



MINISTERIET FOR FAMILIE-  
OG FORBRUGERANLIGGENDER  
Forbrugerstyrelsen

# Forbrugerjura 2006



Forbrugerjura 2006  
April 2007  
Gratis e-publikation  
Forbrugerstyrelsen  
Amagerfælledvej 56  
2300 København S  
Telefon: 32 66 90 00  
Telefax: 32 66 91 00  
E-post: [forbrug@forbrug.dk](mailto:forbrug@forbrug.dk)  
Hjemmesiden: [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)  
ISBN nr. 87 7408 716 9

## **Indhold**

### **Praksis fra Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet og Forbrugerstyrelsen**

1. **Ny lovgivning**
  - 1.1. Ændring af lov om Forbrugerforum
  - 1.2. Ny markedsføringslov fra 1. juli 2006
  - 1.3. Ændring af markedsføringsloven pr. 1. december 2007
  - 1.4. Lov om juridisk rådgivning
2. **Markedsføringsloven**
  - 2.1. Lovens § 1. God markedsføringskik
    - 2.1.1. Kontraktvilkår
    - 2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger
    - 2.1.3. Diskriminerende markedsføring
    - 2.1.4. Inkasso
    - 2.1.5. Negativ aftalebinding
    - 2.1.6. Alkohol
    - 2.1.7. Børn og unge
    - 2.1.8. Samfundsmæssige hensyn
    - 2.1.9. Lovens § 1 (nu § 2, stk.1). Markedsføringslovens anvendelsesområde
      - 2.1.10. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde
      - 2.1.11. Andet
  - 2.2. Lovens § 2 (nu § 3). Vildledning
  - 2.3. Lovens § 4 om identifikation af reklame.
  - 2.4. Lovens § 6a (nu § 6). Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere
  - 2.5. Lovens § 9 Salgsfremmende foranstaltninger og slagtilbud
  - 2.6. Lovens § 9 (nu § 11). Købsbetingede, tilfædighedsprægede konkurrencer
  - 2.7. Lovens § 13 om prisoplysninger
  - 2.8. Lovens § 15 om gebyrer

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

Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet  
Stikordsregister til afsnit 1-4

## **1. Ny lovgivning**

### **1.1. Ændring af lov om Forbrugerforum**

Test af varer og tjenesteydelser samt offentliggørelse af testresultater er vigtige led i Forbrugerstyrelsens forpligtelse til at tilvejebringe forbrugerinformation.

Med lov nr. 1548 af 20. december 2006 om ændring af lov om Forbrugerforum blev der tilvejebragt en udtrykkelig lovhjemmel til, at Forbrugerstyrelsen gennemfører og offentliggør sammenlignende test af varer og tjenesteydelser. Herved blev det tydeliggjort, at lovgivningen afspejler Forbrugerstyrelsens opgaver. Loven trådte i kraft den 1. februar 2007.

Af hensyn til validiteten og troværdigheden af resultaterne af test af varer og tjenesteydelser er det vigtigt at tilnærme testsituationen mest muligt til den købsituation, som forbrugerne oplever. Alternativt risikeres det, at Forbrugerstyrelsen indhenter en række data om forholdene vedrørende en ydelse eller et marked, som ikke er udtryk for de reelle forhold på det pågældende marked, og som kan være direkte misvisende. Derfor kan det ved test af tjenesteydelser i nogle tilfælde være nødvendigt at anvende anonym informationsindsamling, hvor testpersoner indhenter oplysninger osv. om en ydelse ved at give sig ud for at være almindelige forbrugere.

Selvom anonym informationsindsamling lovligt kan anvendes i dag, er det dog ønskeligt at fastslå i lovgivningen, at dette også er en acceptabel fremgangsmåde ved gennemførelse af test. Med lovændringen fremgår det nu tydeligt af lov om Forbrugerforum, at Forbrugerstyrelsen kan benytte anonym informationsindsamling ved sin testvirksomhed.

## 1.2. Ny markedsføringslov fra 1. juli 2006

Den 1. juli 2006 trådte en ny markedsføringslov i kraft. Dog trådte § 9 om salgsfremmende foranstaltninger først i kraft den 1. januar 2007. Bekendtgørelser udstedt efter den tidligere markedsføringslov eller prismærkningslov forbliver i kraft indtil de ophæves eller afløses af nye bestemmelser udstedt i medfør af den nye lov.

Loven kan læses på [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk). I forhold til den hidtidige lov er der tale om ændringer på en del områder, og samtidig er loven moderniseret med klare forbedringer for forbrugerne. Det fremgår fx nu af loven, at reklamer skal kunne identificeres, og at der skal tages hensyn til børn og unge, når den erhvervsdrivende målretter sin markedsføring til denne gruppe. Lovgivningen omkring prisoplysning og prismarkedsføring er nu samlet i markedsføringsloven, og det betyder en regelforenkling på området. Forbrugerombudsmanden har i juni 2006 udsendt en orientering om den nye markedsføringslov, som kan læses under linket:

<http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/retningslinier/markedsfringslovenor/>

I det følgende gengives kort de hovedprincipper og ændringer i den nye markedsføringslov, idet der henvises til den nævnte orienteringsskrivelse:

### God markedsføringsskik

Erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser. Markedsføringslovens § 1 er hermed formuleret positivt i modsætning til den hidtidige lov. Der er dog ikke tale om en realitetsændring i retsstillingen.

### Lovens anvendelse på offentlig virksomhed

Markedsføringsloven omfatter nu også de såkaldte ”fritvalgsområder”, som er offentlige service- og velfærdsydelser, der tidligere alene blev udbudt af det offentlige. Det fremgår således af § 2, at markedsføringsloven finder anvendelse på offentlig virksomhed i det omfang, der udbydes varer og tjenesteydelser på markedet. Det er herefter ikke længere afgørende for markedsføringslovens anvendelsesområde, om offentlig virksomhed kan sidestilles med privat erhvervsvirksomhed. Bedømmelsen efter markedsføringsloven vil ske under hensyn til eventuelle særlige regler og vilkår eller lovmæssige krav til ydelsernes indhold og levering. Hvis der på et område er fastsat særlige regler for markedsføringen af ydelser, som fx sundhedsydelser, vil markedsføringsloven som udgangspunkt ikke få selvstændig betydning.

#### Børn og unge

Markedsføring over for børn og unge er nu reguleret specifikt i lovens § 8, hvilket betyder en generel skærpelse af de øvrige bestemmelser i den nye markedsføringslov. Fx vil der ved vurderingen af, om en reklame rettet mod børn og unge er vildledende, skulle tages hensyn til, at børn lettere tror på budskabet i en reklame (fx at den viste is er verdens bedste). Der må ikke i markedsføringen direkte eller indirekte opfordres til vold, anvendelse af rusmidler, herunder alkohol, eller anden farlig eller hensynsløs adfærd. Forbrugerombudsmanden har i lyset af den nye bestemmelse revideret vejledningen ”Børn, unge og markedsføring”. Vejledningen kan læses under linket:

<http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/retningslinier/brnogunge/>

#### Reklameidentifikation – skjult reklame

En reklame skal fremstå således, at den klart vil blive opfattet som en reklame. Det gælder uanset reklamens form, og uanset i hvilket medium den bringes. Dette fremgår af § 4, og formålet med bestemmelsen er at sikre, at de personer, som reklamen er rettet mod, kan identificere, at der er tale om et reklamebudskab

og dermed kan vurdere budskabet i det lys. Forbrugerombudsmanden har i lyset af denne nye bestemmelse også revideret sin vejledning ”Reklameidentifikation – skjult reklame”. Vejledningen kan læses under linket:

<http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/retningslinier/reklameid/>

#### Prisoplysninger, kreditkøb, gebyrer og organiseret rabat

Prisopplysningsreglerne (§§ 13, 14 og 16) er, som nævnt, indsat i markedsføringsloven, og reglerne er udbygget i forhold til de hidtidige regler i prismærkningsloven, som nu er ophævet. Forbrugerne får nu krav på prisoplysninger, når varer eller tjenesteydelser sælges over internettet, der skal gives prisoplysninger ved udbud af antikviteter, og der skal gives prisoplysninger ved udbud af tjenesteydelser til forbrugere. Prisopplysningsreglerne gælder også for mundtlige prisoplysninger. Der er endvidere indført en bestemmelse om, at forbrugeren altid kan kræve en specificeret regning (faktura) for tjenesteydelser, som er udført efter regning. Herudover er det præciseret, at de årlige omkostninger i procent skal gives på en lige så fremtrædende måde som de øvrige kreditomkostninger, der skal oplyses ved kreditkøb. Der skal skiltes med organiseret rabat både for varer og for tjenesteydelser. Og med reglerens placering i markedsføringsloven er der genindført et tilsyn med overholdelsen af prisopplysningsreglerne.

Loven indeholder også en ny regel (§ 15) om adgangen til at ændre eksisterende gebyrer og indføre nye gebyrer i et løbende kontraktforhold. Er gebyrændringen væsentlig, eller indføres der et nyt gebyr, skal varslingen herom til forbrugeren ske ved individuel kommunikation. (2005-1107/5-90)

### **1.3. Ændring af markedsføringsloven pr. 1. december 2007**

Med lov nr. 1547 af 20. december 2006 om ændring af lov om markedsføring blev Europa-Parlamentets og Rådets direktiv



2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomhedernes urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked gennemført i dansk ret. Dette direktiv er et totalharmoniseringsdirektiv, som fastsætter fælles EU-regler for at beskytte forbrugerne mod, at erhvervsdrivende anvender urimelige markedsføringsmetoder, i direktivet kaldet urimelig handelspraksis.

Direktivet om urimelig handelspraksis regulerer markedsføring over for forbrugerne men ikke markedsføring mellem erhvervsdrivende. Direktivet omfatter endvidere kun handelspraksis, der kan skade forbrugernes økonomiske interesser, men derimod ikke spørgsmål om smag og anstændighed, fx kønsdiskriminerende reklame.

Markedsføringsloven indeholder de generelle regler om god skik og forbud mod brug af vildledning, urigtige og urimeligt mangelfulde angivelser. Det var derfor nødvendigt at ændre denne lov for at gennemføre direktivet i dansk ret.

Med lovændringen blev der endvidere indsat en ny bestemmelse i markedsføringsloven om beføjelser for Forbrugerombudsmanden til at foretage kontrolundersøgelser. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse etablerer et formelt og bindende samarbejde mellem de europæiske håndhævelsesmyndigheder. Forordningen giver Forbrugerombudsmanden hjemmel til at foretage kontrolundersøgelser.

Forordningen præciserer imidlertid ikke betingelserne for at foretage kontrolundersøgelser. Ud fra retssikkerhedsmæssige betragtninger blev der derfor indsat en bestemmelse, der præciserer betingelserne for hvornår og hvordan, der kan foretages kontrolundersøgelser.

Med loven blev der foretaget følgende ændringer af markedsføringsloven:

- En præcisering af generalklausulen om god skik i forhold til markedsføring, som berører forbrugernes økonomiske adfærd.
- En nyaffattelse af bestemmelsen i markedsføringslovens § 3 om vildledende angivelser og udeladelser samt om aggressiv og utilbørlig markedsføring rettet mod forbrugere og andre erhvervsdrivende. Bestemmelsen er også fremover strafbelagt.
- Indførelse af en ny bestemmelse, som fastsætter en række oplysningskrav i forbindelse med fremsættelse af en købsopfordring. Det vil sige markedsføring, som indeholder en opfordring til køb rettet mod forbrugere. Også denne bestemmelse er strafbelagt.
- Bestemmelsen om særtilbud i § 5, stk. 3, ophæves.

Herudover indeholder lovændringen en præcisering af lovens anvendelsesområde i forhold til finansielle virksomheder, således at reglen om afgrænsning af lovens anvendelsesområde finder anvendelse i forhold til alle finansielle virksomheder og ikke kun virksomheder omfattet af lov om finansiell virksomhed. Endvidere er der sket en tilføjelse til lovens § 14 om kreditkøb, således at det fastslås, at bestemmelsen er teknologineutral. Endelig indeholder lovændringen en ny bestemmelse i § 22a, der præciserer betingelserne for hvornår, og hvordan Forbrugerombudsmanden kan foretage kontrolundersøgelser som led i sit europæiske håndhævelsessamarbejde, samt en præcisering af § 30, stk. 2, om sanktionen ved manglende afgivelse af oplysninger.

Lovændringen træder i kraft den 1. december 2007. Dog er den ny § 22a og ændringen af § 30, stk. 2, trådt i kraft den 29. december 2006.

#### **1.4. Lov om juridisk rådgivning**

Fra 1. juli 2006 kan alle nedsætte sig som rådgiver og tilbyde juridisk rådgivning – mod betaling. Loven giver erhvervsdrivende, der ikke er advokater, mulighed for at reklamere med, at de tilbyder juridisk rådgivning. Samtidig ophæves det tidligere forbud mod, at en erhvervsdrivende markedsfører juridisk vejledning (vinkelskriverloven).

De nye regler betyder, at juridiske rådgivere skal overholde god skik for juridisk rådgivning. Dette medfører bl.a., at rådgiveren skal udføre sit arbejde grundigt, samvittighedsfuldt og i det hele taget varetage sin kundes interesser på en ordentlig måde.

Reglerne stiller også krav om, at der inden rådgivningen kan starte, skal oprettes en skriftlig aftale. I aftalen skal bl.a. være oplysninger om rådgiverens uddannelsesmæssige baggrund, prisen og om rådgiveren har tegnet ansvarsforsikring.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at juridiske rådgivere lever op til loven og den bekendtgørelse, som er udstedt i medfør af loven.

For at beskytte forbrugerne mod inkompetent rådgivning udvides Forbrugerklagenævnets kompetenceområde samtidigt, så forbrugerne nu i større omfang end tidligere kan klage over juridisk rådgivning.

Betingelsen for, at en forbruger kan klage over juridisk rådgivning, er at rådgivningen:

- Er ydet som led i rådgiverens erhvervsvirksomhed
- Er af overvejende juridisk karakter
- Har kostet minimum 800 kr.

Nævnet kan ikke behandle klager over selvstændig advokatvirksomhed.

Nævnet kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der allerede findes en anden klageadgang. Findes der fx er et godkendt, privat klage- eller ankenævn, der kan behandle klagen, skal forbrugeren henvende sig der.

## **2. Markedsføringsloven**

### **Ny Forbrugerombudsmand**

Henrik Saugmandsgaard Øe blev udpeget som Forbrugerombudsmand fra den 1. november 2006. Henrik Øe overtog hvervet efter Hagen Jørgensen, som fyldte 70 år og derfor sagde farvel til embedet, som han havde haft i 16 år.

Henrik Øe er 42 år og uddannet cand.jur. Han kommer fra en stilling som kontorchef i Justitsministeriets Lovafdeling og har tidligere bl.a. været ansat i forskellige stillinger i Justitsministeriet, som referendar ved Retten i Første Instans (EF-Domstolen) i Luxembourg og som advokatfuldmægtig.

### **2.1. Lovens § 1. God markedsføringsskik**

#### **2.1.1. Kontraktvilkår**

##### **2.1.1.1. Samsø Linjen opkræver uberettiget oliepristillæg**

Forbrugerombudsmanden fik i efteråret 2005 en række henvendelser vedrørende Samsø Liniens indførelse af oliepristillæg.

Det skete, fordi oliepristillægget også blev opkrævet af de kunder, der havde købt klippekort, før tillægget blev indført.

Da Forbrugerombudsmanden fandt det tvivlsomt, om der var taget et gyldigt forbehold for et sådant pristillæg over for kunderne, skrev han til Samsø Linien og henstillede, at de undlod at opkræve tillægget ved brug af allerede købte billetter.

Samsø Linien valgte at fastholde opkrævningen af tillægget.

Da Forbrugerklagenævnet tog en konkret klage over forholdet op til behandling, ville Forbrugerombudsmanden afvente Forbrugerklagenævnets afgørelse om forholdet og herefter om fornuddent tage sagen op over for Samsø Linien på ny.

Forbrugerklagenævnet traf i december 2006 afgørelse om, at Samsø Linjen skulle tilbagebetale et oliepristillæg, som de havde pålagt en forbruger, da denne ville bruge et 10-turs-rabatkort, der var købt før indførelsen af oliepristillægget.

Samsø Linjen oplyste herefter til Forbrugerombudsmanden, at de ville tilbagebetale oliepristillæg til kunder, der kunne dokumentere, at de havde betalt oliepristillæg på trods af en aftale om transport til en bestemt pris. (2005-1110/5-255)

[Læs Samsø Linjens brev af 15. januar 2007 til Forbrugerombudsmanden \(pdf\)](#)

[Læs tidligere omtale af sagen](#)

[Læs Forbrugerklagenævnets afgørelse](#)

#### **2.1.1.2. Ulovligt gebyr ved brug af fortrydelsesret**

En e-handelsbutik havde et aftalevilkår om, at man skulle betale et gebyr på 20% af salgsprisen, hvis man fortrød køb af varer til en pris af 8.000 kr. eller derover.

Forbrugerombudsmanden modtog en klage over dette og skrev til virksomheden, at det fremgår af forbrugerftaleloven, at en forbruger skal have det fulde beløb tilbagebetalt, hvis et køb fortrydes.

Den erhvervsdrivende slettede herefter vilkåret.

Forbrugere har normalt 14 dages fortrydelsesret, når de køber varer eller tjenesteydelser via fjernsalg, fx på internettet. Det følger af § 17 i [forbrugerftaleloven](#).

Har forbrugeren helt eller delvist betalt for en vare eller tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Det fremgår af § 21, stk. 2, i [forbrugerftaleloven](#). (2006-11104/5-225)

Læs [mere om fortrydelsesretten](#) på Forbrugerombudsmandens side om e-handel; [www.net-tjek.dk](http://www.net-tjek.dk)

### **2.1.1.3. Forbrugerombudsmandens gennemgang af 15 e-handelsbutikker**

Forbrugerombudsmanden gennemgik i foråret 2006 15 e-handelsbutikkers hjemmesider i forhold til lovgivningen. Der var bemærkninger til alle siderne med undtagelse af en enkelt.

Meget tyder på, at det er ukendskab til reglerne, der er skyld i fejlene, og alle de gennemgåede virksomheder har udtrykt ønske om at rette op på de konstaterede forhold.

#### **Største problemer**

Gennemgangen viste, at der særligt var problemer med efterlevelsen af lovgivningen på følgende punkter:

- Oplysning om aftalevilkår, herunder vilkår for fortrydelsesretten.
- Gyldigheden af forbehold og ansvarsfraskrivelser.
- Oplysninger om købeloven.
- Udsendelse af nyhedsbreve/elektronisk post.
- Oplysning om opbevaring af kontrakten og dens tilgængelighed.

Også de e-mærkede virksomheder havde i flere tilfælde problemer med at leve op til lovgivningens krav.

Læs [resultaterne af gennemgangen](#)

Se [Forbrugerombudsmandens kommenterede tjekliste til e-handelsbutikker](#)

Se også Forbrugerombudsmandens side om e-handel, [www.net-tjek.dk](http://www.net-tjek.dk)

### **Baggrund**

Undersøgelsen havde til formål:

1. At orientere branchen om de krav, der stilles.
2. At få indblik i, hvilke regler, der ikke efterleves.
3. At gribe ind – evt. med retssager - over for enkelte virksomheder, der ikke overholdt gældende ret.

Hjemmesiderne blev udvalgt ud fra følgende kriterier:

- Der blev alene udvalgt danske hjemmesider.

- Der blev fortrinsvis valgt virksomheder, der måtte formodes at have en vis kundemasse.
- De udvalgte virksomheder kom fra flere forskellige brancher.
- Der blev udvalgt både rene on-linevirksomheder og virksomheder, hvortil der også var knyttet fysiske butikker.
- Der blev udvalgt både virksomheder, der havde e-handelsmærket og virksomheder, der ikke havde e-handelsmærket.

Der blev gennemgået 15 hjemmesider, heraf 6 hjemmesider, der havde e-handelsmærket. (2004-1107/5-55)

#### **2.1.1.4. Forbrugerombudsmanden har undersøgt motionscentres aftalevilkår**

Forbrugerombudsmanden undersøgte i efteråret 2005 en række fitness- og motionscentres aftalevilkår. Formålet var at finde ud af, om centrene overholdt markedsføringsloven og tilbød deres kunder rimelige vilkår.

I forbindelse med undersøgelsen blev der konstateret mange problemer i motionscentrenes aftalevilkår.

Blandt problemerne var bl.a., at en række centre havde slet ingen eller meget mangelfulde aftaler. Derudover var mange motionscentres abonnementstyper for uigennemskuelige.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at alle aftaler mellem motionscentre og medlemmer bør være skriftlige, og at aftalevilkårene bør udleveres til forbrugeren i forbindelse med aftaleindgåelse.



De forskellige abonnementsstyper bør være formuleret klart og forståeligt, så det er mere gennemskueligt for forbrugerne, hvad hvert enkelt abonnement indebærer - fx med hensyn til bindingsperioder og opsigelse.

Undersøgelsen resulterede i et generelt brev med en række kritikpunkter til de undersøgte centre.

De fleste motionscentre svarede på Forbrugerombudsmandens henvendelse. Efterfølgende fulgte en drøftelse med en række af de motionscentre, som svarede, om konkrete punkter i deres aftalevilkår, der ifølge Forbrugerombudsmandens opfattelse burde revideres. Alle motionscentre blev desuden bedt om at indsende deres reviderede aftalevilkår.

Forbrugerombudsmanden oplevede, at man rettede ind på de væsentligste punkter i overensstemmelse med anbefalingerne.

Det er dog på flere punkter stadig afgørende, hvordan abonnementsaftalerne i fremtiden håndteres i konkrete situationer, hvis der opstår tvister.

Nogle motionscentre havde aftalevilkår, hvor man tillod opsigelse i bindingsperioden i ganske særlige tilfælde, fx dokumenteret sygdom, graviditet og militærtjeneste. Sådanne vilkår udelukker imidlertid ikke, at forbrugere af andre årsager kan blive løst fra kontrakten, såfremt det måtte anses for et urimeligt byrdefuldt aftalevilkår at fastholde aftalen, jf. aftalelovens § 38c, jf. § 36 samt Forbrugerklagenævnets praksis.

Kun få selskaber orienterer klart og forståeligt deres medlemmer om deres rettigheder og forpligtelser i forbindelse med en opsigelse i bindingsperioden.

For så vidt angår prisstigninger og væsentlige ændringer i de enkelte centres medlemsbetingelser, er det ligeledes afgørende, hvordan centrene administrerer deres aftalevilkår i eventuelle konkrete tilfælde.

Ved forudbetalte uopsigelige aftaler kan der ikke ske prisændringer. Ved løbende betalte medlemskaber kan der ske prisændringer, men de må i givet fald varsles i ordentlig tid, og forbrugeren skal have mulighed for inden for en rimelig frist at opsiges sit medlemskab. Varslet skal ske på en individualiseret måde til medlemmerne, og det kan således ikke anses for tilstrækkeligt med blot et opslag i centret.

Langt fra alle centrene har udførlige vilkår på dette område. Der efterlades desuden i alle tilfælde en konkret vurdering til det enkelte center, idet centret skal vurdere, hvorvidt en stigning/ændring er væsentlig og derfor skal varsles individuelt med mulighed for at opsiges aftalen. (2005-1107/5-96)

#### **2.1.1.5. Forbrugerombudsmandens gennemgang af internetauktioner**

Der blev generelt givet dårlige karakterer til de fleste af de internetauktioner, som Forbrugerombudsmanden undersøgte i foråret 2006, hvor syv af de største danske netauktioners hjemmesider blev gennemgået.

Særligt reglerne om fortrydelsesret gav fortsat anledning til problemer, ligesom der var vanskeligheder med at leve op til bl.a. reglerne i købeloven.

Gennemgangen gav også anledning til kritik af vilkår om betaling, levering og erstatning samt udsendelse af e-mails uden samtykke.

Forbrugerombudsmanden iværksatte i 2005 projektet med det formål at vurdere vilkårene for handel på internetauktionerne. Det skete bl.a. i lyset af de forskellige problemer, der blev sat fokus på i medierne, og et stigende antal henvendelser fra forbrugere.

Forbrugerombudsmanden påtalte de konstaterede forhold over for de enkelte internetauktioner. (2004-1107/5-54)

Du kan læse [Forbrugerombudsmandens konklusioner](#) (PDF) på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Læs [Justitsministeriets redegørelse om internetauktioner](#).

Læs mere om e-handel på [www.net-tjek.dk](http://www.net-tjek.dk)

#### **2.1.1.6. Høring over bekendtgørelse om forsikringsselskabernes informationspligt ved indgåelse af aftaler om livsforsikring**

Forbrugerombudsmanden har afgivet høringssvar til en bekendtgørelse om forsikringsselskabernes informationspligt ved indgåelse af aftaler om livsforsikring.

Flere af de foreslåede ændringer var efter Forbrugerombudsmandens opfattelse alene udtryk for en hensyntagen til forsikringsselskaberne. Det var således umiddelbart svært at se hensynet til forbrugerne.

De foreslåede ændringer indebar:

- at en række oplysninger af betydning for forbrugernes vurdering af et forsikringstilbud nu først skulle gives i forbindelse med aftaleindgåelse, hvor de før skulle gives inden aftaleindgåelse,

- at oplysninger om væsentlige ændringer skulle gives i forbindelse med, at ændringerne træder i kraft og ikke med et vist varsel,
- at oplysningerne til forsikringstageren efter aftale (og altså nu også på foranledning af forsikrings-selskabet) kunne affattes på et andet sprog end dansk, og
- at Finanstilsynet i øget omfang kunne dispensere fra bekendtgørelsen.

[Læs Forbrugerombudsmandens høringsvar.](#) (2006-1100/5-714)

#### **2.1.1.7. Netbutikker tjekket af Forbrugerombudsmanden for oplysning om fortrydelsesretten**

Den 28. februar 2006 tjekkede Forbrugerombudsmanden hvor gode de danske hjemmesider er til at oplyse om fortrydelsesretten.

I alt fik 164 tilfældigt udvalgte hjemmesider besøg. Af dem var det kun knap 10%, som ikke oplyste om, at forbrugerne efter forbrugeraftaleloven har 14 dages fortrydelsesret ved køb på internettet.

Til gengæld havde hele 45% af hjemmesiderne mere eller mindre urimelige vilkår i forbindelse med fortrydelsesretten.

#### **Leveringsomkostninger skal også refunderes**

For eksempel oplyste mange netbutikker, at forbrugeren kun ville få tilbagebetalt varens pris, men ikke leveringsomkostningerne, når man fortrød et køb. Forbrugeren har imidlertid ret til at få refunderet både købsprisen og leveringsomkostningerne. Det eneste forbrugeren selv skal betale, er udgifterne til at sende varen retur.

Forbrugerombudsmanden kontaktede de firmaer, der ikke gav korrekte oplysninger, og bad dem om at rette hjemmesiderne til.

De sider, der ikke oplyste om fortrydelsesretten, blev alle justeret.

Aktionen var et led i en kampagne med fokus på e-handel, iværksat af et netværk af forbrugermyndigheder i 33 lande (ICPEN), som Forbrugerombudsmanden er medlem af. (2005-11031/5-7)

Læs Forbrugerombudsmandens pressemeddelelse forud for aktionen.

## **2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger**

## **2.1.3. Diskriminerende markedsføring**

## **2.1.4. Inkasso**

## **2.1.5. Negativ aftalebinding**

### **2.1.5.1. Automatisk tilmelding til SMS-pakke**

Forbrugerombudsmanden modtog en række klager fra forbrugere, som var utilfredse med, at deres teleselskab automatisk havde tilmeldt dem en SMS-pakke til 49 kr. pr. måned.

Forbrugerombudsmanden kontaktede teleselskabet og oplyste dem om, at udgangspunktet i danske ret er, at man skal foretage sig noget aktivt for at indgå en aftale med en anden. Negativ aftalebinding er i strid med god markedsføringsskik.

Teleselskabet mente, at der var tale om en vilkårsændring på udvalgte mobilabonnementer, og at vilkårsændringen var varslet i god tid. Forbrugerombudsmanden svarede hertil, at der er tale om en helt ny abonnementstype baseret på et andet forventet forbrug hos kunden end det eksisterende. Da der således er tale om en ny aftale, kræver ændringen positiv accept fra kunden.

Sagen blev afsluttet med, at teleselskabet tilkendegav over for Forbrugerombudsmanden, at de ville tage Forbrugerombudsmandens synspunkter til efterretning og ikke i fremtiden automatisk tilmelde sine kunder til en SMS-pakke. (2006-11120/5-47)

## **2.1.6. Alkohol**

### **2.1.6.1. Uetisk at opfordre til druk i markedsføringen**

Forbrugerombudsmanden modtog en anmeldelse fra Forbrugerrådet om, at firmaet Den Sunde Linie A/S overtrådte markedsføringslovens § 1, i den måde firmaet markedsførte produktet ”Nopal Party Cactus” på.

Forbrugerombudsmanden rettede på denne baggrund henvendelse til firmaet og gjorde opmærksom på, at Forbrugerombudsmanden fandt det uetisk og uforsvarligt at markedsføre produktet på en sådan måde, at det kunne føre til et øget forbrug af alkohol.

I vurderingen blev der bl.a. lagt vægt på, at indtagelse af alkohol i for store mængder kan være sundhedsskadeligt og i øvrigt gøre én ude af stand til at tage vare på sig selv og sine omgivelser. Produktet skulle netop ifølge markedsføringen heraf gøre det muligt at indtage alkohol uden at opleve ubehaget derved, da produktet angiveligt skulle reducere kroppens naturlige reaktion på indtagelse af for meget alkohol – nemlig tømmermænd. Mar-

kedsføringen opfordrede forbrugerne til at tage de pågældende piller frem for at beherske indtagelsen af alkohol og dermed begrænse risikoen for tømmermænd.

Ovennævnte skal også ses i lyset af Sundhedsstyrelsens anbefaling for henholdsvis kvinder og mænd om maksimalt at drikke 14 og 21 alkohol genstande ugentligt.

Det er desuden Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det er i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, i markedsføring at forbinde indtagelse af alkoholholdige drikkevarer med sport og idræt, hvilket firmaet gjorde ved at forudsætte en sammenhæng mellem VM i fodbold og tømmermænd. Firmaet anførte, at de ikke mente, at det overtrådte markedsføringsloven. Firmaet beklagede dog, at det ikke havde angivet Sundhedsstyrelsens anbefalinger om indtagelse af alkohol og oplyste, at det på baggrund af sagen ville tage markedsføringen af produktet Nopal Party Cactus op til en kritisk gennemgang.

Forbrugerombudsmanden konstaterede, at firmaet på deres hjemmeside havde information liggende benævnt: ”Opskrift på en fed fest”, som indeholdt gode råd til, hvordan man kunne drikke mest muligt til en fest. Forbrugerombudsmanden bemærkede over for firmaet, at han fandt det uforsvarligt og uetisk, at der i forbindelse med markedsføringen af produktet opfordredes til, at man gjorde alt, hvad man kan for at kunne drikke mere. Ligeledes fandt han det uetisk, at man forudsætter, at en fed fest kræver, at man drikker meget og hele tiden.

Forbrugerombudsmanden henstillede til, at firmaet ophørte med at anvende den pågældende tekst og tog til efterretning, at firmaet ville foretage en kritisk gennemgang af deres markedsføring af produktet. (2006-1111/5-15)

### **2.1.7. Børn og unge**

### **2.1.7.1. Forbrugerombudsmanden har grebet ind over for erotiske SMS'er og MMS'er til børn**

Forbrugerombudsmanden indkaldte branchen til forhandlinger efter, at det i tv-programmet "Kontant" den 28. november 2006 kom frem, at børn under 16 år uden problemer kan købe eksempelvis erotiske SMS'er og MMS'er i strid med selskabernes egne retningslinier.

Teleselskaberne har selv indgået en rammeaftale om mobile indholdstjenester med hinanden. Efter denne aftale må tjenester i serierne 12xx, 13xx, 14xx, 17xx, 18xx og 19xx, der også kan købes af børn, ikke indeholde beskrivelser af seksuelle eller erotiske forhold.

Teleselskaberne TDC, Telia, 3, Sonofon og Tele2 afgav på den baggrund i december 2006 tilsagn over for Forbrugerombudsmanden om at overholde de dele af denne rammeaftale, der handler om tjenester med erotisk eller seksuelt indhold og andre forbrugerbeskyttende regler.

De forpligtede sig endvidere til at etablere en uafhængig undersøgelsesenhed, der skal foretage stikprøver af de tjenester, der udbydes via de ovennævnte numre.

Opgaven bliver at undersøge 10% af de udbudte tjenester svarende til ca. 500 tjenester om året, og undersøgelserne skal omfatte en repræsentativ andel af samtlige tjenesteudbydere. Enheden er etableret pr. 1. marts 2007 og fungerer på prøvebasis i et år.

Endelig forpligtede selskaberne sig til at indføre sanktioner over for de tjenester, der ikke overholder rammeaftalen på dette punkt.



Teleselskaberne skal således afbryde adgangen til indholdsudbydere, hvis det viser sig, at der er indholdsudbydere, der misligholder de omfattede dele af rammeaftalen, eksempelvis ved at udbyde tjenester med erotisk indhold. Teleselskaberne skal efter tilsagnet afbryde forbindelsen til indholdsudbyderen, indtil overtrædelsen er ophørt og i gentagelsestilfælde give karantæne i en måned.

Teleselskaberne og enheden skal hvert kvartal rapportere til Forbrugerombudsmanden. (2006-1107/5-108)

## **2.1.8. Samfundsmæssige hensyn**

### **2.1.8.1. Husstandsomdeling af daglige gratisaviser**

Fra efteråret 2006 er fire gratisaviser blevet omdelt dagligt til husstande i udvalgte områder i Danmark. Nogle husstande har imidlertid ikke ønsket disse aviser, eller man har været utilfreds med, at de ikke blev afleveret ordentligt, men fx blot blev smidt på dørmatten. Der er to problemstillinger i dette:

#### Retten til afmelding:

Der er ikke lovgivning, der giver den enkelte borger ret til at frabede sig såkaldt adresseløse forsendelser, som gratisaviserne er et eksempel på. Men gratisaviserne har selv ønsket at give husstandene mulighed for ikke at modtage aviserne. En af dem respekterer en grøn mærkat ”Ingen reklamer tak”, der sælges af Forbrugerrådets blad Tænk. De tre andre gratisaviser kan afmeldes permanent eller i perioder hos den enkelte avis eller via en fælles hjemmeside. Imidlertid har der været problemer med at få ordningerne til at fungere, og det har givet anledning til drøftelser i Folketinget om lovgivning på området. Transport- og energiministeren har herefter i januar 2007 oplyst i et svar til Folketinget, at gratisaviserne efter regeringens opfattelse må bringe de

frivillige ordninger, hvor borgerne kan framelde aviserne, til at fungere inden 1. april 2007. Sker dette ikke vil regeringen være indstillet på at tage et lovinitiativ.

Aflevering af aviserne:

Forbrugerombudsmanden har udstedt retningslinier for omdeling af adresseløse forsendelser. De daglige gratisaviser er ikke omfattet af ordlyden i retningslinierne, men efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vil det være i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1, hvis omdelingen ikke foretages i overensstemmelse med retningslinierne. Det betyder, at aviserne skal afleveres på en ordentlig og hensigtsmæssig måde, således at afleveringen sker til mindst mulig ulempe for modtageren. Avisen må ikke blive siddende i brevsprækken, sættes i dørhåndtaget el.lign., således at uvedkommende kan konstatere, at der ikke er nogen hjemme på adressen. Dette blev meldt ud til gratisaviserne, og efter forhandlinger i henhold til markedsføringslovens § 23, stk. 1, har tre af gratisaviserne og deres distributører afgivet tilsagn over for Forbrugerombudsmanden om fremover at sikre sig, at aviserne afleveres på den enkelte adresse i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens retningslinier. Den fjerde gratisavis har ikke været inddraget i forhandlingerne om afgivelse af tilsagn, fordi Forbrugerombudsmanden stort set ikke har modtaget klager vedrørende denne avis.

Forbrugerombudsmanden har tilkendegivet, at han på baggrund af de afgivne tilsagn vil følge eventuelle problemer med omdelingen af gratisaviserne og vil gribe ind ved væsentlige eller systematiske overtrædelser af retningslinierne. (2006-1169/5-286)

Retningslinierne kan læses her:

<http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/retningslinier/adresseloese-husstandsomdelte-reklamer-mv/>

### **2.1.8.2. Uetisk at forære udlandsrejser væk til nye patienter på klinik for plastikkirurgi**

En klinik for plastikkirurgi markedsførte sig med, at man ville få en rejse til New York eller Boston, hvis man blev kunde i klinikken.

Forbrugerombudsmanden rettede henvendelse til firmaet og udtalte, at det var uetisk og i strid med god markedsføringsskik at forsøge at fremme afsætningen ved at forære udlandsrejser væk i forbindelse med markedsføring af plastikkirurgi og injektionsbehandlinger.

Der blev lagt vægt på, at beslutninger om at få foretaget sådanne indgreb kan være forbundet med risici og være uoprettelige. De bør derfor alene træffes på baggrund af relevante oplysninger om selve indgrebet og dets mulige konsekvenser samt folks personlige motivation. Man bør således ikke forsøge at påvirke beslutningsprocessen med andre virkemidler, der kan sløre folks stillingtagen.

Firmaet oplyste, at de ikke var bekendt med den danske lovgivning, fordi de drev deres virksomhed fra Sverige. De beklagede forløbet og oplyste, at der var tale om et engangstilfælde, som ikke ville blive gentaget.

På ovennævnte baggrund indskærpede Forbrugerombudsmanden, at firmaet overholdt den danske lovgivning i deres fremtidige markedsføring. (2006-1130/5-63)

### **2.1.9. Lovens § 1 (nu § 2, stk. 1) Markedsføringslovens anvendelsesområde**

### **2.1.9.1. En kommunes aktiviteter kan være omfattet af markedsføringsloven**

Når en kommune driver aktiviteter på kommercielle vilkår, må den følge markedsføringslovens regler. Det har Forbrugerombudsmanden meddelt en kommune, som spurgte ham til råds om, hvorvidt den kunne bruge billeder af enkelte personer i forskellige publikationer.

Markedsføringsloven finder anvendelse på privat erhvervsvirksomhed samt på offentlig virksomhed, i det omfang der udbydes varer og tjenesteydelser på markedet, jf. således lovens § 2, stk. 1.

Det afgørende for om en offentlig virksomhed bliver omfattet af markedsføringsloven er, om aktiviteten er af markedsmæssig karakter og har eller kan have en konkurrencemæssig effekt, altså om den drives på kommercielle vilkår. Der vil være tale en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

I det konkrete tilfælde, som kommunen spurgte til, var der tale om oversigtsbilleder og nærbilleder af enkelte personer, som var blevet taget ved festivaler. Kommunen ville bruge billederne til markedsføringen af festivalerne, men også i andre kommunale sammenhænge, eksempelvis i kommuneplanen, kommunens arrangementskalender og kommuneguide. Billederne ville også blive udlånt til eksterne samarbejdspartnere.

Forbrugerombudsmanden oplyste hertil, at når en erhvervsdrivende anvender nærbilleder og portrætfotos i markedsføringen, må denne indhente et samtykke fra dem, der optræder på billederne. Hvis der er tale om oversigtsbilleder eller billeder, hvor der ikke bliver fokuseret på bestemte personer, må man overveje, om nogle af de afbillede personer vil kunne føle sig krænket eller kan tænkes at blive sat i en ubehagelig situation i forbindel-

se med den videre brug af billedet. Der henvises i det hele til markedsføringslovens § 1, hvorefter erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik.

Forbrugerombudsmanden anbefalede kommunen tydeligt og iøjnefaldende at skilte med, at der bliver taget billeder ved begivenheder.

Generelt henviste Forbrugerombudsmanden til sine [retningslinier for anvendelse af portrætbilleder eller andre personlige kendetegn](#). (2006-1100/5-753)

#### **2.1.9.2. Fagforenings aktiviteter omfattet af markedsføringsloven**

Forbrugerombudsmanden modtog en klage fra en forbruger, der på trods af tilmelding til CPR-registerets ”Robinsonliste” havde modtaget et brev fra sin fagforening med reklame for en bogklub.

Forbrugerombudsmanden kontaktede fagforeningen og gjorde dem opmærksom på reglerne i markedsføringslovens § 6, stk. 3, hvorefter en erhvervsdrivende, der ønsker at rette direkte henvendelse til personer med henblik på at reklamere, forinden må konsultere ”Robinsonlisten”. Er forbrugeren optaget på denne liste, må der ikke rettes henvendelse, medmindre forbrugeren forinden har anmodet om henvendelsen.

Fagforeningen meddelte Forbrugerombudsmanden, at den som fagforening ikke var omfattet af markedsføringsloven, da medlems- og ejerkredsen i foreningen var sammenfaldende. Fagforeningen mente derfor ikke, at de var forpligtet til at konsultere ”Robinsonlisten”, forinden de udsendte reklame.

