

0



## Forbrugerjura 2003

Maj 2004

## Indhold

### Praksis fra Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet og Forbrugerstyrelsen

1.	<b>Ny lovgivning</b>	3
1.1.	Klagenævnnsreformen – lov om forbrugerklager	3
1.2.	Ændring af markedsføringslovens § 6a om uanmodet henvendelse	4
1.3.	Nye beløbsgrænser for kontant indløsning af rabatmærker	5
2.	<b>Markedsføringsloven</b>	7
2.1.	Lovens § 1	7
2.1.1.	Kontraktvilkår	7
2.1.2.	Påtrængende markedsføringsforanstaltninger	10
2.1.3.	Diskriminerende markedsføring	17
2.1.4.	Inkasso	17
2.1.5.	Negativ aftalebinding	17
2.1.6.	Alkohol	17
2.1.7.	Markedsføringslovens anvendelsesområde	18
2.1.8.	Samfundsmæssige hensyn	18
2.1.9.	Børn og unge	18
2.1.10.	Forbrugerombudsmandens vejledning for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår	21
2.2.	Lovens § 2	26
2.2.2.	Vildledende prisangivelser	28
2.3.	Lovens § 3. Brugervejledninger	29
2.4.	Lovens § 4. Garantier	29
2.5.	Lovens § 5. Forretningskendetegn	29
2.6.	Lovens § 6. Tilgift	29
2.7.	Lovens § 6a. Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere	29
2.8.	Lovens § 7. Mængdebegrænsning	31
2.9.	Lovens § 8. Rabat	31
2.10.	Lovens § 9. Præmiekonkurrencer	32
2.11.	Retningslinier	33
3.	<b>Betalingsmiddeloven</b>	34
3.1.	Principielle sager	34

3.2.	Dispensationer	38
4.	<b>Prismærkningsloven</b>	40
4.1.	Annoncering for flybilletter på internettet	40
4.2.	Annoncering med flytbilletter	41
5.	<b>Tobaksloven</b>	43
5.1.	Tobaksreklamer i strid med lov om forbud mod tobaksreklamer	43
6.	<b>Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet</b>	44
6.1.	Husholdningsapparater og isenkram	44
6.2.	Radio/tv mv.	46
6.3.	Computere mv.	55
6.4.	Telefoner mv.	59
6.5.	Anden elektronik	82
6.6.	El, gas, vand og varme	82
6.7.	Tekstiler og skind (beklædning og bolig)	85
6.8.	Fodtøj	89
6.9.	Møbler og boligudstyr (se også tekstiler og skind)	94
6.10.	Barnevogne, cykler, knallerter, sport og fritidsudstyr	97
6.11.	Foto, ure, optik, smykker	97
6.12.	Motorkøretøjer	112
6.13.	Transport og flytning	118
6.14.	Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.	118
6.15.	Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger	119
6.16.	Øvrige sager	119
7.	<b>Produktsikkerhedsloven</b>	128
7.1.	Produktsikkerhedsloven	128
7.1.1.	Ændring af produktsikkerhedsloven	128
7.1.2.	Konkrete sager	130
7.2.	Sikkerhedskrav til legetøj og levnedsmiddelfertiligninger	130
7.3.	EU-notifikationssystemet	133
7.3.1.	Konkrete notifikationssager	133
8.	<b>Statistikker</b>	135
→	Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet	143
→	Stikordsregister til afsnit 1-5 og 7	174
→	Oversigt over den lovgivning Forbrugerstyrelsen administrerer	177

## 1. Ny lovgivning

### 1.1. Klagenævnsreformen – lov om forbrugerklager

Den 1. januar 2004 trådte den nye lov om forbrugerklager med tilhørende bekendtgørelser i kraft<sup>1</sup>. Loven blev vedtaget af et enigt Folketing i juni 2003, og er en udmøntning af økonomi- og erhvervsministerens reform af forbrugerklageområdet, som indgår i regeringens Ny forbrugerpolitik.

Reformen blev sat i værk for fremover at sikre forbrugerne en hurtig og effektiv sagsbehandling. En af hovedårsagerne til, at det har været nødvendigt at foretage en gennemgang af klagenævnsområdet, er, at der gennem de seneste år har været en stigning i antallet af klager ved Forbrugerklagenævnet. I perioden 1996 – 2000 steg antallet af indkomne sager således med mere end 60 %.

Reformens udgangspunkt er, at både virksomheder og forbrugere skal tage et større medansvar for egne klager. Formålet er blandt andet at øge antallet af branchefinansierede klagenævn, at skabe mere lige konkurrence mellem erhvervsdrivende i forhold til finansiering af omkostningerne ved behandlingen af forbrugerklager, at sikre kortere sagsbehandlingstider og større efterlevelse af afgørelser og give forbrugerne flere og bedre klagemuligheder.

Med henblik på at fremme oprettelsen af flere private klagenævn og skabe mere lige konkurrence mellem erhvervsdrivende, indfører loven en ny finansieringsstruktur for den offentlige klagebehandling, som bygger på principperne om brugerbetaling. Det indebærer, at de erhvervsdrivende, som taber en sag ved Forbrugerklagenævnet, skal betale, hvad det koster at få sagen behandlet. De beløb, som de erhvervsdrivende kan blive pålagt, er inddelt i tre kategorier alt efter sagernes kompleksitet. Beløbene ligger mellem 2.500 og 4.700 kr. Forliges en sag efter indhentelse af sagkyndig erklæring koster det 2000 kr.

---

<sup>1</sup> Lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager, bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager, bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet.

De private klagenævn får ligeledes mulighed for at kræve betaling fra de erhvervsdrivende, som taber en sag ved nævnet. På den måde kommer også de erhvervsdrivende, som ikke er med til at finansiere nævnets drift, til at betale for sagens behandling.

Også forbrugerne skal tage et større medansvar for egne klager. Gebyret for at indgive en klage til Forbrugerklagenævnet er derfor forhøjet fra 80 til 150 kr. Beløbet tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling. Overgrænsen for at klage til Forbrugerklagenævnet er forhøjet fra 24.000 til 100.000 kr. Det vil give forbrugerne nye klagemuligheder. Endvidere er der indført differentierede undergrænser, som indebærer, at mindstegrænsen for at klage til Forbrugerklagenævnet som udgangspunkt er 800 kr. For sko og tekstiler er mindstegrænsen dog fortsat 500 kr., mens mindstegrænsen for at klage over biler er forhøjet til 10.000 kr.

For at gøre sagsbehandlingen mere fleksibel og forkorte sagsbehandlingstiden skal Forbrugerstyrelsen, som sekretariat for Forbrugerklagenævnet, træffe afgørelse i visse sager. Sekretariatet kan træffe afgørelser i klagesager i overensstemmelse med nævnets praksis, samt i andre sager, hvor der ikke er tvivl om sagens udfald. Formålet er at koncentrere nævnets indsats om sager af mere principiel karakter.

For blandt andet at sikre en større efterlevelse af klagenævnsafgørelserne skal der i højere grad ske offentliggørelse af information og statistik på forbrugerklageområdet. Som noget nyt vil der også blive offentliggjort oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever en klagenævnsafgørelse. Oplysninger vedrørende efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser vil kunne findes på Firmatjek på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) på internettet. Også de private klagenævn skal offentliggøre oplysninger om nævnets afgørelser, herunder om de er blevet efterlevet af de erhvervsdrivende.

Udviklingen på klagenævnsområdet vil løbende blive evalueret med henblik på at vurdere klagenævnsreformens og lovens effekt.

## **1.2. Ændring af markedsføringslovens § 6a om uanmodet henvendelse**

Markedsføringslovens § 6a indeholder regler om uanmodet henvendelse. Bestemmelsen forbyder erhvervsdrivende at rette henvendelse ved brug af elektronisk post, automatiske opkaldssystemer eller telefax, medmindre modtageren forudgående har anmodet herom.

§ 6a gennemfører to EU-direktiver – fjernsalgsdirektivet og direktivet om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred inden for telesektoren (ISDN). Området er endvidere reguleret af direktivet om behandling af personoplysninger.

§ 6a er blevet ændret ved lov nr. 450 af 10. juni 2003. Ændringen, der gennemfører artikel 13 i direktiv 2002/58 /EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor, indfører en modifikation til forbudet mod uanmodet henvendelse ved elektronisk post.

Med ændringen af § 6a er det blevet tilladt for en erhvervsdrivende, som i forbindelse med salg af en vare eller tjenesteydelse har modtaget en kundes elektroniske adresse, at sende uanmodede elektroniske reklamer til kunden under visse betingelser.

Kunden skal i forbindelse med afgivelsen af sin elektroniske adresse have at vide, at adressen senere vil kunne blive brugt til at sende elektroniske reklamer og i den forbindelse have mulighed for let og omkostningsfrit at frabede sig dette.

Den erhvervsdrivende må kun bruge den elektroniske adresse til at sende reklamer for egne varer eller ydelser af samme art, som de varer eller ydelser som kunden har købt i forbindelse med afgivelsen af sin elektroniske adresse. Det vil sige, at hvis man har købt et par bukser, må den erhvervsdrivende reklamere for andet tøj, men fx ikke for tasker, og der må kun reklameres for produkter eller ydelser, som den erhvervsdrivende selv sælger.

Endelig skal kunden have mulighed for at frabede sig yderligere reklamer i forbindelse med hver fremsendelse af en uanmodet elektronisk reklame.

Forbrugerombudsmanden har den 17. juli 2003 udsendt en vejledning til de nye regler. (2002-111/1-7)

### **1.3. Nye beløbsgrænser for kontant indløsning af rabatmærker**

Ifølge markedsføringslovens § 8, stk. 2, skal rabatmærker til senere indløsning være forsynet med en angivelse af mærkets værdi i dansk mønt. Desuden er udstederen af rabatmærkerne forpligtet til at indløse mærkerne til den pålydende værdi, når forbrugeren har mærker svarende til et beløb, hvis størrelse er fastsat i en bekendtgørelse udstedt af økonomi- og erhvervsministeren.

Grænsen for, hvornår man skal indløse rabatmærker kontant, er blevet ændret fra 5 kr. til 20 kr. ved bekendtgørelse nr. 197 af 20. marts 2003.

Den tidligere grænse på 5 kr. var blevet fastsat i 1975 ved indførelsen af markedsføringsloven og har ikke siden været ændret.

Med den nye bekendtgørelse er der sket en regulering af beløbsgrænsen for kontant indløsning af rabatmærker svarende til udviklingen i forbrugerpriserne siden 1975. (2003-101/1-88)

## **2. Markedsføringsloven**

### **2.1. Lovens § 1**

#### **2.1.1. Kontraktvilkår**

##### **2.1.1.1. Højesteret fastslår, at lejekonceptet markedsført under konceptet: ”Lej i 5 år og køb for 1 krone” – reelt var kreditkøb**

Forbrugerombudsmanden anlagde den 19. december 2000 to sager ved Østre Landsret mod en større radio/tv forhandler kæde. Sagerne vedrørte markedsføringen af lejekonceptet ”Lej i 5 år og køb for 1 krone”.

Spørgsmålet var, om en lejeaftale, hvortil der var knyttet køberet, reelt var et køb med ejendomsforbehold, således at der forelå en omgåelse af kreditaftalelovens bestemmelser.

Efter kreditaftalelovens § 6, stk. 2, anses som køb med ejendomsforbehold også ”en aftale, der i øvrigt fremtræder som vederlag for brug af tingen, såfremt det må antages at have været meningen, at modtageren af tingen skal blive ejer af den”.

Formålet med bestemmelsen er at sikre, at de ufravigelige krav om bl.a. mindsteudbetaling og kreditoplysninger, som kreditaftaleloven opstiller, ikke gøres illusoriske ved, at aftalen benævnes leje, selvom der reelt er tale om et kreditkøb.

Østre Landsret fastslog, at selskabets lejeaftaler fra 1990’erne – markedsført under konceptet: ”Lej i 5 år og køb for 1 krone” – reelt var kreditkøb, og at forbrugerne havde ret til at få det beløb tilbage, som de havde betalt for meget.

Sagerne blev indbragt for Højesteret.

For Højesteret anerkendte selskabet, at der var tale om et kreditkøb, men selskabet bestred, at forbrugerne havde ret til at få det beløb tilbage, som de havde betalt for meget. Selskabet mente bl.a., at forbrugerne ved aftalens indgåelse havde haft et forsvarligt grundlag for at bedømme kreditomkostningerne.



Dette afviste Højesteret, og retten afviste også at fritage selskabet for tilbagebetaling efter almindelige formueretlige regler om bl.a. passivitet og ugrundet berigelse.

Dommene er trykt i UfR 2004.317H og UfR 2004.329H. Der kan endvidere henvises til juridisk årbog 1999, s. 24 ff. hvor standardvilkår for udlejning af radio/tv og hårde hvidevarer beskrives. Endvidere findes der på s. 27 en gennemgang af Forbrugerklagenævnets afgørelser i sager om omgåelse af kreditaftaleloven ved indgåelse af lejeaftaler med køberet. (2000-110/5-51)

#### **2.1.1.2. Højesteret gav Forbrugerombudsmanden medhold i retssag mod pengeinstitut angående ulovlige gebyrer i forbindelse med respektpåtegningsklausuler**

I 1999 anlagde Forbrugerombudsmanden sag ved Sø – og Handelsretten mod et pengeinstitut, fordi banken havde krævet et respektpåtegningsgebyr af et ægtepar, da de omprioriterede lån i deres faste ejendom. Forbrugerombudsmanden fandt ikke, at der var hjemmel i nogen aftale til dette gebyr. Sagen var en forlængelse af en række foreløbige forbud nedlagt over for pantebrevsselskaber mod at opkræve et gebyr i forbindelse med afgivelse af rykningspåtegning i midten af 1990'erne.

I sagen mod pengeinstituttet gav først Sø- og Handelsretten og dernæst Højesteret Forbrugerombudsmanden medhold i, at gebyret ikke var aftalt, ligesom der ikke var skabt en bindende retssædvane eller kutyme, som kunne berettige banken til at opkræve gebyrer. (2003-11133/5-1)

#### **2.1.1.3. Prisforbehold i kontrakter ved køb af nye biler**

Danmarks Automobilforhandler Forenings standardsalgsslutseddels almindelige betingelser punkt 4 indeholdt et prisforbehold, hvorefter køber må acceptere en prisforhøjelse på op til 10 %.

Forbrugerombudsmanden fandt, at prisforbeholdet, der betyder, at biler bliver solgt, uden at køber kender den endelige pris, er et kontraktvilkår i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens §1. Der er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse tale om en ensidig prisreguleringsklausul - som de færreste købere har mulighed

for at få ændret - hvor kun forbrugeren er bundet, og hvor forbrugeren kan risikere at skulle acceptere en prisforhøjelse. Det er ikke rimeligt, at forbrugeren skal bære hele risikoen for, at forhandleren ikke formår at fremskaffe præcise priser på biler på aftaletidspunktet.

Det lykkedes ikke for parterne i sagen - Danmarks Automobilforhandler Forening, De Danske Bilimportører og Den Danske Bilbranche – at finde brugbare løsninger på problemet omkring prisforbehold ved køb af nye biler.

Forbrugerombudsmanden meddelte, at det er bilbranchen – sælgere, importører og producenter – der sammen må finde en løsningsmodel til ændring af bilkontrakterne i de forskellige led, inden en bil når frem til forbrugeren. Formentlig vil det være nødvendigt med ændring af aftalegrundlaget i alle led både mellem producent og importør, importør og sælger samt sælger og forbruger.

Det afgørende er, at aftalerne skal være således afbalancerede, at hensynet til forbrugers retsstilling er tilgodeset. (2003-1110/5-1)

#### **2.1.1.4. Omgåelse af ”[Mindstekrav for Nyvognsgarantier](#)” i strid med god markedsføringskik**

En bilimportør tilbød ejere af bilmærket en ”mobilitetsservice” betinget af en værkstedsbinding. Forbrugerombudsmanden fandt, at ordningen var en markedsføringsforanstaltning, der alene tjente importørens og de tilknyttede forhandlers egne interesser og med et formål, der undergravede principperne i ”[Mindstekrav for Nyvognsgarantier](#)”. Forbrugerombudsmanden fandt derfor ordningen betænkelig og et urimeligt kontraktvilkår, som var i strid med markedsføringslovens § 1.

Læs Forbrugerombudsmandens forhåndsbesked [her](#) (2003- 1100/5-119)

#### **2.1.1.5. Det skal klart fremgå, hvad en ansvarsfraskrivelse indebærer. Kunden må ikke kunne blive i tvivl om, hvornår der kan rettes krav mod den erhvervsdrivende, hvis erstatningsansvaret begrænses i forhold til, hvad der ellers måtte gælde efter almindelig aftaleret**

Forbrugerombudsmanden påtalte en uklar force majeure klausul i vilkårene for et betalingskort, der var sålydende:

*”Banken er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er banken ikke erstatningsansvarlig for tab, som skyldes*

*[...]*

*Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis banken burde have forudset det forhold, som er årsag for tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet lovgivningen under alle omstændigheder gør banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.”*

Den brancheorganisation, der anbefalede formuleringen udtalte, at sidste led i klausulen ikke fraskrev udstederen for ansvar i de tilfælde, hvor udstederen efter beskyttelsespræceptive bestemmelser i lovgivningen var ansvarlig for det forhold, som var årsag til tabet.

Forbrugerombudsmanden udtalte, at klausulen efter hans opfattelse var for uklar for brugeren, der berettiget kunne blive i tvivl om, hvornår han kunne rette et krav over for udstederen.

Se eksempelvis Forbrugerombudsmandens sag om ansvarsfraskrivelse i forbindelse med betalingskort (2003-11732/8-1).

## **2.1.2. Påtrængende markedsføringsforanstaltninger**

### **2.1.2.1 Reklamer skal kunne identificeres**

Det er blevet mere og mere udbredt, at reklamer i medierne ikke altid fremstår som reklamer, men er camoufleret som tekst.

Produkter bliver omtalt i mediernes redaktionelle stof, fx i et livsstilstillæg eller boligtillæg til en avis eller i et tv-program, hvor studieværten fx besøger et byggemarked, en messe eller en virksomhed. Der er ofte tale om en knivskarp balance mellem reklame og redaktionelt stof, og i en del tilfælde er der utvivlsomt tale om skjult reklame.

Det følger af markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik, at reklamer klart skal kunne identificeres. Det betyder fx, at reklamer og artikler skal være adskilt, og at reklamer i alle medier klart skal fremstå som reklamer uanset reklamens form. Efter omstændighederne kan en markedsføring, som sammenblander reklame og redaktionel tekst, endvidere fremstå som vildledende og utilbørlig og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1 og 3.

Det følger også af artikel 12 i ICC International Kodeks for Reklamepraksis - erhvervslivets eget kodeks – at reklamer klart skal kunne identificeres. Artikel 12 har følgende ordlyd:

”Reklamer skal klart kunne identificeres som sådanne, uanset deres form og uanset hvilket medie der anvendes; når en reklame publiceres i et medie som indeholder nyheder eller redaktionelt stof, skal den præsenteres således, at den umiddelbart vil blive opfattet som reklame”.

I de vejledende regler for god presseskik hedder det: ”Der bør oprettholdes en klar skillelinie mellem annoncering og redaktionel tekst. Tekst og billeder foranlediget af direkte eller indirekte merkantile interesser bør kun bringes, hvis et klart journalistisk kriterium taler for offentliggørelse”.

I de vejledende regler er det anført, at under brud på god presseskik henhører også eftergivenhed over for udenforståendes krav om indflydelse på massemediernes indhold, hvis eftergivenheden kan medføre tvivl om massemediernes frie og uafhængige stilling.

Det kræver imidlertid en konkret vurdering af den enkelte situation og de konkrete omstændigheder, om der er tale om skjult reklame.

Forbrugerombudsmanden har de senere år fokuseret på spørgsmålet om identifikation af reklame. Der henvises i denne forbindelse til Forbrugerombudsmandens redegørelse ”Reklameidentifikation – Skjult Reklame” i Forbrugerstyrelsens Juridisk årbog 2001.

I 2003 har Forbrugerombudsmanden taget flere sager op overfor dagbladene om afgrænsningen mellem reklamer og redaktionelt stof.

### **B.T. Sammenblanding af reklame og redaktionelt stof**

Dagbladet B.T. blev i anledning af premièren på filmen ”Matrix Reloaded” udformet som en slags temaavis. Både annoncer, artikler, faste rubrikker og grafik henviste på forskellig vis til filmen.

Forbrugerombudsmanden fandt, at der ved præsentationen af den nye film skete en sammenblanding af annoncer og artikler, hvor de egentlige annoncer blev styrket af artiklerne og grafikken, så det hele gik op i en højere enhed som en kampagne for den nye film.

B.T. erklærede, jf. markedsføringslovens § 16, stk. 2, **at** man fremover vil udforme markedsføringen/annoncer og præsentere disse således, at der ikke er tvivl om, hvem der har ansvaret for markedsføringen, **at** man ikke fremover i avisens redaktionelle stof, opsætning, faste rubrikker og lignende vil indarbejde stof, der kan opfattes som markedsføring for en vare eller tjenesteydelse, herunder ved brug af omtale, specielle elementer/virkemidler, fx logoer, grafik, opsætning mv.

Markedsføringslovens § 16 har følgende ordlyd:

”Forbrugerombudsmanden skal ved forhandling søge at påvirke de erhvervsdrivende til at handle i overensstemmelse med principperne for god markedsføringsskik og til at overholde loven i øvrigt. Stk. 2. Tilsidesætter en erhvervsdrivende et tilsagn, der er afgivet over for Forbrugerombudsmanden efter forhandling i henhold til stk. 1, kan Forbrugerombudsmanden meddele den erhvervsdrivende sådanne påbud, som må anses nødvendige for at sikre tilsagnets overholdelse.”

Tilsidesættelse af påbud meddelt af Forbrugerombudsmanden i medfør af markedsføringslovens § 16, stk. 2, kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 22, stk. 1.

### **Svøbannoncering**

Gratisavisen MetroXpress indførte i 2003 den såkaldt ”svøbannonce”, hvor avisens omslag (forside, side 2 samt næstsidste side og bagsiden) udgør en annonce. Erhvervsbladet tog også denne annonceform i anvendelse.

Forbrugerombudsmanden udtrykte over for aviserne en generel betænkelighed ved, at aviserne indfører svøbannoncer, idet der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse herved sker et skred mellem det, der i avisen traditionelt er redaktionelt stof, og det der er annoncer. Forsiden af en avis har således altid været forbeholdt de redaktionelle hovedoverskrifter/nyheder. Ved indførelsen af svøbannoncer bliver avisens hovedoverskrift nogle dage i stedet et budskab fra en virksomhed, der har hele forsiden.

Forbrugerombudsmanden meddelte begge aviser, at han efter omstændighederne var indstillet på at acceptere svøbannoncer i metroXpress og Erhvervsbladet under den forudsætning, at en svøbannonce bliver præsenteret således, at den af læserne umiddelbart vil blive opfattet som reklame. Overskrifterne og annoncens øvrige tekst og billeder må ikke være egnet til at vildlede læserne til at tro, at der er tale om redaktionelle overskrifter og tekst og billeder. Om nødvendigt må annoncen klart og tydeligt mærkes med ”annonce”.

Forbrugerombudsmanden bad såvel metroXpress som Erhvervsbladet om at bekræfte, at de vil følge Forbrugerombudsmandens anvisninger. Forbrugerombudsmanden oplyste, at bekræftelsen ville blive anset for at være et tilsagn, jf. § 16, stk. 1, i markedsføringsloven.

Begge blade bekræftede, at de var indforstået med fremover at følge Forbrugerombudsmandens anvisninger.

#### **Aftale med en virksomhed om indrykning af en annonce samt redaktionel omtale i en avis**

Forbrugerombudsmandens kom i besiddelse af en ordrebekræftelse på en aftale om en helsides annonce for et fitnesscenter og en samtidig kvartsides redaktionel omtale af centret på side 9 henholdsvis side 2 i et tillæg til Morgenavisen Jyllands-Posten.

Aftalen blev gennemført således at annoncen og omtalen blev bragt i et annoncetillæg til Jyllands-Posten.

Omtalen omkring fitnesscentret var efter Forbrugerombudsmandens opfattelse subjektiv, detaljeret og rosende og sat op som redaktionel omtale.

Forbrugerombudsmanden meddelte avisen, at en aftale som den foreliggende, hvor den redaktionelle omtale af en virksomhed er aftalt med virksomheden, og hvor omtalen bliver til i samarbejde med virksomheden og en af Jyllands-Postens aviser, efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er skjult reklame i strid med god markedsførings-skik, jf. § 1 i markedsføringsloven og efter omstændighederne af markedsføringslovens § 2, stk. 3 og stk.1 om vildledende og utilbørlige fremgangsmåder.

Jyllands-Posten svarede, at avisen nøje efterlever reglerne om klar adskillelse af redaktionel tekst og annoncer, og at det er helt udelukket at en annoncør, som vilkår for annoncering i Jyllands-Posten eller på andet grundlag, tilsiges nogen form for redaktionel omtale. Enhver redaktionel omtale beror på en sædvanlig journalistisk vurdering.

For så vidt angår ordrebekræftelsen oplyste Jyllands-Posten, at der var tale om en fejlekspedition på flere punkter, som avisen beklagede. For at undgå lignende fremtidige fejlekspeditioner, havde avisen straks truffet de fornødne foranstaltninger.

Jyllands-Posten mente i øvrigt ikke, at omtalen omkring fitnesscentret var problematisk, idet omtalen stod i et tillæg til avisen, der blev betegnet som et annoncetillæg, og idet typografien var en anden end den, der bliver brugt til avisens redaktionelle tekst.

Forbrugerombudsmanden bemærkede, at "annoncetillæg" efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke betyder, at tillægget herefter frit kan indeholde både annoncer i de sædvanlige kendte former og annoncer i form af omtale af virksomheder og virksomheders produkter.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at en opsætning og udformning af sådanne omtaler skal ske på en måde, så ingen læser kan være i tvivl om, at der er tale om annoncer. Overskrifter, tekst og billede må ikke være egnet til at vildlede læserne til at tro, at der er tale om redaktionelle overskrifter, tekster og billeder.

At en omtale af virksomheder og/eller af produkter i et annoncetillæg bliver sat med en anden typografi end den, der bliver anvendt til avisens redaktionelle tekst, vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke nødvendigvis være tilstrækkelig til, at omtalen vil blive identificeret som reklame.

En omtale af en virksomhed eller et produkt kan i hele sin udformning minde om en rigtig, journalistisk omtale og bearbejdelse - hvor læserne fx er vant til, at journalister anmelder/omtaler begivenheder, kunst, design, film, teater o.s.v. og vant til, at journalister citerer personer. Derfor må sådanne omtaler, der er annoncer, efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som udgangspunkt tydeligt suppleres med ordet "annonce".

Afslutningsvis gjorde Forbrugerombudsmanden Jyllands-Posten opmærksom på, at annoncetillægget "modeboliglivsstil", der fulgte med Jyllands-Posten den 5. december 2003, ikke var mærket "annoncetillæg".

Forbrugerombudsmanden vil fortsat interessere sig for spørgsmålet om sammensmeltning af redaktionel tekst og reklame.

Forbrugerombudsmanden er betænkelig ved udviklingen på området og mener, at virksomhederne, der annoncerer, og medierne herunder journalisterne, der formidler, bør tage sig sammen og udvise selvsjult. Grundlaget for selvsjult er til stede, idet såvel erhvervsvirksomhederne som journalisterne har egne retningslinier, jf. ovenfor, som klart anviser skillelinien mellem reklame og redaktionelt stof.

#### **2.1.2.2. Teleselskab accepterer bøde for telefonsalg**

I starten af året blev Forbrugerombudsmanden bekendt med, at et større dansk teleselskab ringede rundt til forbrugere for at sælge telefonabonnementer.

Forbrugerombudsmanden var kommet i besiddelse af et manuskript for telefonsalget, hvoraf det fremgik, at det selskab, der af teleselskabet var bestilt til i praksis at ringe forbrugerne op, skulle ringe til så mange forbrugere som muligt med henblik på at få forbrugerne gjort interesserede i et af teleselskabet abonnementer. De forbrugere, der var interesserede, blev efterfølgende ringet op af endnu en sælger med henblik på tegning af abonnementet.

Forbrugerombudsmanden bad de to selskaber om en redegørelse, idet han fandt, at der var tale om en klar overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 2, hvorefter det er ulovligt at ringe til forbrugere med henblik på at sælge telefonabonnementer, medmindre forbrugerne på forhånd har givet samtykke til det.



Teleselskabet oplyste over for Forbrugerombudsmanden, at der i alt var blevet ringet til ca. 23.000 forbrugere. Af disse havde ca. 7.500 sagt ja til at blive ringet op igen med henblik på tegning af et telefonabonnement, og ca. 1.200 havde rent faktisk tegnet et abonnement på baggrund af opkaldene.

På den baggrund valgte Forbrugerombudsmanden at melde både teleselskabet og det selskab, der havde foretaget opkaldene, til politiet.

Senere på året accepterede begge selskaber at betale en bøde for overtrædelsen. Teleselskabet fik således en bøde på 210.000 kr. og det andet selskab en bøde på 170.000 kr. (2003-11122/5-7)

### **2.1.2.3. Citybank - udsendelse af skriftlige lånetilbud**

Forbrugerombudsmanden får mange henvendelser om Citybanks markedsføring.

En virksomhed kan lovligt udsende skriftligt materiale, lånetilbud e.l. til navngivne personer. Nogle virksomheder har måske endda indrettet deres virksomhed på alene at henvende sig til potentielle kunder på denne måde.

Formen eller måden det sker på kan efter omstændighederne være så anmassende eller grov, at det kan være i strid med god markedsføringsetik. Forbrugerombudsmanden har ved tidligere lejligheder henstillet til erhvervsorganisationer og virksomheder at dæmpe aggressiviteten i markedsføringen af lov og kreditter, der lanceres over for forbrugere.

En erhvervsdrivende har forinden der udsendes direkte markedsføringsmateriale til fysiske personer pligt til at undersøge, at disse ikke via Det Centrale Personregister har frabedt sig fremsendelsen af sådant materiale.

