervsdrivende ikke havde løftet denne bevisbyrde, fandt nævnet ikke, at forbrugeren var forpligtet til at betale vederlag for undersøgelsen. (1998-4012/7-439)

6.3. Computere mv.

6.3.1. Køb af pc ved fjernsalg (postordre). Ved returnering blev fratrukket 10%. Salget var omfattet af forbruger aftalelovens kapitel 4 om fjernsalg, og aftalen var ugyldig, da der ikke var givet skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Det forhold, at pc'en blev konfigureret efter køberens specifikation, medførte ikke, at der var tale om et tilvirkningskøb, hvor der ikke er fortrydelsesret

På baggrund af en annonce fra sælgeren, bestilte forbrugeren telefonisk en computer med nærmere angivne specifikationer til levering pr. efterkrav. Da forbrugeren havde pakket computeren ud og sat den til, konstaterede han, at den ikke virkede efter hensigten.

I følge sælgerens salgs- og leveringsbetingelser, der er påtrykt på fakturaen på bagsiden og vedhæftet sagsfremstillingen, var det oplyst, at der ydedes 8 dages returret fra fakturadato, dog at sælgeren

forbeholdt sig ret til at beregne sig et gebyr på 10 % af fakturabeløb ved returnering.

Forbrugeren pakkede derfor computeren ned i den originale emballage sammen med et brev om, at han ønskede at gøre brug af returretten og få købesummen tilbagebetalt. Forbrugeren modtog herefter en kreditnota og fik udbetalt købesummen minus 10%.

Sælgeren anførte, at kunden havde bestilt en modificeret pc, der blev konfigureret efter hans ønske. Den leverede computer var derfor væsentligt forskellig fra den annoncerede, og den kunne derfor ikke gensælges til en ny kunde uden omkostninger til test. Ved reklamationen blev kunden gjort opmærksom på vilkåret i salg- og leveringsbetingelserne, og at sælgeren ville kræve dækning for omkostninger med de nævnte 10 % af varens pris.

Nævnet lagde på baggrund af sælgerens annoncering samt sælgerens salgs- og leveringsbetingelser til grund, at al handel hos sælgeren kun foregår pr. postordre.

Aftalen om køb af pc'en var derfor omfattet af lov om visse forbruger aftaler (dørsalgsloven).

Efter lovens § 13 har sælgeren haft pligt til at sørge for, at forbrugeren ved leveringen af pc'en får tydelig skriftlig oplysning om lovens fortrydelsesret. Efter lovens § 16 kan loven ikke fraviges til skade for forbrugeren, og sælgerens vilkår i salgs- og leveringsbetingelserne om, at der ydes 8 dages fortrydelsesret fra fakturadato, og at sælgeren er berettiget til at beregne et gebyr på 10% af fakturabeløbet ved returnering og kun efter sælgerens godkendelse, er derfor i strid med loven og derfor et ugyldigt aftalevilkår.

Da sælgeren ikke havde informeret om fortrydelsesretten på den foreskrevne måde efter loven, var aftalen ikke bindende for forbrugeren, jf. lovens § 13, stk. 3. Som følge heraf havde sælgeren derfor været uberettiget til at fratække 10% af fakturabeløbet i forbindelse med forbrugers returnering af pc'en.

Efter lovens § 10, stk. 3, nr. 1 er der dog ikke efter loven fortrydelsesret i forbindelse med køb af varer, som skal tilpasses efter køberens individuelle behov. Det fremgår af bemærkningerne til forslaget til den oprindelige lov, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, spalterne 731, 755 og 767, at det særlige behov for en lovbestemt fortrydelsesret ved postordresalg beror på, at køberen ikke har haft lejlighed til at undersøge varen, og at han i almindelighed er henvist til at træffe sin beslutning om køb alene på grundlag af sælgerens oplysninger og beskrivelse. Det anføres endvidere, at der ved postordreforretninger er et vist behov for at beskytte forbrugere mod indgåelse af aftaler, der som følge af den lette og bekvemme måde, hvorpå aftalen indgås og opfyldes, ikke er tilstrækkeligt overvejet («impulskøb»). I lovforslagets bemærkninger anføres også, at i tilfælde, hvor varen skal fremstilles eller tilpasses efter køberens individuelle behov, er der behov for at gøre en undtagelse fra fortrydelsesretten, også i forbindelse med postordresalg. Selvom dette normalt ikke er særlig praktisk. Som en begrundelse for denne undtagelse anføres i bemærkningerne til lovforslaget, at der er grund til at formode, at en aftale af denne type er tilstrækkeligt overvejet for forbrugers side, når han først har anmodet om måltagning mv., ligesom dette må anses for tilfældet, hvor et køb er kombineret med en aftale om at udføre en tjenesteydelse vedrørende det købte, fx om at installere et oliefy.

På baggrund af lovforslagets bemærkninger og de bag undtagelsen fra fortrydelsesretten liggende hensyn fandt nævnet imidlertid, at der ikke i denne sag forelå en tilvirkning i lovens forstand. Nævnet lagde herved navnlig vægt på, at ændringerne i den annoncerede pc, der dannede udgangspunkt for forbrugers bestilling, alene var sket ved at erstatte standardkomponenter med andre standardkomponenter, og at en erhvervsdrivende i sådanne tilfælde ikke lider noget tab ved, at der er foretaget ændringer i pc'ens standardkomponenter.

Forbrugeren havde derfor krav på at få tilbagebetalt de tilbageholdte 10%. (1996-4031/7-378 - se tillige 1998-4031/7-733)

6.3.2. Brug af uoriginalt blæk medførte, at garantien ikke kunne påberåbes. Sælgeren af det uoriginale blæk erstatningsansvarlig efter købelovens § 80, stk. 1, nr. 4. Erstatning nedsat for delvis egen skyld

To forbrugere havde anskaffet printere, hvortil der skulle benyttes blæk i blækpatroner. I begge sager henvendte forbrugere sig i butikker, der bl.a. forhandlede tilbehør og forbrugsstoffer til printere. I begge forretninger blev forbrugere anbefalet at købe produkter, der ikke var produceret eller anbefalet af printerfabrikanten. I den ene sag blev der anbefalet blæk, der skulle sprøjtes ind i blækpatronen, mens det i den anden sag var en uoriginal blækpatron. I den ene sag var der ikke tvivl om, at forbrugeren vidste, at det anbefalede blæk ikke var originalt.

Brug af henholdsvis blækket og blækpatronen medførte driftsstop på printerne. Efter undersøgelse på værksted afviste printerfabrikanten at reparere printerne med henvisning til, at brug af uoriginalt blæk

havde forårsaget driftsstoppet. Printerfabrikanten henviste til de almindelige garantibestemmelser, hvorefter garantien bortfaldt, hvis der bl.a. ikke blev anvendt forbrugsstoffer, som var anbefalet af fabrikanten.

Forbrugerklagenævntes sagkyndige undersøgte printerne og fandt det mest sandsynligt, at brug af uoriginalt blæk havde været årsag til driftsstoppet på de to printere. Den sagkyndige foretog endvidere en række undersøgelser vedrørende brug af blæk og blækprintere og udarbejdede en redegørelse herfor. I rapporten konkluderede han, at der er nøje sammenhæng mellem den enkelte printermodels konstruktion og det blæk, der kan anvendes i printeren, for at den af fabrikanten specificerede kvalitet og funktionalitet kan opretholdes. For med sikkerhed at kunne anvende alternativt blæk i en printer bør der kun anvendes blæk godkendt af fabrikanten for den enkelte printermodel, da der ellers kan være risiko for, at printeren beskadiges eller ikke kan præstere udskrifter af den for printeren specificerede kvalitet, eller at printerens funktionalitet i øvrigt begrænses.

Nævnet fandt på baggrund af sagens oplysninger, herunder oplysningerne fra den sagkyndige, at brug af uoriginalt blæk til printerne havde været årsag til, at der opstod driftsstop.

Den danske brugervejledning til den ene printer indeholdt under overskriften »ADVARSLER« følgende anvisning: »Forsøg aldrig at adskille eller efterfylde blækpatroner«, ligesom der i brugervejledningen under kapiteloverskriften »Tilbehør og forbrugsstoffer« var givet anvisninger om, hvilke typer blækpatroner der bør anvendes.

I den anden sag var det udtrykkeligt under garantibestemmelser anført, at brug af ikke anbefalet tilbehør og forbrugsstoffer kunne medføre bortfald af garantien.

På denne baggrund fandt nævnet, at driftsstoppet skyldtes brugerfejl og ikke nogen mangel ved printeren eller andre fejl, som var omfattet af printerfabrikantens garanti. Som følge heraf kunne nævnet derfor ikke give klagerne medhold i kravet om vederlagsfri reparation af printerne.

Nævnet lagde efter det oplyste til grund, at forbrugerne havde rettet henvendelse til blækforhandlerne, der drev professionel erhvervsvirksomhed med salg af bl.a. tilbehør og forbrugsstoffer til printere mv. Efter det oplyste lagde nævnet derudover til grund, at forhandlerne havde henholdsvis foreslået og anbefalet klagerne at bruge det uoriginale blæk og ved sin omtale heraf havde bibragt forbrugerne den opfattelse, at de uden problemer kunne anvende dette produkt i printerne.

Herefter og på baggrund af den sagkyndiges oplysninger fandt nævnet, at det uoriginale blæk havde været behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 2) og 4).

Under hensyn til, at blækforhandlerne havde markedsført og solgt det pågældende uoriginale blæk uden omtale af en mulig risiko for, at brug af uoriginalt blæk ville kunne skabe problemer, samt til de ovenfor nævnte omstændigheder i forbindelse med indgåelse af aftalen om køb af blækket, fandt nævnet, at der forelå et erstatningsgrundlag.

Da brugen af uoriginalt blæk havde medført skade på printeren, havde forbrugerne lidt et økonomisk tab, som blækforhandlerne herefter skulle erstatte i medfør af købelovens § 80, stk. 1, nr. 4).

Udgangspunktet for erstatningens fastsættelse burde være udgiften til reparation af printerne.

Nævnet fandt imidlertid, at forbrugerne ikke havde været i tvivl om, at der var tale om uoriginalt blæk, og derved havde udvist en sådan grad af egen skyld, at forbrugernes erstatningskrav burde nedsættes. Nævnet fastsættes herefter en skønsæssig erstatning på henholdsvis 1.800 og 1.500 kr.

Printerfabrikantens garantibestemmelser har efterfølgende været forelagt Konkurrencestyrelsen, der dog ikke fandt, at de var i strid med konkurrencelovens § 11 om misbrug af dominerende stilling. (1996-4031/7-117 + 1997-4031/7-546)

6.3.3. Forbrugeren var berettiget til at få erstattet sine udgifter til transport i forbindelse med den erhvervsdrivendes forsøg på afhjælpning af mangler og udgifter til sagkyndig vurdering, efter at den erhvervsdrivende havde afvist at afhjælpe manglen

En forbrugende erhvervsdrivende købte en komplet ISDN-pakke incl. oprettelse. Forbrugeren fik at vide, at modemmet automatisk ville blive installeret, når det blev tilsluttet køberens pc. Da tilslutningen ikke lykkedes, reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende. Køberen indleverede modemmet til sælgeren og havde i den forbindelse udgifter til transport. Da den erhvervsdrivende ikke kunne finde fejl ved modemmet, meddelte han forbrugeren, at fejlen måtte ligge i forbrugeren pc. Køberen fastholdt, at der var en mangel, og fik en sagkyndig til at kontrollere modem og pc. Den sagkyndige fandt, at modemmet var defekt. Køberen ophævede købet, hvilket den erhvervsdrivende afviste.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede en mangel ved modemmet. Køberen accepterede at den erhvervsdrivende afhjalp manglen, men fremsatte krav om erstatning for udgifter til transport i forbindelse med indlevering af modemmet med De grønne Bude og afhentning med taxa, undersøgelse af modem, samt honorar til den advokat, der havde bistået ham med at gennemføre kravet. Den erhvervsdrivende afviste erstatningskravet, og henviste bl.a. til sine almindelig salgs- og leveringsbetingelser, hvoraf det fremgår, at køber selv betaler fragt ved fremsendelse til garantireparation.

Nævnet udtalte, at da udgangspunktet er, at afhjælpning af mangler skal ske uden omkostninger for køberen, fraskrev den erhvervsdrivendes salgs- og leveringsbetingelser vedrørende garantireparationer ikke på tilstrækkelig klar vis købelovens udgangspunkt. Sælgeren var derfor forpligtet til at erstatte forbrugerens omkostninger til transport på 569 kr. Nævnet fandt endvidere, at da køberen havde indhentet en sagkyndig erklæring som følge af sælgerens afvisning af, at der var mangler ved modemmet, var den erhvervsdrivende forpligtet til at erstatte forbrugerens udgiften til erklæringen. Nævnet fandt derimod ikke, at sælgeren skulle betale udgifter til advokatbistand, da disse ikke havde været nødvendige for at få behandlet sagen ved Forbrugerklagenævnet. (1997-4051/7-215)

6.3.4. Køb af CD-romdrev. Ombytning inden for »garantiperioden« medførte, at der løb ny 1-årig reklamationsfrist fra overgivelsen til køberen. Vilkår i salgsbetingelserne tilsidesat efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36

Efter knap 4 måneders anvendelse konstaterede en forbruger, at et indkøbt CD-rom drev var defekt. Sælger ombyttede uden indsigelser i overensstemmelse med de salgs- og leveringsbetingelser, der var udleveret ved købsaftalens indgåelse.

Ca. 11 måneder senere kunne køber konstatere, at det ombyttede CD-rom drev også var defekt.

Sælger afviste at ombytte under henvisning til de salgs- og leveringsbetingelser, der var udleveret i forbindelse med den oprindelige købsaftales indgåelse. I betingelserne var anført et vilkår om, at hvis der skete ombytning inden for garantiperioden, medførte dette ikke en fornyet 12 måneders garanti.

Nævnet fandt, at der i forbindelse med ombytningen løb en ny 1-årig reklamationsfrist fra overgivelsen af den ombyttede vare, jf. princippet i købelovens § 83. Sælger var derfor ikke berettiget til at afvise klagers reklamation over den ombyttede vare, da man ikke under henvisning til salgs- og leveringsbetingelserne kunne afskære køber fra at påberåbe sig sin retsstilling efter købeloven.

Nævnet fandt samtidig, at vilkåret var i strid med § 4 i markedsføringsloven, hvorefter en garantierklæring skal yde modtageren en væsentlig bedre retsstilling end efter lovgivningen. Nævnet fandt ligeledes vilkåret i strid med Forbrugerombudsmandens retningslinier for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår. Nævnet anså det derfor for urimeligt og stridende mod almindelig handlemåde at gøre vilkåret gældende. Det tilsidesattes derfor som ugyldigt i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Køber kunne derfor fortsat påberåbe sig det oprindelige garantitilsagn. Da sælger havde afvist at opfylde kravet om reparation eller ombytning, var køber berettiget til at hæve købet, jf. princippet i købelovens § 78, stk. 3. (1997-4031/7-641)

6.3.5. Reparation af computer. En fejlagtig erklæring fra reparatøren om, at reparationen var omfattet af garantien, efter omstændighederne anset for bindende, jf. aftalelovens § 32, stk. 1

En forbruger havde indleveret sin computer til reparation og havde forinden fået at vide, at reparationen ikke var omfattet af garantien, idet der var tale om en skade opstået som følge af et lynnedslag. I forbindelse med indleveringen aftalte parterne en pris for reparationen.

Et par dage efter indleveringen ringede forbrugerens til reparatøren og fik af en receptionsmedarbejder at vide, at computeren var færdig, og at reparationen alligevel var omfattet af garantien.

Forbrugerens afhentede computeren. Ved afhentningen modtog klageren en udleveringsrapport med kryds i rubrikken for »garanti«, og reparatøren opkrævede ikke vederlag for reparationen. Et sådant krav fremkom først 2 uger senere.

Nævnet lagde til grund, at det ikke kan tillægges afgørende betydning, at forbrugerens ved indleveringen havde fået oplyst, at lynnedslag ikke var dækket af garantien, idet forbrugerens ved løftets modtagelse måtte kunne gå ud fra, at reparatøren havde ændret opfattelse med hensyn til, hvad der var årsag til fejlen, således at der var tale om en garantireparation.

På denne baggrund lagde nævnet til grund, at forbrugerens ikke havde eller burde have indset, at det efterfølgende tilsagn om, at garantien dækkede, beroede på en fejltagelse, hvorfor reparatøren var bundet

af dette tilsagn, jf. aftalelovens § 32, stk.1. (1997-4031/7-580)

6.3.6. Køb af brugt harddisk. På faktura var anført »defekt«. Da harddisken var af en ringere beskaffenhed, end man måtte forvente, forelå der en mangel, der berettigede forbrugeren til at hæve købet

En forbruger købte en brugt harddisk for 1.350 kr. I forbindelse med købet blev det oplyst, at alle varer var testet for fejl. Harddisken blev installeret i forretningen. På fakturaen var anført »defekt« og »defekte varer - 8 dages ombytningsret«. Efter kort tid kunne forbrugeren konstatere, at harddisken indeholdt fejlbehæftede sektorer. Dette betød, at forbrugeren måtte geninstallere operativsystemet og andre programmer, og at filer blev ødelagt.

Den erhvervsdrivende henviste til, at de ødelagte sektorer fyldte så lidt, at det ikke havde nogen betydning, og at forbrugeren havde haft 8 dages ombytningsret.

Køber bekræftede, at han mundtligt ved købet havde fået oplysning om, at der var 8 dages ombytningsret. Køberen fik ikke at vide, at den købte harddisk var defekt, i så fald ville han ikke have købt den. Køber forstod ombytningsretten som en fortrydelsesret og ikke som en reklamationsfrist. Først da forbrugeren opdagede fejl ved harddisken, blev forbrugeren opmærksom på, at der stod »defekt« på fakturaen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige foretog en undersøgelse af forbrugers harddisk og kunne konstatere, at harddisken var defekt, og at defekterne var under fortsat udvikling, og den kunne derfor ikke bruges. Efter den sagkyndiges skøn skyldtes det konstaterede ikke forhold fra forbrugers side.

Selvom det på fakturaen var anført, at varen var defekt, fandt nævnet på baggrund af den sagkyndiges erklæring, at harddisken var af en ringere beskaffenhed, end man må forvente, prisen taget i betragtning. Der forelå derfor efter nævnets opfattelse en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4 som berettigede forbrugeren til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 3, jf. stk. 1. (1997-4031/7-642)

6.3.7. Computer købt med installeret software. Fejl i konfigurationsfil bevirkede, at det ikke var muligt at geninstallere computerens modem. Ophævelse af købet

En forbruger havde købt en computer med indbygget internt modem. Computeren var annonceret som »Verdens bedste kommunikationscomputer«, og leveringen omfattede producentens kommunikationssoftware, der skulle muliggøre, at computeren ved hjælp af det indbyggede modem skulle kunne anvendes som både fax, telefonsvarer og ved kommunikation over Internettet. Computeren var omfattet af en 4-årig garanti samt 5 års hot-line. Efter en strømafbrydelse fik forbrugeren problemer med at geninstallere softwaren og fik i den forbindelse assistance fra den af producenten anviste hot-line, uden at denne dog kunne afklare problemet, men henviste til den af producenten anviste hardware-support. De afprøvede modemmet og fandt, at modemmet var i orden. Efter teknikerens besøg konstaterede forbrugeren, at telefonsvareren virkede, men faxmodtagelse og -afsending (samt Internet) fungerede ikke. Forbrugeren henvendte sig derfor til forretningen under henvisning til, at computeren stadig var omfattet af garantien. Forretningen afviste reklamationen med den begrundelse, at en reparation ikke ville være omfattet af garantien, da der var tale om softwarefejl.

Forbrugeren indgav herefter en klage til Forbrugerklagenævnet med krav om enten vederlagsfri reparation eller ophævelse af købet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige undersøgte computeren. Ved undersøgelsen konstaterede den sagkyndige fejl ved computeren, idet konfigurationsfilen for modemmet indeholdt en linie benævnt »Intern«, der i filen var sat = 0 (~ eksternt modem). Når linien ændredes til Intern = 1 (~ internt modem), fungerede computeren korrekt både som telefonsvarer, fax og som modem i forbindelse med Internet mv. Denne konfigurationsfil vedligeholdes normalt i opsætningsprogrammet for kommunikationssoftwaren og ikke ved direkte rettelser i filen, som det skete ved den sagkyndige undersøgelse. Fejlen kunne henføres til, at opsætningsforskellen mellem internt og eksternt modem ikke var beskrevet i den medfølgende dokumentation samt manglende mulighed i computerens opsætningsprogram for kommunikationssoftwaren for at foretage konfigurering af, om der anvendtes et internt eller et eksternt modem, uanset at denne opsætningsmulighed fandtes i konfigurationsfilen. Heller ikke den af producenten anviste hot-line og den anviste hardware support havde været opmærksom på denne forskel, der først blev fundet ved den sagkyndige undersøgelse.

Kommunikationssoftwaren med tilhørende opsætningsprogram var en integreret del af den oprindelige leverance, og uden denne ville det ikke være muligt at få det modem, der var installeret ved købet, til at fungere. Den funktionalitet, forbrugeren var blevet lovet ved købet, ville således ikke kunne opnås uden et veldefineret og afprøvet samspil mellem hardware (internt modem) og det hertil hørende software. Den sagkyndige udtalte endvidere, at når software er en del af den funktionalitet, der er stillet i udsigt ved

købet, må softwaren være at anse som en integreret del af leverancen.