Fagforeningen mente desuden, at såfremt Forbrugerombudsmanden måtte nå frem til, at de var omfattet af markedsføringsloven, havde de indhentet lovligt samtykke fra forbrugeren til at udsende reklame. Fagforeningens begrundelse var, at forbrugeren ved frivilligt at have indmeldt sig i fagforeningen stiltiende havde givet samtykke til at modtage reklame. Fagforeningen forklarede også, at de i en annonce i et tidligere medlemsblad havde oplyst, at forbrugeren kunne frabede sig reklame ved at indsende et udklip af annoncen eller ved at sende en e-mail til fagforeningen.

Forbrugerombudsmanden meddelte herefter fagforeningen, at han for det første fandt, at fagforeningen var omfattet af markedsføringslovens regler. Begrundelsen var, at fagforeningen tilbyder sine medlemmer billige lån, gruppelivsforsikringer samt medlemskab af fagrelevant bogklub. Fagforeningen udbyder således varer og tjenesteydelser på markedslignende vilkår, og er derfor i forbindelse med disse aktiviteter omfattet af samme regler som de erhvervsdrivende, fagforeningen konkurrerer med.

Endvidere meddelte Forbrugerombudsmanden, at forbrugerne ikke ved frivilligt at have meldt sig ind i fagforeningen kunne siges at have givet samtykke til at modtage reklame. For at et samtykke er lovligt indhentet, er det et krav, at samtykket kan siges at være konkretiseret og informeret. Det indebærer bl.a., at forbrugeren skal være klar over, at der gives samtykke. Dette er ikke tilfældet ved et stiltiende samtykke. Forbrugerombudsmanden meddelte endeligt, at det ikke kunne tillægges betydning, at forbrugeren ved at indsende et udklip eller ved sende en mail til fagforeningen kunne frabede sig markedsføringen. (2006-1141/5-137)

## **2.1.10. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde**

### **2.1.10.1. EU samarbejde om håndhævelse af forbrugerlovgivning**

Den 29. december 2005 trådte [Forordning 2006/2004](#) om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forkortet CPC for Consumer Protection Cooperation) i kraft. Om forordningen, principperne, myndigheder og de retsakter, der skal håndhæves se nærmere [Forbrugerjura2005, side 35](#)

Det egentlige håndhævelsessamarbejde i medfør af forordningen trådte i kraft den 29. december 2006. Herefter er de myndigheder, som medlemsstaterne har udpeget som håndhævelsesmyndigheder forpligtet til at bistå hinanden i sager vedrørende fællesskabsovertrædelser, der skader eller sandsynligvis vil skade de kollektive interesser for forbrugere med bopæl i en anden medlemsstat end den, hvorfra den retsstridige handling udgår.

Bistanden kan ske enten i form af informationsudveksling med henblik på at afklare om en overtrædelse har fundet sted eller i form af håndhævelse, hvis en overtrædelse har fundet sted. Medlemsstaterne er desuden forpligtet til at orientere andre medlemsstater og Kommissionen, hvis de bliver opmærksomme på en fællesskabsovertrædelse.

Bistanden i form af informationsudveksling eller håndhævelse skal varetages bl.a. ved hjælp af en række minimumsbeføjelser, som myndighederne er blevet tillagt i forordningen med henblik på at kræve ”den ulovlige fællesskabsaktivitet bragt til ophør”. Myndigheden har pligt til at gøre brug af disse beføjelser samt eventuelle yderligere nationale beføjelser, som myndigheden måtte have i medfør af national lovgivning. Minimumsbeføjelserne omfatter bl.a. retten til at kræve relevante dokumenter, at anmode om supplerende relevant information, at kræve nedlæggelse af forbud mod en ulovlig handling. Beføjelserne omfatter desuden muligheden for at foretage kontrolundersøgelser på stedet (ransagning).

Hovedparten af de myndigheder, der er udpeget som kompetente, havde allerede inden forordningens ikrafttræden de fleste af de nævnte beføjelser. Men for en række lande, bl.a. Danmark, er beføjelsen til at foretage kontrolundersøgelser på stedet mv. ny. Forbrugerombudsmandens beføjelse hertil i sager der er omfattet af forordningssamarbejdet er derfor blevet præciseret i [lov nr. 1547 af 20. december 2006](#) om ændring af markedsføringsloven (gennemførelse af direktivet om urimelig handelspraksis, kontrolundersøgelser mv.). (2005-11033/5-8)

## **2.1.11. Andet**

### **2.1.11.1. Forbrugerombudsmanden – nu også på engelsk!**

For fremtiden vil der være hjælp at hente på internettet for erhvervsdrivende, der markedsfører sig i Danmark, men som har brug for vejledning på engelsk.

På Forbrugerombudsmandens engelske hjemmeside [www.consumerombudsman.dk](http://www.consumerombudsman.dk) vil det blive nemmere at orientere sig om reglerne og hans arbejde. Samtidig er siden tænkt som inspiration for forbruger- og interesseorganisationer, der arbejder for bedre forbrugerforhold verden over.

Siden bliver ikke mindre aktuel i lyset af den nye markedsføringslov, som træder i kraft 1. juli 2006. Med de skærpede regler inden for eksempelvis børn og unge området, skjult reklame og prisoplysning vil der i fremtiden blive stillet endnu større krav til markedsføringen. Fremover skal de erhvervsdrivende ikke bare overholde loven – de skal aktivt udvise god markedsføringsskik.

**Hvad kan [www.consumerombudsman.dk](http://www.consumerombudsman.dk) tilbyde?**



Hjemmesiden indeholder bl.a.

- Pressemeddelelser, nyhedsbreve samt kommentarer fra Forbrugerombudsmanden til aktuelle problemstillinger.
- En omfattende liste af de vigtigste vejledninger og retningslinier på engelsk.
- Resumeer af de vigtigste retssager, som Forbrugerombudsmanden har været involveret i siden 1994.

Det er også blevet nemmere at finde ud af, hvad Forbrugerombudsmanden mener om multi-level marketing, etisk markedsføring, skjult reklame og spam – bare for at nævne et par af de områder med international relevans, som han har beskæftiget sig med i årenes løb.

### **Abonnementsservice**

Du kan abonnere på nyheder på engelsk fra Forbrugerombudsmanden. Gå ind på [www.consumerombudsman.dk](http://www.consumerombudsman.dk) hvor du kan tilmelde dig på forsiden.

## **2.2. Lovens § 2 (nu § 3). Vildledning**

### **2.2.1. Undersøgelse af markedsføring af billige flybilletter**

Forbrugerombudsmanden foretog en undersøgelse af flyselskabernes markedsføring af billige rejser i avisannoncer og annoncer på nettet i slutningen af 2005.

Forbrugerombudsmanden kunne på den baggrund konkludere, at flyselskaberne generelt var blevet bedre til at overholde kravene til god markedsføring, og at udbuddet og tilgængeligheden af de billige billetter stemte bedre overens med markedsføringen end tidligere.

Nogle selskaber oplyste dog ikke klart om, hvilke begrænsninger der var forbundet med billetterne - fx at der var visse ugedage, afgang og lignende, hvor de billige billetter ikke kunne købes. Eventuelle begrænsninger var endvidere skrevet med meget lille skrift.

Forbrugerombudsmanden påpegede dette over for de relevante selskaber og gjorde samtidig opmærksom på, at det ikke er nok at bruge "fra-priser" i annoncerne. Det er et for generelt udsagn.

Et andet område, som undersøgelsen fokuserede på, var selskabernes søgefunktioner på nettet.

Her opfordrede Forbrugerombudsmanden selskaberne til at videreudvikle deres søgefunktioner, så det blev muligt for forbrugerne at søge på den annoncerede billetpris. På dette område var nogle selskaber længere fremme end andre. Nogle steder kunne forbrugerne fx søge på pris inden for en 14-dages periode.

Flyselskaberne skal overholde de krav til markedsføring, som er fastsat i [vejledning af 26. august 2004 om markedsføring af flybilletter, hvor der kun er et begrænset antal billetter.](#)

Forbrugerombudsmanden udtalte, at selvom der overordnet set var blevet bedre forhold mellem de annoncerede billige billetter og forbrugernes adgang til rent faktisk at købe disse, ville Forbrugerombudsmanden fremover have fokus på området. (2004-1107/5-50)

### **2.2.2. Bøde til Ryanair for ulovlig markedsføring**

Lavprisselskabet Ryanair vedtog et bødeforlæg på 70.000 kr. fra politiet for overtrædelse af markedsføringsloven.

I annoncer i dagspressen havde flyselskabet sammenlignet sine priser med konkurrenten SAS' priser. Af annoncerne fremgik det derudover, at "SAS hævder at de har de laveste flypriser i Europa???" Opnå mindst 98% besparelse i forhold til SAS' såkaldte "laveste priser".

Forbrugerombudsmanden fandt, at annonceringen var vildledende, herunder at den ikke levede op til markedsføringslovens krav om loyal prissammenligning, og at den miskrediterede en konkurrent fordi:

- Ryanair ikke havde oplyst om de væsentlige forskelle på de sammenlignede flyrejser i annoncerne. Bl.a. blev der ikke givet oplysninger om, at der gjaldt forskellige restriktioner på billetterne med hensyn til refundering, ændringer, forsinkelser og aflysninger af flyafgange.
- Sammenligningen gjaldt priserne på destinationer, hvor SAS ikke havde direkte forbindelse, således at man med SAS skulle flyve fra Malmø via Stockholm til eksempelvis London, mens Ryanair havde direkte ruter fra Malmø.
- Selskabernes prissystemer var forskellige, idet Ryanair baserede sine priser på enkeltrejser, mens SAS baserede sit prissystem på returrejser.
- Annoncens indhold miskrediterede SAS.

Forbrugerombudsmanden indgav derfor en politianmeldelse, som nu har ført til den nævnte bødevedtagelse. (2003-1124/5-3)

### **2.2.3. Annonce for uddannelse ville være vildledende**

En uddannelsesinstitution ønskede Forbrugerombudsmandens vurdering af en påtænkt reklamekampagne, som skolen ville lancere for at øge interessen for en af dens multimedieuddannelser.

Skolen overvejede at reklamere med, at der var fuld beskæftigelse blandt de elever, som i 2005 var blevet færdige med multimedieuddannelsen, og ønskede i denne forbindelse at anvende udtryk som 100% beskæftigelse blandt uddannelsens dimittender fra årgang 2005 samt i en anden reklame 0% arbejdsløshed blandt dimittender.

Institutionen havde i forbindelse med forespørgslen oplyst, at ca. halvdelen af den i reklamen omtalte årgang var i relevant beskæftigelse – i forhold til den multimedieuddannelse de havde taget – mens ca. 40% havde valgt at læse videre. Det fremgik i denne forbindelse ikke, om manglende jobmuligheder var årsag til valg af ny videreuddannelse. Endelig var de resterende 10% i anden beskæftigelse, der ikke havde relation til den uddannelse, som institutionen udbød.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at anvendelsen af udtryk som 100% beskæftigelse blandt dimittender fra årgang 2005 samt 0% arbejdsløshed blandt dimittender, uden at der blev taget forbehold i denne henseende, efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var mangelfulde i forhold til den virkelighed, som skolen havde beskrevet.

Forbrugerombudsmanden lagde i denne forbindelse vægt på, at angivelserne var egnede til at efterlade det indtryk, at alle dimittenderne fra årgang 2005 var i relevant beskæftigelse særligt i forhold til den uddannelse, de havde taget, hvilket efter oplysningerne i sagen ikke var korrekt.

Forbrugerombudsmanden udtalte på denne baggrund, at annonceteksterne ville være vildledende, hvis de blev brugt, og at anvendelse af de forespurgte annoncetekster således ville være i strid med markedsføringslovens § 3. (2006-1100/5-782)

#### **2.2.4. Annoncering med mobiltelefon til 1 krone**

En erhvervsdrivende havde via e-mail udsendt et tilbud om en mobiltelefon til 1 krone. Tilbuddet indeholdt derimod ikke oplysning om, at prisen forudsatte oprettelse af et abonnement, så den samlede pris for telefon og abonnement i virkeligheden var mindst 1.894 kr.. Først ved at klikke sig videre ind på hjemmesiden fik man oplysning om den samlede pris.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at annoncen dermed ikke levede op til kravet om, at prisoplysninger, der er af væsentlig betydning for forbrugerens bedømmelse af tilbuddet, skal gives med tilnærmelsesvis samme meddelelseseffekt, jf. Forbrugerombudsmandens retningslinier for god markedsføringsskik på teleområdet. Oplysning om den samlede pris i abonnements bindingsperiode skulle anføres på første side af tilbuddet i tilknytning til prisangivelsen på ”1 krone”.

Samtidig lovede den erhvervsdrivende et gratis kroophold til alle, der købte en mobiltelefon. Forbrugerombudsmanden udtalte, at dette var i strid med markedsføringslovens forbud mod tilgift.

Den erhvervsdrivende oplyste, at der var tale om en fejltagelse, og Forbrugerombudsmanden indskærpede, at den erhvervsdrivende i fremtiden overholdt såvel markedsføringsloven som retningslinier for god markedsføringsskik på teleområdet. (2005-11103/5-409)

#### **2.3. Lovens § 4 om identifikation af reklame**

### **2.3.1. Skjult reklame i modeblad**

Et gratis modeblad tilbød erhvervsdrivende redaktionelle artikler om deres virksomhed og/eller produkter mod betaling.

Forbrugerombudsmanden meddelte udgiveren af bladet, at bladet og dets indhold på denne baggrund i det hele er reklame. Alle artikler var blevet til på denne måde. Det var Forbrugerombudsmandens opfattelse, at bladet ikke fremstod som reklame, og det derfor måtte betragtes som en overtrædelse af markedsføringslovens § 4.

Det er den første sag, som Forbrugerombudsmanden har behandlet efter den nye bestemmelse i markedsføringslovens § 4 om identifikation af reklame. Ifølge denne bestemmelse skal en reklame fremstå således, at den klart vil blive opfattet som en reklame uanset dens form, og uanset i hvilket medium den bringes.

Bladet meddelte, at man ville overholde markedsføringsloven. Forbrugerombudsmanden har taget dette til efterretning. (2006-11134/5-30)

### **2.3.2. Skjult reklame i blad om mode**

Et gratis blad om mode og livsstil tilbød virksomheder indrykning af annoncer med redaktionel omtale af virksomheden og/eller dens produkter mod betaling. Det fremgik ikke af de pågældende annoncer, at der var tale om reklame.

Forbrugerombudsmanden meddelte udgiveren af bladet, at bladet og dets indhold på denne baggrund i det hele er reklame. Bladet og de pågældende annoncer fremstod ikke som reklame, og det var på det foreliggende grundlag Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det måtte betragtes som en overtrædelse af

markedsføringsloven, herunder bestemmelsen i markedsføringslovens § 4 om identifikation af reklame. Da overtrædelse af markedsføringslovens § 4 er strafbelagt, indskærpede Forbrugerombudsmanden samtidig reglerne i markedsføringsloven over for bladet. Hvis bladet i fremtiden overtræder reglerne, vil det være en skærpene omstændighed i en eventuel straffesag.

Sagen er den anden af sin art, som Forbrugerombudsmanden har behandlet siden ikrafttrædelsen af den nye bestemmelse i markedsføringslovens § 4 om identifikation af reklame. Ifølge bestemmelsen skal en reklame fremstå således, at den klart vil blive opfattet som en reklame uanset dens form og uanset, i hvilket medium den bringes.

Bladet har tilkendegivet at ville følge Forbrugerombudsmandens anvisninger, hvilket han har taget til efterretning. (2006-11134/5-34)

### **2.3.3. Der var tale om skjult reklame, da gratisbladet Motorvej bragte væsentlige oplysninger for forbrugere om oversigter over overnatningsmuligheder, spisesteder og forlystelser i Danmark**

Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på, at ikke alle erhvervsdrivende i de pågældende kategorier var nævnt i oversigten.

Alligevel fremgik det ikke af bladet, at der var tale om annoncer, og at de virksomheder, der blev nævnt i oversigten, havde betalt for omtalen.

Forbrugerombudsmanden tog af egen drift sagen op over for bladet, der udgives af Vejdirektoratet.

Bladet oplyste, at grunden til at kun nogle erhvervsdrivende var nævnt i bladet er, at bladet er omfattet af indtægtsdækket virksomhed, og det derfor kun var erhvervsdrivende, der havde betalt for omtale, som var nævnt. Fremover vil bladet ud for hver kategori skrive, at der er tale om annoncer.

Forbrugerombudsmanden opfordrede bladet til også at tilføje information om bladets karakter af annonceblad på bladets forside, i bladets kolofon og om nødvendigt øverst på alle bladets sider. Samtidig udtalte Forbrugerombudsmanden, at en offentlig myndighed bør være påpasselig med at nævne eller endog fremhæve nogle erhvervsdrivende frem for andre, da mange vil betragte oplysninger fra det offentlige som en udtømmende og neutral service.

Efter markedsføringslovens § 4 skal en reklame fremstå således, at den klart vil blive opfattet som reklame, uanset dens form og uanset i hvilket medium den bringes. (2006-11134/5-35)

#### **2.4. Lovens § 6a (nu § 6). Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere**

##### **2.4.1. SMS med link til informationsportal i strid med markedsføringslovens § 6 (tidligere § 6a)**

En turismeorganisation bad Forbrugerombudsmanden om en forhåndsbesked vedrørende et markedsføringstiltag, hvor organisationen som en service over for udenlandske turister uopfordret ville sende en velkomsthilsen via SMS med link til en informationsportal.

Forbrugerombudsmanden meddelte organisationen, at hvis SMS-beskederne var af kommerciel karakter, ville organisationen udøve kommerciel aktivitet, og dermed ville henvendelsen



være omfattet af markedsføringslovens regler og være ulovlig uden et forudgående samtykke.

Derudover oplyste Forbrugerombudsmanden, at henvendelsen også ville blive anset for at være af kommerciel karakter, hvis der var henvisninger til fx et web-sted med kommerciel information. (2006-1100/5-600)

#### **2.4.2. Udsendelse af e-mails med henblik på køb**

En erhvervsdrivende bad Forbrugerombudsmanden om en forhåndsbesked om udsendelse af e-mails til erhvervsdrivende, ikke med henblik på salg af varer og tjenesteydelser, men med henblik på køb af printeraffald.

Forbrugerombudsmanden henviste til markedsføringslovens § 6 a (nu § 6), der forbyder elektroniske henvendelser med henblik på afsætning og meddelte, at da udsendelsen af e-mails ikke skulle ske med henblik på afsætning, ville udsendelsen af e-mails ikke være i strid med markedsføringslovens § 6a.

Samtidig oplyste Forbrugerombudsmanden, at han havde modtaget mange klager over den erhvervsdrivendes e-mails og meddelte, at selvom udsendelsen ikke direkte var i strid med markedsføringslovens § 6a, kunne det vække samme irritation hos modtagerne, som hvis der var tale om en e-mail med henblik på afsætning.

En af disse klagere oplyste efterfølgende, at han havde bedt den erhvervsdrivende om at blive slettet fra den erhvervsdrivendes kartotek, men at denne anmodning ikke blev respekteret.

Forbrugerombudsmanden præciserede herefter over for den erhvervsdrivende, at det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er i strid med god markedsføringsskik efter markedsførings-

lovens § 1 at sende e-mails til modtagere, der udtrykkeligt havde frabedt sig disse. Forbrugerombudsmanden orienterede også om, at Forbrugerombudsmanden på dette tidspunkt havde modtaget 130 klager og opfordrede i dette lys den erhvervsdrivende til at genoverveje udsendelsen.

Den erhvervsdrivende meddelte herefter Forbrugerombudsmanden, at han havde stoppet med at markedsføre sig ved udsendelse af e-mails. (2006-1100/5-566)

#### **2.4.3. Vinfirma vedtager spambøde på 40.000 kr.**

Vinfirmaet Philipson Wine har i Sø- og Handelsretten vedtaget en bøde på 40.000 kr. for at udsende spam. Firmaet erkendte maksimalt at have udsendt ca. 950 e-mails uden modtagernes samtykke.

Forbrugerombudsmanden modtog i 2004 omkring 100 klager over uønskede e-mail reklamer fra Philipson Wine. Flere af klagerne havde desuden frabedt sig yderligere e-mails fra selskabet, men modtog grundet edb-fejl alligevel flere reklamer. Selskabet forklarede, at der var sket en fejl i forbindelse med samkøring af databaser.

Efter markedsføringslovens § 6 er det som udgangspunkt forbudt at sende reklame til modtagere, der ikke har givet samtykke til det ved brug af telefax, e-mail eller anden elektronisk post. (2004-1140/5-230)

#### **2.4.4. Bøde på 10.000 kr. for spam**

Et firma, som udbød ringetoner, logoer og spil til mobiltelefoner, accepterede en bøde på 10.000 kr. for at udsende spam.

Firmaet erkendte at have udsendt ca. 100 e-mails og SMS reklamer uden modtagernes samtykke.

Forbrugerombudsmanden fik i en periode fra 2004 – 2006 ca. 30 klager over uønskede e-mail og SMS - reklamer fra det pågældende selskab.

Efter markedsføringslovens § 6 er det som udgangspunkt forbudt at sende reklame til modtagere, der ikke har givet samtykke til det, ved brug af telefax, e-mail eller anden elektronisk post. (2004-1140/5-317)

## **2.5. Lovens § 9. Salgsfremmende foranstaltninger og slagtilbud**

### **2.5.1. Et web-firma bad Forbrugerombudsmanden om i en forhåndsbesked at tage stilling til, om en internetkonkurrence, hvor deltagelse sker ved afsendelse af overtaksede sms'er, er lovlig**

Et web-firma udbød for nogle af deres kunder en konkurrence, hvor de pågældende kunders/annoncøres reklameslogans skulle læses op af kendte danskere, og herefter gættedes af deltagerne. Man kunne deltage ved at logge sig ind på konkurrencen på internettet og høre de oplæste slogans og herefter indsende en eller flere sms-beskeder med ens gæt. Hver time ville der blive udtaget 10 af de deltagende sms-beskeder for den pågældende time, hvis svar ville blive vurderet. Hvis en eller flere af deltagerne havde gættet rigtigt, ville én af disse blive kåret som vinder af konkurrencen. Blev der ikke gættet rigtigt, fortsatte konkurrencen, og præmien blev forhøjet for hver dag der gik, uden at konkurrencen blev gættet.

Konkurrencen blev primært vurderet efter § 9 (nu § 11) om konkurrencer.

At gætte kendte danskeres stemmer kunne nok siges at have en sådan sværhedsgrad, at det kunne indgå som led i en præstationskonkurrence. Konkurrencen blev dog på baggrund af, at der skete en tilfældig udvælgelse af 10 sms-beskeder fra den samlede mængde deltagende beskeder betragtet som beroende helt eller delvist på tilfældet. Det var uden betydning om tilfældighedsmomentet lå til sidst eller, som i sagen, først i udvælgelsen.

Konkurrencen fandtes dog ikke omfattet af markedsføringslovens § 9 (nu § 11), da deltagelse i konkurrencen ikke udover køb af sms-beskeder var betinget af et køb i traditionel forstand, dvs. køb af en vare eller tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende solgte som et led i sin erhvervsvirksomhed.

Da en overtrædelse af § 9 (nu § 11) er strafbelagt, må der ifølge Forbrugerombudsmanden kræves en klar hjemmel for at anse en sådan konkurrence for omfattet af markedsføringsloven.

Den erhvervsdrivende skal dog overholde markedsføringslovens øvrige bestemmelser, herunder god markedsføringsskik, jf. § 1. Dette indebærer bl.a., at der må oplyses tydeligt om konkurrencens betingelser og vilkår.

Forbrugerombudsmanden udtalte i den forbindelse, at en overtrædelse af teleselskabernes brancheaftale for indholdstakserede sms-tjenester efter omstændighederne kan anses for en overtrædelse af god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1.

Brancheaftalen indeholder bl.a. begrænsninger for afsendelse af overtakserede sms-beskeder i forbindelse med deltagelsen i konkurrencer mv. Det følger af brancheaftalen, at der skal gælde et loft på 75 kr. for de samlede udgifter til deltagelse i en sådan konkurrence. Dette er primært begrundet i ønsket om at begrænse risikoen for misbrug. Forbrugerombudsmanden anser generelt

en overtrædelse af dette loft som en overtrædelse af god markedsføringsskik. (2006-1100/5-626)

## **2.6. Lovens § 9 (nu § 11). Købsbetingede, tilfældighedsprægede konkurrencer**

### **2.6.1. Deltagelse i konkurrence betinget af samtykke til at blive telefonisk kontaktet**

Deltag i en konkurrence ved at være med til at lægge et puslespil i din lokale sparekasse, og giv samtidig samtykke til at blive ringet op af sparekassen, der vil invitere dig til et møde. Sådant lød tilbuddet til borgerne i Sønderborg, som fik en puslespilsbrik tilsendt med opfordring om at være med i en konkurrence. Deltagelse i konkurrencen var kombineret med et forudafkrydset samtykke til at blive kontaktet telefonisk af sparekassen.

Forbrugerombudsmanden tog sagen op efter at have fået en klage fra en forbruger, der ville vide, om sådan en fremgangsmåde var lovlig.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at det ikke i sig selv er ulovligt at kombinere deltagelse i en konkurrence med indhentelse af samtykke. Dette følger af retspraksis på området. Det er dog en betingelse, at det er klart for forbrugeren, at der samtidigt gives samtykke til at blive kontaktet med henblik på afsætning af varer eller tjenesteydelser.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var sparekassens samtykke ikke tilstrækkeligt klart. Det var afkrydset på forhånd og placeret nederst på puslespilsbrikken. Derfor vil det være ulovligt at bruge samtykket til at ringe forbrugere op.

Sparekassen har meddelt Forbrugerombudsmanden, at den ikke vil bruge de samtykkeerklæringer, som den har fået via konkurrencen. I stedet vil sparekassen skrive ud til alle deltagerne i konkurrencen og oplyse om, at de selv må kontakte sparekassen, hvis de vil ringes op. Sparekassen lovede samtidig at tjekke ”Robinsonlisten” og kontrollere, at de ikke sender breve til forbrugere, som har frabedt sig at få markedsføringsmateriale tilsendt pr. brev.

Efter forbrugeraftalelovens § 6 må erhvervsdrivende ikke rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger uden forudgående anmodning, medmindre der er tale om bestilling af bøger, avisabonnementer og lign. Overtrædelse af forbrugeraftaleloven indebærer en overtrædelse af markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik. (2006-1159/5-93)

### **2.6.2. Terningkast om brilleprisen – tilfældighedspræget foranstaltning i strid med markedsføringslovens § 11**

En optikerkæde lancerede en salgskampagne under sloganet ”Vi kaster med terning om brilleprisen”. Af kampagnen fremgik, at der indtil en nærmere angivet dato blev kastet terning om prisen ved køb af nye briller. En 1’er gav således 10% rabat på brillens fulde pris, en 2’er 20% af prisen, en 3’er 30% rabat osv. Slår kunden en 6’er, betalte man normalprisen for brillen.

Forbrugerombudsmanden fandt, at tilfældighedsmomentet i fremgangsmåden med terningkast, der nøje var knyttet sammen med *køb* af brillen, var en ”anden form for foranstaltning, hvis udfald beror helt eller delvis på tilfældet”. Dermed var tiltaget efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i strid med markedsføringslovens § 11 stk. 1. Forbrugerombudsmanden fandt desuden, at den prisslørning ved prisfastsættelsen, der fandt sted ved terningkastet, tillige indebar en overtrædelse af markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Optikerfirmaet bemærkede heroverfor, at ved terningkastet, hvori alle kunne deltage, fastsattes *prisen* på brillen tilfældigt, men at der ikke er tale om en tilfældighedspræget konkurrencedeltagelse med gevinstmulighed.

Forbrugerombudsmanden fastholdt, at uanset selve terningkastet var åbent for alle, lå det i sagens natur, at hvis dette skulle give nogen *mening*, var man nødt til at købe et par briller for at få andel i den rabat – eller gevinstmulighed - som var kampagnens indhold. Forbrugerombudsmanden gentog derfor, at kombinationen af terningkastets tilfældighedsmoment og den købsbetingede mulighed for den gevinst, som rabatten udgjorde, indebar, at *hele* arrangementet var en salgsfremmende, tilfældighedspræget og købsbetinet foranstaltning og dermed i strid med markedsføringslovens § 11.

For så vidt angår spørgsmålet om *prissløring*, bemærkede Forbrugerombudsmanden: Ved bedømmelsen af en vares kvalitet/pris er det den pris, kunden skal betale ved kassen, der er relevant. Den endelige pris på brillen var imidlertid ukendt på grund af terningkastet, og Forbrugerombudsmanden fastholdt derfor også, at forholdet var i strid med markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Efter modtagelsen af Forbrugerombudsmandens henvendelse indstillede optikerfirmaet kampagnen og fjernede annoncen fra sin hjemmeside. På denne baggrund, og da Forbrugerombudsmanden i øvrigt gik ud fra, at firmaet i sin fremtidige markedsføring ville indrette sig i overensstemmelse med ovenstående, foretog Forbrugerombudsmanden sig ikke yderligere i sagen. (2006-1150/5-91)

### **2.6.3. Thai Airways accepterer bøde på 100.000 kr.**

Flyselskabet Thai Airways har accepteret at betale en bøde på 100.000 kr. for overtrædelse af markedsføringsloven.

I sommeren 2003 reklamerede selskabet med, at man ved køb af flybilletter hos selskabet ville deltage i lodtrækningen om et antal flybilletter til Thailand.

Selskabet blev anmeldt til politiet, da der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var tale om en klar overtrædelse af forbuddet mod købsbetingede konkurrencer.

Efter markedsføringslovens § 9 (nu § 11) er det som udgangspunkt ikke tilladt at afholde konkurrencer, hvor vinderen udvælges tilfældigt, hvis det er en betingelse for at deltage i konkurrencen, at man køber et produkt.

Efter Forbrugerombudsmandens henvendelse stoppede selskabet kampagnen. (2003-1150/5-14)

## **2.7. Lovens § 13 om prisoplysninger**

### **2.7.1. Salgsfremmende foranstaltninger og slagtilbud**

Den 1. januar 2007 trådte markedsføringslovens § 9 om salgsfremmende foranstaltninger i kraft. Samtidig blev de hidtidige forbud mod tilgift og mængdebegrænsning ophævet. De erhvervsdrivende kan derfor nu lovligt give gaver til kunderne ved køb af en vare, når der oplyses om værdien af gaven og om eventuelle andre betingelser for tilbuddet. Der kan fx være tale om, at tilbuddet kun gælder i en bestemt uge. Hvis tilbuddet er et slagtilbud, skal den erhvervsdrivende vurdere, om denne skal tage et forbehold for begrænset antal.

Salgsfremmende foranstaltninger kan også være rabatter, deltagelse i konkurrencer, udsalg og vintertilbud, og reguleres derfor



også af den nye § 9 i markedsføringsloven. Beskrevet kort skal den erhvervsdrivende sørge for, at

- oplyse om eventuelle tilbudsbetingelser
- disse tilbudsbetingelser er klare og let tilgængelige
- værdien af en eventuel gave er klart oplyst
- der tages et klart og tydeligt forbehold for et begrænset antal, hvis der er tale om et slagtilbud, og den erhvervsdrivende ikke er sikker på, at der er varer nok.

Formålet med oplysningskravene i § 9 er at sikre forbrugerne gennemsigtighed. Tilbuddet skal fremstå loyalt og afbalanceret, således at forbrugerne kan vurdere, om et tilbud reelt er attraktivt, eller det skal fravælges, fordi der er for mange eller for strenge betingelser knyttet til det. Samtidig er bestemmelserne dog udtryk for en liberalisering.

Forbrugerombudsmanden har i januar 2007 udsendt en vejledning om salgsfremmende foranstaltninger og slagtilbud, der gennemgår markedsføringslovens § 9 og indeholder Forbrugerombudsmandens fortolkning af de krav til oplysningspligten, som angives i henholdsvis § 9, stk. 1, om markedsføring af salgsfremmende foranstaltninger og § 9, stk. 2, om forbehold for et begrænset antal varer. Vejledningen, der også indeholder et afsnit om forholdet til andre af markedsføringslovens bestemmelser, kan læses under dette link:

<http://www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/mfl/retningslinier/salgsfremmende-foranstaltninger-og-slagtilbud/>

(2006-1107/5-105)

### **2.7.2. Flyselskabers prisoplysninger på internettet**

I forbindelse med den nye markedsføringslovs ikrafttræden den 1. juli 2006 blev tilsynet med reglerne om prisoplysninger underlagt Forbrugerombudsmandens tilsyn, jf. markedsføringslo-

vens § 13. Efter prisoplysningsreglen skal en udbyder af tjenesteydelser oplyse den samlede pris for tjenesteydelsen. Dette gælder også, når tjenesteydelsen udbydes elektronisk.

I et brev af 24. oktober 2006 indskærpede Forbrugerombudsmanden generelt prisoplysningsreglerne i markedsføringsloven over for en række flyselskaber, idet Forbrugerombudsmanden indskærpede, at det er totalprisen, der skal oplyses første gang, prisen for en tjenesteydelse oplyses, medmindre det ikke er muligt at oplyse den samlede pris for tjenesteydelsen, jf. herved markedsføringslovens § 13, stk. 2, 2. pkt. Forbrugerombudsmanden anførte i den forbindelse, at det ikke er tilstrækkeligt, at den totale pris oplyses senere i bestillingsforløbet – fx i et senere skærbillede – ligesom det heller ikke vil være tilstrækkeligt, at den totale pris på tjenesteydelsen oplyses umiddelbart efter og i samme skærbillede som prisen eksklusiv alle afgifter mv. Alle de priser for tjenesteydelsen, der oplyses i det skærbillede, hvori prisen for en tjenesteydelse oplyses første gang, skal således være totalpriserne. Der vil dog som udgangspunkt ikke være noget til hinder for, at den totale pris efterfølgende udspecificeres nærmere, således at det fremgår, hvor stor en del af totalprisen der fx udgøres af skatter og afgifter. (2006-1107/5-107)

## **2.8. Lovens § 15 om gebyrer**

### **2.8.1. Hvad siger reglerne om gebyrændringer?**

Hvis en erhvervsdrivende vil ændre et gebyr i en løbende aftale, skal det fremgå tydeligt af aftalevilkårene, hvilke kriterier gebyrerne kan ændres efter. Det udtaler Forbrugerombudsmanden i en konkret sag, hvor en erhvervsdrivende blot havde taget forbehold for ”løbende pris- og gebyrændringer”.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal aftalen give forbrugeren mulighed for at vurdere sandsynligheden for og størrelsen af fremtidige ændringer i gebyrerne. Forbrugeren skal have mulighed for at vurdere, hvor ”dyr” aftalen eventuelt senere kan blive. Dette vil ofte være et forhold, som har betydning ved forbrugerens vurdering af, om han eller hun ønsker at indgå aftalen. Derfor er et generelt forbehold for løbende pris- og gebyrændringer ikke nok til at opfylde kravene efter markedsføringsloven.

Efter almindelige aftaleretlige principper kan en erhvervsdrivende i øvrigt kun ændre i gebyrets størrelse, hvis den erhvervsdrivende udtrykkeligt har taget forbehold herfor i aftalen. Gebyret skal med andre ord være aftalt mellem parterne.

Efter den ny regel i markedsføringslovens § 15, stk. 1, skal betingelserne for at ændre i størrelsen eller for at opkræve et gebyr være klart fremhævet i kontrakten mellem forbrugeren og en erhvervsdrivende. (2006-1170/8-652)

### **2.8.2. Forbrugerombudsmanden har ikke grundlag for kritik af betalingsgebyr**

Forbrugerombudsmanden har vurderet TDC's abonnementsvilkår og varslingsprocedurer i forbindelse med indførelsen af et nyt betalingsgebyr i 2006. Dette er gjort i lyset af den nye gebyrregel i markedsføringsloven og almindelige aftaleretlige principper.

TDC ændrede pr. 1. oktober 2006 sine abonnementsvilkår og indførte i den forbindelse et betalingsgebyr på 29 kr. for kunder, som ikke betalte via BetalingsService.

Forbrugerombudsmanden har ikke umiddelbart fundet grundlag for at kritisere ændringen i abonnementsaftalen. Forbrugerom-

budsmanden har dog meddelt TDC, at Forbrugerombudsmanden vil påbegynde et udredningsarbejde om den ny gebyrbestemmelse i markedsføringsloven for nærmere at fastlægge rækkevidden af bestemmelsen. Dette arbejde kan betyde, at Forbrugerombudsmanden senere vil se nærmere på bl.a. teleselskabernes aftaler.

Ved vurderingen af den konkrete vilkårsændring i 2006 har Forbrugerombudsmanden navnlig lagt vægt på, at selskabet efter sine abonnementsvilkår har adgang til at ændre i vilkår og priser, at der har været sendt en varslings med en rimelig frist til ændringernes ikrafttræden, og at varslingen er sket skriftligt til de enkelte abonnenter med oplysning om muligheden for at opsiges aftalen. (2006-11133/5-125)

### **3. Betalingsmiddeloven**

#### **3.1. Principielle sager**

##### **3.1.1. Taxaboner – betalingsmiddelovens anvendelsesområde**

Forbrugerombudsmanden har til brug for en konkret retssag udtalt, at han finder, at en taxabon er et betalingsmiddel, som er omfattet af betalingsmiddeloven.

Det er om de konkrete taxaboner bl.a. oplyst, at

- de kan benyttes som betaling hos taxaselskabet NN samt alle taxaselskaber i Danmark
- de skal opbevares forsvarligt, da man er forpligtet til at betale for alle kørsler – også i tilfælde af misbrug, herunder efter tyveri

- de er personlige, men at man kan bemyndige andre personer til at underskrive
- de er forsynet med en udløbsdato. Efter denne dato kan de ikke længere benyttes i selskabets vogne
- der oprettes en kørselskonto i XX-bank i kundens navn. Hver måned modtager kunden et kontoudtog fra banken
- kontoen påføres gældende rente for Taxakonto fra kørselsdato til betaling er foretaget
- kontoudtog er forfaldent til betaling netto kontant til XX-banken

Bonen indeholder en magnetstribе med et 19 cifre langt kortnummer samt udløbsperiode. Kortnummerets sidste ciffer er et modulus 10 kontrolciffer. Kortnummeret er i taxaselskabets centrale register bundet op mod kundens kontonummer/debitornummer. På bonen er printet kontonummer/debitornummer, udløbsdato og kuponnummer. Det er valgfrit, om kunden ønsker eventuelt referencenummer og anden tekst printet på bonen.

I taxavognene er der installeret et computersystem, der sætter vognene i direkte forbindelse med taxaselskabets bestillingscentral.

Ved brug i taxa'en skal kunden aflevere bonen til chaufføren, der kører bonen igennem en kortlæser. Kontrolcifferet og udløbsperioden kontrolleres af vognterminalen, kortnummeret sendes til centralen, der tjekker kortnummeret mod en positivliste, og om kontoen er lukket/ophørt. Svaret sendes tilbage til vognterminalen. Er bonen godkendt, kan den benyttes til betaling af den igangværende taxatur. Ved afslutningen af turen udskrives der to kvitteringer, en til kunden og en til chaufføren. Turdetaljer indsendes til centralen såsom takstinformationer, kørt distance og beløb. Ved afslutningen af turen markeres bo-

nen som benyttes i centralsystem (fjernes fra positivlisten), hvorved bonen ikke kan benyttes længere.

Ved brug af taxaboner i fremmede taxaselskaber er der ingen kontrol.

Forbrugerombudsmanden tilkendegav, at de af taxaselskabet anvendte taxaboner er omfattet af betalingsmiddeloven, da der er tale om et betalingskort, som er knyttet til bestemte brugere, jf. lovens § 1, stk. 2, nr. 1, og da bonerne kan benyttes til betaling for taxakørsel.

Det er afgørende for vurderingen af, om et betalingsmiddel falder ind under lovens § 1, stk. 2, nr. 1, at der er tale om et kort – plastik eller andet materiale – som anvendes som legitimationsmiddel for en bestemt bruger med henblik på at få adgang til betalingssystemet, og således at brugeren bliver i stand til at købe varer eller tjenesteydelser, foretage overførsel af beløb, hæve penge eller foretage andre betalingstransaktioner. At den reelle betaling eventuelt først sker senere, fx ved en efterfølgende betaling af et fremsendt girokort eller en konto til kontooverførsel, er underordnet.

Der er navnlig lagt vægt på, at bonerne er udstedt til en bestemt person eller firma efter aftale med selskabet samtidig med, at der oprettes en særlig konto ("i kundens navn"), hvor al kørsel posteres, og hvor betalinger efterfølgende registreres. Bonerne er efter reglerne for deres brug personlige, men kan benyttes af andre. Bonens gyldighed kontrolleres via magnetstriben og kortlæserens forbindelse til selskabets edb-system. Det er uklart, om der kræves anvendelse af underskrift ved brugen.