Forbrugerombudsmanden er bekendt med Citybanks hidtidige anvendte markedsføringsmateriale og har ikke fundet grundlag for at forbyde dette. Forbrugerombudsmanden finder, at materialet indeholder de oplysninger, som er nødvendige for at forstå baggrunden for henvendelsen. Citybank har oplyst, at man er fuld ud opmærksom på reglerne i markedsføringsloven om direkte markedsføring, og at man gør alt for at overholde disse regler. (2003-1141/5-37)

### **2.1.3. Diskriminerende markedsføring**

#### **2.1.3.1. Kønsdiskriminerende reklame**

Når Forbrugerombudsmanden vurderer, hvad der efter hans opfattelse er god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens §1, foretager han vurderingen ud fra, hvordan samfundet er i dag. Forbrugerombudsmanden tager således højde for samfundsudviklingen. Det betyder, at det som var i strid med god markedsføringsskik for ti år siden, måske ikke er det i dag.

Fx må Forbrugerombudsmanden - m.h.t. en del reklamer, hvor sex og vold indgår – erkende, at sådan som mode- og mediebilledet er udviklet, vil Forbrugerombudsmanden næppe i dag i Sø- og Handelsretten kunne få medhold i en påstand om, at reklamerne strider mod god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens §1. Dette har Forbrugerombudsmanden meddelt i forbindelse med afslutningen af flere sager i den senere tid.

Det gælder bl.a. en reklame for mælkedrikken Arla Mini, hvor tre let påklædte unge kvinder forsøger at skubbe en bil i gang.

Det gælder også reklamen for en energidrik med alkohol fra Cult Scandinavia, hvor man ser en nøgen kvindetorso, der står med en flaske, og hvor drikken sprøjter op imellem kvindens bryster.

I en reklame for en skobutik fandt Forbrugerombudsmanden derimod, at der forelå en overtrædelse af god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1 og af Forbrugerombudsmandens retningslinjerne for kønsdiskriminerende reklame. I reklamerne så man en nøgen dame - iført et par slørede støvler – dels bagfra mens hun pudsede et vindue, dels liggende mens hun videofilmede sig selv i skridtet samtidigt med, at filmen blev vist på et tv.

#### **2.1.4. Inkasso**

#### **2.1.5. Negativ aftalebinding**

#### **2.1.6. Alkohol**

**2.1.7. Markedsføringslovens anvendelsesområde****2.1.8. Samfundsmæssige hensyn****2.1.9. Børn og unge****2.1.9.1. Pornoblade i børnehøjde**

Forbrugerombudsmanden fik i det forløbne år igen klager over, at flere forretninger, herunder benzinstationer, havde pornoblade og/eller pornofilm udstillet i børnehøjde. Forbrugerombudsmanden henvendte sig til de pågældende olieselskaber, der skrev under på et tilsagn i henhold til markedsføringslovens § 16, stk. 2 om ikke at udstille pornoblade og pornofilm i børnehøjde.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det er op til den enkelte virksomhed konkret at tage etisk stilling til, hvorledes pornoblade og pornofilm udstilles, således at Forbrugerombudsmandens retningslinier om, at der ikke i forretninger må udstilles pornoblade og pornofilm i børnehøjde, overholdes. Den enkelte forretning må således konkret - afhængig af forskellige faktorer - finde forskellige løsningsmodeller, der er etisk forsvarlige og dermed i overensstemmelse med god markedsføringskik, jf. § 1 i markedsføringsloven.

Alle svar viste, at selskaberne har opstillet konkrete retningslinier for placering af pornoblade og pornofilm for at leve op til Forbrugerombudsmandens vejledning om porno i børnehøjde. (2003-11130/5-9) Forbrugerombudsmandens vejledning "Børn, unge og markedsføring" Juridisk Årbog 2000, side 50

**2.1.9.2. Rejsebureauers ansvar over for unge ved salg af ungdomsrejser**

Forbrugerombudsmanden blev opmærksom på et par artikler i en avis om unges fester på et feriemål i Spanien. I avisen blev det beskrevet, hvorledes de unge indtager store mængder af alkohol på feriestederne. Festerne og de forskellige arrangementer, som i avisen blev betegnet som "drukorgier", er et led i rejsekonceptet, som bliver arrangeret af et rejsebureau. Avisen skrev også, at det er "legende let" at få adgang til

euforiserende stoffer, at flere unge kommer til skade og må på hospitalet, og at der er eksempler på, at unge smadrer inventar og på, at unge bliver smidt ud af deres hotel.

I anledningen af artiklen henvendte Forbrugerombudsmanden sig til rejsebureauer, som arrangerer ungdomsrejser, og bad om en redegørelse for bureauernes rejsekoncept til unge, herunder for hvilke forholdsregler bureauerne foretager for at hindre de unge i at komme ud i alvorlige problemer.

Det fremgik af bureauernes redegørelse, at de tager deres ansvar alvorligt, og at de løbende foretager en række forholdsregler, der skal give de unge tryghed på ferien, fx ved guidernes tilstedeværelse, i form af information til de unge og deres forældre før rejsen og i form af information til de unge på feriestedet.

Forbrugerombudsmanden har taget redegørelserne til efterretning. Samtidig meddelte Forbrugerombudsmanden rejsebureauerne, at han gik ud fra, at bureauerne vil drage omsorg for, at markedsføringen og rejsekonceptet til unge mennesker til stadighed bliver udarbejdet med behørig social ansvarsfølelse og under hensyntagen til, at kunderne er unge mennesker, der er sårbare, let påvirkelige og mangler erfaring og kritisk sans. Forbrugerombudsmanden henviste i det hele til markedsføringslovens § 1, hvorefter erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik samt Forbrugerombudsmandens vejledning ”Børn, unge og markedsføring”.

Forbrugerombudsmanden henvendte sig i 2001 til de samme to rejsebureauer om markedsføring af ungdomsrejser i kataloger mv. Sagerne er omtalt i Juridisk Årbog 2001, afsnit 2.1.9.1.

(2003-11130/5-14 og 2003-11130/5-15)

### **2.1.9.3. Rejsebureauers ansvar over for unge ved salg af ungdomsrejser**

Det har været omtalt, at rejsebureauers ungdomsrejser kan resultere i ”drukkorgier”, vilde fester, slagsmål, tilskadekomst og bortvisning fra hoteller.

Forbrugerombudsmanden har udtalt, at rejsearrangører har pligt til at drage omsorg for, at markedsføringen og arrangementer til unge til stadighed bliver udarbejdet med behørig *social ansvarsfølelse* og un-

der hensyntagen til, at der er tale om unge mennesker, der er sårbare, let påvirkelige og mangler erfaring og kritisk sans. Det er vigtigt, at rejsearrangørerne træffer en række forholdsregler, der skal give de unge tryghed på ferien, fx ved guiders tilstedeværelse, information til unge og deres forældre før rejsen og ved information til de unge på feriestedet. (2003-11130/5-14 og 15)

Se desuden:

Forbrugerombudsmandens vejledning ”Børn, unge og markedsføring”  
ICC International Kodeks for Reklamepraksis artikel 1 og 14

1  
Tidligere Forbrugerombudsmands udtalelse: Juridisk Årbog 2001, side 34 – 35

#### **2.1.9.4. Uddeling af legetøj på skoler**

En virksomhed delte legetøj ud på skoler til eleverne. Der var tale om små poser med magnet figurer, som børnene kunne samle, bytte og lege med. Hvis børnene ville have flere figurer, måtte de købe dem i forretningerne.

Forbrugerombudsmanden fandt, at det var i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens §1, at uddele legetøj på skoler og i daginstitutioner. (2003-11130/5-11)

Forbrugerombudsmandens vejledning ”Børn, unge og markedsføring”

ICC International Kodeks for Reklamepraksis artikel 14

#### **2.1.9.5. Brug af oplysninger fra unge om navne og adresser på kommende konfirmander**

En tøjforretning opfordrede børn og unge til at oplyse navne og adresser på kammerater, venner og andre, der snart skulle konfirmeres. De unge fik en T-shirt som tak for hjælpen. Forretningen brugte oplysningerne til at sende personligt adresserede reklamebreve til de unge med tilbud på konfirmationstøj.

Forbrugerombudsmanden fandt, at det var i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens § 1, at opfordre børn og unge til at oplyse navne og adresser på kammerater, venner, familie og andre med henblik på at sende markedsføringsmateriale og at sende person-

ligt adresserede reklamebreve til børn og unge, medmindre forældrene har givet samtykke til det, eller hvis det er en nødvendig eller naturlig følge af et kontraktforhold, og da under iagttagelse af markedsføringslovens § 6a, stk.3. (2003-11130/5-8)

Forbrugerombudsmandens vejledning børn, unge og markedsføring  
ICC International Kodeks for Reklamepraksis artikel 14

#### **2.1.10. Forbrugerombudsmandens vejledning for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår**

I 1987 udstedte Forbrugerombudsmanden retningslinier for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår. Udstedelsen fandt sted efter forhandling med berørte branche og forbrugerorganisationer.

Retningslinierne fra 1987 er på en række områder ikke længere tidsvarende. Dette skyldtes dels den almindelige samfundsudvikling og udviklingen i retspraksis og praksis i Forbrugerklagenævnet gennem de sidste 15 år, dels udviklingen i regelfastsættelsen siden 1987. Dette gjaldt i særlig grad den styrkelse af garantireglen i markedsføringslovens § 4 stk. 2, der fandt sted ved lov nr. 342 af 2. juni 1999 og ændringen af købeloven pr. 1. januar 2002 - begge som følge af det såkaldte forbruger købsdirektiv, direktiv 99/44/EF af 25. maj 1999. Ved siden af markedsføringsloven og købeloven har direktivet stadig selvstændig betydning som fortolkningsbidrag.

Forbrugerombudsmanden fandt det derfor nyttigt og nødvendigt at revidere og opdatere retningslinierne, således at disse blev bragt á jour med udviklingen siden 1987 .

Revisionen kom til udtryk i vejledning af 19. juni 2003 for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår. Den nye vejledning, som forud for udstedelsen var sendt i høring hos berørte brancher og forbrugerorganisationer, finder – ligesom retningslinierne fra 1987 – anvendelse såvel på garantier i forbindelse med løsøre køb som ved tjenesteydelser, herunder også for producent- og leverandørgarantier i forbindelse hermed, og gælder som udgangspunkt både for nye og brugte varer.

Vejledningen indeholder de krav, der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som hovedregel kan stilles til markedsføringen og indholdet af *alle* erhvervsdrivendes garantiudsagn. I erkendelse af regel-

sættets omfattende karakter og af, at visse af afsnittene er mere relevante for nogle brancher end andre, fandt Forbrugerombudsmanden det nyttigt at udstede en *vejledning* fremfor et sæt retningslinier, der efter markedsføringslovens § 17 principielt skal undergå en *egentlig* forhandling med alle brancher.

I vejledningen, som trådte i kraft den 1. juli 2003 præciseres bl.a. at erhvervslivet kun må give garanti, hvis garantien stiller forbrugerne væsentligt bedre end loven kræver. Hertil kommer, at en garanti som regel skal være væsentlig længere end 2 år, og garantioplysninger i reklamer er bindende for udstederen. Desuden må en garanti ikke kræve, at eftersyn, service og lignende kun må foretages af garantigiver, fx et autoriseret værksted.

Forbrugerombudsmanden garantivejledning kan i sin helhed læses [her](#). (2003-1104/5-1)

#### **2.1.10.2. De nordiske forbrugerombudsmænds projekt om flypassagerers retigheder**

I august 2003 blev Forbrugerombudsmanden enig med Maersk Air om ordlyden af selskabets Conditions of Carriage (almindelige forretningsbetingelser). Forhandlingerne var en videreførelse af de nordiske forbrugerombudsmænds projekt fra 2000 om at skabe bedre vilkår for flypassagerer. Der er i den forbindelse tidligere forhandlet enslydende retningslinier med SAS. Ændringerne i forretningsbetingelserne betyder bl.a., at en flybillet kan overdrages til en anden person, samt at prisen ikke kan stige efter bestillingstidspunktet. Desuden er selskabets ansvar ved fejl og forsinkelser blevet præciseret (2003-511/5-4)

#### **2.1.10.3. Markedsføring over for børn og unge på internettet.**

##### **Nordisk internet sweep 2003**

De nordiske Forbrugerombudsmænd afholdt i sommeren 2003 en fælles Sweep-Day, der havde til formål at kortlægge markedsføring over for børn og unge på internettet med hensyn til registrering af personoplysninger og skjult reklame.

Erfaringerne fra sweepdagen kan læses i ”Rapport fra de nordiske forbrugerombudsmænds undersøgelse af internetsider for børn vedrø-

rende registrering af personoplysninger og skjult reklame” på [www.forbrugerombudet.no](http://www.forbrugerombudet.no)

Adgang til spil, chat og konkurrencer er ofte belønningen til børn og unge, som giver personoplysninger fra sig, når de besøger hjemmesider på internettet.

Rapporten viser også, at mange nordiske hjemmesider blander reklame, underholdning og redaktionelt stof sammen, der gør det svært for børn og unge at identificere en reklame.

Børn og unge er nemme at påvirke. De savner erfaring og kritisk sans. Derfor er det som udgangspunkt i strid med god markedsføringskik, jf. markedsføringslovens §1, når erhvervsdrivende opfordrer mindreårige til at give personoplysninger. De vil ikke altid være klar over konsekvenserne, når de giver oplysningerne.

Det er også i strid med god markedsføringskik, når erhvervsdrivende på hjemmesider for børn og unge sammenblander reklame og underholdning. De unge vil ofte ikke kunne identificere reklamen, der er blandet sammen med leg og spil. (2003-1101/5-5)

Forbrugerombudsmandens vejledning børn, unge og markedsføring  
ICC International Kodeks for Reklamepraksis artikel 14

#### **2.1.10.4. Internationalt projekt om usikre e-mailsystemer og servere – forebyggelse af spam**

Forbrugerombudsmanden deltog i 2003 i et internationalt projekt, som Federal Trade Commission (FTC) i USA, står bag.

Projektet har til formål at forebygge udbredelsen af uanmodede e-mail reklamer/spam.

Mange e-mail-systemer/servere giver adgang til misbrug, fordi de ikke er sikrede mod uberettiget brug.

FTC har udarbejdet et brev, som sendes til virksomheder med usikre systemer. I brevet gives bl.a. information om, hvordan systemet/serveren sikres.

Se den danske version af [brevet](#).

Læs mere om [projektet](#) på FTC's hjemmeside. (2003-11039/5-2)

#### **2.1.10.5. Forbrugerombudsmanden nedsætter forbrugerfokusgruppe**



Forbrugerombudsmanden udarbejdede en ny strategi i november 2002, se [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk). Hovedmålet for Forbrugerombudsmandens virksomhed er at sikre den bedst mulige varetagelse af hensynet til forbrugerne. Dette mål skal bl.a. nås gennem større lydhørhed over for og dialog med forbrugerne.

Derfor nedsatte Forbrugerombudsmanden i efteråret 2003 en forbrugerfokusgruppe på 14 forbrugere. Gruppen skal hjælpe Forbrugerombudsmanden med at få fokus på de problemer, den almindelige forbruger lægger vægt på. Det er vigtigt at foretage den rigtige prioritering, da Forbrugerombudsmanden ikke kan behandle alle spørgsmål om markedsføring eller alle overtrædelser af markedsføringsloven.

Fokusgruppen er repræsentativt sammensat af personer fra hele landet i alle aldre.

Første møde blev afholdt i november 2003. Mødet gav Forbrugerombudsmanden en god fornemmelse at de problemer, der ligger forbrugerrepræsentanterne på sinde. Nogle af de emner, der blev fremhævet var:

- Standard aftalevilkår ("det med småt")
- Handel på internettet
- Dagligvarekædernes annoncering med slagtilbud (som ikke er der)
- Tv-konkurrencer
- Uetisk/aggressiv markedsføring
- (Store) reklamer i det offentlige rum
- Telemarkedet
- Markedsføring af bl.a. slik, sodavand og lignende over for børn
- Mængdebegrænsning

Næste møde afholdes i foråret 2004. I efteråret 2004 vil Forbrugerombudsmanden evaluere de afholdte møder og vurdere, om og i givet fald i hvilken form fokusgruppen skal fortsætte. (2003-1107/5-19)

#### **2.1.10.6. Forbrugerombudsmandens kommunikationsstrategi**

Forbrugerombudsmanden skal efter markedsføringsloven "orientere offentligheden om sin virksomhed, herunder om sager og spørgsmål

som er af almen interesse eller betydning for forståelsen af markedsføringslovens bestemmelser".

Kommunikationsmæssigt har denne regel medført, at der er udviklet en særlig *kultur* hos Forbrugerombudsmanden, der er baseret på åbenhed og hjælpsomhed.

Den *omverden* Forbrugerombudsmanden befinder sig i, er dog løbende i forandring. Flere markeder bliver liberaliseret, hvilket stiller krav til Forbrugerombudsmandens evne til at sætte sig ind i nye brancherområder, men det er også sket, at brancher er blevet undtaget fra markedsføringsloven og underlagt særlovgivningen.

Også teknologisk må man være opmærksom på, om reglerne på området passer til nutiden. Den teknologiske udvikling med hjemmesider og mobiltelefoner er et godt eksempel på en udvikling, der går hurtigere, end samfundet kan kontrollere. Bliver Forbrugerombudsmanden opmærksom på, at reglerne ikke er tidssvarende, må erhvervslivet, den ansvarlige minister og politikerne kontaktes.

Endelig markedsfører virksomheder sig også i højere grad over landegrænser, hvilket giver større udfordringer for markedsføringstilsynet på det globale marked.

Forbrugerombudsmanden har høje ambitioner med hensyn til at gøre en forskel, men med begrænsede ressourcer til rådighed, er det en vigtig opgave at få institutionen til at fremstå så synlig og handlekraftig som muligt. Kommunikationsstrategien er et værktøj til at løse denne opgave. (2003-1107/5-11)

#### **2.1.10.7. Om afkast, udbytte og udlodning i investeringsforeninger**

Forbrugerombudsmanden har over for en investeringsforening præciseret, at reklame- og markedsføringsmateriale må vurderes på det indtryk, materialet ved en umiddelbar læsning giver en almindelig forbruger.

Når investeringsbeviser søges markedsført med udsagn om høj rente, sikkert afkast og minimumsudbetaling, må sammenhængen mellem afkast, udbytte og udlodning tydeliggøres. (2003-1129/5-39)

#### **2.1.10.8. Kasseboner ulæselige pga. falmning i strid med god markedsføringsetik.**

En forbruger klagede til Forbrugerombudsmanden over kasseboner og lignende, der på grund af falmning og lignende bliver ulæselige efter kort tid.

Forbrugerombudsmanden bemærkede, at problemet især er stort, hvis kassebonen og lignende skal bruges som dokumentation ved garanti- eller reklamationsager. Forbrugerombudsmanden fandt det i strid med god markedsføringsskik, at den dokumentation, som en forretning typisk vil afkræve en forbruger, hvis denne reklamerer, efter kort tid er ulæselig og dermed uanvendelig. Forbrugerombudsmanden henstillede til butiksbranchens organisation at finde en løsning på problemet, og organisationen gav tilsagn herom.

Læs FO's henstilling [her](#) (2003-1161/5-4)

## **2.2. Lovens § 2**

### **2.2.1. Vildledende angivelser**

#### **2.2.1.1. ØkoMælk uden angivelse på emballagen af, at Arla Foods amba stod bag produktet**

Arla Food fortsatte efter køb af mejeriet ØkoMælk med at sælge mejeriets mælk i ØkoMælk kartoner uden at angive, at Arla Foods havde overtaget ØkoMælk.

Fødevareområdet er først og fremmest reguleret i fødevarerlovgivningen. Bestemmelserne om markedsføring og mærkning af fødevarer vedrører især forhold om varernes egenskaber.

Spørgsmålet om korrekt og fyldestgørende information i markedsføringssituationen over for forbrugere og konkurrenter kan efter omstændighederne vurderes efter den generelle markedsføringslovs regler.

Forbrugerombudsmanden fandt, at den af Arla Food benyttede fremgangsmåde var i strid med §2, stk. 1 i markedsføringsloven.

Mange forbrugere føler - i en situation, hvor Arlas markedsandel stærkt nærmer sig de 100 %, og hvor beretninger om Arlas adfærd på markedet jævnligt optager medierne - behov for at støtte de få tilbageværende fritstående virksomheder. Derfor er salg af mælk i ØkoMælk kartoner, uden at angive at Arla Foods amba står bag, egnet til at på-

virke efterspørgslen efter ØkoMælk produkter – til fordel for Arla, men til skade for konkurrenterne, og vildledende over for forbrugerne.

Arlas adfærd forekommer svært forenelig med den etiske fordring, der ligger i begrebet god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1. (2003-1120/5-157)

#### **2.2.1.2. Tøjindsamling/genbrugstøj i containere med International Børnehjælps logo**

Tøjcontainere rundt om i landet var påført International Børnehjælps logo og med oplysning om, at overskuddet fra tøjindsamlingen gik til et godt formål. Det viste sig, at et privat firma stod bag containerne, og at det formentlig kun var en mindre del af overskuddet, der gik til International Børnehjælp.

Forbrugerombudsmanden fandt, at fremgangsmåden var i strid med god markedsføringsskik, idet forbrugerne bliver vildledt til at tro, at de ved at aflevere tøj i containeren, alene støtter International Børnehjælp.

Det private firmas eget logo blev herefter afbildet ved siden af International Børnehjælps logo, og der blev bl.a. påført oplysninger om firmaets navn og adresse, om indsamlingens formål og om, at 25% af virksomhedens overskud i 2002 blev anvendt som bidrag til Internationalt Børnehjælps arbejde. (2003-1120/5-116)

#### **2.2.1.3. Slikautomater - ”støt S.O.S. børnebyerne”**

Tokroners slikautomater, der er opstillet fx i butikker, på caféer, på arbejdspladser og på skoler rundt om i landet, var påført teksten ”Støt SOS-børnebyerne”. Det viste sig, at SOS-børnebyerne kun får 300.000 kr. om året af overskuddet af salget fra automaterne, og at resten går til det firma, der ejer automaterne.

Forbrugerombudsmanden fandt, at fremgangsmåden er i strid med god markedsføringsskik, idet forbrugerne bliver vildledt til at tro, at hele overskuddet fra salget fra automaterne går til International Børnehjælp.

Det private firma supplerede herefter teksten på slikautomaterne med bl.a. oplysning om firmates navn og telefonnummer. Det blev endvi-

dere anført, at firmaet årligt donerer 300.000 kroner af indtægterne til SOS-Børnebyernes hjælpearbejde. (2003-1100/5-103)

## **2.2.2. Vildledende prisangivelser**

### **2.2.2.1. Vildledende prisangivelse i udsalgskatalog**

I midten af januar måned 2003 blev Forbrugerombudsmanden opmærksom på, at tre butikskæders udsalgsaviser indeholdt en række urigtige oplysninger om før- og nupriser og dermed vildledte forbrugerne om de besparelser, de opnåede.

I forbindelse med et udsalg er det prisen i butikken umiddelbart før udsalget, der må bruges som sammenligningsgrundlag, og på den baggrund bad Forbrugerombudsmanden om dokumentation for, hvad denne pris havde været for hvert enkelt produkt i de 3 udsalgsaviser.

Selskabet der ejede de tre butikskæder erkendte, at markedsføringsmaterialet indeholdt urigtige oplysninger, og de tre butikskæder valgte herefter at betale pengene tilbage til de forbrugere, der i forbindelse med udsalget havde købt varer på baggrund af de tre butikskæders udsalgsaviser.

Efter aftale med Forbrugerombudsmanden oplyste de tre butikskæder på deres hjemmeside, hvor stort et prisnedslag den enkelte forbruger havde ret til. Prisnedslaget svarede forholdsmæssigt til den lovede rabat. (2003-1120/5-12)

Der kan også henvises til Forbrugerombudsmandens vejledning om prismarkedsføring 2002 som findes på <http://www.forbrug.dk/erhverv/love-og-regler/100/retningslinier-og-vejledninger/prismarkedsforing/>

### **2.2.2.2. Prismarkedsføring - internettet**

En erhvervsdrivendes tilbud på internettet bør ikke ”overhales” af tilbud i den erhvervsdrivendes fysiske butikker.

En angiven besparelse ved køb på nettet i forhold til køb i en fysisk butik skal være rigtig.

Ved ”attraktive medlemstilbud” bør en angiven pris for ”ikke-medlemmer” højst ligge nogenlunde på niveau med markedsprisen. Se eksempelvis sag 2003-1120/5-159.

**2.3. Lovens § 3. Brugervejledninger****2.4. Lovens § 4. Garantier****2.5. Lovens § 5. Forretningskendetegn****2.6. Lovens § 6. Tilgift****2.6.1. Betaling af broafgift ved køb af varer i Sverige**

På grund af et svensk varehus' reklame i danske aviser om refusion af broafgiften, hvis man købte for mindst 500 kr., udtalte Forbrugerombudsmanden bl.a.:

Reklamer med refusion af broafgift ved køb af varer må anses for ulovlig tilgift og forbudt efter markedsføringslovens § 6.

De svenske markedsføringsregler er anderledes end de danske, det gælder bl.a. reglerne om tilgift i markedsføringslovens § 6.

Forbrugerombudsmanden henstillede, at når en svensk virksomhed markedsfører sig på det danske marked, må virksomheden indrette sig i overensstemmelse med den danske markedsføringslov. (2003-1130/5-3)

**2.7. Lovens § 6a. Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere****2.7.1. Bøde på 15.000 kr. for udsendelse af spam - overtrædelse af markedsføringslovens § 6a**

Sø- og Handelsretten tog i maj måned 2003 for første gang stilling til, hvad det skal koste at udsende spam (reklamer via e-mail og telefax uden modtagerens samtykke).

Bøden blev på 15.000 kr. for udsendelse af 156 reklamer.

Sagen, der blev ført af Forbrugerombudsmanden, var anlagt mod et mindre selskab, som solgte forskelligt software, hæfter og bøger til formentlig primært mindre virksomheder. Selskabet blev dømt for overtrædelse af markedsføringslovens § 6a, der netop forbyder udsendelse af e-mail- og telefax-reklamer uden samtykke fra modtagerne.

Sø- og Handelsretten lagde ved udmålingen af bøden vægt på antallet af henvendelser, antallet af modtagere (ca. 50, der hver især havde modtaget flere henvendelser), og den gene og økonomiske skade, som henvendelserne medførte for modtagerne, hvoraf hovedparten var erhvervsdrivende, der måtte spille tid og arbejdskraft på at læse og behandle reklamerne.

Endvidere lagde retten vægt på, at selskabet fortsatte sin ulovlige markedsføring, efter at selskabet af de danske myndigheder var blevet vejledt om indholdet af reglerne, således at selskabet i hvert fald herefter ikke kunne være i nogen undskyldelig retsvildfarelse om markedsføringslovens § 6a.

Forbrugerombudsmanden havde gerne set en højere bøde, men taget i betragtning at der var tale om et mindre firma, og at der kun blev dømt for udsendelse af 156 reklamer, var Forbrugerombudsmanden tilfreds med bødes størrelse.

Mange af de klager, der tjente som bevis i sagen, var klager, som var sendt til Forbrugerombudsmandens spam-adresse, spam@fs.dk (se nærmere på [www.net-tjek.dk](http://www.net-tjek.dk)). (2003-1140/5-1)

Læs mere om § 6a i Forbrugerredegørelsen 2002/2003 s. 127 ff. og generel omtale af § 6a i juridisk årbog s. 13 ff. Dommen er trykt i UfR 2003.1855 S.

### **2.7.2. Bøde på 400.000 kr. for udsendelse af telefaxreklamer/spam - overtrædelse af markedsføringslovens § 6a**

Den 21. januar 2004 afgjorde Sø- og Handelsretten endnu en sag om overtrædelse af markedsføringslovens § 6a, der forbyder udsendelse af reklamer via fx e-mail og telefax uden samtykke fra modtagerne.

Sagen, der blev ført af Forbrugerombudsmanden, var anlagt mod et selskab, som er en forhandler under Teleringen, som sælger teleprodukter.

Selskabet blev dømt for overtrædelse af markedsføringslovens § 6a, for at have udsendt mellem 7.650 – 15.300 telefaxreklamer uden modtagerens samtykke. Bøden blev på 400.000 kr.

Under sagen gjorde Forbrugerombudsmanden gældende, at der fra Forbrugerombudsmandens side er et ønske om en ensartet og skærpet praksis for overtrædelse af markedsføringsloven. Forbrugerombuds-

manden foreslog derfor følgende **beregningsmodel** for udmåling af bøde ved overtrædelse af markedsføringslovens § 6a, uanset om den uanmodede henvendelse sker via telefax, SMS eller e-mail:

Beregningsmodellen:

For op til 100 overtrædelser en minimumsbøde på 10.000 kr. For over 100 overtrædelser en bøde på 100 kr. for hver overtrædelse. Således vil en bøde for 60 overtrædelser være 10.000 kr. og for 140 overtrædelser være 14.000 kr.

Af dommens præmisser fremgår, at retten er enig i den foreslåede beregningsmodel, men at den fandt, at der ved udmålingen bør ske en vis nedrunding, hvor antallet af uanmodede henvendelser har været betragteligt.

I den konkrete sag lagde retten endvidere vægt på:

- antallet af uanmodede henvendelser,
  - den gene og økonomiske skade, som henvendelserne har medført for modtagerne,
  - de foreliggende oplysninger om Aircoms forhold, og
  - antallet af klager sendt til Forbrugerombudsmanden.
- (2003-1140-5-42)

### **2.7.3. Ulovligt telefonsalg af telefonabonnementer**

Det er ulovligt at ringe til en forbruger med henblik på nu eller senere at indgå en aftale, medmindre forbrugeren på forhånd har givet sit samtykke til det. Forbrugeraftalelovens § 2.

Bestemmelsen gælder ved siden af § 6a, stk. 3, i markedsføringsloven, der giver forbrugeren og andre mulighed for at frabede sig bl.a. uanmodede telefoniske henvendelser.

Se eksempelvis FO-sag om ulovligt telefonsalg af telefonabonnementer (2003-11122/5-7).

### **2.8. Lovens § 7. Mængdebegrænsning**

### **2.9. Lovens § 8. Rabat**



## **2.10. Lovens § 9. Præmiekonkurrencer**

### **2.10.1. Rækkevidden af markedsføringslovens § 9**

I december 2003 afsagde Sø- og Handelsretten domme i to sager angående konkurrencer, som Forbrugerombudsmanden havde anlagt for at få fastlagt rækkevidden af markedsføringslovens § 9. I de senere år er Forbrugerombudsmanden blevet bedt om at vurdere en række konkurrencer, som har ligget mere eller mindre inden for bestemmelsens rækkevidde, navnlig for så vidt angår kriteriet om, at konkurrencen ikke må være købsbetinget. Da der imidlertid ikke er meget domspraksis om dette spørgsmål, valgte Forbrugerombudsmanden i 2002 at anlægge to retssager for at få domstolenes vurdering af, hvad der skal forstås ved købsbetingede tilfældighedskonkurrencer.