På den baggrund fandt Forbrugerklagenævnet, at computeren var behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1. Da den erhvervsdrivende havde afvist at afhjælpe manglen, var forbrugeren berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 3. (1998-4031/7-404)

6.3.8. Byttehandel. Forbrugeren manglede på aftaletidspunktet evnen til at handle fornuftsmæssigt. Tilbagelevering efter værgemålslovens § 46, jf. § 45, stk. 1

I midten af marts måned 1997 aftalte en forbruger med en erhvervsdrivende (en byttehandler) en byttehandel, hvorefter forbrugeren mod at levere sin computer til gengæld modtog varer til en samlet værdi af 1.650 kr. samt kontant 100 kr. På tidspunktet for bytteaftalens indgåelse var computeren ca. 11/2 år gammel, forbrugeren havde i sin tid betalt 9.999 kr. for computeren samt 895 kr. for en totalforsikring.

Ca. en måned senere blev forbrugeren indlagt med diagnosen skizofreni. Forbrugeren fortrød aftalen, da han mente, at værdien af computeren var sat for lavt. Den erhvervsdrivende afviste at tilbagelevere computeren, men tilbød forbrugeren at købe de udleverede genstande tilbage for 1.650 kr.

På baggrund af en udtalelse fra psykiatrisk afdeling lagde nævnet til grund, at forbrugeren på tidspunktet for aftalens indgåelse manglede evnen til at handle fornuftsmæssigt.

Nævnet fandt derfor, at aftalen skulle vurderes efter værgemålslovens § 46, jf. § 45, stk. 1. Udgangspunktet er herefter, at hver part skal tilbagelevere, hvad denne har modtaget.

Imidlertid kunne den erhvervsdrivende ikke tilbagelevere computeren. Ifølge Forbrugerklagenævnets computersagkyndig havde computeren på aftaletidspunktet en værdi på 4.496 kr.

Nævnet fandt derfor, at klager mod tilbagelevering af de ved byttehandelen modtagne effekter var berettiget til at modtage værdien af computeren retur altså 4.496 kr., idet der samtidig skulle ske modregning af de af forbrugeren modtagne 100 kr.. Forbrugeren var i alt berettiget til at modtage et beløb på 4.396 kr. (1997-4031/7-544)

6.3.9. Forsikring overflødig på grund af producentgaranti

En forbruger købte en computer med tilbehør og forsikring for i alt 19.394 kr., idet sælger ved købsaftalen anbefalede, at der samtidig blev tegnet »totalforsikring« til 1.595 kr.

Forbrugeren blev efterfølgende opmærksom på, at computeren var omfattet af en 3-årig producentgaranti.

Nævnet fandt, at det måtte påhvile sælger at gøre sig bekendt med eventuelle producentgarantier og i denne forbindelse at vejlede køberne herom. Dette gjaldt særlig, hvis sælger i forbindelse med købet tilbød en udvidet garanti/forsikring mod betaling.

Ved at undlade at oplyse køber i nærværende sag om producentgarantien fandt nævnet, at sælger derved havde undladt at give køber oplysninger af væsentlig betydning for dennes vurdering af den tegnede totalforsikring, hvorfor køber var berettiget til at hæve den del af købet, som vedrørte forsikringen.

Købers formodning om, at computeren havde været anvendt som demonstrationsmodel, blev bestridt af sælger, og da køber ikke kunne dokumentere rigtigheden af denne del af klagen, kunne nævnet ikke give køber medhold heri. (1997-4031/7-512)

6.3.10. Ophævelse af forsikringsaftale på computer solgt med garanti

En forbruger havde købt en computer med en 3-årig indleveringsgaranti. Garantien indebar, at forbrugeren kunne indsende den defekte computer til en servicepartner, som herefter ville reparere computeren uden beregning. Hvis computeren ikke kunne repareres, ville klageren inden for den 3-årige periode være berettiget til en ombytning af computeren. Samtidig med købet af computeren tegnede klageren en 4-årig totalforsikring til 1.495 kr.

Efter ca. 21/2 år gik computeren i stykker. Forbrugeren rettede henvendelse til sælgeren, som reparerede computeren og bad forbrugeren indbetale en selvrisiko på 200 kr. i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Forbrugeren afviste at betale denne selvrisiko under henvisning til, at der var 3 års garanti på computeren. Sælgeren accepterede at slette selvrisikoen.

Kort tid efter blev computeren på ny indleveret til reparation. Det var ikke muligt at reparere computeren, og sælgeren ydede erstatning i henhold til forsikringsbetingelserne svarende til 80% af nyværdien til køb af ny computer. Ifølge forsikringsbetingelserne skulle der fratrækkes en selvrisiko på 200 kr. i erstatningen. Igen accepterede sælgeren, at forbrugeren ikke skulle betale selvrisikoen, da forbrugeren nægtede dette under henvisning til garantien. Forbrugeren købte en ny computer hos sælgeren for erstatningssummen og skulle

yderligere betale 600 kr., da erstatningssummen ikke var tilstrækkelig.

Forbrugeren krævede, at sælgeren skulle betale en erstatning svarende til 100% af computerens købspris, ligesom forbrugeren ønskede forsikringspræmien på 1.495 kr. tilbagebetalt. Forbrugeren ville ikke have tegnet forsikringen, hvis hun havde haft nærmere kendskab til indholdet af garantien på købstidspunktet. Dette afviste sælgeren, og forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet. Først på dette tidspunkt blev det nærmere indhold af garantien klarlagt.

Nævnet vurderede, at sælgeren ved at behandle forbrugeren reklamation som en forsikringssag havde afskåret forbrugeren fra at få repareret eller ombyttet computeren uden ekstra omkostninger. Forbrugeren havde derfor krav på tilbagebetaling af den ekstra omkostning på 600 kr. i forbindelse med køb af ny computer.

Nævnet vurderede endvidere, at forbrugeren ikke havde haft et reelt behov for den forsikring, som sælgeren havde solgt forbrugeren ved købet, idet fejlen ved computeren opstod inden for de 3 første år. Der påhvilede efter nævnets opfattelse sælgeren en forpligtelse til at undersøge og informere forbrugeren, når der var tale om salg af en vare med garanti. Hvis sælgeren mente, at forsikringen stillede forbrugeren bedre, burde sælgeren på købstidspunktet have fremhævet, på hvilke punkter dette var tilfældet, så forbrugeren havde mulighed for at vurdere, om denne ønskede at tegne forsikringen eller ville nøjes med garantien. Sælgeren havde således ikke ved købet vejledt og informeret forbrugeren forsvarligt. Nævnet fandt forbrugeren forklaring om, at denne ikke havde tegnet forsikringen, hvis denne forud for købet var blevet vejledt og informeret behørigt, for sandsynlig. På denne baggrund var forbrugeren berettiget til at ophæve forsikringsaftalen og kræve forsikringspræmien tilbagebetalt. (1997-4031/7-597)

6.4. Telefoner mv.

6.4.1. Køb af startpakke med mobiltelefon og taletidskort. Da hverken sælgeren eller mobiltelefonoperatøren kunne bevise, at forbrugeren ved købet var informeret om, at mobiltelefonen var spærret med operatørlås (»SIM-lock«) i 1 år, forelå der en mangel. Forbrugeren kunne hæve købet

En forbruger købte den 2. april 1998 på baggrund af annoncer fra en forhandler af mobiltelefoner et kampagnetilbud bestående af en startpakke med en mobiltelefon og et taletidskort til en bestemt mobiltelefonoperatør.

Nogle dage efter opdagede forbrugeren, at telefonen ikke kunne anvendes med et mobiltelefonkort fra en anden mobiltelefonoperatør.

Efter reklamationer til forhandleren og mobiltelefonoperatøren blev forbrugeren klar over, at mobiltelefonen var forsynet med operatørlås. Mobiltelefonoperatøren ville først frigive koden efter 1 år, og det betød, at mobiltelefonen indtil da kun kunne benyttes med mobiltelefonoperatørens taletidskort. Mobiltelefonoperatøren tilbød dog at frigive koden mod betaling af 500 kr.

Forbrugeren havde indsendt fotokopi af emballagen til den købte pakke, og det fremgik ikke heraf, at mobiltelefonen var forsynet med operatørlås. Dette fremgik heller ikke af den aftale om taletid, som han underskrev hos forhandleren.

Forbrugeren ønskede købet ophævet med fradrag af værdien for taletidskortet.

Forhandleren anførte, at det tydeligt fremgik af emballagens omslag, at der var købt et taletidsabonnement og ikke et normalt abonnement. Der var således ingen defekt på mobiltelefonen.

Mobiltelefonoperatøren oplyste, at der på emballagen til mobiltelefonerne var en tydelig tekst, der informerede om operatørlåsen og bindingen på de 12 måneder.

Konkurrencestyrelsen meddelte i brev af 1. oktober 1998 til mobilteleselskaberne, at Konkurrencestyrelsen vurderede, at aftaler om teknisk binding af kunder på dette område, der rækker udover et halvt år, vil være i strid med Konkurrencerådets retningslinier for god konkurrenceskik på teleområdet. Sådanne aftaler vil efter Konkurrencestyrelsens umiddelbare opfattelse kunne udgøre en konkurrencebegrænsende aftale omfattet af forbuddet i konkurrencelovens § 6 og eventuelt kunne udgøre et misbrug af dominerende stilling efter lovens § 11, jf. betragtningerne ovenfor.

Konkurrencestyrelsen udtalte sammenfattende, at såfremt selskabets nuværende kundeaftaler ved salg af mobiltelefonprodukter indeholder bindinger i form af SIM- eller operatør-lock, der rækker udover et halvt år, skulle denne praksis ophøre inden den 1. november 1998.

Det fremgik af sagens oplysninger, at mobiltelefonoperatøren ville fastholde allerede indgåede aftaler, da

kunderne havde kendt betingelserne for købet.

Forbrugerklagenævnet lagde efter det oplyste til grund, at mobiltelefonen var forsynet med en operatørlås, der reelt indebar, at forbrugeren var bundet til at benytte mobiltelefonoperatørens mobiltelefonnet i mindst 12 måneder, førend operatørlåsen kunne frigives, og mobiltelefonen derfor anvendes på andre teleoperatørens mobilnet.

Efter Forbrugerklagenævnets opfattelse var der tale om et særligt byrdefuldt vilkår, som det påhvilede forhandleren og mobiltelefonoperatøren at godtgøre, at forbrugeren var blevet informeret om senest i forbindelse med køkets indgåelse. Nævnet lagde efter forhandlerens oplysninger til grund, at han ikke i forbindelse med køkets indgåelse havde informeret forbrugeren om det byrdefulde aftalevilkår.

Henset til at forbrugeren havde fremlagt emballagen, hvor der ikke var givet oplysninger om vilkåret, fandtes det ikke godtgjort, at forbrugeren var blevet gjort bekendt med vilkåret senest ved køkets indgåelse.

Under henvisning til at forhandleren som sælger herefter havde forsømt at give køberen oplysninger om forhold, der måtte antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af købet af mobiltelefonen, og som forhandleren kendte eller burde have kendt, forelå der efter nævnets opfattelse en mangel efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 3). Mangelen måtte betegnes som væsentlig, hvorfor den berettigede forbrugeren til at hæve købet over for forhandleren i medfør af købelovens § 78, stk. 1.

Under hensyn til forbrugeren oplysning om at have opbrugt det medfølgende taletidskort fandt nævnet, at forbrugeren tilbagebetalingskrav i overensstemmelse med hans påstand blev nedsat med værdien af taletidskortet. (1998-4051/7-503)

6.4.2. Fortolkning af prisgaranti

En forbruger købte en mobiltelefon incl. abonnement for 1.499 kr. og fik samtidig udleveret en prisgaranti. Prisgarantien havde følgende ordlyd: »Vi giver garanti for, at du ikke kan få det billigere end her. Hvis du har købt en vare for over 500 kr. i xxx, som inden for 14 dage efter købsdatoen bliver annonceret billigere et andet sted - træder xxx prisgaranti straks i kraft. ... Prisgarantien gælder alle konkurrenter inden for varehusets handelsområde ...«.

Forbrugeren så få dage efter købet i en annonce fra en konkurrent, at en tilsvarende mobiltelefon med et abonnement fra en anden udbyder blev solgt til en lavere pris. Forbrugeren henvendte sig samme dag til sælgeren for at få udbetalt prisdifferencen på 700 kr. under henvisning til prisgarantien. Sælgeren afviste forbrugeren krav, idet der efter sælgerens opfattelse ikke var tale om en identisk vare.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at efter fakturaens og prisgarantiens ordlyd var det mest naturligt at forstå prisgarantien sådan, at den vedrørte mobiltelefonen alene, således at prisgarantien trådte i kraft, såfremt en tilsvarende mobiltelefon blev annonceret billigere et andet sted. Nævnet lagde derfor denne forståelse af prisgarantien til grund, jf. herved tillige aftalelovens § 38b, hvorefter standardvilkår, som ikke har været forhandlet med forbrugeren, i tvivlstilfælde skal fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren. Forbrugeren fik således medhold i at han skulle have prisdifferencen udbetalt. (1998-4051/7-579)

6.5. Anden elektronik

6.5.1. Leje af et solarium blev anset for et køb med et ugyldigt ejendomsforbehold

En forbruger havde hos en erhvervsdrivende lejet et solarium i 24 måneder for 199 kr. pr. måned. I lejeaftalen var solariets værdi angivet til 4.780 kr.

Ifølge forbrugeren blev det samtidig aftalt, at hun kunne købe solariet for en krone, når de 24 måneders leje var betalt. Ved lejeperiodens udløb nægtede den erhvervsdrivende imidlertid at sælge solariet for en krone.

Den erhvervsdrivende henviste til lejeaftalens generelle lejevilkår, hvorefter det lejede skal tilbageleveres til forhandleren ved lejemålets ophør.

Nævnet udtalte at lejekontraktens vilkår om en lejeperiode på minimum 24 måneder og 11 dage, der svarede til en lejebetaling på i alt 4.826 kr., gjorde det nærliggende at antage, at indklagede havde ønsket at sikre sig betaling for at have finansieret klagerens anskaffelse af solariet, der var værdisat til 4.780 kr. Da den samlede lejeindbetaling i uopsigelsesperioden stort set svarede til solariets værdi, fandt nævnet, at det reelle formål havde været at finansiere klagerens anskaffelse af solariet. Der forelå derfor i realiteten et køb med ejendomsforbehold undergivet kreditaftalelovens regler, jf. lovens § 6, stk. 2.

Der måtte således ses bort fra kontraktens bestemmelser om, at ejendomsretten forblev hos udlejer, og at

lejer ikke havde ret til at købe det lejede, idet et sådant vilkår var en omgåelse af kreditaftalelovens ufravigelige bestemmelser om køb med ejendomsforbehold.

Da klageren havde fået solariet overgivet uden at præstere en mindsteudbetaling i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 34, forelå der ikke noget gyldigt ejendomsforbehold, og ejendomsretten til solariet var derfor overgået til forbrugeren allerede ved leveringen. Kreditkøbsprisen blev fastsat til lejen på i alt 4.826 kr. i minimumlejetiden med tillæg af oprettelsesgebyr på 250 kr. samt den ifølge klager aftalte restpris på 1 kr., i alt 5.077 kr. (1997-7211/7-33)

6.6.1. El, gas, vand og varme

6.6.1. Sag om et løbende kontraktforhold vedrørende levering af kollektiv energi anset for uegnet til nævnsbehandling

En kommune tilbød i 1994 en kreds af forbrugere at blive tilsluttet fjernvarme. I tilslutningsbrochuren lovede kommunen, at forbrugerne skulle betale en fast årlig afgift på 1.875 kr. Der var ikke indgået nogen særskilt kontrakt mellem forbrugerne og kommunen, og det eneste grundlag for aftalen var derfor den oprindelig tilslutningsbrochure.

I 1997 havde kommunen fordoblet den faste udgift til 3.750 kr., og en forbruger klagede derfor til Forbrugerklagenævnet.

Nævnet udtalte, at forhøjelsen af afgiften ikke kunne vurderes isoleret, idet der samtidig skete en nedsættelse af den løbende brugsafgift. Nævnet bemærkede endvidere, at det under sagen var uoplyst, hvilke konsekvenser den ændrede takststruktur samlet havde for klageren, ligesom det ikke var nærmere belyst, hvad der var årsagen til, at kommunen i 1994 valgte at ændre takststrukturen.

Da sagen angik et kontraktforhold mellem en offentlig myndighed vedrørende levering af kollektiv energi, udtalte nævnet, at sagen næppe kunne afgøres alene ud fra aftaleretlige principper. Der måtte tillige inddrages offentligretlige hensyn i afvejningen, således at der foruden hensyntagen til parternes konkrete og gennemsnitlige interesser også blev inddraget overvejelser om, hvad der ud fra et samfundsmæssigt, herunder varmeøkonomisk, synspunkt måtte anses for ønskeligt.

Idet sagen ville berøre en større kreds af borgere, fandt nævnet ikke, at sagen burde afgøres, uden at der var givet parterne lejlighed til at uddybe sagens juridiske problemstillinger. Da en nødvendig bevisførelse og procedure ikke kunne finde sted ved nævnet, afviste nævnet sagen som uegnet til nævnsbehandling. (1997-324/7-90)

6.6.2. Krav om erstatning i forbindelse med en strømafbrydelse

En kold aprildag stoppede fyret hos en forbruger. En undersøgelse af HFI-relæ og sikringer viste ingen fejl, og forbrugeren tilkaldte derfor en VVS-mand. Det viste sig imidlertid, at der havde været tale om en kortvarig strømafbrydelse. Forbrugeren krævede herefter VVS-mandens regning betalt af el-værket, der afviste kravet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at erstatningskravet skulle bedømmes efter stærkstrømslovens § 17, fordi tabet skyldtes forbrugerens formodning om, at fyret var skadet. Efter denne bestemmelse kan el-værket kun gøres ansvarlig for tab, som ikke kunne have været undgået. Nævnet fandt ikke, at forbrugerens udgifter til at få besøg af en håndværker, der afkræftede forbrugerens formodning om fejl ved fyret, havde en så uundgåelig karakter, at udgiften kunne kræves erstattet af el-værket. (1998-324/7-109)

6.7. Tekstiler og skind (beklædning og bolig)

6.7.1. Rensning og farvning af sofabetræk. Der skal gives oplysning om risiko for krympning og mulighed for skjolder

Et sofabetræk blev indleveret til rensning og farvning af en forbruger. Da betrækket var farvet første gang, måtte det laves om, da der var store skjolder på det. Dette skete for den erhvervsdrivendes regning. Det viste sig efterfølgende, at betrækket var krympet så meget, at det ikke mere passede til sofaen.

Der var modstridende forklaringer fra henholdsvis forbrugeren og den erhvervsdrivende om, hvorvidt der ved aftalens indgåelse var oplyst om risikoen for krympning.

Den erhvervsdrivende oplyste, at det i de fleste tilfælde er brugt og dermed slidt og plettet tøj, der indleveres til farvning, og da temperaturen i farvebadet skal op på mellem 80-100°, er det altid standardprocedure ved indleveringen at tage forbehold for krympning og skjolder forårsaget af det, der kan være spildt på stoffet. Den erhvervsdrivende understregede samtidig, at betrækket ikke var fejlbehandlet,

hverken under rensningen eller farvningen.

Forbrugeren oplyste, at sofaen med betræk var købt ca. 4 år tidligere for en pris af ca. 12.000 kr.

På baggrund af en sagkyndig erklæring lagde nævnet til grund, at sofabetrækket var krympet i et ikke uvæsentligt omfang. Årsagen hertil måtte tilskrives farvningsprocessen. Nævnet lagde ligeledes til grund, at farvningen var sket fagmæssigt korrekt, men at der altid er en risiko for krympning, da en farvning sker ved relativt høje temperaturer.

Nævnet udtalte, at den erhvervsdrivende derfor havde en pligt til inden arbejdets udførelse at vejlede forbrugeren om risikoen for krympning. I betragtning af, at den erhvervsdrivende havde haft mulighed for at bevissikre sig ved at udlevere en skriftlig vejledning, fandt nævnet, at det måtte være den erhvervsdrivendes bevisbyrde at godtgøre, at forbrugeren havde fået den fornødne vejledning. Da denne bevisbyrde ikke kunne løftes, lagde nævnet til grund, at ydelsen var mangelfuld. Da betrækket som følge af krympningen ikke længere var anvendeligt, havde farvningen været uden værdi for forbrugeren, og hun var på denne baggrund berettiget til at kræve det erlagte vederlag på 1.200 kr. tilbagebetalt.

Betrækket var ved indleveringen til farvning ca. 4 år gammelt. Nævnet havde ingen mulighed for at vurdere betrækkets stand ved indleveringen men fandt ikke, at der kunne ses bort fra, at ønsket om farvning var begrundet i betrækkets falmning eller lignende, således at alternativet, såfremt farvning ikke kunne ske, var at anskaffe et nyt betræk, hvilket ifølge den sagkyndiges vurdering ville koste 5.000 kr. Nævnet fandt det på denne baggrund ikke godtgjort, at klageren havde lidt et tab som følge af betrækkets krympning.

(1997-65/7-597)

6.7.2. Vask af bukser. Krympning - da bukserne ikke kunne tåle vask - Vildledende vedligeholdelsesmærkning

En forbruger købte et par bukser, hvor der i vedligeholdelsesansvisningen var anført en balje med 40° og med tre sorte krydser anført inden i baljen. Forbrugeren forstod anvisningen således, at bukserne måtte vaskes ved 40 grader. Det medførte, at bukserne krympede. Den erhvervsdrivende oplyste imidlertid, at krydsene i baljen angav, at varen ikke måtte vaskes. Den erhvervsdrivende henviste endvidere til, at denne type maskinelt udfyldte vedligeholdelsesansvisninger var standard hos den pågældende producent, og at tilsvarende etiketter er at finde i producentens andre produkter. Forbrugerstyrelsens sagkyndige oplyste, at vaskeanvisningen ikke var i overensstemmelse med normalt anvendte internationale vaskesymboler. I Dansk Standard (DS/EN23758) om symboler til renholdelsesmærkning pkt. 3.2. er angivet symbolet "overstreget vaskebalje" for varer, der ikke må vaskes.