Bonen ligner herved i høj grad et almindeligt betalingskort.

Det har været vurderet om den omstændighed, at den enkelte bon kun kan anvendes en enkelt gang, kan medføre, at bonerne ikke bør anses som et betalingsmiddel i lovens forstand. Da dette imidlertid ikke er et kriterium, som indgår i hverken loven eller i dens bemærkninger, finder Forbrugerombudsmanden det betænkeligt at gøre dette til en betingelse for lovens anvendelse.

Det har endvidere indgået i Forbrugerombudsmandens vurdering, at lovens sigte er forbrugerbeskyttelse.

Der kan endvidere henvises til Forbrugerombudsmandens nylige stillingtagen til et taxaselskabs engangskort til brug ved betaling af taxakørsel. Se Forbrugerjura 2003 på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Ved Københavns Byrets dom af 1. august 2005 blev det lagt til grund, at de omhandlede taxaboner er omfattet af betalingsmiddeelloven. Dommen blev anket til Østre Landsret, men blev forligt således, at byrettens afgørelse stod ved magt. (2005-1170/8-494).

### **3.1.2. Brug af PIN-kode ved køb af benzin – kontrol skal gennemføres**

Forbrugerombudsmanden har over for OK Benzin understreget, at kunder med et benzinkort med PIN-kode skal kunne stole på sikkerheden, når de bruger kortet.

I november 2005 kom det frem i pressen, at kunder i spidsbelastningssituationer kunne tanke benzin hos OK Benzin uden at indtaste den rigtige PIN-kode. Det var med andre ord muligt at købe benzin ved brug af kundekortet, uanset hvilke fire cifre kunden indtastede.

Forbrugerombudsmanden har på den baggrund drøftet problemerne med selskabet. OK Benzin har oplyst, at problemet skyld-

tes manglende kapacitet i edb-behandlingen, men at problemet nu i praksis er løst, samt at yderligere forbedringer er igangsat.

Som et resultat af forhandlingerne har OK Benzin ændret sine kortbetingelser, så det nu udtrykkeligt fremgår, at OK Benzin dækker et eventuelt tab ved misbrug i de ekstraordinære tilfælde, hvor betalinger gennemføres uden tilstrækkelig kontrol af koden. Dette svarer efter selskabets oplysninger til OK Benzins hidtidige praksis.

Forbrugerombudsmanden tilkendegav samtidig, at han vil følge de yderligere forbedringer af betalingssystemet, som OK Benzin har stillet i udsigt. (2005-1179/8-68)

### **3.1.3. Beløb, som er betalt med internationalt kreditkort, må udbedes til kortholder ved annullation/afbestilling af købet**

Forbrugerombudsmanden har tilkendegivet, at en forbruger må anse det for påregneligt, at et beløb, som er betalt med et betalingskort, tilbagebetales, hvis købet senere annulleres, jf. principperne i købeloven om ophævelse af et køb.

Såfremt en kortudsteder vil fravige dette princip over for kortholdere, og fx modregne i fremtidige køb foretaget med kortet, vil en sådan praksis kunne anses for urimelig eller ensidigt fastsat for at tilgodese kortudsteders egne interesser og dermed kunne være i strid med generalklausulen i § 4 i lov om visse betalingsmidler.

En forbruger klagede over, at Eurocard i forbindelse med en afbestilling af en rejse til Italien tilbageholdt beløbet for at fratække det i fremtidige køb med kortet.



Efter Forbrugerombudsmandens henstilling vil Eurocard fremover

- i sine kortholderregler og på sin hjemmeside oplyse, at en eventuel kreditsaldo kan udbetales og
- oplyse på kontoudtogene til kortholderne, at en eventuel kreditsaldo vil kunne udbetales

Læs Forbrugerombudsmandens brev af 26. september 2006.  
(2006-1110/5-359)

## **4. Tobaksloven**

### **4.1. Principielle sager**

#### **4.1.1. Annoncer fra tobaksindustrien bedømt af Østre landsret. Grænsen mellem informationskampagne og tobaksreklame i strid med Forbuddet mod tobaksreklame**

Den 7. marts 2007 afsagde Østre Landsret en dom i en sag om, hvorvidt en tobaksproducents omtale af cigaretprodukter i annoncer indrykket i dagspressen var i strid med lov om forbud mod tobaksreklamer. Landsretten ændrede en dom, afsagt af Frederiksberg Ret. Sagen omhandler to forskellige annoncer om cigaretter og rygning, som var indrykket i dagspressen over et par dage i sensommeren 2004.

Frederiksberg Ret fandt, at annoncerne var i strid med tobakslovens forbud mod reklamer for tobaksvarer, jf. tobakslovens § 3, stk.1, jf. § 1. Derfor straffedes tobaksproducenten med en bøde på 850.000 kr.

Efter § 3, stk. 1 i lov om forbud mod tobaksreklamer mv. er alle former for reklame for tobaksvarer forbudt.

Den ene annonce havde overskriften ”Tro ikke, at cigaretter med mindre tjæreindhold er mere sikre eller bedre for dig”, og den anden havde overskriften ”Er det muligt at producere en cigaret, der er mindre skadelig?” Tobaksproducenten stod som afsender på annoncerne.

Indledningsvis slog Østre Landsret fast, at Forbuddet mod tobaksreklamer må fortolkes i overensstemmelse med EU – tobaksdirektivet herunder en dom afsagt af EF-domstolen.

Ikke enhver annoncering i dagspressen fra tobaksproducenten, hvor selskabet fremstår som cigaretproducent og omtaler cigaretprodukter, kan derfor anses for omfattet af Forbuddet mod tobaksreklame. Det må kræves, at annonceringen har til formål direkte eller indirekte at fremme salget af tobaksvarer, før annonceringen kan anses for lovstridig.

Retten fandt, at annoncen med overskriften ”Tro ikke, at cigaretter med mindre tjæreindhold er mere sikre eller bedre for dig” ikke var en reklame i strid med tobakslovens § 3, stk. 1.

Retten udtalte, at ”en sådan kommunikation, der – uden i øvrigt at fremhæve producenten – oplyser om cigaretrykningens skadelige virkning, findes ikke at kunne anses for at have til formål at fremme salget af tobaksvarer, hverken direkte eller indirekte – heller ikke selvom annoncen blev bragt i dagspressen i samme afgrænsede periode, som den følgende annonce.”

Annoncen med overskriften ”Er det muligt at producere en cigaret, der er mindre skadelig?” fandt retten derimod var i strid med tobaksreklameloven, fordi indholdet af annoncen ”må anses for at have det indirekte formål at fremme salget af tobaksvarer, idet

annoncen fremstiller tobaksproducenten som en cigaretproducent, der i særlig grad arbejder på at udvikle og markedsføre mindre skadelige cigaretprodukter, og derfor giver tobakskøbere, der overvejer tobaksrygningens skadelige virkninger, opfattelsen af, at den udvikling, som producenten prioriterer, er positiv for cigaretrygere”.

Retten fastsatte straffen for overtrædelse af tobaksloven til en bøde på 200.000 kr. En dommer ville frifinde for alle forhold. (2004-1182/5-34)

**4.1.2. Østre Landsret frifandt cigaretproducent for overtrædelse af lov om forbud mod tobaksreklamer. I en måned var cigaretnavnet på cigaretpakkerne ændret, og pakkerne var udstillet i plexiglasbeholdere. Omtale og billeder af cigaretmærker på hjemmeside**

Den 11. oktober 2006 stadfæstede Østre Landsret en dom afsagt 1. november 2005 i retten i Gladsaxe. Sagen var rejst af Forbrugerombudsmanden. Heller ikke Østre Landsret fandt, at de tre forhold, som virksomheden var anklaget for, var en overtrædelse af tobaksloven.

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

Retten fandt ikke, at de tre nævnte forhold var en overtrædelse af tobakslovens § 3, stk.1, hvorefter alle former for reklame for tobaksvarer er forbudt. (2004-1182/5-35)

#### **4.1.3. Reklame for teleydelser i strid med tobaksloven, idet håndrullede cigarer indgik i markedsføringen**

I december 2004 udsendte et teleselskab en brochure til virksomheder med overskriften ”Hent to gratis håndrullede cigarer til en værdi af 200 kr. – og vind en rejse til Dominikanske Republik”.

For at deltage i konkurrencen skulle der udfyldes og afleveres en ”cigarkupon” efter nærmere angivelser. Til gengæld fik den, der afleverede kuponen, to håndrullede cigarer fra den Dominikanske Republik.

Forsiden af ”cigarkuponen” var et billede af to cigarer.

En sådan brug af tobaksvarer i en reklame er i strid med tobakslovens forbud mod reklamer for tobaksvarer. Derfor anmeldte Forbrugerombudsmanden selskabet til politiet for overtrædelse af tobakslovens § 3, stk.1.

Reklame efter tobaksloven er enhver handling i erhvervsøjemed, der har til formål at fremme afsætningen af tobaksvarer. Men reklame efter tobaksloven er tillige brug af genkendelige tobaksvarer i reklame for andre varer og tjenesteydelser.

Teleselskabet vedtog en bøde på 50.000 kr. (2004-1182/5-39)

#### **4.1.4. Ulovlig reklame for en humidor cigaræske og cigarklipper. Supermarkeds kæde straffes med en bøde på 60.000 kr.**

Den 14. marts 2006 afsagde retten i Århus en dom i en sag, som var rejst af Forbrugerombudsmanden, om reklamer i husstands-omdelte tilbudsaviser fra tre supermarkeds-kæder. I tilbudsavis-erne blev der udbudt en humidor cigaræske til salg. En af avi-serne tilbød også en cigarklipper.

Retten fandt, at reklamerne var i strid med tobakslovens forbud mod reklamer for tobaksvarer jf. tobakslovens § 3, stk.1, jf. § 1. Derfor straffes supermarkeds-kæden med en bøde på 60.000 kr.

Efter § 3, stk. 1 i lov om forbud mod tobaksreklamer mv. er alle former for reklame for tobaksvarer forbudt.

Tobaksvarer er i tobakslovens § 1 defineret

- som varer, der er bestemt til at ryges, indsnuses, suttet eller tygges, hvis de, helt eller delvis, er fremstillet af to-bak ( § 1, nr. 1) og
- som varer, der fortrinsvis benyttes i forbindelse med to-baksrygning ( § 1,nr.2).

Retten lagde til grund, at en humidor udelukkende anvendes til opbevaring og fugtning af cigarer i en periode forud for rygning, og at en cigarklipper anvendes til afklipping af cigarspidsen umiddelbart før rygningen.

Retten udtalte endvidere, at bestemmelsen i lovens § 1, nr. 2 efter sin sproglige udformning ikke er begrænset til at omfatte varer, der fortrinsvis benyttes ved tobaksrygningen. Til belysning af lovens intentioner er det i bemærkningerne til lovbestemmelsen anført, at der med varer, der fortrinsvis benyttes i forbindelse med tobaksrygning, tænkes på fx piber, piberensere, cigaretpapir, cigarethylstre og cigaretrullere. (2004-1182/5-38, 2004-1182/5- 40, 2004-1182/5- 41 og 2005-1182/5-45)

**4.1.5. Ulovlig reklame for cigaretklipper, cigaretui, askebæger, lommelærke/cigarhylster, elektronisk stormlighter, cigar- og pibetaske og humidior. Annoncøren vedtog en bøde på 25.000 kr.**

I december 2005 kunne man i en husstandsomdelt tilbudsavis for en supermarkeds-kæde bl.a. finde tilbud på cigaretklipper, cigaretui, askebæger, lommelærke/cigarhylster, elektronisk stormlighter, cigar- og pibetaske og humidior. Tilbuddene fremgik også af kædens hjemmeside.

Forbrugerombudsmanden anmeldte supermarkeds-kæden til politiet for overtrædelse af tobakslovens § 3, stk.1, jf. § 1, hvorefter alle former for reklame for tobaksvarer er forbudt.

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

Supermarkeds-kæden vedtog en bøde på 25.000 kr. (2005-1182/5-51)

**5. Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet af almindelig interesse**

**5.1. Husholdningsapparater og isenkram**

**5.1.1. Urigtige oplysninger i annonce om komfurs egenskaber**

**Købet blev hævet, da komfuret blev anset for mangelfuldt, og forbrugeren havde krav på erstatning, svarende til forskellen mellem købesummen og prisen for et tilsvarende komfur med de lovede egenskaber**

En forbruger købte et komfur efter at have set i en annonce, at komfuret havde katalytisk selvrens.

Straks efter købet konstaterede forbrugeren imidlertid, at komfuret ikke havde katalytisk selvrens, og forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende.

Den erhvervsdrivende erkendte, at der var fejl i annoncen og tilbød forbrugeren, at hun kunne få sine penge tilbage. Forbrugeren accepterede at få pengene tilbage, men hun ville også have en erstatning på 1.500 kr., da hun skulle betale mere for et sammenligneligt komfur med katalytisk selvrens. Det afviste den erhvervsdrivende.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Af sagens oplysninger fremgår det, at indklagede fejlagtigt havde annonceret med, at det i sagen omhandlede komfur havde katalytisk selvrens, og at klageren havde lagt vægt på denne oplysning. På den baggrund finder nævnet, at komfuret er mangelfuldt efter bestemmelsen i købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, idet indklagede i annonceringen har givet urigtige oplysninger, der må antages at have haft betydning for klagerens bedømmelse af komfuret. Indklagedes generelle forbehold for trykfejl i reklameavisen, der ikke blev fulgt op af en berigtigelse fra indklagedes side af de urigtige oplysninger inden købsaftalens indgåelse, kan ikke tillægges betydning ved mangelsvurderingen.

Klageren har fremsat krav om erstatning, og det følger af købelovens § 80, stk. 2, sammenholdt med § 45, jf. § 25, at hæves et køb af en artsbestemt genstand, som fx det omhandlede komfur, skal erstatningen i mangel af bevis for, at anden skade er lidt, fastsættes til det beløb, hvormed prisen for genstande af samme art og godhed som det solgte på leveringstiden overstiger købesummen. På baggrund af de indhentede oplysninger om den dagældende salgspris på Voss komfuret ELK 8000-AL, der har katalytisk selvreng og i øvrigt samme egenskaber, som det komfur, klageren fik leveret, må det anses for ubetænkeligt at lægge til grund, at prisen for et tilsvarende komfur med katalytisk selvreng har oversteget købesummen med mere end 1.500 kr., hvilket er det erstatningskrav, klageren har fremsat. Nævnet finder herefter, at klageren er berettiget til en erstatning på 1.500 kr.” (2003-4112/7-63)

### 5.1.2. Urigtige oplysninger i en tilbudsavis

**En forbruger kunne ikke på grund af urigtige oplysninger i salgsmateriale kræve, at sælgeren af komfuret skulle ombytte det til et andet og dyrere komfur eller forlange erstatning. Mindre afslag i købesummen**

En forbruger så i en tilbudsavis et el-komfur af mærket Ariston med pizzafunktion til 9.999 kr. Komfuret var nedsat fra 14.995 kr. Det var oplyst, at komfuret var i en specialbrede på 90 cm.

Forbrugeren henvendte sig i butikken og så en model af komfuret. Den erhvervsdrivende oplyste om pizzafunktionen, som forbrugeren var særligt interesseret i, at bagning i ovnen ville være præcis som at bage i en stenovn. Forbrugeren købte komfuret og tilpassede samtidig sit nye køkken, som han var ved at bygge, til komfurets specielle mål.



14 dage efter købet opdagede forbrugeren, at komfuret ikke havde den omtalte pizzafunktion. Sælgeren vedkendte sig problemet og tilbød at finde et andet komfur, tage komfuret tilbage eller en dekort på 3000 kr.

Da pizzafunktionen var årsagen til, at forbrugeren havde valgt komfuret i denne specielle størrelse, og da han i øvrigt ved ombygningen havde indrettet sit køkken herefter, forlangte han at få ombyttet komfuret til et andet 90 cm komfur med pizzafunktion. Det eneste andet komfur med pizzafunktion med en bredde på 90 cm var et mere avanceret komfur af et andet mærke til 28.495 kr.

Den erhvervsdrivende oplyste, at leverandøren ved en fejl havde oplyst, at komfuret havde pizzafunktion. Kravet om vederlagsfri ombytning til det mere avancerede komfur forekom derfor den erhvervsdrivende urimeligt. Forbrugeren blev i stedet tilbudt at købe komfuret til 28.495 kr. for 18.000 kr.

Forbrugeren fastholdt kravet om vederlagsfri ombytning og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har købt et elkomfur af mærket Ariston, 90 cm, med keramisk kogeplade. Klageren lagde ved købet vægt på en oplysning i en reklame fra leverandøren om, at komfuret havde ”pizzafunktion”. Da denne oplysning ikke blev rettet senest ved køkets indgåelse, og da komfuret ikke har den lovede funktion, er komfuret som følge heraf mangelfuldt, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, sammenholdt med stk. 2.

Klageren kan efter købeloven ikke stille krav om, at der sker omlevering med et komfur af et andet mærke, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 2, hvorefter omlevering indebærer levering af en anden genstand, der stemmer overens med aftalen. Da der ikke findes et elkomfur af mærket Ariston, 90 cm, med keramisk koge-

plade, som samtidig har "pizzafunktion", er omlevering ikke mulig, og der kan derfor ikke gives klageren medhold i kravet herom.

Klageren har afvist indklagedes tilbud om ophævelse af handlen, og klageren har derfor givet afkald på at gøre denne mangelsbeføjelse gældende.

Det følger af købelovens § 80, stk. 1, nr. 4, at en køber ved mangler ved salgsgenstanden kan kræve erstatning, såfremt salgsgenstanden savner egenskaber, som må anses for tilsikrede, og som påfører køberen et økonomisk tab. I tilfælde, hvor salgsgenstanden er artsbestemt, vil et ansvarsgrundlag endvidere kunne støttes på købelovens § 80, stk. 2. Manglen ved salgsgenstanden skal dog være årsag til tabet, og tabet skal være en for sælgeren påregnelig følge af manglen.

Klageren har ikke godtgjort at have lidt et økonomisk tab, som kan kræves erstattet af indklagede.

Manglen ved komfuret findes dog at nedsætte dets værdi for klageren i forhold til, hvad klageren har været berettiget til at forvente, og klageren findes derfor at have krav på et passende prisafslag i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Nævnet fastsætter skønmæssigt dette afslag til 4.000 kr." (2004-4112/7-111)

## **5.2. Radio/tv mv.**

### **5.2.1. Salg til medarbejder var forbrugerkøb**

**En medarbejder købte et tv til indkøbspris af sin arbejdsgiver, der solgte el-apparater en gros. Varen var til privat brug, og salget var sket som led i den erhvervsdrivendes erhverv. Der var derfor tale om et forbrugerkøb**

En forbruger købte et tv af sin arbejdsgiver til indkøbspris. Efter ca. 7-8 måneder gik tv'et ud under brug og kunne ikke tændes igen. Forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende, der afviste reklamationen under henvisning til, at virksomheden importerede el-apparater og normalt kun solgte sine produkter en gros.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da indklagede har bestridt, at det indgåede køb er et forbrugerkøb og dermed en forbrugeraftale, er sagen i første omgang forelagt nævnet til afgørelse af, hvorvidt nævnet er kompetent til at behandle klagen.

Forbrugerkøb er i købelovens § 4 a, stk. 1, defineret således:

”Ved forbrugerkøb forstås et køb, som en køber (forbruger) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen handler uden for sit erhverv. Sælgeren har bevisbyrden for, at købet ikke er et forbrugerkøb.”

Det er ubestridt, at klageren har indkøbt det pågældende tv til privat anvendelse, og at indklagede er erhvervsdrivende.

Da indklagede driver handel med bl.a. salg af tv, har salget af det pågældende tv til klageren stået i forbindelse med indklagedes erhvervsvirksomhed, og dette gælder, uanset at indklagede er en grossistvirksomhed, som normalt ikke sælger til private, og uanset at der er tale om et salg til en medarbejder til indkøbspris. Salget må derfor - uanset de nævnte omstændigheder - anses for at være sket som led i indklagedes erhverv.

Da der således foreligger et forbrugerkøb i købelovens forstand er der tale om en forbrugeraftale, der er undergivet nævnets kompetence.” (2006-4012/7-662)

### 5.2.2. Aftale om køb indgået i hjemmet

**En ældre dame bestilte reparation af et fjernsyn. Da reparatøren indfandt sig hos forbrugeren med det formål at sælge et andet tv, var henvendelsen uanmodet og dermed var aftalen ugyldig**

En 81-årig dame bestilte reparation af et fjernsyn. Reparatøren oplyste uden nærmere undersøgelser, at hendes fjernsyn ikke kunne repareres. Han havde imidlertid taget et andet fjernsyn med i bilen, som den ældre dame kunne købe for 4.500 kr. med 4 måneders garanti. Hun købte herefter fjernsynet, der ifølge reparatøren var 6 år gammelt.

Efter få dage gik fjernsynet i stykker. Da det ikke var muligt at få kontakt med den erhvervsdrivende, henvendte forbrugeren sig til en anden reparatør, hvis chauffør umiddelbart konstaterede, at fjernsynet var 12 år gammelt. Bistået af en bekendt reklamerede den ældre dame på ny forgæves til sælgeren, hvorefter sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

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

Det fremgår af klagerens sagsfremstilling, at indklagede blev bestilt til at indfinde sig på klagerens bopæl med henblik på at reparere klagerens tv. Indklagede gjorde imidlertid ikke noget seriøst forsøg herpå, idet han efter en kort undersøgelse erklærede, at han ikke kunne reparere tv’et, men at han i stedet kunne tilbyde klage-

ren at købe et brugt tv, som han på eget initiativ havde taget med i bilen.

Nævnet finder på denne baggrund, at klageren har anmodet indklagede om et besøg i ét øjemed – at reparere klagerens tv – men at besøget reelt blev aflagt i et andet øjemed – at sælge klageren et brugt tv. Indklagede har dermed uanmodet rettet henvendelse til klageren på hendes bopæl med henblik på at sælge hende et tv. En sådan henvendelse er i strid med § 6 i lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler (forbrugerftaleloven), og den under mødet indgåede aftale om klagerens køb af et brugt tv er dermed ugyldig, jf. lovens § 7 og Folketingstidende 2003-2004, tillæg A, s. 7585, 1. sp.

At klageren kan træde tilbage fra den indgåede aftale, kan tillige støttes på, at klageren ikke er blevet behørigt oplyst om hendes fortrydelsesret efter forbrugerftaleloven, hvilket indebærer, at begyndelsestidspunktet for fortrydelsesfristens beregning suspenderes, indtil indklagede har opfyldt sin oplysningspligt, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 2. Derudover fremgår det af klagerens sagsfremstilling, at tv'et har været behæftet med væsentlige mangler, idet indklagede ved køkets indgåelse oplyste, at tv'et var 6 år gammelt, selvom det var 12 år, ligesom tv'et ophørte med at fungere allerede godt en måned efter leveringen. Klagerens krav på køkets tilbagegang kan derfor også støttes på købelovens regler, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 1, og § 77 a, stk. 3.

Da klageren som følge af indklagedes uberettigede afvisninger af hendes reklamationer har haft udgifter på 700 kr. til at lade tv'et undersøge, har indklagede endvidere pligt til at erstatte klageren denne udgift." Den erhvervsdrivende blev således pålagt at tilbagebetale forbrugeren 5.200 kr. med renter, samt at betale forbrugerstyrelsens udgifter til sagens behandling med 4.700 kr. (2005-4012/7-639)

### **5.2.3. Uopsigelig aftale kunne ikke ændres til skade for forbrugeren**

#### **En abonnementsaftale kunne ifølge vilkårene ikke opsiges af udbyderen. Udbyderen var derfor bundet af en prisreguleringsklausul, som indgik i aftalen**

Forbrugerklagenævnet har modtaget adskillige klager over en prisharmonisering, som en udbyder af kabel-tv varslede over for kunderne. Formålet var at ændre gamle aftaler, så kunderne kom til at betale samme pris for samme ydelse (listeprisen).

Forbrugerklagenævnet har tidligere truffet afgørelse i en prøvesag om prisharmoniseringen. I denne sag havde forbrugeren ved aftalen i 1989 betalt en betydelig merpris ved tilslutningen og derved opnået en månedlig besparelse i forhold til andre kunder. Nævnet gav dog ikke forbrugeren medhold i, at udbyderen var afskåret fra at hæve prisen til listeprisen. Afgørelsen er gengivet i Forbrugerjura 2004 (2004-4015/7-64).

Den sag, som Forbrugerklagenævnet afgjorde ved den nedenfor indsatte afgørelse, adskilte sig fra prøvesagen derved, at der var indgået en kontrakt, der udtrykkeligt afskar udbyderen fra at opsiges aftalen.

”Klageren tegnede i 1996 – dvs. et år efter sammenlægningen af de regionale tv-selskaber - abonnement hos indklagede på levering af kabel-tv (grundpakken) til en lavere løbende abonnementsafgift mod at betale en højere tilslutningsafgift. Forbrugerklagenævnets afgørelse lyder således:

Twisten i sagen angår, om indklagede har været berettiget til at lade prisen på klagerens abonnement stige ekstraordinært som led

i, at indklagede i 2004 påbegyndte en harmonisering af kundernes abonnementspriser med henblik på at gennemføre en ordning, hvorefter selskabets radio- og tv-produkter fremover skal afsættes til en såkaldt listepriis, således at der ikke betales forskellige priser for samme standardprodukter.

Ved løbende abonnementsaftaler og andre vedvarende aftaler er det normale udgangspunkt, hvis andet ikke er aftalt, at aftalen kan opsiges eller tilpasses ændrede markedsvilkår med et passende varsel.

I den indgåede aftale er det imidlertid i punkt 8 aftalt, at aftalen er uopsigelig fra indklagedes side. Kan aftalen ikke opsiges, kan den som hovedregel heller ikke ændres ensidigt, men der kan dog efter omstændighederne være basis for med passende varsel ensidigt at meddele rimelige og sagligt begrundede ændringer i retsforholdet, selvom det måtte betyde mindre byrdeforøgelse for den anden part, jf. Lennart Lyng Andersen og Palle Bo Madsen: Aftaler og Mellemmænd, 4. udgave (2001), s. 429. Dette må dog som udgangspunkt forudsætte, at der er indtrådt ændrede forhold, som det ikke var muligt at forudse på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Der er i parternes aftale taget højde for prisudviklingen, idet det aftalte vederlag er pristalsreguleret, og klageren har accepteret at betale de prisstigninger, som skyldes et større programudbud.

Det forhold, at indklagede efterfølgende har ønsket at ændre sin prispolitik, findes ikke i sig selv at berettige indklagede til at ændre vilkårene i aftalen med klageren, der mod at betale en særlig høj tilslutningsafgift har indrettet sig på at være beskyttet imod ekstraordinære prisstigninger. Indklagede findes heller ikke at have påvist et andet grundlag, som kan begrunde, at indklagede er berettiget til ensidigt at ændre vilkårene i den indgåede aftale, som er indgået på vilkår om uopsigelighed.

Nævnet finder herefter, at klageren ikke er forpligtet til at acceptere den omtvistede prisstigning.” (2004-4015/7-81)

### **5.3. Computere mv.**

#### **5.3.1. Køb af computerskærm på internettet**

**Købet kunne fortrydes, selvom skærmen var afprøvet. Tvist om, hvorvidt skærmen var ridset allerede ved leveringen, måtte afgøres efter købelovens regler, hvorefter fejl, der viser sig inden 6 måneder efter leveringen, formodes at have været til stede på leveringstidspunktet**

En forbruger købte i oktober 2004 en computerskærm på internettet.

Forbrugeren ønskede at udnytte sin fortrydelsesret, da efter at have afprøvet skærmen konstaterede, at skærmen fremtrådte fedtet og ridset. Sælgeren afviste at lade forbrugeren udnytte fortrydelsesretten, da forbrugeren havde taget varen i brug og derfor ikke kunne tilbagelevere varen i væsentlig samme stand og mængde. Den erhvervsdrivende henviste endvidere til salgsbetingelserne, hvoraf det fremgik, at fortrydelsesretten bortfaldt, hvis varen blev taget i brug. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da købet af den omhandlede computerskærm er sket via indklagedes hjemmeside, foreligger der et fjernsalg omfattet af lov om visse forbrugeraftaler (lov nr. 451 af 9. juni 2004), jf. lovens § 4. Klager har derfor som udgangspunkt ret til at fortryde købet inden for en frist på 14 dage regnet fra varens modtagelse, jf. lovens § 18.



Det er ikke bestridt, at klageren har opfyldt de tidsmæssige betingelser for at fortryde købet. Indklagede har imidlertid gjort gældende, at det forhold, at klageren har taget skærmen i brug, afskærer ham fra at fortryde købet.

Det følger af lovens § 20 – der som lovens øvrige bestemmelser ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. § 28 – at det er en betingelse for at kunne gøre fortrydelsesretten gældende, at det modtagne kan tilbagegives den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da forbrugeren fik det i hænde. At varen har været afprøvet – og dermed har været taget i brug – indebærer ikke i sig selv, at varen ikke kan tilbagegives i væsentlig samme stand. Er det efter varens art åbenbart, at en ibrugtagning vil medføre en formindskelse af varens salgsværdi, gælder fortrydelsesretten dog ikke efter ibrugtagning, forudsat at forbrugeren er gjort udtrykkelig opmærksom herpå, jf. § 20, stk. 3, nr. 1.

Det forhold, at klageren måtte have afprøvet computerskærmen, afskærer derfor ikke i sig selv klageren fra at fortryde købet.

Klageren har i øvrigt anført, at computeren allerede ved modtagelsen fremtrådte fedtet og ridset, hvilket var baggrunden for, at klageren ønskede at udnytte sin fortrydelsesret. Nævnet finder det derfor ikke godtgjort, at skærmen ved indklagedes modtagelse af denne ikke skulle have været i væsentlig samme stand som ved skærmens overgivelse til klageren. Det bemærkes herved, at det ved en tvist om, hvorvidt eventuelle ridser var til stede allerede på leveringstidspunktet, som udgangspunkt påhviler indklagede at godtgøre, at dette ikke var tilfældet, jf. herved købelovens § 77 a, stk. 3, hvorefter fejl ved varen, som viser sig inden for 6 måneder efter varens levering, formodes at have været til stede ved leveringen, medmindre der gør sig særlige forhold gældende.

Nævnet finder derfor, at det på det foreliggende grundlag må lægges til grund, at klageren i det hele har opfyldt lovens betingelser for at fortryde købet. Klageren har som følge heraf krav på at få tilbagebetalt købesummen på 3.266,26 kr., jf. forbrugerftalelovens § 21, stk. 2.” Klageren havde endvidere krav på at få sit tilbagebetalingskrav forrentet efter rentelovens bestemmelser 30 dage fra den dag, da indklagede havde modtaget varen retur og haft mulighed for at undersøge den, jf. herved forbrugerftalelovens § 21, stk. 3. Derudover blev den erhvervsdrivende også pålagt at betale Forbrugerstyrelsens udgifter til sagens behandling, kr. 4.700. (2004-4031/7-1373)

### **5.3.2. Afhjælpning inden rimelig tid af fejl ved computer**

#### **Den erhvervsdrivende havde efter omstændighederne ret til at foretage et tredje afhjælpningsforsøg, da manglen havde været periodisk og meget vanskelig at finde**

Cirka 11 måneder efter købet af en bærbar computer reklamerede forbrugeren over, at harddisken en gang i mellem pøb, og at computeren af og til ”frøs fast” ved almindelig brug af Word og internettet. Computeren blev indleveret til den erhvervsdrivende, men forbrugeren beskrev ikke, hvornår og i hvilken forbindelse fejlen opstod. Den erhvervsdrivende testede selv computeren i 6 dage uden at finde fejlen men havde for en sikkerhedsskyld fjernet støv fra udluftningen. Den erhvervsdrivende tilbød, at computeren kunne blive sendt til en ekstern reparatør, men forbrugeren ville først se, om problemet var blevet afhjulpet.

Tre uger efter indleverede forbrugeren igen computeren til den erhvervsdrivende, da der var de samme fejl ved den. Ved indleveringen var computeren ”frosset fast”, og den erhvervsdrivende tog et billede af skærmen udseende, som blev sendt med til en ekstern

reparatør. Forbrugeren havde tillige nærmere beskrevet, hvornår fejlen opstod, og hvorledes den kunne fremprovokeres.

Computeren blev leveret tilbage efter 19 dage, og den erhvervsdrivende oplyste, at der ikke var fundet fejl ved computeren. Den erhvervsdrivende havde dog pr. kulance udskiftet skærmen og kablet fra computeren til skærmen. Tre dage senere henvendte forbrugeren sig til den erhvervsdrivende og ville ophæve købet, da fejlen stadig ikke var blevet afhjulpnet. Den erhvervsdrivende afviste kravet om ophævelse, men tilbød igen at reparere computeren, mod at forbrugeren fik en lånecomputer stillet til rådighed i reparationsperioden.

Forbrugeren ønskede ikke endnu en afhjælpning og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om ophævelse. Nævnets sagkyndige undersøgte i den forbindelse computeren og konstaterede, at computeren havde en periodisk fejl, men at den var særdeles vanskelig at lokalisere. Den sagkyndige mente, at fejlen kunne afhjælpes ved at udskifte bundkortet.

Efter modtagelse af den sagkyndiges erklæring fastholdt den erhvervsdrivende sit afhjælpningstilbud og tilbød at udskifte bundkortet, og hvis det ikke afhjælp fejlen, var den erhvervsdrivende villig til at lade forbrugeren hæve købet. Forbrugeren ønskede ikke at tage i mod den erhvervsdrivendes tilbud. Forbrugerklagenævnet traf derefter følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at klagerens computer har en periodisk fejl, hvorefter skærbilledet fryser fast og bevirker, at computeren skal genstartes, samt at der er tale om en oprindelig fejl i grafikdelen på bundkortet. Computeren lider dermed af en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Klagerens første reklamation resulterede i et afhjælpningsforsøg, som tog 6 dage. Indklagede undersøgte herunder selv computeren,

men kunne ikke konstatere de fejl, som klageren havde reklameret over. Ved klagerens anden reklamation blev computeren sendt til et værksted, som efter 19 dage oplyste, at der ikke var blevet fundet fejl ved computeren, men at de pr. kulance havde skiftet skærmen og et kabel, samt at der ikke var opstået fejl ved den efterfølgende afprøvning.

Da fejlen ikke er blevet afhjulpnet, har klageren herefter krævet ophævelse af købet. Dette er afvist af indklagede, som mener at have krav på endnu et afhjælpningsforsøg. Indklagede har i den forbindelse tilbudt at udskifte computerens bundkort.

Nævnet lægger på baggrund af den sagkyndiges oplysninger til grund, at der er tale om en periodisk fejl, som det har været vanskeligt at lokalisere, hvilket må medinddrages ved vurderingen af, hvorvidt indklagede har opfyldt sin afhjælpningspligt, jf. herved købelovens § 78, stk. 4, sammenholdt med § 79. Da indklagede hele tiden har vist vilje til at afhjælpe fejlen, som har været svær at finde, og da den tilbudte udskiftning af bundkortet må formodes at løse problemet, findes indklagede efter omstændighederne at være berettiget til endnu et afhjælpningsforsøg.” (2006-4031/7-1451)

### **5.3.3. Dvd-brænder havde en anden fejl end den, der var klaget over**

**Den fejl, en forbruger specifikt havde klaget over, kunne ikke konstateres. Den erhvervsdrivende kunne derfor afværge forbrugerens krav om ophævelse ved at tilbyde ombytning**

En forbruger købte en dvd-brænder til en pris af 1.999 kr. Da forbruger kort tid efter købet ville brænde en cd, fik han en fejlmedling om, at cd'en ikke var brændbar. Det undrede han sig over, da cd'en var ny, og han foretog herefter opdatering af brænderens

firmware, hvilket ikke afhjalp problemet. Forbrugeren meddelte sælgeren, at brænderen ikke kunne brænde cd'er. Sælgeren undersøgte brænderen men kunne ikke konstatere fejl ved den, hvorfor reklamationen blev afvist.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet og forlangte købet ophævet. Nævnets sagkyndige undersøgte i den forbindelse brænderen og konkluderede, at brænderen kunne brænde cd'er, hvorimod den ikke kunne brænde DVD+R og DVD+RV, skønt brænderen ifølge produktets specifikationer skulle kunne brænde disse medier.

Efter modtagelse af den sagkyndiges erklæring tilbød sælgeren straks ombytning, idet han gjorde gældende, at en sælger ikke kan teste for enhver egenskab, når køberens reklamation angår en specifik fejl. Sælgeren nægtede samtidig at betale sagsomkostninger, da forbrugeren ikke havde fået medhold i sin klage. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagen, at klageren reklamerede til indklagede over, at drevet ikke kunne brænde cd'ere, og at indklagede afviste reklamationen under henvisning til, at man havde testet brænderen og uden problemer havde brændt 5 cd'er.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige har konstateret, at drevet kan brænde cd'ere, men at det ikke understøtter DVD+R og DVD+RW, hvilket det ifølge drevets specifikationer skal kunne. Efter den sagkyndiges vurdering, har drevet enten en teknisk fejl eller er leveret med firmware, som ikke indeholder disse specifikationer.

Ifølge købelovens § 76, stk. 1, nr. 1, foreligger der en mangel ved salgsgenstanden, hvis genstanden ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller sælgeren i øvrigt ved køkets afslutning har givet urigtige eller vildledende oplysninger, medmindre

disse ikke kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden.

Der foreligger herudover en mangel ved salgsgenstanden, hvis genstanden i øvrigt er af anden eller ringere beskaffenhed eller brugbarhed, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Da drevet ikke kan anvendes med DVD+R og DVD+RW medier, finder nævnet, at drevet, der befinder sig hos indklagede, er behæftet med en mangel, som må anses for væsentlig, og at manglen derfor som udgangspunkt berettiger klagen til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4. Sælgeren kan dog efter købelovens § 78, stk. 3, afværge køberens hævebeføjelse ved at tilbyde afhjælpning eller omlevering. Det er derudover et krav, at afhjælpning eller omlevering sker inden rimelig tid samt uden udgift og ulempe for køberen, jf. § 79, stk. 4, sammenholdt med § 79.

Da klageren ved reklamationen til indklagede udelukkende klagede over, at brænderen ikke kunne brænde cd'ere, og da det først ved Forbrugerklagenævnets sagkyndiges undersøgelse af brænderen viste sig, at drevet ikke understøtter DVD+R og DVD+RW, finder nævnet, at indklagedes tilbud om omlevering har været berettiget, og at klageren derfor må henvises til at acceptere dette tilbud, jf. købelovens § 78, stk. 3.

Den erhvervsdrivende blev ikke pålagt at betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2004-4031/7-981)

#### **5.3.4. Køb af pc hvor en del af de lovede RAM blev anvendt til grafikkortet**

**Det var ikke forkert at oplyse, at pc'en havde 256 MB RAM, da det måtte anses for almindeligt kendt, at en**

**del af de angivne RAM anvendes til grafikkortet, når dette er en del af bundkortet**

En forbruger købte en pc til en pris af 3.999 kr. den 19. september 2002. Det fremgik af emballagen, som han havde læst forud for købet, at pc'en havde "wake-on-ring funktion", og det blev endvidere oplyst, at den havde 256 MB RAM.

Forbrugeren havde nogle forskellige problemer med pc'en, men først i begyndelsen af juni 2004, hvor en ven hjalp ham med pc'en, opdagede han, at pc'en havde forskellige fejl, herunder at den ikke havde "wake-on-ring funktion", og at styresystemet kun kunne finde 224 MB RAM. Den erhvervsdrivende afhjalp fejlene, men afviste klagen over "wake-on-ring funktion", da den ikke var understøttet af bundkortet. Det blev endvidere oplyst, at der var installeret 256 MB RAM, som anført i specifikationerne.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

"Klageren har reklameret over, at pc'en mangler funktionen wake-on-ring, som bundkortet ifølge brugsanvisningen understøtter. I forbindelse med indklagedes afhjælpning er der sket ombytning til et andet bundkort, der ifølge den sagkyndiges erklæring, som lægges til grund af nævnet, ikke understøtter denne funktion.

Nævnet lægger herefter til grund, at pc'en ikke har funktionen wake-on-ring. På denne baggrund finder nævnet, at pc'en er behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Klageren har oplyst, at han ved købet lagde vægt på, at pc'en havde wake-on-ring. Da klageren imidlertid først har reklameret over problemer med denne funktion kort før udløbet af købelovens 2-årige reklamationsfrist, finder nævnet ikke, at manglen kan anses for væsentlig.

Der er endvidere klaget over, at pc'en ikke har 256 MB RAM til rådighed, som oplyst ved købet, idet 32 MB RAM er reserveret til grafikkortet. Nævnet finder, at det må anses for almindeligt kendt, at en del af de angivne RAM anvendes til grafikkortet, når dette er en del af bundkortet, hvorfor nævnet ikke finder, at dette forhold udgør en mangel i købelovens forstand.