I den ene sag havde et stort bryggeri afholdt en konkurrence, hvor forbrugerne kunne deltage i en lodtrækning ved at samle og indsende kapsler. Jo flere kapsler, jo flere lodder deltog man med. Man kunne også deltage ved at ringe ind til en voice respons. Man kunne dog kun ringe til nummeret en gang om dagen. Forbrugerombudsmanden fandt, at gevinstchancerne ved de to måder at deltage på – den købsbetingede deltagelse via kapslerne og den ikke-købsbetingede deltagelse via voice respons – ikke var lige store, da man altid ville kunne forbedre sine vinderchancer, hvis man sendte kapsler ind. Forbrugerombudsmanden fandt derfor, at konkurrencen var delvis købsbetinget og i strid med markedsføringslovens § 9, men flertallet af dommerne var uenig, da de mente, at den teoretiske mulighed for at forbedre sine vinderchancer var uden betydning for vurderingen af, om konkurrencen var købsbetinget, og da det var både lettere og billigere at deltage i konkurrencen via voice respons.

Den anden konkurrence var en voice respons konkurrence om emnet Ringenes Herre, hvor deltagerne skulle ringe ind og svare på en række spørgsmål. Man kunne deltage i spillet enten via nogle koder, som man kunne finde i pakkerne med morgenmadsprodukt eller deltage via et nummer, som fremgik af kuponer, placeret i butikkerne i nærheden af morgenmadspakkerne. Sø- og Handelsretten var enig med Forbrugerombudsmanden i, at deltagelsen via kuponerne ikke var noget reelt alternativ til deltagelse gennem køb af pakkerne, hvorfor konkurren-

cen som udgangspunkt var købsbetinget. Imidlertid fandt retten, at en del af spørgsmålene krævede et vist kendskab til Ringenes herre, og da der ydermere skulle svares på tid, var der ikke tale om tilfældighedskonkurrence.

I begge sager blev selskaberne derfor frifundet.

## **2.11. Retningslinier**

### **3. Betalingsmiddeloven**

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

##### **3.1.1. Straf for manglende anmeldelse af betalingskort**

I 2002 blev en indehaver af et firma, der udstedte forudbetalte telefonkort, ved underretten i København idømt en bøde på 30.000 kr.

Bøden idømtes, da betalingssystemet var taget i brug, uden at det var anmeldt til Forbrugerombudsmanden efter reglerne i betalingskortloven (nu lov om visse betalingsmidler), og da indehaveren havde undladt at afgive oplysninger til Forbrugerombudsmanden.

Herudover blev firmaet idømt en bøde på 10.000 kr.

Ved Østre Landsret dom af juni 2003 blev bøden for indehaveren nedsat til 15.000 kr., mens den blev stadfæstet for firmaet. (2003-1170/8-52)

##### **3.1.2. Brug af oplysninger fra en Dankorttransaktion til at identificere kunden, da der var betalt for lidt**

En forbruger følte sig krænkede ved, at en bank rettede henvendelse til hende, da der i forbindelse med en tidligere Dankorttransaktion var opkrævet et for lille beløb af forretningen.

Forretningen gik til sin bank, som herefter fandt ud af, hvem der var Dankortindehaveren. Banken skrev herefter til forbrugeren og bad om betaling af det manglende beløb.

Banken tilkendegav, at man ikke har nogen formuleret generel politik på dette område. Man ser dog positivt på en anmodning fra en betalingsmodtager om hjælp til at rette en forkert dankorttransaktion. Dette gælder, hvad enten fejlen er i kundens eller butikkens favør.

Efter § 13, stk. 3 i lov om visse betalingsmidler må der kun ske behandling af oplysninger om hvor, der er handlet, og hvad, der er købt, når det er nødvendigt til at gennemføre en betalingstransaktion, eller når det er nødvendigt til korrektion af en betalingstransaktion. (Eller hvis det er nødvendigt til retshåndhævelse eller at forhindre misbrug).

Efter bemærkninger til loven er dette en udtømmende angivelse af, til hvilke formål der kan ske behandling af oplysninger. Formålet er at sikre, at oplysninger ikke benyttes til uvedkommende formål eller i integritetskrænkende formål, fx opstilling af personprofiler og kortlægning af forbrugsmønstre.

Bestemmelsen finder ikke anvendelse på generelle konto- eller kundeoplysninger.

Det måtte antages, at banken på baggrund af forretningens oplysninger om det konkrete køb (tidspunkt for købet, hvor der var handlet, og at der var benyttet Dankort ), har kunnet identificere den konkrete Dankorttransaktion og herigennem har kunnet identificere kortindehaver.

Under alle omstændigheder har banken behandlet oplysninger om hvor, Dankortet har været brugt til at finde kortindehavers navn og adresse.

Forbrugerombudsmandens udtalte, at hvor der ved et køb er sket en fejl i forbindelse med gennemførelsen af en korttransaktion, fx ved at beløbet er angivet forkert, eller hvor der sker andre fejl under transaktionen, fx ved at oplysninger/data er forvansket eller forsvundet, må dette – hvor det er muligt - kunne søges rettet, så betalingen kan gennemføres korrekt, uanset om det er i butikkens eller kortindehaverens favør.

Såfremt det er nødvendigt at benytte oplysninger fra kortbetalingen om, hvor kortet har været benyttet, og hvad der er købt, for at foretage denne korrektion, og oplysninger ikke benyttes til andre formål, må dette anses for at være i overensstemmelse med reglen i § 13, stk. 3.

Kortindehaveren eller butikken må selvfølgelig have lov til at bestride, at der er begået en fejl, og at der består et krav om merbetaling, og i så fald kan banken ikke belaste eller trække pengene på butikkens eller kortindehaverens konto.

På denne baggrund fandt Forbrugerombudsmanden ikke grundlag for at foretage videre. (2003-1179/8-5)

### **3.1.3. Manglende underskrift på Dankortnota**

Der må kun hæves penge på en kortindehavers konto, når kortindehaveren har givet tilladelse til transaktionen/købet. Dette sker normalt,

når man indtaster sin PIN-kode, fx i en pengeautomat eller en betalingsterminal ved kassen, eller når man underskriver en papirnota.

Er der tale om en papirnota, må banken ikke trække pengene på kortindehaverens konto, før det er kontrolleret, at alle nødvendige oplysninger står på notaen. Kontrollen kan ske enten maskinelt og/eller visuelt/manuelt. Mangler der underskrift fra kortindehaveren, må notaen returneres til forretningen.

En kortindehaver klagede, da et beløb blev trukket på hans konto, selvom han ikke havde underskrevet notaen.

Det viste sig, at den maskinelle kontrol havde svigtet, og at den manglende underskrift derfor ikke var blevet opdaget.

Forbrugerombudsmanden har ikke tidligere hørt om lignende fejl. Forbrugerombudsmanden bad PBS om at vurdere, om lignende tilfælde kan forhindres ved ændrede eller forbedrede kontrolprocedurer. (2003-1179/8-6)

#### **3.1.4. Bornholmstrafikken - rabatordning betinget af Dankort**

Bornholmertrafikken har lanceret en rabatordning knyttet op til indehavelser af særlige betalingsmidler: BornholmerBizz, BornholmerKort og MC-kort. Ordningen er baseret på, at kunderne har et Dankort, da betalinger sker over Dankortkontoen.

Salget af BornholmerBizz, BornholmerKort og MC-kort ophørte 1. marts 2003.

Forbrugerombudsmanden henstillede, at Bornholmertrafikken overvejede ved en eventuel fornyet markedsføring af de pågældende betalingsmidler ikke at gøre ordningen betinget af indehavelser af et Dankort/kreditkort.

Det er et princip efter lov om visse betalingsmidler, at der ikke bør ske en urimelig forskelsbehandling af kunder alt efter om de betaler med betalingskort eller med kontanter.

Selvom der også kunne opnås rabat ved kontant betaling, var rabatten der opnåedes med et af de tre betalingsmidler typisk større. (2003-11737/8-3)

#### **3.1.5. Betalingsmiddeloven - kontant betaling - § 10**

Efter § 10 i lov om visse betalingsmidler er betalingsmodtager(forretning) forpligtet til at modtage kontant betaling, hvis betalingsmodtageren modtager betalingsmidler, fx betalingskort, der er omfattet af loven. Dette gælder dog ikke ved fjernsalg eller ved betalingstransaktioner i ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

Forbrugerombudsmanden modtog en henvendelse fra en forbruger, som i en radio- og tv-forretning ved køb af fodboldbilletter var blevet afvist, da hun ikke kunne betale med Dankort.

Under Forbrugerombudsmandens oplysning af sagen blev det oplyst, at E-billetter formidler salg af billetter via internettet, callcenter og Billetkiosken. Billetkiosken er bl.a. opstillet i udvalgte radio- og tv-forretninger.

E-billetter ejer Billetkiosken, som er en selvbetjent billetterterminal, dvs. en pc'er med integreret billetprinter og betalingsterminal. Salget foregår via internetportalen [www.e-billetter.dk](http://www.e-billetter.dk). Køberen har mulighed for at købe billetter og få printet billetterne ud med det samme. Booking og køb af billet sker uden at der er personlig kontakt mellem kunde og E-billet. E-billet står desuden for drift og vedligeholdelse af Billetkiosken.

Det blev desuden af E-billet og ejeren bag radio- og tv-forretningerne oplyst, at der ikke er nogen aftale om, at forretningernes personale skal hjælpe kunderne med køb af billetter. Forretningen stiller således alene plads til rådighed for Billetkiosken.

E-billet har i lyset af sagen tilkendegivet, at selskabet fremover vil tydeliggøre dels på selskabets hjemmeside og dels på Billetkiosken, at der er tale om en selvbetjeningsenhed, og at der alene kan benyttes betalingskort.

Under forudsætning af, at det på Billetkiosken (og hjemmesiden) ved skiltning eller lignende klart fremgår, at der er tale om en selvbetjeningsenhed, og at der ikke kan benyttes kontanter, fandt Forbrugerombudsmanden ikke, at den nævnte bestemmelse i lov om visse betalingsmidler er overtrådt. (2003-11737/8-5)

### **3.1.6. Betalingsmiddelovens anvendelsesområde - taxa engangskort**

Et taxaselskab udstedte til sine kunder et engangskort af pap, men forsynet med magnetstribe. Kortet kunne benyttes som betaling for taxakørsel.

Kunden fik ved udstedelsen oprettet en konto, hvor kortet debiteredes efter brug. Kortets magnetstribe blev aflæst elektronisk i vognmandens kortlæser. Betaling skete efterfølgende ved fremsendelse af faktura. Ved aftalens indgåelse var indbetalt et depositum til sikkerhed.

Forbrugerombudsmanden meddelte, at kortet måtte anses for omfattet af lov om visse betalingsmidler, § 1, stk. 2, nr. 1, som et kort, der er knyttet til bestemte brugere. (2003-11730/8-1)

## **3.2. Dispensationer**

### **3.2.1. Teleselskabernes dispensation fra betalingsmiddeloven**

En række teleselskaber ansøgte i 2003 om dispensation fra betalingsmiddeloven, bortset fra §§ 11 og 12. Ansøgningerne omfattede både almindelig tale og datatelefoni samt indholdstakserede ydelser.

En række af disse teleselskaber havde i 1998 fået dispensation fra den daværende betalingskortlovs bestemmelser på betingelse af, at SIM-kortet ikke blev gjort anvendeligt som betalingsmiddel til andet end mobiltelefoniydelser. Forbrugerstyrelsen oplyste over for Forbrugerombudsmanden i 2003, at begrebet mobiltelefoniydelser i dispensationerne fra 1998 kun omfattede transmission af tale og data via mobiltelefonnettet. Derimod var indholdstakserede ydelser ikke omfattet af dette begreb.

Forbrugerstyrelsen sendte i efteråret 2003 dispensationsansøgningerne i høring til en række organisationer.

Forbrugerstyrelsen besluttede på den baggrund at meddele teleselskaberne dispensation fra betalingsmiddeloven på tilsvarende vilkår, som anført i dispensationerne fra 1998. Dispensationen omfatter således udelukkende transmission af tale og data via mobiltelefonnettet. Det præciseredes, at dispensationen ikke omfatter betalingsmiddelovens § 9, stk. 2. Denne bestemmelse fandtes ikke i den tidligere betalingskortlov, og det fremgår af den tidligere dispensation, at Forbru-

gerombudsmanden havde mulighed for at tage stilling til spørgsmålet om forudbetalte betalingskorts gyldighedsperiode m.v. Der blev ikke fremført særlige forhold, der kunne begrunde, at der skulle gives dispensation fra denne bestemmelse.

Dispensationerne fik følgende indhold og vilkår:

Dispensationerne er tidsubegrænsede, men vil kunne tilbagekaldes. Dispensationerne omfatter betalingsmiddeloven, bortset fra § 9, stk. 2, §§ 11 og 12, og er betinget af,

at betalingsmiddelovens §§ 11 og 12 fremgår af abonnements-/tilslutningsvilkårene,

at abonnements-/tilslutningsvilkårene indeholder en klar beskrivelse af SIM-kortets funktioner og anvendelsesområde, en vejledning i brugen af PUK- og PIN-koderne og en beskrivelse af, i hvilke tilfælde SIM-kortet fungerer uden brug af PIN-koden,

at abonnements-/tilslutningsvilkårene indeholder tydelig oplysning om, hvortil der skal gives meddelelse, hvis kort eller koder er bortkommet, misbruges eller er i uberettigets besiddelse samt

at dispensationen kun omfatter mobiltelefoniydelser, hvorved forstås transmission af tale og data via mobiltelefonnettet.

Forbrugerstyrelsen gav derimod afslag på at lade indholdstakserede SMS'er og MMS'er være omfattet af dispensationen fra betalingsmiddeloven.

Styrelsen lagde i den forbindelse vægt på, at betalingsmiddelovens regler er karakteriseret ved at være smidige og dynamiske bestemmelser, der giver mulighed for tilpasning til det aktuelle beskyttelsesbehov, som brugen af et betalingsmiddel aktualiserer på givet tidspunkt. Betalingsmiddeloven er teknologineutral, hvilket gør det muligt at omfatte alle betalingsmidler.

Der blev hverken i forbindelse med ansøgningen eller høringen fremført forhold, som kunne begrunde, at det ikke er muligt at efterleve betalingsmiddeloven for indholdstakserede tjenester, herunder præcist hvilke regler i lovgivningen, som skulle bremse udviklingen af de indholdstakserede tjenester. Tværtimod blev det fremført flere gange i forbindelse med høringen, at teleselskaberne allerede i dag overholder betalingsmiddeloven. (2003-1171/1-1)



## 4. Prismærkningsloven

### 4.1. Annoncering for flybilletter på internettet

Et flyselskab opkrævede i forbindelse med bestilling af flyrejser på internettet et obligatorisk bestillingsgebyr pr. rejsende. Flyselskabets advokat forespurgte i den forbindelse Forbrugerstyrelsen, hvorvidt et sådant bestillingsgebyr skulle inkluderes i den samlede pris, der skal oplyses efter prismærkningsloven.

Ifølge prismærkningslovens § 5, stk. 1, jf. § 1, stk. 1, skal der i annoncer og reklamer gives oplysning om prisen for en vare eller ydelse incl. moms og andre afgifter, når der gives prisoplysninger i den pågældende annonce eller reklame.

Prismærkningsloven har ifølge forarbejderne bl.a. til formål at sikre, at forbrugerne kan sammenligne priser på varer og tjenesteydelser, hvorved der skabes gennemsigtighed i konkurrencen. Denne målsætning opnås efter lovens system ved, at forbrugeren gives oplysning om den samlede pris, som han skal betale ved kassen for at få varen ud af supermarkedet, eller den samlede pris, der skal gives for en flyrejse. Kun hvis den samlede pris opgives, er det muligt let og enkelt for forbrugeren at sammenligne priser.

Direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (98/6/EF), anfører i artikel 2, litra a, at en vares salgspris omfatter *den endelige pris* for varen incl. moms og alle øvrige afgifter. Ved implementeringen af direktivet blev det ikke vurderet nødvendigt at ændre prismærkningslovens § 1 for at implementere denne bestemmelse.

Fra Forbrugerstyrelsens praksis kan der henvises til en sag, hvor en erhvervsdrivende annoncerede varer til salg til et vist beløb, hvorfra der ville blive trukket en kontantrabat. Den endelige pris var derimod ikke anført i annoncen. Styrelsen udtalte i den forbindelse, at det beløb, der annonceres med, skal være fratrukket rabatten. Sagen er omtalt i Juridisk Årbog 1995, s. 137f.

E-handelsdirektivet supplerer den generelle og sektorspecifikke regulering ved at opstille visse minimumskrav til informationssamfundstjenester. Som det fremgår af bemærkningerne til e-handelsloven

gælder prismærkningslovens § 5, stk. 1, ved annoncering på nettet, og prismærkningsloven/prismærkningsdirektivet stiller strengere krav end e-handelsdirektivet, når det gælder annoncering i forhold til forbrugere på nettet.

Forbrugerstyrelsen udtalte herefter, at det på baggrund af prismærkningslovens formål, direktivets krav om anvendelse af den endelige pris samt styrelsens praksis, var styrelsens opfattelse, at § 5, stk. 1, jf. § 1, stk. 1, skal fortolkes således, at prisangivelser i annoncer, reklamer og på internettet for flyrejser skal inkludere et obligatorisk bestillingsgebyr som forudsætning for aftaleindgåelse på internettet. Kun herved får forbrugeren oplyst den endelige pris for flyrejsen. (2003-514/3-10)

#### **4.2. Annoncering med flybilletter**

Et luftfartsselskab annoncerede i en række danske aviser for deres flyrejser. Priserne for en rejse blev bl.a. angivet med store typer, der ikke inkluderede skatter og afgifter. Umiddelbart neden under blev prisen incl. skatter og afgifter anført med markant mindre typer.

Forbrugerstyrelsen rettede herefter henvendelse til selskabet og anmodede det om at ændre sin annoncering, idet det var styrelsens opfattelse, at den pågældende form for annoncering ikke gav tydelig oplysning om flyrejsens pris incl. skatter og afgifter jf. prismærkningslovens § 5, stk. 1, jf. § 1, stk. 1. Styrelsen oplyste i den forbindelse, at selskabet kunne oplyse såvel prisen incl. og excl. skatter og afgifter under forudsætning af, at de førstnævnte priser blev angivet med mindst lige så store og tydelige typer som de sidstnævnte. Luftfartsselskabet efterkom imidlertid ikke Forbrugerstyrelsens henstilling, hvorfor styrelsen meldte det til politiet.

Retten i Århus lagde i sin dom vægt på, at oplysningen om prisen uden afgifter var anført med tal, der var markant større end de tal, der angav den samlede pris. Retten fandt endvidere, at prisen uden afgifter ingen betydning har for forbrugeren, men at den udelukkende har haft til formål at tjene som blikfang. Retten fandt herefter, at prismærkningslovens krav jf. § 5, stk. 1, jf. § 1, stk. 1, om tydelig prisoplysning ikke var opfyldt.

Luftfartsselskabet blev herefter idømt en bøde på 20.000 kr. (2003-511/3-1)

## **5. Tobaksloven**

### **5.1. Tobaksreklamer i strid med lov om forbud mod tobaksreklamer**

I bladet NB, der er brancheblad for Nærbutikkernes Landsforening og Dansk IS- og Konfekturforretning, var der flere tobaksreklamer.

Det fremgår af lov om forbud mod tobaksreklamer § 3, stk. 1, at alle former for reklame for tobaksvarer er forbudt. Forbudet gælder dog ikke meddelelser, der udelukkende henvender sig til fagfolk inden for branchen, jf. § 3, stk. 2, nr. 1. Det var Forbrugerombudsmandens vurdering, at undtagelsesbestemmelsen i §3, stk. 2, nr. 1 ikke kunne finde anvendelse på bladet NB. Forbrugerombudsmanden anmeldte derfor annoncørerne til politiet for overtrædelse af tobakslovens forbud mod tobaksreklamer.

Retten i Gladsaxe fandt, at således som reklamerne fremstod, henvendte de sig ikke udelukkende til handlende med tobaksvarer og var således allerede efter deres indhold ikke omfattet af undtagelsesbestemmelsen i §3, stk. 2, nr. 1 i lov om forbud mod tobaksreklamer med videre.

Under hensyn til, at der var tale om en nylig ikrafttrådt lov og til, at der således fra de tiltaltes side kunne være behov for at få afprøvet dens afgrænsning, fastsatte retten bøden til hver af de tiltalte til 50.000 kr., jf. § 7, jf. §3, stk.1 i lov om forbud mod tobaksreklamer.

Dommen er anket til Landsretten. (2003-1182/5-1, 2003-1182/5-2, 2003-1182/5-3)

Lov om forbud mod tobaksreklame. Juridisk Årbog 2001, side 22 – 23

## **6. Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet af almindelig interesse**

### **6.1. Husholdningsapparater og isenkram**

#### **6.1.1. Køb af køkkenmaskine. Motoren brød sammen som følge af overbelastning. Køkkenmaskinen blev anset for mangelfuld, da årsagen til overbelastningen var, at brugsanvisningen var utilstrækkelig**

En forbruger klagede over, at kødhakkeren satte sig fast første gang, hun benyttede den, hvorefter motor og gearkasse blev ødelagt. Sælgeren afviste reklamationen med henvisning til, at forbrugeren havde brugt maskinen forkert og opkrævede 950 kr. for reparationen, hvilket forbrugeren betalte under protest. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter parternes oplysninger til grund, at maskinen er gået i stykker som følge af, at der er hakket en blanding af fisk og rasp mv., som har sat sig fast i maskinen og derefter ødelagt motor og gearkasse.

Nævnet finder, at det, da det følger af brugsvejledningen, at den fine hulskive, som klageren har brugt, benyttes til at hakke fisk, små nødder, kogt kød eller lignende, ikke er åbenlyst, at den ikke kan benyttes til at hakke fisk og rasp. Det fremgår ikke af brugsvejledningen, at forbrugeren skal være forsigtig med klæge blandinger.

Nævnet finder på denne baggrund, at maskinen lider af en mangel efter købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, da sælgeren har forsømt at give køberen oplysninger om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af varen, ligesom brugsvejledningens utilstrækkelighed er en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, jf. § 75 a.

Klageren er dermed berettiget til at få manglen afhjulpet uden omkostninger, jf. § 78 stk. 1, nr. 1, jf. stk. 4, hvorfor nævnet finder, at indklagede skal tilbagebetale de 950 kr., der er opkrævet for reparationen.” (2003-412/7-10)

**6.1.2. En reklamation over mangler ved et komfur kunne ikke med retsvirkning for sælgeren indgives til den selvstændige reparatør, der tidligere havde udført en reparation af komfuret på sælgerens vegne. Forbrugerens henvendelse til reparatøren lå inden for købelovens reklamationsfrist, men der var først klaget til sælgeren efter fristens udløb. Da der var tale om en ny fejl, var forbrugerens reklamation over for sælgeren derfor fremsat for sent**

11 måneder efter købet af et komfur holdt 2 plader op med at virke. Sælgeren (indklagede 1) henviste forbrugerens til at kontakte en selvstændig reparatør (indklagede 2), der reparerede komfuret på sælgerens vegne. Kort tid efter begyndte komfuret at hyle. Klageren kontaktede den reparatør, der tidligere havde repareret komfuret. Reparatøren oplyste, at der var tale om en ny fejl og krævede 2.807,50 kr. for reparationen. Forbrugerens sendte regningen videre til sælgeren, der afviste at betale den. Sælgeren henviste til, at der var tale om en ny fejl, og at reklamationen var fremsat for sent.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Efter fejlmeldingerne på servicereporterne sammenholdt med de i sagen foreliggende tekniske oplysninger lægger Forbrugerklagenævnet til grund, at der har været tale om to forskellige fejl ved komfuret. Da der således ikke er påvist fejl ved indklagede 2’s reparationer, er indklagede 2’s vederlagskrav berettiget.

Ifølge § 83 i den dagældende købelov skulle en køber, der ville påberåbe sig en mangel, give sælgeren meddelelse herom inden et år efter salgsgenstandens overgivelse til ham. I modsat fald mistede køberen retten til at gøre manglen gældende over for sælgeren. Komfuret er leveret til klageren den 12. august 2000. Klagerens reklamationsfrist udløb derfor den 12. august 2001 og var dermed udløbet på det tidspunkt, da klageren rettede henvendelse til indklagede 1 vedrørende den sidst konstaterede fejl.

Indklagede 1 havde efter klagerens første reklamation henvist klageren til at få fejlen rettet hos indklagede 2, der er en i forhold til indkla-

gede 1 selvstændig reparatør. Indklagede 2's regning for reparationen blev udstedt til klageren som den, der havde bestilt reparationen, og klageren videregav i overensstemmelse med aftalen med indklagede 1 regningen til denne til betaling. Nævnet finder ikke, at klageren under disse omstændigheder med rette har kunnet forvente, at fremtidige reklamationer over mangler ved komfuret ville kunne indgives til indklagede 2 med bindende virkning for indklagede 1. Klagerens reklamation den 7. august 2001 til indklagede 2 kan derfor ikke tillægges retsvirkning i forhold til indklagede 1. Idet klagerens reklamation til indklagede 1 således er for sent fremsat, er klageren ikke berettiget til at kræve, at indklagede 1 betaler faktura nr. 66079 fra indklagede 2." (2003-4112/7-6)

## **6.2. Radio/tv mv.**

### **6.2.1. Urigtige oplysninger om førprisen for et fjernsyn berettigede køberne til et prisafslag**

I en udsalgsannonce var et fjernsyn annonceret til salg for 7.899 kr. med angivelsen: "SPAR 7.096,-". Besparelsen fremkom ved sammenligning med markedsprisen, som i annoncen var oplyst til 14.995 kr. To uger senere annoncerede samme forretning fjernsynet til salg for 7.995 kr. med angivelse af en besparelse på 2.000 kr. Annoncen henviste herved til forretningens normalpris på 9.995 kr. To forbrugere, der havde købt fjernsynet på baggrund af udsalgsannoncen, indbragte sagerne for Forbrugerklagenævnet, der afgjorde begge sager således:

"Klageren købte den 6. januar 2003 det omhandlede fjernsyn på baggrund af indklagedes prisannonce, hvori indklagede reklamerede med, *at* markedsprisen for fjernsynet var 14.995 kr., *at* indklagedes pris var 7.899 kr., og *at* en køber dermed ville spare 7.096 kr. Klageren var derfor ved købets indgåelse berettiget til at forvente, at han fik fjernsynet til lidt over halv pris set i forhold til "markedsprisen"

Om sammenligninger med en markedspris hedder det i Forbrugerombudsmandens vejledning fra februar 2002 om prismarkedsføring bl.a., jf. Juridisk Årbog 2001, s. 75:

"En sammenligning af egen pris med en markedspris forudsætter, at det kan dokumenteres, at varen sælges til den angivne markeds-

pris på den del af markedet, det er rimeligt at sammenligne sig med. Det er i øvrigt Forbrugerombudsmandens opfattelse, at udtrykket ”markedspris” må forstås på samme måde som udtrykket ”normalpris”.

Om sammenligninger med normalpris hedder det bl.a., jf. samme sted s. 74:

”Ved en sådan sammenligning med andres normalpris bør den erhvervsdrivende kunne dokumentere, at alle forretninger, det efter omstændighederne er rimeligt at sammenligne sig med, sælger varen eller tjenesteydelsen til den angivne normalpris. Præciseres det, hvilke erhvervsdrivende der sammenlignes med, skal dokumentationen blot angå disse forretningers normalpris.”

Om sammenligning med en vejledende pris hedder det bl.a., jf. samme sted s. 75:

”En vejledende pris er den pris, som importøren eller et andet tidligere salgsled har foreslået detailhandleren at videresælge varen til. Det er imidlertid detailhandleren, der fastsætter prisen, og den vejledende pris er principielt uden interesse for forbrugeren.”

Indklagede solgte to uger efter køkets indgåelse det samme fjernsyn for 7.995 kr., idet indklagede nu reklamerede med, at indklagedes egen normalpris var 9.995 kr.

Da indklagede ikke har godtgjort, at der den 6. januar 2003 havde dannet sig en markedspris/normalpris på det omhandlede fjernsyn på 14.995 kr., lægger nævnet til grund, at indklagede ved køkets indgåelse har givet urigtige eller vildledende oplysninger, der kan antages at have haft betydning for klagerens bedømmelse af salgsgenstanden. Der foreligger som følge heraf en mangel ved salgsgenstanden i medfør af købelovens § 76, stk. 1, nr. 2, jf. nr. 1. Disse bestemmelser omfatter således ikke blot urigtige og vildledende oplysninger om fysisk-faktiske egenskaber, men også vedrørende værdi og prisforhold, jf. herved betænkning nr. 845/1978 om forbruger køb, s. 67, hvor der som et eksempel på en mangel efter § 76, stk. 1, nr. 1, nævnes følgende:

”En forbruger, der f.eks. på udsalg for 100 kr. har købt en kjole, som urigtigt af sælgeren angives at være nedsat fra 200 kr., må således kunne kræve et forholdsmæssigt afslag på 50 kr., idet det som følge af sælgerens oplysninger må kunne lægges til grund, at vær-



dien af ydelsen burde svare til den angivne oprindelige pris. Forslaget omfatter på denne baggrund også urigtige oplysninger om prisforhold.”

Da indklagede har givet klageren en berettiget forventning om, at klageren fik fjernsynet til lidt over halvdelen af markedsprisen, og da indklageren ikke har godtgjort, at markedsprisen/normalprisen på købstidspunktet oversteg indklagedes egen påståede normalpris et par uger senere på knap 10.000 kr., findes klageren herefter at være berettiget til et prisafslag på 2.500 kr. i den aftalte købesum på 7.899 kr., således at klagerens endelige købspris bliver på lidt over 5.000 kr.” (2003-4012/7-225 og 228)

### **6.2.2. Opgørelse af parternes mellemværende efter kreditaftalelovens § 39 i lejeaftale med forkøbsret, hvor sælgeren havde taget genstandene omfattet af kontrakten tilbage**

En forbruger lejede den 19. juni 2000 og den 1. august 2001 nogle radio- og tv-apparater til en værdi af henholdsvis 41.420 kr. og 8.990 kr. Begge kontrakter var betegnet ”lejekontrakt”, med angivelse af radio- og tv-forretningen som ”forhandler” og Bokredit som ”udlejer”. Ved indgåelsen af den første kontrakt fik forbrugeren udleveret en kvittering, hvoraf det fremgik, at han havde forkøbsret til genstandene på kontrakten. Forbrugeren forklarede, at den anden kontrakt blev indgået på samme vilkår. Den 31. maj 2002 leverede forbrugeren genstandene fra kontrakten af 19. juni 2000 tilbage, da han fandt det for dyrt at udnytte køberetten. Forhandleren havde oplyst, at restgælden på genstandene var på 41.000 kr. Forbrugeren, der havde betalt i alt 47.100 kr., krævede compensation, hvilket forhandleren afviste. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Parterne har henholdsvis den 19. juni 2000 og den 1. august 2001 indgået to lejekontrakter vedrørende dels et stereoanlæg, højtalere, tv med indbygget video, telefon og vægbeslag, alt til en samlet værdi af 61.420 kr., dels en dvd-afspiller med indbygget tilbehør til en samlet værdi af 8.990 kr.