Nævnet fandt, at den isyede vedligeholdelsesansvisning var vildledende og ikke udtryk for Dansk Standards angivelser samt den sædvanligt anvendte mærkning i branchen. Nævnet fandt, at den erhvervsdrivende var den nærmeste til at bære risikoen for fejlbehandling som følge af den vildledende vedligeholdelsesansvisning. Der forelå derfor en væsentlig mangel ved bukserne, som berettigede forbrugeren til at hæve købet.

Nævnet har i en anden sag truffet en tilsvarende afgørelse, hvor der i vedligeholdelsesansvisningen var angivet en balje med to små krydser. (1997-612/7-310 og 612/7-238)

6.7.3. Mangler ved jakke efter vask. Reklameret inden for reklamationsfristen og inden rimelig tid

En forbruger, der havde købt en vindjakke den 27. november 1996, indleverede jakken til vask hos et renseri i maj 1997. Jakken blev afhentet hos renseriet nogle dage senere. Forbrugeren hængte straks jakken bort i plastposen fra renseriet, hvorfor skaden først blev opdaget, da jakken skulle i brug igen i oktober 1997. Ved denne lejlighed konstaterede forbrugeren, at jakken nu havde nogle rødlige afsmitninger. Jakken blev indleveret til sælgeren, der uden at informere forbrugeren herom forsøgte at behandle jakken, hvilket ikke løste problemet. Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede, at renseriet havde behandlet jakken fagmæssigt korrekt, samt at afsmitningen stammede fra jakkens for.

Sælgeren gav udtryk for, at forbrugeren havde reklameret efter udløbet af købelovens 1-årige reklamationsfrist, samt at forbrugeren i øvrigt burde have opdaget misfarvningen længe før, hvorfor der ikke var reklameret inden rimelig tid.

Forbrugerklagenævnet fandt, at forbrugeren havde reklameret inden rimelig tid efter, at han har eller burde have opdaget skaden, jf. købelovens § 81, idet der er tale om en vindjakke, som typisk ikke bruges i sommerperioden. Da jakken var købt 27. november 1996, og da forbrugeren havde reklameret til sælgeren inden den 27. november 1997, havde forbrugeren reklameret rettidigt til sælgeren, jf. købelovens § 83. Da det fremgår af de sagkyndiges erklæring, at afsmitningen skyldtes utilstrækkelige egenskaber ved varen, og da sælgeren var gået aktivt ind i reklamationsbehandlingen, bl.a. ved på eget initiativ at have forsøgt at

udbedre skaden ved at sende jakken til omrens, lagde nævnet til grund, at jakken var behæftet med en mangel, og at sælgeren havde anerkendt dette uden forbehold. Da manglen endvidere måtte anses for væsentlig, var forbrugeren herefter berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1.

(1998-615/7-305)

6.7.4. Køb af uldent sengetøj med 5 års garanti mod produktionsfejl. Sengetøjet led ikke af produktionsfejl, men var slidt op efter 3 års brug. Forbrugerklagenævnet fandt, at garantien gav forbrugeren en berettiget forventning om, at varen ved normal brug ville holde sig pænt inden for garantiperioden

En forbruger købte 2 sæt uldent sengetøj. Sengetøjet var omfattet af 5 års kvalitetsgaranti mod fabriktions- eller materialefejl. Garantien var ydet af et tysk selskab. Ifølge købekontrakten var sælgeren forpligtet til at afhjælpe mangler ved varen i 5 år fra købstidspunktet. Efter godt 3 års brug var lagterne slidt op, og forbrugeren krævede dem byttet. Sælgeren afviste kravet under henvisning til, at garantien kun omfattede produktionsfejl. Sælgeren gjorde endvidere forbrugeren opmærksom på, at han havde valgt en billig vare, og at holdbarheden var derefter.

Forbrugerklagenævnet fandt, at en garanti mod fabriktions- eller materialefejl savner mening, hvis varens holdbarhed er kortere end garantiperioden. Nævnet fandt derfor, at kvalitetsgarantien gav forbrugeren en berettiget forventning om, at varen ved normal brug ville holde sig pænt inden for garantiperioden. Da lagterne kun havde en holdbarhed på godt 3 år, fandt nævnet, at sengetøjet var behæftet med en mangel, som sælgeren i henhold til bestemmelsen i købekontrakten havde været forpligtet til at afhjælpe. Da sælgeren ikke havde opfyldt denne pligt, kunne forbrugeren kræve en omlevering eller ophævelse af købet, jf. princippet i købelovens § 78, stk. 3. (1997-663/7-43)

6.7.5. Det påhvilede den erhvervsdrivende at give forbrugeren oplysning om, at en olie-voksbehandlet skindjakke smittede af. Da sælgeren ikke kunne bevise, at han havde givet forbrugeren denne oplysning, kunne forbrugeren hæve købet

En forbruger fik ved køb af en skindjakke oplyst, at jakken var olie-voksbehandlet. Forbrugeren opdagede kort tid efter købet, at jakken smittede af, både på det tøj forbrugeren havde på under jakken, samt på væggen, hvor jakken hang på en bøjle.

Den erhvervsdrivende oplyste, at kunderne ved køb af olie-voksbehandlede jakker blev informeret om, at der kunne forekomme afsmitning fra jakkerne i starten. Forbrugeren afviste imidlertid at være blevet informeret herom.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede jakken og konstaterede, at jakken smittede af, men at afsmitningen ikke kunne betegnes som uacceptabel for en jakke, der var olie-voksbehandlet.

Nævnet lagde til grund, at forbrugeren ved købet var blevet orienteret om, at der var tale om en oliebehandlet jakke, hvorimod det ikke fandtes godtgjort, at forbrugeren var blevet orienteret om jakkens udprægede tendens til afsmitning. Nævnet udtalte endvidere, at den erhvervsdrivende, som havde eller burde have haft kendskab til denne egenskab ved jakken, derfor ved køkets indgåelse havde forsømt at give forbrugeren oplysning om forhold, der havde haft betydning for forbrugeren's bedømmelse af jakken. Jakken blev herefter anset for mangelfuld, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, og klageren var berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1. (1997-632/7-226)

6.7.6. Rensning af en nubuckjakke medførte limgennemslag

En forbruger havde købt 2 ens nubuckjakker; en til sig selv og en til sin mand. Den ene jakke blev kort tid efter købet plettet af kaffe, og begge jakker blev indleveret til rensning. Da forbrugeren hentede jakkerne efter rensning, opdagede hun, at jakkerne var misfarvede og havde mørke kanter. Forbrugeren klagede til rensneriet, der oplyste, at der var tale om fabriktionsfejl. Forbrugeren rettede herefter henvendelse til sælgeren af jakkerne, men denne oplyste, at fejlen ved jakkerne skyldtes rensningen.

Forbrugerklagenævnet besigtigede sammen med nævnets skindsagkyndige og rensesagkyndige jakkerne. Nævnets sagkyndige udtalte, at det ikke havde været muligt for rensneren at vurdere, hvilken lim der havde været anvendt ved produktion af jakkerne, og om denne lim kunne tåle rensning. De sagkyndige udtalte samtidig, at limgennemslag ikke er så almindeligt forekommende, at en rensner i almindelighed bør advare herimod ved en skindjakkes indlevering til rensning.

Nævnet konstaterede, at den ene jakke havde store misfarvede områder, hvorimod den anden jakke ikke var misfarvet i uacceptabelt omfang. Ved begge jakker kunne der dog konstateres en mangelfuld efterbehandling i forbindelse med rensningen.

Nævnet fandt, at de konstaterede mørke områder på den ene jakke måtte tilskrives uacceptabelt

limgennemslag, idet der ved produktionen af jakken havde været brugt en lim, der ikke har tålt sædvanlig rensning. Nævnet fandt herefter, at denne jakke var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede forbrugeren til at hæve købet overfor sælgeren, jf. købeloven § 78, stk. 1 sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 4.

Som følge af den manglende efterbehandling af jakkerne var forbrugeren berettiget til at kræve halvdelen af rensvederlaget tilbagebetalt af renseriet. Klageren kunne herudover ikke gøre krav gældende overfor renseriet. (1997-631/7-12)

6.8. Fodtøj

6.8.1. Sælger burde have oplyst, at et par sandaler ikke kunne bruges til at gå med

En forbruger købte et par dyre sandaler i bronzeifarvet skind. Sandalerne sad fast på foden ved hjælp en rem, der gik op mellem tæerne, og på denne rem, var der over vristen fæstnet metalplader. Da sandalerne blev taget i brug, opdagede forbrugeren, at hun ikke kunne gå med sandalerne, uden at metalpladerne skar sig ned i vristen med blødende sår til følge.

Forbrugeren reklamerede til sælgeren, der afviste reklamationen med den begrundelse, at sandalerne skulle betragtes som et smykke, man kunne iføre sig, når man sad stille fx ved en strand.

Forbrugerklagenævnet besigtigede sandalerne og fandt på den baggrund ikke, at forbrugeren alene ud fra sandalernes udseende eller en kort prøve af sandalerne burde have indset, at sandalerne udelukkende var til stillesiddende brug. Nævnet fandt derfor, at sælgeren burde have oplyst køberen om sandalernes meget begrænsede brugsegenskaber. Da sælgeren ikke havde svaret i sagen, og derfor ikke har dokumenteret, at køberen er blevet vejledt herom, fandt nævnet, at sandalerne var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede hende til at hæve købet, jf. købeloven § 78, stk. 1, jf. § 76, stk. 1, nr. 3 og 4. (1998-62/7-325)

6.8.2. Sælgeren kunne ikke godtgøre, at der var givet tydelig oplysning om, at støvler med robuste såler ikke var egnede til dagligt brug

En forbruger købte et par støvler med kraftig hæl og sål. Overlæderet og støvleskaftet var af et duvetineagtigt, syntetisk materiale. Efter kort tids brug opdagede køberen, at det duvetineagtige materiale var slidt af på især støvlesnuderne og op langs skafterne.

Forbrugeren reklamerede til sælgeren over støvlernes udseende, men reklamationen blev afvist med den begrundelse, at der ikke var garanti på denne støvle af duvetine. Sælgeren henviste til, at der med støvlen fulgte en anvisning, der oplyste om den manglende garanti.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at sål og hæl gav indtryk af en robust støvle. Overlæderet og skaftet var derimod fremstillet i et materiale, der var mere sart end støvlens design i øvrigt gav udtryk for. Nævnet fandt på den baggrund, at køberen burde have været vejledt om støvlernes begrænsede brugsegenskaber.

Nævnet udtalte endvidere, at den skriftlige anvisning, som ifølge sælgeren har været vedlagt støvlerne, ikke opfylder de krav, som må stilles til en behørig vejledning, dels fordi den ikke er skrevet på dansk, og dels fordi der i anvisningen intet er anført om støvlernes begrænsede egenskaber.

Nævnet fandt herefter, at støvlerne var af en ringere beskaffenhed og brugbarhed, end køberen kunne forvente, og at støvlerne som følge heraf måtte anses for mangelfulde, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4. Da mangelen måtte betegnes som væsentlig, kunne køberen hæve købet. (1998-62/7-273 og tilsvarende sag 62/7-283)

6.8.3. Forbrugeren var efter omstændighederne ikke afskåret fra at gøre mangelsbeføjelser gældende, selvom hun havde modtaget et tilgodebevis. Forbrugeren bevarede endvidere sine misligholdelsesbeføjelser, uanset varen var købt på tilbud

En forbruger reklamerede til sælgeren af et par støvler, da sålen revnede 2 måneder efter købet. Sælgeren forsøgte først at reparere støvlerne, men da dette ikke lykkedes, lovede sælgeren at ombytte støvlerne. Forbrugeren rykkede flere gange for at få udleveret støvlerne, og sælgeren tilbød forbrugeren et tilgodebevis, som hun kunne bruge, når de lovede støvler kom frem. Det viste sig senere, at støvlerne ikke kunne fremskaffes, og sælgeren afviste forbrugers krav om ophævelse, da han aldrig gav pengene tilbage på tilbudsvare. Forbrugeren blev henvist til at købe andre varer i forretningen.

Forbrugerklagenævnet bemærkede indledningsvist, at købelovens regler i forbruger køb ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, uanset varen er købt på tilbud, jf. herved købelovens § 1, stk.2. Da forbrugeren endvidere havde modtaget tilgodebeviset i tiltro til, at sælgeren kunne skaffe et par tilsvarende støvler, fandt nævnet ikke, at forbrugeren ved modtagelse af tilgodebeviset havde afskåret sig fra at hæve købet.

Da støvlerne ikke var ombyttet inden rimelig tid, var forbrugeren berettiget til at hæve købet.
(1998-62/7-298)

6.8.4. Mangler ved støvler, der havde været brugt i en væsentlig del af deres forventede brugsperiode, berettigede ikke klageren til at hæve købet, men alene til et forholdsmæssigt afslag

En forbruger købte et par korte, sorte støvler den 22. oktober 1996 til en pris af 1.000 kr. I starten af oktober måned 1997 opdagede forbrugeren, at skindet var flækket på indersiden af venstre støvle, samt at overlæderet var gået fra i tåen. Klageren reklamerede straks til sælgeren. Sælgeren afviste reklamationen med bemærkning om, at støvlerne ikke var behandlet godt nok. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet med påstand om ophævelse af handlen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede støvlerne og udtalte, at det forhold, at overlæderet var sprængt, måtte tilskrives en slibefejl.

Forbrugerklagenævnet fandt på baggrund af den sagkyndiges erklæring, at støvlerne var behæftet med en fabrikationsfejl, idet overlæderet var skærfet for tæt. Støvlerne måtte herefter anses for mangelfulde efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Da støvlerne var modeprægede og bar præg af at have været brugt meget, fandt nævnet, at køberen havde gjort brug af støvlerne i en væsentlig del af deres forventede brugsperiode. Under disse omstændigheder anså nævnet ikke mangelen for så væsentlig, at køberen var berettiget til at hæve købet. Køberen havde i stedet krav på et forholdsmæssigt afslag i købesummen, der blev fastsat til 500 kr., jf. herved købelovens § 78, stk. 1. (1997-62/7-225)

6.8.5. Da sælger havde modtaget en reklamation og forsøgt at afhjælpe fejl ved et par sko, fandt nævnet, at han havde accepteret at være sælger af skoene, uanset at der ikke forelå købsdokumentation

En forbruger købte et par sko og reklamerede til sælgeren, da hun opdagede en mindre fejl på den ene sko. Sælgeren forsøgte at afhjælpe fejlen, og da dette ikke lykkedes, fik forbrugeren tilsendt et par sko, der ikke var identiske med de købte. Forbrugeren var ikke tilfreds med de nye sko og krævede købet hævet, men kravet blev afvist, da klageren ikke kunne dokumentere købet af skoene, som ifølge et prismærke på skoæskens front kostede 598 kr.

Forbrugeren fremlagde som dokumentation for købet en bankudskrift, hvoraf det fremgik, at der til sælgeren var udbetalt et beløb på 673,75 kr. Forbrugeren oplyste, at forskellen på beløbene skyldtes dels køb af tilbehør og dels en tastefejl fra sælgerens side.

Sælgeren afviste at have solgt en vare til den oplyste pris og fremlagde en kassestrimmel, hvoraf det fremgik, at den dyreste vare, der var solgt den pågældende dag, havde kostet 399,50 kr. Hertil kom tilbehør, således at det samlede beløb lød på 473,75.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede, ved at modtage reklamationen og senere forsøge afhjælpning, havde accepteret at være sælger af skoene. Da klageren ikke kunne fremlægge bevis for købet, fandt nævnet, at indklagedes oplysninger om prisen måtte lægges til grund. Da sælgeren ikke kunne levere et par identiske sko, kunne forbrugeren, jf. købelovens § 78, stk. 1 og 3, hæve købet. (1997-62/7-203)

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

6.9.1. Køb af 3+2 lædersofa. Afhjælpning af mangler tog over tre måneder, men blev efter omstændighederne anset for at være sket inden rimelig tid, jf. købelovens § 78, stk. 3

En forbruger havde købt et sofasæt bestående af en 3+2 personers lædersofa. Hynderne sank imidlertid sammen, og læderet gav sig. Forbrugeren reklamerede til sælgeren den 13. januar 1998, der den 12. februar 1998 afhentede sofasættet til reparation. Som kompensation i reparationstiden udleverede sælgeren samtidig en 3-personers sofa.

Ved afhentningen oplyste sælger, at der ville gå 3-6 uger, før sofaen var færdig. Den 12. marts 1998 kontaktede forbrugeren sælgeren og fik at vide, at reparationstiden nu ville være 6-8 uger.

I starten af uge 15, den 6. april 1998, skrev forbrugeren et brev til sælgeren og krævede møblerne leveret inden ugens udgang. Ved brev af 20. april meddelte sælgeren, at sofasættet var klar til levering og oplyste samtidig, at den lange reparationstid skyldtes, at sofasættet havde måttet sendes til Finland for at blive repareret.

Da sofasættet skulle helt til Finland for at blive repareret, og da klager under reparationstiden havde haft en erstatningssofa, fandt nævnet ikke, at forbrugeren kunne ophæve købet, idet afhjælpningen på baggrund af disse noget ekstraordinære omstændigheder måtte siges at være sket inden rimelig tid, jf. købelovens § 78, stk. 3. (1998-65/7-947)

6.9.2. Køb af instruktørstole. Mangler ved stolebenenes dupper medførte, at skruerne kunne ridse, hvilket forvoldte skade på købers gulv. Produktansvar

En forbruger havde købt 2 instruktørstole. Gummidupperne på stolebenene var påskruet på en sådan måde, at skruerne kunne ridse. Derved forårsagede den ene stol dybe ridser i forbrugers parketgulv. Forbrugeren krævede erstatning fra sælgeren for afslibning og lakering af gulvet.

Der var tale om en prisbillig stol, der skulle samles ved, at der skulle påsættes stof på sæde og ryg. Derefter burde stolene være klar til brug. Sælgeren afviste imidlertid at være erstatningsansvarlig, idet der blev henvist til, at forbrugeren selv burde have kontrolleret de påsatte dupper, inden stolene blev taget i anvendelse. Endvidere henviste den erhvervsdrivende til, at der var tale om en stol, der primært sælges til have- og terrassebrug. Nævnet fandt, at stolene var behæftet med en mangel, der kunne forvolde skader på andre genstande. Uanset at der var tale om en prisbillig stol, var der ikke tale om forhold, som forbrugeren burde have påregnet, hvorfor det ikke kunne bebrejdes forbrugeren, at han ikke havde undersøgt stolene, inden de blev taget i brug. Som følge af dansk rets almindelige regler om produktansvar fandt nævnet herefter, at den erhvervsdrivende var erstatningsansvarlig for de skader, som stolene havde forvoldt på klagerens gulv. Ud fra oplysninger om, hvad en slibning og lakering af gulvet ville koste, fastsatte nævnet en skønmæssig erstatning svarende til knapt halvdelen med henvisning til, at der tillige ville være tale om en forbedring. (1998-65/7-886)

6.9.3. Køb af specielt tilrettet hvilestol. Klager kunne hæve købet, da stolen ikke passede til klagers ryg

En forbruger havde igennem en fysioterapeut, der også solgte specielt tilrettede møbler, købt en hvilestol. Stolen blev tilrettet til forbrugers ryg ved, at der indsattes 4 cm ekstra polstring i ryggen. Ved den prøvning af stolen, der fandt sted, inden tilretningen blev foretaget, bemærkede forbrugeren, at hun ikke kunne nå jorden med benene. Den erhvervsdrivende mente, at fremfor at save af stolebenene kunne dette problem løses ved, at forbrugeren samtidig købte en fodskammel. Prisen for stolen med fodskammel var knap 9.000 kr.

Da forbrugeren modtog stolen, konstaterede hun, at hun på trods af tilretningerne ikke sad godt i den. Forbrugeren mente derfor ikke, at hun havde modtaget en stol, der svarede til det aftalte, og hun ønskede som følge heraf at hæve købet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede, at stolens højde ikke passede til forbrugers benlængde, og at forbrugeren ikke sad korrekt i stolen. Årsagen hertil var, at sædedybden var 4 cm for kort, samt at stolen ikke hensigtsmæssigt passede til forbrugers ryg. En sådan type stol var ifølge den sagkyndige slet ikke egnet til denne forbruger, og den polstring, der var indsat, gjorde stolens egnethed til forbrugeren helt uacceptabel.

På den baggrund fandt Forbrugerklagenævnet, at stolen var af en ringere beskaffenhed og brugbarhed, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder burde være. Stolen var derfor behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Nævnet fandt, at manglen var væsentlig, og forbrugeren kunne derfor hæve købet, jf. købelovens § 78, st. 1. (1997-65/7-829)

6.9.4. Mangler ved et teaktræshavebord. Bordet kunne ikke tilbageleveres i væsentlig samme stand som ved leveringen. Køber var derfor alene berettiget til et afslag i prisen

En forbruger havde købt et teaktræshavebord. Kort tid efter købet opdagede forbrugeren, at nogle lameller var sunket og var buede, og at der var mørke skjolder på bordet. En kop kunne ikke stå der, hvor lamellerne buede. Den erhvervsdrivende forklarede, at træ arbejder, og at forbrugeren måtte finde sig i dette.

Senere afleverede forbrugeren bordet til den erhvervsdrivende og bad om at få skaderne udbedret. Hvis dette ikke kunne ske inden en fastsat dato, ønskedes købet hævet.

Forbrugeren fik først bordet tilbage ca. 14 dage efter den fastsatte frist. Køber meddelte den erhvervsdrivende, at det var uacceptabelt, at fristen var overskredet, og at udbedringen af skaden ikke var tilfredsstillende foretaget. Bordoverfladen var stadig ikke helt vandret.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede havebordet. Den sagkyndige fandt, at der fortsat var en nedbøjning på en lamel, som skyldes en stor knast i træet. Bordet bar præg af at have stået ude i al slags vejr. Den sagkyndige oplyste, at et bord - hvis det står ude uden overdækning - vil ændre udseende som

følge af regnvand, sol og blæst, uanset hvor meget det behandles med olie.