Klagerens krav om ophævelse af købet kan derfor ikke imødekommes. Derimod finder nævnet, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3, som af nævnet skønsmæssigt fastsættes til 2.000 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav og at betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2004-4031/7-1295)

### 5.3.5. Støv i computeren

**En bærbar computer hørte op med at virke efter 9 måneders brug. Da forbrugeren ikke havde fået den fornødne vejledning om risikoen for støv, og hvordan problemet undgås, blev computeren anset for mangelfuld**

En forbruger købte en bærbar computer til knapt 12.000 kr. 9 måneder efter købet hørte den pludselig op med at virke. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, der afviste reklamationen under henvisning til, at sammenbruddet skyldtes, at en stor mængde støv havde blokeret kølesystemet. Forbrugeren var forundret over afvisningen, da han ikke var klar over, at computeren på den måde kunne blive ødelagt ved almindelig brug. Computeren blev herefter repareret, og forbrugeren betalte reparationsregningen på 3.956,99 kr., idet han dog oplyste, at han stadig mente, at der var tale om en mangel, og at han ville indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet.



Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte, at der undertiden er problemer med støv i computere. Risikoen for, at computeren belastes af støv forøges, hvis computeren placeres i nærheden af legende børn og dyr, og navnlig hvis computeren udsættes for cigaretrøg. Nævnet traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at computeren – 9 måneder efter købet – er brudt sammen som følge af, at computeren på grund af støvansamlinger ikke har fået den fornødne køling.

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

Da computeren er følsom selv overfor almindelig brugspåvirkning, og da støv er almindeligt forekommende, navnlig hvor der er børn og husdyr, finder nævnet, at det må påhvile indklagede at oplyse klageren om denne risiko, samt om hvordan computeren kan anvendes for at undgå støv, og hvorledes den renses for støv.

I brugsanvisningen under overskriften ”*Taking care of your computer*” fremgår følgende: ”*Do not expose the computer to dust and dirt*”.

Nævnet finder, at de oplysninger, indklagede giver i brugsanvisningen, er utilstrækkelige. Nævnet finder derfor, at computeren må anses for mangelfuld efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, jf. § 75, stk. 1. Det bemærkes endvidere, at de fornødne oplysninger som udgangspunkt skal være tilgængelige på dansk eller et andet skandinavisk sprog.

På denne baggrund finder nævnet, at klageren er berettiget til et afslag i prisen svarende til reparationsudgifterne på 3.956,99 kr., jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.” Den erhvervsdrivende blev end-

videre pålagt at forrente forbrugerens krav samt at betale sagens omkostninger. (2004-4031/7-1172)

#### **5.4. Telefoner mv.**

##### **5.4.1. To børns bestilling af indholdstakserede sms fra en hjemmeside**

**En far skulle ikke betale for ringetoner og spil, fordi udbyderens markedsføring havde bibragt børnene det indtryk, at ydelserne var gratis**

To børn, som hver havde en mobiltelefon, bestilte ringetoner og spil på baggrund af oplysninger på indholdsudbyderens hjemmeside. Børnene gik ud fra, at det ikke kostede noget, fordi hjemmesiden var placeret under domænenavnet ”gratis klingeltoene”. Faderen modtog dog senere en regning for ydelserne. Efter en prøvebestilling kunne han godt forstå, at børnene havde troet, at der var tale om gratisydelser, og at de ikke havde fået øje på eller forstået en pris, som meget småt blev angivet i forbindelse med en bestilling. Han indbragte derfor sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren tegnede i 2003 to mobiltelefonabonnementer hos indklagede 1) [teleselskabet]. Klagerens to mindreårige børn blev indsat i kontrakterne som brugere.

Punkt 10.2 i abonnementsbetingelserne lyder således: ”[teleselskabet] opkræver betaling for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet...”

I perioden fra 4. til 23. november 2003 bestilte børnene ringetoner mv. via de to mobiltelefoner i henhold til den markedsføring, som var sket fra indklagede 2)’s hjemmeside [indholdsudbyderen].

Børnene gik ud fra, at ydelserne var gratis, fordi ydelserne blev udbudt på en hjemmeside under et domænenavn, hvori ordet ”gratis” indgik. De bestilte ydelser var imidlertid ikke gratis, og indklagede 1) har herefter i faktura af 5. december 2003 afkrævet klageren vederlag for ydelserne.

Børnenes bestillinger er foregået via sms-kommunikation, og der foreligger derfor fjernsalg omfattet af den dagældende forbruger-aftalelov (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 med senere ændringer). Klageren har derfor haft krav på, at der blev givet de oplysninger, som fremgik af lovens §§ 11 og 11 a (i dag lovens §§ 11 og 12). Dette indebærer, at der skal gives oplysning om bl.a. prisen på en måde, som ikke kan misforstås, idet ”oplysningerne skal gives på en måde, der er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer”, jf. den dagældende lovs § 11, stk. 2 (i dag lovens § 11, stk. 3).

Af bilag 6 til sagsfremstillingen fremgår, at der ved opslag på indklagede 2's hjemmeside på et eller andet tidspunkt nederst på et skærbillede er fremkommet en prisoplysning. Det kan imidlertid ikke afvises, at denne prisoplysning – som anført af klageren – ikke har været let at finde, ligesom det er svært at se, hvad den oplyste pris på 20,00 DKK relaterer sig til. Hjemmesiden er derudover placeret under et domænenavn indeholdende betegnelsen ”gratis klingeltoene”, hvilket er egnet til at signalere, at de ydelser, som udbydes på hjemmesiden, er gratis. Da de ydelser, som udbydes, typisk aftages af børn og unge mennesker, er det alt i alt forventeligt, at der – således som det er sket i den foreliggende sag – foretages bestillinger på hjemmesiden i tillid til, at det, der bestilles, er gratisydelser, idet bestilleren ikke har været opmærksom på, at der kunne forekomme eventuelle prisoplysninger på hjemmesiden.

Nævnet lægger på den anførte baggrund til grund, at klagerens børn har været bibragt det berettigede indtryk, at det, som de bestilte, var gratisydelse, og det følger allerede heraf, at indklagede 2 ikke er berettiget til at afkræve klageren noget vederlag for ydelserne.

Da pkt. 10.2 i indklagede 1's abonnementsvilkår endvidere må forstås med det forbehold, at indklagede 1 alene er berettiget til at opkræve beløb, som abonnenten gyldigt hæfter for, bortfalder også indklagede 1's regningskrav." (2004-4054/7-748)

#### **5.4.2. Køb af telefon og abonnement**

**En forbruger, der havde købt en mobiltelefon og et abonnement, var berettiget til at hæve købet af telefonen og abonnementet. Ophævelse af abonnementsaftalen havde dog kun virkning fra det tidspunkt, hvor aftalen blev hævet**

En forbruger købte den 25. august 2004 en mobiltelefon og et abonnement, der var bindende i 6 måneder. Såvel telefon som abonnement blev leveret af samme udbyder. En måned efter købet kunne telefon ikke tænde. Fejlen blev afhjulpet. Fire måneder senere opstod samme problem igen, og forbrugeren henvendte sig telefonisk til den erhvervsdrivende og fremsatte krav om ophævelse af købet, hvilket den erhvervsdrivende afviste og henviste forbrugeren til den erhvervsdrivendes reklamationsafdeling.

Forbrugeren sendte den 3. januar 2005 et anbefalet brev til den butik, hvor hun havde købt telefonen, hvori hun fremsatte krav om ophævelse af købet af telefonen samt af abonnementsaftalen. Godt en måned senere fik forbrugeren brevet retur med en oplysning om, at reklamationen skulle sendes til en anden adresse, hvilket forbrugeren gjorde. En måned senere afviste den erhvervsdrivende

forbrugerens krav om ophævelse. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at telefonen som følge af en elektronisk fejl eller en software fejl ikke kan tænde. Telefonen anses på denne baggrund for at være behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk.1, nr. 4.

Det fremgår af oplysningerne i sagen, at der allerede en gang tidligere er sket afhjælpning af samme fejl ved telefonen.

Det fremgår endvidere, at klageren, da manglen opstod på ny den 3. januar 2005 sendte et brev til indklagede med krav om ophævelse af købet og om øjeblikkelig opsigelse af abonnementet. Dette brev blev sendt til den adresse, hvor klageren havde købt telefonen. Klageren fik efter næsten 4 uger brevet retur med besked om, at det skulle sendes til en anden adresse. Efter at klageren den 1. februar 2005 havde fremsendt brevet til den nu oplyste adresse, modtog klageren et brev dateret 4. marts 2005, hvori indklagede afslog klagerens krav om køkets ophævelse. Der blev i brevet henvist til ”de gældende regler for reparationer eller ombytning”, men der blev ikke fremsat noget konkret tilbud om afhjælpning eller ombytning.

Nævnet finder, at reklamationen vedrører en mangel, der må anses for væsentlig, og at den derfor som udgangspunkt berettiger klageren til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 4. Sælgeren kan dog efter købelovens § 78, stk. 3, afværge køberens hævebeføjelse gennem tilbud om afhjælpning eller omlevering, men valget mellem disse beføjelser tilkommer i så fald som udgangspunkt køberen, jf. s. 116 i betænkning nr. 1407/2001 om gennemførelse af forbrugerkøbsdirektivet. Det er derudover et krav, at afhjælpning/omlevering sker inden rimelig tid, uden udgift for køberen og uden væsentlig ulempe for denne, jf. købelovens § 78, stk. 4, sammenholdt med § 79.

Indklagede har ikke godtgjort, at manglen ikke kunne have været afhjulpet allerede i første forsøg, indklagede var to måneder om at besvare klagerens skriftlige henvendelse, og indklagede tilbød ikke klageren omlevering/afhjælpning.

Nævnet finder på denne baggrund, at indklagede har forsømt at tilbyde klageren omlevering/afhjælpning inden rimelig tid. Klagerens krav om ophævelse af købet er derfor berettiget.

Hvad angår det af aftalen omfattede telefonabonnement, fremstår dette som et accessorium til det indgåede køb, som er uden værdi for klageren, efter at denne har hævet købet af telefonen. Klageren var derfor samtidig med ophævelsen af købet tillige berettiget til at hæve abonnementsaftalen med virkning for fremtiden. Klageren er derfor berettiget til at få tilbagebetalt, hvad klageren har betalt i abonnementsudgifter for tiden efter 3. januar 2005.

Da klageren efter det oplyste har betalt 244,70 kr. i abonnementsudgifter i perioden fra 3. januar til 25. februar 2005 og 229,01 kr. i perioden efter den 25. februar 2005, hvoraf indklagede allerede har tilbagebetalt de 229,01 kr., er klageren herefter berettiget til at få tilbagebetalt yderligere 244,70 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav samt at betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2006-4051/7-849)

## **5.5. Anden elektronik**

### **5.5.1. Køb af høreapparater**

**To høreapparatsælgere, der, efter at køberne havde reklameret over fejl ved høreapparaterne, havde taget disse tilbage, havde accepteret handlens tilbagegang og var dermed forpligtet til at tilbagebetale hele købe-**

**summen, idet de ikke kunne godtgøre, at andet var aftalt**

Forbrugerklagenævnet har behandlet to sager, hvor høreapparater, købt hos private sælgere, blev taget tilbage efter gentagne reklamationer.

*I den ene sag* havde forbrugeren i marts 2002 bestilt et sæt høreapparater, som blev betalt ved en egenbetaling på 18.390 kr. samt et offentligt tilskud på 6.360 kr. Efter et langt reklamationsforløb, hvor der både var sket afhjælpning og ombytning, tog den erhvervsdrivende i februar 2004 høreapparaterne retur, og fremsendt efterfølgende en check på 16.390 kr. Den erhvervsdrivende havde således tilbageholdt det offentlige tilskud samt 2.000 kr. i omkostninger. Forbrugeren krævede det offentlige tilskud tilbagebetalt, idet det var ydet af Fyns Amt personligt til forbrugeren.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse: ”Sagen angår et køb af et høreapparat til 24.750 kr. Det fremgår af sagen, at klageren betalte 18.390 kr. med egne midler, mens resten af købesummen blev betalt med et offentligt tilskud på 6.360 kr.

Det fremgår af sagens oplysninger, at indklagede efter et reklamationsforløb på knap to år indvilligede i at tage høreapparaterne tilbage. Indklagede har herefter været forpligtet til at tilbagebetale købesummen, medmindre andet er aftalt. Dette gælder også den del af købesummen, som udgøres af det offentlige tilskud. Det fremgår således af Socialministeriets brev af 27. juni 2005, at der er tale om et personligt tilskud, som skal tilbagebetales til borgeren og ikke til amtskommunen, såfremt købet af høreapparatet hæves.

Klageren har ikke bestridt, at hun i forbindelse med køkets tilbagegang accepterede, at indklagede kunne fratække et omkostningsbeløb på 2.000 kr. i hendes tilbagebetalingskrav. Klageren

har derimod bestridt, at det skulle være aftalt, at indklagede var berettiget til at beholde det offentlige tilskud på 6.360 kr.

Da det har påhvilet indklagede at sikre sig bevis for, at klageren har accepteret at give afkald på at få det offentlige tilskud tilbagebetalt, og da indklagede ikke har godtgjort, at dette er tilfældet, har indklagede pligt til også at betale den del af købesummen tilbage til klageren, som udgøres af det offentlige tilskud". Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. Derudover blev den erhvervsdrivende også pålagt sagsomkostninger på 4.700 kr. (2004-725/7-9)

*I den anden sag* havde forbrugeren i november 2004 bestilt et sæt høreapparater, som blev betalt dels ved en egenbetaling på 11.460 kr. dels et offentligt tilskud på 10.620 kr. Efter et reklamlationsforløb, hvor der er sket afhjælpning tre gange, tog den erhvervsdrivende i marts 2005 høreapparaterne retur og fremsendt efterfølgende en check på 8.780 kr. Det offentlige tilskud blev tilbagebetalt til det offentlige. Den erhvervsdrivende havde således tilbageholdt 2.680 kr. til dækning af undersøgelse, tilpasning mv. af høreapparaterne.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse: "Sagen angår et køb af høreapparater til en værdi af 22.080 kr. Det fremgår af sagen, at klageren betalte 11.460 kr. i egenbetaling, og at den resterende del af købesummen er betalt med et offentligt tilskud på 10.620 kr.

Det fremgår af sagens oplysninger, at efter et reklamlationsforløb, hvor de i sagen omhandlende høreapparater blev indsendt til producenten 3 gange, valgte indklagede at tage høreapparaterne tilbage. Indklagede returnerede i den forbindelse det offentlige tilskud til amtskommunen og egenbetalingen til klageren, dog fratrukket



et beløb svarende til 2.680 kr., som indklagede beregnede sig til dækning af undersøgelse, tilpasning mv. af høreapparaterne.

Indklagede har ved at indvillige i at tage høreapparaterne tilbage dermed accepteret handlens tilbagegang, og indklagede har herefter været forpligtet til at tilbagebetale købesummen, medmindre andet er aftalt.

Nævnet finder, at det påhviler indklagede at sikre sig bevis for, at klageren har accepteret at give afkald på at få en del af købesummen tilbagebetalt.

Da indklagede ikke har godtgjort, at klageren ved returneringen har givet afkald på at få en del af købesummen tilbagebetalt, er klageren herefter berettiget til at få også beløbet på 2.680 kr. tilbagebetalt". Den erhvervsdrivende blev herudover pålagt at forrente forbrugerens krav fra 30 dage efter, at Forbrugerstyrelsen havde sendt klageformularen til den erhvervsdrivende. Derudover blev den erhvervsdrivende også pålagt sagsomkostninger på 4.700 kr. (2004-725/7-15)

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

### **5.6.1. Vandforbrug var større end angivet**

**I en periode på ca. 10 år opgav forbrugeren kun 1/10 af det faktiske vandforbrug og blev derfor afkrævet for lidt i betaling af kommunen. Kommunens efterbetalingskrav var muligvis fortabt, og under alle omstændigheder var dele af efterbetalingskravet forældet**

I perioden 1994 til 2003 opgav en forbruger kun 1/10 af det reelle vandforbrug ved afrapportering til det kommunale vandværk, hvilket først blev opdaget, da vandmåleren i 2003 blev udskiftet.

Kommunen krævede herefter betaling for det ikke afregnede vandforbrug på i alt 1.246 m<sup>3</sup>, og kommunen opgjorde det skyldige beløb med udgangspunkt i prisen for vand og vandafgifter i 2004. Beløbet var ca. 44.000 kr.

Forbrugeren afviste betalingskravet og gjorde i den forbindelse opmærksom på, at hun ved henvendelse til kommunen i 1994 havde fået oplyst, at det sidste ciffer på vandmåleren var en decimal, der ikke skulle medtages på opgørelsen, og det var derfor, der kun var opgivet 1/10 af forbruget. Forbrugeren mente også, at der måtte være fejl ved vandmåleren, da hun ikke kunne have haft et så stort vandforbrug som nu opgjort. Endelig kunne forbrugeren ikke acceptere, at kommunen ikke ved opkrævningen fordelte forbruget henover årene og opgjorde kravet med udgangspunkt i de satser, der gjaldt i de enkelte år.

Kommunen lod vandmåleren kontrollere, men fandt ikke fejl ved vandmåleren og fastholdt derfor kravet.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, og på Forbrugerstyrelsens forespørgsel oplyste kommunen under sagens behandling, at der ikke blev foretaget stikprøvekontrol på frivilligt opsatte vandmålere som forbrugerens, idet kommunen af Erhvervsfremme Styrelsen havde fået dispensation fra kravet om gennemførelse af stikprøvekontrol. Kommunen fremlagde dispensationen for Forbrugerklagenævnet. I dispensationen var bl.a. følgende anført:

*”Dispensationen fratager ikke vandværket for – via sit kontrolsystem – at gennemføre opfølgning i forbindelse med målere, som formodes at overskride de tilladte grænser for målerunøjagtighed.”*

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Efter bestemmelsen i § 4, stk. 1, nr. 1, i bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager, kan Forbrugerklagenævnet behandle klager vedrørende varer eller tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, hvis klagen vedrører levering af el, gas, vand og varme.

Klageren i denne sag har bestridt, at der er forbrugt vand i den mængde, som indklagede har krævet betaling for. Da tvivlsspørgsmålet således er, om kommunen har leveret den påståede mængde vand, er Forbrugerklagenævnet kompetent til at behandle klagen i det hele, uanset at det omtvistede krav vedrører betaling for såvel vandforbrug som de dertil knyttede afgifter.

Klageren har forklaret, at hun i årene 1994 til 2003 fejlagtig antog, at det sidste ciffer på vandmåleren var en decimal, der ikke skulle medtages ved aflæsningen af vandforbruget. Klageren har dermed i de pågældende år kun opgivet 1/10 af det vandforbrug, som vandmåleren reelt har registreret. Klageren har i den forbindelse gjort gældende, at vandmåleren må være fejlbehæftet, idet hun ikke kan have haft et så stort forbrug.

Vandmåleren har været kontrolleret af et akkrediteret laboratorium og af nævnets sagkyndige. Ved begge kontrolmålinger har afvigelsestolerancen ligget inden for det tilladte. Der er ikke i øvrigt oplyst omstændigheder, der kan have medført en forkert forbrugsmåling, og nævnet finder derfor ikke, at klageren har godtgjort, at forbruget har været mindre end vandmålerens reelle udvisende.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at betvivle, at klageren fra 1. oktober 1994 til 30. september 2003 har haft et merforbrug af vand på 1.246 m<sup>3</sup> som opgjort af indklagede, som klageren ikke har betalt for via de årlige opkrævninger.

Det er imidlertid samtidig nævnets vurdering, at indklagede har haft pligt til at etablere et kontrolsystem med henblik på at foretage opfølgning i relation til målere, som må formodes at overskride de tilladte grænser for målerunøjagtighed, jf. herved, at dette da også er forudsat i den dispensation fra bestemmelsen om gennemførelse af stikprøvekontrol, som Erhvervsfremme Styrelsens meddelte indklagede den 3. juli 2002 (sagens bilag 8).

Indklagede har selv henvist til, at et årligt forbrug på gennemsnitligt 152 m<sup>3</sup> ligger under den sædvanlige norm for en husstand, og klageren har anført, at landsgennemsnittet af forbrug af vand pr. borger er 122 liter pr. døgn. Klageren – som efter det oplyste er enlig og angiver at have et yderst beskedent vandforbrug – har efter målerudskiftningen i 2003 brugt 41 m<sup>3</sup> på et år, altså væsentlig mere end tidligere opgivet. Det forbrug pr. år på mellem 13 og 18 m<sup>3</sup>, som klageren opgav i årene 1995 til 2003, må derfor anses for at have været helt usædvanligt lavt og burde have givet anledning til, at der blev iværksat kontrolforanstaltninger, hvorved fejlen ville være blevet opdaget. Indklagede har endvidere selv under sagen gjort gældende, at klagerens aflæsninger så ud til at være skønnede, idet aflæsningerne var identiske med de af indklagede foreslåede acontotal. Også den omstændighed, at klageren efter indklagedes opfattelse gennem en længerevarende årrække alene angav skønnede tal, burde efter nævnets opfattelse have fået kommunen til at foranstalte nærmere undersøgelser af klagerens forbrug.

Det beror derfor i høj grad på kommunens egne forhold, at det ikke blev opdaget på et langt tidligere tidspunkt, at det af klageren indberettede forbrug var alt for lavt. Klageren har samtidig anført, at det skyldes en fejlagtig rådgivning fra kommunens side i 1994, at hun har aflæst måleren forkert. Har klageren som følge af en fejlrådgivning fra kommunens side aflæst måleren i god tro og i god tro indrettet sig på, at hun via de årlige opkrævninger har be-

talt, hvad hun skulle i anledning af hendes vandforbrug, taler dette – sammenholdt med kommunens manglende kontrolforanstaltninger - med vægt for helt at afskære kommunen fra at kunne gøre et tilbagebetalingskrav gældende, jf. herved Vestre Landsrets dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen, årgang 1970, s. 906. Stillingtagen til, om der har foreligget en fejlrådgivning fra kommunens side, og om klageren har været i den fornødne gode tro, forudsætter imidlertid en yderligere bevisførelse i form af parts- og eventuelle vidneforklaringer afgivet under strafansvar. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for Forbrugerklagenævnet, kan nævnet ikke tage stilling til, om kommunens krav i det hele må anses for fortabt. Denne del af sagen afvises derfor som uegnet til nævnsbehandling, jf. herved forbrugerklagelovens § 14, stk. 2.

Anses kommunens krav ikke i det hele som værende fortabt, vil kravet dog under alle omstændigheder skulle nedsættes, idet det må skulle opgøres med udgangspunkt i priserne i de enkelte forbrugsår og ikke – som indklagede har gjort - i det hele ud fra de satser, der gjaldt for afregningsperioden 2003.

Dertil kommer, at indklagede som følge af det ovenfor anførte om kommunens mangelfulde kontrolforanstaltninger ikke kan anses for at have været i utilregnelig uvidenhed om sit krav, og at kravet, som er omfattet af lov nr. 274 af 22. december 1908 om forældelse af visse fordringer, derfor under alle omstændigheder er delvis forældet. Efter 1908-lovens § 1, stk. 1, sammenholdt med § 2 forældes krav omfattet af loven, når der er gået 5 år efter, at kravet forfaldt, medmindre der forinden er foretaget retslige skridt. Da sagens indbringelse for Forbrugerklagenævnet må sidestilles hermed, og da sagen blev indbragt for nævnet den 28. april 2004, betyder dette, at den del af kravet, som kunne have været gjort gældende inden 28. april 1999, må anses for forældet.

Indklagede er herefter under alle omstændigheder forpligtet til at nedsætte sit krav i overensstemmelse med det ovenfor anførte.” (2004-325/7-17)

## **5.7. Tekstiler og skind (beklædning og bolig)**

### **5.7.1. Ikke erstatning for prisdifference ved ophævelse af køb af udsalgsvare**

**En forbruger, der havde købt en habit til nedsat pris, havde, da handlen gik tilbage, ikke ret til erstatning for prisforskellen mellem den oprindeligt købte habit og et senere erstatningskøb, idet habitten havde været den sidste i forretningen (species)**

En forbruger købte en habit på udsalg til 3.499 kr. Habitten havde oprindeligt kostet 4.999 kr.

Ca. et år efter købet reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende, da habitten viste sig at være behæftet med en mangel. Den erhvervsdrivende anerkendte manglen men havde ikke mulighed for at omlevere habitten, da der var tale om en sæsonvare, som var udgået. Forbrugeren fik i stedet en habit, der lignede den oprindelige habit. Den nye habit var af samme uldkvalitet, størrelse og mærke men ikke i samme farve. Den nye habit kostede 4.999 kr. Forbrugeren betalte prisforskellen på 1.500 kr. under protest.

Forbrugeren forlangte herefter at få prisforskellen mellem de to habitter erstattet og gjorde samtidig et krav gældende for oplægningen af den oprindelige habit.

Den erhvervsdrivende ville ikke imødekomme forbrugerens krav. Sagen blev derfor indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da det er ubestridt, at den habit, som klageren købte hos indklagede den 15. august 2003, var behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, lægger nævnet dette til grund.

Klageren har krævet erstatning for prisforskellen mellem den habit, han købte hos indklagede den 15. august 2003, og den habit han købte hos indklagede den 30. september 2004. Klageren har endvidere krævet erstatning for forandringen (oplægningen) af habitten købt i august 2003.

Den habit, som klageren købte den 15. august 2003, var på udsalg, og habitten var efter det oplyste en sæsonvare, der var udgået af markedet. Habitten var den sidste i forretningen i den af klageren ønskede model og størrelse. Indklagede havde derfor ikke i forbindelse med køkets indgåelse valgfrihed med hensyn til, hvilken af flere identiske habitter han ønskede at opfylde købsaftalen med. Nævnet finder på denne baggrund, at handlen vedrørte en helt bestemt vare (specieskøb) og ikke en vare bestemt efter art (genuskøb). Klageren har som følge heraf heller ikke kunnet stillet krav om, at habitten blev ombyttet til en anden habit, der stemmer overens med aftalen (omlevering).

Det forhold, at indklagede har taget den oprindeligt solgte habit tilbage, må derfor sidestilles med en ophævelse af købet. Da indklagede som et accessorium til købet havde påtaget sig for en merpris på 200 kr. at foretage en omforandring af det købte i form af oplægning, findes ophævelsen tillige at omfatte denne del af aftalen, og klageren er derfor også berettiget til at kræve tilbagebetaling af beløbet på 200 kr.

Hvorvidt klageren har krav på at få erstattet beløb derudover, beror på, om der foreligger et ansvarsgrundlag i henhold til købelovens § 80, stk. 1. Nævnet finder ikke, at dette er tilfældet, og nævnet

kan derfor ikke give klageren medhold i kravet på at få prisdiffere-  
rencen erstattet.” (2004-612/7-699)

### **5.7.2. Forsinket levering af brudekjole**

#### **En forbruger kunne hæve købet af en brudekjole, da en tilfredsstillende tilretning af brudekjolen ikke, som aftalt, var foretaget fem dage før brylluppet**

En kvinde indgik den 17. juli 2003 aftale om køb af en brudekjole, som skulle tilrettes til kvinden. Da kvinden skulle giftes den 16. august, blev det aftalt at kjolen skulle være færdig til den 5. august. Da hun den 5. august skulle hente kjolen, var der en række mangler ved den, og den erhvervsdrivende lovede, at kjolen ville være klar til den 11. august. Da kvinden prøvede kjolen den 11. august, fremstod den tilsmudset, og der var synlige udlægninger som følge af ændringsarbejdet. Da kvinden skulle giftes 5 dage senere, krævede hun købet ophævet. Den erhvervsdrivende afviste kravet og tilbød at afhjælpe fejlene. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet har besigtiget brudekjolen og lægger på baggrund heraf og den sagkyndiges erklæring til grund, at kjolen som følge af ændringsarbejdet bl.a. fremtræder med synlige udlægninger. Endvidere ligger den konstaterede tilsmudsning ifølge den sagkyndige ud over, hvad man må forvente ved en ny kjole, som sælges uden anmærkninger.

Det fremgår af sagen, at tilretningen af brudekjolen ifølge den seneste aftale skulle være færdig den 11. august 2003. Endvidere fremgår det af det oplyste, at klageren skulle giftes den 16. august 2003.



Efter købelovens § 74, stk. 1, foreligger der forsinkelse, hvis salgsgenstanden ikke leveres i rette tid, og dette ikke skyldes køberen eller en omstændighed, som han bærer risikoen for.

Da kjolen ikke som aftalt var færdig den 11. august 2003 og henset til, at klageren skulle giftes fem dage senere, finder nævnet, at der foreligger en væsentlig forsinkelse, idet indklagede ikke har formået i rette tid at levere en mangelfri vare.

På baggrund heraf finder nævnet, at klageren i medfør af købelovens § 74, stk. 2, er berettiget til at hæve købet.

Klageren er herefter berettiget til at få det erlagte beløb tilbagebetalt.” (2003-612/7-494)

### **5.7.3. Politisk forening ikke anset som forbruger**

**En politisk forening bestilte T-shirts m.m. med en påtrykt tekst, der gik af i vask. Da købet var sket med henblik på videresalg, kunne foreningen ikke anses for at være en forbruger**

En politisk forening bestilte hos en erhvervsdrivende 100 T-shirts samt muleposer og kasketter med påtrykt teksten ”Human Rights march 2003”. Ca. 2 måneder efter købet reklamerede foreningen til den erhvervsdrivende, idet teksten på hhv. T-shirtene og muleposerne var falmet efter blot én vask. Den erhvervsdrivende afviste klagen, og sagen blev derfor indbragt for Forbrugerklagenævnet. Under sagens behandling kom det frem, at der var sket et videresalg af T-shirtene m.m. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det følger af forbrugerklagelovens § 7, at nævnets kompetence til at behandle en klage forudsætter, at der er indgået en forbrugeraf-

tale. Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, mens den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

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

Ifølge klageren er der sket et videresalg af i alt 15 T-shirts og tilsvarende 15 muleposer, jf. bilag 5 til sagsfremstillingen. Da der er sket et videresalg, finder nævnet, at klageren er at betragte som erhvervsdrivende. Nævnet er således ikke kompetent til at behandle klagen, da aftalen er indgået mellem to erhvervsdrivende.

Nævnet finder herefter ikke, at køberen af T-shirtene samt muleposerne er forbruger, hvorfor nævnet ikke er kompetent til at behandle klagen, jf. forbrugerklagelovens § 7. Sagen afvises.” (2004-612/7-495)

## **5.8. Fodtøj**

### **5.8.1. Køb af herrestøvle**

**En uge efter købet gik venstre hæl fra på den ene støvle. Da manglen let og hurtigt kunne afhjælpes, blev den anset for uvæsentlig. Sælgeren havde endvidere været berettiget til at afhjælpe manglen**

En forbruger reklamerede en lille uge efter køb af et par herrestøvler over, at venstre hæl var gået fra og krævede i den forbindelse købet ophævet. Forbrugerens krav blev imidlertid afvist af den erhvervsdrivende, som mod forbrugerens protest reparerede støvlen. Sagen blev derfor indbragt for Forbrugerklagenævnet som traf følgende afgørelse:

”Klageren reklamerede en lille uge efter købet af støvlerne over, at venstre hæl var gået fra og krævede købet ophævet. Indklagede – som ikke har bestridt, at støvlerne var mangelfulde – har afvist klagerens krav herom og har – mod klagerens protest - repareret støvlerne.

Nævnet har med sagkyndig bistand besigtiget klagerens støvler og lægger på baggrund heraf til grund, at der er foretaget en fagmæssig korrekt reparation af støvlerne.

Nævnet finder, at en mangel, som hurtigt og let lader sig afhjælpe tilfredsstillende ved at lime hælen på igen, må anses for uvæsentlig. Manglen har derfor ikke i sig selv berettiget klageren til at hæve købet, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.

Da der er tale om en mangel, som har kunnet udbedres nemt, billigt og hurtigt samt uden omkostninger og uden væsentlig ulempe for klageren, findes det endvidere ikke at kunne bebrejdes indklagede, at indklagede ikke gav klageren valgret mellem omlevering og afhjælpning, jf. herved købelovens § 78, stk. 2.

Da den afhjælpning, der har fundet sted, er udført fagmæssigt korrekt, således at støvlerne nu fremstår som mangelfri, kan nævnet ikke give klageren medhold i klagen.” (2005-620/7-433)

### **5.8.2. Køb af støvler**

**Da afhjælpning af en mangel – selvom den var udført fagmæssigt korrekt – efterlod hvide aftegninger på støvlerne, var støvlerne fortsat mangelfulde. Forbrugeren berettiget til et mindre afslag i prisen, da aftegningerne var af mindre kosmetisk betydning**

En forbruger købte et par støvler, der efter få ganges brug gik fra i skindet ved sålerne omkring støvlernes snuder. Den erhvervsdrivende reparerede støvlerne, men forbrugeren var ikke tilfreds, da man tydeligt kunne se hvide aftegninger på sålerne foran. Forbrugeren ønskede et par nye støvler eller købesummen tilbagebetalt. Den erhvervsdrivende afviste forbrugers krav, og sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet har med sagkyndig bistand besigtiget støvlerne og har konstateret, at begge støvler er klæbet i tåen, og at der som følge af den udførte reparation kan ses hvide aftegninger på sålerne foran på de gråhvide støvler. Den herved opståede - mindre - farveforskel kan dog ikke siges at være iøjnefaldende.

Såvel den sagkyndige som erhvervsrepræsentanten gav på mødet udtryk for, at reparationen er udført fagmæssigt korrekt, idet en reparation af denne art ikke kan laves anderledes. Nævnet finder derfor, at indklagede har opfyldt sin afhjælpningspligt efter købelovens § 78.

Da reparationen ikke har kunnet udføres, så den ikke kan ses, findes støvlerne fortsat at være behæftet med en mangel, som dog alene er af mindre kosmetisk betydning, og som på grund af sin bagatelagtige karakter alene findes at berettige klageren til et mindre afslag i prisen i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Dette afslag findes passende at kunne fastsættes til 100 kr.” (2004-620/7-414)

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

### **5.9.1. Ikke fortrydelsesret vedrørende køb af stole**

### **En forbruger bestilte telefonisk på baggrund af en annonce to stole. Forbrugeren kunne ikke fortryde købet, da der ikke var tale om et fjernsalg**

En forbruger bestilte telefonisk på baggrund af en annonce i den lokale avis to ”Y-stole” hos en møbelhandler. Forbrugeren forudbetalte købesummen ved fremsendelse af en check på 5.400 kr. Få dage senere fortrød forbrugeren købet og annullerede ordren, idet hun havde set de pågældende stole billigere i en anden forretning.

Under sagens forberedelse blev der rejst spørgsmål om, hvorvidt købet var omfattet af forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret mv., som finder anvendelse, hvis aftalen indgås ved fjernkommunikation, som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende, jf. forbrugeraftalelovens § 4.

Møbelhandleren oplyste, at han ikke drev ”et system for fjernsalg”. Af møbelhandlerens annonce fremgik det, at Hans J. Wegners fødselsdag fejredes med et specialtilbud på y-stole, der gjaldt ved bestilling 2. april 2004. Under tilbuddet var anført møbelhandlerens forretningsnavn, forretningens adresse, telefonnummer og hjemmeside adresse. På møbelhandlerens hjemmeside fandtes forskellige tilbud på møbler, møbelhandlerens handelsbetingelser, samt oplysninger om møbelhandlerens fysiske beliggenhed. Der var ikke nogen mulighed for at bestille varer elektronisk via hjemmesiden. Nævnet traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at klageren den 2. april 2004 telefonerede til indklagede på baggrund af en annonce i den lokale ugeavis og indgik aftale om køb af to stole. Klageren sendte en check til indklagede som forudbetaling for bestillingen. Klageren annullerede aftalen 5 dage senere – den 7. april 2004 – hvor det blev aftalt, at klageren skulle betale et afbestillingsgebyr. Indklagede returnerede det forudbetalte beløb med fradrag af en erstatning på 20%.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede på tidspunktet for aftaleindgåelsen havde tilrettelagt et system med henblik på fjernsalg. Herved har nævnet lagt vægt på, at indklagede ikke via sin hjemmeside – hvortil der var henvist i avisannoncen – har opfordret til at indgå aftaler ved fjernkommunikation, og at den indrykkede avisannonce ikke henviser til en ordretelefon, men alene forretningens hovedtelefonnummer.

Der kan ikke lægges til grund, at formålet med at oplyse hovedtelefonnummeret har været at fremkalde telefoniske bestillinger.

Nævnet finder derfor, at der ikke foreligger et fjernsalg omfattet af forbrugeraftaleloven. Klageren har herefter ikke haft fortrydelsesret. Parterne har derimod indgået en bindende købsaftale, jf. aftalelovens § 1, som klageren ikke har været berettiget til som sket at annullere.

Klageren har herefter været forpligtet til at yde indklagede erstatning af det økonomiske tab, der er lidt ved den uberettigede annullation, jf. købelovens § 30, jf. 28.

Indklagede har fremsat ovennævnte krav på erstatning svarende til mistet dækningsbidrag. Nævnet finder ikke grundlag for kritik heraf, idet den krævede erstatning er lavere end indklagedes forventede nettoavance ved handlen.” (2004-650/7-479)

### **5.9.2. Manglende oplysninger om fortrydelsesret**

**Forbrugeren fik ikke i forbindelse med en aftale indgået uden for fast forretningssted oplysninger om fortrydelsesret. Aftalen var som udgangspunkt ugyldig, men ugyldighedsindsigelsen var fortabt ved passivitet**

En forbruger indgik i januar 2003 aftale om køb af persienner under et møde med den erhvervsdrivende uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted. Forbrugeren klagede kort tid efter købet over, at den ene persienne var defekt. Den erhvervsdrivende besigtigede persiennen og afviste, at den var defekt.

Da forbrugeren ikke betalte købesummen, stævnedes den erhvervsdrivende forbrugeren ved retten. Ved afgivelse af svarskrift gjorde forbrugeren gældende, at købsaftalen var ugyldig. Sagen blev, på forbrugers begæring, oversendt fra retten til Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Købet af persienerne, kapperne og beslagene er indgået under et møde med indklagede uden for dennes faste forretningssted, efter at klageren havde rettet telefonisk henvendelse til indklagede. Indklagede har derfor på mødet haft pligt til at give klageren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten efter § 7, stk. 1, i den dagældende lov om forbrugeraftaler (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 som ændret senest ved lov nr. 442 af 31. maj 2000).

Det fremgår af oplysningerne i sagen, at klageren ikke i forbindelse med køkets indgåelse har fået de påkrævede oplysninger om fortrydelsesret, og den indgåede aftale er derfor som udgangspunkt ikke bindende for klageren, jf. den dagældende lovs § 7, stk. 2.

Klageren ses imidlertid først i duplikken af 12. januar 2004 – dvs. ca. et år efter købet – at have påberåbt sig, at aftalen skulle være ugyldig på grund af manglende oplysning af fortrydelsesret. Klageren havde forinden i svarskriftet foreslået sagen forligt, ved at han betalte købesummen mod et fradrag i prisen.

Nævnet finder på denne baggrund, at klageren har udvist en sådan retsfortabende passivitet, at han har mistet sin ret til at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende over for indklagede.

Endvidere lægges det efter den sagkyndiges erklæring til grund, at persienerne er uden mangler, idet den sagkyndige ikke har konstateret problemer med at få den ene persienne til at køre.

På baggrund heraf finder nævnet ikke, at de omhandlede persiener er behæftet med mangler i købelovens forstand.” (2004-662/7-100)

### **5.9.3. Hævekraft fortabt ved passivitet**

**Sofa med alcantarastof fældede uacceptabelt. Ved først at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet 2 år efter at den erhvervsdrivende havde afvist kravet, mistede forbrugeren retten til at gøre kravet gældende**

En forbruger købte to sofaer i alcantarastof i november 1998. I juli 1999 konstaterede forbrugeren, at stoffet fældede og reklamerede til sælgeren. Sofaerne blev ombetrukket i 2001. I løbet af 2002 konstaterede forbrugeren, at samme fejl var opstået igen. I mellemtiden havde sælgeren solgt forretningen til et andet formål. En ny forretning åbnede herefter inden for samme kæde, og forbrugeren kontaktede herefter de nye ejere, som afviste reklamationen, da de ikke mente at hæfte for købet. De nye ejere tilbød et nyt stof i marts 2004 pr. kulance, men afviste at betale for ombetrukkningen. Forbrugeren kontaktede kældens hovedkontor i november måned 2004. Forbrugeren indgav i november 2004 en klage til Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagens oplysninger, at den oprindelige sælger ikke længere eksisterer. Indklagede, som er hovedkontor for den butikskæde, som den oprindelige sælger hørte under, har imidlertid besvaret Forbrugerstyrelsens henvendelser og har oplyst, at ville ”dække de omkostninger, der eventuelt vil være, hvis klageren får



medhold i sagen”. Nævnet finder på den baggrund, at klageren kan rette et eventuelt krav mod indklagede.