Klageren har forklaret, at det ved aftalernes indgåelse var meningen, at han skulle blive ejer af genstandene, hvilket støttes af, at han ved indgåelsen af aftalen af 19. juni 2000 af indklagede 1 fik udleveret en kvitte-

ring, hvoraf det fremgår, at klageren har forkøbsret. Klageren har oplyst, at han også ved indgåelsen af kontrakten af 1. august 2001 fik tilsagn om forkøbsret, og klageren har den 12. juli 2002 overtaget dvd-afspilleren for 3.825 kr.

Indklagede 1 har bekræftet, at det ved aftalernes indgåelse var meningen, at klageren skulle blive ejer af genstandene, idet klageren fik stillet i udsigt, at han senere ville kunne købe produkterne til en nedskreven pris.

Indklagede 1 var, da kontrakterne med klageren blev indgået, ejer af de apparater, som kontrakterne vedrører. Apparaterne blev herefter ”købt” af Bokredit, jf. forhandlersamarbejdsaftalens § 2, men da det følger af samarbejdsaftalens § 10, at forhandleren er berettiget til at ”tilbagekøbe” apparaterne, var mellemværendet med Bokredit ikke til hinder for, at forretningen kunne opfylde sine løfter om køberet.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at det ved kontraktens indgåelse var meningen, at klageren skulle blive ejer af apparaterne, og at dette var af betydning for hans beslutning om at indgå aftalerne.

I forholdet mellem klageren og indklagede 1 foreligger der derfor køb med ejendomsforbehold, jf. herved § 6, stk. 2, i lov nr. 398 af 13. juni 1990 om kreditaftaler med senere ændringer, hvori det hedder:

”Som køb med ejendomsforbehold anses også en aftale, der er betegnet som lejekontakt, eller hvorefter betalingen i øvrigt fremtræder som vederlag for brug af tingen, såfremt det må antages at have været meningen, at modtageren af tingen skal blive ejer af den.”

Denne bestemmelse, som svarer fuldstændig til § 1, stk. 2, i afbetalingsloven fra 1917, og § 2, stk. 2, i kreditaftaleloven fra 1982, omfatter således ifølge forarbejder, teori og praksis bl.a. tilfælde, hvor en lejer ved aftalens indgåelse er indrømmet ret til senere at købe det lejede for et symbolsk beløb eller en reduceret pris som følge af hel eller delvis godskrivning af de hidtidige lejeindbetalinger, jf. herved bl.a. Torben Jensen, Afbetaling, 1970, s.402-403, betænkning 839/1978 om køb på kredit, s. 59, og betænkning 876/1979 vedrørende udlejning af løsøre, s. 6.

I forbrugerkøb forudsætter et ejendomsforbeholds gyldighed imidlertid, at sælgeren ved overgivelsen af det købte er fyldestgjort for mindst 20 % af kontantprisen, jf. kreditaftalelovens § 34, stk. 1, nr. 4. Genstandenes værdi ifølge kontrakten af 19. juni 2000 var samlet

61.420 kr., og der blev ved kontraktens oprettelse betalt 3.000 kr. Da klageren dermed har fået genstandene overgivet, uden at der blev betalt den nødvendige mindeudbetaling, har indklagede 1 ikke gyldigt kunne forbeholde sig ejendomsretten, og klageren blev derfor ejer af apparaterne, da han den 19. juni 2000 fik genstandene overgivet.

Klageren – som ikke havde midler til at betale det beløb, som indklagede 1 forlangte – indgik imidlertid den 31. maj 2002 aftale med indklagede 1 om, at denne skulle tage genstandene omfattet af kontrakten af 19. juni 2000 tilbage. Da der reelt forelå en aftale om køb på kredit med ejendomsforbehold – om end ejendomsforbeholdene var ugyldige – havde indklagede 1 pligt til at opgøre parternes mellemværende i overensstemmelse med reglerne i kreditaftalelovens kapitel 10, jf. herved lovens § 7, stk. 1, hvorefter loven ikke ved forudgående aftale kan fraviges til skade for forbrugeren.

Dette indebar, at der i indklagedes krav i henhold til kontrakten skulle fratrækkes, hvad klageren allerede havde betalt, og at det solgtes værdi på tilbagetagelsestidspunktet skulle indgå i opgørelsen mellem parterne til fordel for klageren, jf. herved kredit-aftalelovens § 39. Efter § 39, stk. 2, forstås ved det solgtes værdi det beløb, som sælgeren kan opnå ved at sælge tingen på hensigtsmæssig måde, eventuelt efter en rimelig istandsættelse.

Ved opgørelsen af indklagedes krav i henhold til kontrakten, må det imidlertid tages i betragtning, at indklagede 1 ved aftalens indgåelse havde forsømt at give klageren de oplysninger vedrørende kreditomkostninger og kreditvilkår, som fremgår af kreditaftalelovens § 9. Retsvirkningerne af, at klageren ikke som påbudt efter § 9, stk. 1, nr. 3, har fået oplyst samtlige kreditomkostninger angivet som ét samlet beløb, er efter § 23, stk. 1, at klageren ikke kan tilpligtes at betale mere end kontantprisen og en årlig rente af den til enhver tid værende retsgæld svarende til Nationalbankens diskonto med et tillæg på 5%. Indklagedes krav i henhold til kontrakten af 19. juni 2000 kan derfor ikke overstige kontantprisen på 61.420 kr. med tillæg af renter som anført af den til enhver tid værende restgæld i perioden fra den 19. juni 2000 og indtil tilbagetagelsen den 31. maj 2002. Forbrugerstyrelsen har beregnet dette rentetillæg til 7.787 kr., idet det ved beregning-

gen er lagt til grund, at betalingsforløbet har været som angivet i kontrakten.

Det følger af det anførte, at det beløb, som indklagede har kunnet regne sig tilgode i henhold til kontrakten af 19. juni 2000, herefter udgør 69.207 kr.

Herfra skal fratrækkes dels det samlede beløb, som klageren har betalt i henhold til kontrakten af 19. juni 2000, og som udgør 47.100 kr., dels værdien af det solgte på tilbagetagestidspunktet.

Det fremgår af oplysninger i sagen, at indklagede 1 på tilbagetagestidspunktet krævede, at klageren skulle betale yderligere 41.000 kr. for at overtage genstandene. Nævnet lægger derfor til grund, at genstandenes værdi på dette tidspunkt mindst var 41.000 kr., således at det beløb, som samlet skal regnes klageren tilgode, udgør 47.100 kr. + 41.000 kr., eller i alt 88.100 kr.

Der opstod derfor ved tilbagetagelsen en saldo i klagerens favør på 18.893 kr., som klageren kan kræve betalt af indklagede 1.

Vedrørende kontrakten af 1. august 2001 har indklagede 1 også ved indgåelsen af denne kontrakt forsømt at opfylde sin oplysningspligt efter kreditaftalelovens § 9. Det følger derfor af kreditaftalelovens § 23, at klageren alene har haft pligt til at betale kontantprisen på 8.990 kr. tillagt en årlig rente af den til enhver tid værende restgæld svarende til diskontoen + 5% fra 1. august 2001 til klagerens overtagelse af dvd-afspilleren den 12. juli 2002. Forbrugerstyrelsen har beregnet dette rentebeløb til 419,25 kr., idet det herved er forudsat, at betalingsforløbet har været som angivet i kontrakten. Klageren har derfor vedrørende kontrakten af 1. august 2001 alene været forpligtet til at betale i alt 9.409,25 kr. og kan over for indklagede 1 kræve tilbagebetaling af, hvad han har betalt derudover. Da klageren ifølge oplysningerne i sagen i alt har betalt 11.325 kr. for dvd-afspilleren, udgør hans tilbagebetalingskrav vedrørende denne kontrakt 1.915,75 kr.

Klagerens samlede tilbagebetalingskrav over for indklagede 1 udgør herefter 20.808,75 kr.

Vedrørende spørgsmålet, om klageren også kan gøre et tilbagebetalingskrav gældende mod indklagede 2, Bokredit, skal nævnet bemærke følgende:

Kreditkøb er i kreditaftalelovens § 5 defineret på følgende måde:

”§ 5. Som kreditkøb betegnes en kreditaftale med henblik på køb af løsøre, hvorefter

- 1) køberen efter aftale med sælgeren har fået henstand med betalingen af købesummen eller en del af denne eller
- 2) købesummen helt eller delvis dækkes ved lån indrømmet køberen af en tredjemand på grundlag af en aftale herom mellem denne og sælgeren.”

I forhandlersamarbejdsaftalen, der er indsendt i en tidligere sag – og som ifølge Bokredits advokat også var gældende mellem de indklagede i denne sag – hedder det om Bokredits samarbejde med forhandlerne bl.a.:

”§ 1

Nærværende samarbejdsaftale regulerer *Bokredits* virksomhed som udlejer i samarbejde med forhandleren, som på *Bokredits* vegne formidler udlejning og i den forbindelse stiller sin salgs-, service- og lagerkapacitet til rådighed.

...

§ 2

*Bokredit* forpligter sig til på de i nærværende samarbejdsaftale anførte vilkår af forhandleren at købe de aktiver, som han på vegne af *Bokredit* har udlejet.

Samarbejdsaftalen omfatter alene nye aktiver. *Bokredit* er forpligtet til at købe disse til forhandlerens indkøbspris tillagt normal avance for branchen. ... Forhandleren fremsender til *Bokredit* en faktura på købsprisen. Fakturaen skal opfylde de i § 3 anførte krav. Forhandlerens tilgodehavende forfalder til betaling 10 dage efter, at fakturaen er modtaget hos *Bokredit*....

...

§ 3

....

*Bokredits* accept af Forhandlerens leverance/faktura er udtrykkeligt betinget af, at det solgte aktiv er udlejet på *Bokredits* lejekontrakt til tredjemand, jfr. § 6, ...

.....

§ 9

Forhandleren er over for *Bokredit* og over for lejeren ansvarlig for al service af det lejede i den i § 10 anførte periode,...

....

### § 10

Forhandleren indestår som selvskyldnerkautionist for lejebetaling, rykkergebyrer og morarenter for de med hans medvirken i henhold til nærværende samarbejdsaftale indgåede lejekontrakter. Såfremt lejebetalingerne m.v. ikke indgår, er *Bokredit* berettiget til at foretage modregning over for forhandleren. Som alternativ til denne forpligtelse er forhandleren til enhver tid, inden udløbet af perioden på 52 måneder, berettiget til at afkøbe *Bokredit* aktivet til dettes nedskrevne værdi.

Denne værdi beregnes som: *Bokredit* bruttoindkøbspris (ekskl. moms) minus de indgåede lejebetaling ekskl. moms plus de udbetalte servicevederlag. Den herefter fremkomne sum tillægges hver måned et beløb beregnet af summen med 1,54% pr. md. Af det herefter fremkomne beløb beregner *Bokredit* sig en avance på DKK 200,00. *Bokredit* er med et varsel på 3 måneder til udgangen af en måned berettiget til at forhøje nævnte avance.

Den ovenfor anførte månedlige %-sats kan løbende ændres gennem meddelelse fra *Bokredit*, og den nye sats er gældende fra meddelelsen er kommet frem til forhandleren.”

Samarbejdsaftalen sikrer således, at forhandleren ved at formidle en ”lejekontrakt” mellem en kunde og *Bokredit* får varens kontantpris dækket igennem en finansiering ydet af *Bokredit* på samme måde, som sælgeren ved at formidle en låneaftale mellem en forbruger og et finansieringsselskab straks får kontantprisen udbetalt af finansieringsselskabet. Det fremgår endvidere af samarbejdsaftalen, at *Bokredits* eneste reelle opgave er at stille kapital til rådighed. *Bokredits* ”køb” af de aktiver, som den enkelte kontrakt omfatter, finder som nævnt først sted efter, at forhandleren har indgået kontrakten med kunden, al service af det ”lejede” i en garanteret lejeperiode på (p.t.) 52 måneder påhviler forhandleren, som samtidig over for *Bokredit* indestår for lejebetalingerne m.v., og forhandleren kan til enhver tid inden for den garanterede lejeperiode ”tilbagekøbe” aktivet til dettes nedskrevne værdi – en værdi i hvis beregning bl.a. indgår *Bokredits* ”bruttoind-

købspris (ekskl. moms)” med fradrag af de indgåede lejebetalinge ekskl. moms, idet den herefter fremkomne sum hver måned tillægges ”et beløb beregnet af summen med 1,54% pr. md.” Bokredit får med andre ord sine penge forrentet og tilbagebetalt gennem lejebetalingerne.

Arrangementet indeholder således reelt helt de samme elementer, som indgår i et såkaldt lånekøb, dvs. køb hvor købesummen helt eller delvis tilvejebringes ved lån til køberen fra tredjemand, med hvem sælgeren har truffet aftale om finansiering af købet. Når dette er tilfældet, bringer det ikke arrangementet uden for kreditaftalelovens beskyttelsespræceptive bestemmelser om lånekøb, at arrangementet er kamufleret som en aftale om leje eller leasing, hvis det må antages at have været meningen, at modtageren af tingen skulle blive ejer af den, og finansieringen er baseret på en aftale mellem sælgeren og finansieren, jf. kreditaftalelovens § 6, stk. 2, sammenholdt med § 5, nr. 2.

Nævnet har tidligere afgjort en række tilsvarende sager med Bokredit som indklaget eller medindklaget. I to af disse sager (sagerne 2001-4012/7-1066 og 2001-4012/7-1073) har forhandleren forklaret, at der mellem forhandleren og Bokredit var indgået en mundtlig aftale om, at lejerne kunne købe apparaterne, når de var nedskrevet, ligesom Bokredit vidste, at forhandleren annoncerede med lejeaftaler med en sådan køberet. Lægges denne forklaring til grund, er de ”lejeaftaler”, som forhandleren har formidlet med Bokredit som ”udlejer”, utvivlsomt udtryk for kamuflerede lånekøb omfattet af kreditaftalelovens § 5, nr. 2, jf. § 6, stk. 2.

Bokredit har bestridt rigtigheden af den pågældende forhandlers forklaring og påberåbt sig, at Bokredit har været berettiget til at forudsætte, at den indgåede kontrakt er en reel lejekontrakt, som falder uden for kreditaftalelovens § 6, stk. 2, som følge af lejekontraktens fortrykte bestemmelse om, ”at lejeren ikke har købsret eller forkøbsret til det lejede”. Bokredit har imidlertid af de indgåede kontrakter kunnet se, at disse som oftest er indgået på vilkår om lang uopsigelighed – hvilket i sig selv indicerer, at hovedformålet er varig anskaffelse og ikke leje – ligesom nævnet fra de tidligere sager er bekendt med, at i hvert fald nogle af forhandlerens markedsføring af køberetten er foregået åbenlyst gennem annoncering m.v. Der foreligger samtidig ingen

dokumentation for, at Bokredit udtrykkeligt har instrueret forhandlerne om, at de ikke ved kontraktens indgåelse under nogen omstændigheder må stille kunderne en købe- eller forkøbsret i udsigt.

Dertil kommer, at det efter nævnets opfattelse bør være Bokredit – og ikke forbrugeren – som må bære risikoen herfor, såfremt en forhandler skulle have handlet i strid med Bokredits instrukser, jf. herved også kreditaftalelovens § 33, stk. 3. Bokredits forretningskoncept er således baseret på et samarbejde, som er til fordel for såvel Bokredit som forhandlerne: Bokredit får gennem forhandlerens formidling af kontakten til kunderne øget sin finansieringsvirksomhed samtidig med, at forhandlerne får øget deres salg. Forhandlerne har efter samarbejdsaftalen selv tilbagekøbsret og dermed mulighed for at indfri de tilsagn om køberet, som de har givet kunderne, og den omsætningsforøgelse, som forhandlerne opnår igennem sådanne tilsagn, kommer også Bokredit til gode.

Uanset kontraktens fortrykte vilkår om, ”at lejeren ikke har købsret eller forkøbsret til det lejede”, er det således nævnets opfattelse, at der med bindende virkning også for Bokredit er indgået aftaler om kreditkøb omfattet af kreditaftalelovens § 6, stk. 2, og § 5, nr. 2.

Klageren kan derfor gøre samme tilbagebetalingskrav gældende mod Bokredit som mod indklagede 1 efter reglerne i kreditaftalelovens § 33, stk. 2, hvori det hedder:

”Stk. 2. I de tilfælde, som er nævnt i § 5, nr. 2, kan forbrugeren også over for anden kreditor rejse samme pengekrav på grundlag af købet som over for sælgeren. Forbrugeren må dog først sandsynliggøre, at sælgeren ikke opfylder sine forpligtelser, og kravet kan ikke overstige, hvad vedkommende kreditor har modtaget som betaling fra forbrugeren i anledning af købet.” (2003-4012/7-75)

### **6.3. Computere mv.**

#### **6.3.1. En TFT-farveskærm med to pixelfejl blev ikke anset for mangelfuld**

En forbruger købte en computer med en TFT-farveskærm. Da han tændte for skærmen, opdagede han straks, at der var to pixelfejl: En



permanent lysende rød subpixel og en permanent lysende grøn subpixel. De var placeret henholdsvis 3 mm og 30 mm fra øverste skærmkant.

Forbrugeren reklamerede til sælgeren, som afviste hans reklamation, og sagen blev derfor indbragt for Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte, at de nævnte pixels faldt inden for rammerne af ISO 13406-2 standardens klasse 2. Fejlene på forbrugers skærm var en "type 3" fejl (stuck subpixels), hvor der tillades 5 pr. million pixels, dvs. 3 til 4 for den pågældende skærm. Forbrugerklagenævnet traf på den baggrund følgende afgørelse:

" Der er under sagen enighed om, at der på klagerens skærm er to små pixelfejl, som var til stede også på leveringstidspunktet.

Efter den sagkyndiges oplysninger ligger antallet af pixelfejl inden for det tilladte i henhold til den internationale standard ISO 13406-2. Det fremgår samtidig af den sagkyndiges udtalelse, at pixelfejlene er så små, at de normalt næppe vil kunne ses.

Nævnet finder herefter ikke, at der er tilstrækkeligt grundlag for at anse computeren for mangelfuld i købelovens forstand heller ikke, selv om klageren ikke i forbindelse med køkets indgåelse blev oplyst om risikoen for pixelfejl." (2003-4031/7-291)

**6.3.2. Et RAM-modul blev beskadiget som følge af fejlmontering. Forbrugeren havde ikke krav på gratis afhjælpning. Den erhvervsdrivende havde dog ikke været berettiget til at kræve et undersøgelsesgebyr, da skaden kunne ses med det blotte øje. Aftalelovens § 38c**

En forbruger konstaterede efter montering af et RAM-modul, at dette ikke fungerede og klagede til den erhvervsdrivende. Forbrugeren blev opkrævet et undersøgelsesgebyr på 250 kr. af den erhvervsdrivende, idet denne mente, at modulet var beskadiget som følge af forbrugers egne forhold.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der efter at have ladet nævnets sagkyndige undersøge modulet traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger på baggrund af hændelsesforløbet og den sagkyndiges erklæring til grund, at beskadigelsen på RAM-modulet skyldes, at klageren har monteret RAM-modulet forkert i soklen, hvorved der er sket en kortslutning. Da skaden skyldes klagerens forhold, har han ikke været berettiget til at få afhjulpnet skaden vederlagsfrit, og der kan derfor ikke gives klageren medhold i hans krav om ophævelse af købet eller gratis afhjælpning. Klageren må som følge deraf også selv afholde forsendelsesomkostningerne i forbindelse med returneringen af varen.

For så vidt angår det opkrævede undersøgelsesgebyr udtalte nævnets faste sagkyndige, der bistod nævnet på mødet, at det blot ved en umiddelbar besigtigelse af RAM-modulet har været muligt for indklagede at konstatere skadens omfang og årsag, og at det dermed ikke har været nødvendigt for indklagede at iværksætte en egentlig undersøgelse af varen.

Nævnet finder på den baggrund, at indklagede har opkrævet et gebyr, som det vil være urimeligt eller i strid med redelig handle måde at gøre gældende, jf. aftalelovens § 38c, jf. § 36, hvorfor klageren har krav på tilbagebetaling af de erlagte 250 kr.” (2003-4031/7-225)

### **6.3.3. Ved køb af computermonitor kunne forbrugeren forlange at få en købskvittering og et garantibevis udleveret**

En forbruger bestilte en computerskærm via den erhvervsdrivendes hjemmeside til levering på bopælen. Af hjemmesiden fremgik der pris på varen og oplysning om garanti. Ved levering af skærmen fulgte der ingen oplysninger om pris eller garantibevis med. Forbrugeren rettede flere gange henvendelse til den erhvervsdrivende og anmodede om fremsendelse af garantibevis og oplysninger om pris. Da den erhvervsdrivende ikke fremsendte oplysningerne til forbrugeren, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Da indklagede ikke under sagens forberedelse har besvaret henvendelser fra nævnets sekretariat, lægges klagerens oplysninger til grund.

Klageren har bestilt den af sagen omhandlede computerskærm via indklagedes hjemmeside til levering på klagerens bopæl.

Det fremgår af sagens oplysninger, at indklagede alene oplyser om prisen og garanti på sin hjemmeside, hvorfor det ikke kan lægges til

grund, at klageren har modtaget oplysningerne om pris og garanti på anden måde.

Nævnet finder, at klageren har krav på at få tilsendt regning og skriftlig garanti, jf. herved også markedsføringslovens § 4, stk. 2. Såfremt indklagede ikke inden den nedenfor fastsatte frist sender klageren regning med kvittering og skriftlig garantibevis, finder nævnet, at der er tale om en så væsentlig misligholdelse af købsaftalen, at klageren er berettiget til at hæve købet.” (2002- 4031/7-176)

#### **6.3.4. Reparation af computer. Harddiskens data blev slettet under reparation. Forbrugeren kunne ikke kræve erstatning, allerede fordi reparatøren havde taget et gyldigt forbehold for tab af data**

En forbruger indleverede sin computer til reparation hos en erhvervsdrivende. Under reparationen blev alle data slettet, hvorfor forbrugeren krævede, at den erhvervsdrivende skulle erstatte udgifterne på mellem 20.000-25.000 kr. til en datarekonstruktion. Den erhvervsdrivende afviste dette, idet der var taget både mundtligt og skriftligt forbehold mod tab af data. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Efter det af klageren og indklagede oplyste lægges det til grund, at indklagede i forbindelse med reparationen har slettet klagerens harddisk, hvorved alle data er gået tabt.

Nævnet bemærker, at det må anses for almindelig kendt blandt brugere af computere, at data kan gå tabt i forbindelse med reparation af computere. Det kan derfor være tilrådeligt at tage en sikkerhedskopi af harddisken eller vitale data lagret på denne, inden computeren indleveres til reparation.

Det fremgår, at indklagede i forbindelse med indleveringen har taget forbehold for tab af data, idet det på indleveringssedlen, som blev udleveret til klageren, fortrykt er anført, at indklagede ”*friholder sig for ansvar af enhver karakter omfattende tab af kundens data*”.

Nævnet finder, at det under hensyn til karakteren af den ydelse, som indklagede skulle præstere, er rimeligt, at indklagede har taget et sådant forbehold, og at forbeholdet er gyldigt. Der er herefter ikke an-

ledning til at tage stilling til, hvorvidt klageren mundtligt gav tilladelse til, at harddisken kunne slettes.

Klageren kan således ikke få medhold i det fremsatte krav om erstatning.” (2003-4031/7-278)

#### **6.4. Telefoner mv.**

##### **6.4.1. En erhvervsdrivende kunne ikke afværge forbrugers krav om omlevering, da der første gang viste sig en mangel ved telefonen, idet han ikke havde godtgjort, at den valgte beføjelse ville påføre ham uforholdsmæssige omkostninger**

En forbruger købte en mobiltelefon for 900 kr. En måned efter leveringen var der problemer med telefonens display, og forbrugeren krævede telefonen ombyttet. Den erhvervsdrivende afviste forbrugers krav og tilbød afhjælpning samtidig med, at der blev stillet en lånetelefon til rådighed for forbrugeren. Under sagens forberedelse i Forbrugerklagenævnets sekretariat bad den erhvervsdrivende om at få lov til at undersøge telefonen for at tage stilling til reklamationen. Da den erhvervsdrivende modtog telefonen til undersøgelse, blev den repareret i løbet af ganske få dage. Den erhvervsdrivende besvarede herefter ikke sekretariatets henvendelser. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren reklamerede ca. 1 måned efter købet over telefonens display. Klageren stillede i den forbindelse krav om omlevering af telefonen. Indklagede – som ikke har bestridt manglen – har afvist klagerens krav herom og har – mod klagerens protest - repareret telefonen.

Det følger af købelovens § 78, stk. 1, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002, at forbrugeren som udgangspunkt kan vælge, om der skal ske omlevering eller afhjælpning, hvis salgsgenstanden er mangelfuld. Forbrugeren kan dog ikke kræve afhjælpning eller omlevering, hvis gennemførelsen af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, jf. § 78, stk. 2. Der skal ved denne vurdering tages hensyn til salgsgenstandens værdi uden mangler, manglens betydning, og om anden beføjelse kan gennemføres uden væsentlig ulempe for forbrugeren. Det fremgår samtidig af bestemmelsens forar-

bejder, at bevisbyrden for, at den af forbrugeren valgte beføjelse er uforholdsmæssig, påhviler sælgeren, jf. Folketingstidende 2001-2002, Tillæg A s. 136.

Det forhold, at en mangel lader sig afhjælpe let eller billigt, er i den forbindelse ikke uden videre tilstrækkeligt til, at et krav om omlevering fra forbrugers side kan anses for uforholdsmæssigt, idet der i vurderingen tillige må tages hensyn til forbrugers interesse i den valgte beføjelse, ligesom det vil skulle indgå i vurderingen, hvilke muligheder sælgeren har med hensyn til at reparere og sælge den ombyttede genstand til anden side som lettere brugt.

Klageren, der har købt en genstand, som klageren dagligt har brug for, har kort tid efter købet stillet krav om omlevering, og indklagede har ikke godtgjort, at den af klageren valgte beføjelse ville være umulig eller påføre indklagede uforholdsmæssige omkostninger set i forhold til afhjælpning.

Nævnet finder herefter efter en samlet vurdering, at indklagede ikke har godtgjort, at den valgte beføjelse vil påføre indklagede uforholdsmæssige omkostninger, hvorfor klagerens omleveringskrav anses for berettiget.” (2003-4051/7-89)

**6.4.2. En forbruger krævede købet hævet, da telefonen ikke kunne indlæse SIM kortet. Den erhvervsdrivende, der havde forsøgt afhjælpning en gang, afviste kravet og tilbød i stedet afhjælpning. Da manglen ikke var afhjulpet inden rimelig tid, var forbrugeren berettiget til at hæve købet**

Få måneder efter købet af en mobiltelefon kunne telefonen ikke indlæse SIM kortet. Den erhvervsdrivende foretog afhjælpning. Reparationen tog 14 dage. Forbrugeren havde fået tilbudt en lånetelefon, men afviste dette, da telefonen ikke - ligesom forbrugers egen telefon - havde farveskærm, GPRS eller bluetooth. Da forbrugeren hentede telefonen, viste samme problem sig igen, og forbrugeren krævede købet ophævet. Den erhvervsdrivende afviste kravet og tilbød klageren afhjælpning. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren reklamerede ca. 2 måneder efter købet over, at telefonen ikke kunne indlæse SIM kortet, hvilket blev repareret vederlagsfrit. Da samme mangel efter 1 dag viste sig igen, har klageren stillet krav om køkets ophævelse. Indklagede har afvist klagerens krav herom og har tilbudt afhjælpning i form af reparation.

Nævnet finder, at reklamationen vedrører en mangel, som må anses for væsentlig, og at den derfor som udgangspunkt berettiger klageren til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 4. 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 og uden væsentlig ulempe for køberen, jf. § 78, stk. 4, sammenholdt med § 79.

Indklagede har ikke godtgjort, at manglen ikke kunne have været afhjulpet allerede i første forsøg, ligesom indklagede alene har tilbudt klageren afhjælpning og ikke omlevering.

Nævnet finder på denne baggrund, at klageren ikke er forpligtet til at tale endnu et afhjælpningsforsøg, og at klagerens krav om køkets ophævelse derfor er berettiget, jf. herved købelovens § 78, stk. 4.” (2003-4051/7-260)

**6.4.3. En forbruger havde krav på ombytning af en mobiltelefon, da ombytning kun ville påføre den erhvervsdrivende en merudgift på 165 kr. Der blev ved vurderingen af omkostningerne ved ombytning i forhold til omkostningerne ved afhjælpning lagt vægt på, at den defekte telefon kunne istandsættes og gensælges som lettere brugt, hvorved den erhvervsdrivendes udgift til ombytning blev reduceret. Afhjælpning var i øvrigt ikke sket inden rimelig tid**

En forbruger købte en mobiltelefon for 2.799,- kr. 1½ måned efter leveringen begyndte telefonen periodisk at slukke ved afsendelse af SMS-beskeder, og forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende, der henviste forbrugeren til en telebutik, der foretog reparation. Da

samme fejl igen viste sig 2 uger efter reparationen, krævede forbrugeren telefonen ombyttet. Den erhvervsdrivende lod mod forbrugers protest fejlen afhjælpe under henvisning til, at producenten ville udbedre fejlen uden udgift for den erhvervsdrivende. Forbrugeren, der fik stillet en erstatningstelefon til sin rådighed, fastholdt kravet om ombytning og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har oplyst, at han, første gang han konstaterede, at telefonen slukkede ved afsendelse af SMS-beskeder, reklamerede til indklagede, der henviste ham til en telebutik. Indklagede har afvist at have modtaget klagerens første reklamation.