Forbrugerklagenævnet fandt på denne baggrund, at bordet ikke på nuværende tidspunkt kunne tilbagegives i samme stand som ved leveringen. Dette beroede efter nævnets opfattelse primært på forbrugers egne forhold, idet det må anses for almindeligt kendt, at havetræmøbler vil ændre udseende, hvis de står ude i al slags vejr uden overdækning. Det følger herefter af købelovens §§ 57 og 58, at køber var afskåret fra at påberåbe sig en eventuel hævebeføjelse efter købelovens § 78, stk. 3.

Klageren var i stedet - da manglen måtte anses for værdiforringende - berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen der fastsattes skønsmæssigt til 900 kr. (1997-65/7-764)

6.9.5. Sofagruppe solgt med Alcantara-betræk, som viste sig at være et kopiprodukt. Ophævelse af købet

En forbruger havde købt en sofagruppe betrukket med stoftypen »Alcantara«. Alcantara er et registreret møbelstof med en lang række kendte egenskaber. Det er bl.a. slidstærkt og nemt at vedligeholde.

Det viste sig efterfølgende, at sofaerne ikke var betrukket med dette stof, men med et kopiprodukt. Da sofaerne blev købt, havde den erhvervsdrivende kun fortalt om Alcantara og alle de egenskaber, som Alcantara har. Herudover var navnet Alcantara angivet på prisskiltene, ligesom forbrugeren fik udleveret en rensvejledning om Alcantara. Sælger oplyste til sagen, at sofagruppen ikke er betrukket med Alcantara, men med et lignende produkt, benævnt »Queen«. Disse to stoftyper har mange sammenfaldende egenskaber, og derfor udleverer sælger gerne en beskrivelse omhandlende disse egenskaber samt en beskrivelse af, hvordan man fjerner pletter på disse stoffer.

Den erhvervsdrivende oplyste på forespørgsel, at prisen for sofaerne monteret med Alcantara ville koste 21.996 kr. mod 17.996 kr. med stoffet »Queen«.

Nævnet lagde ved sin afgørelse til grund, at sofaerne var solgt under en forkert betegnelse. Dette måtte karakteriseres som en mangel efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 1. Allerede på grund af den prisforskel, der er mellem en sofa betrukket med stoffet Alcantara, og en sofa der er bestykket med kopiproduktet Queen, fandt nævnet, at manglen må anses for væsentlig. Forbrugeren kunne herefter hæve købet. (1997-65/7-526)

6.9.6. Møbler solgt på auktion til langt under vurderingen. Forbrugeren kunne ikke få erstatning, da salget var sket i overensstemmelse med salgskonditionerne

En forbruger ønskede at sælge nogle møbler og andet indbo på en auktion. De indleverede effekter blev vurderet af auktionshuset til en samlet pris på 10.300 kr. Auktionshuset havde oplyst, at vurderingerne sædvanligvis var rigtige, dog således at der var ting, der blev solgt for mere og enkelte ting lidt under vurderingen, men altid ifølge salgskonditionerne.

Efter auktionen modtog forbrugeren afregning på de indleverede effekter. En del af effekterne var ikke blevet solgt. De resterende effekter var solgt med stort tab for forbrugeren. Fx var vurderingsprisen 5.700 kr. for 5 numre, men salgsprisen udgjorde 700 kr. Forbrugeren mente, at det var aftalt, at disse numre ikke skulle sælges, hvis priserne blev under 500 kr. pr. stk.

Et maleri, der blev vurderet til 2.700 kr., blev solgt for 1.000 kr.

Auktionshuset forklarede, at det, forbrugeren havde bestilt, var at få solgt de indleverede varer bedst muligt, og henviste til kvitteringen for indlevering af effekterne. Kvitteringen var påtegnet »sælges bedst muligt«. På bagsiden af kvitteringen var salgskonditionerne optrykt. Ifølge denne kan varer, som vurderes højere end 1.500 kr., påskrives en mindstepris for salg. Varer under denne vurdering forsøger auktionshuset ifølge konditionerne at sælge bedst muligt. Auktionshuset havde ikke indgået en aftale med forbrugeren om ikke at sælge nogle af effekterne, hvis prisen blev under 500 kr. pr. stk. En sådan aftale ville stride mod salgskonditionerne. Auktionshuset havde heller ikke aftalt mindstepris for maleriet. Salget var sket i overensstemmelse med salgskonditionerne, som forbrugeren havde modtaget. Auktionshuset forklarede, at en auktion er et spørgsmål om udbud og efterspørgsel.

Nævnet fandt, at salget var sket i overensstemmelse med salgskonditionerne, som forbrugeren havde modtaget. Kvitteringen for indlevering af effekter til auktion var påtegnet »sælges bedst muligt«.

Forbrugers forklaring om, at der var indgået en mundtlig aftale om, at nogle af numrene ikke skulle sælges, hvis prisen blev under 500 kr., kunne ikke lægges til grund, da forbrugeren ikke havde kunnet dokumentere en sådan aftale, og da auktionshuset bestred, at der forelå en sådan aftale. På denne baggrund fandt nævnet ikke at kunne give forbrugeren medhold i det fremsatte krav om erstatning. (1997-65/7-698)

6.9.7. Prisangivelse i en tv-reklame måtte betragtes som en opfordring til at afgive tilbud

Forbrugerstyrelsen modtog en række klager fra utilfredse forbrugere over en dynefabrikants fødselsdagstilbud i en tv-reklame.

I tv-reklamen blev det oplyst, at man næste dag kunne købe dyner til 50 kr. i den pågældendes butikker. På billedet sås hvide og mønstrede dyner. Af reklamens tekst fremgik det, at tilbuddet gjaldt hvide og mønstrede dyner. Såvel af teksten som af reklamens speak fremgik det, at dynerne kostede 50 kr. uanset førpris.

Forbrugerne havde henvendt sig i de pågældende forretninger for at købe dyner, men det viste sig, at tilbuddet kun omfattede nogle tynde dyner, der før havde kostet op til 149 kr. og nu var nedsat til 50 kr.

Reklamen har været forelagt for såvel Radio- og TV-reklamenævnet som Forbrugerombudsmanden, der begge fandt, at reklamen var vildledende, og at den indeholdt urigtige oplysninger.

Endvidere har Forbrugerklagenævnet truffet afgørelse i en af klagesagerne. I denne sag havde forbrugeren under henvisning til tv-reklamen forlangt at få seks dyner udleveret for 50 kr. pr. stk. Dette afviste den erhvervsdrivende, der krævede 500 kr. pr. stk., hvilke forbrugeren betalte under protest.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om tilbagebetaling af prisdifferencen på 2.700 kr.

Den erhvervsdrivende oplyste, at den omhandlede dyne i butikken stod i en stak for sig med et skilt over, hvorpå der stod 500 kr. I en stak et andet sted i forretningen var de andre dyner til 50 kr.

Nævnet udtalte, at det var nævnets principielle opfattelse, at prisangivelser i annoncer, reklamer og kataloger, som er rettet mod en større kreds, som udgangspunkt må betragtes som opfordring til at afgive tilbud og ikke som bindende tilbud, som giver alle, der får kendskab til annoncen mv, krav på at købe varen til den annoncerede pris. Nævnet henviste til, at den, som får kendskab til en annonce mv, ingen sikkerhed har for, at oplysningerne ikke senere vil blive ændret, jf. herved købelovens § 76, stk. 2, ligesom den pågældende ingen sikkerhed har for at få mulighed for at købe varen, inden den er udsolgt. Prisannoncer er derfor ikke i almindelighed egnede til at skabe en berettiget forventning om, at den blotte accept af den annoncerede pris i sig selv vil være tilstrækkelig til at bringe en aftale i stand.

Også det forhold, at tv-reklamen ikke beskrev dynernes art og kvalitet og derfor ikke umiddelbart var egnede til at danne grundlag for indgåelse af en aftale, talte imod, at reklamen skulle have egentlig tilbudsvirkning.

Nævnet fandt herefter ikke, at prisoplysningen i tv-reklamen kunne betragtes som et bindende tilbud, og da den erhvervsdrivende straks ved forbrugers henvendelse og inden købet indgik havde oplyst forbrugeren om dynernes rette pris, kunne forbrugeren ikke støtte ret på den vildledende prisoplysning i tv-reklamen. (1998-663/7-68)

6.9.8. Retsfortabende passivitet ved ikke at have forfulgt sit krav

En forbruger købte og fik monteret et gulvtæppe i september 1991. Ved pålægningen opdagede forbrugeren en række mangler ved tæppet. Forbrugeren reklamerede straks til sælger af tæppet. Efter at have reklameret med jævne mellemrum i et års tid, men kun modtaget henholdende svar og ingen konkrete afhjælpningstilbud, klagede forbrugeren den 19. december 1992 til Forbrugerklagenævnet. Sekretariatet modtog klagen den 22. december 1992 og sendte på baggrund heraf den 5. januar 1993 en klageformular og en vejledning om den generelle sagsbehandling til forbrugeren. Sekretariatet modtog imidlertid ikke klageformularen retur i udfyldt stand, og sagen blev derfor afsluttet og arkiveret den 3. marts 1993.

Den 5. september 1996 modtog Forbrugerklagenævnet en ny klage fra forbrugeren over de i september 1991 købte tæpper. Sekretariatet oprettede på den baggrund en ny sag.

I den mellemliggende periode havde forbrugeren angiveligt rettet henvendelse til sælgeren og producenten med jævne mellemrum, men havde ikke fået sælgers accept af reklamationen. Forbrugerklagenævnet fandt derfor, at forbrugeren først havde forfulgt sit krav, da hun i september 1996 indbragte sin sag for Forbrugerklagenævnet, og at forbrugeren derved havde udvist en sådan passivitet, at hun - omend modstræbende - måtte anses for at have opgivet sit krav. Forbrugeren fik således ikke medhold i sin klage. (1996-661/7-166)

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

6.10.1. »Nedsat« cykel havde kun en værdi svarende til den betalte pris. Forhandlerens

vildledende oplysninger om cyklens komponenter medførte ophævelse af købet

En forbruger så på en cykel med ramme af kulfiber hos en cykelhandler, der ifølge cykelhandlerens oplysninger var nedsat fra 30.000 kr. til 16.000 kr., da det var en demo-model fra 1995. Forbrugeren fik udleveret en komponentliste med oplysninger om cyklens komponenter, og at den samlede pris var 28.062 kr. På komponentlisten var anført, at der var geardele m.m. af mærket Campagnolo Record til en angivet pris på 13.900 kr. På denne baggrund syntes forbrugeren, at cyklens pris var rimelig. På salgskvitteringen var angivet, at prisen var 29.998 kr. med fradrag af rabat for demo-model, således at der blev betalt 16.000 kr.

Forbrugeren opdagede, at geardele ikke var af mærket Campagnolo Record. Han reklamerede adskillige gange, men cykelhandleren afviste reklamationerne over de manglende Campagnolo Record-dele, da cyklen var købt, som den stod i forretningen.

Senere kunne forbrugeren ikke længere skifte gear under kørsel, og reklamation herover blev afvist. Han fik skiftet baghjul og nav hos en anden cykelhandler for 1.450 kr. med Campagnolo Record-dele og fik samtidig oplyst, at det udskiftede baghjul og nav var af mærket Shimano.

Sælgeren oplyste, at forbrugeren købte cyklen som beset. Den komponentliste, som blev udleveret, var ikke en liste over den købte cykels komponenter, men en prisoversigt over, hvad en helt ny cykel ville koste med de angivne komponenter. Forbrugeren reklamerer over, at geardelene mv. ikke var Campagnolo Record, blev derfor afvist, da cyklen ikke var lovet eller solgt med disse dele.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at cyklen var monteret med aluminiumsramme beklædt med kulfiber. Cyklen kunne derfor ikke betegnes som en kulfibercykel. Den sagkyndige bekræftede, at en række dele ikke var af mærket Campagnolo Record. En opgørelse over værdien af cyklen viste, at den samlede værdi stort set svarede til, hvad der var betalt, således at cyklen ikke repræsenterede en oprindelig værdi på knap 30.000 kr.

Nævnet lagde til grund, at cykelhandleren på købskvitteringen havde oplyst, at cyklen havde en værdi på 29.998 kr. og blev solgt med rabat for 16.000 kr., da der var tale om en demonstrationsmodel. Ved at udlevere en specifikation over cykeldele fandt nævnet, at forbrugeren med rette havde kunnet forvente, at cyklen havde haft den angivne værdi og var monteret med de angivne dele. Under de omstændigheder, hvorunder komponentlisten var udleveret, måtte det påhvile cykelhandleren at føre bevis for, at de anførte dele var et tilbud på en helt anden cykel og ikke en specifikation over monterede dele på den købte cykel. Cykelhandleren havde efter nævnets opfattelse ikke løftet sin bevisbyrde herfor.

På baggrund af det oplyste, herunder navnlig den sagkyndiges oplysninger om cyklens værdi, fandt nævnet, at cykelhandleren i sin markedsføring havde anvendt urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, der var egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, når cyklens reelle værdi viste sig at svare til den pris, der var betalt for cyklen.

Nævnet fandt derfor, at cyklen var behæftet med mangler efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 1) og 2), idet cyklen ikke svarede til den betegnelse, hvorunder den var solgt, og cykelhandleren ved købet havde givet urigtige eller vildledende oplysninger, som havde haft betydning for forbrugeren's bedømmelse af cyklen.

Da cykelhandleren ved reklamationen havde afvist at træffe nogen foranstaltninger til at bringe cyklen i en stand, som svarede til, hvad forbrugeren kunne forvente på baggrund af cykelhandlerens markedsføring, var forbrugeren derfor nu berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 3, jf. stk. 1. (1996-523/7-102)

6.10.2. Indlevering af cykel til reparation. Vederlag for opbevaring af cyklen

En forbruger indleverede sin cykel til reparation hos den erhvervsdrivende, idet der skulle skiftes dæk og slange på baghjulet. 4 måneder senere kontaktede den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk og meddelte, at cyklen kun ville blive udleveret mod betaling af et opbevaringsgebyr på 600 kr. og reparationsvederlaget på 300 kr. Forbrugeren betalte under protest opbevaringsvederlaget, som blev nedsat til 450 kr., og henvendte sig herefter til Forbrugerklagenævnet. Den erhvervsdrivende udtalte, at der var skiltet med et sådant opbevaringsgebyr.

Forbrugerklagenævnet bemærkede, at da vederlaget for den samlede tjenesteydelse oversteg 500 kr., var nævnet kompetent til at behandle klagen.

Nævnet udtalte endvidere, at den erhvervsdrivende var berettiget til at forvente, at forbrugeren hentede sin cykel inden for en rimelig tid efter, at reparationen var udført, hvilket forbrugeren ikke gjorde. Det følger af dansk rets almindelige regler, at den erhvervsdrivende er forpligtet til at drage omsorg for cyklen for forbrugeren's regning, jf. herved princippet i købelovens § 33. Den erhvervsdrivende har efter det for nævnet oplyste ikke haft positive udgifter i forbindelse med cyklens opbevaring, men uanset dette findes opbevaring at have lagt beslag på den erhvervsdrivendes lagerkapacitet i et sådan omfang, at den

erhvervsdrivende var berettiget til at beregne sig et rimeligt vederlag for opbevaring. Vederlaget blev skønsmæssigt fastsat til 200 kr. svarende til 50 kr. pr. måned. (1998-523/7-214)

6.10.3. Der kunne ikke kræves betaling for udarbejdelse af prisoverslag, når dette ikke var aftalt på forhånd

En forbruger indleverede en adskilt knallertmotor til den erhvervsdrivende med henblik på at få et overslag over, hvad det ville koste at samle motoren. I forbindelse med indleveringen var der enighed om, at der intet skulle laves, før forbrugeren havde fået prisoverslaget. Da forbrugeren telefonisk henvendte sig som aftalt ugen efter, fik han oplyst, at den erhvervsdrivende var i gang med at samle knallertmotoren, og at det ville koste mellem 2.500 og 3.000 kr. at få den gjort køreklar.

Forbrugeren havde gjort opmærksom på, at han ikke ville ofre det på knallerten, og at han alene ønskede et prisoverslag, før han tog stilling til, hvorvidt motoren skulle samles. Den erhvervsdrivende forlangte at få betaling for minimum 3 timer, hvis forbrugeren skulle have motoren udleveret, og gjorde gældende, at dette var blevet oplyst overfor forbrugeren. Dette afviste forbrugeren og ville ikke betale, hvorefter han henvendte sig til Forbrugerstyrelsen.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at der var indgået en aftale om at give et prisoverslag, og at der ikke skulle foretages arbejde med at samle knallertmotoren, før dette prisoverslag forelå. Nævnet udtalte, at ved en sådan anmodning om et prisoverslag må det efter gældende ret antages, at der i almindelighed ikke vil kunne forlanges betaling for det arbejde, som går med udarbejdelse af tilbud eller prisoverslag med mindre andet er aftalt. Den erhvervsdrivende havde gjort gældende, at han ved forbrugeren's første henvendelse gjorde opmærksom på, at der opkræves et minimumsgebyr for udarbejdelse af et prisoverslag. Dette havde forbrugeren bestridt. Nævnet fandt ikke, at den erhvervsdrivende havde løftet bevisbyrden for, at han ved forbrugeren's første henvendelse oplyste, at der beregnedes et vederlag svarende til et par timers arbejde for at udarbejde prisoverslaget, og den erhvervsdrivende kunne derfor ikke forlange betaling for dette arbejde. (1998-523/7-229)

6.10.4. Forbehold om falmning en del af parternes aftale

En forbruger købte en barnevogn. Efter 11 måneder konstateredes en vis falmning af barnevognskassen.

Forbrugerstyrelsen fik herefter barnevognskassen besigtiget af en sagkyndig der udtalte, at stoffet på barnevognskassen flere steder var falmet. Forbrugerklagenævnet besigtigede også barnevognen og konstaterede, at der var sket en vis falmning. Nævnet ville dog ikke som den sagkyndige betegne falmningen som tydelig. Samtidig lagde nævnet vægt på, at den erhvervsdrivende ved aftalens indgåelse i brugervejledningen på en tydelig måde havde taget følgende forbehold: »Stil aldrig vognen direkte i sollys, da dette kan forårsage falmning. *Falmning anerkendes ikke som reklamation*«.

Forbrugeren havde ikke bestridt, at have modtaget brugervejledning i forbindelse med aftalens indgåelse, og nævnet fandt herefter, at forbrugeren var blevet gjort opmærksom på, at der ville kunne ske i hvert fald en vis falmning.

Da den konstaterede falmning ikke gik ud over, hvad forbrugeren kunne forvente på baggrund af forbeholdet, fik forbrugeren ikke medhold i det fremsatte krav. (1997-525/7-121)

6.11. Foto, ure, optik, smykker

6.11.1. Garanti omfattede ikke uautoriseret lodning i et kamera

En forbruger købte et kamera til 695 kr. hos en erhvervsdrivende. Der var 1 års garanti på kameraet. Forbrugeren fik den første film fremkaldt i en anden fotoforretning. Ekspedienten havde problemer med at få filmen ud. Den efterfølgende film var ligeledes svær at skifte, og de fremkaldte film var slørede. Forbrugeren reklamerede 9 måneder efter leveringen til den erhvervsdrivende, som afviste reklamationen, idet der var foretaget en uautoriseret lodning i kameraet. Forbrugeren afviste, at lodningen var blevet foretaget efter købet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at uanset den erhvervsdrivende havde ydet 1 års garanti på kameraet, kunne den erhvervsdrivende ikke pålægges bevisbyrden for, at den uautoriserede lodning ikke var til stede, da forbrugeren købte kameraet. Nævnet lagde vægt på, at en uautoriseret lodning sædvanligvis ikke findes i et nyt kamera og dermed ikke sædvanligvis vil være omfattet af garantien. Da parterne havde givet modstridende oplysninger om, hvornår den uautoriserede lodning var foretaget, afviste nævnet sagen, idet spørgsmålet ikke kunne afgøres, uden at parterne og eventuelle vidner afgav forklaring under straffeansvar. (1998-4021/7-56)

6.11.2. Køb af brugt spejlreflekskamera. Ubetydelig defekt berettigede ikke til

ophævelse eller bekostelig reparation. Efterfølgende brug med forkert blitz beskadigede kameraet og medførte bortfald af sælgers tilbud om at ophæve købet

En forbruger købte et brugt spejlreflekskamera for 1.195 kr.. Sælgeren oplyste, at der var isat ny lysmåler og nye batterier. Brugsvejledning skulle fremskaffes fra en anden forhandler. Efter hjemkomst fra forretningen opdagede forbrugeren, at ikke alle lukkertider kunne stilles, da en knapvælger manglede. Endvidere virkede batterikontrollen ikke.

Forbrugeren reklamerede og indleverede kameraet til reparation. Da forbrugeren afhentede kameraet, hvor lukkertidsknappen var monteret, var batterikontrollen ikke lavet, da en reparation ville være for dyr. Forbrugeren krævede herefter reparation af batterikontrol på sælgerens regning hos fremmed reparator. Dette afviste sælgeren, men han tilbød i stedet at ophæve handlen. Dette kunne forbrugeren ikke acceptere. Forbrugeren blev efterfølgende opmærksom på, at lukkeren også var holdt op med at virke, da den ved brug kun kunne fungere med »én lukkertid på 50 HELE sekunder!!! ... « og »Blitzbilleder på 50 HELE sekunder er ødelagt«. Det betød, at kameraet var helt ubrugeligt.

Forbrugerstyrelsens sagkyndige konstaterede, at kameraet var defekt, da IC, som styrede lukkeren, var ødelagt ved brug af en blitz, som ikke kunne anvendes sammen med kameraet. Den sagkyndige oplyste samtidig, at batterikontrollen ingen praktisk betydning havde. Nævnet fandt, at der alene havde været tale om en ubetydelig defekt ved batterikontrollen, som ikke i sig selv berettigede forbrugeren til at hæve købet eller kræve kameraet undergivet en mere bekostelig reparation, jf. herved købelovens § 78, stk. 1.