Det fremgår af sagens oplysninger, at sofaerne blev købt i 1998 og ombetrukket i 2001 af sælgeren på grund af pilling. Klageren har oplyst, at samme fejl opstod igen efter 1 års tid i 2002, hvor klageren reklamerede til de nye ejere, som afviste reklamationen. Ifølge klageren fortsatte reklamationerne til de nye ejere i perioden mellem 2002 og 2004. Klageren modtog nyt stof til sofaerne i juni 2004 pr. kulance, men ombetrækningen skulle klageren selv bекoste. Klageren fremsendte i november 2004 en klage til Forbrugerklagenævnet.

Det følger af købelovens § 81, at en forbruger skal reklamere over mangler inden rimelig tid, efter forbrugeren har opdaget fejlen eller manglen. Er dette ikke opfyldt, fortaber forbrugeren retten til at påberåbe sig manglen. Endvidere skal forbrugeren – hvis reklamationen afvises – inden rimelig tid følge op på reklamationen ved at foretage relevante retsskridt fx ved at gå videre med sagen til Forbrugerklagenævnet.

Under de foreliggende omstændigheder, hvor klageren først har indgivet klage til Forbrugerklagenævnet 2 år efter afvisningen af reklamationen, finder nævnet ikke, at klageren rettidigt har fulgt reklamationen op, og klageren har mistet retten til at gøre eventuelle mangelsbeføjelser gældende.

Nævnet kan ikke give klageren medhold i det fremsatte krav.”  
(2004-650/7-655)

#### **5.9.4. Hævekraft for sofa med alcantarastof tabt ved passivitet**

**En forbruger var afskåret fra at gøre købelovens mangelsbeføjelser gældende over for en erhvervsdrivende,**

### **da forbrugeren ikke havde fulgt behørigt op på reklamationen**

En forbruger købte i november 1998 en sofa med alcantarastof. I november 2000 opdagede forbrugeren, at stoffet fnuлдrede meget, og forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende ”barberede” sofaerne, men stoffet begyndte at fnuлдre meget igen. Forbrugeren reklamerede igen til den erhvervsdrivende i december 2001, men den erhvervsdrivende ville kun stille en barbermaskine til rådighed pr. kulance. Forbrugeren krævede herefter købet hævet eller et forholdsmæssigt afslag i prisen, men den erhvervsdrivende afviste begge krav. Herefter reklamerede forbrugeren til den erhvervsdrivende i december 2002 og december 2003. I december 2004 blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnets sagkyndige har undersøgt møblerne og konstateret, at alcantaren på sofaerne fnuldrer, såkaldt pilling, og det er især på sædefladerne, men også forrest på armpuderne, og der er ved at komme lidt pilling nederst på ryggen. Det konstaterede er fremkommet ved almindelig brugspåvirkning og skyldes en materiale-/fabrikationsfejl.

Klageren reklamerede første gang over pillingen i november 2000, ca. to år efter købstidspunktet, og indklagede afhjalp pillingen ved at ”barbere” sofaernes stof. Et år senere reklamerede klageren på ny til indklagede, som stillede en ”barbermaskine” til rådighed for klageren. Klager reklamerer yderligere til indklagede henholdsvis 4 og 5 år efter købstidspunktet. Klageren indbragte sagen for nævnet i december 2004.

På baggrund af udtalelsen fra nævnets sagkyndige finder nævnet, at møblerne har været behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Da møblerne dermed har været mangelfulde ved leveringen, og da indklagede har afvist at afhjælpe manglerne, og

der således ikke er sket afhjælpning inden rimelig tid, var klageren som udgangspunkt berettiget til at hæve købet, jf. herved købelovens § 78, stk. 4.

Under henvisning til reklamationsforløbet finder nævnet imidlertid, at klageren ikke behørigt har fulgt op på sin reklamation, og klageren er som følge heraf afskåret fra at gøre de mangelsbeføjelser, der følger af købeloven, gældende over for indklagede.” (2004-650/7-676)

#### **5.9.5. Køb af brugte stole på internetauktion**

**Da stolene havde defekter, der lå ud over almindelig brugs- og aldersslitage, blev stolene anset for mangelfulde. Auktionshuset kunne ikke afværge forbrugerens krav om et afslag ved at tilbyde ophævelse**

En forbruger købte via en internetauktion 4 brugte stole. Stolene var på auktionshusets hjemmeside beskrevet således: ”Charles Eames. Fire stole med sæde af glasfiber. Monteret med ben af metal. Fremstillet hos Herman Miller.” Da forbrugeren modtog stolene, konstaterede han, at en af stolene havde en større plamage på sædet, en anden havde tydelige huller/hakker i kanten og to stole havde slag i glasfiberen.

Forbrugeren reklamerede til auktionshuset og forlangte et afslag på 1.000 kr. Auktionshuset tilbød at annullere købet. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Indklagede har som auktionshus solgt de omhandlede stole i eget navn, og indklagede hæfter derfor som sælger over for klageren.

Stolene er købt ved et auktionssalg via internettet. De begrænsninger i adgangen til at gøre mangelsbeføjelser gældende, som følger af købelovens § 77, stk. 2, ved køb af brugte genstande på offentlig auktion, hvor køberen har mulighed for at være til stede, finder derfor ikke anvendelse i den foreliggende sag.

Den sagkyndige har konstateret, at to af stolene har støbemærker og afskalninger, og at én af stolene er misfarvet i en del af sædehulningen. Den sagkyndige har vurderet, at skaderne har været til stede på leveringstidspunktet og er forårsaget af hård brugsslitage uden jævnlig vedligeholdelse.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at stolene ved levering havde defekter udover, hvad der følger af almindelig brugs- og aldersslitage. Da dette ikke fremgik af indklagedes beskrivelse af stolene på hjemmesiden, er stolene i en ringere stand end forventeligt, og stolene er derfor behæftet med mangler, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4.

Efter købelovens § 78, stk. 1, har forbrugeren som udgangspunkt valgfrihed med hensyn til, hvilken mangelsbeføjelse der ønskes gjort gældende. Det forhold, at indklagede har tilbudt klageren at ophæve købet, afskærer derfor ikke klageren fra at fastholde købet og i stedet kræve et passende afslag i købesummen, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 3. Det beløb på 1.000 kr., som klageren har krævet af indklagede i anledning af manglerne, findes i den forbindelse under hensyn til manglernes karakter at udgøre et passende afslag.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav og at betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2004-650/7-399)

#### **5.9.6. Køb af 2 Arne Jacobsen 7'er stole på internetauktion**

**Det påhvilede den erhvervsdrivende at oplyse, at stolernes rygge var knækket, og at stolene derfor var farlige at benytte. Denne oplysningspligt var ikke opfyldt, blot fordi det var anført, at stolene ”fremstår med blød ryg”**

En forbruger købte 2 stk. Arne Jacobsen 7'er stole på en internet-auktion. Da forbrugeren fik stolene leveret, viste det sig, at stolernes rygge var knækket. Forbrugeren ønskede derfor at ophæve handlen. Den erhvervsdrivende afviste dette, fordi det fremgik af annoncen, at stolene fremstod med ”blød ryg”. Forbrugeren mente ikke, at denne beskrivelse var fyldestgørende og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Stolene er købt på auktion, men da auktionen er foregået via indklagedes hjemmeside, er købet undergivet købelovens sædvanlige mangelsvurdering, jf. herved købelovens § 77, stk. 2, modsætningsvis.

Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at stolene er delvist brækket i overgangen mellem sæde og ryg, hvilket betyder, at stolernes rygge – når man sidder på dem – ”lægger” sig ca. 45 grader tilbage. Nævnet lægger endvidere efter den sagkyndiges erklæring til grund, at stolene er behæftet med farlige egenskaber, da der kan være risiko for, at stoleryggen vil brække helt, såfremt en person læner sig tilbage i tiltro til ryggens bæreevne.

Det har derfor påhvilet indklagede klart og tydeligt at gøre opmærksom på stolenes farlige egenskaber og heraf følgende stærkt begrænsede brugsværdi. Denne oplysningspligt er ikke opfyldt, blot fordi det oplyses, at stolene ”fremstår med blød ryg”, samtidig med at vurderingen af stolene er sat lavere end normalt. Sådanne oplysninger er således på ingen måde tilstrækkelige til at oplyse interesserede købere om, at stolene har defekter af sikkerhedsmæssig karakter.

Nævnet finder herefter, at stolene er behæftet med mangler, idet indklagede har forsømt sin loyale oplysningspligt, ligesom stolene er af en ringere beskaffenhed eller brugbarhed, end klageren var berettiget til at forvente, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4.

Da manglerne må anses for væsentlige, er klageren berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.” (2005-650/7-713).

#### **5.9.7. Skænk smittede af på gulv**

##### **Sælgeren hæftede for skader forårsaget af afsmitning, fordi afsmitningen kunne bebrejdes møbelproducenten**

Nogle måneder efter at have købt en skænk opdagede forbrugeren, at den smittede af på gulvet i den lejlighed, hun lejede.

På grund af afsmitningen krævede udlejer, at hun betalte for en udskiftning af gulvet, hvilket ville koste ca. 4.500 kr.

Forbrugeren reklamerede til sælgeren af skænken og krævede, at sælgeren friholdt hende for udlejerens krav. Den erhvervsdrivende afviste reklamationen, og sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der lod en sagkyndig besigtige skænken og gulvet, og nævnet traf herefter følgende afgørelse:

”Nævnet lægger på baggrund af den sagkyndiges erklæring til grund, at skænken har en uacceptabel tendens til afsmitning som følge af en uhensigtsmæssig overfladebehandling, og at skænken som følge heraf har beskadiget gulvet i klagerens daværende lejlighed. Den uhensigtsmæssige overfladebehandling må i den forbindelse antages at have fundet sted i forbindelse med bordets fremstilling i Indonesien, hvor producenten har ladet det bejdse og behandle med voks af ubestemmelig herkomst.

Da skænken i forbindelse med almindelig brug har voldt skade på klagerens gulv, lider skænken af en defekt som defineret i § 5 i lov nr. 371 af 7. juni 1989 om produktansvar, som implementerer EF's direktiv fra 1985 om produktansvar til dansk ret.

Det følger af produktansvarslovens § 13, at loven ikke begrænser skadelidtes adgang til erstatning efter almindelige regler i eller uden for kontrakt. De almindelige regler om erstatningsansvar for produktskader, som er udviklet i retspraksis, er derfor fortsat gældende. I en sag som den foreliggende – hvor producenten ikke burde have givet skænken en overfladebehandling, som påfører omgivelserne skade ved normal brug – følger det af disse regler, at producenten er ansvarlig for de skader, som skænken forvolder som følge af defekten, og at indklagede som mellemhandler hæfter for producentens produktansvar umiddelbart over for klageren, uden at den selvrisikoregel, som fremgår af direktivet art. 9, og som er gennemført ved lovens § 8, får nogen betydning. Et sådant resultat er endvidere ikke i strid med produktansvarsdirektivet, jf. herved EF-domstolens dom af 10. januar 2006 i sag C-402/03 (Skov Æg), hvori domstolen i præmis 48 udtalte, at direktivet skal forstås således, at det ikke er til hinder for en national regel, hvorefter mellemhandleren uden begrænsning hæfter for producentens culpaansvar.

Indklagede hæfter derfor over for klageren for den skade, som er forvoldt ved afsmitning fra skænken. Hvad angår skaden på gulvbelægningen, der endnu ikke er udbedret, finder nævnet herefter, at indklagede er pligtig at friholde klageren for de udgifter, som klagerens tidligere udlejer måtte være berettiget til at kræve refunderet af klageren i anledning af skaden." (2003-650/7-273)

#### **5.9.8. En sofa kunne ikke leveres, da opgangen var for smal**

**Det var sælgerens risiko, at sofaen ikke kunne leveres. Forbrugeren var berettiget til at få erstattet omkostninger til leje af en lift. Fortolkning af aftalevilkår**

En forbruger købte en sofa hos den erhvervsdrivende til en pris af 21.000 kr. Forbrugeren spurgte ved bestillingen, om der ville være ekstra omkostninger forbundet med levering til 6. sal. Dette blev besvaret benægtende. Det fremgik endvidere af ordreseddelen, at ”Sofaen vil blive leveret til kundens adresse, båret ind i lejligheden/huset og monteret på den plads, kunden anviser. Der skal være fri passage til denne placering – Leveringen sker kun hvis der er uhindret passage til møblets ønskede placering.”

Da sofaen blev leveret til forbrugeren, kunne leveringen ikke gennemføres, idet sofaen ikke kunne komme rundt om hjørnet mellem stueetagen og 1. sal.

Forbrugeren spurgte herefter den erhvervsdrivende, om han ville dække udgiften til leje af en lift til at løfte sofaen op i lejligheden. Den erhvervsdrivende afviste dette og tilbød forbrugeren, at han i stedet kunne købe en mindre sofa, der kunne komme op i lejligheden. Dette afviste forbrugeren. Sofaen blev herefter på forbrugers foranledning løftet op i lejligheden med en lift.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det blev ved købet aftalt, at indklagede skulle sende sofaen til klagerens adresse, som er en lejlighed beliggende på 6. sal, og det fremgår af det fortrykte vilkår på ordresedlen, at sofaen ville blive båret ind i lejligheden og monteret på den plads, som klageren anviste. Sofaen kan herefter ikke anses for at være leveret, før den er kommet i klagerens besiddelse på det aftalte sted, jf. herved købelovens § 73 om leveringsstedet i forbruger køb.



Det følger endvidere af købelovens § 17, at sælgeren bærer faren for salgsgenstandens hændelige undergang eller forringelse, indtil levering har fundet sted. Uforudsete leveringsomkostninger må på samme måde som udgangspunkt være sælgerens risiko.

Det er dog muligt ved køkets indgåelse at fravige såvel § 73 som § 17 ved aftale.

Indklagede har i den forbindelse påberåbt sig, at det fremgår af det fortrykte vilkår på ordresedlen, at der skulle være fri passage til den aftalte placering, og at levering kun kunne ske, hvis der var uhindret adgang til møblets ønskede placering.

Klageren har anført, at han har forstået dette vilkår på den måde, at der ikke måtte stå ting i vejen, som hindrede leveringen, men at vilkåret ikke var udtryk for, at han havde risikoen for, at opgangen var stor nok til, at sofaen kunne blive båret op i hans lejlighed ad den vej.

Vilkåret kan efter sin ordlyd forstås som anført af klageren. Da vilkåret endvidere ikke har været individuelt forhandlet med klageren, men fremgår af indklagedes fortrykte ordreseddel, følger det af aftalelovens § 38 b, stk. 1, at vilkåret skal fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren.

Nævnet finder på baggrund af det anførte, at det ikke kan anses for aftalt, at det var klagerens risiko, at opgangen var stor nok til, at sofaen kunne transporteres op til klagerens lejlighed ad denne vej. Indklagede skal derfor godtgøre klageren de omkostninger på 3.975 kr., som klageren har haft til leje af lift for at få sofaen transporteret op til sin lejlighed.”

Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugers krav og betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2005-650/7-877)

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

### **5.10.1. Køb af cykel der viste sig at være stjålet**

#### **En forbruger havde krav på at få købesummen tilbagebetalt, da cyklen 3 år efter købet blev konfiskeret af politiet**

En forbruger købte i februar 2002 en brugt cykel til en pris af 1.300 kr. I januar 2005 blev han under en rutinemæssig lygtekontrol stoppet af politiet, der opdagede, at cyklen var stjålet. Politiet konfiskerede cyklen. Der blev ikke rejst tiltale mod forbrugeren.

Forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende, der oplyste, at han ikke var klar over, at cyklen var stjålet, da han solgte den. Han tilbød dog forbrugeren at betale 1.000 kr. som compensation eller, at forbrugeren kunne vælge en anden cykel i forretningen. Dette afviste forbrugeren, og han indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet med krav om at få sine penge tilbage samt erstatning for udgifter til dækning af tilbehør, som han selv havde købt til cyklen, samt den bøde han havde måttet betale. Forbrugerklagenævnet traf herefter følgende afgørelse:

”Det er ubestridt, at den cykel, som klageren købte af indklagede den 1. februar 2002, viste sig at være stjålet og dermed at tilhøre en anden. Nævnet lægger endvidere til grund, at såvel klager som indklagede har været i god tro herom.

Klageren havde efter indholdet af den mellem parterne indgåede købsaftale grund til at forvente, at han blev ejer af cyklen. Da dette ikke var tilfældet, foreligger der misligholdelse fra indklagedes side i form af vanhjemmel. Da denne misligholdelse endvidere må anses for væsentlig, er klageren herefter efter dansk rets alminde-

lige regler berettiget til at hæve købet og kræve købesummen tilbagebetalt. Det er herved uden betydning, at indklagede var i god tro, ligesom det er uden betydning, at der gik næsten tre år, førend misligholdelsen viste sig og blev gjort gældende. Reklamationsfristen på 2 år efter købelovens § 83 gælder således alene i forhold til misligholdelse i form af faktiske mangler.

Klageren har derudover krav på skadeserstatning, såfremt han kan dokumentere, at han har lidt et tab som følge af misligholdelsen, jf. købelovens § 59. De udgifter, som klageren påberåber sig at have afholdt vedrørende cyklen, er dog ikke nærmere dokumenterede, og den bøde, som klageren har modtaget for at køre på cyklen uden lys, er ikke en følge af misligholdelsen. Nævnet finder derfor, at der ikke er grundlag for at give klageren medhold i denne del af klagen." Den erhvervsdrivende blev pålagt at forrente klagerens krav samt at betale omkostninger for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet. (2005-523/7-205)

### **5.10.2. Fejl ved cykel skyldtes manglende efterspænding**

**Det blev anset for en mangel ved en cykel, at et par klingbolte rystede sig løs, da forbrugeren havde en berettiget forventning om, at service ikke skulle udføres**

En forbruger købte en cykel, der havde været brugt i få måneder. Forbrugeren fik ved købet udleveret et "Service Skema", der angav, at cyklen skulle efterspændes, justeres osv. fire gange. Det var fx. anført, at 2. eftersyn skulle udføres 9 måneder efter købet. Derimod var det ikke angivet, hvornår første eftersyn skulle finde sted, ligesom feltet var delvist overstreget.

Under en cykeltur knapt to måneder efter købet opdagede forbrugeren en let knirken og raslen fra cyklens krankområde og opdagede, at en lille klinge var kraftigt bøjet og havde ridset stellet.

Forbrugeren kontaktede den erhvervsdrivende og reklamerede over fejlen. Den erhvervsdrivende afviste at reparere cyklen uden beregning under henvisning til, at forbrugeren ikke var kommet til det første eftersyn og havde fået cyklen efterspændt.

Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnets sagkyndige har besigtiget cyklen og herved konstateret, at klingen er bøjet og har ridset stellet. Dette skyldes formentligt, at et par klingbolte er rystet løs under kørsel på cyklen, hvilket kunne være imødegået ved en efterspænding af cyklen.

Under henvisning til at der ikke i serviceskemaet var anført dato for første eftersyn, og at fristen for dette eftersyn var udstreget, finder nævnet, at klageren har haft en berettiget forventning om, at cyklen ikke skulle efterspændes. Hertil kommer, at indklagede havde oplyst, at cyklen på købstidspunktet havde været brugt i nogle måneder.

På den baggrund finder nævnet, at cyklen er mangelfuld, idet den er af en ringere beskaffenhed, end den efter aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Det følger af købelovens § 78, stk. 4, sammenholdt med § 79, at sælgeren skal opfylde tilbud om afhjælpning inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen.

Indklagede har afvist at foretage afhjælpning, og nævnet lægger derfor til grund, at indklagede ikke har udbedret manglen inden rimelig tid, jf. købelovens § 79. Klageren er således berettiget til at hæve købet og få købesummen tilbagebetalt, jf. købelovens § 78, stk. 4.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente

klagerens krav samt at betale omkostninger for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet. (2005-523/7-198)

### **5.10.3. Barnevognens trykknapper blev ved med at gå i stykker**

**En forbruger kunne hæve købet af en barnevogn, da forbrugeren med rette kunne forvente, at trykknapperne kunne holde til at blive åbnet og lukket i barnevognens forventede levetid**

En forbruger købte den 21. september 2004 en barnevogn. Efter 5 måneder gik den ene trykknop i stykker. Den erhvervsdrivende udskiftede i første omgang trykknappen, og forbrugeren fik i forbindelse hermed oplyst, at der var tale om et almindeligt problem. Herefter skete yderligere en udskiftning af en defekt trykknop og en ombytning af overlæderet på grund af en defekt trykknop. Da trykknapperne igen gik i stykker den 9. maj 2005, afviste forbrugeren at tage i mod den erhvervsdrivendes tilbud om at udskifte de defekte trykknapper. Forbrugeren ønskede i stedet at hæve købet, da hun ikke fandt det rimeligt, at trykknapperne ikke kunne holde og derfor løbende skulle udskiftes. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige undersøgte barnevognen og konstaterede, at en trykknop var gået i stykker. Den sagkyndige udtalte, at trykknapperne var meget stramme, men at der var tale om en almindeligt anvendt konstruktion. Den sagkyndige var ikke i stand til at konstatere, om der var materiale- eller fabrikationsfejl ved trykknapperne. Den sagkyndige udtalte endvidere, at barnevogne i hvert fald bør kunne bruges i 3 år, som er den tid et barn har brug for barnevognen.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Nævnets sagkyndige har besigtiget barnevognskassen og konstateret, at den venstre trykknop på overlæderet er gået i stykker. Ifølge den sagkyndige skyldes det konstaterede, at trykknapperne er meget stramme. Det er den sagkyndiges vurdering, at det konstaterede ligger inden for, hvad man må forvente.

Det følger af købelovens § 75 a, stk. 2, nr. 1, at salgsgenstanden, medmindre andet følger af parternes aftale, skal have en sådan holdbarhed og øvrige egenskaber samt emballering, som køberen efter salgsgenstandens karakter og forholdene i øvrigt havde rimelig grund til at forvente. Endvidere følger det af købelovens § 75 a, stk. 2, nr. 2, at salgsgenstanden skal være egnet til formål, som genstande af den pågældende type sædvanligvis anvendes til.

Af bemærkningerne i lovudkastet til denne bestemmelse, jf. herved Folketingstidende 2001-02 (2. samling), tillæg A, s. 129-130, fremgår det bl.a., at spørgsmålet om varens holdbarhed drejer sig om, hvor længe varen kan anvendes, uden at reparation er påkrævet. I bestemmelsen tillægges forbrugerens berettigede forventninger afgørende betydning ved mangelsvurderingen. Opstår der som følge af varens egenskaber en fejl ved varen på et tidligere tidspunkt, end forbrugeren med rette kunne forvente, foreligger der en mangel. Efter bestemmelsen er det endvidere et krav, at varen lever op til en vis generel standard i relation til brugsegenskaber, idet varen skal være anvendelig til de formål, som varer af den pågældende type i almindelighed anvendes til.

Nævnet finder, at man som forbruger med rette må have en forventning om, at trykknapperne på en barnevogn skal kunne holde til at blive åbnet og lukket gentagne gange i barnevognens forventede levetid.

Da trykknapperne ikke har haft den fornødne holdbarhed, finder nævnet, at barnevognen er mangelfuld, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, 2. led, sammenholdt med § 75 a, stk. 2, nr. 1 og 2.

Det følger af købelovens § 78, stk. 4, sammenholdt med § 79, at sælgeren skal opfylde tilbud om afhjælpning inden for rimelig tid, uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen. Sker dette ikke, kan køberen kræve et passende afslag i købesummen, ophævelse af købet eller omlevering.

Under hensyn til at indklagede tre gange tidligere har forsøgt at reparere trykknappen på overlæderet, finder nævnet ikke, at indklagede har udbedret manglen inden rimelig tid, jf. købelovens § 79. Klageren er således på nuværende tidspunkt berettiget til at hæve købet og få købesummen tilbagebetalt, jf. købelovens § 78, stk. 4.” (2005-525/7-135)

#### **5.10.4. Fugtskader og mug i barnevognskasse og på madras**

**Det måtte anses for almindelig kendt, at hyppig udluftning er nødvendig for at undgå mug og jordslæthed, og at opbevaring i et uopvarmet rum kan give fugtproblemer. Ikke tilsidesættelse af den erhvervsdrivendes oplysningspligt**

En forbruger købte en barnevogn inklusiv madras. Efter det oplyste fik forbrugeren i forbindelse med købet almindelige oplysninger om vedligeholdelse af barnevognen, herunder at madrassen skulle luftes jævnlige. Det fremgik af brugsanvisningen, at vognen ikke måtte opbevares på fugtige steder.

Forbrugeren opbevarede barnevognen i en garage, og efter 8 måneders brug konstaterede forbrugeren, at barnevognskassens bund og madras var jordslået og muggen. Da madrassen ifølge klagerens oplysninger var blevet luftet jævnlige, reklamerede hun til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende afviste kravet, idet barnevognen var blevet opbevaret et fugtigt sted, og

madrassen ikke var blevet luftet dagligt efter brug. Forbrugeren mente på baggrund heraf, at den erhvervsdrivende i forbindelse med købet burde have oplyst, at madrassen skulle luftes dagligt. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnets sagkyndige har besigtiget barnevognskassen og to madrasser og konstateret omfattende fugtskader på såvel bund som madrasser.

Det fremgår af besigtigelsesnotatet, at der ikke er tale om en uhensigtsmæssig konstruktion af barnevognskassen, herunder stoffet på barnevognskassens bund. Årsagen til det konstaterede skyldes ifølge den sagkyndige kondens, da det på grund af den tykke og tætte ekstra madras ikke har været muligt for fugten at fordampe og trænge op gennem madrasserne. For at undgå fugtproblemer er det ifølge den sagkyndige nødvendigt at tage madrassen op af barnevognskassen efter brug, eller som minimum at stille den på højkant i kassen.

Det fremgår af det oplyste, at barnevognen er blevet opbevaret i en garage, og at klageren ved købet har fået almindelige oplysninger om vedligeholdelse af barnevognen, herunder oplysning om, at madrassen skulle luftes jævnligt.

Klageren gør gældende, at hun ikke ved købet blev vejledt tilstrækkeligt om, præcist hvor ofte madrassen skulle luftes, og at barnevognen ikke måtte opbevares i en garage.

Nævnet finder ikke, at klageren er berettiget til at gøre krav gældende over for indklagede, idet det efter nævnets opfattelse er almindelig kendt, at hyppig udluftning er nødvendig for at undgå, at en barnevogn bliver grobund for skimmelsvamp med mug og jordslåethed til følge, herunder at opbevaring i et uopvarmet rum kan medføre fugtproblemer.” (2005-525/7-121)



### **5.10.5. Barnevognskasse sad løs og vippede**

**Da der fjerde gang viste sig en ny mangel ved en barnevogn, blev den ombyttet. Da den ombyttede barnevogn også var mangelfuld, kunne forbrugeren hæve købet. Sælgerens oplysningspligt**

En forbruger konstaterede i april 2003 - en måned efter købet af barnevognen - at et af hjulene ikke kunne afmonteres. Herefter blev stellet ombyttet.

I maj 2004 konstaterede forbrugeren, at stoffet på kalechen var løbet i den ene side. Den erhvervsdrivende foretog en reparation af stoffet. I forbindelse hermed blev der stillet en lånevogn til rådighed. Ved afhentning af barnevognen konstaterede forbrugeren, at fejlen var blevet afhjulpet, men at kalechestoffet nu var begyndt at trevle i den anden side. Barnevognen blev derfor igen sendt til reparation. Ved modtagelsen af barnevognen i august 2004 konstaterede forbrugeren, at den erhvervsdrivende havde glemmt at montere trykknapper, så overlæderet kunne monteres. På baggrund heraf blev barnevognen i september 2004 ombyttet til en anden model.

Efter 8 måneder konstaterede forbrugeren, at barnevognskassen på den ombyttede barnevogn sad løs og vippede. Den erhvervsdrivende afviste reklamationen med henvisning til, at forbrugeren havde løftet barnevognen forkert ved at løfte i selve barnevognskassen. Den erhvervsdrivende tilbød pr. kulance at reparere den defekte tværbøjle. Ifølge forbrugeren var hun ikke i forbindelse med ombytningen af barnevognen blevet oplyst om, at barnevognen skulle løftes på en bestemt måde. På baggrund heraf og da der tidligere var afhjulpet 4 gange, ønskede forbrugeren

at hæve købet. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klagerens først erhvervede barnevogn på grund af mangler blev ombyttet primo september 2004. Endvidere lægger nævnet til grund, at mangler i form af defekt hjul, trevlet kalechestof og manglende trykknapper på den først erhvervede barnevogn forud for ombytningen var blevet afhjulpet fire gange.

Nævnet har besigtiget den ombyttede barnevogn og konstateret, at barnevognskassen vipper ved let berøring. Efter det oplyste skyldes det konstaterede, at klageren har løftet barnevognen forkert ved at løfte i selve kassen. Som barnevognen fremtræder, er det den sagkyndiges vurdering, at den er blevet løftet, som man normalt vil løfte en barnevogn, dvs. ved at tage i styr og kasse. Det er den sagkyndiges vurdering, at en barnevogn, hvis ikke andet er oplyst, skal kunne tåle at blive løftet i styr og kasse uden at gå i stykker. Derudover finder den sagkyndige, at den konstaterede vippen af barnevognskassen ligger ud over, hvad man normalt må forvente ved almindelig brug.

Efter nævnets opfattelse må det være en naturlig og rimelig forpligtelse for en sælger at oplyse køberen om, at barnevognen skal løftes på en særlig måde for at undgå at gå i stykker samt at sikre sig bevis for, at behørig oplysning herom er givet.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke, at indklagede har godtgjort, at klageren ved købet har fået den fornødne vejledning og er blevet advaret om risikoen for, at barnevognen kan gå i stykker, hvis man alene løfter den i kassen. Der er herved lagt vægt på, at dette er blevet bestridt af klageren.

Nævnet finder herefter, at der foreligger en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. En sælger kan efter købelovens § 78, stk.

3 afværge køberens krav om ophævelse ved at tilbyde afhjælpning eller omlevering, men det er i den forbindelse et krav, at afhjælpningen eller omleveringen sker inden rimelig tid, uden udgift og væsentlig ulempe for køberen, jf. § 78, stk. 4, sammenholdt med § 79.

Da indklagede 4 gange forgæves har forsøgt at afhjælpe manglerne, finder nævnet ikke, at indklagede har afhjulpet manglerne inden rimelig tid. Klageren er derfor berettiget til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 4.” (2005-525/7-138)

## **5.11. Foto, ure, optik, smykker**

### **5.11.1. Digitalkamera med delvis dansk delvis engelsk brugsvejledning**

**Forpligtelsen til at give forbrugeren de fornødne oplysninger med henblik på kameraets anvendelse var ikke tilsidesat, da den udleverede danske brugsvejledning var tilstrækkelig til en normal betjening af kameraet, og da der var tilbudt personlig vejledning**

En forbruger fik i forbindelse med køb af et digitalkamera oplyst, at der medfulgte en brugsvejledning på dansk. Det viste sig, at den danske vejledning bestod af et hæfte på 59 sider, hvor kun kameraets nødvendige funktioner blev beskrevet. De uddybende forklaringer til kameraets mere avancerede funktioner blev givet på en cd-rom på 250 sider, som imidlertid ikke kunne fås på dansk men alene på 4 andre sprog, bl.a. engelsk og tysk. Da forbrugeren ikke talte andre sprog end dansk, henvendte han sig til den erhvervsdrivende og forlangte at få den uddybende vejledning på dansk. Dette afviste den erhvervsdrivende men tilbød i stedet forbrugeren at vejlede denne personligt i brugen af kameraets funktioner. Den erhvervsdrivende henviste endvidere for-

brugeren til at kontakte producentens gratis hotline, hvor forbrugeren også kunne få vejledning i brugen af kameraets forskellige funktioner. Forbrugeren var ikke tilfreds med dette, da han ønskede at få en uddybende dansk vejledning på skrift. Forbrugeren indbragte derfor sagen for Forbrugerklagenævnet.

Under sagens behandling i Forbrugerstyrelsen udtalte nævnets sagkyndige, at der var tale om et amatørkamera med mange avancerede funktioner, som også bruges i professionelle modeller. Den danske vejledning på 59 sider var tilstrækkelig til en normal betjening af kameraet og til overførsel af billeder til computeren. Forskellen fra den danske vejledning til den uddybende vejledning på 250 sider havde ingen betydning for kameraets generelle brugbarhed men alene for brugen af de mere avancerede funktioner.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af købelovens § 75 a, at en køber i forbindelse med købet skal have de fornødne oplysninger med henblik på bl.a. anvendelse af salgsgenstanden. Ved køb af genstande, som er udbudt til salg til forbrugere i Danmark, må det endvidere som udgangspunkt kunne forventes, at de fornødne oplysninger er tilgængelige på dansk eller et andet skandinavisk sprog, hvis andet ikke er oplyst. Det må imidlertid bero på en konkret vurdering, hvilke oplysninger det er nødvendigt at give i forbindelse med et konkret købs indgåelse.

I den konkrete sag har klageren fået en dansk betjeningsvejledning på 59 sider. Herudover har klageren fået en cd-rom på engelsk, som giver en uddybende vejledning til kameraets funktioner.

Ifølge den sagkyndiges erklæring er alle nødvendige funktioner kort omtalt i den danske betjeningsvejledning. Den danske vej-

ledning er ifølge den sagkyndige tilstrækkelig til en normal betjening af kameraet og til overførsel af billeder til computeren. Forskellen mellem den engelske cd-rom og den danske vejledning har ingen betydning for kameraets generelle brugbarhed.

Nævnet lægger endvidere til grund, at indklagede har tilbudt klageren personlig vejledning i brugen af kameraet samt har henvist klageren til at kontakte producentens gratis hotline.

På denne baggrund finder nævnet ikke, at indklagede har tilsidesat sin forpligtelse til at give klageren de fornødne oplysninger med henblik på kameraets anvendelse, jf. købelovens § 75 a, stk. 1. Det forhold, at cd-rommen ikke findes i en dansk udgave, kan herefter ikke anses for at udgøre en mangel i medfør af købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Nævnet kan herefter ikke give klageren medhold i det fremsatte krav om ophævelse af købet.” (2006-4021/7-172)

### **5.11.2. Leje af briller i 36 måneder**

**En kontrakt vedrørende leje af briller blev fortolket til fordel for forbrugeren, således at denne kunne opsig kontrakten med et rimeligt varsel. Et vilkår om 36 måneders bundethed er byrdefyldt og usædvanligt og bør derfor være fremhævet. Forlig tilsidesat som urimeligt**

En forbruger indgik den 7. november 2002 en aftale med en optiker om leje af et par briller. Forbrugeren fik udleveret en kontrakt, hvoraf det fremgik, at lejeperioden var fra december 2002 til december 2005 (36 måneder). Lejeprisen var 186 kr. pr. måned. Det fremgik endvidere af lejevilkårene, at der ved misligholdelse automatisk påløber et rykkergebyr på 200 kr.

Forbrugers syn blev i løbet af det første år dårligere, og han kontaktede derfor optikeren for at finde en løsning på problemet. Brillerne blev i den forbindelse kulancemæssigt ombyttet. Forbrugeren var imidlertid stadig ikke tilfreds med brillerne, og han kontaktede derfor Forbrugerstyrelsen for at få et råd om, hvordan han var stillet, da kontrakten ikke indeholdt retningslinier for, hvordan man var stillet ved opsigelse.

Forbrugeren afleverede den 14. april 2004 brillerne til optikeren sammen med en opsigelse af aftalen og indbragte samtidig sagen for Forbrugerklagenævnet. Da forbrugeren som konsekvens af sin opsigelse var holdt op med at betale leje, sendte optikeren sagen til inkasso, selvom han på dette tidspunkt var bekendt med, at sagen verserede ved Forbrugerklagenævnet. For at undgå yderligere omkostninger underskrev forbrugeren den 17. august 2004 et frivilligt forlig, hvor han erkendte at skyldte optikeren 5.384 kr.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse: "Lejekontraktens § 5 indeholder en bestemmelse om, at lejeløb, der ikke betales rettidig, automatisk udløser et rykkergebyr på 200 kr. Dette kontraktvilkår er i strid med rentelovens § 9 b, stk. 2, hvorefter der højst kan kræves et rykkergebyr på 100 kr. inkl. moms for en rykkerskrivelse. Det fremgår desuden af rentelovens § 9 b, stk. 4, at bestemmelsen ikke kan fraviges ved aftale til skade for forbrugeren. Vilkåret i lejekontraktens § 5 er derfor ugyldigt.

Det er anført i lejekontraktens § 1, at løbetiden og lejeløb er angivet i skemaet. Skemaet anfører en lejeperiode på 36 måneder. Bestemmelsen angiver tillige, at det lejede til enhver tid er omfattet af udlejers garanti. Af lejekontraktens § 2 fremgår, at det lejede skal tilbageleveres til udlejer ved lejeperiodens ophør.

Kontraktens vilkår om lejeperiodens varighed har ikke været genstand for individuel behandling, og tvivlsspørgsmål vedrør-

rende fortolkningen heraf skal derfor afgøres på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. aftalelovens § 38 b, stk. 1.

En almindelig læsning af kontrakten i sin helhed giver ikke læseren det indtryk, at vilkåret om lejeperiodens varighed også betyder, at kontrakten er uopsigelig i hele denne periode, eftersom kontrakten hverken indeholder bestemmelser om opsigelsesfrister eller om uopsigelighed. Samtidig er en bestemmelse om flere års uopsigelighed et usædvanligt og byrdefuldt vilkår, som i givet fald burde have været særligt fremhævet.

Nævnet finder herefter, at klageren har været berettiget til at forstå aftalen således, at den kan opsiges med et rimeligt varsel.

Da indklagede allerede i december 2003 gennem klagerens reklamation var gjort bekendt med, at klageren ikke længere ønskede at gøre brug af det lejede, og da klageren – som var usikker på sin retsstilling – har fulgt reklamationen op ved at indgive klage til Forbrugerklagenævnet, hvilket indklagede blev bekendt med i marts 2004, ligesom indklagede i løbet af april 2004 har modtaget klagerens formelle opsigelse samt fået brillerne retur, findes klageren at have krav på at blive løst fra kontrakten med udgangen af april 2004.

Der kan, så længe en sag verserer for et klagenævn, ikke anlægges sag ved domstolene vedrørende de spørgsmål, som klagen omfatter, jf. § 3 i lov om forbrugerklager, og det har derfor været i strid med § 9 i inkassoloven om god inkassoskik, at det af indklagede antagne inkassobureau har taget indklagedes krav til inkasso og formået klageren til den 11. august 2004 at underskrive et frivilligt forlig. Nævnet finder på denne baggrund, at det vil være urimeligt og i strid med redelig handle måde at gøre forliget gældende, og at forliget derfor må anses for uforbindende for klageren, jf. herved aftalelovens § 36, sammenholdt med § 38 c. Klageren – som var ophørt med at betale i henhold til

kontrakten pr. 1. maj 2004 – findes herefter at være berettiget til at få tilbagebetalt de beløb, som klageren efterfølgende har betalt i henhold til det frivillige forlig.

Klagerens efterfølgende betalinger må anses for at være foretaget under forbehold om senere tilbagesøgning som følge af den skete opsigelse af kontrakten, og klageren kan derfor kræve tilbagebetaling af de betalte beløb forrentet med renter efter renteloven fra de respektive beløbs forfaldstidspunkter, jf. herved rentelovens § 3, stk. 1.” Optikeren blev endvidere pålagt at betale Forbrugerstyrelsens udgifter til sagens behandling med 4.700 kr. (2004-7242/7-86)

### **5.11.3. Kontaklinseabonnement med brilleordning**

**En aftale om et kontaklinseabonnement med brilleordning måtte fortolkes således, at forbrugeren ikke var forpligtet til at købe brillerne ved abonnementets opsigelse**

En ung pige så en reklame fra en optiker, hvoraf det fremgik, at man kunne få et kontaklinseabonnement til en lav pris inkl. reservebrilleordning.

Hun henvendte sig hos optikeren, hvor hun indgik en aftale om et abonnement til en pris af 160 kr. pr. måned, og hun fik udleveret en aflastningsbrille. Hun underskrev samtidig en kontrakt for kontaklinseabonnement.

Godt 2 år senere opsagde hun abonnementet, som efter kontrakten kunne opsiges med 2 måneders varsel. Hun modtog da en regning på 1.406 kr. for brillerne, som havde kostet 1.676 kr., og som var afdraget med 10 kr. i 27 måneder.