Kvitteringen for købet, som er vedhæftet som bilag 1, er oveni den oprindelige tekst blevet stemplet med forretningens stempel samt med håndskrift påført følgende bemærkninger: ”Der periodisk fejl i fløg kunden. Kunden gå til Nokia for at opdater telefon. Luma”.

På den baggrund finder nævnet det sandsynliggjort, at klageren har reklameret til indklagede, som har henvist ham til telebutikken.

Det følger af købelovens § 78, stk. 1, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002, at forbrugeren som udgangspunkt kan vælge, om der skal ske omlevering eller afhjælpning, hvis salgsgenstanden er mangelfuld. Forbrugeren kan dog ikke kræve afhjælpning eller omlevering, hvis gennemførelsen af den valgte beføjelse er umulig eller vil påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, jf. § 78, stk. 2. Der skal ved denne vurdering tages hensyn til salgsgenstandens værdi uden mangler, manglens betydning og om anden beføjelse kan gennemføres uden væsentlig ulempe for forbrugeren. Det fremgår samtidig af bestemmelsens forarbejder, at bevisbyrden for, at den af forbrugeren valgte beføjelse er uforholdsmæssig, påhviler sælgeren, jf. Folketingstidende 2001-2002, Tillæg A s. 136.

Der er samme sted i lovbemærkningerne redegjort for, at uforholdsmæssighedsvurderingen for så vidt falder i tre dele, idet det skal vurderes, *om* den valgte beføjelse påfører sælgeren omkostninger, *om* disse i givet fald er højere end omkostningerne ved en anden beføjelse, og i så fald *om* denne omkostningsforskel er uforholdsmæssig. Det fremgår samtidig, at der derudover bl.a. skal tages hensyn til, hvilken betydning manglen har for den konkrete forbruger.

Ved vurderingen af hvilke udgifter klagerens valg af omleveringsbeføjelsen må antages at ville påføre indklagede, skal udover indkøbsprisen for en ny telefon tillige inddrages det forhold, at indklagede har mulighed for at reovere den ombyttede telefon og sælge den som lettere brugt. I den foreliggende sag er differencen mellem indkøbsprisen for en ny telefon ekskl. moms og gensalgsprisen ifølge indklagedes oplysninger alene 156 kr.

Indklagede har gjort gældende, at der ved vurderingen skal tages hensyn til, at indklagede ikke opnår avance på ombytningstelefonen. Nævnet finder ikke, at der i lovens forarbejder eller i øvrigt findes grundlag for i uforholdsmæssighedsvurderingen at tage hensyn til, at indklagede ikke kan opnå avance ved salg af ombytningstelefonen. Det er herved lagt til grund, at det er indklagede, der har misligholdt aftalen ved at levere en mangelfuld telefon, ligesom nævnet går ud fra, at indklagede har adgang til at få alle de telefoner, der kan sælges, fra leverandøren.

Da indklagede allerede én gang har haft muligheden for at afhjælpe manglen, er det nævnets opfattelse, at der skal meget til for at fravige udgangspunktet om forbrugers valgret. Selv om den foreliggende mangel må antages at kunne afhjælpes for et mindre beløb, finder nævnet efter en samlet vurdering, at omkostningsforskellen mellem omlevering og afhjælpning ikke er uforholdsmæssig.

Da indklagede således ikke har godtgjort, at den valgte beføjelse vil påføre indklagede uforholdsmæssige omkostninger, anses klagerens omleveringskrav for berettiget.

Dertil kommer, at der er tale om samme mangel, som indklagede allerede én gang har haft mulighed for at afhjælpe, og at indklagede derfor ikke kan antages at have afhjulpet manglen inden for rimelig tid og uden væsentlig ulempe for klageren. Klagerens krav om omlevering kan derfor også støttes på købelovens § 78, stk. 4.” (2002-4051/7-93)

**6.4.4. Da det ikke på et prisskilt var oplyst, at der ville blive krævet yderlige 500 kr. for ophævelse af en mobiltelefons SIM-lock, var forbrugeren berettiget til at få dette vederlag tilbagebetalt**



En forbruger så på et prisskilt i en forretning følgende tilbud på en mobiltelefon:

### **Ericsson**

#### **R600**

**399,-\***

- Ice Blue \* ved samtidig oprettelse af nn abonnement
- 3 displaybaggrundsfarver

**649,-\***

- GPRS \*uden oprettelse af nn abonnement
- WAP 1.2.1 + EMS
- 4 spil
- Kalender
- SIM-Locked
- 82 g

Forbrugeren havde allerede et abonnement hos en anden udbyder og ville derfor købe telefonen til 649 kr., idet telefonen ifølge prisskiltets tekst kunne købes uden oprettelse af abonnement. Da han skulle betale, blev det oplyst, at telefonen kun kunne bruges med et nn abonnement, og forretningen opkrævede et ekstra vederlag på 500 kr. for at ophæve SIM-locken. Forbrugeren betalte de 500 kr. under protest og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der udtalte følgende:

”Det fremgår af prisskiltet i den foreliggende sag, at prisen på mobiltelefonen er 399 kr. inkl. moms ved samtidig oprettelse af nn abonnement, og at prisen er 649 kr. inkl. moms uden oprettelse af nn abonnement. På prisskiltet er endvidere bl.a. anført: ”SIM-Locked”, men det fremgår ikke, hvad dette betyder, og det fremgår heller ikke, at det er en anordning, for hvis ophævelse inden 6 måneder efter købsdatoen der skal betales et vederlag på 500 kr. oven i de på prisskiltet anførte priser. Det bemærkes herved, at der er tale om forhold, som en forbruger i almindelighed ikke kan antages at være bekendt med, og at det, hvis indklagede vil kræve betaling for ophævelse af SIM-lock, har påhvilet indklagede at anføre tillige dette beløb på prisskiltet. Nævnet finder således, at indklagede ved sin prisskiltning har afgivet et bindende tilbud om at sælge telefonen for de anførte priser på prisskiltet. Indklagede har derfor ved klagerens accept af køb af mobiltelefonen for 649 kr. været forpligtet til udlevere den til klageren mod betaling

af dette beløb, og indklagede, der som anført ikke havde oplyst om prisen på prisskiltet, har således været uberettiget til at kræve yderligere 500 kr. for ophævelse af SIM-lock. Klageren, der, som det må lægges til grund, har betalt de 500 kr. under protest, har derfor krav på tilbagebetaling af dette beløb.” (2003-4051/7-104)

**6.4.5. Misbrug af mobiltelefon. Forbrugeren spærrede først telefonen 3 dage efter tyveri af mobiltelefonen. Da Forbrugeren alene hæftede for tab, som kunne have været undgået ved en rettidig underretning, hæftede forbrugeren ikke for mere end selvriskobeløbet på 1.200 kr.**

En forbruger opdagede, at hendes mobiltelefon ikke som normalt lå i hendes taske. Forbrugeren ledte forgæves efter telefonen, som hun troede var forlagt, idet hun havde små børn, og først på tredjedagen spærrede forbrugeren telefonen. Teleudbyderen havde imidlertid allerede spærret forbrugers telefon den dag, tyveriet fandt sted på grund af et unormalt stort forbrug, og der var derfor ikke sket misbrug efter dette tidspunkt. Teleudbyderen fastholdt, at forbrugeren hæftede for misbruget på ca. 7.000 kr., idet hun ikke havde spærret telefonen hurtigt nok. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”En mobiltelefon indeholdende et SIM-kort anses for et betalingsmiddel omfattet af lov nr. 414 af 31. maj 2000 om visse betalingsmidler, der fra 1. juli 2000 har afløst lov om betalingskort m.v.

Klagerens telefon var tændt, da den blev stjålet, og den uberettigede brug, som herefter fandt sted, skete derfor, mens den til SIM-kortet hørende personlige kode var aktiveret. Det følger derfor af § 11, stk. 2, i betalingsmiddeloven, at klageren under alle omstændigheder hæfter med op til 1.200 kr. for det uberettigede forbrug.

Klageren hæfter imidlertid efter lovens § 11, stk. 3, nr. 1, med op til 8.000 kr. for det uberettigede forbrug, i det omfang indklagede kan godtgøre, at forbruget er muliggjort ved, at klageren har undladt at underrette indklagede snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab.

Klageren har oplyst, at hun den 22. september 2002 opdagede, at telefonen ikke var i hendes taske, men at hun først den 24. september 2002 blev klar over, at telefonen måtte være stjålet, hvorefter hun den 25. september 2002 fik telefonen spærret.

Det fremgår samtidig af de fremlagte opkaldsspecifikationer, at det seneste af de opkald, som klageren ikke kan vedkende sig, er foretaget den 22. september 2002, kl. ca. 12.40. Efter dette tidspunkt er der ikke foretaget opkald, idet indklagede spærrede telefonen på grund af det høje forbrug.

Da klagerens underretningspligt efter § 11, stk. 3, nr. 1, først indtrådte, da hun havde fået positivt kendskab til, at telefonen med den aktiverede pinkode måtte være kommet i en uvedkommendes besiddelse, og da klageren alene hæfter for tab, som kunne have været undgået ved en rettidig underretning, finder nævnet, at indklagede ikke har godtgjort, at klageren hæfter for mere end selvriskobeløbet på 1.200 kr.” (2002-4054/7-295)

**6.4.6. En teleudbyder hævede prisen på SMS-beskeder fra 0,50 kr. til 3 kr. pr. SMS. Det fremgik af udbyderens vilkår, at sådanne ændringer med bindende virkning kunne varsles via annoncer i landsdækkende dagblade. Urimeligt aftalevilkår. En forbruger, som ikke havde set annoncen, var ikke forpligtet til at betale den forhøjede pris**

En forbruger, som havde oprettet et mobiltelefonabonnement, hvor afsendelse af SMS-beskeder til udlandet kostede 0,50 kr. pr. SMS, opdagede pludselig, da hun fik en faktura, at prisen var steget til 3 kr. pr. SMS. Hun klagede derfor til teleudbyderen, som afviste klagen under henvisning til, at prisstigningen i overensstemmelse med udbyderens aftalevilkår havde været annonceret i flere store landsdækkende dagblade. Forbrugeren, som ikke havde set annoncen, fandt denne varslingsmåde urimelig og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren havde hos indklagede tegnet et mobiltelefonabonnement, og der bestod derfor et løbende kontraktforhold mellem parterne. Vil en part i et sådant løbende aftaleforhold foretage ændringer i priser

eller aftalevilkår, der er til ugunst for den anden part, følger det af almindelige aftaleretlige regler, at dette som udgangspunkt kun kan ske med et varsel svarende til det opsigelsesvarsel, som gælder i kontraktforholdet, jf. herved også § 7 i bekendtgørelse nr. 666 af 10. juli 2003 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester samt § 10 i den dagældende bekendtgørelse nr. 1169 af 15. december 2000, som var sålydende:

”§ 10. Udbydere af offentlige telenet eller teletjenester til slutbrugere skal sikre, at slutbrugere med et varsel som minimum svarende til opsigelsesvarslet i den pågældende aftale med tillæg af 14 dage, informeres om ændringer i de priser og vilkår, der gælder for udbudet. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder f.eks. generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

*Stk. 2.* Hvis der gælder et opsigelsesvarsel på mere end 1 måned, kan den pågældende udbyder, uanset bestemmelsen i stk. 1, ændre i de priser og vilkår, der gælder for udbudet, med et varsel på minimum 14 dage med tillæg af 14 dage. Udbyderen skal i sådanne tilfælde samtidig med varslingen give slutbrugeren mulighed for at opsiges aftalen med et varsel på minimum 14 dage.”

Telestyrelsen har i et notat om den dagældende bekendtgørelse blandt andet udtalt følgende vedrørende bestemmelsen i § 10:

”Bekendtgørelsen regulerer dog ikke, hvordan der varsles.

Det er ikke et krav, at der skal sendes brev ud til samtlige abonnenter ved varsling. Det er således tilstrækkeligt, at der f.eks. varsles i dagspressen.”

Efter nævnets opfattelse kan aftalevilkår imidlertid som udgangspunkt ikke ændres uden den anden parts accept, jf. herved kapitel 1 i aftaleloven om afslutning af aftaler, og en varsling i dagspressen om ændring af et hidtidigt aftalevilkår er derfor ikke bindende for den anden part i aftaleforholdet, medmindre andet er aftalt.

Indklagedes abonnementsvilkår indeholdt i den forbindelse følgende bestemmelse:

**”19. Ændring af vilkår og priser**

TDC Mobil kan ændre disse abonnementsvilkår, eventuelle særskilte tillægsvilkår for tillægstjenester, funktioner og faciliteter, eventuelle

særskilte tillægsvilkår for abonnementsformer samt oprettelsesafgifter, abonnementsafgifter og forbrugsafgifter med et varsel på 1 måned og 14 dage.

Ændringerne meddeles kunden ved annoncering i landsdækkende dagblade. Som et supplement eller som et alternativ kan TDC underrette kunden ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt i forbindelse med udsendelse af en opkrævning.

Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

Ændring af særlige afgifter, gebyrer m.v. kan ske ved indførelse i TDC Mobils prislister.

Er der tale om en ændring af de hidtidige abonnementsvilkår, som er af mere væsentlig betydning, må forholdet imidlertid sidestilles med indgåelse af nye aftaler, som – da aftalerne indgås ved brug af fjernkommunikation og uden at parterne mødes – er omfattet af reglerne om fjernsalg i lov om visse forbrugerftaler, jf. herved denne lovs § 10 a. Det følger heraf, at indklagede i abonnementskontrakter indgået med forbrugere skal meddele forbrugeren de oplysninger, som fremgår af lovens § 11 a, læsbart på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren råder over og har adgang til. Det er til opfyldelsen af denne oplysningspligt ikke tilstrækkeligt, at oplysningerne er bekendtgjort i dagspressen.

Selv om der er tale om mindre ændringer, som ikke kan sidestilles med indgåelse af en ny aftale, finder nævnet heller ikke i øvrigt, at det kan anses for rimeligt og i overensstemmelse med god markedsføringsetik, at en erhvervsdrivende i forbrugerforhold betinger sig arbitrært at kunne ændre prisvilkår m.v. gennem bekendtgørelse herom i dagspressen, idet dette ikke giver nogen sikkerhed for, at varslingen kommer til forbrugers kundskab. Nævnet finder derfor, at indklagedes vilkår herom under alle omstændigheder bør tilsidesættes som værende urimeligt i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Da klageren ved abonnementsoprettelsen fik oplyst, at SMS-beskeder til udlandet kostede 0,50 kr. pr. stk., og da klageren ikke er blevet personligt varslet om prisstigningen pr. 1. november 2002 til 3,00 kr. pr. stk., hvilken prisstigning klageren først blev bekendt med den 28. marts 2003, er klageren herefter ikke forpligtet til at betale

mere end 0,50 kr. pr. SMS-besked indtil abonnementets opsigelse med virkning fra den 28. april 2003.” (2003-4054/7-574)

#### **6.4.7. En teleudbyder kunne ikke opkræve betaling for SMS-beske-der, der før var gratis, da prisstigningen ikke var varslet**

En forbruger, som skulle til udlandet og bo i en periode, fik af teleudbyderen oplyst, at det var gratis at afsende SMS-beske-der gennem en af udbyderens lokale samarbejdspartnere. Forbrugeren, modtog imidlertid efter kort tids ophold i udlandet fakturaer, hvoraf fremgik, at en SMS-besked kostede 2,60 kr. Forbrugeren, som ikke havde modtaget besked om prisændringen, klagede til teleudbyderen, som fastholdt kravet, idet forbrugeren ikke selv havde søgt information om eventuelle ændringer. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren havde hos indklagede tegnet et mobiltelefonabonnement, og der bestod derfor et løbende kontraktforhold mellem parterne. Vil en part i et sådant løbende aftaleforhold foretage ændringer i priser eller aftalevilkår, der er til ugunst for den anden part, følger det af almindelige aftaleretlige regler, at dette som udgangspunkt kun kan ske med et varsel svarende til det opsigelsesvarsel, som gælder i kontraktforholdet, jf. herved også § 7 i bekendtgørelse nr. 666 af 10. juli 2003 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester samt § 10 i den dagældende bekendtgørelse nr. 1169 af 15. december 2000, som var sålydende:

”§ 10. Udbydere af offentlige telenet eller teletjenester til slutbrugere skal sikre, at slutbrugere, med et varsel som minimum svarende til opsigelsesvarslet i den pågældende aftale med tillæg af 14 dage, informeres om ændringer i de priser og vilkår, der gælder for udbudet. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder f.eks. generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

*Stk. 2.* Hvis der gælder et opsigelsesvarsel på mere end 1 måned, kan den pågældende udbyder, uanset bestemmelsen i stk. 1, ændre i de priser og vilkår, der gælder for udbudet, med et varsel på minimum 14 dage med tillæg af 14 dage. Udbyderen skal i sådanne til-

fælde samtidig med varslingen give slutbrugeren mulighed for at opsig aftalen med et varsel på minimum 14 dage.”

Klagerens telefonforbrug blev ved klagerens brug af mobiltelefonen i udlandet ligeledes faktureret af indklagede, som samarbejder med en lang række udenlandske teleselskaber, og indklagede har ikke bestridt, at klageren i november 2001 af indklagede telefonisk fik oplyst, at afsendelse af SMS-beskeder via indklagedes samarbejdspartner, var gratis både til Danmark og i England. Klageren har derfor været berettiget til at indrette sig på dette prisvilkår, som herefter kun kunne ændres med et varsel, som mindst svarede til opsigelsesvarslet.

Klageren, som først den 26. februar 2002 blev klar over, at der pr. den 4. februar 2002 var blevet indført et gebyr på 2,60 kr. pr. SMS-besked, kan derfor ikke afkræves betaling for de SMS-beskeder, som klageren er blevet faktureret for på indklagedes fakturaer af 10. februar 2002 og 10. marts 2002.” (2002-4054/7-291)

**6.4.8. Indholdstakserede SMS-beskeder. Ved modtagelsen af en stor telefonregning opdagede forbrugeren, at teleselskabet havde faktureret 3 kr. pr. SMS-besked, som forbrugeren havde afsendt eller modtaget i forbindelse med en ”Chat Quick” tjeneste. Forbrugeren blev fritaget for betaling af en del af regningen, da han ikke var blevet informeret korrekt om prisen**

En forbruger havde tilmeldt sig tjenesten ”Chat Quick” via sin mobiltelefon. Prisen for denne tjeneste faktureres over telefonregningen. Ved den efterfølgende regning havde teleselskabet faktureret 3 kr. pr. SMS, som var afsendt og modtaget. Forbrugeren reklamerede over, at han først på et sent tidspunkt var blevet oplyst om prisen, og at det ikke blev oplyst, at han også skulle betale for de SMS’er, som han modtog. Han forklarede, at SMS-beskederne fra andre deltagere i ”chatten” væltede ind på telefonen. Han var således blevet faktureret over 3.000 kr. for modtagelse af SMS-beskeder. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Den omhandlede ydelse udbydes således, at aftalen indgås ved, at forbrugeren sender en SMS-besked til ”Chat Quick”. Nævnet lægger

derfor til grund, at der foreligger et fjernsalg omfattet af kapitel 4 i lov om visse forbruger aftaler.

Efter reglerne om fjernsalg skal den erhvervsdrivende, inden der indgås en aftale, give forbrugeren en række oplysninger, herunder klare og tydelige oplysninger om prisen for varen eller tjenesteydelsen, jf. lovens § 11, stk. 1, nr. 3, og stk. 2.

Indgås der en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende snarest muligt på ny bl.a. meddele forbrugeren de nævnte klare og tydelige prisoplysninger læsbart på papir eller et andet varigt medium, som forbrugeren råder over eller har adgang til, jf. lovens § 11 a, stk. 1 og 3. § 11 a, stk. 5, indeholder dog følgende undtagelse fra oplysningspligten efter § 11 a, stk. 1-4:

”Stk. 1-4 gælder ikke ved aftale om tjenesteydelse, hvor bestilling og udførelse af tjenesteydelsen sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, når vederlaget for ydelsen opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel. Forbrugeren skal dog på begæring have den i stk. 1, nr. 1, nævnte oplysning.”

Udbyderen af ”Chat Quick” kan dog ikke antages at være omfattet af undtagelsen i § 11, stk. 5, da ydelsen ikke leveres samtidigt med bestillingen. Der er tværtimod tale om en elektronisk tilmelding, der giver forbrugeren adgang til løbende at aftage ydelserne efterfølgende.

Efter det i sagen oplyste tilmeldte klageren sig ”Chat Quick” den 20. juli 2002. Det lægges til grund, at klageren ikke forinden havde modtaget de efter loven krævede oplysninger, herunder oplysninger om prisen for ydelsen.

Ved en fornyet tilmelding den 24. juli 2002 blev der fremsendt følgende SMS-besked til klageren:

”Du er nu logget på X-chatten. For at chatte skal du sende: CHAT  
T til 1231. Husk kr. 3,00 per besked”

For at et medium kan anses for varigt, må kræves, jf. Folketingstidende 1999/2000, tillæg A, s. 5938, at ”det er muligt for forbrugeren at opbevare (lagre) de oplysninger, som han modtager direkte med det pågældende medium, på en sådan måde, at oplysningerne i en rimelig periode er tilgængelige for fremtidig reference og kan reproducere uændret”. Nævnet finder det på denne baggrund ikke godtgjort, at en SMS-besked kan betegnes som et varigt medie.



Nævnet finder herefter ikke, at den prisinformation, der blev sendt den 24. juli 2002, er blevet meddelt i overensstemmelse med lovens krav.

Ved en ny tilmelding den 25. juli 2002 modtog klageren igen ovennævnte SMS med prisoplysningen. Umiddelbart efter modtagelsen sendte klageren en besked, der viser, at han havde læst prisoplysningen: ”Husk kr. 3,00 per besked”.

Det er, så vidt det er nævnet bekendt, ikke sædvanligt, at der skal betales for modtagelsen af en SMS-besked. Ved en sådan prisberegning bør der derfor gives forbrugeren klare og tydelige oplysninger herom. Nævnet finder ikke, at den prisoplysning, som klageren modtog, er egnet til at bibringe modtageren forståelsen af, at udbyderen vil beregne sig en pris på 3 kr. pr. besked ikke alene for afsendte, men også for modtagne beskeder.

Med henvisning til det ovenfor anførte finder nævnet, at klageren indtil det tidspunkt, hvor han læste SMS-beskeden af 25. juli 2002 med prisinformation, har været berettiget til at gå ud fra, at han alene skulle betale indklagede 1)’s almindelige pris for afsendelsen af SMS-beskeder, samt at han ikke skulle betale for modtagelsen af SMS-beskeder.

Da han ved læsningen blev informeret om, at prisen var 3 kr. pr. besked, skal han herefter betale 3 kr. for de SMS-beskeder, han har sendt efter dette tidspunkt. Klageren skal derimod ikke betale for modtagelsen af SMS-beskeder, da han ikke på noget tidspunkt er blevet behørigt informeret om, at udbyderen også ville beregne sig vederlag herfor hos ham.” (2003-4054/7-383)

**6.4.9. Indholdstakserede SMS-beskeder. En 11-årig dreng havde via sin mobiltelefon bestilt et abonnement på vitser, der løbende blev sendt som SMS-beskeder. Aftalen mellem drengen og udbyderen af vitser var ugyldig på grund af umyndighed. Teleudbyderen var ikke berettiget til at fakturere drengens far for disse SMS’er. Bestillingen måtte derudover anses for at være fortrudt rettidigt**

En 11-årig dreng havde via sin mobiltelefon bestilt vitser, der blev sendt som SMS-beskeder. Faderen, der stod for mobiltelefonabonne-

mentet, modtog herefter telefonregninger, der var belastet med et betydeligt antal af disse SMS'er, som var faktureret med priser fra 4 kr. til 12,50 kr. pr. besked. Drengen var ikke klar over, hvilke aftaler han havde indgået og anede ikke, hvordan han kom ud af det igen. Faderen indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagen, at klager fra ca. maj 2002 til ca. maj 2003 havde et mobiltelefonabonnement hos indklagede på bl.a. følgende vilkår:

- ” ...
- 2. Abonnementet
    - 2.1 Abonnementet omfatter adgang til telefoni over (Teleselskabets) mobilnet. ...
    - 2.2 Kunden har tillige mulighed for at abonnere på supplerende services. Betaling, henholdsvis opsigelse af supplerende services sker ved henvendelse til (Teleselskabet).
  - ...
    - 10. Fakturering
      - 10.1 (Teleselskabet) er berettiget til oprettelses- og ændringsafgift, samtale- og andre forbrugsafgifter og betaling for supplerende ydelser.
      - 10.2 (Teleselskabet) opkræver betaling for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet. Beløb forfalder til betaling den dag, der angives på fakturaen.
- ...”

Klagen vedrører et beløb på 1.326,80 kr., som indklagede under henvisning til pkt. 10.2, jf. pkt. 10.1 i abonnementsvilkårene har opkrævet til dækning af indholdstakserede SMS-beskeder leveret i tidsrummet fra 1. november 2002 til 16. januar 2003. Ifølge klagerens oplysninger er der tale om levering af vitser i henhold til en eller flere abonnementsaftaler, som klagerens 11-årige søn tilsyneladende har indgået med en eller flere af de medievirksomheder, der har en faktureringsaftale med indklagede. Sønnen er dog ikke selv blevet klar over, at han indgik aftale herom, og han har derfor ikke kunnet give klageren

nærmere oplysninger om, med hvem han har indgået aftale eller om de nærmere aftalevilkår.

Det fremgår af et brev dateret 18. marts 2003 fra klager til indklagede, at klageren i første omgang troede, at sønnen ikke kunne styre sit mobiltelefonforbrug. Han tog derfor SIM-kortet fra sønnen, men da han, efter at SIM-kortet havde været gemt bort i godt en måned, modtog en ny regning på mobiltelefoni, blev han klar over, at det ikke var dette, som var problemet.

Det fremgår endvidere af de opkaldslistes, som foreligger i sagen for de måneder, som klagen vedrører, at der dagligt har været sendt indholdstakserede SMS-beskeder til klagerens mobiltelefon, og at forbruget i perioden fra den 19. december 2002 til den 16. januar 2003 alene bestod i daglig modtagelse af en indholdstakseret SMS.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at det omtvistede beløb på 1.326,80 kr. i hvert fald for langt hovedpartens vedkommende må antages at skyldes fakturering af overtakserede SMS-beskeder sendt i henhold til abonnementsaftaler, som indklagedes 11-årige søn i tiden mellem ca. 1. november og ca. 18. december 2002 har indgået med medievirksomheder, der har indgået faktureringsaftaler med indklagede.

Det kan ikke afvises, at der i det omtvistede beløb også indgår fakturering af enkelte indholdstakserede SMS-beskeder, som er leveret separat i umiddelbar tilknytning til en særskilt bestilling af ydelsen. Betaling heraf kan ikke anses for omfattet af klagen, som alene angår det forhold, at klageren er blevet afkrævet betaling for ydelser leveret i henhold til abonnementsaftaler indgået med sønnen. Det kan imidlertid ikke ud fra de foreliggende opkaldslistes ses, hvorfra de enkelte indholdstakserede SMS-beskeder, som indklagede har faktureret klageren for, er sendt, og indklagede har ikke bidraget med nærmere oplysninger til afklaring af, hvorledes SMS'erne fordeler sig på de forskellige mulige leverandører. Da dette bevismæssigt må komme indklagede til skade, har nævnet valgt at se bort fra, at der i beløbet på 1.326,80 kr. muligvis kan forekomme betaling for enkelte særskilt bestilte SMS-beskeder, som ikke er omfattet af klagen.

Det forhold, at klageren havde overladt brugen af sin mobiltelefon til sin søn, legitimerede ikke sønnen til at indgå abonnementsaftaler om

fremtidig levering af indholdstakserede SMS-beskeder med bindende virkning for klageren, og sønnen kunne som mindreårig heller ikke forpligte sig selv, jf. herved værgemålslovens § 1, stk. 2.

Da den eller de af sønnen indgåede aftaler om fremtidig fremsendelse af indholdstakserede SMS-beskeder således har været uforbindende for klageren, har indklagede ikke været berettiget til at fakturere klageren for betalinger, som vedrører disse aftaler. Dette gælder uanset punkt 10.2 i indklagedes abonnementsvilkår, hvorefter indklagede ”opkræver betaling for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet”, jf. herved, at de fakturerede beløb ikke skyldes brug af SIM-kortet, men derimod beror på, at den eller de pågældende leverandører har anvendt SIM-kortets data i forbindelse med efterfølgende levering af indholdstakserede SMS-beskeder.

Punkt 10.2 i indklagedes abonnementsvilkår må i øvrigt under alle omstændigheder forstås med det forbehold, at indklagede alene er berettiget til at opkræve beløb, som abonnenten gyldigt hæfter for. Indklagede kan derfor ikke opkræve beløb, som vedrører betaling i henhold til en ugyldig aftale eller i henhold til en aftale, som abonnenten har fortrudt rettidigt i henhold til lov om visse forbrugerftaler, jf. herved også denne lovs § 16, hvorefter loven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren.

Da aftalen – eller aftalerne – om bestilling af fremtidig fremsendelse af vitser er indgået via SMS-kommunikation, foreligger der fjernsalgsaftaler omfattet af forbrugerftalelovens kapitel 4, og da det ikke er godtgjort, at vedkommende leverandør har opfyldt sin oplysningspligt efter lovens § 11 a, udløb klagerens fortrydelsesret efter denne lov først 3 måneder efter underretningen om aftalens indgåelse, jf. forbrugerftalelovens § 12 b, stk. 2. Klageren var derfor på reklamationstidspunktet den 16. januar 2003 fortsat berettiget til at træde tilbage fra den eller de indgåede aftaler. Klageren kan således ydermere påberåbe sig reglerne i forbrugerftaleloven til støtte for, at han ikke er bundet af aftalerne med den virkning, at hverken de pågældende leverandører eller indklagede kan gøre krav vedrørende aftalerne gældende mod klageren, jf. herved forbrugerftalelovens § 12 c, stk. 1.” (2003-4054/7-699)

**6.4.10. Prisen på et telefonabonnement steg med 33% inden for bindingsperioden. Forbrugeren skulle kun betale den oprindeligt aftalte pris, idet forbrugeren ikke i forbindelse med varslingen af prisstigningen fik mulighed for at opsige aftalen**

En forbruger klagede over, at hendes teleudbyder hævede abonnementsprisen med 33%, mens hun ikke havde mulighed for at opsige abonnementet. Det var hendes opfattelse, at abonnementet måtte fortsætte til den oprindeligt aftalte pris i hele bindingsperioden. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren indgik abonnementsaftalen med indklagede den 4. april 2002. Abonnementsaftalen var uopsigelig i 6 måneder og kunne tidligst opsiges efter 5 måneder med 30 dages varsel med virkning fra den 4. oktober 2002. Den prisforhøjelse, indklagede varslede den 5. juni 2002, trådte i kraft den 5. august 2002, mens klageren endnu var bundet af aftalen. Klageren ønsker at opretholde den oprindelige aftale.