Nævnet lagde til grund, at sælgeren i forbindelse med den første reklamation over batterikontrollen havde fremsat tilbud om at lade købet gå tilbage, men at forbrugeren afviste dette.

På baggrund af forbrugers oplysninger lagde nævnet endvidere til grund, at forbrugeren i perioden efter den første reklamation havde benyttet kameraet og i forbindelse hermed konstateret, at lukkeren holdt op med at virke.

Således som sagen herefter forelå oplyst, måtte det lægges til grund, at kameraet på tidspunktet for nævnets afgørelse var ubrugeligt, idet fejlen ved lukkeren ikke kunne udbedres. Årsagen til denne defekt måtte efter det oplyste, herunder oplysningerne fra den sagkyndige, anses for mest sandsynligt at være opstået ved en brugspåvirkning med brug af en blitz, som ikke havde kunnet fungere sammen med kameraet, og som derfor havde ødelagt lukkerens elektronik.

Det var oplyst, at der ikke i forbindelse med købet medfulgte nogen brugsanvisning, men at det var aftalt, at sælgeren skulle forsøge at fremskaffe en sådan. Efter nævnets opfattelse burde forbrugeren i denne situation ikke have taget kameraet i brug med anvendelse af blitz uden forinden at have indhentet nærmere vejledning om, hvilke typer blitz kameraet kunne anvendes sammen med. Da forbrugeren havde undladt dette, fandtes forbrugeren selv at måtte bære risikoen for at beskadige kameraet ved brug af en forkert type blitz.

Da forbrugeren således herefter i overensstemmelse med princippet i købelovens § 57 ikke kunne tilbagelevere kameraet i væsentlig samme stand, som det var ved købet, fandt nævnet, at forudsætningerne for sælgers tilbud om at lade handlen gå tilbage var bortfaldet. Forbrugeren fik derfor ikke medhold i noget krav. (1996-4021/7-24)

6.11.3. Optikerfirma kunne ikke betinge gratis udlån af, at forbruger ikke var registreret i kreditoplysningsbureau, da dette ikke fremgik af aftalen

Et optikerfirma havde en annonce i dagspressen med overskriften »prøv briller med glidende overgang gratis i 14 dage«. En forbruger rettede på baggrund heraf henvendelse til optikerfirmaet samme dag som annoncens indrykning og bestilte et par briller. Da brillerne var færdige, kunne forbrugeren imidlertid ikke få dem udleveret uden at betale for dem og kunne således ikke få lov at låne brillerne gratis i de annoncerede 14 dage. Forbrugeren ønskede ikke at modtage brillerne på disse vilkår, hvorfor optikerfirmaet efterfølgende rykkede forbrugeren for betaling af brillerne samt truede med at sende sagen til inkasso.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, hvor klageren stillede krav om tilbagekaldelse af inkassotruslen og trussel om registrering i et kreditoplysningsbureau samt krav om i overensstemmelse med annoncens oplysninger at få mulighed for at prøve brillerne gratis i 14 dage.

Under sagens behandling oplyste den erhvervsdrivende, at brillerne ikke var betalt, og forbrugeren havde underskrevet en udlånsklæring, hvori den erhvervsdrivende forbeholdt sig ret til inden udlevering af brillen at kontrollere, hvorvidt forbrugeren var registreret i et kreditoplysningsbureau. Da forbrugeren i dette tilfælde var registreret i Ribers Kredit Information afslog den erhvervsdrivende at låne forbrugeren brillerne, men ville gerne udlevere disse under forudsætning af, at brillerne først blev betalt. På baggrund heraf afviste indklagede forbrugers krav.

Forbrugerklagenævnet lagde under sin behandling af sagen til grund, at klageren først nogle dage efter, at han havde bestilt brillerne, havde underskrevet den af indklagede påberåbte udlånserklæring, hvorefter brillerne tilhørte indklagede, og at denne inden udleveringen kunne rette henvendelse til et kreditoplysningsbureau.

Nævnet fandt, at aftalevilkårene på forhånd var udformet ensidigt og at vilkårene ikke kunne anses for at have været genstand for individuel forhandling mellem parterne, jf. herved aftalelovens 38b, stk. 1. Nævnet bemærkede i denne forbindelse, at det af § 38b, stk. 2 fremgår, at en skriftlig aftale, der tilbydes en forbruger af den erhvervsdrivende, skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde. Aftalen indeholdt imidlertid ikke bestemmelse om, hvordan vilkåret om, at låneren var indforstået med, at indklagede før levering rettede henvendelse til et kreditoplysningsbureau nærmere skulle forstås, og derved heller ikke hvilke retsvirkninger det ville få, såfremt det måtte vise sig, at klageren var registreret. Det fremgik heller ikke særligt, at registreringen ville medføre, at udlånet var betinget af forudgående betaling af brillernes pris. På baggrund heraf fandt nævnet, at tvivlen om forståelsen af aftalen måtte føre til, at den for klageren mest gunstige fortolkning måtte lægges til grund, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1, således at klageren havde krav på, uden forudgående betaling, at låne brillerne gratis til afprøvning i 14 dage. (1998-7242/7-115)

6.11.4. At forbrugeren ikke kan vænne sig til progressive glas udgør ikke en mangel

En forbruger havde købt et par briller med progressive glas (glidende overgang), som hun ikke kunne vænne sig til. Optikeren havde flere gange forsøgt at hjælpe forbrugeren med tilpasningen, men uden held. Derudover havde optikeren henvist forbrugeren til at søge øjenlæge, men øjenlægen fandt ligeledes brillerne i orden.

Forbrugeren fandt, at hun burde have været vejledt om, at visse forbrugere aldrig kan vænne sig til progressive glas, idet hun oplyste, at hun aldrig ville have købt briller med progressive glas, hvis hun havde vidst, at en del mennesker aldrig ville kunne vænne sig til sådanne.

Nævnet fandt ikke, at optikerens vejledningspligt skal strække sig til også at gælde den meget lille personkreds, som ikke kan anvende progressive glas. Da der ikke forelå en mangel ved brillerne, fandt nævnet ikke anledning til at give forbrugeren medhold i sit krav om ophævelse af købet, men gav derimod optikeren medhold i, at han kunne foretage afhjælpning i form af levering af et sæt briller med bifokale glas. (1997-7242/7-83)

6.11.5. Oxyderet sølvhalskæde mistede sin oprindelige mørke farve, da oxyderingen blev slidt af under brug. Sælgers oplysningspligt

En forbruger havde købt en sortoxyderet halskæde for 650 kr. Allerede godt 14 dage efter købet begyndte den sorte oxydering at blive slidt af.

Sælger foretog en fornyet oxydering af kæden, men efter kort tids brug blev oxyderingen på ny slidt af.

Nævnets sagkyndige udtalte, at en oxyderet kæde, der fremtræder kulsort ved købet, efterhånden mister farven, fordi det tynde overfladelag slides af ved brug. Der var således tale om en normal og forventelig »afblegning« af forbrugers kæde som følge af brugsanvendelse.

Nævnet fandt, at det i forbindelse med salg af en oxyderet halskæde må være en naturlig og rimelig forpligtelse for den erhvervsdrivende at oplyse køberen om, at kæden mister den sorte farve ved almindelig brug. Da sælgeren havde undladt at give forbrugeren disse oplysninger, havde halskæden ikke haft de egenskaber, som forbrugeren med rette kunne forvente, og forbrugeren var derfor berettiget til at hævde købet, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. (1998-642/7-65)

6.11.6. Bijouteri smittede af på huden. Forretningen burde have oplyst om risiko for afsmitning

En forbruger havde købt bijouteri i form af en kæde og et armbånd til en samlet pris på 1.050 kr. Efter tre måneders brug konstaterede forbrugeren, at forgyldningen blev slidt af, og der, hvor guldet var slidt af, blev huden sværtet til.

Den erhvervsdrivende afviste at tage smykkerne retur med den begrundelse, at dette er normalt for bijouteri. Sådanne smykker har ikke nogen fast holdbarhed, da det afhænger af den enkelte forbruger, herunder hvor meget syre den enkelte udskiller fra huden.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte efter en undersøgelse af smykkerne, at forgyldningen ikke var slidt af i nævneværdig grad. Det fremgik af den sagkyndiges erklæring, at der som følge af især materialevalget givetvis ville ske en afsmitning på brugerens hud, hvilket indklagede som forhandler inden for faget burde være bekendt med.

Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at indklagede ved købet burde have oplyst om risikoen for, at smykkerne vil kunne smitte af, navnlig når prisen tages i betragtning. Da indklagede ikke havde gjort dette, fandt nævnet, at indklagede havde forsømt at give forbrugeren oplysning om forhold, der havde haft betydning for forbrugeren bedømmelse af salgsgenstanden. Smykkerne ansås derfor for mangelfulde i medfør af købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Da manglen samtidig måtte anses for væsentlig, var forbrugeren herefter i medfør af købelovens § 78, stk. 1, berettiget til at hæve købet. (1996-642/7-16)

6.12. Motorkøretøjer

6.12.1. Da sælger havde tilsidesat sin loyale oplysningspligt, kunne forbrugeren kræve et forholdsmæssigt afslag, uanset at bilen var solgt med et vidtgående forbehold

En forbruger købte en 10 år gammel bil til 63.000 kr. Bilen blev bl.a. solgt med følgende vilkår »Bilen er købt som prøvet og beset med diverse fejl og mangler (...) Afhentningspris 9.000 kr. i afslag. Køber klargør selv bilen«.

Kun tre dage efter leveringen konstaterede køber, at bilen brugte vand, og krævede, at sælger reparerede fejlen, eller at handlen blev ophævet. Sælgeren afviste reklamationen under henvisning til forbeholdet i slutsedlen.

Forbrugerklagenævnet lagde efter den sagkyndiges erklæring til grund, at bilens motor var utæt og kun repareret ufuldkomment. Under henvisning til den sagkyndige erklæring og til, at motorens utæthed blev konstateret kun tre dage efter leveringen, fandt nævnet det godtgjort, at motoren ved leveringen var defekt. På nævnmødet gav såvel nævnets sagkyndige som de tilstedeværende branche- og medlemmer samstemmende udtryk for, at sælgeren og dennes medarbejdere under deres kørsel med bilen forud for salget må være blevet opmærksomme på motorens vandforbrug og dermed på motordefekten.

På denne baggrund fandt nævnet, at sælgeren ved køkets indgåelse havde forsømt at give køberen oplysninger om forhold, der havde haft betydning for køberens bedømmelse af bilen, og som sælgeren kendte eller burde kende. Nævnet fandt, at køber var berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som skønsmæssig fastsattes til 7.000 kr., selvom bilen var solgt med et vidtgående forbehold, jf. købelovens § 77 sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 3. (1998-521/7-564)

6.12.2 Køb af brugt bil. Tandrem knækkede efter 6000 kilometers kørsel. Køber fik forholdsmæssigt afslag

En forbruger købte en 11 år gammel bil for 37.750,- kr. I slutseddelen var anført, at bilen var solgt med »3 måneders reklamationsret omfattende motor, gearkasse og differentiale og service på sælgers værksted. 1. md. 50% 2. md. 33% 3. md. 25% ... «.

Efter ca. 5 måneder og ca. 6000 kilometers kørsel knækkede bilens tandrem og forårsagede væsentlige skader på motorens øvrige dele. Forbrugeren skrev i forbindelse med reparationen heraf under på en faktura, hvoraf det fremgik, at sælger havde gjort hende opmærksom på, at der »meget snart skal foretages et serviceeftersyn kort tid efter leveringen af bilen«.

Forbrugeren klagede over vognens stand og over, at hun blev afkrævet 6.948,75 kr. for reparationen.

Parterne afgav modstridende oplysninger om, hvorvidt det på købstidspunktet var aftalt, at forbrugeren selv skulle sørge for, at bilen kom til et påkrævet serviceeftersyn. Forbrugerklagenævnet fandt det ikke godtgjort, at bilen var solgt med et sådant vilkår, da det ikke fremgik af slutsedlen. Det forhold, at forbrugeren i forbindelse med reparation af bilen havde skrevet under på, at bilen snart skulle til service, ændrede ikke nævnets opfattelse, da det var uklart, hvad forbrugeren underskrevet, der var anført i en rubrik for betalingsbetingelser, dækkede, og da forbrugeren fastholdt, at hun ikke på købstidspunktet var blevet oplyst om, at et serviceeftersyn var påkrævet.

På baggrund af en sagkyndig erklæring fandt Forbrugerklagenævnet, at bilen ved leveringen havde været behæftet med sikkerhedsmæssige fejl ved bremses og kobling samt beskyttelsesskærme og tandrem. Nævnet lagde herunder til grund, at tandremmen ved leveringen havde været så mørnet, at brud var uundgåeligt. Nævnet fandt, at tandremmens tilstand på leveringstidspunktet måtte anses for at være en ikke forventelig fejl ved bilen og bemærkede, at såfremt sælgeren af bilen havde været i tvivl om, hvornår tandremmen sidst var udskiftet, enten selv burde have udskiftet remmen eller have gjort forbrugeren udtrykkeligt opmærksom på uvisheden omkring tidspunktet for remmens udskiftning og betydningen heraf.

På ovennævnte baggrund fandt Forbrugerklagenævnet, at klageren var berettiget til et forholdsmæssigt afslag efter købelovens § 78, stk. 1. Afslaget fastsattes skønsmæssigt til 7.000 kr. Der blev herved lagt vægt på den sagkyndiges oplysninger om et rimeligt prisniveau. (1997-521/7-507)

6.12.3. Køb af brugt bil til 18.000 kr. Forbrugeren kunne ikke påberåbe sig, at bilen var mangelfuld, når den var solgt uindregistreret, som beset og til en væsentlig lavere købesum end for en tilsvarende bil uden mangler

En forbruger købte i december 1996 en næsten 30 år gammel VW type 1 (»Boble«) for 18.000 kr. med ukendt kilometertal.

På købsaftalen var anført: »Købt som beset uden reklamationsret«. Bilen blev desuden købt uindregistreret.

Forbrugeren indleverede efterfølgende bilen til reparation på et fremmed værksted for at få udført diverse istandsættelser. Værkstedet meddelte, at man ikke ville reparere på bilen, da karosseriet var totalt gennemtæret.

Forbrugeren reklamerede til sælgeren, som afviste under henvisning til, at bilen var købt som et renoveringsprojekt.

Ved besigtigelsen af bilen kunne nævnets sagkyndige konstatere, at bilen på leveringstidspunktet havde haft forskellige defekter af sikkerhedsmæssig karakter, bl.a. omfattende rusttæring.

Nævnet lagde til grund, at der var tale om en næsten 30 år gammel bil, som var blevet solgt uindregistreret og som beset, og for en købesum der ligger væsentlig under købesummen for en tilsvarende bil i mangelfri stand. På denne baggrund fandt nævnet, at bilen ikke var i væsentlig ringere stand, end forbrugeren under hensyn til prisen og omstændighederne i øvrigt havde grund til at regne med, og forbrugeren kunne derfor ikke påberåbe sig, at bilen var mangelfuld efter købelovens § 77, stk. 1, 2. pkt. (1997-521/7-526)

6.12.4. Fejl påpeget i synsrapporten var ikke rettet, inden bilen blev videresolgt til forbrugeren. Synsrapport nægtet udleveret

En forbruger købte i juni 1997 en ca. 14 år gammel Saab 900 turbo for 35.000 kr. Bilen havde kørt 205.000 km.

Det aftaltes, at bilen skulle leveres nysynet, men den blev solgt som prøvet og beset. Forbrugeren bad ved leveringen sælgeren om at få synsrapporten udleveret, men dette blev afvist.

Forbrugeren konstaterede ved hjemkomsten flere defekter, og da han rekvirerede synsrapporten fra Statens Bilinspektion, opdagede han, at flere af defekterne var omtalt.

Sælgeren accepterede at reparere bilen, men en FDM-test, som forbrugeren lod udføre efterfølgende, viste, at der stadig var en række defekter, hovedsagelig af sikkerhedsmæssig karakter.

Da sælgeren afviste yderligere afhjælpning, lod forbrugeren visse reparationer udføre på et andet værksted.

Nævnet lagde til grund, at bilen skulle leveres nysynet, men at sælgeren til trods herfor undlod at reparere de defekter, som synsrapporten påpegede, og i øvrigt ikke oplyste forbrugeren om defekterne. Da Forbrugerklagenævnets sagkyndige samtidig ved en besigtigelse af bilen kunne konstatere, at bilen havde en række defekter til dels af sikkerhedsmæssig karakter, som også havde været til stede ved leveringen, fandt nævnet, at bilen var i væsentlig ringere stand, end forbrugeren under hensyn til prisen og omstændighederne i øvrigt havde grund til at regne med. Uanset at bilen var købt som prøvet og beset, kunne forbrugeren derfor påberåbe sig, at bilen var mangelfuld, jf. købelovens § 77, stk. 1.

Nævnet imødekom forbrugeren krav om et forholdsmæssigt afslag, som skønsmæssigt blev fastsat til 10.000 kr. (1997-521/7-471)

6.12.5. Køb/bytte af bil. Mangler. Tilbagelevering af ydelserne ved ophævelse. Købelovens § 58

En forbruger købte i marts 1997 en 10 år gammel Nissan Micra 1,0. Købesummen på 30.000 kr. blev betalt ved indbytning af forbrugeren Ford Scorpio 1,8 CL, årgang 1985, for 40.000 kr., og forbrugeren fik restbeløbet, 10.000 kr., udbetalt.

Bilen var mangelfuld, og sælgeren havde ikke afhjulpet trods påkrav. Nævnet fandt derfor, at forbrugeren kunne ophæve købet efter købelovens § 78, stk. 1 og stk. 3. Forbrugeren skulle endvidere have refunderet nogle reparationsudgifter af sælgeren.

Ifølge afgørelsen skulle sælgeren udlevere indbytningsbilen, hvis denne stadig var i hans besiddelse, mod at forbrugeren tilbageleverede den købte bil samt betalte 16.000 kr. svarende til det beløb han havde fået udbetalt ved købet samt et anslået fradrag for brug.

Efter modtagelsen af nævnets afgørelse oplyste forbrugeren, at bilen nu var brændt ned, og at sælgeren derfor ikke ville lade købet ophæve. Bilen var ikke kaskoforsikret. Samtidig fandt forbrugeren det urimeligt, at sælgeren, der havde videresolgt Ford'en, efter nævnets afgørelse havde tilbagekøbt den for at kunne tilbagelevere den som led i ophævelsen.

Forbrugerklagenævnets formand besluttede, at sagen skulle genoptages. Nævnet fastholdt i sin nye afgørelse ophævelsen af købet med den ændring, at sælgeren efter videresalget af indbytningsbilen ikke var berettiget til at tilbagelevere denne som led i ophævelsen, uanset at bilen nu var tilbagekøbt. På baggrund af den fremlagte kvittering for anmeldelse til politimesteren i Glostrup fandt nævnet det godt gjort, at Nissan Micra bilen var brændt. Nævnet lagde endvidere til grund, at dette skyldtes en hændelig begivenhed, som sælgeren efter købelovens § 58 bærer risikoen for, hvorfor sælgeren var forpligtet til at opfylde afgørelsen, selvom forbrugeren ikke kunne tilbagelevere bilen. (1997-521/7-431)

6.12.6 Nedsættelse af kreditomkostningerne, da forbrugeren ikke havde fået oplysning herom ved underskrivelsen af slutsedlen, jf. kreditaftalelovens § 9. Oprindeligt trepartsforhold. Krav mod sælger modregnet i restgælden

En forbruger købte i oktober 1996 en 11 år gammel Peugeot 205 1,4 Lacoste, der ved leveringen havde kørt 141.000 km. Af købesummen på 54.600 kr. blev de 20.000 kr. betalt kontant, mens restkøbesummen blev fremskaffet ved finansiering. Lånebeløbet med tillæg af de samlede kreditomkostninger var i alt 55.267 kr.

Forbrugeren underskrev en »salgsslutseddel«, hvoraf fremgik, hvorledes restkøbesummen skulle finansieres, men oplysninger om kreditomkostninger blev først givet i et dokument benævnt »købekontrakt«, som forbrugeren underskrev nogle dage senere.

Inden for den første måned efter købet reklamerede forbrugeren over defekter ved bl.a. motor, bremses og bagrude, men sælgeren afviste at reparere bilen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige fandt, at bilen havde visse defekter, der måtte antages at have været til stede på købstidspunktet. Enkelte af defekterne var af sikkerhedsmæssig karakter.

Nævnet fandt, at manglerne ikke var så væsentlige, at forbrugeren kunne hæve købet. Da bilen imidlertid var i ringere stand, end forbrugeren under hensyn til pris og kilometertal havde grund til at regne med, var hun efter købelovens § 78, stk. 1, berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen, der skønsmæssigt blev fastsat til 6000 kr.

Nævnet lagde på baggrund af oplysningerne i sagen til grund, at forbrugeren ikke ved underskrivelsen af slutsedlen, hvorved bilen blev solgt på kredit, havde fået de oplysninger, som er nævnt i kreditaftalelovens § 9, herunder oplysning om kreditomkostningerne. Hun var derfor efter kreditaftalelovens § 23, stk. 1, ikke forpligtet til at betale mere i kreditomkostninger end en rente svarende til diskontoen + 5 %. Restgælden blev nedsat med de for meget betalte kreditomkostninger, og forbrugeren kunne efter kreditaftalelovens § 33, stk. 1, modregne sit krav på forholdsmæssigt afslag i restgælden.