Forbrugeren protesterede mod at skulle betale for brillerne og tilbød at tilbagelevere dem, da hun aldrig havde forstået aftalens opsigelse. Forbrugeren oplyste, at hun ikke havde modtaget en kvittering, hvoraf brillernes pris fremgik. Den erhvervsdrivende fastholdt, at forbrugeren skulle betale for brillerne, idet det var blevet oplyst mundtligt ved aftalens indgåelse, ligesom det fremgik af kontrakten. Den erhvervsdrivende kunne ikke dokumentere, at der var udleveret en kvittering, hvoraf brillernes pris fremgik.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse: ”Sagen angår en abonnementsaftale indgået den 27. maj 2002 vedrørende kontaktlinser. Som en integreret del af abonnementskontrakten er i den fortrykte kontrakt indføjet følgende brilleordning:

”Ordnningen giver mulighed for ejendomsret over en brille, der fungerer som en reservebrille. Man kan således frit vælge en brille inkl. enkeltstyrke glas til en skyldig værdi af max kr. 1200,-. Ønskes ikke standardglas eller flerstyrkeglas, er undertegnede indforstået med selv at betale for glas, så kun stellet indgår i brilleordningen. Brilleordningen fungerer sideordnet med kontaktlinseabonnementet og nedskrives med kr. 10,- pr. måned, så længe der betales kontaktlinseabonnement. Opsiges abonnementet, er undertegnede indforstået med at betale restbeløbet på brillen. Der kan ikke udleveres briller i brilleordningen efter opsigelse af kontaktlinseabonnement. Opsparede beløb kan ikke komme til udbetaling, ligesom det ikke kan modregnes i kontaktlinseabonnement.”

Med en nedskrivning på 10 kr. om måneden vil det være 10 år, før et par briller til 1.200 kr. er nedskrevet til 0 kr.

Af bilag 3 fremgår, at anskaffelsesprisen på klagerens briller var 1.676 kr. svarende til, at det vil vare knap 14 år, før brillerne vil være nedskrevet til 0 kr.

I den foreliggende sag har klageren – som på aftaletidspunktet var 19 år – forklaret, at hun ved købet fik oplyst, at brillerne var inkluderet i kontaktlinseabonnementet. Klageren har til støtte for sin påstand henvist til, at det af indklagedes reklamemateriale fremgår, at ”reservebrilleordning er med i prisen”. Det gik derfor ikke op for klageren, at kontrakten kunne indebære, at hun var nødt til at opretholde abonnementet gennem en længere år-række, såfremt hun skulle undgå at blive mødt med et betydeligt efterbetalingskrav fra indklagede vedrørende de omfattede briller.

Samtidig støtter kontraktens ordlyd, hvorefter det omtales som en *mulighed*, at der kan opnås ejendomsret over en brille, at kontrakten kan forstås således, at klageren ved opsigelse kan komme helt ud af kontraktforholdet ved at give afkald på at beholde brillerne.

Opstår der – som i den foreliggende sag – tvivl om forståelsen af en aftale indgået med en forbruger, og har det pågældende aftalevilkår ikke været genstand for individuel forhandling, følger det af aftalelovens § 38 b, stk. 1, at vilkåret skal fortolkes på den måde, som er gunstigst for forbrugeren.

Nævnet finder herefter, at brilleordningen må fortolkes i overensstemmelse med klagerens opfattelse, hvorfor brillerne må anses for omfattet af kontaktlinseabonnementet, således at en opsigelse af dette også indebærer en opsigelse af brilleordningen. Indklagede kan derfor ikke gøre det påståede betalingskrav gældende over for klageren, som har tilkendegivet, at hun ikke ønsker at beholde brillerne.”

Klageren blev herefter mod tilbagelevering af brillerne fritaget for betaling af kravet på 1.406 kr., og den erhvervsdrivende blev pålagt at betale 4.700 kr. i sagsomkostninger. (2004-7242/7-115)

## 5.12. Motorkøretøjer

### 5.12.1. Tandremmen sprang efter 3 dage

**Bilen var ikke behæftet med en køberetlig mangel, da forbrugeren ved købet var blevet oplyst om, at det var uvist, hvornår tandremmen var skiftet samt betydningen heraf**

En forbruger købte i januar 2005 en 15 år gammel Ford Sierra for 16.000 kr.

Sælgeren havde meddelt forbrugeren, at tandremmen burde skiftes for en sikkerheds skyld, da der ikke forelå nogen dokumentation for, hvornår tandremmen sidst var blevet skiftet. Forbrugeren bestilte derfor tid til udskiftning af tandremmen hos sin mekaniker. 3 dage efter leveringen - samme dag som forbrugeren havde bestilt tid hos mekanikeren - sprang tandremmen på forbrugers bil. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, som afviste at dække skaden, og sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at bilen blev leveret med en mørnet tandrem, som har forårsaget en motorskade 3 dage efter leveringen.

Parterne er enige om, at indklagede ikke vidste, hvornår tandremmen sidst var blevet skiftet, og at der ikke var noget

mærkat i motorrummet med oplysning om tidspunkt for udskiftning af tandrem.

Det er udtrykkeligt anført i slutsedlen, at tandremmen ikke var skiftet, og at der ikke forelå en servicebog. Klageren havde endvidere bestilt tid hos en mekaniker til at få tandremmen udskiftet, da tandremmen sprang.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at klageren ved købet var blevet gjort bekendt med, at det var uvist, hvornår tandremmen var udskiftet, samt betydningen heraf, og at indklagede dermed har opfyldt sin oplysningspligt.

Da det herefter ikke er godtgjort, at bilen – som er 15 år gammel – er i en ringere stand end forventeligt, og da risikoen for bilen var overgået til klageren, da tandremmen sprang, finder nævnet det ikke godtgjort, at bilen er behæftet med køberetlige mangler.

Nævnet kan herefter ikke give klageren medhold i klagen. (2005-521/7-791).

#### **5.12.2. Bil annonceret som ”én ejers bil” og ”service ok”**

**En bil blev anset for mangelfuld, fordi den ikke som anført i en annonce kun have haft én ejer tidligere, og fordi tandremmen ikke var udskiftet som anført i servicebestemmelserne**

En forbruger købte i august 2003 en fireethalvt år gammel Renault Clio for 92.000 kr.

Bilen havde været annonceret på internetportalen bilzonen.dk, hvor det bl.a. fremgik: ”1 ejer. Service OK”

Forbrugeren opdagede godt to måneder efter købet, at tandremmen ikke var blevet skiftet som anbefalet ved 120.000 km eller inden 4 år. Klageren reklamerede også over, at bilen havde haft mindst to ejere tidligere, og at den derfor ikke levede op til det, der var lovet i annoncen. Sælgeren afviste reklamationen, hvorefter klageren fik tandremmen udskiftet på et andet værksted. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at bilen på leveringstidspunktet var over 4 år gammel, og at det af annoncen på internetportalen var anført ”service ok”. Tandremmen burde derfor have været skiftet inden købet. Nævnet finder, at bilen på leveringstidspunktet var mangelfuld, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 1, og at klageren er berettiget til at få de 1.586 kr., som klageren har betalt i forbindelse med udskiftningen af tandremmen, erstattet af indklagede.

Det fremgår endvidere af annoncen på internetportalen, at bilen kun havde haft én ejer tidligere. Indklagede har ikke godtgjort, at denne oplysning er rettet inden købet. Nævnet lægger til grund som ubestridt, at bilen har haft mere en én ejer. Da klageren således har haft en berettiget forventning om, at bilen ved køkets indgåelse kun havde haft én tidligere ejer, finder nævnet, at bilen på leveringstidspunktet var mangelfuld, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 1, og at klageren er berettiget til et passende afslag i købesummen, som skønsmæssigt fastsættes til 2.500 kr.”

Sælgeren blev herefter pålagt at betale 4.086 kr. samt renter til forbrugeren. (2004-521/7-470).

### **5.12.3. Fradrag for brug ved ophævelse af køb**

**Et bilkøb blev hævet, da bilen havde været udsat for en større skade, som køberen ikke var blevet oplyst om. Forbrugerklagenævnet fandt det rimeligt, at der i forbrugerens krav på tilbagebetaling af købesummen blev foretaget et fradrag på 50 øre pr. kørte km.**

En forbruger købte i juli 2002 en 5 år gammel Volkswagen Polo for 85.000 kr.

Forbrugeren konstaterede i juni 2004, at bilen rustede en del i vangerne, og at dette skyldtes, at bilen havde været udsat for en større skade. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, som beklagede, at forbrugeren ikke forud for købet var blevet oplyst om skaden, som det havde kostet ca. 50.000 kr. at udbedre. Sælgeren tilbød at lade handlen gå tilbage, og parterne var enige om, at der skulle foretages et fradrag for brug af bilen, som havde kørt godt 20.000 km siden leveringen. Parterne var imidlertid uenige om størrelsen på fradraget, og sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren og indklagede1- sælgeren - er enige om, at handlen skal hæves. Og at der i det klageren tilkommende beløb skal ske fradrag for antal kørte kilometer, men parterne har ikke kunnet opnå enighed om med hvilket beløb.

Nævnet finder, at afslaget passende kan fastsættes til 50 øre pr. km, som klageren har kørt i tiden fra levering af bilen til denne tilbageleveres til indklagede, jf. herved også U2002.2693 V. Det bemærkes herved, at bilen på leveringstidspunktet ifølge slutsedlen havde kørt 85.000 km.

På baggrund af sagens oplysninger om, hvordan lånoptagelsen foregik, herunder at det var på indklagede1's initiativ, at købet blev finansieret af indklagede2, og det var indklagede1, der sør-

gede for det nødvendige vedrørende lånet, som blev udbetalt direkte til indklagede1, finder nævnet, at der foreligger et sådant samvirke mellem de indklagede i forbindelse med kreditaftalens indgåelse, at aftalen må anses for omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2, hvilket indklagede2 er enig i.

Det må indebære, at klageren i forbindelse med køkets ophævelse over for indklagede1 kan kræve tilbagebetaling af alle ydelser inkl. kreditomkostninger, som klageren har betalt til indklagede2 som led i opfyldelsen af den indgåede kreditkøbsaftale, samt at klageren over for indklagede2 kan påberåbe sig kreditaftalelovens § 33, stk. 1 og 2.

Det betyder, at klageren derfor fritages for at betale fremtidige ydelser vedrørende købet til indklagede 2, jf. herved § 33, stk. 1.

Hvis indklagede 1 ikke tilbagebetaler købesummen inkl. kreditomkostninger til klageren med det ovenfor nævnte fradrag for kørte km, kan klageren rejse samme pengekrav overfor indklagede2. I det omfang fritagelse for betaling af indklagede2's krav ikke opfylder klagerens krav på tilbagebetaling af købesummen, kan klageren således forlange, at indklagede2 godtgør klageren den resterende del af købesummen. Indklagede2 kan dog ikke pålægges at betale mere end, hvad der er modtaget i betaling fra klageren." Indklagede1 blev pålagt at betale sagsomkostninger. (2004-521/7-613).

#### **5.12.4. Afhjælpning af mangler ved en bil**

**En forbruger kunne hæve købet af en bil, da bilen havde væsentlige mangler. Forbrugeren var endvidere berettiget til erstatning for transportomkostninger i forbindelse med den erhvervsdrivendes afhjælpningsforsøg**

En forbruger, der boede på Bornholm, købte en Chrysler Grand Voyager Van til 41.500 kr., hos en erhvervsdrivende, der boede i Jylland. Allerede på vejen hjem fra Jylland opdagede forbrugeren, at olien løb ud af automatgearkassen, og efter et kort stop var batteriet dødt. Forbrugeren udskiftede batteriet på egen regning.

Forbrugeren lod bilen undersøge på et værksted, hvor det blev oplyst, at bilen havde en defekt converter, samt at det ikke kunne betale sig at reparere gearkassen. Der viste sig endvidere at være en 15 cm lang revne i motorblokken, hvorfra der piblede vand ud.

Forbrugeren krævede herefter købet hævet, eftersom bilen både skulle have en ny motor og gearkasse. Bilen blev herefter undersøgt på et FDM test-center i Hillerød. Efter at have modtaget testen hentede den erhvervsdrivende bilen for egen regning og udskiftede motorblokken. Han tilbød at montere en anden gearkasse, men han forlangte, at reservedele og gearkasse skulle betales af forbrugeren. Forbrugeren afviste dette og måtte på egen regning fragte bilen hjem til Bornholm.

Forbrugeren fastholdt sit hævekraft. Den erhvervsdrivende afviste kravet og henviste til slutsedlen, hvoraf det fremgik, at bilen var solgt uden klargøring, ligesom det var anført, at der bl.a. var oliespild fra gear og tilsmudset bremseskive. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Slutsedlen indeholder bl.a. vilkår om, at bilen er ”solgt som beset og prøvet, uden garanti af nogen art”. At bilen er solgt uden garanti, betyder efter ordlyden blot, at klageren ikke kan påberåbe sig at have en bedre retsstilling end den, der følger af gældende ret. Vilkåret afskærer derfor ikke klageren fra at påberåbe sig købelovens regler om mangler, hvis bilen ved leverin-



gen var i en ringere stand, end klageren med rette kunne forvente. Det samme gælder vilkåret om, at bilen er solgt som "beset", jf. herved købelovens § 77, stk. 1, hvorefter vilkår om, at køberen ikke kan påberåbe sig mangler ved salgsgenstanden, og andre almindelige forbehold, såsom at salgsgenstanden er solgt som den er og forefindes, ikke kan gøres gældende over for køberen i forbruger køb.

Bilen er endvidere solgt "uden klargøring" og med oplysning om bl.a. oliespild fra gear og tilsmudset bremseskive. Klageren har derfor måttet påregne, at bilen trængte til almindelig klargøring mv.

Den sagkyndige har ved sin undersøgelse af bilen konstateret en række fejl ved bilen af sikkerhedsmæssig karakter, som må antages at have været til stede på leveringstidspunktet, herunder fejl ved gearvælgeren, utæthed ved servopumpe og rustne bremseskiver. Det er den sagkyndiges vurdering, at en udbedring af disse fejl vil løbe op i omkring 27.000 kr., og at det vil løbe op i over 30.000 kr. at lovliggøre bilen og holde den kørende.

Bilen er solgt for en købesum på 41.500 kr., hvilket ifølge den sagkyndiges vurdering ville have været en rimelig pris, såfremt bilen havde været uden de konstaterede sikkerhedsmæssige fejl.

Nævnet finder det på baggrund af den sagkyndiges vurderinger godtgjort, at bilen ved leveringen har været i en væsentlig ringere stand, end klageren med rette kunne vente, og at bilen derfor er behæftet med væsentlige mangler, som berettiger klageren til at hæve købet, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 78, stk. 1, nr. 4.

Klageren har efter et afhjælpningsforsøg foretaget af indklagede haft udgifter på 1.566 kr. til transport af bilen, da indklagede afviste at transportere bilen tilbage til klageren. Det følger af

købelovens § 78, stk. 4, at afhjælpning skal ske uden udgift for køberen, og klageren kan derfor kræve udgiften refunderet af indklagede.

Klageren har endvidere i anledning af, at indklagede med urette har afvist klagerens krav, haft udgifter på 2.184 kr. til foretagelse af en test af bilen hos FDM, og klageren er derfor også berettiget til at få denne udgift erstattet.

Nævnet finder det derimod ikke godtgjort, at klageren har krav på at få udgiften på 926 kr. til et nyt batteri refunderet af indklagede.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt at forrente forbrugerens krav samt at betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2005–521/7-766)

#### **5.12.5. Urigtige oplysninger på prisskilt**

**En forbruger var berettiget til et afslag i prisen, da der, på et prisskilt for en brugt bil, var givet en urigtig oplysning om den grønne ejerafgift**

En forbruger købte en brugt Fiat Brava til 52.500 kr., og på bilens prisskilt stod den grønne ejerafgift angivet til 1.750 kr. halvårligt.

Efterfølgende modtog forbrugeren registreringsattest og opkrævning af afgift, hvor afgiften var fastsat til 2.000 kr. halvårligt.

Forbrugeren forlangte et forholdsmæssigt afslag. Den erhvervsdrivende henviste til, at der på prisskiltet var taget forbehold for eventuelle indtastnings- og trykfejl, samt at det oplyste beløb var hentet fra en database. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede har gjort gældende, at det af prisskiltet fremgår, at der er taget forbehold for ”indtastnings- og trykfejl”. Imidlertid er oplysninger og angivelser, som ikke er rettet senest ved aftalens indgåelse, uanset dette forbehold en del af aftalen, jf. købelovens § 76, stk. 2.

Efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, foreligger der en mangel ved salgsgenstanden, hvis sælgeren i annoncer eller andet markedsføringsmateriale har givet urigtige eller vildledende oplysninger af betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden.

På bilens prisskilt var den grønne afgift anført til 1.750 kr. halvårligt. Efterfølgende blev klageren afkrævet grøn afgift med 2.000 kr. halvårligt. Der er således tale om en merudgift på 500 kr. årligt i den grønne afgift.

Henset til at der forud for købet er givet forkerte oplysninger, som ikke blev rettet inden aftaleindgåelsen jf. købeloven § 76, stk. 2, finder nævnet, at der er tale om en mangel efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 2. Nævnet finder herefter, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3, som skønsmæssigt fastsættes til 1.000 kr.” Den erhvervsdrivende blev endvidere pålagt, at forrente forbrugerens krav, samt at betale sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen. (2005-521/7-860)

## **5.13. Transport og flytning**

### **5.13.1. Skade forvoldt under flytning af indbo**

**En forbruger havde krav på erstatning for udgifterne til reparation af bordet eller for værdiforringelsen.**

### **Flyttefirmaet havde ikke krav på at forsøge at udbedre skaden**

Under en flytning kom flyttefolkene til at beskadige forbrugers gamle sybord. Flyttefirmaet tilbød at lade skaden udbedre hos en snedker, som flyttefirmaet kendte. Forbrugeren afslog tilbuddet og lod sin egen snedker udføre reparationen for 1.475 kr. Flyttefirmaet afviste at erstatte regningen for reparation af sybordet, og sagen blev derfor indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det er under sagen ubestridt, at indklagede kom til at beskadige klagerens sybord under flytningen, og at indklagede er ansvarlig herfor. Parterne er imidlertid uenige om, hvorvidt klageren har skullet affinde sig med et tilbud fra indklagede om, at indklagede ville sørge for reparation af bordet.

Opgørelsen af en forbrugers erstatningskrav i anledning af en tingsskade, som er indtruffet under udførelsen af en tjenesteydelse, skal ske efter almindelige erstatningsretlige principper, jf. betænkning nr. 1133/1988 om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom, s. 282 f. Forbrugeren vil derfor som udgangspunkt kunne kræve erstatning enten for den værdiforringelse, som skaden har medført, eller for udgifterne ved at udbedre skaden. Tilbyder den erhvervsdrivende – som i den foreliggende sag – at sørge for at udbedre skaden, kan det følge af forbrugers almindelige tabsbegrænsningspligt, at forbrugeren skal give den erhvervsdrivende mulighed herfor. Dette gælder dog ikke, hvis forbrugeren har en særlig grund til at modsætte sig dette, fx fordi noget sådant ligger uden for den erhvervsdrivendes fagområde.

Det fremgår af sagens oplysninger og de i sagen fremlagte fotos, at det beskadigede sybord er en fint forarbejdet antikvitæt, og der kan derfor være risiko for, at bordet beskadiges yderligere, så-

fremt det repareres af andre end en fagmand med de fornødne kvalifikationer. Det er ikke godtgjort, at indklagede eller den snedker, som indklagede eventuelt vil gøre brug af, har de fornødne kvalifikationer, og klageren har derfor ikke været forpligtet til at affinde sig med indklagedes tilbud om at lade bordet reparere.

Da den indsendte regning for reparationen af bordet endvidere forekommer rimelig, når henses til det udførte arbejde og også set i forhold til bordets økonomiske værdi, har klageren herefter krav på at få erstattet den afholdte udgift på 1.475 kr.”

Forbrugerens krav blev forrentet efter rentelovens bestemmelser. Den erhvervsdrivende blev pålagt at betale 4.000 kr. i sagsomkostninger. (2005-512/7-175)

### **5.13.2. Prisstigning på klippekort**

**Et rederi kunne ikke kræve betaling af et oliepristillæg, når der forud for indførelsen af tillægget var indgået en ubetinget aftale om transport til en bestemt pris**

En forbruger købte i september 2005 hos et rederi bl.a. et ti-turs-rabatkort til persontransport med færgen. Kortet, der kostede 640 kr., havde en gyldighedsperiode på 2 år. Efter købet indførte rederiet et oliepristillæg.

Da forbrugeren ville bruge klippekortet i oktober måned, blev hun således oplyst om, at hun skulle købe en tillægsbillet til 10 kr. Forbrugeren protesterede mod dette, men rederiet oplyste, at der i rederiets fartplan var et generelt forbehold for prisændringer. Endvidere henviste rederiet til, at besejlingskontrakten med Trafikstyrelsen og den pågældende kommune gav mulighed for under nærmere omstændigheder at pålægge et oliepristillæg.

Trafikstyrelsen og kommunen var endvidere varslet om prisstigningen. Prisstigningen var også blevet varslet i de lokale medier. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klageren har erhvervet de omhandlede ti-turs-rabatkort forud for indførelsen af oliepristillægget.

Ved købet af ti-turs-rabatkortene er der indgået en ubetinget aftale om transport, hvorefter indklagede har forpligtet sig til at transportere køberen 10 gange til et på købstidspunktet aftalt vederlag. Der er således mellem parterne indgået en bindende aftale, jf. herved aftalelovens § 1.

På baggrund heraf finder nævnet ikke, at indklagede efterfølgende har været berettiget til at hæve prisen ved at pålægge et oliepristillæg. Der kan herved også henvises til § 13, stk. 2, i pakkerejseloven, hvorefter en udbyder af pakkerejser i forhold til allerede indgåede aftaler kun kan foretage prisforhøjelser, hvis der er taget forbehold herom i aftalen, og i øvrigt forudsat, at aftalen giver tilsvarende mulighed for prisnedsættelser.” Forbrugeren havde således krav på at få det, hun havde måttet betale ekstra, tilbagebetalt med renter, ligesom den erhvervsdrivende blev pålagt at betale sagens omkostninger. (2005-511/7-57)

- 5.14. Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.**
- 5.15. Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger**
- 5.16. Øvrige sager**
- 5.16.1. En sportsforening kunne ikke anses for at være en forbruger**

**Forbrugerklagenævnet kunne ikke behandle en klage fra et distrikt under et stort dansk rideforbund vedrørende køb af et tidtagningsanlæg, da distriktet ikke kunne anses for at være en forbruger**

Et distrikt under et stort rideforbund klagede til Forbrugerklagenævnet over et tidtagningsanlæg, der ikke fungerede som lovet ved købet.

Til brug for vurderingen af om distriktet kunne anses for at være en forbruger, oplyste distriktet, at distriktet var en sammenslutning af rideklubber i det pågældende amt. Distriktets opgave var at varetage og koordinere de sportslige interesser over for rideforbundet og de enkelte klubber i distriktet. Distriktsbestyrelsen var ikke skattepligtig og foretog ikke skattemæssige afskrivninger. Distriktets indtægter kom fra de enkelte klubber, der betalte et fast årligt medlemskontingent.

Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse: ”Nævnets kompetence til at behandle en klage forudsætter efter forbrugerklagelovens § 7, at klagen hidrører fra en ”forbruger”. Det er samtidig i § 5 i bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager fastsat, at en forbruger i forhold til Forbrugerklagenævnets virksomhed skal forstås som ”en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv”.

Da en klage også kan indgives af en flerhed af personer, kan nævnet dog ikke antages at være afskåret fra at behandle klager fra ikke-erhvervsdrivende foreninger mv., forudsat at klagen vedrører et køb eller en tjenesteydelsesaftale, som ikke har et erhvervsmæssigt sigte.

[Rideforbundet] havde indtægter for i alt 20 mio. kr. i 2004, jf. bilag 9. Nævnet bemærker, at disse indtægter bl.a. stammer fra salg af stævneresultater, sponsorater og kursusvirksomhed. Herudover har forbundet løn og administrationsomkostninger for over 10 mio. kr. samt omkostninger til aktiviteter, uddannelse mv. Forbundets samlede overskud var på ca. 1,3 mio.

På den anførte baggrund finder nævnet, at [rideforbundet] må anses som en professionel sportsklub.

[Rideforbundets] distrikter er nedsat i forbundets regi, og distrikterne skal bl.a. virke for forbundets interesser og yde assistance til forbundets ledelse, jf. forretningsordenen for [rideforbundets] distriktsbestyrelser. Nævnet finder derfor, at de enkelte distrikter ikke kan anses som forbrugere. Som følger heraf er nævnet ikke kompetent til at behandle klagen.” (2005-549/7-4)



## 6. Statistik

### Statistik vedrørende Forbrugerombudsmandens sager i 2006

Forbrugerombudsmandens oprettede sager (efter henvendelse) 2002-2006					
	2002	2003	2004	2005	2006
Privatpersoner	806	1266	1402	951	1041
Advokater	22	41	20	30	17
Forbrugergrupper - organisationer	5	8	7	5	4
Interesseorganisationer	4	4	5	15	5
Erhvervsdrivende og organisationer	120	201	194	160	169
Offentlige myndigheder	108	93	105	92	129
Anonym	2	5	2	4	2
Øvrige henvendelser	166	101	123	54	38
Forbrugerombudsmandens eget initiativ	32	62	73	94	66
I alt	1.265	1.781	1.931	1.405	1.471

### Tabel over afsluttede sager<sup>1</sup>

	2002	2003	2004	2005	2006
Markedsførings-sager	450	377	451	425	342
Markedsførings-kviksager <sup>2</sup>	1167	1986	1785	1147	1192
Afviste sager <sup>3</sup>	147	94	225	265	237
Betalingskort	129	116	317	262	91
Tobaksreklamesager			31	9	14
Juridisk rådgivning					2
<b>I alt</b>	<b>1893</b>	<b>2580</b>	<b>2809</b>	<b>2108</b>	<b>1878</b>
Kviksager i % af samlet					

<sup>1</sup> Efter omlægning af journalkoder kan der ikke oplyses nærmere om, hvorledes markedsførings-sagerne fordeler sig i kategorier.

<sup>2</sup> NetTjek besvarelser indgår fra sidste halvår 2002 med 350, i 2003 med 559, i 2004 med 387, i 2005 med 375 og i 2006 med 282 besvarelser.

antal	61,6	77,0	63,5	54,4	63,5
-------	------	------	------	------	------

### Kommentar til tabel:

#### Markedsføringsager

Der er i årets løb afsluttet 342 konkrete markedsføringsager. Tallene inkluderer afsluttede projekter og retssager.

Der er i årets løb afsluttet følgende projekter om:

- Undersøgelse af mindste totalpris.
- Markedsføring af sundhedsydelser
- Gennemgang af et antal udvalgte hjemmesider med henblik på en vurdering af overholdelse af reglerne om e-handel.
- Undersøgelse af et udvalgt antal netauktioner med henblik på en vurdering af overholdelsen af gældende regler.
- Undersøgelse af om et antal udvalgte flyselskaber overholder Forbrugerombudsmandens vejledning om markedsføring af lavpris flybilletter.
- Nordisk vejledning om reklamering om indholdstakserede indholdstjenester.
- Implementering af den nye markedsføringslov, der trådte i kraft 1. juli 2006 i form af en orientering om den nye lov, herunder en revision af vejledningen om Børn, unge og markedsføring og vejledningen om Skjult reklame – Reklameidentifikation i lyset af den nye lov.
- Udgivelse af pjecen **Etik Dialog Ansvar 2** med ideer og inspiration til virksomhederne om at tænke mere etisk og udforme egne etiske normer.
- En ny vejledning om salgsfremmende foranstaltninger og slagtilbud som følge af den nye markedsføringslov.

Følgende projekter er startet i 2006 med henblik på afslutning i 2007:

- Markedsføring over for børn og unge. De nye medier.
- En revision og opfølgning på teleretningslinierne.
- I forbindelse med ansættelse af Henrik Saugmandsgaard Øe som ny Forbrugerombudsmand den 1. november 2006 er der påbegyndt udarbejdelse af en ny tilsynsstrategi og fastlæggelse af de prioriterede områder for 2007.

#### **Markedsførings-kviksager**

Der er afsluttet 1192 kviksager. Dette er sager, der typisk afsluttes inden for en uge med ét brev til forbrugeren eller den erhvervsdrivende, indeholdende en kort besvarelse, redegørelse mv. Det drejer sig både om modtaget fysisk post, e-mails, herunder e-mails sendt til Net-Tjek-postkassen.

#### **Afviste sager**

Sager der afvises, enten fordi de ikke er omfattet af den lovgivning, som Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, eller med henvisning til Forbrugerombudsmandens prioriteringsadgang.

#### **Betalingsmiddeloven**

Der er afsluttet 91 sager, der for hovedpartens vedkommende vedrører anmeldelser af betalingsmidler eller anmeldelser af ændringer i allerede anmeldte betalingsmidler.

#### **Tobaksreklamesager**

Der er oprettet 6 sager om markedsføring af tobaksvare. Alle 6 sager er afsluttet, uden at der har været anledning til at foretage videre. Af verserende sager fra tidligere år er afsluttet 5 sager. 3 af disse blev afsluttet med bødevedtagelser på henholdsvis 4.000 kr., 25.000 kr. og 50.000 kr. Endvidere blev en sag afsluttet med domfældelse med en bøde på 60.000 kr., og den sidste sag blev afsluttet med rettens frifindelse.

### Juridisk rådgivning

Der har været få henvendelser vedrørende fortolkning af loven og den tilhørende bekendtgørelse.

**Tablet over afsluttede retssager efter markedsføringsloven**

	2002	2003	2004	2005	2006
Domsbehandling af					
<b>straffesager</b>					
a. Domsfældelse inkl.					
bødevedtagelse	1	4	6	2	5
b. Frifindelse	0	0	0	1	0
c. Andet, herunder tilba-	9	0	2	1	2
gekaldt/opgivet, advarsel					
Domstolsbehandling af					
<b>civile sager</b>	3	5	3	2	0

Ovennævnte skema omhandler kun de retssager, som Forbrugerombudsmanden selv fører. Herudover har Forbrugerombudsmanden afgivet udtalelse til politiet i 10 sager vedrørende overtrædelser af markedsføringsloven.

Ved årsskiftet 2006/2007 havde Forbrugerombudsmanden 5 verserende straffesager for retten.

### Internationalt tilsynssamarbejde mv.

Forbrugerombudsmanden har anvendt 1803 timer på internationalt tilsynssamarbejde. Disse er primært gået til aktiviteter inden for The International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), der er et globalt netværk af tilsynsmyndigheder. Endvidere har en betydelig del af ressourcerne været anvendt på aktiviteter inden for europæisk håndhævelsessamarbejde i medfør af forordning 2006/2004 (CPC-forordningen) samt samarbejde mellem de nordiske Forbrugerombudsmand.

### **Trafiktal, abonnemeter, nyhedsinformation mv.**

Det samlede antal registrerede besøg på Forbrugerombudsmandens hjemmesider i 2006 udgjorde i alt 300.411.

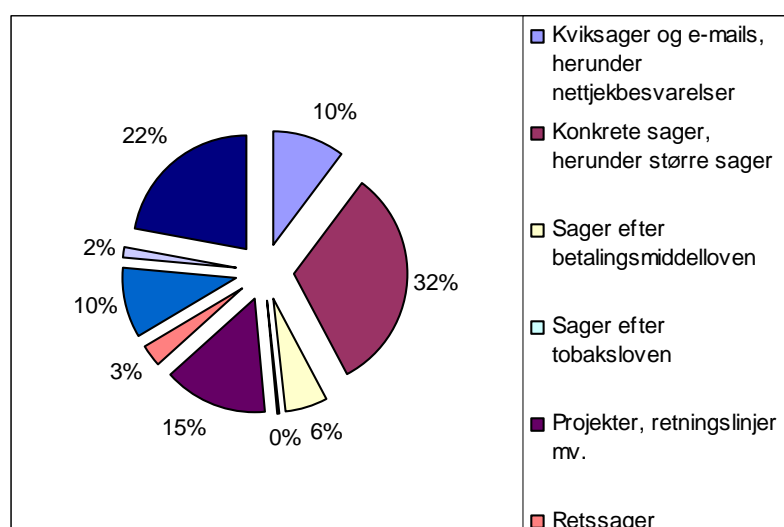
I december 2006 var der 3.432 abonnenter på Forbrugerombudsmandens nyhedsbrev, hvilket er en fremgang på ca. 28% i forhold til december 2005, hvor antallet af abonnenter udgjorde 2.676.

Der er i årets løb lagt 69 nyhedsinformationer ud på Forbrugerombudsmandens hjemmeside. Disse er samtidig tilgået abonnenterne.

Forbrugerombudsmanden har i årets løb deltaget i eller arrangeret 12 undervisnings- eller informationsmøder vedrørende sin tilsynsvirksomhed. Der er typisk tale om interesseorganisationer og uddannelsesinstitutioner.

### **Forbrugerombudsmandens ressourcer**

Nedenstående diagram viser hvor meget **faglig tid i procent**, der er anvendt på Forbrugerombudsmandens tilsynsarbejde angivet i hovedkategorier:



### Timer

Kviksager og e-mails, herunder Net-tjekbesvarelser	1.845
Konkrete sager, herunder større sager og sagsrelaterede faglige aktiviteter	5.764
Sager efter betalingsmiddeloven	1.092
Sager efter tobaksloven	72
Projekter, retningslinjer mv.	2.623
Retssager	544
Internationalt tilsynssamarbejde	1.803
Tværgående samarbejde	339
Andet: Telefon- og mediebetjening, andet fagligt, HK-journalisering og generel medievirksomhed.	3.930
I alt timer	18.012

Forbrugerombudsmandens sekretariat har i alt i 2006 brugt 18.012 faglige timer på tilsynsarbejdet svarende til 13,9 årsværk.

## Statistik vedrørende Forbrugerklagenævnets sager 2006

### Oprettede sager i Forbrugerklagenævnet fordelt på sagsgrupper

	2002	2003	2004	2005	2006
Finansielle ydelser, betalingsmidler	32	28	41	24	22
Andre serviceydelser	20	27	17	15	7
Fast ejendom	157	56	43	27	39
Boligen	-	120	110	57	58
Vedligeholdelse af fast bolig	46	57	42	33	32
Sikkerhedsudstyr	5	11	4	6	4
Fjernsyn, foto, antenneanlæg mv.	695	987	532	400	392
IT-udstyr	422	539	493	434	410
Papirmedier, abonnemeter mv.	43	64	38	18	12
Telefonapparater, særlige netjenester mv. *	1.173	1.092	403	319	282
Husholdningsmaskiner, køkkenredskaber	365	212	158	157	170
Rejser og transport	112	96	71	65	63
Biler og motorcykler mv.	197	276	390	382	414
Cykler, knallerter, sikkerhedsudstyr	126	125	83	68	86
Camping, sport, fritid, spil, legetøj**	65	134	90	114	117
Musik og teater	45	43	9	23	27
Husdyr	23	54	37	26	34
Beklædning og skind	358	433	345	265	201
Fodtøj	244	225	203	167	122
Accessories	65	81	59	53	75
Møbler og boligudstyr	441	473	413	310	269
Ernæring	-	21	7	6	3
Personlig pleje - herunder briller mv.	115	118	108	104	100
Udfærdigelse af stævning for godkendt nævn	-	5	5	2	10

\* Til og med juli 2003 dækkede tallene også tele- og datatjenester, som nu behandles i det private teleankenævn.

\*\* I 2002 var barnevogne i kategorien ovenover sammen med cykler og knallerter.



Øvrige sagsgrupper	86	52	26	26	27
I alt	4.835	5.329	3.727	3.101	2.976

Der er indkommet 2.976 sager til Forbrugerklagenævnet i 2006. Antallet af indkomne sager til Forbrugerklagenævnet er faldet siden 2003, om end det for 2006 er mindre end tidligere. I 2004 var der et markant fald i antallet af indkomne sager med 1602 færre sager i forhold til 2003. Det bemærkes, at Forbrugerstyrelsen modtog et meget stort antal ensartede klager mod den samme erhvervsdrivende i 2003. Derudover medvirkede oprettelsen af et godkendt, privat ankenævn på teleområdet i 2003 tillige til faldet i indkomne sager.

Årsagen til faldet kan primært henføres til den klagenævnreform, som blev lanceret i 2004. Indførelsen af gebyrer for erhvervsdrivende, der taber en sag i Forbrugerklagenævnet, har øget de erhvervsdrivendes motivation for at løse forbrugernes klagesager i butikkerne i stedet for at lade Forbrugerklagenævnet løse en eventuel tvist. Således er mange erhvervsdrivende nu opmærksomme på reformen og lader kun de tvivlsomme sager blive til nævnssager. Derudover kan forhøjelsen af både klagegebyret og undergrænsen til en vis grad tilskrives en del af faldet.

Endelig har der været fokus på at underbygge informationsindsatsen om forbrugerklageområdet på Forbrugerstyrelsens hjemmeside forbrug.dk for derigennem at mindske antallet af indkomne klager, der falder uden for nævnets kompetence. Det vurderes således, at et stort antal klagerere har afstået fra at indbringe en klage for Forbrugerklagenævnet efter at have udnyttet muligheden for at få foretaget et elektronisk online eftersyn på forbrug.dk's klagetjek eller efter at have kontaktet styrelsens telefoniske hotline og derigennem er blevet bekendt med, at klagen eksempelvis har været under den økonomiske undergrænse.

Som tabellen viser, er de fem sagsgrupper, der hyppigst klages over, biler og motorcykler mv., IT-udstyr, fjernsyn, foto, antenneanlæg mv., telefonapparater, særlig netjenester mv. og møbler og boligtekstiler.

### Sager afgjort i Forbrugerklagenævnet

Sager afgjort i sekretariatet	2002	2003	2004	2005	2006
Helt eller delvis medhold			50	72	99
Ikke medhold			9	7	0
Forlig	780	1.368	775	991	834
Afvist, uden for FKN's virksomhedsområde	863	793	433	381	288
Afvist, uegnet til behandling	253	227	230	183	208
Afvist, ingen mulighed for medhold	467	388	357	419	426
Henvisning til andet ankenævn	57	38	132	34	58
Klagen tilbagekaldt	313	350	288	186	147
Klagers passivitet	627	475	426	234	205
Øvrige	502	353	184	135	62
<b>I alt</b>	<b>3.862</b>	<b>3.992</b>	<b>2.884</b>	<b>2.642</b>	<b>2.327</b>

### Sager afgjort i nævnet

	2002	2003	2004	2005	2006
Medhold	775	755	426	205	212
Delvist medhold	94	164	91	133	187
Ikke medhold	174	195	79	47	69
Afvist som uegnet/uden for kompetence			48	39	45
Øvrige			2	0	5
<b>Nævn i alt</b>	<b>1.043</b>	<b>1.114</b>	<b>646</b>	<b>424</b>	<b>518</b>

**Forbrugerklagenævnet i alt**

	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Forbrugerklagenævnet i alt</b>	4.905	5.106	3.530	3.066	2.845

Langt den største del af de sager, der indbringes for Forbrugerklagenævnet, afsluttes i sekretariatet ved, at sagen enten afvises, fordi klageren ikke vil kunne få medhold, klagen falder uden for nævnets kompetence, eller ved at sagen forliges eller tilbagekaldes mv. En stor del sager bliver afvist med begrundelsen ”ingen mulighed for medhold”, mens antallet af klager, som afvises på grund af klagers passivitet, er faldet markant i perioden 2004 til 2006. Dette viser formentlig, at forbrugerne i højere grad ”har villet deres sag”.

Der ses en stigning i antallet af forligte sager i forhold til det samlede antal afsluttede sager fra 16% i 2002 til 22-32% i årene efter forbrugerklagelovens ikrafttræden. Dette er helt i tråd med reformen og ønsket om, at parterne skal agere aktivt i sagsbehandlingen og gerne selv løse sagen tidligt undervejs.

De egentlige sekretariatsafgørelser, dvs. de afgørelser, som træffes af sekretariatet i stedet for at forelægges nævnet, udgør en mindre del. Tallet er fortsat steget siden loven trådte i kraft, hvilket skyldes, at sekretariatet nu har fået fastlagt en praksis for hvilke sager, der er egnede til sekretariatsafgørelser. Der arbejdes på, at sekretariatsafgørelserne skal udgøre en stadig større del af de samlede afgørelser.

**Efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser**

Sager afgjort af Forbrugerklagenævnet	2002	2003	2004	2005	2006
Helt eller delvist medhold	869	919	517	338	399
Heraf registreret oplysning om efterlevelse / ikke efterlevelse	526	801	433	271	289
Nævnsafgørelse efterlevet (antal)	509	687	370	221	257

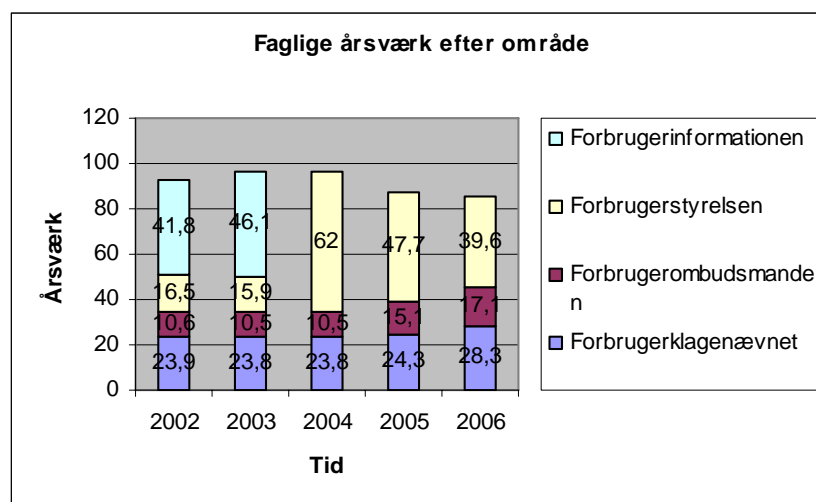
Nævnsafgørelse efterlevet (%)	96,8%	85,8%	85,5%	81,5%	88,9%
Sager indbragt for retten	25	75	41	52	36

Efterlevelse af sekretariatsafgjorte sager	2004	2005	2006
Helt eller delvist medhold	56	72	99
Heraf registreret oplysninger om efterlevelse / ikke efterlevelse	56	57	67
Sekretariatsafgørelse efterlevet (antal)	36	45	53
Sekretariatsafgørelse efterlevet (%)	64,3	78,9	79,1

Efterlevelsprocenten for Forbrugerklagenævnets afgørelser har siden 2002 ligget på mellem 82% og 97%. Erfaringerne viser, at efterlevelsprocenten er lidt lavere for de sekretariatsafgjorte sager, end for de nævnsafgjorte sager. Dette kan til dels skyldes karakteren af de sager, som sekretariatsafgøres. En del afgørelser vil være i sager, hvor den erhvervsdrivende ikke har svaret i sagen eller i øvrigt ikke har medvirket, hvorfor den erhvervsdrivende derfor typisk heller ikke vil være indstillet på at reagere på selve afgørelsen.

Det bemærkes, at den procentvise efterlevelsgrad på henholdsvis sekretariats- og nævnsafgørelserne er opgjort som forholdet mellem antallet af afgørelser, der er registreret efterlevet, og det samlede antal afgørelser, hvor der er registreret oplysninger om efterlevelse.

## Årsværk i perioden 2002-2006



Forbrugerklagenævnet er i 2002-2004 inkl. hotlinestudenter.

Forbrugerstyrelsen dækker over Forbrugerpolitikenhed, Kommunikationscenteret og laboratoriet.

Forbrugerstyrelsen er tilbage i tiden Forbrugerpolitikenhed, og fra 2004 laboratoriet og Kommunikationscenteret.

### Firmatjek

Formålet med Firmatjek er at skabe synlighed om erhvervsdrivende, der ikke følger Forbrugerklagenævnets afgørelser. Firmatjek er tilgængelig på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk). Listen blev første gang offentliggjort i maj 2004.

Når en erhvervsdrivende har været på Firmatjek et år, fjernes navnet, uanset om afgørelsen er efterlevet eller ej.

Der er i 2006 lagt 84 nye virksomheder på listen, med i alt 88 sager. Ud af disse er 22 virksomheder blevet fjernet, fordi de har efterlevet afgørelsen, hvilket svarer til ca. 26% af de virksomheder, der blev offentliggjort i løbet af 2006.

Ud af de 84 virksomheder, der er blevet offentliggjort i 2006, er 20 virksomheder ophørt, hvilket svarer til 24% af de offentliggjorte virksomheder.

Af gruppen ”ophørte virksomheder” har 3 virksomheder efterlevet afgørelsen, hvilket svarer til en efterlevelseshastighed på ca. 15% for gruppen.

Såfremt der ses bort fra gruppen af ophørte virksomheder, er efterlevelsen oppe på ca. 34%.

## Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet 1997-2006

Tallene <sup>97</sup>, <sup>98</sup>, <sup>99</sup>, <sup>00</sup>, <sup>01</sup>, <sup>02</sup>, <sup>03</sup>, <sup>04</sup>, <sup>05</sup> og <sup>06</sup> angiver i hvilken årgang af Juridisk Årbog/Forbrugerredøgørelsen/Forbrugerjura emnet er omtalt.

### A

- Abonnement <sup>99</sup>224
- Annoncer <sup>99</sup>159
- Avis <sup>02</sup>225
- Bevis for indmeldelse <sup>00</sup>140
- Bindingsperiode <sup>00</sup>144, <sup>01</sup>136, 137, <sup>02</sup>184, <sup>04</sup>123, 128, 131,133
- Erhvervsdrivendes <sup>00</sup>105
- Hæftelse <sup>00</sup>106, <sup>01</sup>141, <sup>02</sup>177, 179, 184, 190, <sup>03</sup>72, 80
- Downloading <sup>01</sup>141,
- Efterbetaling <sup>02</sup>180
- Kontaktlinser <sup>97</sup>111
- Kreditvurdering <sup>99</sup>160, <sup>01</sup>134, 136, 137, <sup>02</sup>180
- Late billing <sup>01</sup>138, <sup>02</sup>180, <sup>03</sup>79
- Mangelfuld vejledning <sup>02</sup>195, <sup>03</sup>77
- Misbrug <sup>99</sup>163
- Ophævelse <sup>06</sup>5.4.2
- Opsigelse <sup>97</sup>111, <sup>99</sup>140, 156, 157, <sup>00</sup>107, 109, 144, <sup>01</sup>121, 136, 148, 150, <sup>02</sup>152, 177, 178, 179, 180, <sup>04</sup>123, 128, 131, 133, <sup>06</sup>5.11.2
- Prisstigning <sup>01</sup>120, 121, <sup>03</sup>66, 69, 76, <sup>04</sup>62, <sup>06</sup>5.2.3
- Prøve <sup>97</sup>96
- Saldokontrolordning <sup>00</sup>113, <sup>01</sup>130, 132, 133, 139, <sup>02</sup>185, 186, 187, 189, 190
- Sim-lock <sup>01</sup>126

- **Sms-besked** <sup>03</sup>70, 72
- **Spærring** <sup>01</sup>150, <sup>02</sup>180, 182, 185, <sup>03</sup>80
- **Telefon** <sup>99</sup>157, 164
- **Uklar formulering (vildledning)** <sup>99</sup>159, <sup>01</sup>139, <sup>02</sup>184
- **Ugyldig aftale** , <sup>03</sup>72

**Adækvans** <sup>97</sup>103, 126

**Afbestilling** <sup>98</sup>166, 171, 173, <sup>02</sup>205, <sup>04</sup>89, 123, 128, 131, 133

### **Afbetaling**

#### **Afbrydelse af forældelse**

#### **Afhjælpning**

- **Afhentning** <sup>99</sup>192, <sup>06</sup>5.12.4
- **Erstatningsgenstand** <sup>02</sup>175, <sup>03</sup>60
- **For sælgers regning** <sup>98</sup>158, <sup>99</sup>211, <sup>05</sup>91
- **Fotografering** <sup>97</sup>110
- **Inden rimelig tid** <sup>98</sup>136, <sup>99</sup>151, 193, <sup>00</sup>104, 121, <sup>01</sup>127, 136, <sup>02</sup>166, 174, <sup>03</sup>60, 61, 113, 118, <sup>04</sup>83, <sup>06</sup>5.8.2, 5.10.3, 5.10.5
- **Ombytning** <sup>01</sup>126
- **Omkostninger** <sup>97</sup>110, <sup>99</sup>193, <sup>00</sup>118, <sup>03</sup>115, <sup>06</sup>5.12.4
- **Periodiske fejl** <sup>98</sup>154, <sup>06</sup>5.3.2
- **Påkrav** <sup>99</sup>216, <sup>00</sup>104
- **Rettidigt tilbud** <sup>99</sup>211
- **Tilbageholdsret** <sup>98</sup>156
- **Tilfredsstillende** <sup>02</sup>166, <sup>06</sup>5.8.2
- **Uforholdsmæssige omkostninger** <sup>02</sup>174, <sup>06</sup>5.8.1
- **Varen bortkommet**, <sup>03</sup>86

**Afhjælpningsret** <sup>97</sup>127, <sup>98</sup>159, <sup>05</sup>152, <sup>06</sup>5.3.2

#### **Aflysning**

- **Teaterforestilling** <sup>00</sup>135, 136, <sup>01</sup>126



– **Koncert** <sup>02</sup>222

**Aftale** <sup>99</sup>164, <sup>00</sup>106

- **Accept** <sup>99</sup>224, <sup>01</sup>13, 133, 159
- **Bindende** <sup>99</sup>222, <sup>01</sup>162, <sup>02</sup>162, 207, <sup>04</sup>101, <sup>06</sup>5.2.3, 5.13.2
- **Betingelser** <sup>99</sup>160, <sup>02</sup>237, <sup>04</sup>138
- **Betinget** <sup>99</sup>208
- **Bevis** <sup>98</sup>111, 161, 170, <sup>99</sup>142, 219, 232, <sup>02</sup>239
- **Forbehold** <sup>02</sup>160
- **Indgåelse** <sup>00</sup>107, <sup>02</sup>160, 162, 177, 220, 235, 238, 239
- **Købsforpligtelse** <sup>98</sup>166, <sup>99</sup>224
- **Køberet** <sup>99</sup>24
- **Opsigelse** <sup>02</sup>177, 178, 179
- **Returret** <sup>99</sup>186
- **Stiltiende accept** <sup>02</sup>185
- **Vedtagelse af aftalevilkår** <sup>00</sup>136, 147, <sup>01</sup>139, <sup>03</sup>100, <sup>04</sup>81, 111
- **Vilkår** <sup>99</sup>148, 189, 191, <sup>01</sup>170, 171, <sup>02</sup>146, <sup>03</sup>66, <sup>06</sup>5.2.3
- **Ændring** <sup>00</sup>137, <sup>01</sup>169, <sup>02</sup>219, 220, <sup>03</sup>66, 69, 76, <sup>04</sup>62, 101, <sup>06</sup>5.2.3, 6.13.2

**Aftaleloven**

- **§ 1** <sup>97</sup>101, <sup>99</sup>224, <sup>00</sup>107, <sup>02</sup>160, 210, <sup>03</sup>97, <sup>04</sup>101, <sup>06</sup>5.13.2
- **§ 3** <sup>97</sup>101
- **§ 6** <sup>01</sup>133
- **§ 7** <sup>02</sup>160, 210, <sup>03</sup>97
- **§ 9** <sup>02</sup>160
- **§ 32** <sup>97</sup>90, 112, <sup>98</sup>119, <sup>99</sup>164, <sup>00</sup>111, <sup>01</sup>159, 162, <sup>03</sup>97
- **§ 36** <sup>97</sup>89, 96, 98, 118, <sup>98</sup>173, <sup>99</sup>13, 132, 137, 139, 157, 166, 171, 172, 174, 206, 220, <sup>00</sup>109, 140, <sup>01</sup>25, 136, 137, <sup>02</sup>152, 180, 183, 220, 221, <sup>04</sup>123, 128, 133
- **§ 38 a** <sup>00</sup>134
- **§ 38 b** <sup>97</sup>105, 106, <sup>98</sup>146, <sup>99</sup>13, 136, 146, 159, 162, 166, 179, 191, <sup>00</sup>134, <sup>01</sup>139, 174, <sup>02</sup>144, 152, 184, <sup>06</sup>5.9.8, 5.11.2, 5.11.3

- § 38 c <sup>97</sup>89, 96, 98, 118, <sup>98</sup>109, 110, 118, 173, <sup>99</sup>13, 132, 137, 139, 166, 172, 174, 220, 224, <sup>00</sup>109, 140, <sup>01</sup>25, 134, 136, 137, 141, 160, <sup>02</sup>144, 180, 183, 220, 221, <sup>03</sup>56, 66, 76, 77, <sup>04</sup>81, 123, 128, 133, <sup>06</sup>5.11.2
- § 39 <sup>97</sup>112, <sup>01</sup>159, 162

### Afvisning

**Almindelig kendt** <sup>98</sup>167, <sup>05</sup>82

**Analogi** <sup>01</sup>155, <sup>04</sup>92

### Annoncer

- **Bevisbyrde** <sup>97</sup>93
- **Fortolkning** <sup>01</sup>122
- **Forbehold for trykfejl** <sup>06</sup>5.1.1
- **Løftevirkning** <sup>00</sup>119, <sup>01</sup>13
- **Tilbudsvirkning** <sup>98</sup>140, <sup>00</sup>141
- **Vildledning** <sup>97</sup>104, <sup>98</sup>140, <sup>99</sup>141, 148, 159, 198
- **Urigtige oplysninger** <sup>02</sup>212, <sup>03</sup>46, <sup>06</sup>5.1.1

**Annulation** <sup>99</sup>157, 209, <sup>00</sup>131

- **Berettiget** <sup>97</sup>127, <sup>01</sup>159
- **Erstatning** <sup>99</sup>206, <sup>04</sup>89, <sup>05</sup>120, <sup>06</sup>5.9.1
- **Uberettiget** <sup>97</sup>118, <sup>98</sup>166, <sup>99</sup>222, <sup>06</sup>5.9.1
- **Tabsbegrænsningspligt** <sup>00</sup>143, <sup>01</sup>25, <sup>04</sup>89, <sup>05</sup>120
- **Vedtagelse af standardvilkår** <sup>99</sup>206, <sup>01</sup>25, <sup>04</sup>89, <sup>05</sup>120

**Ansvar** <sup>99</sup>131, <sup>04</sup>92

### Ansvarsbegrænsning

- **Adækvans** <sup>97</sup>102
- **Fotografering** <sup>97</sup>110

**Ansvarsfraskrivelse** <sup>98</sup>133, 162, <sup>00</sup>112, <sup>03</sup>58, 102, <sup>04</sup>138

– **Garanti** <sup>98</sup>116, 118

**Ansvarsgrundlag** <sup>99</sup>203, 209, <sup>00</sup>95, 127, 137, 146, <sup>03</sup>102, <sup>04</sup>92

**Ansvarspådragende forhold** <sup>98</sup>116, <sup>00</sup>128, <sup>04</sup>92, <sup>05</sup>165

**Anteciperet misligholdelse**

**Auktion**

- **Bevisbyrde** <sup>97</sup>114, <sup>05</sup>159
- **Hæftelse** <sup>97</sup>6, 114, <sup>05</sup>159, <sup>06</sup>5.9.5
- **Salgsbetingelser** <sup>98</sup>139, <sup>04</sup>101, <sup>05</sup>159
- **Urigtig klassifikation** <sup>97</sup>114

**B**

**Bagatel** <sup>97</sup>100, 108

**Berettigede forventninger** <sup>99</sup>35, <sup>02</sup>212, <sup>03</sup>89

**Berigelse**

**Bestillingskøb** <sup>05</sup>104

**Betaling** <sup>05</sup>123

- **Condictio indebiti** <sup>00</sup>31, <sup>01</sup>138
- **Efterbetaling** <sup>01</sup>138
- **Ikke rettidigt** <sup>97</sup>91
- **Modregning** <sup>01</sup>148
- **Nedsættelse** <sup>00</sup>125
- **Opgørelse af fordring** <sup>00</sup>111
- **Tilbageholdelse af** <sup>98</sup>156
- **Togbillet** <sup>97</sup>122
- **Vandforbrug** <sup>01</sup>153

**Betalingsforpligtelsens**

**indtræden** <sup>99</sup>221

### **Betalingsfrist**

#### **Betalingskortloven**

- § 21, stk. 1, nr. 3 <sup>00</sup>108, <sup>01</sup>129
- § 21, stk. 3, nr. 3 <sup>01</sup>150
- Ansvarsfraskrivelse <sup>00</sup>112
- Fejlregistrering <sup>00</sup>112
- Groft uforsvarlig <sup>01</sup>129

#### **Betalingsmiddeloven**

- § 9, stk. 2 <sup>01</sup>172, 173
- § 11, stk. 3, nr. 1 <sup>01</sup>127, <sup>03</sup>65
- § 11, stk. 7 <sup>01</sup>128

#### **Bevis** <sup>98</sup>163, <sup>99</sup>173, 232

- **Bevismæssig skadevirkning** <sup>99</sup>161, <sup>05</sup>86
- **Bortskaffelse** <sup>97</sup>116
- **For afhjælpningstilbud** <sup>99</sup>211
- **For køb** <sup>98</sup>135, <sup>99</sup>139
- **Leveringshindring** <sup>02</sup>205
- **Oprindelig mangel** <sup>97</sup>128, <sup>98</sup>149, <sup>99</sup>146, <sup>02</sup>173, <sup>05</sup>94
- **For mangelfuld ydelse** <sup>02</sup>194
- **Tilbagebetaling** <sup>05</sup>123

#### **Bevisbyrde** <sup>99</sup>131

- **Abonnement** <sup>00</sup>140
- **Aflevering af videofilm** <sup>99</sup>43, <sup>00</sup>139, <sup>04</sup>113
- **Auktion** <sup>97</sup>114
- **Berigtigelse af oplysninger** <sup>97</sup>115, 119, 120
- **Bestilling** <sup>00</sup>140, <sup>02</sup>235, 238
- **Betalingskortloven** <sup>00</sup>108
- **Betalingsmiddelovens § 11** <sup>01</sup>127
- **Byrdefulde vilkår** <sup>98</sup>124

- **Flytteskader** <sup>98</sup>163
- **Formidling** <sup>04</sup>67
- **Formodningsreglen** <sup>02</sup>57, 58, 59, 60, 171, 197, 200, 203, 217, 218, <sup>03</sup>90, <sup>04</sup>97, <sup>05</sup>111, 129
- **Garanti** <sup>97</sup>86, <sup>99</sup>170, <sup>00</sup>100, <sup>02</sup>173
- **Moms** <sup>97</sup>124
- **Passivitet** <sup>99</sup>43
- **Reparation** <sup>98</sup>111, <sup>99</sup>131, 170
- **Reparationstilbud** <sup>97</sup>93
- **Regning kommet frem** <sup>03</sup>79
- **Saldokontrolordning** <sup>00</sup>113
- **Sælgers** <sup>98</sup>107, <sup>99</sup>151, 195, 196, <sup>00</sup>95
- **Telefonsex** <sup>97</sup>97
- **Udnyttelse af fortrydelsesret** <sup>99</sup>225
- **Vandforbrug** <sup>06</sup>5.6.1

**Bortfald af misligholdelsesbeføjelser** <sup>97</sup>127, <sup>98</sup>159, <sup>00</sup>137

**Bortsalg** <sup>97</sup>108, <sup>98</sup>20, <sup>00</sup>118, 132

**Branchekutyme**

- **Selskabsarrangementer** <sup>97</sup>127, <sup>98</sup>173

**Bristede forudsætninger** <sup>98</sup>110, <sup>01</sup>137, <sup>02</sup>219

**Brug**

- **Væsentlighedsbedømmelse** <sup>99</sup>187, <sup>05</sup>90, 122

**Brugbarhed** <sup>98</sup>106, 133

**Brugsanvisning** <sup>97</sup>85, <sup>98</sup>145

- **Anvendelse i strid med** <sup>97</sup>86
- **Betydning for mangelsbedømmelsen** <sup>02</sup>173, <sup>03</sup>88, 108, <sup>05</sup>118

- **Fremmedsproget** <sup>00</sup>130, <sup>02</sup>167, <sup>03</sup>100, 124, <sup>05</sup>118, <sup>06</sup>5.11.1, 5.3.5
- **Ikke betydning for mangelsbedømmelse** <sup>98</sup>106
- **Ikke tilstrækkelig/manglende** <sup>98</sup>133, <sup>99</sup>134, 138, 151, <sup>01</sup>124, 163, <sup>02</sup>195, <sup>03</sup>44, 88, 100, 124, <sup>05</sup>88, <sup>06</sup>5.7.2, 5.3.5

#### **Byrdefulde vilkår**

- **Bindingsperiode** <sup>04</sup>123, 128, 131, 133
- **Operatørlås** <sup>98</sup>124
  
- **Uopsigelighed** <sup>99</sup>13

**Byttehandel** <sup>98</sup>122, 152, <sup>00</sup>128

#### **C**

**Caveat emptor** <sup>00</sup>116

**CMR-lov** <sup>04</sup>111

**Condictio indebiti** <sup>00</sup>31, <sup>01</sup>138, <sup>02</sup>180, 230, <sup>03</sup>79, <sup>04</sup>71

#### **Culpa**

#### **D**

##### **Danske Lov**

- **3-19-2** <sup>00</sup>95
- **5-8-1** <sup>00</sup>126, <sup>03</sup>102
- **5-8-14** <sup>01</sup>168

#### **Deklaratorisk**

#### **Detentionsret**

**Dobbeltsalg** <sup>99</sup>223

**Dækningskøb** <sup>02</sup>210

**Dækningsalg** <sup>97</sup>91

**Dørsalgsloven (se forbrugeraftaleloven)**

**E**

**Efterfølgende forhold**

**Efterkrav** <sup>98</sup>176

**Efterbetaling (se også *condictio indebiti*)** <sup>06</sup>5.6.1

**Egenskaber ved salgsgenstanden** <sup>97</sup>96, 129, <sup>98</sup>106, 107, <sup>99</sup>181, 183, <sup>00</sup>117

**Egen skyld** <sup>97</sup>129, <sup>99</sup>185, <sup>00</sup>145, <sup>03</sup>83

**Ejendomsforbehold** <sup>98</sup>126, <sup>99</sup>24, 216, <sup>02</sup>214, <sup>03</sup>115

**Ejendomsret**

**Eksstinktiv erhvervelse**

- **Forhandlergrundsætningen** <sup>98</sup>105

**Elektricitet**

**Emballering**

**Erhvervsdrivende** <sup>98</sup>162, <sup>01</sup>171, 6.12.1, <sup>05</sup>148, <sup>06</sup>5.2.1, 5.7.3

**Erhvervsmæssig brug** <sup>99</sup>154

**Erstatning** <sup>99</sup>209

- **Adækvans** <sup>97</sup>103, 126, <sup>99</sup>158, 180, <sup>06</sup>5.1.2

- **Begrænset** <sup>00</sup>145, <sup>04</sup>95
- **Betalingskortloven** <sup>99</sup>43
- **Driftstab** <sup>99</sup>43
- **Egen skyld** <sup>97</sup>129, <sup>98</sup>116, <sup>00</sup>145, <sup>05</sup>165
- **FDM-test** <sup>98</sup>158, <sup>99</sup>211, <sup>06</sup>5.12.4
- **Forkert pris** <sup>02</sup>162
- **Forsendelsesomkostninger** <sup>98</sup>117
- **Forsinkelse** <sup>01</sup>156, <sup>05</sup>161
- **Forældres tilsynspligt** <sup>01</sup>158
- **Fotografering** <sup>97</sup>109, 110
- **Genoprettelse in natura** <sup>06</sup>5.13.1
- **Genuskøb** <sup>06</sup>5.1.1
- **Hunde** <sup>98</sup>174, <sup>01</sup>171
- **Hændelig undergang** <sup>99</sup>136
- **I kontrakt** <sup>99</sup>223
- **Lånte ting** <sup>00</sup>126
- **Manglende levering** <sup>01</sup>162, <sup>04</sup>65, 101
- **Opbevaring** <sup>97</sup>126, <sup>98</sup>20, 110, 112, 163
- **Produktansvar** <sup>99</sup>229, <sup>00</sup>145
- **Påregnelig følge** <sup>06</sup>5.1.2
- **Rådgivning** <sup>05</sup>167
- **Sagkyndig erklæring** <sup>98</sup>116
- **Skuffede forventninger** <sup>02</sup>151
- **Specieskøb** <sup>04</sup>77, <sup>06</sup>5.7.1
- **Strømafbrydelse** <sup>98</sup>128, <sup>03</sup>83
- **Søloven** <sup>05</sup>165
- **Tab** <sup>97</sup>18, 108, 109, 126, <sup>98</sup>116, 128, <sup>99</sup>43, 158, 212, <sup>00</sup>143, <sup>02</sup>151, 168, 198, <sup>03</sup>87, <sup>04</sup>93, 95
- **Tabsbegrænsning** <sup>98</sup>128, 171, <sup>99</sup>200, <sup>00</sup>143, <sup>05</sup>120, 152
- **Tabsbegrænsningspligt** <sup>99</sup>158, 212, <sup>01</sup>25, <sup>02</sup>204, <sup>04</sup>111, <sup>05</sup>120, 152, <sup>06</sup>5.13.1
- **Transport** <sup>98</sup>162, 165, <sup>04</sup>111, <sup>06</sup>5.12.4, 5.13.1
- **Varetægt** <sup>01</sup>168

**F**



**Fabrikationsfejl** <sup>99</sup>149, 198, <sup>05</sup>134

**Fagmæssig viden**

– **Manglende** <sup>99</sup>182

– **Rensning** <sup>97</sup>102, <sup>99</sup>179, 180, 182, 183, <sup>04</sup>93, <sup>06</sup>5.7.2

**Faktura** <sup>99</sup>131

**Farlige egenskaber** <sup>98</sup>108, 170, <sup>00</sup>145

**Fast forretningssted**

– **udenfor** <sup>01</sup>163, <sup>02</sup>206, 226

**Fejl**

– **Fremsendelse af vare** <sup>99</sup>226

**Fejltagelse** <sup>98</sup>119

**Fixkøb**

**Fjernsalg** <sup>98</sup>114, <sup>99</sup>35, 143, 144, <sup>05</sup>113, 116

– **Aftaleindgåelse** <sup>02</sup>162, 235, <sup>03</sup>97, <sup>06</sup>5.4.1

– **Varigt medium** <sup>03</sup>70, <sup>05</sup>107

**Fjernvarme** <sup>98</sup>127

**Flytransport**

– **Afbestilling** <sup>98</sup>166

**Forarbejdning**

**Forbehold** <sup>98</sup>144, <sup>01</sup>13

– **Afhentningskøretøj** <sup>97</sup>113, <sup>98</sup>149

– **Ej taget** <sup>99</sup>219, 222

- **For trykfejl** <sup>06</sup>5.1.1, 5.12.5
- **Generelle** <sup>97</sup>119, <sup>98</sup>120, <sup>05</sup>156
- **Konkrete** <sup>03</sup>95
- **Rensning** <sup>99</sup>179, <sup>06</sup>5.7.2
- **Tilsidesat** <sup>98</sup>151, 162, <sup>99</sup>138, <sup>00</sup>118, <sup>05</sup>156, <sup>06</sup>5.12.4

**Forbrugeraftaleloven (lovbekendtgørelse nr. 886 af 23/12-87 med senere ændringer)**

- § 1, stk. 2 <sup>02</sup>236, <sup>05</sup>84
- § 1, stk. 3 <sup>02</sup>236
- § 2, stk. 1 <sup>02</sup>236, <sup>04</sup>58, <sup>05</sup>73, 77
- § 3 <sup>02</sup>236, <sup>04</sup>58, <sup>05</sup>73, 77
- § 4 <sup>99</sup>226, <sup>02</sup>179
- § 6, stk. 1 <sup>99</sup>199, <sup>05</sup>104
- § 6, stk. 5 <sup>99</sup>199
- § 7, stk. 1 <sup>01</sup>163
- § 7, stk. 2 <sup>99</sup>199, <sup>00</sup>117, <sup>01</sup>163
- § 8, stk. 1 <sup>03</sup>104, <sup>04</sup>85, <sup>05</sup>66, 110, 125
- § 8, stk. 2 <sup>01</sup>163, <sup>05</sup>130
- § 10, stk. 3, nr. 1 <sup>98</sup>114
- § 10, stk. 3, nr. 2 <sup>98</sup>169
- § 10 a <sup>02</sup>237, 6.5.1, <sup>05</sup>130
- § 11 <sup>98</sup>176, <sup>99</sup>144, <sup>02</sup>235, 237, <sup>03</sup>70
- § 11 a <sup>02</sup>233, 238, <sup>03</sup>69, 72, <sup>04</sup>86, <sup>05</sup>107
- § 11 a, stk. 3 <sup>02</sup>152, 193
- § 11 a, stk. 5 <sup>03</sup>70
- § 12 <sup>02</sup>233, 235, 237
- § 12, stk. 2 <sup>02</sup>193, <sup>04</sup>114, <sup>05</sup>104
- § 12, stk. 3 <sup>03</sup>104
- § 12 a, stk. 1 <sup>04</sup>86
- § 12 a, stk. 2 6.3.12, <sup>05</sup>107, 113
- § 12 a, stk. 3 <sup>04</sup>67, 85
- § 12 a, stk. 6 <sup>03</sup>104, <sup>04</sup>85, <sup>05</sup>66, 107, 125, 130
- § 12 b <sup>02</sup>235
- § 12 b, stk. 2 <sup>02</sup>193, <sup>03</sup>72

- § 12 c, stk. 1 <sup>03</sup>72, <sup>05</sup>113
- § 12 c, stk. 2 <sup>04</sup>67, 86
- § 12 c, stk. 3 <sup>04</sup>67
- § 13 <sup>98</sup>114, 169, <sup>99</sup>143, 144
- § 14, stk. 2 <sup>02</sup>224
- § 16 <sup>98</sup>114, <sup>99</sup>143, 199, <sup>02</sup>193, 210

#### **Forbrugeraftaleloven, lov 251/2004**

- § 2, stk. 2, nr. 2a <sup>06</sup>5.2.2
- § 4 <sup>06</sup>5.9.1
- § 6, stk. 1 <sup>06</sup>5.2.2
- § 7 <sup>06</sup>5.2.2, 5.9.2
- § 10, stk. 2 <sup>06</sup>5.2.2
- § 11 <sup>06</sup>5.4.1
- § 17 <sup>06</sup>5.2.2
- § 20 <sup>06</sup>5.3.1, 5.4.1, 5.11.4
- § 21, stk. 3 <sup>06</sup>5.4.1

#### **Forbrugeraftaler <sup>99</sup>166, <sup>01</sup>151, <sup>05</sup>84**

#### **Forbrugerklageloven, lov 456/2003**

- § 2 <sup>05</sup>139
- § 3 <sup>06</sup>5.11.2
- § 7 <sup>05</sup>84, 145, 148, 150, <sup>06</sup>5.7.3, 5.16.1
- § 14, stk. 2 <sup>05</sup>139, 140
- Erhvervsdrivende <sup>05</sup>145, 148, 150, <sup>06</sup>5.7.3

#### **Forbrugerklagenævnsløven (ikke gældende)**

- § 1 <sup>99</sup>166, <sup>00</sup>105, <sup>01</sup>171, <sup>02</sup>196
- § 3 <sup>01</sup>141
- § 7, stk. 1 <sup>98</sup>127, 159, 173, <sup>00</sup>106, <sup>03</sup>125
- § 8, stk. 1 <sup>97</sup>123, <sup>98</sup>168, <sup>00</sup>106, 133, <sup>02</sup>214
- § 9, stk. 1 <sup>02</sup>204
- § 9, stk. 3 <sup>97</sup>120
- Erhvervsdrivende <sup>97</sup>94, 100, <sup>05</sup>145, 148, 150

- **Erhvervsmæssig virksomhed** <sup>00</sup>146, <sup>02</sup>196
- **Kompetence** <sup>97</sup>18, 94, <sup>98</sup>159, 164, 175, <sup>99</sup>166, 225, 226, <sup>00</sup>105, 112, <sup>02</sup>196
- **Fogedforretning** <sup>99</sup>216, <sup>02</sup>214
- **Salg mellem private** <sup>97</sup>94

**Forbrugerklagenævnets (ikke gældende)  
forretningsorden**

- **§ 6, stk. 1, nr.3** <sup>99</sup>230
- **Habilitet** <sup>99</sup>230

**Forbrugerklagenævnets virksomhedsbekendtgørelse (ikke gældende)**

- **§ 1** <sup>98</sup>164
- **§ 2, stk. 1** <sup>98</sup>143, <sup>02</sup>214, <sup>03</sup>112
- **§ 3, stk. 1** <sup>99</sup>142
- **§ 3, stk. 2, nr. 1** <sup>97</sup>88
- **§ 3, stk. 2, nr. 3** <sup>00</sup>115, <sup>01</sup>111
- **§ 3, stk. 2, nr. 7** <sup>00</sup>148
- **§ 3, stk. 2, nr. 10** <sup>00</sup>123
- **§ 3, stk. 2, nr. 11** <sup>97</sup>18, <sup>02</sup>226, <sup>03</sup>119, 121
- **§ 3, stk. 2, nr.13** <sup>97</sup>18, <sup>00</sup>149, <sup>02</sup>226, <sup>03</sup>119, 121
- **§ 3, stk. 2, nr. 14** <sup>97</sup>18, <sup>00</sup>149
- **§ 4** <sup>01</sup>141
- **Antikviteter** <sup>00</sup>123

**Forbrugerklager, bekendtgørelse 1118/2003  
(Virksomhedsbekendtgørelse)**

- **§ 3, stk. 1** <sup>05</sup>145
- **§ 3, stk. 3, nr. 9** <sup>05</sup>140
- **§ 3, stk. 3, nr. 10** <sup>05</sup>140
- **§ 4, stk. 1, nr. 1** <sup>06</sup>5.6.1
- **§ 5** <sup>05</sup>84, <sup>06</sup>5.2.1, 5.7.3, 5.16.1

**Forbruger køb**

- **Begreb** <sup>97</sup>94, 100, <sup>99</sup>232, <sup>02</sup>210, 214, <sup>03</sup>112, <sup>04</sup>117, <sup>05</sup>84, 145, 150, <sup>06</sup>5.2.1, 5.7.2, 5.16.1,

**Force majeure** <sup>99</sup>140

**Fordringshavermora** <sup>99</sup>232

**Forfaldstid** <sup>00</sup>115

**Forholdsmæssigt afslag** <sup>99</sup>186, 193, <sup>03</sup>46

- **Beregning** <sup>00</sup>128, <sup>03</sup>115

**Forholdsordre** <sup>99</sup>154

**Forlig**

- **Ombytning** <sup>98</sup>108

**Formidling**

- **Af billetter** <sup>02</sup>222
- **Af køb** <sup>04</sup>65, 67

**Forrentning**

**Foringelse af salgsgenstand**

**Forsendelse**

- **Hændelig undergang** <sup>01</sup>155

**Forsendelseskøb**

**Forsikring**

- **Erstatning** <sup>97</sup>87, <sup>99</sup>35
- **Krav om opfyldelse** <sup>97</sup>87, 113
- **Misligholdelsesbeføjelser** <sup>97</sup>87

- **Vareforsikring** <sup>98</sup>122, 123, <sup>99</sup>35, <sup>05</sup>86

**Forsinkelse** <sup>98</sup>165, 171, <sup>99</sup>140, 194, <sup>00</sup>99

- **Betaling** <sup>97</sup>91
- **Erstatning** <sup>01</sup>156, <sup>05</sup>161
- **Leveringstidspunkt** <sup>02</sup>210, <sup>03</sup>110, <sup>06</sup>5.7.2
- **Påkrav** <sup>02</sup>210, <sup>03</sup>110

**Fortolkning**

- **Aftale** <sup>01</sup>122, 161, <sup>06</sup>5.4.1, 5.5.1, 5.11.3
- **Aftalevilkår** <sup>98</sup>166, <sup>99</sup>24, 136, 158, 189, 191, <sup>00</sup>101, 114, <sup>01</sup>170, <sup>02</sup>146, <sup>05</sup>130, <sup>06</sup>5.11.2, 5.11.3
- **Annonce** <sup>01</sup>122
- **Garanti** <sup>97</sup>106, <sup>98</sup>112, <sup>99</sup>133, 135, 186, 205, <sup>05</sup>82
- **Kontrakt** <sup>99</sup>226
- **Tilbud** <sup>01</sup>161, <sup>03</sup>63

**Fortrydelsesret** <sup>98</sup>113, <sup>99</sup>35, 191

- **Afkald på** <sup>02</sup>193, 237, <sup>04</sup>114, <sup>05</sup>104
- **Afprøvning af varen** <sup>02</sup>162, <sup>03</sup>104, <sup>04</sup>85, <sup>05</sup>125
- **Betingelser for** <sup>03</sup>104, <sup>05</sup>130
- **Bevis for udnyttelse af** <sup>99</sup>225, <sup>02</sup>233
- **Bortfald** <sup>00</sup>117, <sup>04</sup>114, <sup>05</sup>113
- **Fjernsalg** <sup>99</sup>143, 144
- **Forkortet** <sup>99</sup>199
- **Formindskelse af salgsværdi** <sup>05</sup>66, 125
- **Fristen** <sup>04</sup>86
- **Internetabonnement** <sup>01</sup>141, <sup>02</sup>193
- **Omgåelse** <sup>99</sup>199
- **Sms'er** <sup>03</sup>72
- **Specielt bestilte varer** <sup>97</sup>105
- **Specielt tilpassede varer** <sup>98</sup>114, <sup>99</sup>199, <sup>05</sup>104
- **Tilbagegivelse af varen** <sup>04</sup>85, <sup>05</sup>107, <sup>06</sup>5.11.4
- **Tilvirkning** <sup>98</sup>114, <sup>05</sup>104
- **Udnyttelse af** <sup>05</sup>107

- **Ved butikskøb** <sup>99</sup>186
- **Væsentlig samme stand** <sup>02</sup>162, <sup>03</sup>104, <sup>04</sup>85

**Forudbetaling** <sup>99</sup>140, 199

- **Betalingsmiddel** <sup>01</sup>173

**Forældelse**

- **1908-loven** <sup>00</sup>96, <sup>02</sup>155, 156, 199, <sup>03</sup>94, <sup>06</sup>5.6.1
- **Afbrydelse** <sup>02</sup>199, 230
- **Købelovsbeføjelser** <sup>96</sup>17, <sup>01</sup>125, <sup>02</sup>199
- **Garantibeføjelser**, <sup>03</sup>94

**Fradrag for brug** <sup>97</sup>22, <sup>98</sup>154

**Frist**

- **Fortrydelsesret** <sup>04</sup>86

**Fuldmagt** <sup>98</sup>105, <sup>04</sup>65, 67

**G**

**Garanti** <sup>98</sup>122, 123, <sup>99</sup>13, <sup>02</sup>51, 52, <sup>05</sup>139, <sup>06</sup>5.12.4

- **Bagatel** <sup>98</sup>111
- **Begrænsning** <sup>99</sup>189
- **Bevisbyrde** <sup>97</sup>86, <sup>98</sup>145, <sup>99</sup>164, <sup>00</sup>100, <sup>02</sup>53, 149, 173
- **Bevis for** <sup>03</sup>57
- **Bortfald** <sup>98</sup>116, <sup>99</sup>154, <sup>02</sup>196, <sup>04</sup>81
- **Briller** <sup>97</sup>111
- **Brugsanvisning** <sup>99</sup>151
- **Fortolkning** <sup>97</sup>106, <sup>98</sup>112, <sup>99</sup>186, 197, 210, <sup>02</sup>52, 144, 210, <sup>06</sup>5.12.4
- **Forudsætning** <sup>99</sup>154
- **God tro** <sup>97</sup>108
- **Holdbarhed** <sup>98</sup>131, <sup>99</sup>186, <sup>02</sup>207
- **Hæftelse for** <sup>05</sup>94.