Det fremgår af indklagedes abonnementsvilkår pkt. 18, at ”Vilkår og priser kan ændres af teleselskabet med et varsel på 44 dage før ændringens ikrafttrædelse. Ændringer, der er til fordel for kunden, kan gennemføres uden varsel.”

Udgangspunktet i dansk ret er, at aftaler er bindende for begge parter. Et vilkår, hvorefter den ene part kan ændre aftalen, mens den anden part fortsat er bundet, vil almindeligvis blive anset for urimeligt og vil kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 38c, jf. § 36, jf. herved lov nr. 1098 af 21. december 1994, som bl.a. implementerer Rådets direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. I direktivets vejledende liste over urimelige kontraktvilkår er i pkt. 1, litra 1, blandt andet nævnt vilkår, der tillader ”leverandøren af tjenesteydelser at sætte prisen op, uden at forbrugeren ... har en tilsvarende ret til at annullere kontrakten, hvis den endelige pris er for høj i forhold til den pris, der blev aftalt ved kontraktens indgåelse.”

Det fremgår af § 10, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 1169 af 15. december 2000 om udbud af telenet og teletjenester, der var gældende på aftaletidspunktet, at udbyderen, hvis der gælder et opsigelsesvarsel på

mere end 1 måned, kan ændre i de priser og vilkår, der gælder for en abonnementsaftale, hvis der gives et varsel på minimum 14 dage med tillæg af 14 dage. Udbyderen skal i sådanne tilfælde samtidig med varslingen give slutbrugeren mulighed for at opsige aftalen med et varsel på minimum 14 dage.

Nævnet finder som udgangspunkt ikke, at en opsigelsesperiode kan betegnes som et ”opsigelsesvarsel” som nævnt i udbudsbekendtgørelsens § 10, stk. 2. Det følger imidlertid af bekendtgørelsens § 11, stk. 1, nr. 4, at slutbrugeren altid, når der er gået 5 måneder fra aftalens indgåelse, kan opsige en abonnementsaftale med et varsel på maksimalt én måned. Da det reelle opsigelsesvarsel ifølge udbudsbekendtgørelsen således aldrig kan overstige 1 måned, må nævnet lægge til grund, at § 10, stk. 2, på trods af sin ordlyd, regulerer den situation, hvor priser og vilkår ændres inden for de første 5 måneder efter abonnementsaftalens indgåelse, når det i aftalen er bestemt, at abonnementet er uopsigeligt i denne periode.

Udbudsbekendtgørelsen giver derfor indklagede en ret til også i en bindingsperiode at ændre priser og vilkår, forudsat at det i bestemmelsen nævnte varsel overholdes, og forudsat at slutbrugeren har mulighed for at opsige aftalen, inden ændringen træder i kraft.

Da indklagede ikke har givet klageren mulighed for at opsige aftalen, jf. udbudsbekendtgørelsens § 10, stk. 2, finder nævnet, at det vil være urimeligt og i strid med redelig handlemåde at gøre aftalevilkårenes pkt. 18 gældende over for klageren, jf. herved aftalelovens § 38 c, jf. § 36. Klageren skal derfor stilles, som om aftalen fortsatte uændret frem til den 4. oktober 2002, hvor aftalen kunne være ophørt ved klagerens opsigelse. (2002-4054/7-198)

- 6.4.11. Et teleselskabs krav om betaling af et stort internetforbrug blev nedsat, da selskabet ikke havde iagttaget sin vejledningspligt i forbindelse med opsætning af en ADSL-forbindelse, hvorfor det ikke burde komme forbrugeren til skade, at forbruget var sket via en ISDN-forbindelse, der var dyrere at bruge**

En forbruger klagede til Forbrugerklagenævnet, da han opdagede, at hans internetforbrug ikke var sket via den nyoprettede ADSL-forbindelse, men derimod via den tidligere ISDN-forbindelse. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren ønskede i maj 2001 at ændre sin hidtidige ISDN-forbindelse hos indklagede, hvorefter klageren betalte for sin internet-tilkobling efter forbrug, til en ADSL-forbindelse med tilhørende abonnement, hvorefter klageren frit kan koble sig på internettet mod betaling af en kvartalsafgift på 1.197 kr.

En montør fra indklagede sørgede for at installere de fysiske installationer, som var nødvendige for ADSL-opkoblingen, på klagerens adresse. Indklagede har anført, at det herefter påhvilede klageren selv at installere det nødvendige software på klagerens pc. Klageren, som ikke var klar over dette, gik imidlertid fejlagtigt ud fra, at han efter montørens besøg var behørigt tilkoblet internettet via ADSL-forbindelsen, og klageren har i tillid hertil ladet tilslutningen være i funktion næsten konstant. Da klagerens pc imidlertid fortsat var tilkoblet ISDN-forbindelsen, resulterede dette i, at klageren er blevet faktureret for et internetforbrug på 9.301,51 kr.

Nævnet finder, at indklagede som udbyder af forskellige tilkoblinger og abonnementer til internettet har en særlig vejledningspligt i relation til forbrugere, som ønsker at skifte fra en abonnementsstype til en anden, og som ikke uden videre kan forventes at være fortrolige med internetopsætning m.v. Indklagede burde derfor have vejledt klageren om, at det udover den fysiske installation også var nødvendigt at installere det nødvendige software på klagerens pc. Indklagede har efter det oplyste ikke godtgjort at have vejledt klageren herom.

Da den manglende installation af den fornødne software på klagerens pc herefter ikke bør komme klageren til skade, bør klageren stilles, som om klagerens internetforbrug – som tilsigtet af klageren – var sket via ADSL-abonnementet og dermed dækket af klagerens betaling for dette abonnement. Nævnet nedsætter derfor i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, indklagedes betalingskrav, således at klageren fritages for at betale for de opkald til internettet, som efter ADSL-forbindelsens installering hos klageren er faktureret via ISDN-forbindelsen.” (2002-4054-7-168)

**6.4.12. Det påhvilede teleudbyderen at godtgøre, at regninger for telefoni var kommet frem til forbrugeren. Teleudbyderen havde fortabt sit krav på betaling, idet opkrævningen blev udsendt halvandet år efter forbruget var foretaget**

En forbruger modtog i slutningen af 2001 to betalingspåmindelser vedrørende regninger for mobiltelefonsamtaler, der skulle have fundet sted i januar, februar og maj 2000.

Forbrugeren, der havde opsagt sit abonnement i maj 2000, havde i juni 2000 modtaget to opkrævninger, som han havde betalt. Han nægtede at have modtaget yderligere opkrævninger, som ikke var betalt.

Teleudbyderen erkendte, at den ene regning ikke tidligere havde været sendt til forbrugeren, men nægtede at imødekomme forbrugers krav om fritagelse for betaling. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren har bestridt at have modtaget faktura nr. 3472231, der vedrører samtaler for januar og februar 2000 og abonnement for februar, marts og april 2000, førend han modtog en påmindelse dateret d. 31. oktober 2001.

Nævnet finder, at det må påhvile indklagede at godtgøre, at regningen er sendt til klageren d. 17. maj 2000. Nævnet finder ikke, at indklagede har løftet denne bevisbyrde ved at henvise til, at fakturaen ifølge indklagedes edb-system skulle være udsendt den pågældende dag.

Nævnet lægger derfor i overensstemmelse med klagerens forklaring til grund, at fakturaen første gang blev udsendt d. 31. oktober 2001.

Vedr. faktura nr. 6913950 lægger nævnet på baggrund af sagens oplysninger til grund, at fakturaen, der vedrører opkald foretaget hos indklagede i maj 2000, først blev udsendt i november 2001.

Det er ubestridt, at klageren har foretaget de telefonopkald, fakturaerne vedrører, og at han ikke tidligere er faktureret herfor.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren løbende er blevet faktureret for opkald foretaget via indklagede, ligesom klageren i sommeren 2000 – efter opsigelse af abonnementet – modtog en slutopgørelse. Da den manglende opkrævning af de skyldige beløb må henføres til fejl i indklagedes faktureringsystem, finder nævnet, at



klageren med føje må have indrettet sig på at have betalt, hvad han skyldte. Indklagede har derfor fortabt sit krav på efterbetaling, jf. her ved principperne om *condictio indebiti* som beskrevet af Bernhard Gomard i *Obligationsretten 3.del*, s. 171 ff.” (2003-4054/7-143)

**6.4.13. Uberettiget lukning af en forbrugers telefonforbindelser som følge af et omtvistet mindre udestående**

En forbruger havde både sit fastnet-, mobil- og internetabonnement hos den samme teleudbyder. I forbindelse med fastnet-abonnementet var der et mindre udestående, som forbrugeren ikke mente at skulle betale. På trods af, at beløbet var omtvistet og i øvrigt meget lille, afbrød teleudbyderen ved årsskiftet 2001/02 uden varsel alle forbrugers telefonforbindelser. Forbrugeren klagede til udbyderen og oplyste, at han anså samtlige abonnementsaftaler for bortfaldet ved afbrydelsen, som han fandt uberettiget. Teleudbyderen fastholdt kravet, og forbrugeren indbragte derfor sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af indklagedes abonnementsbetingelser, at afbrydelse ved misligholdelse forudsætter et forudgående påkrav, og at kunden i væsentlig grad har misligholdt sine forpligtelser. Uanset dette lukkede indklagede den 2. januar 2002 *uden varsel* for alle klagerens forbindelser. Klageren var ifølge sagens oplysninger på dette tidspunkt alene i restance med et beløb på kr. 43,63, hvilket beløb der var tvist om. Dette kan ikke anses for en væsentlig misligholdelse.

Indklagedes afbrydelse af klagerens telefonforbindelser er derfor i strid med såvel § 11, stk. 1, nr. 5, i den dagældende bekendtgørelse om udbud af telenet og teletjenester (nr. 1169 af 15. december 2000), som indklagedes abonnementsvilkår.

Samtlige klagerens abonnementsaftaler må ved indklagedes uberettigede afbrydelse anses for bortfaldet. Indklagede har som følge heraf ikke krav på abonnementsbetaling efter lukningen af klagerens forbindelser den 2. januar 2002.” (2002-4054/7-182)

**6.4.14. En umyndig forbruger havde indgået aftale om telefonabonnement med taletidskonto, hvor indbetalt taletid**

**skulle dække forbruget. Tilmelding var sket på internettet, og forbrugeren oplyste urigtigt fødselsår, så hun fremstod som myndig. Udbyderen var alene berettiget til en mindre erstatning i anledning af forbrugeren manglende betaling af samtaleafgifter, da mellemværendet skulle opgøres i medfør af værgemålsloven, og abonnementsvilkårene indeholdt bestemmelser om spærring af tjenesten ved overskridelse af indbetalt taletid**

En forbruger foretog tilmelding på internettet til et af udbyderens abonnementer, hvor der alene betales for forbruget. Hun var kun lige blevet 17 år, men opgav urigtigt fødselsår for at fremstå som myndig, da det var en betingelse for at oprette abonnementet. Der skulle indsættes penge på en taletidskonto, som til en enhver tid dækkede forbruget. Efter vilkårene kunne forbrugeren dog regne med en vis mindre kredit, hvis forbruget overskred den indbetalte taletid - nemlig op til 7 dage eller højst 200 kr. Derefter ville tjenesten blive lukket uden varsel.

Forbrugeren foretog de første 9 måneder indbetalinger, der dækkede forbruget, men i de følgende måneder blev der oparbejdet en gæld på 5.508 kr. Forbrugeren modtog ikke i denne periode, som det ellers var sædvanligt, advarsler om indbetaling af taletid. Udbyderen lukkede kontoen og krævede betaling.

Forbrugeren henviste til, at tjenesten burde have været spærret i henhold til abonnementsvilkårene, og at hun var umyndig ved aftalens indgåelse og derfor alene burde hæfte for 200 - 500 kr. Udbyderen fastholdt kravet om betaling, og forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren kunne som 17-årig ikke selv forpligte sig ved den indgæede aftale, som derfor er ugyldig, jf. værgemålslovens § 1, stk. 2, sammenholdt med § 44. Klageren opgav imidlertid ved indgåelsen af den elektroniske aftale et urigtigt fødselsår, således at hun fremstod som myndig, og parternes mellemværende skal derfor opgøres i medfør af værgemålslovens § 45, stk. 1 og 2, som er sålydende:

”§ 45. Bliver en aftale ugyldig efter § 44, fordi den ene part er umyndig, skal parterne tilbagelevere, hvad de har modtaget, eller, hvis dette

ikke er muligt, erstatte dets værdi. Den umyndige skal dog kun yde erstatning i det omfang, det modtagne skønnes at være kommet denne til nytte.

*Stk. 2.* Har den umyndige givet urigtige oplysninger om sin berettigelse til at indgå en aftale og derved forledt den anden part til at indgå aftalen, kan det, uanset om nogen opfyldelse af aftalen har fundet sted, i det omfang det findes rimeligt, pålægges den umyndige at erstatte det tab, som aftalen har medført.”

Ved vurderingen af hvilken erstatning, det er rimeligt at lade klageren betale til indklagede, har nævnet især lagt vægt på følgende omstændigheder:

Indklagede – som måtte være klar over, at indklagedes abonnementsstilbud også kunne være attraktivt for unge under 18 år – foretog ved abonnements oprettelse ingen kontrol af klagerens oplysninger vedrørende hendes personlige data.

Klageren overholdt de første 9 måneder efter aftalens indgåelse abonnementsvilkårene, men synes herefter at have fået personlige problemer, som indebar, at hun ikke havde den fornødne kontrol over sit telefonforbrug. Dette kunne imidlertid samtidig have været undgået, såfremt indklagede havde sørget for at spærre telefonen i overensstemmelse med abonnementsvilkårenes bestemmelse herom, jf. her ved vilkårenes pkt. 9.2, hvorefter kunden højst kunne regne med en kredit på op til 7 dage eller højst 200 kr., og hvorefter indklagede senest 7 dage efter overskridelsen ville lukke for tjenesten uden yderligere varsel.

Nævnet finder det på den anførte baggrund rimeligt, at klageren alene skal betale en erstatning på 500 kr. til indklagede, hvori skal modregnes gebyret på 80 kr. for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. forbrugerklagenævnslovens § 9, stk. 3, således at indklagedes krav herefter udgør 420 kr.” (2003-4054/7-275).

#### **6.5. Anden elektronik**

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

**6.6.1. Strømafbrydelser som følge af, at en snegl var trængt ind i et fordelerskab. Afbrydelsen blev anset som forsinkelse med levering af strøm. Erstatningsansvaret skulle bedømmes efter købelovens § 24. Tabsbegrænsningspligt og egen skyld/accept af risiko**

Som følge af, at en snegl var trængt ind i et strømfordelerskab blev strømforsyningen til en forbrugers sommerhus afbrudt, hvorved varer i klagerens køleskab og fryser blev ødelagt. Forbrugeren opgjorde erstatningskravet til godt 7.000 kr.

Elselskabets forsikringsselskab anerkendte erstatningspligten, men afviste forbrugers krav som udokumenteret. Forsikringsselskabet fastsatte erstatningsbeløbet til 6.300 kr., men fratrag selvriskoen på 4.000 kr. i henhold til produktansvarsloven. Da forbrugeren var utilfreds hermed, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Sagen blev behandlet på et nævnsmøde, men efterfølgende blev sagen udsat af nævnsformanden, der rettede følgende henvendelse til elselskabet:

”Sagen vedrører en strømafbrydelse i et sommerhus forårsaget af snegle, som er trængt ind i distributionsskabet på klagerens grund. Strømafbrydelsen medførte skade på fødevarer i fryser og køleskab, og klageren har opgjort sit erstatningskrav i den anledning til 7.258 kr., uden at kravet dog er nærmere dokumenteret.

X's forsikringsselskab har anset skaden for omfattet af produktansvarsloven og har herefter alene villet udbetale 2.300 kr. til klageren efter fradrag af selvriskobeløbet på 4.000 kr. i henhold til produktansvarslovens § 8.

I X's almindelige betingelser for ellevering gældende fra 1. januar 1991 hedder det i afsnit 2 om X's anlæg/leveringsgrænse bl.a.:

”2.1 X etablerer og vedligeholder de anlæg, der er nødvendige frem til en leveringsgrænse fastsat af X. Leveringsgrænsen fastsættes i overensstemmelse med X's regler for investeringsbidrag.

....

2.6 For at X kan opfylde sin leveringsforpligtelse over for kunden, kan det være nødvendigt, at der anbringes anlæg, fx master, kabler, fordelingssskabe, transformerstationer m.v. i eller på kundens ejendom.

I sådanne tilfælde skal kunden stille et egnet areal eller rum til rådighed for X. ...”

Det hedder endvidere i afsnit 4.1 om ansvar ved driftsforstyrrelser m.m.:

”Ved strømafbrydelse og andre tilfælde af ikke-kontraktmæssig levering i forbrugerkøb gælder købelovens regler. Over for erhvervsdrivende er X ikke ansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra X's side. Erhvervsdrivende opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

Hvis X's anlæg forvolder skade på personer eller gods, gælder stærkstrømslovens § 6. (Ved ændring af stærkstrømsloven i maj 1993 ændres henvisningen til stærkstrømslovens § 17.)”

Som Forbrugerklagenævnet har forstået X's betingelser, er distributionsskabet en del af X's distributionssystem. Sneglenes indtrængen i skabet medførte derfor, at en del af X's distributionsudstyr blev sat ud af kraft med den følge, at X's levering af el blev afbrudt. Klagerens tab skyldes således ikke en defekt ved X's ydelse, men derimod det forhold, at ydelsen ikke blev leveret i en vis periode. Efter nævnets foreløbige opfattelse foreligger der derfor ikke en produktskade, men derimod en misligholdelse i form af forsinkelse, som er underlagt købelovens regler, herunder – da levering af el er en genusydelse – ansvarsreglen i købelovens § 24.

Forinden nævnet træffer endelig afgørelse i sagen, skal nævnet forespørge, om det anførte giver X anledning til at ændre sin stillingtagen til sagen.«

Elselskabet meddelte nævnet, at det ikke var enig i, at købelovens § 24 fandt anvendelse, idet el er en flygtig vare. Dertil kom, at det forhold, at en snegl kunne trænge ind i skabet, måtte skyldes, at en trafikant havde påkørt skabet. Disse omstændigheder betragtede selskabet som force majeure, hvilket selskabet tog forbehold for i de almindelige betingelser. Endelig påpegede selskabet, at kravet var udokumenteret, og at forbrugeren havde tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt. Nævnet traf herefter følgende afgørelse:

” Som nævnt i Forbrugerstyrelsens brev af 27. februar 2003 til parterne er det nævnets opfattelse, at den udeblevne strømleverance må sidestilles med forsinkelse, og at indklagedes erstatningsansvar derfor

som udgangspunkt skal bedømmes efter købelovens § 24, medmindre andet er aftalt mellem parterne.

Indklagede har heroverfor i sit brev af 5. marts 2002 blandt andet gjort gældende, at sneglens indtrængen i distributionsskabet skyldtes, at dette var blevet beskadiget formentlig som følge af, at det var blevet påkørt af en trafikant, og at dette i givet fald må sidestilles med force majeure omfattet af indklagedes ansvarsfrihedsklausul i afsnit 4 i indklagedes almindelige betingelser.

Efter nævnets opfattelse synes afsnit 4 i indklagedes almindelige betingelser ikke at indeholde særlige regler om ansvarsfraskrivelse i tilfælde af strømafbrydelse til private forbrugere.

Indklagede har imidlertid samtidig i sit brev af 5. marts 2003 påberåbt sig, at klagers krav er udokumenteret, samt at det må være klagers egen risiko at efterlade varer i et køle-/fryseskab i et sommerhus.

Da indklagede således bestrider klagers erstatningsopgørelse på 7.258 kr., og da denne alene er baseret på klagers egne oplysninger, kan nævnet ikke med den bevisførelse, som kan finde sted for nævnet, tage stilling til, om klager har lidt et tab, som overstiger det beløb på 2.300 kr., som klager allerede har fået udbetalt i erstatning fra indklagede. Da strømafbrydelser aldrig helt kan udelukkes, er det endvidere nævnets opfattelse, at klager ikke burde have efterladt et større parti værdifulde madvarer i et fryse-/køleskab i flere dage uden opsyn, og at der derfor under alle omstændigheder bør ske en begrænsning af klagerens krav efter reglerne om egen skyld/accept af risiko." (2003-326/7-1)

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

### **6.7.1. Da et tilgodebevis var bortkommet i forbrugers varetægt, var den erhvervsdrivende ikke forpligtet til at udbetale værdien heraf**

En forbruger fik i forbindelse med ombytning af et regnsæt udleveret et tilgodebevis, da den erhvervsdrivende ikke havde regnsættet i den rigtige størrelse. Forbrugeren mistede dog tilgodebeviset, og den erhvervsdrivende nægtede derfor at udbetale tilgodebevisets værdi eller

at udlevere det nye regnsæt. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klageren købte den 29. januar 2003 et regnsæt i indklagedes forretning, som klageren efterfølgende ønskede ombyttet til en større størrelse. Klageren fik i forbindelse med regnsættets tilbagelevering til forretningen udleveret et tilgodebevis på 1.000 kr., og indklagede har herefter betinget udlevering af et nyt sæt regntøj af, at klager tilbageleverer tilgodebeviset.

Det fremgår ikke af tilgodebeviset, hvem der er kreditor i henhold til beviset, og ifølge indklagede vil beviset kunne indløses af ihændehaveren heraf i alle de ca. 80 forretninger i Danmark, som er tilknyttet forretningskæden.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at det følger af tilgodebevisets beskaffenhed, at indklagede ikke har pligt til at honorere dette gennem betaling eller udlevering af varer, medmindre beviset tilbageleveres indklagede, eller betalingen/udleveringen afskrives på dette, jf. herved gældslovens § 31, stk. 4.

Da klageren ikke er i besiddelse af tilgodebeviset, kan nævnet ikke på det foreliggende grundlag give klageren medhold i det fremsatte krav, men må henvise klageren til at gå frem efter reglerne i lovbekendtgørelse nr. 639 af 16. september 1986 om mortifikation af værdipapirer, såfremt klageren mener at kunne godtgøre, at tilgodebeviset er gået tabt.” (2003-612/7-242)

**6.7.2. En forbrugers tøj blev væk i posten, da sælgeren returnerede det i forbindelse med afhjælpning. Sælgeren havde ikke godtgjort, at bortkomsten skyldtes omstændigheder, der ikke kunne bebrejdes ham**

En forbruger købte en todelt festkjole. Efter at have brugt kjolen et par gange opdagede hun, at en del stivere i overdelen var knækkede. Derfor sendte hun kjolens overdel til sælger med anbefalet post for at få den repareret gratis. Efter afhjælpningen returnerede sælgeren toppen i en almindelig kuvert. Toppen blev væk under forsendelsen. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Klager har 6 måneder efter købet som led i et reklamationsforløb fremsendt festkjolens top til indklagede som rekommanderet brev, jf. den fremlagte postkvittering dateret 12. februar 2003. Indklagede, som modtog toppen, har herefter haft pligt til at drage omsorg for den. Ifølge indklagedes forklaring har indklagede returneret toppen til klageren i et almindeligt brev, hvilket klageren først blev bekendt med, da hun den 2. april 2003 rykkede for svar.

Det påhviler indklagede, som havde toppen i sin varetægt, at godtgøre, at toppens bortkomst ikke skyldes omstændigheder, som kan bebrejdes indklagede. Denne bevisbyrde har indklagede ikke løftet. Det bemærkes herved, at det må anses for indklagedes risiko, at indklagede har valgt at tilbagesende kjoletoppen som almindelig postforsendelse uden kvittering.

Da kjoletoppen er bortkommet, mens den var i indklagedes varetægt efter en reklamation og uden, at indklagede kan godtgøre, at bortkomsten skyldes omstændigheder, som ikke kan bebrejdes indklagede, foreligger der efter nævnets opfattelse en væsentlig misligholdelse, som berettiger klageren til at hæve købet.” (2003-619/7-18)

### **6.7.3. Rulamsfrakke ødelagt ved rensning. Erstatning blev fastsat til et beløb, der lå over den pris forbrugeren havde betalt for frakken, da den blev købt**

En forbruger havde købt en rulamsfrakke til en pris af 8.499 kr. Da frakken 4 måneder senere blev indleveret til rensning, blev den ødelagt, idet den blev rensset i strid med den isyede anvisning. Forbrugeren krævede frakken erstattet af renseriet og gjorde gældende, at frakkens værdi på skadestidspunktet var højere end købsprisen. Renseriet afviste forbrugers krav. Sagen blev forelagt Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Forbrugerklagenævnet har besigtiget klagerens frakke og har konstateret, at frakken fremtræder som beskrevet af klageren. På baggrund af de sagkyndiges oplysninger lægger nævnet til grund, at skaderne skyldes, at frakken har fået en uhensigtsmæssig rensebehandling i strid med den isyede anvisning.

Nævnet finder herefter, at indklagede 1 (renseriet) er erstatningsansvarlig for det tab, klageren har lidt som følge af den uhensigtsmæs-



sige rensbehandling. Frakken er efter indklagede 2's oplysning (sælgeren) steget væsentligt i pris siden købet i december 2001, og udsalgsprisen på skadestidspunktet i april 2002 var efter det oplyste 11.995 kr. Nævnet finder på denne baggrund, at erstatningen bør fastsættes i overensstemmelse hermed.

Der er ikke oplyst forhold, der berettiger klageren til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for indklagede 2." Erstatningen blev således fastsat til 11.995 kr. (2002-631/7-44)

#### **6.7.4. Køb af jakke som krympede, fordi den ikke kunne tåle at blive vasket. Jakken ansås for mangelfuld, da vaskeanvisningen var misvisende**

En forbruger skulle rengøre en jakke, da der var spildt på den. I jakken var der isyet en vedligeholdelsesanvisning indeholdende forskellige symboler, herunder en vaskebalje med et lille blå kryds i. Forbrugeren valgte at håndvaske jakken, da hun fik den opfattelse, at jakken måtte vaskes. Jakken krympede, og forbrugeren klagede til sælgeren, som afviste reklamationen med henvisning til, at vaskeanvisningen ikke var fulgt. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

"Nævnet har besigtiget den af klageren indsendte jakke og har konstateret, at den i jakken isyede vedligeholdelsesanvisning er misvisende, idet symbolet med vaskebaljen ikke – på samme måde som symbolerne for blegning og tørretumbling – er behørigt overkrydset. Der er i stedet anbragt et lille kryds nede i selve vaskebaljen. Dette er imidlertid ikke egnet til at signalere, at jakken ikke må håndvaskes, men kan tværtimod forstås som en angivelse af, at håndvask er den bedste måde at renholde jakken på.

Nævnet finder på denne baggrund, at klageren har været berettiget til at forvente, at jakken kunne håndvaskes, og da parterne er enige om, at jakken ikke har tålt denne form for behandling, er jakken behæftet med en mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 1 og 4.

Klageren, som har krævet jakken ombyttet, har derfor krav herpå, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 2. Kan omlevering ikke ske inden rimelig tid, har klageren krav på at hæve købet, jf. herved købelovens § 78, stk. 4." (2003-612/7-173)

## 6.8. Fodtøj

### 6.8.1. Et par læderstøvlers design gjorde dem særlig udsatte for vandindtrængen. Da støvlerne fremtrådte som robuste udendørsstøvler, var forbrugeren berettiget til at forvente en vis modstandsdygtighed over for vandindtrængen

En forbruger købte et par kraftige støvler. Forinden ibrugtagning blev støvlerne imprægneret, men allerede ved første gangs brug trængte der vand ind i støvlerne. Forbrugeren reklamerede derfor til den erhvervsdrivende, der afviste klagen under henvisning til, at forbrugeren ikke kunne forvente, at støvlerne var vandtætte. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet har med sagkyndig bistand besigtiget støvlerne og har konstateret, at støvlerne er konstrueret sådan, at kanten af bindsålen ligger blottet, idet overlæderet ikke er bukket omkring bindsålen, men derimod er bukket udad og syet sammen med bindsålen i en kantsøm. Den sagkyndige har uddybende oplyst, at denne fremstillingsmetode tidligere var almindelig ved fremstilling af billige børnesko, men at den på grund af moden fortsat ses anvendt. Da overlæderet ikke er trukket ned omkring bindsålens kant, som dermed ligger blottet, indebærer fremstillingsmetoden imidlertid, at støvlerne er særlig modtagelige for vandindtrængen.

Selv om læderfodtøj ikke kan forventes at være vandtæt, har det normalt en vis modstandsdygtighed over for vandindtrængen. Da de købte støvler fremtræder som robuste udendørsstøvler, har klageren derfor været berettiget til at forvente, at støvlerne havde denne egenskab, medmindre klageren ved købet er blevet informeret om støvlernes særlige modtagelighed over for vandindtrængen.

Da det ikke er godtgjort, at klageren er blevet vejledt herom ved køkets indgåelse, finder nævnet, at støvlerne lider af en mangel, jfr. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4, jfr. § 75 a, stk. 2, nr. 1 og 2. Da manglen må anses for væsentlig, er klageren berettiget til at hæve købet, jfr. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.” (2002-62/7-99)

**6.8.2. Køb af sko. En læderlap, der var en væsentlig del af skoens design, faldt af allerede inden for den første måned efter købet. Nævnet fandt det sandsynliggjort, at læderlappen ikke havde været tilstrækkeligt fastgjort ved skoens fabrikation. Sælgeren havde ikke afkræftet formodningen for, at kvalitetsafvigelsen havde været til stede på leveringstidspunktet**

En forbruger købte et par sko. Allerede inden for den første måned efter købet faldt en læderlap af på den ene sko. Sælgeren afviste forbrugerens reklamation, idet han anførte, at forbrugeren selv var skyld i skaden som følge af manglende vedligeholdelse. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da klageren har reklameret mindre end en måned efter købet, finder reglen i købelovens § 77 a, stk. 3, som affattet ved lov nr. 213 af 22. april 2002, anvendelse. Efter denne bestemmelse formodes fejl eller kvalitetsafvigelser, der viser sig inden for seks måneder efter varens levering, at have været til stede på leveringstidspunktet, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Forbrugerklagenævnet har med sagkyndig bistand besigtiget skoene og har konstateret, at der mangler en læderlap på venstre sko. Læderlappen på den højre sko sidder så godt fast, at det vil ødelægge skoen at trække den af, idet narven i så fald ville blive trukket med af. Da narven er intakt på venstre sko, tyder dette på, at lappen ikke har siddet tilsvarende godt fast på denne sko.