Nævnet lagde bl.a. vægt på, at sælgeren anbefalede og forestod låneansøgningen, og at »købekontrakten« var forsynet med finansierens logo. Der fandtes at være en sådan sammenkædning mellem købet og finansieringen og et sådant samvirke mellem sælgeren og finansieren, at købet var omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2 og kreditaftalelovens § 33, stk. 2, om oprindelige trepartsforhold. Hvis sælgeren ikke opfyldte nævnets afgørelse, kunne forbrugeren derfor efter kreditaftalelovens § 33, stk. 2, kræve, at finansieren betalte den del af kravet mod sælgeren, som forbrugeren ikke allerede måtte have modregnet i restgælden. (1997-521/7-318)

6.12.7. Uanset der var foretaget 12 afhjælpningsforsøg, kunne forbrugeren ikke hæve købet, da han havde givet sælger lov til at foretage endnu et afhjælpningsforsøg

En forbruger købte i sommeren 1996 en brugt Toyota Landcruiser for 75.000 kr. 14 dage efter leveringen reklamerede forbrugeren til sælgeren over en periodisk el-fejl. Fejlen blev ikke fundet, og i løbet af de første 9 måneder efter købet var bilen 12 gange på værksted med de samme symptomer, uden at det lykkedes værkstedet at afhjælpe dem.

I april 1997 lovede sælgerens værkfører, at han ville udskifte hele ledningsnettet i bilen. Han skulle blot først have reservedelene hjem. Efter adskillige gange at have rykket for det nye ledningsnet, fik forbrugeren i august måned 1997 at vide, at man havde opgivet at reparere hans bil.

I september 1997 krævede forbrugeren købet hævet. Nu hævdede man fra sælgerens side, at man med stor sandsynlighed kunne rette fejlen og snart ville få de nødvendige reservedele hjem.

Den 10. oktober 1997 aftalte forbrugeren personligt med værkføreren, at bilen igen skulle ind til reparation.

I mellemtiden havde forbrugeren imidlertid indbragt sagen for Forbrugerklagenævnet, og da forbrugeren i en standardskrivelse fra Forbrugerstyrelsen modtog meddelelse om, at der ikke måtte foretages reparationer på bilen, før den eventuelt var blevet undersøgt af Forbrugerklagenævnets sagkyndige, meddelte forbrugeren sælgeren, at yderligere reparationer måtte stilles i bero.

Sælgeren påberåbte sig over for Forbrugerklagenævnet aftalen mellem klageren og værkføreren om, at bilen skulle ind til endnu et afhjælpningsforsøg.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at man efter parternes samstemmende forklaringer måtte lægge til grund, at bilen siden leveringen havde haft en periodisk fejl ved det elektriske system, og at det trods mange forsøg ikke var lykkedes sælgeren at afhjælpe fejlen.

Endvidere blev det lagt til grund, at klageren i september måned 1997 havde fremsat påkrav om ophævelse af købet, men at han efterfølgende havde aftalt med værkføreren, at bilen skulle ind til et fornyet afhjælpningsforsøg.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren måtte være bundet af det tilsagn, han således havde givet indklagede om, at han måtte forsøge endnu en gang at rette fejlen. Lykkedes afhjælpningen heller ikke denne gang, kunne klageren i medfør af købelovens § 78, stk. 3, hæve købet. Der skulle i så fald ske et fradrag i klagerens tilbagebetalingskrav svarende til den værdiforringelse, der var forårsaget af hans brug af bilen. Klageren havde kørt knap 40.000 km, og fradraget fastsattes skønsmæssigt til 12.000 kr. (1997-521/7-452)

6.12.8. Køb af brugt bil. Krav om vederlagsfri afhjælpning af fejl ved gearkasse. Oprindeligt trepartsforhold. Sælgers oplysningspligt vedrørende kreditomkostninger - nedsættelse af rentekravet

En forbruger købte den 9. september en 7 år gammel Honda Civic 1,5 GLI, der på købstidspunktet havde kørt 162.000 km, for 69.900 kr. Købet blev delvist finansieret ved optagelse af et lån på 52.410 kr. hos et finansieringsselskab. Leveringen skete den 16. september 1997.

I salgsslutsedlen oplystes »Ny motor. Km 79.000. Ny radio. 3 mdr. reklamationsret ifølge bevis.«. Og der udleveredes følgende reklamationsaftale gældende for motor, gearkasse, for- eller bagtøj:

16/9-1997 - 50% - til 15/10 1997

16/10-1997 - 33% - til 15/11-1997

16/11-1997 - 25% - til 15/12-1997

Et par dage efter købet påtalte forbrugeren over for sælgeren, at der var en skurrende lyd et sted i bilen. Forbrugeren vidste ikke på det tidspunkt, at lyden stammede fra gearkassen. Sælgeren bad om at få bilen ind på værkstedet, og det viste sig senere nødvendigt at reparere gearkassen. Inden reparationen blev påbegyndt, oplyste sælgeren, at forbrugeren skulle betale det halve af reparationsomkostningerne i henhold til den 3-måneders reklamationsret ifølge reklamationsaftalen. Klageren protesterede herimod, både forud for reparationen og da han senere modtog fakturaen.

Forbrugeren indbragte klagen for Forbrugerklagenævnet med påstand om at få halvdelen af fakturabeløbet vedrørende reparationen af gearkassen tilbagebetalt.

Om finansieringen oplyste forbrugeren, at sælgeren havde anbefalet ham at optage lån hos det pågældende finansieringsselskab, idet han oplyste, at han sædvanligvis brugte dette finansieringsselskab, og at det var det billigste. Finansieringsselskabet udbetalte lånebeløbet direkte til sælgeren.

Desuden indeholdt slutsedlen nogle håndskrevne notater om finansieringen, herunder »OK (finansieringsselskabets navn)« »1.010« og »løbetid 60m.«.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at indklagede ikke ved den særlige 3-måneders reklamationsaftale gældende for motor, gearkasse og for- eller bagtøj, havde kunnet afskære klageren fra at gøre de mangelsbeføjelser gældende, som han havde efter købelovens mangelsregler, og som efter købelovens § 1, stk. 2, ikke kunne fraviges til skade for køberen i forbruger køb.

Nævnets branchekyndige medlemmer og nævnets faste sagkyndige, der ligeledes var til stede under nævnsmødet, gav samstemmende udtryk for, at den fejl ved lejerne i gearkassen, der var repareret i henhold til det fremlagte arbejdskort, ikke kunne være en fejl, der var opstået pludseligt. En sådan fejl var forårsaget af slid, og lejet måtte derfor under de foreliggende omstændigheder have været nedslidte på leveringstidspunktet.

Nævnet lagde på denne baggrund til grund, at bilens gearkasse ved leveringen havde været i ringere stand,

end klageren havde været berettiget til at forvente. Fejlen ved lejerne måtte derfor betegnes som en mangel i købelovens forstand, som indklagede havde været forpligtet til at afhjælpe vederlagsfrit, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, jf. § 76, stk. 1, nr. 4, hvorfor indklagede var forpligtet til at tilbagebetale det med urette opkrævede reparationsvederlag til klageren.

Købesummen for bilen skulle ifølge aftalen delvis dækkes ved optagelse af lån hos finansieringsselskabet, og efter det af klageren oplyste om sælgerens medvirken ved låneoptagelsen var der tale om et kreditkøb omfattet af § 5, nr. 2, i lov om kreditaftaler. Ifølge denne lovs § 33, stk. 1, kunne klageren derfor gøre de samme indsigelser gældende over for finansieringsselskabet som over for sælgeren. Såfremt sælgeren ikke efterlevede nævnets afgørelse inden for den fastsatte frist, kunne klageren derfor afkorte det nævnte beløb i de sidste afdrag, han ifølge låneaftalen skulle betale til finansieringsselskabet.

Ifølge klagerens fremstilling var det ved slutsedlens underskrivelse den 9. september 1997 en forudsætning, at købet skulle finansieres af det pågældende finansieringsselskab, hvilket tillige fremgik af nogle håndskrevne notater på slutsedlen. Da slutsedlen således angik et køb på kredit, skulle klageren i forbindelse med slutsedlens underskrivelse have haft de oplysninger vedrørende kreditomkostninger og kreditvilkår, som fremgår af kreditaftalelovens § 9. Det fremgik af sagen, at disse oplysninger var blevet meddelt klageren i et dokument, der var betegnet »købekontrakt med ejendomsforbehold«. Dette dokument var imidlertid ikke dateret. Nævnet udtalte, at var disse oplysninger først blevet meddelt klageren på et tidspunkt, som lå efter salgsslutsedlens underskrivelse, dvs. på et tidspunkt efter indgåelsen af kreditkøbsaftalen, fulgte det af kreditaftalelovens § 23, stk. 1, at klageren som udgangspunkt ikke kunne afkræves højere kreditomkostninger end en årlig rente svarende til Nationalbankens diskonto med et tillæg på 5%. Som sagen var oplyst for nævnet, kunne nævnet imidlertid ikke tage stilling til, hvorvidt klageren var berettiget til at få kreditomkostningerne nedsat i overensstemmelse med reglen i kreditaftalelovens § 23, stk. 1. (1997-521/7-489)

6.12.9. Køb af brugt bil. Sælgers tilbageholdsret

En forbruger købte den 1. april 1997 en Ford Sierra 2,0 for 37.400 kr. Købesummen blev delvis berigtiget ved leveringen den 18. april 1997, mens en restkøbesum på 14.675 kr. skulle erlægges den 1. august 1997.

Efter leveringen reklamerede forbrugeren over henholdsvis bremserne og benzintanken. Sælgeren foretog afhjælpning, men krævede, at forbrugeren betalte halvdelen af udgifterne til benzintanken.

Den 6. juni 1997 indgav forbrugeren klage til Forbrugerklagenævnet, idet hun tillige reklamerede over »tikken i motoren« og over, at hun havde opdaget, at bilen havde kørt 100.000 km mere, end sælgeren havde oplyst.

Sælgeren tilbød afhjælpning og bestred, at klageren tidligere havde reklameret over motoren. Forbrugerstyrelsen anbefalede under disse omstændigheder klageren at tage imod tilbuddet om afhjælpning, og parterne traf herefter aftale herom.

Den 4. september 1997 meddelte sælgeren Forbrugerstyrelsen, at de påtalte fejl ved bremser og motor nu var udbedret. Bilen stod klar til afhentning, men indklagede ville ikke udlevere bilen, førend restkøbesummen var blevet betalt. Klageren ville på den anden side ikke betale restkøbesummen og anmodede derfor Forbrugerklagenævnet om at tage stilling til spørgsmålet om, hvorvidt indklagede havde tilbageholdsret i den foreliggende situation. Sagen blev således alene forelagt Forbrugerklagenævnet til afgørelse af, hvorvidt indklagedes udøvelse af tilbageholdsret i bilen var berettiget. Forbrugerklagenævnet udtalte herom følgende:

Ved købeaftalens indgåelse den 1. april 1997 blev det aftalt, at restkøbesummen på 14.670 kr. skulle betales den 1. august 1997. Bilen blev leveret til klageren den 18. april 1997, og indklagede kunne ikke påregne på ny at få bilen i sin besiddelse, forinden restgælden forfaldt den 1. august 1997.

Indklagedes aktuelle besiddelse af bilen skyldtes, at indklagede havde påberåbt sig sin afhjælpningsret i henhold til købelovens § 79, efter at klageren havde reklameret over mangler ved bilen. Hvis klageren i en sådan situation modsatte sig at indlevere bilen til reparation, risikerede hun at miste retten til at gøre sine mangelskrav gældende. Hun havde samtidig efter købelovens § 79 krav på, at afhjælpningen skete inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for hende.

Der var på denne baggrund ikke en sådan sammenhæng mellem indklagedes besiddelse af bilen og hans krav på restkøbesummens betaling, at han var berettiget til at udøve tilbageholdsret i bilen. Indklagede var derfor forpligtet til at udlevere bilen til klageren uanset klagerens manglende betaling af restkøbesummen.

Nævnet bemærkede samtidig, at klageren i medfør af købelovens § 78, stk. 2, var berettiget til at tilbageholde restkøbesummen, såfremt der fortsat var mangler ved bilen. Var der alene tale om en uvæsentlig mangel, kunne klageren dog ikke tilbageholde et beløb, som åbenbart oversteg, hvad det ville

komme til at afhjælpe manglen. (1997-521/7-360)

6.12.10. Afhjælpning på et andet værksted, købelovens § 78, stk. 3. Forbrugeren fik erstattet sine udgifter til to FDM-tests

En forbruger købte i maj 1996 en 17 år gammel Volvo 244 GL for 47.000 kr. Bilen havde kørt 165.000 km.

Umiddelbart efter leveringen fik forbrugeren foretaget en brugtbiltest hos FDM. Testen viste, at der var en række defekter ved bilen, og forbrugeren reklamerede til sælgeren, som i to omgange reparerede visse af defekterne.

Forbrugeren havde mistanke om, at der stadig var defekter, og han fik derfor foretaget en FDM-specialtest. Ifølge testen var der stadig defekter. Sælgeren reparerede igen visse af defekterne.

Senere fik forbrugeren foretaget endnu en FDM-specialtest, der igen påpegede defekter ved bilen. Sælgeren afviste at reparere yderligere.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede ved sin besigtigelse af bilen, at de fleste af de defekter, som var påpeget af FDM, var blevet udbedret, men at der stadig var ikke-forventelige defekter, der havde været til stede ved leveringen. Nævnet fandt på denne baggrund, at bilen var mangelfuld efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, idet den var i ringere stand, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være. Da sælgeren ikke havde afhjulpnet defekterne inden rimelig tid, gav nævnet forbrugeren medhold i kravet om afhjælpning på sælgerens regning på et andet værksted efter købelovens § 78, stk. 3.

Med hensyn til de to FDM-specialtests lagde nævnet til grund, at forbrugeren først havde fået disse udført efter at have reklameret til sælgeren, og at det af begge tests fremgik, at bilen stadig var defekt i flere henseender. Under disse omstændigheder, hvor formålet med de to tests var at formå sælgeren at afhjælpe defekterne, fandt nævnet, at sælgeren burde erstatte forbrugerens udgifter hertil på i alt 860 kr.

(1997-521/7-359)

6.12.11. Da bilen var solgt som »nysynet«, kunne køberen forvente, at bilen ikke var behæftet med fejl af betydning for færdselssikkerheden. Dette gjaldt, uanset at synet blev foretaget mere end 6 måneder før leveringen, og uanset forbrugeren selv havde stået for indregistreringen

En forbruger købte i august 1997 en 15 år gammel Ford Escort 1,3 for 15.000 kr. Bilen havde kørt ca. 270.000 km.

Det fremgik af salgsslutsedlen, at forbrugeren selv skulle indregistrere bilen, men at den var nysynet.

Få måneder efter leveringen reklamerede forbrugeren over en række defekter ved bilen. Sælgeren krævede, at forbrugeren betalte halvdelen af reparationsudgifterne, hvilket forbrugeren afviste.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige kunne ved sin besigtigelse af bilen konstatere en lang række defekter, hovedsagelig af sikkerhedsmæssig karakter, som havde været til stede på leveringstidspunktet. Visse af defekterne var blevet påpeget i synsrapporten uden at være rettet inden leveringen.

Nævnet lagde vægt på, at bilen ifølge salgsslutsedlen var solgt som nysynet, uanset at synet var foretaget mere end 6 måneder før leveringen. Dermed måtte bilen anses for at være i ringere stand, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være, og den var derfor mangelfuld efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Da sælgeren havde forsømt at afhjælpe manglerne trods forbrugerens anmodning herom, kunne forbrugeren hæve købet efter købelovens § 78, stk. 3. (1997-521/7-527)

6.12.12. Forbruger mistede sine mangelsbeføjelser, da hun ikke lod sælgeren fuldføre afhjælpning

En forbruger reklamerede kort tid efter leveringen af en brugt bil til sælgeren over diverse mangler. Sælgeren tilbød afhjælpning, og det aftaltes, hvornår bilen skulle ind på værkstedet.

Om aftenen samme dag, bilen var blevet indleveret, indfandt forbrugeren sig på værkstedet og krævede bilen udleveret, idet hun var utryk ved forløbet og ønskede bilen testet hos FDM.

Skønt FDM-rapporten viste diverse ikke uvæsentlige fejl, der efterfølgende bekræftedes ved en undersøgelse foretaget af Forbrugerklagenævnets sagkyndige, gav Forbrugerklagenævnet ikke klageren medhold i sagen, idet hun ved at berøve sælgeren hans mulighed for at fuldføre den afhjælpning, han havde tilbudt, havde afskåret sig fra at gøre mangelsbeføjelser gældende. (1998-521/7-625)

6.13. Transport og flytning

6.13.1. Amerikansk statsborgers aftale med amerikansk transportfirma om transport af gods til Danmark kunne ikke behandles af Forbrugerklagenævnet

En forbruger indgik en transportaftale i USA med et amerikansk indregistreret transportselskab om fragt af arvegods fra Seattle i USA til København.

Da godset ankom til Danmark opstod der uoverensstemmelse omkring opmålingen af godset, som lå til grund for prisberegningen.

Forbrugeren klagede herefter til et dansk transportselskab i samme koncern som det amerikanske selskab. Det danske transportselskab videresendte herefter klagen til det amerikanske transportselskab, som afviste klagen.

Forbrugerklagenævnet lagde vægt på, at transportaftalen var indgået i USA mellem et amerikansk indregistreret selskab med hovedsæde i USA og en forbruger, som er amerikansk statsborger. Transporten blev udført med et amerikansk indregistreret skib. Det danske transportselskab havde alene draget omsorg for transport af det indbo, sagen drejede sig om, fra dansk udskibshavn til modtageradressen i Danmark.

Da transportaftalen ikke var indgået med det danske transportselskab, og der således ikke eksisterede et aftaleforhold med dette selskab, og da selskabet udelukkende havde haft en perifer opgave i relation til den samlede transportaftale, kunne forbrugerens krav i sagen ikke gøres gældende over for det danske transportselskab.

Nævnet fandt på denne baggrund, at det amerikanske transportselskab var rette indklagede.

Nævnet udtalte herefter følgende:

»Parterne har ikke aftalt, om amerikansk eller dansk ret skal finde anvendelse ved bedømmelsen af deres tvist.

Herefter må dette spørgsmål vurderes efter lovvalgsreglerne i lov nr. 188 af 9. maj 1984, hvorved EF-lovvalgskonventionen er gennemført i dansk ret.

Nævnet finder, at retsforholdet har nærmeste tilknytning til USA, og at amerikansk ret derfor må finde anvendelse ved afgørelsen af parternes tvist, jf. EF-lovvalgskonventionens artikel 4, stk. 4. Lovvalgsreglerne i den danske sølovs § 252 kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har ikke under sagens forberedelse kunnet få oplyst, hvorledes retsstillingen med hensyn til en tvist som den foreliggende skal bedømmes efter amerikansk ret, herunder om der ved forbunds- eller enkeltstatslovgivning måtte være fastsat regler af betydning for sagen, eller om området måtte være reguleret ved judicielle eller administrative afgørelser.

En nærmere afklaring af disse spørgsmål måtte i givet fald belyses af parterne under en retssag ved domstolene og findes efter deres karakter at falde uden for de rammer, der efter lovgivningen om Forbrugerklagenævnet gælder for dette administrative organs virksomhed.«

Sagen blev herefter afvist, som uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 7, stk. 1. (1996-512/7-120)

6.13.2. Prisoverslag på flytning holdt ikke på grund af urigtige oplysninger om indboets omfang. Fakturaens rentepåkrav opfyldte betingelserne i rentelovens § 3, stk. 2

En forbruger klagede over, at en flytning blev væsentlig dyrere end det prisoverslag, flyttefirmaet havde givet på baggrund af forbrugerens telefoniske oplysninger om flytningens omfang.

Nævnet fandt på baggrund af en sagkyndig vurdering af klagers indbo, at prisoverslaget var givet på baggrund af urigtige oplysninger om indboets omfang, og at klager derfor ikke kunne påberåbe sig prisoverslaget. Da prisen i øvrigt måtte anses for rimelig, fik forbrugeren ikke medhold i sit krav om et prisnedslag.

Flyttefirmaet havde fremsat krav om forrentning af det skyldige restbeløb med 1,5 % pr. påbegyndt måned fra den 22. august 1997.

Nævnet udtalte, at spørgsmålet, om rentekravet var berettiget, beror på reglerne i lov om renter ved forsinket betaling mv., jf. lovekendtgørelse nr. 583 af 1. september 1986 med senere ændringer. Efter denne lovs § 5 sammenholdt med § 7, kan der i forbrugerforhold ikke aftales en højere rente, end hvad der svarer til diskontoen med et tillæg på 5 %. Efter lovens § 3 skal der endvidere kun betales rente, hvis enten

forfaldsdagen er fastsat i forvejen, eller hvis der er gået en måned efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller har fremsat anmodning om betaling med angivelse af, at manglende betaling medfører pligt til at betale rente.

Da nævnet ikke havde tilstrækkelige holdepunkter for at antage, at forfaldsdagen var fastsat i forvejen, kunne indklagede kun kræve restbeløbet forrentet, såfremt han fandtes at have afgivet et rentepåkrav, som opfyldte betingelserne i rentelovens § 3, stk. 2.

Indklagede havde umiddelbart efter flytningen fremsendt en faktura, der var påført følgende betalingsbetingelser: »Fakturadato + 14 dage, senest 16.6.97, herefter 1,5 % pr. påbegyndt måned«. Fakturaen angav intet om »renter« eller »forrentning«, ligesom betalingsfristen og rentens størrelse ikke var i overensstemmelse med rentelovens bestemmelser. Det fremgår imidlertid af forarbejderne til rentelovens § 3, jf. Folketingstidende 1977/78, tillæg A, spørgsmål 799-800, at et betalingspåkrav efter § 3, stk. 2, kan fremsættes mundtligt, og at hverken størrelsen af renten eller betalingsfristens længde behøver at være angivet i påkravet.