- **Madras** <sup>97</sup>106, <sup>99</sup>189
- **Ombytning** <sup>05</sup>99
- **Overdragelse** <sup>97</sup>108, <sup>99</sup>210
- **Plombering** <sup>02</sup>196
- **Princippet i kbl. § 78, stk. 3** <sup>98</sup>131
- **Producent** <sup>97</sup>107, 108, <sup>02</sup>52, <sup>05</sup>94
- **Reklamation** <sup>97</sup>92, <sup>03</sup>94, <sup>05</sup>94
- **Selvrisiko** <sup>02</sup>144
- **Servicekontrakt** <sup>02</sup>144
- **Tilbagebetaling** <sup>02</sup>146
- **Undersøgelsesgebyr** <sup>99</sup>153, <sup>02</sup>55, 149, <sup>03</sup>56, 102, 108
- **Urimeligt vilkår** <sup>02</sup>144, <sup>04</sup>81
- **Vejledningspligt** <sup>99</sup>190
- **Vildledning** <sup>97</sup>116, <sup>98</sup>155

**Garantiperiode** <sup>98</sup>119, <sup>99</sup>135, 186, 203

- **Ombytning** <sup>00</sup>122
- **Forlængelse** <sup>04</sup>81

**Garantireparation** <sup>97</sup>86, <sup>98</sup>116, <sup>99</sup>35, 135, 151, 153, 154

- **Inden rimelig tid** <sup>00</sup>104

**Gavekort (se tilgodebevis)**

**Gebyr** <sup>99</sup>76

- **Rykkergebyr** <sup>99</sup>137, <sup>00</sup>109, 115, <sup>01</sup>148, 149, <sup>06</sup>5.11.2
- **Manglende aflæsning** <sup>01</sup>153
- **Udbringning** <sup>01</sup>168
- **Undersøgelsesgebyr** <sup>02</sup>149, 165, <sup>03</sup>56, 102, 108, <sup>05</sup>91

**Genus**

- **Ansvar**

**Godsbefordringsreglement** <sup>97</sup>124



**God tro** <sup>97</sup>108, 112, 122, <sup>99</sup>164

**Grov uagtsomhed**

**Gyldighed**

– **Begrænset** <sup>99</sup>232, <sup>01</sup>172

**Gældsbrevsloven**

– **§ 31, stk. 4** <sup>03</sup>85

**H**

**Handelskøb**

– **Afhjælpning** <sup>97</sup>100

**Holdbarhed** <sup>99</sup>186

**Hæftelse** <sup>00</sup>106, <sup>02</sup>179

– **For andres brug** <sup>00</sup>106, <sup>02</sup>177, 191, <sup>03</sup>72

– **For mangler ved garantigivers ombytning** <sup>05</sup>99

– **Misbrug** <sup>00</sup>108, <sup>01</sup>127, 128, <sup>03</sup>65

– **Utilsigtet downloading** <sup>01</sup>141

– **Uanmodet levering** <sup>02</sup>177, 179, 181

– **Ved formidling** <sup>02</sup>222, <sup>06</sup>5.9.5

**Hændelig** <sup>00</sup>137, <sup>01</sup>168, <sup>04</sup>138

**Hæveadgang** <sup>99</sup>200

– **Bortfaldet** <sup>03</sup>125

– **Tjenesteydelse** <sup>03</sup>119, <sup>06</sup>5.4.2

**Hæveadgang bortfaldet**

**I**

**Ikke-bestilte varer** <sup>99</sup>226

**Ikke erhvervmæssig brug**

**Inden rimelig tid** <sup>97</sup>92, <sup>00</sup>121, <sup>02</sup>166

**Indeståelse**

**Individuelt bestemt**

**Inkasso** <sup>97</sup>123, <sup>98</sup>168, <sup>00</sup>133, <sup>01</sup>134, <sup>02</sup>204, <sup>06</sup>5.11.2  
– **Urimelig pression** <sup>02</sup>234

**Internet** <sup>97</sup>96, <sup>99</sup>141, 146

- **Abonnement** <sup>99</sup>140, 141, <sup>02</sup>194, 195, <sup>03</sup>76
- **Aftaleindgåelse** <sup>02</sup>160, 210, <sup>04</sup>101
- **Auktion** <sup>04</sup>101, <sup>06</sup>5.9.5, 5.9.6

**J**

**Juridisk person**

**K**

**Kendskab til mangel** <sup>97</sup>108

**Kommissionslovens § 56, stk. 1** <sup>04</sup>121

**Kompetence** <sup>97</sup>18, 94, <sup>99</sup>142, <sup>01</sup>171, <sup>02</sup>197, 204, 214, <sup>03</sup>112, 119, 121, <sup>05</sup>84, 145, 148, 150, <sup>06</sup>5.2.1

**Koncipist**

- **Fortolkning imod** <sup>99</sup>159, <sup>02</sup>146

**Konkurrenceloven** <sup>98</sup>116, 124

**Kontant betaling**

**Kontokøb** <sup>00</sup>120, <sup>02</sup>230

**Kopiproduct**<sup>98</sup>138**Kreditaftaleloven**<sup>99</sup>13

- § 5<sup>98</sup>153, 155, <sup>99</sup>214, 216, <sup>00</sup>120, <sup>01</sup>112, 163, <sup>02</sup>214, <sup>03</sup>48, <sup>04</sup>58, <sup>05</sup>73, 77, <sup>06</sup>5.12.3
- § 6, stk. 2<sup>98</sup>105, <sup>99</sup>24, <sup>00</sup>97, <sup>01</sup>116, <sup>02</sup>155, 156, <sup>03</sup>48, <sup>04</sup>71, 75
- § 7, stk. 2<sup>01</sup>163
- § 9<sup>98</sup>105, 153, 155, <sup>99</sup>24, 188, <sup>01</sup>112, 163, <sup>02</sup>170, <sup>03</sup>48, 115, <sup>04</sup>71
- § 21<sup>99</sup>24
- § 23<sup>98</sup>105, 153, 155, <sup>99</sup>24, 188, <sup>00</sup>120, <sup>01</sup>112, 163, <sup>02</sup>170, <sup>03</sup>48, 115, <sup>04</sup>71
- § 30, stk. 2<sup>02</sup>214
- § 33<sup>98</sup>153, 155, <sup>99</sup>214, 216, <sup>01</sup>112, <sup>04</sup>58, <sup>05</sup>73, 77, <sup>06</sup>5.12.3
- § 34, stk. 1, nr. 4<sup>98</sup>105, <sup>04</sup>71
- – **Omgåelse**<sup>97</sup>89, 116, <sup>98</sup>105, 109, 126, <sup>99</sup>24, <sup>00</sup>97, <sup>01</sup>116
- – **Ombytning**<sup>00</sup>101
- § 39, stk. 1<sup>01</sup>116, <sup>03</sup>48, 115
- § 48, stk. 2<sup>01</sup>116
- **Kompetence**<sup>02</sup>214
- **Reparationer**<sup>00</sup>101
- **Tilbagetagelse**<sup>02</sup>214, <sup>03</sup>115

**Kreditkøb**<sup>99</sup>24, 188, <sup>00</sup>97

- **Forældelse**<sup>00</sup>96
- **Kontoaftale**<sup>02</sup>230
- **Kreditomkostninger**<sup>01</sup>163, <sup>02</sup>230, <sup>04</sup>71, <sup>06</sup>5.12.3
- **Lånetilsagn**<sup>02</sup>170

**Kreditomkostninger**<sup>98</sup>153, 155, <sup>99</sup>24, 188, <sup>01</sup>112, <sup>03</sup>115, <sup>04</sup>71, <sup>06</sup>5.12.3**Kreditvurdering**<sup>98</sup>146

- **Telefonabonnement**<sup>99</sup>160, <sup>01</sup>134, 136, 137

**Krympning** <sup>97</sup>99, 100, <sup>98</sup>128, <sup>99</sup>179

**Kutyme**

**Kvittering** <sup>98</sup>135, <sup>99</sup>139, <sup>00</sup>139, <sup>03</sup>57

**Køb**

– **Kombineret med tjenesteydelse** <sup>97</sup>111, <sup>99</sup>162

**Køb på prøve** <sup>99</sup>174, <sup>01</sup>155

**Købeloven**

- **§ 1, stk. 2** <sup>97</sup>117, <sup>98</sup>134, 155, <sup>01</sup>166, <sup>02</sup>217, <sup>04</sup>104, 110
- **§ 4a** <sup>99</sup>232, <sup>00</sup>110, <sup>02</sup>211, 214, <sup>03</sup>112, <sup>04</sup>117, 121, <sup>05</sup>145, 150, <sup>06</sup>5.2.1, 5.7.3
- **§ 17** <sup>00</sup>110, <sup>06</sup>5.9.8
- **§ 24** <sup>99</sup>140, <sup>01</sup>156, <sup>03</sup>83
- **§ 25** <sup>01</sup>156, <sup>02</sup>210
- **§ 28** <sup>97</sup>91
- **§ 30** <sup>97</sup>91, 118, <sup>05</sup>120
- **§ 34** <sup>97</sup>91
- **§ 44** <sup>99</sup>151
- **§ 47** <sup>00</sup>116
- **§ 57** <sup>97</sup>22, 120, <sup>98</sup>134, 137, 145, 176, <sup>99</sup>197, 216, <sup>00</sup>120, <sup>01</sup>157, <sup>02</sup>200, <sup>03</sup>92, 115, 125, <sup>04</sup>117, <sup>05</sup>125
- **§ 58** <sup>97</sup>120, <sup>98</sup>152, <sup>99</sup>197, 216, <sup>02</sup>170, 199, 217, <sup>03</sup>115, <sup>04</sup>117, <sup>06</sup>5.11.4
- **§ 59** <sup>06</sup>5.10.1
- **§ 60** <sup>99</sup>174
- **§ 72** <sup>00</sup>144, <sup>03</sup>121
- **§ 73** <sup>06</sup>5.9.8
- **§ 74** <sup>99</sup>194, <sup>02</sup>210, <sup>06</sup>5.7.2
- **§ 75** <sup>00</sup>99
- **§ 76, stk. 1, nr. 1** <sup>03</sup>46, 88, <sup>04</sup>61, 117, <sup>06</sup>5.1.2, 5.12.2

- § 76, stk. 1 nr. 2 <sup>02</sup>212, <sup>06</sup>5.1.1
- § 76, stk. 1, nr. 3 <sup>02</sup>208, <sup>04</sup>104, <sup>05</sup>70, 125, 134, 155, <sup>06</sup>5.9.6
- § 76, stk. 1, nr. 4 <sup>03</sup>88, 107, <sup>05</sup>90, 155
- § 76, stk. 2 <sup>99</sup>214, <sup>01</sup>13, <sup>06</sup>5.1.1, 5.1.2, 5.12.5
- § 77 <sup>98</sup>151, <sup>99</sup>197
- § 78, stk. 1, 2. pkt. <sup>99</sup>149, <sup>06</sup>5.1.2
- § 78, stk. 2 <sup>99</sup>214, 216, <sup>05</sup>101
- § 78, stk. 3 <sup>01</sup>126, 165, <sup>02</sup>166, 168, 199
- § 79 <sup>98</sup>108, 136, 159, <sup>03</sup>60
- § 80 <sup>98</sup>116, <sup>00</sup>127, <sup>03</sup>125, <sup>04</sup>117, <sup>05</sup>152, <sup>06</sup>5.1.1, 5.1.2, 5.7.1
- § 81 <sup>97</sup>92, 106, <sup>98</sup>111, 130, <sup>02</sup>167
- § 83 <sup>97</sup>93, 115, <sup>98</sup>118, <sup>99</sup>177, 184, <sup>02</sup>199, <sup>03</sup>45, <sup>06</sup>5.10.1
- § 84 <sup>99</sup>147
- § 85 <sup>97</sup>107

#### **Købeloven, lov 237/2002**

- § 75 a, stk. 1 <sup>03</sup>44, 92, 100, <sup>06</sup>5.11.1, 5.3.5
- § 75 a, stk. 2 5.10.3
- § 77, stk. 1 <sup>02</sup>217, <sup>04</sup>108, 110
- § 77, stk. 2 <sup>06</sup>5.9.6
- § 77 a, stk. 3 <sup>02</sup>57, 171, 197, 200, 203, 217, 218, <sup>03</sup>90, <sup>04</sup>97, 104, 121, <sup>05</sup>111, 129, 136
- § 77 b <sup>06</sup>5.9.6
- § 78, stk. 1 <sup>03</sup>9, 96, <sup>04</sup>97, 99, <sup>05</sup>90, <sup>06</sup>5.9.5
- § 78, stk. 2 <sup>02</sup>57, 61, 62, 63, 174, 175, 200, 201, <sup>03</sup>59, 61, 111, <sup>04</sup>99, 102, <sup>05</sup>156, <sup>06</sup>5.8.1
- § 78, stk. 3 <sup>02</sup>174, 200, <sup>03</sup>111, <sup>06</sup>5.3.3, 5.9.5
- § 78, stk. 4 <sup>02</sup>201, <sup>03</sup>60, 61, 89, 118, <sup>05</sup>91, 143, <sup>06</sup>5.3.2, 5.8.1
- § 79 <sup>06</sup>5.3.2

#### **Køberet**

- Leje <sup>97</sup>90, <sup>98</sup>105, <sup>00</sup>97, <sup>01</sup>112, <sup>03</sup>48, <sup>04</sup>71, 75
- Ombytning <sup>00</sup>101
- Reparation <sup>00</sup>101





- - **Fugt/mug**<sup>06</sup>5.10.4
- **Brugspåvirkning**<sup>02</sup>200
- **Brugt**<sup>05</sup>110, <sup>06</sup>5.9.5
- **Computer**<sup>99</sup>35
- - **Batteri**<sup>99</sup>146, <sup>05</sup>88
- - **Kompatibilitet**<sup>97</sup>96, <sup>99</sup>150, <sup>05</sup>98
- - **Pixelfejl**<sup>03</sup>55
- - **Produkt nøgle**<sup>05</sup>96
- - **Ram**<sup>06</sup>5.3.4
- - **Software**<sup>98</sup>120, <sup>99</sup>145, 148
- - **Sikkerhedskopi**<sup>02</sup>168
- - **Støv**<sup>06</sup>5.3.5
- **Cykler**
- - **Eger**<sup>02</sup>209
- - **Gear**<sup>05</sup>134
- - **Manglende efterspænding**<sup>06</sup>5.10.2
- - **Rust**<sup>05</sup>134
- **Falmning**<sup>98</sup>144, <sup>02</sup>206
- **Farlighed**<sup>98</sup>108
- **Forholdsmæssigt afslag**<sup>99</sup>201
- **Fugt**<sup>02</sup>173, <sup>03</sup>107, <sup>05</sup>111, <sup>06</sup>5.10.4
- **Gardiner**
- **Gulvtæppe**<sup>99</sup>200
- **Hunde**<sup>97</sup>128, <sup>98</sup>174, <sup>03</sup>125
- **Køleskab**<sup>98</sup>105, 106, 107, 108
- **Lim gennemslag**<sup>98</sup>132
- **Manglende egenskaber**<sup>97</sup>129, <sup>99</sup>178, 232, <sup>00</sup>117, <sup>03</sup>89, <sup>06</sup>5.10.3
- **Manglende reservedele**<sup>05</sup>142
- **Motorkøretøjer**<sup>97</sup>113, 120, <sup>04</sup>108
- - **Benzinøkonomi**<sup>97</sup>120
- - **Én ejer**<sup>06</sup>5.12.2
- - **Genopbygget**<sup>00</sup>128
- - **Ejerafgift**<sup>06</sup>5.12.5



- <sup>00</sup>127 – **Manglende klargøring** <sup>97</sup>113, <sup>98</sup>113,
- – **Nysynet** <sup>98</sup>158, <sup>99</sup>214
- – **Skade** <sup>06</sup>5.12.3
- – **Stenslag** <sup>02</sup>218
- – **Sædevarme** <sup>05</sup>155
- – **Tandrem** <sup>00</sup>127, <sup>04</sup>104, <sup>06</sup>5.12.1,
- 5.12.2
- – **Trækkrog** <sup>05</sup>161
- – **Uindregistreret** <sup>97</sup>113
- – **Årgang**
- **Nikkel** <sup>03</sup>109
- **Nuanceforskel** <sup>99</sup>201, 202, <sup>03</sup>95
- **Pilling** <sup>00</sup>124, <sup>03</sup>94, <sup>06</sup>5.9.3, 5.9.4
- **Sko**
- – **Materialevalg** <sup>05</sup>122
- **Smykker**
- – **Materialevalg** <sup>98</sup>148
- **Tilsmudsningstendens** <sup>00</sup>124
- **Tæpper** <sup>99</sup>189, 190, 201
- **Uhensigtsmæssig konstruktion** <sup>00</sup>120, <sup>02</sup>173, <sup>05</sup>90
- **Urigtige oplysninger om pris**, <sup>03</sup>46
- **Uvæsentlige** <sup>99</sup>187, <sup>02</sup>201, <sup>03</sup>91
- **Vareprøve** <sup>99</sup>200, <sup>03</sup>95
- **Ældre model** <sup>97</sup>92
  
- Markedsføring**
- **Vildledning** <sup>97</sup>104, <sup>99</sup>148, 224
  
- Markedsføringsloven** <sup>97</sup>113
- **§ 4** <sup>98</sup>118, <sup>02</sup>52, 54, 55, <sup>03</sup>57
- **Negativ aftalebinding** <sup>97</sup>96
  
- Markedspris** <sup>99</sup>139

**Materialefejl**

- **Træ** <sup>99</sup>198

**Mellemmand** <sup>04</sup>65, 67

**Misligholdelse**

- **Købers** <sup>99</sup>228
- **Sælgers** <sup>97</sup>113, <sup>02</sup>170, <sup>03</sup>57
- **Misligholdelsesbeføjelser**
- **Undersøgelsesgebyr** <sup>02</sup>165

**Modregning** <sup>01</sup>158

**Moms**

- **Pris** <sup>97</sup>124
- **Refusion** <sup>99</sup>142

**Morarenter**

**Mærkning** <sup>99</sup>184

- **CE-mærkning** <sup>99</sup>155, <sup>00</sup>103
- **Forkert** <sup>98</sup>129, <sup>05</sup>118
- **Manglende** <sup>99</sup>182, 183, <sup>04</sup>93

**N**

**Naturalopfyldelse** <sup>99</sup>140, <sup>02</sup>151, 170

**Negativ kontraktsinteresse**

**Negativ aftalebinding** <sup>97</sup>96

**Nytte** <sup>97</sup>22

**Nødvendighedstjeneste** <sup>99</sup>171

## **O**

### **Ombytning** <sup>05</sup>99, <sup>06</sup>5.1.2

- **Forventninger** <sup>99</sup>201
- **Garantiperiode** <sup>98</sup>118, <sup>00</sup>122
- **Bindende for sælger** <sup>99</sup>164
- **Mangler** <sup>99</sup>161
- **Med brugt genstand** <sup>01</sup>125, 126
- **Uforholdsmæssige omkostninger** <sup>02</sup>61, 62, 63, 174, 175, 200, 201, <sup>03</sup>59, 61, <sup>04</sup>102, <sup>05</sup>101
- **Umulig**, <sup>03</sup>96, 111, <sup>04</sup>77

### **Omkostninger** <sup>97</sup>101

- **Afhjælpning** <sup>99</sup>192

### **Omkostningskrævende**

- **Afhjælpning** <sup>97</sup>101, <sup>99</sup>193

### **Omlevering (se ombytning)**

### **Omsorgspligt**

### **Omvendt bevisbyrde**

### **Ond tro**

### **Opbevaring**

- **Bortkomst** <sup>97</sup>126, <sup>98</sup>110, <sup>99</sup>203
- **Bortsalg** <sup>97</sup>108, <sup>98</sup>20, <sup>00</sup>132
- **Bortskaffelse** <sup>98</sup>112
- **Rensning**
- **Reparation** <sup>97</sup>108, <sup>98</sup>143
- **Vederlag** <sup>98</sup>143, <sup>99</sup>220

### **Opfordring til at gøre tilbud** <sup>98</sup>140

- Ophævelse**<sup>99</sup>161, 212
- **Delvis**<sup>99</sup>195, <sup>01</sup>161
- **Fradrag for brug**<sup>97</sup>22, <sup>06</sup>5.12.3
- **Lejeaftale**<sup>01</sup>151
- **Tilbagelevering**<sup>99</sup>216, <sup>01</sup>157, <sup>03</sup>92
- **Tjenesteydelse**<sup>06</sup>5.4.2

### Ophævelsestidspunkt

#### Oplysningspligt

- **Pris**<sup>99</sup>165
- **Rensers**<sup>97</sup>102, <sup>98</sup>128, 132, <sup>99</sup>182, 183, <sup>04</sup>93, <sup>06</sup>5.7.2
- **Sælgers**
- – **Barnevogne**<sup>06</sup>5.10.4, 5.10.5
- – **Briller**, <sup>03</sup>109
- – **Cykler**<sup>02</sup>209, <sup>05</sup>134
- – **Gulvtæpper**<sup>99</sup>200, <sup>02</sup>206
- – **Beklædningsgenstande**<sup>98</sup>131, <sup>98</sup>133, <sup>99</sup>176, <sup>01</sup>157, <sup>06</sup>5.7.2
- – **Elektronik**<sup>97</sup>92, <sup>97</sup>93, <sup>98</sup>122, 123, 124, <sup>99</sup>150, <sup>01</sup>124, <sup>02</sup>164, <sup>03</sup>55, <sup>05</sup>96, 98, 110, 142
- – **Hårde Hvidevarer**<sup>98</sup>106, 107, 108, <sup>99</sup>134, <sup>03</sup>44, <sup>05</sup>70
- – **Motorkøretøjer**<sup>97</sup>115, <sup>98</sup>149, <sup>99</sup>212, <sup>00</sup>128, 131, <sup>04</sup>104, 110, <sup>05</sup>136, 155, <sup>06</sup>5.12.1
- – **Møbler**<sup>97</sup>104, <sup>97</sup>105, <sup>99</sup>195, <sup>99</sup>196, <sup>02</sup>208, <sup>06</sup>5.9.6
- – **Sko**<sup>98</sup>133, <sup>03</sup>89, 92, 93
- – **Smykker**<sup>98</sup>148
- – **Stelnummer**<sup>99</sup>212
- – **Støvsuger**<sup>97</sup>85
- – **Telefon**<sup>98</sup>124, <sup>01</sup>126
- – **Tæpper**<sup>99</sup>200

#### Oplysninger fra tidligere salgsled

**Oprindeligt trepartsforhold** <sup>98</sup>153, 155, <sup>00</sup>120, <sup>01</sup>112

**Opsigelse**

- **Abonnement** <sup>97</sup>111, <sup>99</sup>140, <sup>00</sup>144, <sup>01</sup>121, <sup>02</sup>152, 224, <sup>06</sup>5.11.2
- **Filmklub** <sup>98</sup>166
- **Fitnesscenter** <sup>04</sup>123, 128, 131, 133
- **Leje** <sup>97</sup>89, <sup>98</sup>109, <sup>99</sup>132
- **Levering efter** <sup>02</sup>177, 178, 179
- **Skriftlighedskrav** <sup>01</sup>150
- **Telefonabonnement** <sup>99</sup>156, <sup>00</sup>107, <sup>01</sup>136, 137, 148

**Originalemballage** <sup>99</sup>161

**Overdragelse** <sup>02</sup>146

- **Garantibeføjelser** <sup>97</sup>108, <sup>99</sup>210
- **Mangelsbeføjelser** <sup>01</sup>123
- **Fordring på personbehandling** <sup>04</sup>116
- **Tilgodebevis** <sup>05</sup>158

**P**

**Pakkerejser**

**Passivitet** <sup>97</sup>102, <sup>98</sup>112, <sup>99</sup>220, <sup>00</sup>31, <sup>01</sup>120

- **Købers** <sup>97</sup>106, <sup>98</sup>141, 169, <sup>99</sup>191, 204, <sup>00</sup>101, 146, <sup>02</sup>155, 156, <sup>05</sup>73, 77, <sup>06</sup>5.9.2, 5.9.3, 5.9.4
- **Sælgers** <sup>97</sup>88

**Positiv opfyldelsesinteresse** <sup>98</sup>171

**Postordresalg**

**Postvæsen** <sup>98</sup>164

**Pris** <sup>97</sup>112, <sup>98</sup>161, 162, <sup>99</sup>189, <sup>03</sup>46

- **Annoncer** <sup>01</sup>13
- **Nedsættelse** <sup>00</sup>125, <sup>03</sup>121
- **Skiltning** <sup>01</sup>13, <sup>03</sup>63
- **Stigning** <sup>01</sup>120, <sup>02</sup>220, <sup>03</sup>66, 69, 76, <sup>04</sup>62, <sup>06</sup>5.2.3, 5.13.2
- **Tilbud** <sup>02</sup>219
- **Tjenesteydelse** <sup>99</sup>165, <sup>03</sup>70, 121
- **Urigtige oplysninger** <sup>03</sup>46
- **Urimelig** <sup>99</sup>139, <sup>99</sup>172, <sup>00</sup>144
- **Vand** <sup>99</sup>172

#### **Prisgaranti**

- **Fortolkning** <sup>97</sup>88, 90, <sup>99</sup>133, 162, 205, <sup>05</sup>82

#### **Prisoverslag** <sup>98</sup>160, <sup>99</sup>190

- **Berigtigelse** <sup>97</sup>123
- **Vederlag** <sup>98</sup>143

#### **Producent** <sup>03</sup>102

#### **Produktansvar** <sup>98</sup>136, <sup>04</sup>92

- **Dyrelegetøj** <sup>99</sup>234
- **Hæftelse** <sup>02</sup>228
- **Legetøj** <sup>00</sup>145
- **Lycestager** <sup>00</sup>124, <sup>02</sup>228
- **Rengøringsmiddel** <sup>99</sup>229
- **Solidarisk ansvar** <sup>99</sup>234
- **Stearinlys** <sup>97</sup>129, <sup>98</sup>170
- **Melleghandleransvar** <sup>02</sup>228, <sup>04</sup>92, <sup>06</sup>5.9.7

#### **Produktansvarsloven**

- **§ 5** <sup>99</sup>229, 234, <sup>00</sup>124, <sup>06</sup>5.9.7
- **§ 10** <sup>98</sup>170, <sup>99</sup>229
- **§ 13** <sup>98</sup>170, <sup>00</sup>124, <sup>02</sup>228, <sup>06</sup>5.9.7

#### **Præceptive regler** <sup>97</sup>116, 117, <sup>98</sup>155, <sup>99</sup>13

– **Afkald på rettigheder** <sup>01</sup>166

**Påkrav** <sup>02</sup>210

– **Frist** <sup>99</sup>194, <sup>00</sup>121

– **Rente** <sup>98</sup>160

**På prøve** <sup>98</sup>146

**R**

**Rabatkort** <sup>00</sup>134

**Redelig handlemåde** <sup>99</sup>139

**Reklamation** <sup>97</sup>102

– **Garanti** <sup>97</sup>92, 107, <sup>98</sup>111

– **Hotellophold** <sup>97</sup>127

– **Inden rimelig tid** <sup>97</sup>106, <sup>98</sup>111, 130, <sup>02</sup>167

– **Neutral** <sup>98</sup>169, <sup>99</sup>199

– **Opfølgning** <sup>98</sup>141, <sup>99</sup>204

– **Teaterforestilling** <sup>00</sup>138

– **Tjenesteydelse** <sup>97</sup>127

– **Vilkår** <sup>99</sup>13

**Reklamationsfrist** <sup>99</sup>177, 181, 184, 197, <sup>02</sup>199, <sup>03</sup>45

– **Bevis** <sup>97</sup>115

– **Forlængelse** <sup>98</sup>118, <sup>00</sup>119

– **Vilkår** <sup>02</sup>221

**Reklame** <sup>98</sup>140, <sup>01</sup>13

**Rentefod**

**Renteloven** <sup>98</sup>164, <sup>99</sup>13, 137

– **§ 3, stk. 1** <sup>06</sup>5.11.4

**Renter** <sup>99</sup>24, 194, <sup>02</sup>170, <sup>04</sup>86

**Reparation**

- **Ansvarsfraskrivelse**, <sup>03</sup>58
- **Betaling** <sup>99</sup>170
- **Bortkomst** <sup>99</sup>203
- **Bortsalg** <sup>97</sup>108
- **Erstatning** <sup>97</sup>103, <sup>02</sup>168
- **Prisoverslag** <sup>98</sup>143, <sup>00</sup>125
- **Sletning af data** <sup>02</sup>168
- **Tilbud** <sup>97</sup>93, <sup>99</sup>152
- **Uafhentede varer** <sup>97</sup>108
- **Undersøgelsesgebyr** <sup>99</sup>152
- **Unødvendig reparation** <sup>97</sup>94

**Reserve dele** <sup>05</sup>142

**Retsforfølgning**

**Retshjælp** <sup>02</sup>226

**Rettidig betaling** <sup>00</sup>115

**Rettidig reklamation** <sup>99</sup>184, <sup>03</sup>45

- **Returret**
- **Rimelig pris** <sup>98</sup>160
- **Specielt bestilte varer**
- **Supportfunktion** <sup>99</sup>147
- **Teaterforestilling** <sup>00</sup>138

**Returret** <sup>99</sup>175, 176, 191, <sup>00</sup>114, <sup>05</sup>110

- **Stiltiende aftalt** <sup>99</sup>186

**Risikoens overgang**

- **Auktionskøb** <sup>00</sup>110



- **Køb på prøve** <sup>01</sup>155
- **Tjenesteydelser** <sup>00</sup>135, 136

**Rådgivning** <sup>97</sup>18, <sup>98</sup>175, <sup>00</sup>149, <sup>02</sup>226

- **Vederlagets størrelse** <sup>04</sup>140
- **Ansvar** <sup>05</sup>167

## **S**

### **Sagkyndig**

- **Habilitet** <sup>99</sup>230

### **Sagsomkostninger**

**Saldokvittering** <sup>00</sup>111

### **Salgsgenstanden utilbagegivelig**

### **Salgs- og leveringsbetingelser**

**Samlet køb** <sup>99</sup>201

### **Skadelige egenskaber**

### **Skrivefejl**

**Solidarisk ansvar** <sup>97</sup>102, <sup>98</sup>163

- **Produktansvar** <sup>99</sup>234

**Species** <sup>03</sup>96, 111, <sup>04</sup>77, <sup>06</sup>5.7.1

- **Ansvar**

### **Standard**

- **Dansk Standard** <sup>98</sup>129

### **Standardvilkår**

- **Gebyr** <sup>99</sup>76
- **Vedtagelse** <sup>97</sup>118
- **Fortolkning** <sup>98</sup>146, <sup>99</sup>228
- **Reklamationsfrist** <sup>02</sup>221

**Stilgende aftale** <sup>02</sup>185

**Stærkstrømsloven** <sup>98</sup>128

**Støvsuger** <sup>97</sup>85, 86

**Svig**

**Sædvane**

**Sælgers misligholdelsesbeføjelser** <sup>99</sup>137

**Særligt tilvirkede varer** <sup>98</sup>137, <sup>99</sup>176, <sup>05</sup>104

**Søloven**

- **§ 421** <sup>05</sup>165

**T**

**Tab**

**Tabsbegrænsning** <sup>98</sup>171, <sup>03</sup>83, <sup>05</sup>120

**Taletidskort** <sup>98</sup>124

**Tidligere salgsled**

- **Oplysninger** <sup>97</sup>120

**Tilbagebetaling**

- **Bevis for** <sup>05</sup>123
- **Garanti for** <sup>02</sup>146

- **Honorar** <sup>97</sup>18
- **Købesummen** <sup>06</sup>5.5.1
- **Rabatkort**

#### **Tilbagegivelse**

- **Sted** <sup>99</sup>212

**Tilbagegivelse af salgsgenstanden** <sup>98</sup>122, 145, 152, <sup>99</sup>175, 195, 197, 216, <sup>03</sup>115, <sup>06</sup>5.11.4

- **Efterkrav** <sup>98</sup>176
- **Fjernsalg** <sup>98</sup>169, <sup>99</sup>226, <sup>04</sup>67, 85

#### **Tilbageholdelse**

- **Købesum** <sup>99</sup>214
- **Ydelse** <sup>03</sup>80

**Tilbageholdsret** <sup>98</sup>156, <sup>00</sup>126

- **Købers** <sup>99</sup>214

#### **Tilbagesøgning**

##### **Tilbagetagelse**

- **af flyttegods** <sup>02</sup>220
- **af salgsgenstand** <sup>99</sup>195, 216, <sup>02</sup>214

##### **Tilbud**

- **Accept** <sup>97</sup>101, 112
- **Bindende** <sup>01</sup>159, <sup>02</sup>151, 220, <sup>03</sup>63, 97
- **Fast pris** <sup>98</sup>161, <sup>99</sup>219
- **Forbehold** <sup>02</sup>160, <sup>06</sup>5.1.1
- **Fortolkning** <sup>03</sup>63
- **Opfordring** <sup>98</sup>140, <sup>00</sup>127, <sup>01</sup>13, <sup>03</sup>97
- **Svigtende forudsætninger** <sup>02</sup>219

**Tilgodebevis** <sup>98</sup>134, <sup>99</sup>191, 232, <sup>01</sup>158

- **Bortkommet** <sup>03</sup>85
- **Gyldighed** <sup>99</sup>174, <sup>01</sup>160
- **Overdragelse** <sup>05</sup>158
- **Urimeligt aftalevilkår** <sup>01</sup>160

#### **Tilsikring**

- **Specialist** <sup>98</sup>137

#### **Tilvirkningskøb** <sup>98</sup>114, <sup>99</sup>176, <sup>05</sup>104

- **Gardiner** <sup>97</sup>99
- **Gulvtæpper** <sup>97</sup>100, <sup>99</sup>199

#### **Tjenesteydelser (se i øvrigt Reparationer)**

- **Bortsalg** <sup>00</sup>118
- **Fjernvarme** <sup>99</sup>173
- **Forsinkelse** <sup>98</sup>165, 171
- **Kombineret med køb** <sup>97</sup>111
- **Kontaktbureau** <sup>99</sup>228, <sup>02</sup>237, <sup>03</sup>123
- **Kroophold** <sup>98</sup>168
- **Mangelfuld** <sup>99</sup>234, <sup>00</sup>138, <sup>01</sup>169, <sup>03</sup>119, <sup>04</sup>137, 138, <sup>05</sup>172
- **Personlig pleje** <sup>99</sup>230, 232
- **Påsætning af hår** <sup>99</sup>234
- **Retshjælp** <sup>97</sup>18
- **Vederlagsrisiko** <sup>00</sup>135, 136
- **Vilkår i takstblad** <sup>99</sup>172
- **Ændring af aftale** <sup>00</sup>137, 138, <sup>01</sup>169, <sup>03</sup>66

#### **Togtransport**

- **Betaling** <sup>97</sup>122, <sup>00</sup>133

#### **Transport**

- **CMR-lov** <sup>04</sup>111
- **DSB** <sup>97</sup>122, <sup>00</sup>133
- **Emballering** <sup>98</sup>162, <sup>99</sup>151

- **Fortoldning** <sup>05</sup>163
- **Færge** <sup>99</sup>222, <sup>06</sup>5.13.2
- **Gods** <sup>97</sup>124, <sup>98</sup>159, 162, <sup>05</sup>163
- **Storebæltsbroen** <sup>99</sup>221
- **Taxa** <sup>98</sup>165

**Transportdokumenter** <sup>97</sup>124, <sup>98</sup>162

**Trepartsforhold**

- **Efterfølgende**
- **Oprindeligt**

**Typeforudsætning** <sup>98</sup>106

**U**

**Uagtsomhed**

**Uanmodet henvendelse** <sup>02</sup>236, <sup>05</sup>73, 77, <sup>06</sup>5.2.2

**Udenlandsk ret** <sup>98</sup>159

**Uden ugrundet ophold**

**Uforholdsmæssige omkostninger** <sup>97</sup>110, <sup>02</sup>174, 175, 200, 201, <sup>03</sup>59, <sup>04</sup>77, 99, 102, <sup>05</sup>101, 156

**Ufravigelige regler,** <sup>02</sup>210

**Ugyldighed** <sup>98</sup>114, <sup>00</sup>98, <sup>02</sup>236, <sup>04</sup>58, <sup>05</sup>73, 77, <sup>06</sup>5.9.2

**Umulighed**

**Umyndige (se værgemålsloven)**

**Undersøgelsesgebyr** <sup>99</sup>35, 152, 153, <sup>02</sup>149, 165

**Undersøgelsespligt** <sup>97</sup>96, <sup>98</sup>136, <sup>99</sup>209, <sup>00</sup>116

**Undersøgelsesvederlag** <sup>99</sup>131, <sup>05</sup>91, 143

**Uopfordret fremsendelse af varer**

**Urigtige oplysninger** <sup>97</sup>105, <sup>06</sup>5.1.1

- **Kilometerangivelse**
- **Kopiproduct** <sup>98</sup>138
- **Modelbetegnelse** <sup>04</sup>61
- **Motor køretøjer** <sup>97</sup>115
- **Motorstørrelse** <sup>97</sup>115
- **Reparationsbehov** <sup>00</sup>128
- **Årgang**

**Urimelige aftalevilkår** <sup>97</sup>98, 118, <sup>98</sup>109, 110, 173, 175, <sup>99</sup>13, 132, 146, 166, 179, 220, <sup>00</sup>136

**Urimelige kontraktvilkår** <sup>99</sup>166, 206, <sup>02</sup>183

**Uvæsentlig**

**V**

**Vandforsyning**

- **Efterregulering** <sup>01</sup>153, <sup>06</sup>5.6.1

**Vanhjæmmel** <sup>06</sup>5.10.1

**Vareprøve** <sup>99</sup>200, 202

**Varigt medium** <sup>03</sup>70, <sup>04</sup>86, <sup>05</sup>66

**Vederlagsrisiko** <sup>00</sup>135, 136

**Vedtagelse af standardvilkår** <sup>97</sup>118, <sup>00</sup>136, <sup>04</sup>81

**Vedvarende kontraktforhold** <sup>97</sup>111

**Vejledningspligt** <sup>97</sup>99, 102, <sup>98</sup>122, 123, 147, <sup>99</sup>134, 150, 152, 176, 190, 195, <sup>02</sup>187, 189, <sup>03</sup>77  
– **Sælgers** <sup>99</sup>234, <sup>05</sup>98

**Veksler** <sup>97</sup>116

**Vildledende oplysninger** <sup>97</sup>105

- **Forkert betegnelse** <sup>98</sup>141, <sup>99</sup>145
- **Garanti** <sup>97</sup>116
- **Pris** <sup>98</sup>141, <sup>01</sup>159
- **Reklamationsaftale** <sup>97</sup>117
- **Vedligeholdelsesanvisning** <sup>97</sup>102, <sup>98</sup>129, <sup>99</sup>181, 184, <sup>05</sup>118

**Vinkelskriverloven** <sup>97</sup>18, <sup>98</sup>175, <sup>03</sup>119

**Værdiforringelse** <sup>97</sup>22

**Værgemålsloven**

- **§ 1, stk. 2** <sup>00</sup>31, 140, <sup>03</sup>72, 80
- **§ 42** <sup>00</sup>99, 140
- **§ 45** <sup>02</sup>180, <sup>03</sup>80
- **§ 46** <sup>98</sup>122, <sup>02</sup>180
- **Pengereglen** <sup>00</sup>98

**Værneting** <sup>99</sup>225, <sup>05</sup>139

**Væsentlighedsbedømmelse** <sup>98</sup>134, <sup>99</sup>197, <sup>04</sup>97, <sup>05</sup>90, 122, 134

**Væsentlig omkostning og ulempe**

**Væsentlig samme stand** <sup>98</sup>137, 176, <sup>00</sup>117, 120, <sup>02</sup>162, <sup>03</sup>92, 93,  
104, <sup>04</sup>85, <sup>05</sup>66, <sup>06</sup>5.4.1, 5.11.4

**Æ**

**Ægthedsgaranti**

**Ø**

**Økonomisk tab**

– **Manglende** <sup>99</sup>154, <sup>06</sup>5.1.2

**Å**

**Årsagssammenhæng** <sup>03</sup>65, <sup>06</sup>5.1.2



### Stikordsregister til afsnit 1-4

Adresseløse forsendelser	25
Aftalevilkår	13, 16, 18, 20
Alkohol	22
Betalingskort	51, 54
Betalingsmiddelovens anvendelsesområde	51
Bødevedtagelse	41, 47
Bødevedtagelse	59, 61
Børn og unge	24
Daglige gratisaviser	25
E-handel	14
Engangskort	51
Etik	22, 26
EU-regulering	56
Fagforening	28
Fitnesscentre	16
Forbrugerforum	5
Fritvalgsområder	6
Gebyrer	6, 13, 49 50
God markedsføringsskik	6, 14, 21, 24 40,45
Kommune	27
Konkurrence	42, 47
Kreditkort	55
Købsbetinget konkurrence	42
Lov om juridisk rådgivning	11
Mangelfulde aftalevilkår	16
Markedsføring over for børn og unge	6
Motionscentre	16
Negativ aftalebinding	21
Negativ aftalebinding	44
Ny markedsføringslov	30
Offentlig myndighed	38
Offentlig virksomhed	6
Offentlig virksomhed	27

Oplysningskrav	19
Opsigelse	16
Overtakseret SMS	42
PIN-kode	54
Portrætbilleder	27
Prismarkedsføring	48
Prismærkning	48
Prisoplysninger	6
Prissløring	45
Prisstigninger	16
Præstationskonkurrence	42
Rabat	45
Reklameidentifikation	6
Robinsonlisten	28
Salgsfremmende foranstaltninger	47
Samfundsmæssige hensyn	22, 26
Sammenlignende reklame	33
Samtykke	28, 44
Skjult reklame	6, 37
Slagtilbud	47
SMS	21, 39
Spam	39, 40, 41
Taxa	51
Teleselskab	24
Teleselskab	36
Tilbudsbetingelser	47
Tilfældighedsmoment	42
Tillægsydelse	47
Tilsagn	24
Tobakseballage	58
Tobaksreklameforbud	56, 58, 59, 61
Tobaksreklameloven	56, 58, 59, 61
Tobaksvarer	59, 61
Uanmodede henvendelser	25
Udbud af varer og tjenesteydelser	6

Uopsigelighed	16
Urimelige aftalevilkår	16, 55
Urimelige kontraktvilkår	14
Varsling	16
Varsling	50
Vejledning	36
Vildledende prisangivelser	32, 36
Vildledende priser og fremgangsmåder	33
Vildledning	32, 35
Vilkårsændring	50
Værdiansættelse	47