Nævnet fandt herefter, at fakturaens rentepåkrav opfyldte betingelserne i rentelovens § 3, stk. 2, og at indklagede derfor kunne kræve restbeløbet forrentet med den i renteloven angivne rentesats, dvs. med en årlig rente, der svarede til den til enhver tid fastsatte officielle diskonto med et tillæg på 5 %, jf. den præceptive bestemmelse i rentelovens § 7, jf. § 5. (1997-512/7-190).

6.13.3. Flytning blev dyrere end aftalt

En studerende havde fået udført en flytning af sit indbo fra et kollegieværelse på Amager til en lejlighed i Brøndby. Han forklarede, at der var aftalt en fast pris på 1.000 kr. excl. moms samt gratis opbevaring af indboet i ca. 14 dage.

Ved afleveringen af indboet forlangte flyttefirmaet imidlertid 4.050 kr. for flytning incl. depositum på 300 kr. for flyttekasserne. Firmaet nægtede at udlevere indboet, med mindre regningen blev betalt, hvorfor forbrugeren var tvunget til at betale.

Flyttefirmaet gjorde gældende, at arbejdet var aftalt udført som regningsarbejde, hvilket forbrugeren havde skrevet under på dels ved udleveringen af flyttekasserne og dels ved afhentningen af indboet.

Nævnet udtalte, at flyttefirmaets forklaring blev støttet af, at forbrugeren havde underskrevet to dokumenter, hvoraf det fremgik, at der var tale om regningsarbejde, om end disse dokumenter ikke vedrørte prisen for flytningen, men derimod henholdsvis spørgsmål om depositum for flyttekasserne og opbevaring/forsikring. Alligevel fandt nævnet det ubetænkeligt at lægge forbrugers oplysninger om prisen for flytningen til grund. Nævnet lagde herved vægt på, at der på den udstedte faktura intet var oplyst om den medgæede tid, men at der derimod henvistes til en specialpris for studerende i henhold til aftale, hvilket snarere tydede på, at der var aftalt en fast pris. Endvidere var fakturaen ikke udfærdiget i overensstemmelse med de i §§ 2 og 3 fastsatte bestemmelser i Konkurrencerådets bekendtgørelse nr. 849 af 13. december 1990 om fakturering af flyttearbejde.

Nævnet tilsidesatte samtidig et af flyttefirmaet fremsat krav om betaling for forgæves afhentning af flyttekasserne, idet forbrugeren ikke havde været forpligtet til at udlevere kasserne uden samtidig tilbagebetaling af det betalte depositum på 300 kr. Forbrugeren havde herefter krav på tilbagebetaling af differencen på den udstedte faktura på 4.050 kr. og den aftalte pris på 1.250 i alt 2.800 kr. mod udlevering af flyttekasserne. (1997-512/7-197)

6.13.4. Lædersofa beskadiget under transport. Fragtmanden var erstatningsansvarlig, selvom han havde taget forbehold på grund af manglende emballering

Under transport af en lædersofa var der kommet en 25 cm lang dyb flænge i læder og polstring.

Fragtmanden afviste at betale erstatning, da sofaen ikke havde været emballeret, og fragtbrevet derfor var blevet påtegnet »sendes for egen regning og risiko ifølge aftale med afsender«.

Nævnet udtalte, at den omstændighed, at det ved forsendelsen var aftalt, at forsendelsen skete for kundens regning og risiko, fordi sofaen var uemballeret, ikke indebar, at kunden ikke kunne gøre ansvar gældende, såfremt der var sket en fejl under transporten. Da den opståede flænge i skindet fandtes at have et sådant omfang, at sofaen måtte have været udsat for en usædvanlig hårdhændet behandling, var transportfirmaet erstatningsansvarlig. Erstatningen blev skønsmæssigt fastsat til 2.500 kr. (1997-512/7-170)

6.13.5. Det påhvilede flyttefirmaet at gøre forbrugeren opmærksom på skaderne, hvis disse havde været til stede, da flyttefirmaet tømte containeren med flyttegods

To forbrugere bestilte i juni 1996 en flytning af deres bohavne ved hjælp af containere. Containeren skulle

leveres på forbrugernes bopæl, hvorefter de skulle fylde containeren selv. Containeren skulle herefter afhentes af flyttefirmaet og opbevares en måned, hvorefter den skulle afleveres til forbrugerne igen, som selv skulle tømme containeren. Forbrugerne indgik aftalen med et flyttefirma fra Jylland, der havde enterret med et andet flyttefirma på Sjælland, idet flytningen skulle foretages der.

Da forbrugerne tømte containeren, opdagede de, at der var sket skader på deres bohav, og at bohavet var pakket anderledes, end de oprindeligt havde pakket det. Ved henvendelse til flyttefirmaet på Sjælland, fik de oplyst, at containeren under opbevaring havde været tømt af flyttefirmaet, der skulle bruge containeren andetsteds. Da tiden nærmede sig afleveringen af bohavet, pakkede flyttefirmaet containeren igen, hvorefter de afleverede den igen til forbrugerne. Dette var forbrugerne ikke blevet oplyst om, da de skrev kontrakt med flyttefirmaet i Vejle.

Forbrugerne krævede erstatning for skaderne. Det sjællandske flyttefirma afviste imidlertid at yde fuld erstatning, da skaderne kunne have været til stede forud for flytningen.

Nævnet lagde til grund, at det ikke under sagen var oplyst, hvorvidt skaderne på klagernes indbo skyldtes klagerne selv eller flyttefirmaet. Nævnet lagde imidlertid vægt på, at den sagkyndige havde udtalt, at der var tale om meget iøjnefaldende skader på indboet. Det påhvilede derfor flyttefirmaet at gøre opmærksom på skaderne, såfremt skaderne allerede havde været til stede, da flyttefirmaet tømte containeren under opbevaringen.

Da flyttefirmaet ikke havde løftet denne bevisbyrde, lagde nævnet til grund, at skaderne på indboet var forvoldt af flyttefirmaet. Flyttefirmaet ansås derfor for at være erstatningsansvarlig overfor forbrugerne. Erstatningen blev fastsat på baggrund af den sagkyndiges erklæring til skønsmæssigt at udgøre 5.500 kr.

Da det jyske flyttefirma havde overladt det til det sjællandske flyttefirma at opfylde kontrakten med forbrugeren, fandt nævnet, at flyttefirmaerne hæftede solidarisk overfor forbrugeren. (1996-512/7- 105)

6.13.6. Mangelfuld vejledning ved køb af togkort ikke bevist

En forbruger henvendte sig den 26. august 1997 på Høje Taastrup station for at få fornyet sit månedskort til benyttelse på strækningen Høje Taastrup - Odense.

Forbrugeren bad om et månedskort for perioden 27. august til 25. september 1997. Stationslederen anbefalede ifølge forbrugerens forklaring, at denne købte et månedskort, der dækkede perioden indtil DSB's nye takstregulering trådte i kraft den 28. september 1997, da der ville være penge at spare efter takstreguleringen. Forbrugeren, som kun benyttede toget på hverdage, fulgte denne anbefaling og månedskortets udløb blev herefter aftalt til fredag den 26. september 1997.

Da forbrugeren efter udløbet af dette månedskort skulle have det fornyet for første gang efter takstreguleringen, viste det sig, at prisen var steget med ca. 21%. Forbrugeren følte herefter, at han havde modtaget ukorrekt rådgivning fra DSB og indbragte først en sag for Forbrugerombudsmanden og siden en sag for Forbrugerklagenævnet. Forbrugerombudsmanden udtalte i den forbindelse, at der i DSB's markedsføring på det pågældende tidspunkt, nærmere bestemt i DSB's brochure »Priser og rabatter, gyldig fra 28.9.1997«, ikke var taget et tilstrækkeligt tydeligt forbehold for, at priserne i denne brochure ikke gjaldt for pendlerkort til og fra hovedstadsområdet, idet dette alene fremgik af brochurens side 2 under punktet »tegnforklaring til zonekortet«, uden at det samtidig blev oplyst, hvorledes zoneantal eller prisen skulle beregnes.

Forbrugerklagenævnet fandt imidlertid, at det for den civile retlige afgørelse af sagen var afgørende, hvad DSB's stationsleder og forbrugeren præcist måtte have aftalt eller drøftet om fornyelsen af månedskortet, herunder om lederen af en lokal S-togsstation kunne have nogen viden om kommende generelle prisreguleringer inden for DSB og måtte være fremkommet med anbefalinger eller lignende, som forbrugeren med rette kunne opfatte som for DSB forpligtende tilsagn. Da besvarelsen af disse spørgsmål efter Forbrugerklagenævnets opfattelse blandt andet forudsætter en mundtlig forklaring af parterne og eventuelle vidner under strafansvar, og da en sådan bevisførelse ikke kan ske ved Forbrugerklagenævnet, fandt Forbrugerklagenævnet af bevismæssige årsager sagen for uegnet til behandling i Forbrugerklagenævnet. Sagen blev herefter afvist. (1998-511/7-60)

6.13.7. Postbefordring med Post Danmark ikke omfattet af Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, da Post Danmark fortsat er en offentlig virksomhed

En klager havde den aftale med en norsk frimærkehandler, at denne sendte klageren i Danmark pakker frankeret med frimærker til brug for forsendelsens ekspedition fra Norge til Danmark, og at de stemplede frimærker herefter skulle returneres til frimærkehandleren.

Efter klagerens oplysning var frimærkerne gentagne gange blevet fjernet fra emballagen ved pakkernes

modtagelse. Uagtet klageren havde fået selve forsendelsen i hænde, mente han, at det forhold, at frimærkerne var fjernet fra pakken berettigede ham til et erstatningskrav mod Post Danmark, da han skulle betale forsendelsesomkostningerne, hvis han ikke returnerede den stemplede porto.

Post Danmark bestred klagerens krav, idet Post Danmark gjorde gældende, at frimærker til enhver tid er postvæsenets ejendom, hvorfor man ved betaling af frankoen alene har krav på levering af transportydelsen og ikke selve frimærkerne.

Klageren indbragte derfor sagen for Forbrugerklagenævnet. Som sekretariat for Forbrugerklagenævnet afviste Forbrugerstyrelsen sagen. Afvisningen begrundedes med Erhvervsministeriets bekendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1994 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde § 1, hvoraf fremgår, at klager fra private forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der vedrører offentlig virksomhed, kun kan indbringes for nævnet, såfremt det vedrører 1) levering af el, gas, vand og varme eller 2) person- og godstransport.

En gennemgang af forarbejderne til virksomhedsbekendtgørelsen viste, at postbesørgelse specifikt blev undtaget i forbindelse med virksomhedsbekendtgørelsens tilblivelse og derfor ikke var omfattet af Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Forbrugerklagenævnet kunne derfor ikke behandle sagen mod Post Danmark, hvorved styrelsen særligt bemærkede, at ophævelsen i 1995 af lov nr. 307 af 10. juni 1976 om styrelsen af Post & Telegrafvæsenet ikke ændrede på dette forhold, og at Post Danmark fortsat er en offentlig virksomhed, jf. herved § 4 i lov nr. 88 af 4. februar 1995 om Post Danmark. (1997-552/7-5)

6.13.8. Taxaselskab var trods forsinkelse ikke erstatningsansvarlig for forbrugers merudgifter til transport

En forbruger bestilte en taxa til stationen ca. 45 minutter før forbrugers tog afgik. Forbrugeren skulle deltage i en begravelse i Randers. Den erhvervsdrivende oplyste, at vognen ville være fremme inden for 10-12 minutter. Efter 10 minutter rykkede forbrugeren for taxaen. Forbrugeren fik at vide, at taxaen ville være fremme i løbet af et par minutter. Efter yderligere 7 minutter rykkede forbrugeren på ny. Forbrugeren fik oplyst, at en chauffør havde taget turen, og at vognen kunne komme hvert øjeblik. Efter yderligere 10 minutter rykkede forbrugeren igen for vognen. Da vognen fortsat ikke kom, kunne forbrugeren ikke nå sit tog, og forbrugeren blev derfor nødt til at flyve til Tirstrup for at nå begravelsen. Forbrugeren krævede sine udgifter til flybilletten erstattet.

Den erhvervsdrivende gjorde gældende, at forbrugeren havde afsat meget kort tid til uforudsete hændelser ved først at bestille taxaen 45 minutter før afgang. Når den erhvervsdrivende modtager en bestilling på en tur, søges turen afsat til en vognmand. Ved bestillingen får man opgivet et skøn over den forventede ventetid. En vogn tilknyttet den erhvervsdrivendes central havde ca. 14 minutter efter forbrugers bestilling accepteret at tage turen, men kørte ikke hen til forbrugeren, hvilket han ikke gav den erhvervsdrivende meddelelse om.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at da vognmanden ikke var ansat i det indklagede bestillingskontor, var den erhvervsdrivende ikke ansvarlig for, at vognmanden ikke tog turen som lovet. Nævnet fandt endvidere ikke, at bestillingskontoret havde handlet ansvarspådragende, hvorfor forbrugeren ikke fik medhold. (1996-511/7-27)

6.13.9. Flyselskabs oplysningspligt i forbindelse med salg af flybilletter. Køber kunne ikke afbestille billetterne, da han burde have vidst, at de ikke kunne refunderes

En forbruger bestilte telefonisk fire flybilletter Sønderborg - København tur/retur til 475 kr. pr. stk.. Senere erfarede forbrugeren, at han ikke fik brug for billetterne alligevel og henvendte sig til flyselskabet for at afbestille dem. Flyselskabet afviste forbrugers krav, idet der var tale om et særlig billigt kampagnetilbud, som ikke kunne refunderes. Det var i sagen omtvistet, hvilke oplysninger forbrugeren havde modtaget ved den telefoniske bestilling, men det var ubestridt, at forbrugers datter ved afhentning af billetterne fik oplysninger om, at de ikke kunne afbestilles.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at det afgørende for, om flyselskabet kan påberåbe sig de særlige restriktioner, er den viden, forbrugeren havde eller burde have på aftaletidspunktet. Forbrugerklagenævnet fandt, at forbrugeren ikke havde krav på få billetternes pris refunderet. Nævnet lagde vægt på, at forbrugeren i lyset af den stærkt reducerede billetpris burde have indset, at der meget sandsynligt måtte være knyttet særlige vilkår til billetternes anvendelse og burde have søgt forholdet afklaret. (1997-514/7-21).

6.14. Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.

6.14.1. Forbrugeren havde opfyldt sin købsforpligtelse efter medlemsbetingelserne ved

køb af en videofilm til specialpris

En forbruger meldte sig ind i en filmklub og købte ved indmeldelsen 4 film til en særlig velkomstpris svarende til prisen for 1 film. Af medlemsbetingelserne fremgik det, at forbrugeren var forpligtet til inden for 6 måneder at købe yderligere en film. Såfremt forbrugeren ikke afbestilte månedens film, ville den automatisk blive fremsendt. Forbrugeren købte en film til specialpris og meldte sig herefter ud af filmklubben. Den erhvervsdrivende fremsendte herefter en faktura svarende til forskellen mellem velkomstprisen og normalprisen for de 4 film, forbrugeren modtog ved indmeldelsen, idet den erhvervsdrivende gjorde gældende, at forbrugeren ikke havde opfyldt sin købsforpligtelse. Forbrugeren returnerede fakturaen og fremsendte dokumentation for køb af filmen til specialpris. Efterfølgende modtog forbrugeren i alt 6 pakker, idet den erhvervsdrivende havde genindmeldt forbrugeren i filmklubben. Forbrugeren betalte ikke for disse film, men returnerede under sagens behandling filmene til den erhvervsdrivende.

Nævnet udtalte, at da det ikke fremgår af medlemsbetingelserne, at den film, forbrugeren er forpligtet til at købe inden 6 måneder efter indmeldelsen, skulle være til normalpris, havde forbrugeren ved udmeldelsen opfyldt sin købsforpligtelse ved køb af en film til specialpris. Da den erhvervsdrivende ikke havde godtgjort, at forbrugeren havde accepteret at blive genindmeldt, var forbrugeren ikke forpligtet af medlemsbetingelserne efter udmeldelsen. Forbrugeren var derfor ikke forpligtet til at afbestille månedens film. Da forbrugeren havde returneret de med urette fremsendte film, var forbrugeren ikke forpligtet til at betale de fremsendte fakturaer. (1997-571/7-38)

6.14.2. Køb af billetter til Bob Dylan koncert. Forbrugeren fik ikke medhold i, at koncerten var mangelfuld som følge af, at han ikke kunne bevare sin siddeplads. (Dissens)

En forbruger købte i foråret 1997 til sig selv og sine to døtre billetter til en koncert med Bob Dylan. Der var tale om siddepladser til 1. række, og forbrugeren betalte i alt 1.350 kr. for billetterne.

Halvvejs inde i koncertforløbet fortrængte en tilskuermængde forbrugeren og dennes døtre fra deres pladser, og de var nødt til at overvære resten af koncerten stående længere tilbage i salen. Forbrugers krav om refusion af billetterne blev afvist af arrangøren, der blandt andet henviste til, at det var kutyme, at et begejstret publikum under koncerten rejser sig fra deres pladser og trænger frem mod scenen i begejstring over den udøvende kunstner.

Tre nævnsmedlemmer lagde ved afgørelsen vægt på, at billetterne vedrørte en rockkoncert, hvor man må være forberedt på et begejstret og ungdommeligt publikum, og det kunne derfor ikke anses for upåregneligt, at dele af publikum viser deres begejstring ved at trænge frem mod scenen. Disse nævnsmedlemmer fandt samtidig, at ved køb af billetter til et sådant arrangement måtte ydelsen antages primært at bestå i totaloplevelsen af koncerten inklusiv såvel positive som negative aspekter af publikums begejstring. Da forbrugeren ikke herudover fandtes at have godtgjort, at koncerten var tilrettelagt sikkerhedsmæssigt uforsvarligt eller på anden måde var mangelfuld, fandt disse nævnsmedlemmer ikke, at der kunne gives forbrugeren medhold.

To nævnsmedlemmer fandt, at forbrugeren havde krav på at bibeholde de pladser, han havde bestilt, i hvert fald når forbrugers billetter var blandt de dyreste, som kunne købes. Disse nævnsmedlemmer fandt derfor, at forbrugeren burde gives medhold.

I overensstemmelse med flertallets opfattelse kunne nævnet ikke give forbrugeren medhold. (1998-572/7-24)

6.15. Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger

6.16. Øvrige sager

6.16.1. Mangelfuldt kroophold på grund af støj

To par havde bestilt et kroophold hen over en weekend, hvor man for to overnatninger inklusive mad, men eksklusive drikkevarer, betalte 1.600 kr. pr. dobbeltværelse.

Da aftensmåltidet var indtaget, og de to par skulle i seng, opdagede de, at der var fest på kroen i en sådan grad, at det var umuligt at sove. De to par var ikke forinden blevet orienteret om festen, og det viste sig, at deres værelser lå lige over festsalen.

Gæsterne reklamerede straks over støjen og fik i den forbindelse at vide, at der også lørdag aften skulle være fest på kroen, hvorefter de bad om at få anvist en anden kro, hvilket kroejeren hjalp til med.

De to par indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet og gjorde krav på fritagelse for betaling af ophold én nat, udgørende 800 kr. pr. dobbeltværelse.

Nævnet fandt, at forbrugerne var berettigede til et prisnedslag, men at de måtte betale for det måltid mad, som de havde indtaget under opholdet, idet de trods kroavertens opfordring hertil ikke havde ønsket at tage imod et alternativt måltid mad, da de havde reklameret over den serverede dyrekølle.

Da forbrugerne havde indtaget såvel et aftensmåltid som et morgenmåltid, fandt nævnet, at den samlede erstatning skulle udgøre 1.000 kr.

Da kroejeren var bekendt med, at der ville blive indgivet en klage, og da de to par ikke havde betalt regningen for opholdet, fandt nævnet det uberettiget, at kroejeren allerede en måned efter opholdet, og inden kroejeren havde sendt regningen til klagerne, sendte faktura for overnatningen til inkasso hos kroejeren advokat, og nævnet fandt derfor kroejeren opkrævning af inkassoomkostninger på 312 kr. for uberettiget. Det følger af § 8, stk. 1 i lov om Forbrugerklagenævnet, at sagens parter, så længe en sag verserer ved nævnet, ikke kan anlægge sag ved domstolene om de af sagen omhandlede spørgsmål. Kroejeren advokat var derfor afskåret fra at inddrive den påståede fordring og kræve salær herfor. (1997-513/7-12)

6.16.2. Aftale om køb af en tissomat pr. postordre var ugyldig, da der ikke var givet oplysning om fortrydelsesret i overensstemmelse med dørsalgslovens bestemmelser

En forbruger havde pr. postordre købt en tissomat - en elektronisk anordning, der ifølge firmaet kan få børn til at holde op med at tisse i sengen - for 1.000 kr. Ca. to måneder efter købet, klagede hun forgæves til sælgeren over, at tissomaten ikke fungerede tilfredsstillende. I forbindelse med sagens behandling i Forbrugerklagenævnet oplyste forbrugeren, at hun ikke havde modtaget skriftlig oplysning om fortrydelsesretten.

Sælgeren gjorde gældende, at forbrugeren på grund af passivitet havde fortabt retten til at gøre ugyldighedsindsigelse gældende. Subsidiært anførte sælgeren, at en tissomat må anses for et et-barnsapparat, og at købet derfor faldt indenfor undtagelsesbestemmelsen i dørsalgslovens § 10, stk. 3, nr. 2, om »varer til forbrug i husholdningen«.

Nævnet lagde til grund, at aftalen om køb af tissomaten var indgået ved fjernsalg, og at indklagede derfor havde haft pligt til ved fremsendelsen af varen at give klageren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten, jf. lov om visse forbruger aftaler § 10, stk. 2, jf. § 13, stk. 1.

Nævnet fandt ikke, at køb af en tissomat er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i lovens § 10, stk. 3, nr. 2, idet husholdningsvarer ikke omfatter varer, der som fx tøj eller hygiejniske artikler er personlige brugsgenstande.

Da klageren ikke i forbindelse med fremsendelsen af tissomaten havde fået de oplysninger om fortrydelsesret, som kræves ifølge loven, var den indgåede aftale ikke bindende for klageren, jf. lovens § 13, stk. 3.

Endvidere fandt nævnet ikke, at klageren, der to måneder efter køkets indgåelse havde klaget over det købte, herved havde udvist en sådan passivitet, at hun havde mistet retten til at påberåbe sig aftalens ugyldighed. Selvom tissomaten ikke kunne tilbagegives i væsentlig samme stand i og med, at klageren havde taget tissomaten i brug, afskar dette ikke klageren fra at påberåbe sig aftalens ugyldighed. Da klageren endvidere ikke havde handlet ansvarspådragende eller havde opnået nogen berigelse, havde klageren krav på at få købesummen på 1.000 kr. tilbagebetalt mod udlevering af tissomaten. (1997-720/7-1)

6.16.3. Erstatning for skader forårsaget, da messinglygter til fyrfadslys faldt ned

En forbruger havde fået to messinglygter til fyrfadslys i gave.

Lygterne, der var forsynet med en ring, blev hængt op, men faldt ned kort tid efter fyrfadslysene var blevet tændt. Herved blev nogle plisségardiner ødelagt af stearin.

Forbrugerstyrelsens laboratorium besigtigede messinglygterne og konstaterede, at loddemetallet delvist var smeltet som følge af overophedning, hvorfor lygterne var faldet ned. Endvidere var lodningen ufuldstændig, idet cirka 40% af loddefugen ikke indeholdt loddemateriale, hvilket yderligere svækkede lodningen.

Nævnet fandt, at forbrugeren med rette kunne forvente, at lygterne, der var forsynet med en messingring i toppen, kunne benyttes til ophængning, når der ikke ved købet var advaret mod en sådan brug. Da lygterne ikke tålte en sådan anvendelse, var de behæftet med en væsentlig mangel, der i medfør af købelovens § 78, stk. 1 berettigede forbrugeren til at hæve købet.

Endvidere var den erhvervsdrivende efter reglerne om produktansvar, jf. produktansvarslovens §§ 10 og 13 erstatningsansvarlig over for forbrugeren for skaderne på gardinerne, der var blevet ødelagt af stearinpletter fra lysene. (1998-67/7-56)

Sagen blev samtidig behandlet af produksikkerhedskontoret, der i medfør af produksikkerhedslovens § 9 har anbefalet importøren, at produktet ved fremtidig markedsføring forsynes med en advarselmærkning, der gør opmærksom på, at lampen ikke er egnet til ophængning. Importøren oplyste, at der kun er solgt et mindre antal af produktet, og at det ikke længere er på markedet. (1998-67/6-25)

6.16.4. Ikke oplyst billetpris udover frokostprisen kunne ikke opkræves

En forbruger bestilte en frokostbuffet til 18 personer på et skib, der skulle sejle rundt under frokosten. Forbrugeren modtog en skriftlig bekræftelse på frokostbuffet til 138 kr. pr. person. Omkring 14 dage før frokostarrangementet skulle afholdes, kontaktede forbrugeren den erhvervsdrivende for at spørge om betalingsformen og fik her at vide, at der ville blive opkrævet en udgift på yderligere 65 kr. pr. voksen og 29 kr. pr. barn for sejlturen. Forbrugeren fik mulighed for at afbestille frokostarrangementet, men da invitationerne var sendt ud, og det ikke var muligt at holde arrangementet et andet sted, fastholdt forbrugeren aftalen, men ville ikke betale udgiften for sejlturen. Den erhvervsdrivende oplyste, at forbrugeren var klar over, at der ville blive opkrævet en billetpris udover frokostbuffeten og fik mulighed for at afbestille.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at forbrugeren først 14 dage før frokostarrangementet fik oplyst, at der ville blive opkrævet en billetpris ud over frokostprisen. Det fremgår heller ikke af den erhvervsdrivendes reklamemateriale eller af den skriftlige reservationsaftale.

Nævnet fandt således ikke, at den erhvervsdrivende, som har bevisbyrden, havde godtgjort, at han inden aftalens indgåelse havde informeret forbrugeren om, at der skulle betales særskilt for sejlturen, og den erhvervsdrivende kunne derfor ikke opkræve betaling herfor. (1997-7172/7-25)

6.16.5. Forsinkelse med aflevering af kisten ved en bisættelse berettigede til et afslag i vederlaget

En forbruger, der skulle arrangere sin faders bisættelse, oplyste, at det bl.a. var aftalt med bedemanden, at kisten skulle være i kapellet klokken 13.00, og at der kun skulle være én mand til at bære kisten, da der var elevator. Kisten kom imidlertid tyve minutter for sent til kapellet, og da forbrugeren modtog en regning fra bedemanden, hvoraf det fremgik, at forbrugeren skulle betale for to mænd, reklamerede forbrugeren til bedemanden, som afviste klagen. Bedemanden oplyste, at kisten kun var kommet ti minutter for sent, og at forbrugeren ved bestillingen var blevet informeret om, at der skal 2 mand til at løfte en kiste ud af rustvognen.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at forbrugeren, som ikke på forhånd havde indhentet et skriftligt tilbud, havde godtgjort, at det var aftalt, at bedemanden kun skulle stille én mand til rådighed, og nævnet gav derfor ikke forbrugeren medhold i denne del af klagen.

Nævnet udtalte endvidere, at det er en væsentlig del af den erhvervsdrivendes ydelse at sørge for, at kisten er fremme i rette tid til bisættelsen. Da ydelsen således ikke havde været kontraktmæssig, var forbrugeren berettiget til et forholdsmæssigt afslag i vederlaget, som blev fastsat til 500 kr. (1998-284/7-3)

6.16.6. Teltudlejers erstatningskrav ved uberettiget afbestilling blev reduceret til ca. det halve, da udlejer ikke havde gjort tilstrækkeligt for at opfylde sin tabsbegrænsningspligt

En forbruger bestilte telefonisk leje af festtelt med guldplader samt borde og stole til 70 personer. Den samlede pris for leje var 11.412 kr. Med ordrebekræftelsen medfulgte lejevilkårene. Et stykke tid senere, men i god tid inden det aftalte lejetidspunkt, afbestilte forbrugeren det lejede, idet festen skulle afholdes et andet sted. Udlejeren forbeholdt sig ret til at opkræve leje, hvis teltet mv. ikke kunne genudlejes. Efter det aftalte lejetidspunkt sendte udlejeren faktura på 9.831,87 kr., da genudlejning ikke havde været muligt. Forbrugeren protesterede og afviste at betale med henvisning til, at der ikke i lejevilkårene var anført noget om, at der skulle betales leje ved afbestilling, ligesom hun anførte, at afbestilling var sket i god tid, mere end 2 måneder før brugsdatoen.

Udlejer fastholdt sit krav under henvisning til, at lejevilkårene ikke indrømmede lejeren afbestillingsret. Udlejeren havde gennem sædvanlig annoncering i regional- og lokalaviser foretaget ugentlig annoncering, hvorfor udlejeren gjorde gældende, at der var udfoldet fornødne bestræbelser på genudlejning. Da genudlejning ikke lykkedes, blev forbrugeren afkrævet dækning af positiv opfyldelsesinteresse, idet der kulancemæssigt blev fratrukket 10%.

Nævnet anførte, at der ved aftalens indgåelse ikke blev indrømmet forbrugeren nogen fortrydelses- eller

afbestillingsret, og der forelå efter det for nævnet oplyste ikke særlige sædvaner vedrørende dette spørgsmål inden for branchen. Spørgsmålet, om der tilkom forbrugeren en egentlig afbestillingsret med ret til ansvarsfrit at træde tilbage fra aftalen, måtte derfor afgøres efter dansk rets almindelige retsgrundsætninger.

Afbestilling kan herefter næppe i almindelighed finde sted, blot fordi ydelsen på grund af ændringer i bestillerens forhold har mistet bestillerens interesse. Der må dog efter omstændighederne antages at gælde undtagelser herfra, forudsat at afbestilling sker med passende varsel og af fyldestgørende grund, jf. herved betænkning nr. 1133/1988 om forbruger aftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom, side 130 f.

Forbrugeren afbestilling var ifølge det oplyste begrundet i en geografisk flytning af festen. Da afbestillingen således skyldtes en ændret planlægning og ikke, at det som følge af en hændelig begivenhed blev umuligt eller særligt byrdefuldt for forbrugeren at bidrage til kontraktens opfyldelse, fandt nævnet ikke, at der forelå tilstrækkeligt tungtvejende grunde til at kunne begrunde, at forbrugeren ansvarsfrit skulle kunne træde tilbage fra aftalen.

Udlejeren var herefter som udgangspunkt berettiget til i økonomisk henseende at kræve sig stillet, som om aftalen var behørigt opfyldt (positiv opfyldelsesinteresse). Dette indebærer, at der i udlejerens krav på det aftalte vederlag skal ske fradrag af de besparelser, som udlejeren har opnået ved ikke at skulle præstere den aftalte ydelse, ligesom der skal ske fradrag af indtægter, som udlejeren bliver i stand til at opnå gennem den frigjorte kapacitet. Der påhviler i den forbindelse udlejeren en tabsbegrænsningspligt, således at udlejeren alene kan kræve erstatning for kontraktbrud, hvis han kan godtgøre at have lidt et tab, som ikke kunne have været undgået ved rimelige bestræbelser på at kontrahere til anden side.

Udlejeren burde i den forbindelse have gjort en særlig indsats for at forsøge at få teltet udlejet til anden side, eventuelt ved at tilbyde udlejning til nedsat pris. Da udlejeren havde undladt dette, fandt nævnet ikke, at udlejeren havde gjort tilstrækkeligt for at opfylde sin tabsbegrænsningspligt. Udlejeren måtte samtidig antages at have sparet omkostninger ved ikke at skulle levere og opstille teltet. Under hensyn til det således anførte fandtes den erstatning, som udlejeren havde krav på, skønsmæssigt at burde nedsættes til 5.000 kr. (1997-7179/7-3)

6.16.7. Afbestilling af festlokale. Byrdefuldt kontraktvilkår om betaling i forbindelse med afbestilling. Sagen afvist som bevisuegnet

En personaleforening havde med en erhvervsdrivende indgået aftale om leje af et festlokale i forbindelse med afholdelse af en personalefest. Aftalen blev indgået ca. 4 måneder, før festen skulle holdes, og et af personaleforeningens medlemmer havde underskrevet en kontrakt, der indeholdt følgende standardvilkår:

»Ved afbestilling efter udløbet af fortrydelsesretten og misligholdelse af kontrakten i øvrigt, er det i øvrigt specielt aftalt: Bliver xxx holdt erstatningsansvarlig i forbindelse med de gjorte bestillinger herunder bl.a. menuer, dugeleje, serveringspersonale, musiker, konferencier mv. - er køber forpligtet til at holde selskabet skadesløs.

Genudlejes lokalet ikke, er køber forpligtet til at betale den fulde lokaleleje incl. evt. køkkenleje med tillæg af mistet avance på 50% af alle øvrige aftalte leverancer/bestillinger (avance/erstatning), hvortil skal tillægges aftalte prisstigninger. xxx annoncerer ikke direkte for den pågældende dato, idet publicering sker via selskabets markedsføring i øvrigt. Køber betaler senest 8 dage efter modtagelsen af opgørelse evt. skyldigt beløb.

Genudlejes lokalet evt. med salg af menuer, dugeleje, serveringspersonale, musiker, konferencier mv., afregnes oprindeligt indbetalt depositum mv. 8 dage efter leveringsdato, idet der tillægges det oprindelige aftalte arrangement evt. prisstigninger, såvel som at køber ud over evt. erstatning for tab tillige betaler et gebyr kr. 1.000,00, og depositum samt andre indbetalinger for leveringsdato tilbagebetales til køber, 8 dage efter endeligt tab er opgjort, dog senest 8 dage efter arrangementdato.«

Personaleforeningens medlemmer blev ved modtagelsen af ordrebekræftelsen på det bestilte betænkelige ved omkostningerne ved arrangementet og afbestilte derfor skriftligt aftalen. Den erhvervsdrivende meddelte personaleforeningen, at man accepterede afbestillingen, men at man krævede vederlag i henhold til kontraktens bestemmelser herom på i alt 19.200 kr. Medlemmerne protesterede imod at skulle betale dette beløb og gjorde gældende, at medlemmet, der havde underskrevet kontrakten, ikke havde haft fuldmagt til at tegne personaleforeningen. Den erhvervsdrivende anførte, at man henholdt sig til kontraktens bestemmelser, hvor vilkåret om afbestilling efter den erhvervsdrivendes opfattelse var fremhævet med særlig typografi. Firmaet mente derfor, at forbrugerne hverken ifølge aftale eller dansk rets almindelige regler havde ret til at afbestille, hvorfor man fastholdt det krævede vederlag.

Forbrugerklagenævnet fandt, at personaleforeningens indsigelse om at kontrakten blev underskrevet af et

medlem uden fornøden fuldmagt, ikke blev gjort gældende med det samme, efter at personaleforeningen fik kendskab til kontrakten. Der blev heller ikke nævnt noget herom i forbindelse med afbestillingen. Uanset om medlemmet, der underskrev kontrakten havde fuldmagt eller ikke, lagde nævnet til grund, at personaleforeningen ved sin efterfølgende passivitet havde godkendt, at medlemmet var tegningsberettiget.

Nævnet fandt derudover, at den erhvervsdrivendes fortrykte afbestillingsvilkår var langt mere byrdefulde, end hvad der var sædvanligt ved selskabsarrangementer mv. inden for hotel- og restaurationsbranchen, jf. HO-RES-TA's standardvilkår. Den erhvervsdrivendes afbestillingsvilkår var tillige mere byrdefulde, end hvad der ville følge af dansk rets almindelige regler, hvorefter en kontraktpart kun kan kræve erstatning for kontraktbrud, hvis han kan godtgøre at have lidt et tab, som ikke kunne have været undgået med rimelige bestræbelser på at kontrahere til anden side.

Nævnet fandt derfor anledning til at overveje, hvorvidt det måtte anses for urimeligt og stridende mod redelig handlemåde at gøre vilkårene gældende. Antages dette, ville vilkårene kunne tilsidesættes helt eller delvist i medfør af aftalelovens § 36. En vurdering af dette spørgsmål måtte imidlertid forudsætte en samlet vurdering, hvori der bl.a. tillige måtte tages hensyn til de aftalte prisers gennemskuelighed og til, hvor lang tid der gik, før forbrugeren afbestilte festen.

Efter parternes modstridende oplysninger om, hvornår den skriftlige afbestilling forelå, og hvilke priser der udover prisen for leje af lokalet var oplyst over for personaleforeningen, kunne disse spørgsmål ikke afklares uden yderligere bevisførelse, herunder i form af parts- og vidneafhøring, hvilket ikke kan ske ved nævnet. Sagen afvistes herefter i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 7, stk. 1, som uegnet til nævnbehandlings. (1997-7172/7-27)

6.16.8. Hund led af et betydeligt overbid. Forholdsmæssigt afslag i købesummen samt erstatning

En forbruger købte en West Highland White Terrier, der på leveringstidspunktet var cirka 2 1/2 måned gammel. 14 dage efter købet var forbrugeren hos dyrlægen for at få hunden vaccineret. Dyrlægen konstaterede her, at hunden havde et overbid på næsten 1 cm. Forbrugeren reklamerede herover. Sælger ville imidlertid ikke erstatte udgifterne til tandretning og afviste at yde et afslag i købesummen. På baggrund af dyrlægens erklæringer samt sagens oplysninger i øvrigt lagde nævnet til grund, at hunden ved købet led af et ikke ubetydeligt overbid som følge af en medfødt lidelse, der med overvejende sandsynlighed er arvelige. På denne baggrund fandt nævnet, at hunden ved leveringen var behæftet med en mangel af en vis betydning, der berettigede forbrugeren til et forholdsmæssigt afslag i købesummen. Hunden havde kostet 6.000 kr., og afslaget blev skønsmæssigt sat til 2.000 kr. Nævnet lagde endvidere til grund, at den erhvervsdrivende vidste eller burde have vidst, at hunden på leveringstidspunktet led af overbid. Som følge heraf fandt nævnet, at den erhvervsdrivende var erstatningsansvarlig for udgiften på 1.687 kr. til tandretning, som det af hensyn til hunden var nødvendigt at få foretaget. (1998-590/7-66)

6.16.9. Klager over Rådgivningsfirmaet Fuld Valuta. Aftalevilkår tilsidesat efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36

I Juridisk Årbog 1997 var der en beskrivelse af Forbrugerklagenævnets behandling af klager over Rådgivningsfirmaet Fuld Valuta. Forbrugerklagenævnet havde på det tidspunkt modtaget godt 100 klager over firmaet. I det forløbne år har Forbrugerklagenævnet behandlet de fleste af disse klager. I flere af sagerne fremkom Fuld Valuta med indsigelse om, at forbrugeren ikke havde reklameret rettidigt, idet der i medfør af Fuld Valutas forretningsbetingelser, § 3, stk. 3, skal klages over firmaets sagsbehandling, inden 6 måneder efter sagen er afsluttet. Nævnet fandt det ikke rimeligt, at Fuld Valuta generelt nægtede at tage stilling til en kundes klage, alene fordi denne blev fremsat mere end 6 måneder efter sagens afslutning. Der bør i hvert enkelt tilfælde foretages en vurdering af, om den pågældende kunde har fortabt et eventuelt krav, herunder krav på tilbagebetaling af honorar. Det er derfor nævnets opfattelse, at en sådan begrænsning i reklamationsadgangen er et urimeligt aftalevilkår, der kan tilsidesættes efter aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Efter omstændighederne i de konkrete sager fandt nævnet ikke, at forbrugerne havde udvist retsfortabende passivitet.

Endvidere var Fuld Valuta som omtalt i Juridisk Årbog 1997 fremkommet med en række formelle indsigelser til Forbrugerklagenævnets kompetence til at behandle sagerne. Firmaet har i den forbindelse henvist til, at rådgivningsfirmaet ved byretsdom fra april 1998 er frifundet for overtrædelse af vinkelskriverloven (lovbekendtgørelse nr. 565 af 28. juni 1986 om ydelse af juridisk bistand samt om inkasso- og detektivvirksomhed med videre). Således fandt firmaet, at det nu måtte stå klart, at Forbrugerklagenævnet ikke har kompetence til at behandle klagerne over firmaet.

Nævnet fandt, at dommen om overtrædelse af vinkelskriverloven var uden betydning for klagenævnets

kompetence, idet dommen vedrørte spørgsmålet om, hvorvidt der fra firmaets side forelå en strafbar overtrædelse af lovens generelle bestemmelser om offentlig annoncering for juridisk bistand eller retshjælp. Efterfølgende har rådgivningsfirmaet stævnet Forbrugerklagenævnet vedrørende nævnets kompetence til at behandle klager over firmaets ydelser. Denne sag verserer fortsat ved retten. (1997-203/7-117 mfl.)

6.16.10. Selvom der var enighed om en ophævelse af handelen, berettigede det ikke køberen til at returnere en vare pr. efterkrav. Varen kunne ikke tilbageleveres i væsentlig samme stand. Køberen kunne derfor ikke fastholde ophævelsen af købet

En køber, der var ophørt med at drive forretning, bestilte i henhold til et engroskatalog diverse fiskefoder. Da køberen modtog varen, var der sket en markant prisstigning. Køberen reklamerede derfor over for den erhvervsdrivende, der accepterede at lade handlen gå tilbage. Dette indebar, at der skulle ske tilbagegivelse af de udvekslede ydelser. Køberen returnerede varen pr. efterkrav, men den erhvervsdrivende nægtede at modtage varen med henvisning til, at det ikke var muligt at undersøge varen forinden tilbagebetaling af købesummen. Nævnet, der lagde til grund, at aftalen var indgået i køberens tidligere virksomheds navn, fandt, at der ikke forelå en forbrugeraftale, hvorfor køberen ikke kunne påberåbe sig lov om visse forbrugeraftalers bestemmelser om fortrydelsesret ved postordresalg. Nævnet gav den erhvervsdrivende medhold i, at han ved returneringen af varen havde en undersøgelsesret med henvisning til princippet i købelovens §57 og §11, stk. 3, i lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven), hvorefter den erhvervsdrivende er berettiget til at betinge købesummens tilbagebetaling af, at den solgte vare bliver tilbagegivet i væsentlig samme stand. Den erhvervsdrivende er først forpligtet til at betale købesummen tilbage, når han har haft lejlighed til at undersøge varen, hvilket ikke er muligt, når varen sendes pr. efterkrav.

Efter fiskefoderet var kommet retur til køberen, lod køberen det opbevare hos sig. Holdbarhedsdatoen udløb, mens Forbrugerklagenævnet behandlede sagen, uden at køberen foretog sig noget i denne anledning. Da fiskefoderet således som følge af køberens forhold ikke kunne tilbagegives i væsentlig samme stand, kunne køberen ikke opfylde betingelserne for handlens tilbagegang, hvorfor nævnet ikke kunne give køberen medhold i kravet om ophævelse. Køberen skulle dog kun betale de oprindelige katalogpriser - uden prisstigninger. (1997-599/7-8)

Kolofon

Titel:

Juridisk Årbog 1998

Udgiver:

Forbrugerstyrelsen

Ansvarlig institution:

Forbrugerstyrelsen

Copyright:

Forbrugerstyrelsen

Forfatter:

Forbrugerstyrelsen

Anden bidragyder:

Forbrugerstyrelsen Kommunikationscentret

Sprog:

dan

URL:<http://www.forbrug.dk/>**ISBN nr.:**

87-7408-615-4

Version:

1.0

| [Top](#) |

Denne side er hele publikationen i HTML til publikationen "Juridisk Årbog 1998".
Version nr. 1.0 af 16-09-2009
© Forbrugerstyrelsen 2009