Nævnet finder det på denne baggrund sandsynliggjort, at læderlappen på venstre sko ikke er blevet tilstrækkelig fastgjort ved skoens fabrikation. Da formodningen for, at kvalitetsafvigelsen har været til stede ved leveringen, og herefter ikke er afkræftet af sælger, lægger nævnet til grund, at skoene var mangelfulde ved leveringen, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Manglen må samtidig anses for væsentlig, hvorfor klageren herefter i medfør købeloven § 78, stk. 1, nr. 4, er berettiget til at hæve købet af skoene.” (2002-62/7-89)

**6.8.3. Såler limes til skohælen med lim, der skal hærde. Det blev derfor ikke anset for en mangel, at forbrugeren kunne skille sålen fra hælen kort tid efter limningen**

En forbruger klagede over, at sålen på hælen, en såkaldt hælflik, gik fra på højre sko og var meget slidt efter ca. 6 ugers brug. Hælen hang i gulvtæpper. Forbrugeren forlangte at få pengene tilbage, men sælgeren limede hælflikken. Ved modtagelsen af skoene konstaterede forbrugeren, at hælflikken var limet, og at han nemt kunne adskille flikken fra hælen med to negle. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet har med sagkyndig bistand besigtiget skoene og konstateret, at hælflikken på højre sko er gået fra hælen. Begge hælflikker er meget slidte, ligesom også skoenes såler fremstår godt slidte.

På baggrund af de sagkyndiges vurderinger er det nævnets opfattelse, at hælflikkerne skal udskiftes, men at dette ikke skyldes en materialefejl. Derimod skyldes det almindeligt slid på hælene.

De sagkyndige har peget på, at det er sliddet på hælflikkerne samt den omstændighed, at den ene hælflik er gået fra hælen, der gør, at skoene hænger i gulvtæpper mv. Klageren har under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet oplyst, at hælflikken på højre sko var limet af indklagede, selv om det efter hans opfattelse var aftalt med indklagede, at denne ikke skulle lime skoen. Klageren kunne derefter ved en nærmere undersøgelse af hælen uden problemer adskille den limede hælflik fra hælen med 2 negle. Den sagkyndige og erhvervsrepræsentanten har på nævnmødet oplyst, at man i dag bruger 2 forskellige slags lim i tilfælde som det foreliggende, hvor flikken er gået fra hælen, og for begge limtyper gælder, at de hærder op, som tiden går – også under brugen af skoen. Såfremt der hives i hælflikken kort efter limningen, vil den gå fra igen.

At hælflikken oprindeligt er gået fra skyldes en materialefejl, idet den anvendte lim har været for svag. Skoene har derfor ved købet været behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4, og klageren har derefter i medfør af § 78, stk. 1, været berettiget til at vælge, hvilken mangelsbeføjelse han vil gøre gældende. Klagerens krav er en ophævelse af købet, hvilket kan ske i henhold til § 78, stk. 1, nr. 4,

hvis manglen ikke er uvæsentlig. Det er nævnets opfattelse, at manglen er uvæsentlig.

Indklagede kan efter § 78, stk. 3, tilbyde afhjælpning, og indklagede har efter nævnets opfattelse afhjulpet inden for rimelig tid uden udgifter og uden væsentlig ulempe for klageren, jf. § 78, stk. 4. Nævnet anser den foretagne afhjælpning for tilfredsstillende, idet klageren selv har forårsaget, at hælflikken igen er gået fra hælen på højre sko.

Der kan på den baggrund ikke gives klageren medhold.” (2003-62/7-96)

#### **6.8.4. Køb af sandaler. Sandalerne var efter kort tids brug slidt i stykker. Da forbrugeren havde fortsat brugen efter at skaderne var konstateret, kunne hun ikke ophæve købet**

En forbruger købte et par lette sandaler for 699 kr. Få dage efter købet konstaterede hun, at sandalerne blev slidt meget hurtigt, og hun forlangte derfor at få pengene tilbage. Den erhvervsdrivende forsøgte at udbedre skaderne ved at smøre sandalerne med skocreme og hvid farve, men afviste at ophæve handlen under henvisning til, at klageren allerede på købstidspunktet var blevet gjort opmærksom på, at der var tale om en sart sko.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, men fortsatte med at bruge sandalerne så længe de kunne holde. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse i sagen:

”Nævnet har med sagkyndig bistand besigtiget klagerens sko og har konstateret, at der er hul på begge hæle, at tåspidserne er slidt ned, og at skoene fremtræder som om, de har været brugt dagligt. Skoene er af en let type, hvor skindet går ud over sålerne og dermed ikke er beskyttet mod gangpåvirkning. Der er efter den sagkyndiges vurdering tale om en sko til selskabsbrug, som ikke er egnet til hverdagsbrug.

Nævnet finder, at denne oplysning er af væsentlig betydning for klagerens bedømmelse af skoene, og at der derfor påhviler indklagede en særlig oplysningspligt i forbindelse med salg af denne type sko. Det påhviler samtidig indklagede at godtgøre, at indklagede har opfyldt sin oplysningspligt.

Da det ikke er godtgjort, at klageren ved købet er blevet vejledt om skoenes begrænsede brugsegenskaber, finder nævnet, at skoene er

behæftet med en væsentlig mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4, sammenholdt med § 75 a, stk. 1.

Klageren har imidlertid fortsat brugen af skoene, således at skoene nu er helt nedslidte. Da skoene derfor ikke kan tilbagegives i væsentlig samme stand, er klageren ikke berettiget til at hæve købet, jf. § 57, stk. 1. Klageren er i stedet berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3, hvilket afslag passende findes at kunne fastsættes til 250 kr.” (2003-620/7-116)

**6.8.5. Køb af damesko. Hælene var slidt ned i løbet af ca. 14 dage. Da forbrugeren ikke var blevet vejledt om, at skoene ikke var egnet til hverdagsbrug, forelå der en mangel. Ikke ophævelse da skoene ikke kunne tilbagegives i væsentlig samme stand**

En forbruger købte et par damesko med spinkle hæle. Allerede efter 14 dage var hælene slidt helt ned. Forbrugeren klagede til den erhvervsdrivende, der afviste klagen, idet det var normalt, at sådanne spinkle hæle ved daglig brug skulle skiftes efter ca. 14 dage. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet har besigtiget klagerens sko og har konstateret, at hælflikkerne er fuldstændig slidt væk, ligesom skoene i øvrigt fremtræder meget slidte. Skoene er af en let type med meget tynde hæle og er efter den sagkyndiges oplysninger ikke egnet til hverdagsbrug, idet hælflikkerne hurtigt nedslides. Det er således ikke unormalt, at hælflikkerne bør skiftes efter 14 dages brug.

Nævnet finder, at denne oplysning er af væsentlig betydning for klagerens bedømmelse af skoene, og der påhviler derfor indklagede en særlig oplysningspligt i forbindelse med salg af denne type sko, især hvor kunden – som i den foreliggende sag – er meget ung. Det påhviler samtidig indklagede at godtgøre, at indklagede har opfyldt sin vejledningspligt.

Da det ikke er godtgjort, at klageren ved købet er blevet behørigt vejledt om skoenes begrænsede brugsegenskaber, finder nævnet, at

skoene er behæftet med en væsentlig mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, sammenholdt med § 75 a, stk. 2, nr. 1.

Klageren har imidlertid fortsat brugen af skoene også efter, at hælflikkerne burde have været udskiftet. Da skoene derfor ikke kan tilbagegives i væsentlig samme stand, er klageren ikke berettiget til at hæve købet, jf. herved købelovens § 57. Klageren har i stedet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, nr. 3, krav på at få et forholdsmæssigt afslag i købesummen, hvilket afslag passende findes at kunne fastsættes til 250 kr.” (2003-620/7-121)

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

### **6.9.1. Reklamation over mangler ved en sofas alcantare-betræk inden udløbet af den 2-årige garantiperiode afbrød forældelsen, og forbrugeren kunne gøre samme fejl gældende over for den erhvervsdrivende, da fejlen på ny viste sig 2 år senere**

En forbruger købte i juni 1997 en 2 personers og en 3 personers sofa med alcantarebetræk. Sofaerne blev solgt med 2 års garanti fra Møbelhandlernes Centralforeningen. I 1999 inden udløbet af garantiperioden reklamerede forbrugeren over, at stoffet på den ene sofas rygstykke nulrede, og sofaens rygstykke blev skiftet. Da forbrugeren i 2001 - ca. 2 år herefter reklamerede over, at stoffet igen nulrede på rygstykket og nu også på sofaens armlæn, afviste sælgeren reklamationen under henvisning til, at garantiperioden var udløbet.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”For så vidt angår spørgsmålet om reklamationsfrist, finder nævnet, at de fejl, der reklameredes over efter udløbet af garantiperioden, svarer til de fejl, som blev udbedret ved reparationen. Den omstændighed, at samme type fejl har bredt sig til andre områder på sofaen, bevirker efter nævnets opfattelse ikke, at der er tale om nye fejl. Indklagedes reparation af sofaen er underlagt forældelsesbestemmelserne i 1908-lovens § 1, nr. 1, hvoraf følger, at samme fejl som det reparerede kan gøres gældende inden for 5 år fra reparationstidspunktet. Da klageren reklamerede over

fejlene ca. 2 år efter reparationen, var klageren således ikke afskåret fra at reklamere over fejlene, selv om garantiperioden var udløbet.

For så vidt angik spørgsmålet om mangler, fandt Forbrugerklagenævnet:

”Forbrugerklagenævnet har besøgt et af 3 personers sofaens sædehyndebeetræk og har konstateret, at der på den forreste 2/3-del af beetrækets overflade ses en tydelig udseendeændring i form af en sammennullet overflade med ret store fiberansamlinger. Nævnet lægger efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at ændringerne er opstået ved almindelig brug.

Efter nævnets opfattelse overstiger udseendeændringen, hvad man efter 4 års brug normalt må forvente af et møbelbeetræk af den pågældende type og prisklasse, hvorfor sofaen er behæftet med en mangel, jf. den dagældende købelovs § 76, stk. 1, nr. 4.

Tre nævnsmedlemmer finder, at manglen, under hensyn til udseendeændringens karakter og omfang, må anses for væsentlig, hvorfor klageren er berettiget til at hæve købet, jf. den dagældende købelovs § 78, stk. 1. Da købet af sofaerne efter disse medlemmers opfattelse må anses for et samlet køb, er klageren berettiget til at hæve hele købet.

Et nævnsmedlem (2 stemmer) finder, at manglen, sofaens alder taget i betragtning, ikke udgør en væsentlig mangel, hvorfor der alene er grundlag for at lade klageren opnå et forholdsmæssigt afslag.”

I overensstemmelse med flertallets opfattelse fik forbrugeren medhold i kravet om at hæve hele købet. (2003-65/7-100)

**6.9.2. Køb af naturstensplade. Den leverede plade svarede ikke til den foreviste vareprøve, idet den i modsætning til vareprøven havde pletter. Et forbehold for farveafvigelser gav forbrugeren en berettiget forventning om, at prøven var repræsentativ med hensyn til andre forhold end stenens farve**

I forbindelse med køb af en naturstensplade fik en forbruger forevist en vareprøve. På prøven var der påklistret en label, hvorpå det var anført: ”Prøven er en typeprøve, og der garanteres ikke for farveafvigelser”. Forbrugeren bestilte pladen, men blev temmelig overrasket, da hun modtog den, idet den i modsætning til prøvepladen havde lyse pletter over det hele. Sælgeren afviste forbrugers reklamation, idet han henvi-



ste til, at det var et naturprodukt, hvor farveafvigelser ikke betragtes som mangler. Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, som traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger herefter til grund, at der jævnt fordelt på den leverede naturstensplade er flere lyse pletter med en gennemsnitlig diameter på 1,5 mm, som skyldes lokale variationer i kornstørrelse og sandets farve. Nævnet er endvidere ud fra det foreliggende foto enig i den sagkyndiges karakteristik, hvorefter pletterne – uanset der er tale om naturlige variationer i stenen – umiddelbart efterlader det indtryk, at der er spildt noget på pladen.

Indklagede har ikke bestridt klagerens oplysning om, at hun ved bestillingen fik forevist en prøvesten uden pletter, som blev forevist hende med forbehold om, at ”prøven er en typeprøve, og der garanteres ikke for farveafvigelser”. Da dette må anses for egnet til at give klageren en berettiget forventning om, at prøven var repræsentativ med hensyn til andre forhold end stenens farve, må det herefter påhvile indklagede at godtgøre, at klageren ved købet udtrykkeligt er blevet vejledt om risikoen for at få leveret en sten med pletter. Indklagede har mod klagerens benægtelse ikke løftet denne bevisbyrde. Dette gælder uanset indklagedes forbehold i sine leveringsbetingelser om, at farve- og strukturafvigelser kan forekomme og ikke berettiger til reklamation, idet det ikke er godtgjort, at dette vilkår – som ikke er særligt fremhævet – var klageren bekendt ved køkets indgåelse.

Nævnet lægger på baggrund af det anførte til grund, at den leverede naturstensplade er af en anden beskaffenhed, end klageren ifølge købsaftalen var berettiget til at forvente, og at stenen som følge heraf er mangelfuld, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Da manglen endvidere må anses for væsentlig, er klageren herefter berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 4.” (2003-65/7-211)

### **6.9.3. En forbruger kunne ikke kræve omlevering af en mangelfuld lysekrone, da købet angik en bestemt ydelse. Lysekronen var solgt billigt som en demonstrationsmodel**

En forbruger havde købt en lysekrone nedsat fra 1.999 kr. til 1.399 kr., da det var en demonstrationsmodel. Lysekronen ville være klar til afhentning dagen efter. Umiddelbart efter købet kontaktede den er-

hvervsdrivende telefonisk forbrugeren og beklagede, at man alligevel ikke kunne levere lysekronen, da den var defekt. Den erhvervsdrivende tilbød at betale pengene tilbage. Dette afslog forbrugeren, der ønskede ombytning.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af oplysningerne i sagen, at købet angår en lysekrone, som indklagede havde anvendt som demonstrationsmodel, og som blev solgt nedsat fra 1.999 kr. for 1.399 kr.

Efter besigtigelsen i Forbrugerstyrelsen lægger nævnet til grund, at lysekronens transformator er defekt, og at denne fejl vil kunne udbedres for 250 kr.

Lysekronen var således mangelfuld ved leveringen, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Købet angik imidlertid en bestemt lysekrone, og der kan allerede af denne grund ikke gives klageren medhold i dennes krav om omlevering, jf. herved købelovens dagældende § 78, stk. 1, jf. § 42.

Da klageren ikke i øvrigt har gjort mangelsbeføjelser gældende, kan klageren ikke gøre krav gældende mod indklagede ud over at kræve den solgte lysekrone udleveret.” (2003-662/7-2)

- 6.10. Barnevogne, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr**
- 6.11. Foto, ure, optik, smykker**
- 6.11.1. Et elektronisk nyhedsbrev - stilet til en forbrugers e-mailadresse - indeholdt en forkert oplysning om prisen for et kamera. Den rigtige pris fremgik imidlertid af den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvortil der var et link fra nyhedsbrevet. Nævnets flertal fandt, at oplysninger i et nyhedsbrev, stilet til en bred gruppe af modtagere, hvor der ikke var en direkte bestillingsfacilitet, ikke var at betragte som et bindende tilbud, men blot som opfordring til at gøre tilbud**  
En forbruger modtog et elektronisk nyhedsbrev indeholdende prisoplysninger om bl.a. et kamera. Nyhedsbrevet var sendt til forbrugers

e-mailadresse og blev indledt med ordene ”Kære nyhedsmail-modtager”. I nyhedsbrevet var der et link til den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvor forskellige produkter blev markedsført, og hvor der var mulighed for at bestille de enkelte produkter.

Forbrugeren kontaktede dagen efter modtagelsen af nyhedsbrevet den erhvervsdrivende telefonisk, idet han ville bestille kameraet til den oplyste pris. Den erhvervsdrivende nægtede at sælge til den pris, der var anført i nyhedsbrevet, og oplyste, at den rigtige pris hele tiden havde været opgivet på hjemmesiden.

Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund, at klageren den 18. marts 2003 via e-mail modtog et elektronisk nyhedsbrev fra indklagede, hvori omhandlede kamera var prissat til 1.275 kr. Nævnet lægger endvidere til grund, at klageren den efterfølgende dag kontaktede indklagede telefonisk med henblik på køb af kameraet, og at klageren fik oplyst, at prisen i nyhedsbrevet beroede på en fejl, og at den rigtige pris hele tiden havde været at finde på indklagedes hjemmeside.

Det fremgår af nyhedsbrevet, som er sendt til klagerens e-mail adresse, at det er stilet til en gruppe af modtagere af nyhedsmails. Nyhedsbrevet indeholder tilbud på forskellige produkter, herunder det i sagen omhandlede digitalkamera. Nyhedsbrevet indeholder endvidere et link: ”klik her for at komme til verdens bedste priser på kamera- og flashmemory.” Ved at aktivere linket bliver man koblet til indklagedes hjemmeside, hvor forskellige produkter markedsføres, og hvor der findes bestillingsfaciliteter for de udbudte produkter.

3 nævnsmedlemmer udtaler herefter følgende:

Prisangivelse i annoncer, reklamer og kataloger, som er rettet mod en større kreds, må efter vores opfattelse som udgangspunkt betragtes som opfordringer til at afgive tilbud og ikke som bindende tilbud, som giver alle, der får kendskab til annoncen m.v., krav på at købe varen til den annoncerede pris. Hjemmeside-udbud af varer m.v., hvortil der er knyttet en bestillingsfacilitet, må derimod i almindelighed betragtes som bindende tilbud omfattet af aftalelovens § 1.

Nyhedsbrevet er stilet til en bred kreds af modtagere. Nyhedsbrevet har dermed karakter af en masseforsendelse, og det kan efter vores

opfattelse ikke ændre herved, at masseforsendelsen ved fremsendelse til en e-mail adresse får et personligt præg ved, at den enkelte modtager angives med navn, jf. i samme retning Lennart Lynge Andersen m.fl. i *Aftaler og Mellemmænd* (4. udg. 2002) s. 56 med note 56. Nyhedsbrevet må derfor som udgangspunkt anses som en opfordring til at gøre tilbud og ikke som et tilbud. Om et elektronisk nyhedsbrev kan anses som et bindende tilbud, må således afhænge af bl.a., om der til nyhedsbrevet, som det ofte vil være tilfældet ved et hjemmeside-udbud, er knyttet en direkte indkøbsfunktion ad elektronisk vej. I det foreliggende tilfælde kunne modtagerne ikke benytte sig af en direkte elektronisk bestillingsfunktion, men skulle benytte et link til indklagedes hjemmeside. Det må, som sagen foreligger for nævnet, lægges til grund, at klageren ved at benytte sig af elektronisk bestilling via hjemmesiden var blevet bekendt med den rigtige pris for kameraet og derfor ikke kunne have gjort prisen i nyhedsbrevet gældende, da det, der var anført i nyhedsbrevet, må ses i snæver sammenhæng med hjemmesiden og dennes indhold. Vi finder ikke, at klageren ved i stedet at benytte sig af telefonisk henvendelse i det foreliggende tilfælde bør stilles bedre, og nyhedsbrevet har således ikke mistet sin karakter af opfordring til at gøre tilbud. Da indklagede straks ved klagerens telefoniske henvendelse gjorde klageren bekendt med den fejlagtige angivne pris, er der således ikke indgået en aftale om køb af kameraet. Klageren har derfor ikke noget krav mod indklagede.

2 nævnsmedlemmer finder, at nyhedsbrevet må betragtes som et tilbud, jf. aftalelovens § 1, idet det er stilet direkte til klageren via hans e-mail adresse. Da prisoplysningen ikke er rettet, inden tilbudet kom til klagerens kundskab, kan indklagede ikke tilbagekalde dette, jf. herved aftalelovens § 7. Da tilbudet endvidere er accepteret af klageren inden rimelig tid, efter at klageren modtog tilbudet, finder disse nævnsmedlemmer, at der ved klagerens telefoniske accept er indgået en bindende aftale om køb af det i sagen omhandlede digitalkamera til en pris af 1.275 kr.

Afgørelse træffes herefter i overensstemmelse med stemmeflertallet.” (2003-4021/7-57).

**6.11.2. Køb af kamera. Det blev ikke anset for en mangel, at der ikke medfulgte en dansk brugsanvisning, da forbrugeren ved aftalens indgåelse havde accepteret dette**

En forbruger købte via internettet et digitalt kamera. Da forbrugeren modtog kameraet, konstaterede han, at der kun var en engelsk brugermanual. Forbrugeren forlangte herefter, at den erhvervsdrivende leverede en dansk brugsanvisning. Den erhvervsdrivende afviste forbrugers krav under henvisning til, at det tydeligt fremgik af bestillingsfaciliteten på hjemmesiden – sammen med oplysningerne om kameraets specifikationer - at der ikke medfulgte en dansk manual. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det fremgår af købelovens § 75a, at en køber i forbindelse med købet skal have de fornødne oplysninger med henblik på bl.a. anvendelse af salgsgenstanden. Køberen har derfor krav på en brugsanvisning udformet på et sprog, som køberen må forventes at kunne forstå. Er dette ikke tilfældet, vil der efter omstændighederne kunne foreligge en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

§ 75a kan imidlertid fraviges ved aftale, og det kan derfor aftales, at køberen ikke modtager eksempelvis en brugsanvisning på dansk.

Klageren har bestilt kameraet efter besøg på indklagedes hjemmeside. På indklagedes hjemmeside oplyses det tydeligt i umiddelbar forbindelse med bestillingsfaciliteten, at der ikke medfølger en dansk manual. Nævnet finder under disse forhold, at det må anses for aftalt mellem parterne, at der ikke medfølger en dansk manual, og at klageren derfor ikke efterfølgende kan påberåbe sig dette som en mangel.” Forbrugeren fik derfor ikke medhold i sit krav. (2003-4021/7-98)

**6.11.3. En utilstrækkelig brugsanvisning på dansk var årsag til, at forbrugeren beskadigede sit kamera. Det var ikke nok, at der forelå en fyldestgørende brugsanvisning på engelsk. Hæve**

En forbruger købte i 2002 et digitalkamera. Med købet fulgte en brugsanvisning på engelsk og en på dansk.

Forbrugeren udskiftede kameraets hukommelseskort med et større og anvendte genopladelige batterier, hvorefter kameraet gik i stykker.

Forbrugeren kontaktede den erhvervsdrivende og modtog et nyt kamera, der imidlertid også gik i stykker. Den erhvervsdrivende afviste derefter forbrugeren, idet det viste sig, at kameraet var blevet beskadiget, fordi forbrugeren dels havde anvendt et hukommelseskort, der ikke var kompatibelt med kameraet, dels havde anvendt genopladelige batterier, hvilket kameraet ikke kunne tåle. Disse oplysninger fremgik tydeligt af den engelsksprogede brugsanvisning, som forbrugeren imidlertid ikke havde læst, men ikke af den dansksprogede brugsanvisning.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da købsaftalen er indgået efter den 1. januar 2002, skal sagen bedømmes efter de nye regler om forbrugerkøb i lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af købeloven.

Nævnet lægger til grund, at kameraet er blevet beskadiget, fordi klageren, der ønskede at anvende et større hukommelseskort end det, der medfulgte, har anvendt et forkert hukommelseskort og har anvendt genopladelige batterier.

Af den engelsksprogede brugsanvisning, som klageren fik udleveret ved købet, fremgår bl.a., at hukommelseskortet skulle være kompatibelt med kameraet, og at genopladelige batterier ikke måtte anvendes.

Den dansksprogede brugsanvisning, som klageren har fået udleveret, ses ikke at indeholde oplysning om disse for en forbruger væsentlige forhold for anvendelsen af kameraet. Nævnet lægger til grund, at oplysningerne herom heller ikke ved købet blev givet klageren på anden måde end ved den engelsksprogede brugsanvisning, og at klageren ikke aftalte med indklagede, at hun skulle modtage oplysningerne på engelsk. Nævnet finder, at en forbruger med rette kan stille krav om, at oplysningerne gives på en for forbrugeren let tilgængelig måde, herunder på et sprog, som forbrugeren kan forstå, og at dette medfører, at brugsanvisningen skulle have været udformet på dansk, jf. herved bestemmelsen i købelovens § 75 a, stk. 1.

Nævnet finder, at klageren ikke ved købet har fået de fornødne oplysninger, og at brugsanvisningens utilstrækkelighed må anses for at være årsagen til, at kameraet blev ødelagt. Nævnet finder herefter, at kameraet ved købet har været behæftet med en mangel, og at manglen

må betegnes som væsentlig. Klageren er således berettiget til at hæve købet, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, nr. 4, sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 3 og 4, jf. § 75 a, stk. 1.” (2003-4021/7-19)

**6.11.4. En forbruger, der havde lånt et kamera, mens hans eget var til reparation, hæftede ikke for en ridse i kabinettet, da der ikke var et ansvarsgrundlag efter dansk rets almindelige ansvarsregel**

En forbruger lånte et kamera, da hans eget skulle til reparation. Da lånekameraet skulle tilbageleveres, var der kommet en ridse i kabinettet. Forbrugeren havde passet godt på kameraet men kunne ikke afvise, at der var kommet en ridse i det, mens det havde været i hans besiddelse. Den erhvervsdrivende forlangte, at forbrugeren skulle betale godt 4.000 kr. for et nyt kabinet. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede stillede i forbindelse med, at en reparation af klagerens eget kamera trak ud, et digitalkamera til rådighed for klageren i reparationsperioden. Udlånet heraf skete dermed ikke ensidigt i klagerens interesse, men indgik som led i opfyldelsen af en gensidig bebyrdende aftale. Det følger heraf, at klageren ikke er ansvarlig for eventuelle skader på det lånte kamera efter den objektive ansvarsregel i Danske Lov 5-8-1, men alene efter dansk rets almindelige ansvarsregel. Klageren er derfor kun ansvarlig for den ridse, som er konstateret i kameraets kabinet, såfremt klageren har udsat kameraet for en uforsvarlig behandling.

Da der kan komme en ridse i kameraets kabinet selv under forsvarlige brugsomstændigheder, finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren er erstatningsansvarlig for skaden, og klageren fritages derfor for at betale de af indklagede krævede beløb.” (2003-4021/7-1)

**6.11.5. Manglende driftssikkerhed ved et opdateringsprogram hentet fra hjemmeside var årsag til, at forbrugers kamera blev beskadiget i forbindelse med et forsøg på opdatering af kameraets firmware**

Kort tid efter køb af et digitalkamera forsøgte en forbruger at opdatere kameraets firmware via producentens hjemmeside. Opdateringen mislykkedes, og kameraet fungerede derefter ikke. Forbrugeren indleverede kameraet til sælgeren, der konstaterede, at kameraets hovedkort var blevet beskadiget i forbindelse med forsøget på opdatering, og at reparationen ville koste 3.061 kr.

Forbrugeren afviste at betale, idet han mente, at reparationen burde udføres gratis, idet producenten burde have oplyst tydeligere om de risici, der var ved opdatering.

Forbrugeren blev derefter opkrævet et undersøgelsesgebyr på 744 kr., som han betalte under protest.

Forbrugeren indbragte derefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger på baggrund af det oplyste til grund, at kameraet blev beskadiget i forbindelse med klagerens forsøg i april 2002 på at opdatere kameraets firmware via producentens hjemmeside. I forbindelse med reklamationsbehandlingen er klageren blevet opkrævet et undersøgelsesgebyr af sælgeren.

Ud fra sagens oplysninger herunder den sagkyndiges erklæring finder nævnet det ikke godtgjort, at skaderne skulle skyldes mangler ved kameraet, som var til stede på leveringstidspunktet.

Der kan derfor ikke gives klageren medhold i hans krav mod indklagede 1 om gratis reparation.

Hvad angår det omtvistede undersøgelsesgebyr, påhviler det sælgeren at godtgøre, at han har været berettiget til et sådant gebyr.

Lider en salgsgenstand af mangler, som køberen kan kræve afhjulpet, er sælgeren ifølge købelovens regler, som ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, forpligtet til vederlagsfrit at tage stilling til reklamationen og udføre afhjælpning gratis, jf. herved købelovens § 78 sammenholdt med § 1, stk. 2. Skal sælgeren kunne kræve et undersøgelsesgebyr, må det derfor påhvile sælgeren at godtgøre, at der ikke er mangler ved det solgte. Det må derudover påhvile sælgeren at godtgøre, at det udtrykkeligt er aftalt med forbrugeren, at der i denne situation skal betales et undersøgelsesgebyr, da forbrugeren jo ved at kræve afhjælpning ikke har bestilt en ydelse, som der skal betales for.



Sælgeren har ikke bevist, at det var aftalt med klageren, at denne skulle betale et undersøgelsesgebyr, såfremt indklagede ikke kunne konstatere mangler ved det solgte, og klageren kan derfor kræve det opkrævede gebyr på 744 kr. tilbagebetalt af sælgeren.

For så vidt angår klagerens forsøg på at opdatere kameraets firmware, fremgår det af den sagkyndiges oplysninger, at kun en lille del af opgraderingsfilen er kopieret til klagers CF-kort.

Det fremgår endvidere af oplysningerne fra producentens hjemmeside, at producenten har været bekendt med, at nogle kunder på tidspunktet, hvor klageren har forsøgt opdatering, har haft problemer med at fuldføre opdatering af firmware, idet det for disse har været umuligt at kopiere firmwaret korrekt til CF-kortet. Det fremgår dernæst, at producenten i maj 2002 har forbedret opdateringsprogrammet, således at driftssikkerheden i forbindelse med opdatering er forbedret.

Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at klagerens kamera er blevet beskadiget under opdateringen som følge af manglende driftssikkerhed ved producentens opdateringsprogram, som således må antages at have været fejlbehæftet. Selv om producenten på sin hjemmeside har taget forbehold for, at opdatering af firmware i kameraet sker for kundens egen regning og risiko, indebærer dette ikke, at klageren også har accepteret at bære risikoen for tab som følge af, at hjemmesidens opdateringsprogram har været fejlbehæftet. Producenten er derfor erstatningsansvarlig over for klageren for det tab, der derved er påført ham. Erstatningen fastsættes til 3.061 kr. svarende til den anslåede reparationspris.”(2003-4021/7-15)

**6.11.6. Fjernsalg. En forbruger kunne udnytte sin fortrydelsesret, selv om digitalkameraet var blevet afprøvet inden returneringen, idet det ikke var åbenbart, at afprøvning formindskede varens salgsværdi. Det havde heller ikke betydning for fortrydelsesretten, at kameraet og en tilhørende cd-rom ikke kunne returneres i original emballage, idet forbrugeren ikke var blevet oplyst om kravet herom**

En forbruger bestilte og forudbetalte et digitalkamera via den erhvervsdrivendes hjemmeside. Forbrugeren afprøvede kameraet og

konstaterede, at det ikke levede op til de forventninger han havde på baggrund af beskrivelsen af kameraet. Kameraet blev herefter returneret til den erhvervsdrivende inden for fortrydelsesfristen på 14 dage. Den erhvervsdrivende afviste at tage kameraet retur, idet forbrugeren havde afprøvet det, og idet den originale emballage til kameraet og et omslag til den tilhørende cd-rom manglede. Den erhvervsdrivende returnerede derfor kameraet med en opkrævning på 250 kr. for tidsforbrug og forsendelsesomkostninger. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Da klageren har bestilt det af sagen omhandlede digitalkamera via indklagedes hjemmeside, foreligger der et fjernsalg omfattet af kapitel 4 i lov om visse forbrugerftaler. Klager har derfor som udgangspunkt ret til at fortryde købet inden 14 dage efter reglerne i denne lov, som ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. lovens § 16.

Det er i sagen ubestridt, at klageren har opfyldt de tidsmæssige betingelser for at fortryde købet. Indklagede har imidlertid gjort gældende, at det forhold, at klageren har afprøvet digitalkameraet og ikke har tilbageleveret kameraet i original emballage og cd'en i original indpakning, afskærer ham fra at fortryde købet.

Fortrydelsesretten er efter § 12 a, stk. 6, i lov om visse forbrugerftaler betinget af, at det modtagne kan tilbagegives den erhvervsdrivende i væsentlig samme stand og mængde, hvori det var, da køberen fik det i hænde. At køberen har taget varen i brug, er derfor som hovedregel ikke i sig selv til hinder for, at fortrydelsesretten kan gøres gældende. Det følger dog af § 12 a, stk. 6, 2. pkt., jf. § 8, stk. 1, 2. pkt., at fortrydelsesretten ikke kan gøres gældende efter ibrugtagning, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi.

Indklagede har anført, at der er taget 20 billeder med digitalkameraet, og at der er fedtfinger på det. Hvad det sidste angår, må dette forventes at forsvinde ved aftørring af kameraet. Indklagede har endvidere ikke godtgjort, at det påvirker et digitalkameras salgsværdi, at det har været afprøvet, og da slet ikke, at dette har været åbenbart for klageren. Nævnet lægger derfor til grund, at et digitalkamera ikke er en vare af en sådan art, at det er åbenbart, at en ibrugtagning medfører en formindskelse af salgsværdien.

Indklagede har endvidere anført, at han ikke har modtaget digitalkameraet retur i den originale indpakning. Et krav fra indklagede om returnering i original emballage forudsætter, at klageren har fået oplysning, herom jf. lovens § 11 a, stk. 1, nr. 3. Disse oplysninger skal gives på et varigt medium. Det fremgår ikke af indklagedes handelsbetingelser, som klageren modtog sammen med kameraet, at kameraet ved udnyttelse af fortrydelsesretten skal returneres i originalemballagen. Da klageren ikke er blevet oplyst om kravet herom på den i loven foreskrevne måde, finder nævnet, at klageren har returneret kameraet i væsentlig samme stand som ved modtagelsen, uanset at indklagede ikke fik det retur i den originale emballage.

Indklagede har endelig anført, at han ikke modtog cd'en retur i den originale indpakning. Cd'en blev leveret til klageren i et omslag, og det var ikke muligt at afprøve kameraet uden at tage cd'en ud af dette omslag. Cd'en må således anses for en integreret del af det samlede kamerakøb og kan dermed ikke anses for omfattet af forbrugeraftalelovens § 12, stk. 3, eller af følgende bestemmelser i indklagedes handelsbetingelser under punktet "Fortrydelsesret":

*"Det er ikke muligt at returnere software, hvor forseglingen er brudt eller emballagen ikke er 100% intakt.*

...

*Forseglingen på edb-programmer, cd'er og lignende skal dog være ubrudt."*

Da klageren ikke er blevet oplyst om, at det var en betingelse for at fortryde købet, at cd'en blev tilbageleveret i samme omslag, som den lå i ved leveringen, indebærer heller ikke det manglende omslag, at klageren ikke har tilbageleveret varen i væsentlig samme stand.

Da klageren herefter i det hele har opfyldt lovens betingelser for at fortryde købet, har klageren krav på at få tilbagebetalt købesummen på 1.152 kr., jf. forbrugeraftalelovens § 12 c, stk. 2.

Det følger samtidig af § 12 c, stk. 3, at klageren har krav på at få sit krav på købesummens tilbagebetaling forrentet efter renteloven, når der er forløbet 30 dage efter den dag, indklagede modtog varen. Idet klageren returnerede kameraet den 14. april 2003, lægger nævnet til grund, at indklagede modtog varen den 15. april 2003. Klageren kan derfor kræve sit tilbagebetalingskrav forrentet fra den 15. maj 2003

med en årlig rente svarende til rentelovens morarentesats. Efter rentelovens § 5 svarer morarentesatsen til den af Nationalbanken fastsatte officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %. Klageren kan derfor kræve sit tilbagebetalingskrav på 1.152 kr. forrentet med en årlig rente på 9,95 % fra den 15. maj 2003 til den 30. juni 2003 og på 9,15 % fra den 1. juli 2003.

Klageren har herudover krav på at få refunderet de 252,50 kr., som klageren måtte betale efter indklagedes uberettigede returnering af digitalkameraet." (2003-4031/7-551)

**6.11.7. Køb af kamera der blev vandskadet. Da kameraet var solgt som et "altvejrs-design", og da der ikke var tegn på, at forbrugeren havde behandlet kameraet uhensigtsmæssigt, fandt nævnet, at kameraet var behæftet med mangler, som forbrugeren kunne kræve afhjulpet**

En forbruger klagede over, at kameraet, som hun havde købt som særligt vejrbestandigt, blev vandskadet, efter at det havde været brugt i kraftigt regnvejr.

Den erhvervsdrivende afviste reklamationen, idet han mente, at kameraet var beskadiget som følge af, at forbrugeren havde fejlbehandlet det ved at have holdt det under vand e.l.

Forbrugeren afviste, at hun skulle have fejlbehandlet kameraet og gjorde gældende, at hun havde fået oplyst, at kameraet kunne anvendes i regnvejr, hvorfor hun klagede til Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

"Nævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at kameraet er solgt som et "Altvejrs-design", og at dette betyder, at kameraet er beskyttet, så man kan "blive ved at tage billeder i sol eller regn".

Nævnet lægger endvidere efter den sagkyndiges oplysninger til grund, at der ikke er noget, der tyder på, at kameraet har ligget i vand, eller at det har været udsat for en anden uhensigtsmæssig brugspåvirkning i forbindelse med vand. På den baggrund lægger nævnet til grund, at kameraet ikke har været konstrueret således, at det har været tilstrækkelig bestandig over for almindelig brug i regnvejr. Kameraet har således ikke haft de egenskaber, som klageren med rette kunne

forvente, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Klageren er derfor – i overensstemmelse med sit krav – berettiget til at kræve afhjælpning i form af gratis reparation.”(2003-4021/7-31)

**6.11.8. Et digitalt kamera blev beskadiget som følge af, at memorykortet var indsat forkert. Den erhvervsdrivende opkrævede derfor et undersøgelsesgebyr. Nævnet udtalte, at en reklamationsbehandling, der var betinget af, at der skulle betales et gebyr, hvis reklamationen ikke var berettiget, ikke kunne sidestilles med et tilbud om gratis afhjælpning, hvorfor en forbruger ville kunne påberåbe sig 2. led i købelovens § 78, stk. 4**

En forbruger beskadigede sit kamera som følge af, at memory-kortet var indsat forkert. Den erhvervsdrivende forlangte forud for undersøgelsen af kameraet et gebyr på 459 kr., såfremt fejlen viste sig at skyldes forbrugerens forhold. Forbrugeren gjorde gældende, at beskadigelsen skyldtes, at brugsanvisningen ikke var udførlig nok og indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Der er mellem parterne enighed om, at kameraet er blevet beskadiget som følge af, at klageren har sat memorykortet forkert ind i kameraet.

Nævnet har besigtiget kameraet, memorykortet og brugsanvisningen og har herved kunnet konstatere, at kortet kun kan sættes forkert i, såfremt det sættes ind i kameraet på den smalle led. Det forekommer dog ikke særligt naturligt at stikke kortet ind på denne måde, da kortet på denne led er en del smallere end den indgang, som kortet skal stikkes ind i. Det fremgår samtidig af et foto i brugsanvisningen, hvilken vej kortet skal vende ved indstikning. Det er på denne baggrund nævnets vurdering, at klageren ikke inden indstikning af kortet kan have foretaget en nærmere undersøgelse af indstikningsstedet sammenholdt med kortet og brugsanvisningen. Under hensyn hertil samt til den sagkyndiges udtalelse om, at kameraets kontakter kun vil kunne beskadiges, såfremt man presser kortet ind med stor kraft, er det nævnets opfattelse, at skadens indtræden hovedsagelig beror på klagerens egen uforsigtighed og manglende omtanke. Nævnet kan som følge heraf

ikke give klageren medhold i, at klageren kan gøre mangelsbeføjelser gældende mod indklagede som følge af, at brugsanvisningen har været mangelfuld.

Det skal dog samtidig bemærkes, at nævnet ikke finder brugsanvisningen optimal, idet det havde været ønskeligt, såfremt det udtrykkeligt var fremgået af brugsanvisningen, at der var risiko for at beskadige kameraet ved forkert indstikning.

Hvad angår det undersøgelsesgebyr på 459 kr., som indklagede har betinget sig, såfremt der ikke var tale om mangler, er det ubestridt, at klageren blev oplyst herom ved kameraets indlevering til undersøgelse. Under hensyn hertil samt til, at skaden på kameraet skyldes klagerens egne forhold, er indklagede ikke afskåret fra at opkræve gebyret, forudsat at det ikke overstiger, hvad der må anses for et rimeligt vederlag for den af indklagede foretagne undersøgelse. Idet nævnet går ud fra, at indklagedes værksted har været nødt til at adskille kameraet for at undersøge skaden og dens omfang, har nævnet ikke grundlag for at anfægte gebyrets størrelse, og nævnet kan derfor heller ikke give klageren medhold i den del af klagen, som vedrører det opkrævede undersøgelsesgebyr.

Nævnets flertal finder dog samtidig anledning til at bemærke, at en reklamationsbehandling, som betinges af, at forbrugeren skal betale et undersøgelsesgebyr, hvis reklamationen ikke findes berettiget, efter deres opfattelse ikke kan sidestilles med et tilbud om gratis afhjælpning, hvorfor en køber af en mangelfuld vare, som ikke vil acceptere indklagedes vilkår om et gebyr, har mulighed for at påberåbe sig 2. led i bestemmelsen i købelovens § 78, stk. 4, som er sålydende:

”Stk. 4. Sælgeren skal opfylde krav eller tilbud om afhjælpning eller omlevering inden for rimelig tid uden udgift og uden væsentlig ulempe for køberen, jf. § 79. Sker dette ikke, kan køberen kræve et passende afslag i købesummen, ophævelse af købet, omlevering eller, for så vidt dette kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger, lade manglen afhjælpes for sælgerens regning.” (2003-4021/7-45)

#### **6.11.9. Den erhvervsdrivende forsømte at give forbrugeren oplysning om indhold af nikkel i børnebrille**

En forbruger købte en børnebrille til sin søn. Efter ca. ½ år udviklede sønnen væskende sår i ansigtet, som en øjenlæge henførte til, at belægningen på sønnens brille var skallet af, hvorved huden kom i kontakt med nikkel. Den erhvervsdrivende nægtede at tilbagebetale pengene for brillen, og sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet. Til brug for nævnets behandling af sagen blev den forelagt for Lægemeddelstyrelsen, der oplyste, at et brillestel skal opfylde kravene i bekendtgørelse nr. 105 af 27. februar 2002 om medicinsk udstyr. Det følger heraf, at brugeren skal have oplysning om de risici, der er forbundet med produktet, hvis de trufne beskyttelsesforanstaltninger ikke er tilstrækkelige. I den konkrete sag betød det, at forbrugeren skulle have oplysning om risikoen for nikkeleksponering, hvis den beskyttende lakering på brillen blev brudt. Nævnet traf følgende afgørelse:

”På baggrund af de oplysninger, der er indhentet til sagen, lægges det til grund, at brillestellet indeholder nikkel med en nikkelfri beskyttelsesbelægning, der er skallet af som følge af slag, og at brugeren herved eksponeres for nikkel.

Nævnet finder, at det har påhvilet indklagede at oplyse klageren om, at slagpåvirkning af brillestellet kunne bryde beskyttelseslakeringen og dermed eksponere brugeren for nikkel. Da indklagede ikke har godtgjort, at der ved købet er givet klageren en sådan oplysning, finder nævnet, at brillestellet er behæftet med en mangel, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, og at manglen må anses som væsentlig. Klageren er derfor berettiget til at hæve købet vedrørende brillestellet, jf. § 78, stk. 1.” (2003-7242/7-4)

**6.11.10. Da et ur, som forbrugeren havde bestilt og som skulle bruges som en julegave, ikke var leveret den 23. december 2002 kunne forbrugeren hæve købet. Forbrugeren havde imidlertid accepteret den forsinkelse, der var indtrådt på det tidspunkt ved at betale for uret uden at få det udleveret**

En forbruger bestilte den 6. december 2002 et ur, som skulle være en julegave. Det blev lovet, at uret kunne afhentes i forretningen i løbet af 8 dage. Forbrugeren henvendte sig både den 14. og den 23. december 2002, men da uret endnu ikke var kommet, aftalte parterne, at uret

kunne hentes mellem jul og nytår. Den 30. december 2002 var uret stadig ikke kommet, og forbrugeren oplyste derfor den erhvervsdrivende om, at hun ville komme igen efter nytår, og at hun ville hæve købet, hvis uret til den tid stadig ikke var kommet. Den 8. januar 2003 var uret stadig ikke kommet, men den erhvervsdrivende afviste at tilbagebetale købesummen. Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Det følger af købelovens § 74, stk. 1, at der foreligger forsinkelse, hvis salgsgenstanden ikke leveres i rette tid, og dette ikke skyldes en omstændighed, som køberen bærer risikoen for. I tilfælde af forsinkelse kan køberen hæve købet, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for ham, og sælgeren måtte forudsætte dette, jf. § 74, stk. 2, 1. pkt. Det samme gælder, hvis sælgeren ikke efter påkrav leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist, som køberen har fastsat, eller hvis ingen frist er fastsat, inden rimelig tid, jf. § 74, stk. 2, 2. pkt.

Da uret skulle være en julegave, og indklagede må antages at have været bekendt hermed, finder nævnet, at der forelå forsinkelse, da uret ikke var leveret den 23. december 2002. Ved alligevel at betale for uret den 23. december 2002 uden at få det, findes klageren imidlertid at have accepteret den forsinkelse, der var indtrådt på det tidspunkt.

Nævnet lægger som ubestridt til grund, at parterne den 23. december 2002 aftalte, at klageren i stedet kunne hente uret mellem jul og nytår.

Under hensyn til forløbet som helhed og det forhold, at uret skulle være en julegave, finder nævnet herefter, at der forelå forsinkelse, da uret den 30. december 2002 endnu ikke var leveret. Nævnet lægger til grund, at klageren på dette tidspunkt fremsatte et berettiget påkrav om levering. Da uret fortsat ikke kunne leveres, da klageren kom igen den 8. januar 2003, findes klageren at være berettiget til at hæve købet, jf. købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt.” (2003-641/7-27)

**6.11.11. Forlængelse af et armbånd ved købet bevirkede, at der forelå et specieskøb. Omlevering var umulig. Den erhvervsdrivende kunne afværge forbrugers krav om ophævelse ved at foretage afhjælpning inden rimelig tid**

En forbruger fik forlænget et armbånd ved købet, således at det passede til forbrugers håndled. Kort tid efter købet knækkede armbåndet



tre steder. Den erhvervsdrivende tilbød at reparere armbåndet. Forbrugeren fremsatte krav om ophævelse, hvilket den erhvervsdrivende afviste. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Købet angår et armbånd, som skulle tilpasses klagerens arm ved forlængelse. Da købsaftalen dermed angår et bestemt armbånd, foreligger der et såkaldt specieskøb. I sådanne køb omfatter sælgerens afhjælpningsret og -pligt normalt alene afhjælpning og ikke tillige omlevering.

Indklagede, som har anerkendt, at armbåndet er mangelfuldt, har tilbudt at reparere det vederlagsfrit, og klageren er herefter afskåret fra at hæve købet, forudsat at afhjælpningen udføres tilfredsstillende og inden rimelig tid, jf. herved købelovens § 78, stk. 3 og 4.” (2003-642/7-23)

## **6.12. Motorkøretøjer**

### **6.12.1. En bilforhandlers salg af sin egen bil fra sin forretningsadresse til en forbruger blev anset for at være et forbrugerkøb**

En forbruger henvendte sig hos en bilforhandler for at købe en brugt bil. Da forbrugeren spurgte efter andre biler, end dem der umiddelbart var udstillede, fremviste forhandleren en bil, der stod parkeret bagved forretningen. Forbrugeren købte bilen for 40.000 kr. Forbrugeren fik som bevis for købesummens betaling udleveret en dags dato kvittering, hvor sælgerens private navn - og ikke firmaets navn – var anført. Sælgerens efternavn indgik i øvrigt i firmaets navn.

Kort efter leveringen af bilen klagede forbrugeren over mangler. Sælgeren afviste klagen med henvisning til, at bilen var solgt af ham privat, hvilket han havde gjort forbrugeren opmærksom på ved købet. Sælgeren havde privatadresse samme sted som firmaet og delte telefonnummer med firmaet. Sælgeren dokumenterede, at bilen havde været registreret til ham som privatperson i to måneder forud for købet. På den baggrund gjorde han gældende, at der ikke var tale om et forbrugerkøb, og at nævnet derfor ikke havde kompetence til at behandle sagen. Forbrugeren nægtede, at han var blevet gjort bekendt

med, at han ikke handlede med den erhvervsdrivende, han havde henvendt sig til, men at handlen blev indgået med sælgeren privat. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Forbrugerkøb er i købeloven defineret således, jf. købelovens § 4 a: ”§ 4 a. Ved forbrugerkøb forstås køb, som en køber (forbruger) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Sælgeren har bevisbyrden for, at købet ikke er et forbrugerkøb.

Stk. 2. Som forbrugerkøb anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 endvidere køb fra ikke erhvervsdrivende, hvis aftalen om køb er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende.”

Klageren har henvendt sig i indklagedes forretning i åbningstiden med henblik på erhvervelse af en bil. Aftalen er oprettet på en dags datokvittering, hvor indklagede har anført sit navn, og hvor der er sammenfald mellem virksomhedens adresse ”X”-vejen 80, og telefonnummer og den på kvitteringen anførte adresse og telefonnummer. Indklagede har ikke noteret et forbehold på kvitteringen, f.eks. ”bilen er solgt privat” eller lignende, og det fremgår af udskrift af Det Centrale Person Register, at indklagede er tilmeldt adressen ”X”-vejen 82. Nævnet finder det på denne baggrund godtgjort, at indklagede har handlet i sin egenskab af erhvervsdrivende. Nævnet finder endvidere ikke, at indklagede har bevist, at købet ikke er et forbrugerkøb, jf. købelovens § 4a. Nævnet er som følge heraf kompetent til at behandle klagen.

Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at bilen på leveringstidspunktet var behæftet med mangler ved bilens forreste travers, befæstigelsesbeslag ved pladelys og baghjulsbremser, til dels af sikkerhedsmæssig karakter. Nævnet finder på den baggrund, at bilen har været mangelfuld, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Efter nævnets skøn findes klagerens krav på prisafslag som følge af det konstaterede passende at kunne fastsættes til 11.500 kr., jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.” (2003-521/7-95)

**6.12.2. Sælgeren, der allerede én gang havde udskiftet gearkassen med en anden brugt gearkasse, havde ikke ret til endnu et afhjælpningsforsøg**

En forbruger havde købt en brugt bil til 45.000 kr. Kort tid efter opstod der problemer med gearskiftet, og sælgeren udskiftede vederlagsfrit gearkassen med en anden brugt gearkasse. Umiddelbart efter opstod der igen problemer med gearkassen. Sælgeren tilbød at montere en anden gearkasse, hvilket forbrugeren afviste. Forbrugeren fik herefter gearkassen repareret andetsteds for 11.857,46 kr. og krævede beløbet betalt af sælgeren. Sælgeren afviste kravet og oplyste, at parterne var blevet enige om et afslag på 1.500 kr. Dette blev imidlertid bestridt af forbrugeren.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger til grund som ubestridt, at den købte bil var behæftet med en mangelfuld gearkasse. Nævnet lægger endvidere til grund, at indklagede allerede har udskiftet gearkassen en gang med en anden brugt gearkasse, som også var behæftet med mangler. Det fremgår af indklagedes sagsfremstilling, at indklagede efterfølgende tilbød at montere en anden gearkasse som andet afhjælpningsforsøg, men at klageren ønskede bilen repareret andetsteds.

Nævnet finder i den forbindelse ikke, at klageren har skullet tåle endnu et afhjælpningsforsøg. Nævnet finder derfor ikke, at klageren efter købelovens dagældende § 79 har fortabt sine mangelsbeføjelser over for indklagede ved at afslå indklagedes tilbud om endnu et afhjælpningsforsøg. På denne baggrund finder nævnet, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag, som – under hensyn til de af klageren afholdte udgifter til en ny gearkasse og montering heraf – skønsmæssigt fastsættes til 7.000,- kr.

Det fremgår af sagens oplysninger, at indklagede har tilbudt klageren en dekort på 1.500,- - 2.000,- kr., hvilket efter indklagedes opfattelse svarer til prisen for en reparation af gearkassen hos en anden mekaniker. Det fremgår endvidere, at klageren har modtaget en check på 1.500,- kr., som klageren har hævet. Forbrugerklagenævnet finder det dog mod klagerens benægtelse ikke godtgjort, at der er indgået en aftale om fuld og endelig afgørelse af sagen mod betaling af 1.500,- kr. Da klageren har hævet checken på de 1.500,- kr., skal dette beløb dog fratrækkes i det forholdsmæssige afslag på 7.000,- kr. Klageren er herefter berettiget til 5.500,- kr.” (2003-521/7-41)

**6.12.3. Bil, solgt med ejendomsforbehold, var af finansieringsselskabet taget tilbage via fogeden, fordi forbrugeren havde opsagt bilens kaskoforsikring. Da bilen ikke kunne tilbagegives til sælgeren, kunne forbrugeren ikke hæve købet, selv om der forelå hævebegrundede mangler. Forbrugeren var derimod berettiget til et forholdsmæssigt afslag i købesummen**

En forbruger havde købt en bil til 46.900 kr. på afbetaling. Nogle måneder efter købet viste der sig en række mangler ved bilen. Da den erhvervsdrivende alene tilbød reparation af fejlene mod, at forbrugeren betalte 50% af reparationsudgifterne, blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet. Samtidig afmeldte forbrugeren pladerne samt forsikringen på bilen. Et finansieringsselskab, der havde fået overdraget sælgerens rettigheder i henhold til aftalen med ejendomsforbehold, indgav begæring til fogedretten om udlevering af bilen. Trods forbrugers protester fremmede fogedretten fogedforretningen og udleverede bilen til finansieringsselskabet under henvisning til den manglende kaskoforsikring. Nævnet traf følgende afgørelse:

”Klageren, som har købt en indregistreret bil hos en erhvervsdrivende forhandler, har som minimum været berettiget til at forvente, at bilen opfyldte færdselslovens sikkerhedsmæssige krav, medmindre han ved købet var blevet gjort udtrykkeligt opmærksom på konkrete sikkerhedsmæssige fejl ved bilen. Da det fremgår af den sagkyndiges erklæring, at bilen på leveringstidspunktet havde sikkerhedsmæssige fejl i form af bl.a. nedslidte dæk og en utæt støddæmper, ligesom bilen i øvrigt havde kørt et meget højt, men ukendt antal kilometer, og da det ikke er godtgjort, at klageren er blevet gjort opmærksom herpå ved købet, lægger nævnet herefter til grund, at bilen var mangelfuld ved leveringen, jf. købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Indklagede har som følge heraf haft pligt til at opfylde klagerens krav om at afhjælpe manglerne vederlagsfrit, jf. herved den dagældende bestemmelse i købelovens § 78, stk. 1. Ifølge klagerens oplysninger tilbød indklagede alene reparation mod refusion af 50 % af reparationsudgifterne, hvilket ikke er blevet bestridt af indklagede. Nævnet lægger på denne baggrund til grund, at indklagede har for-

sømt inden rimelig tid at efterkomme klagerens krav om vederlagsfri afhjælpning, og klageren har herefter været berettiget til at hæve købet i medfør af den dagældende bestemmelse i købelovens § 78, stk. 3 (i dag stk. 4).

Klageren kan dog kun hæve købet over for indklagede som sælger, såfremt det solgte kan tilbagegives i væsentlig samme stand som ved leveringen, jf. købelovens § 57, medmindre dette skyldes forhold, som ikke kan bebrejdes klageren, jf. købelovens § 58.

Klageren kan – efter at fogedretten mod hans protest har fremmet den af finansieringsselskabet begærede tilbagetagelsesforretning – ikke længere tilbagegive bilen til indklagede.

Fogedrettens kendelse er i den forbindelse alene bindende i forholdet mellem finansieringsselskabet og klageren og er derfor uden præjudice for klagers mangelsindsigelser over for indklagede, som fogedretten i øvrigt slet ikke har forholdt sig til. Det følger samtidig af kreditaftalelovens § 32, at det forhold, at sælgerens rettigheder overdrages til tredjemand, ikke kan medføre nogen indskrænkninger i sælgerens forpligtelser over for forbrugeren.

Klageren var i medfør af købelovens dagældende § 78, stk. 2 (i dag § 79, stk. 2), (og kreditaftalelovens § 33, stk. 1) berettiget til at holde købesummen tilbage, indtil hans krav om afhjælpning var opfyldt, og han var derfor ikke i betalingsmisligholdelse på tidspunktet for bilens tilbagetagelse. Havde det været den påståede betalingsmisligholdelse, som havde begrundet tilbagetagelsen, ville klagerens heraf følgende manglende mulighed for at tilbagegive bilen have været indklagedes risiko i medfør af købelovens § 58, og tilbagetagelsen ville i så fald ikke have afskåret klageren fra at hæve købet. Da parternes mellemværende på tilbagetagelsestidspunktet fortsat var uafklaret, burde klageren imidlertid ikke – i strid med kontraktens bestemmelser - ensidigt have bragt bilens kaskoforsikring til ophør. Da fogedretten har begrundet tilbagetagelsen af bilen med dette forhold, lægger nævnet herefter til grund, at det primært skyldes klagerens eget forhold, at han efter tilbagetagelsesforretningen ikke længere er i stand til at tilbagegive bilen til indklagede. Købelovens § 57 fører herefter til, at klageren er afskåret fra at hæve købet. Dette gælder dog ikke, hvis der reelt er identitet mellem indklagede og finansieringsselskabet, som har ta-

get bilen tilbage. Nævnet har, som sagen er oplyst, ikke mulighed for at tage stilling til dette spørgsmål, men finder dog anledning til at bemærke, at selskabernes navne kunne tyde på et snævert interessesammenfald.

De konstaterede mangler berettiger imidlertid klageren til at kræve et forholdsmæssigt afslag i købesummen, jf. herved købelovens dagældende § 78, stk. 1, sammenholdt med § 42, stk. 1 (i dag § 78, stk. 1, nr. 3).

Et forholdsmæssigt afslag i købesummen udmåles normalt således, at det er proportionalt med værdiforringelsen, jf. herved bl.a. Bryde Andersen og Lookofsky, Lærebog i obligationsret 1, s. 240. Da det fremgår af den sagkyndiges erklæring, at en rimelig købesum for bilen på leveringstidspunktet ville have været 25.000 kr. uden de konstaterede mangler og 10.000 kr. med de konstaterede mangler, udgør værdiforringelsen 60%. Klageren har som følge heraf krav på at få et afslag i købesummen på 60%, hvorfor den aftalte kontantpris (ekskl. leveringsomkostninger) på 39.900 kr. skal reduceres med 60% til 15.900 kr., hvortil skal lægges leveringsomkostningerne på 3.100 kr., således at den samlede kontantpris inkl. leveringsomkostninger nedsættes til 19.000 kr.

Da der foreligger køb med ejendomsforbehold, hvor der er sket tilbagetagelse af det solgte, har klageren endvidere krav på, at parternes mellemværende opgøres i overensstemmelse med reglerne i kreditaftalelovens kapitel 10.

Ved opgørelsen af, hvad der i henhold til kontrakten kan regnes kreditor tilgode, må dog indgå dels, at kontantprisen som følge af det forholdsmæssige afslag skal reduceres til 19.000 kr., dels at det ikke er godtgjort, at indklagede ved køkets indgåelse har opfyldt sin oplysningspligt efter kreditaftalelovens § 9, stk. 1, nr. 3, hvilket ifølge kreditaftalelovens § 23, stk. 1, indebærer, at klageren alene kan tilpligtes at betale kontantprisen samt en årlig rente af den til enhver tid værende restgæld svarende til Nationalbankens diskonto med et tillæg på 5%. Da klageren ved købet erlagde en udbetaling på 18.000 kr. – hvilket næsten dækkede den reducerede kontantpris på 19.000 kr. – lægger nævnet herefter til grund, at der på tilbagetagelsestidspunktet var en betydelig saldo i klagers favør, og at kreditor herefter ikke har væ-

ret berettiget til at beregne sig hverken renter eller inkassoomkostninger.

Det beløb, som ved tilbagetagelsen kunne regnes kreditor tilgode, har således ikke kunnet overstige den reducerede kontantpris på 19.000 kr. tillagt udgifter til rekvision og fogedafgift på i alt 550 kr., eller i alt 19.550 kr.

I opgørelsen skal dernæst til fordel for klager indgå dels det beløb på 26.656,80 kr., som klager har erlagt i udbetaling og månedlige ydelser inden tilbagetagelsen, dels bilens værdi på tilbagetagelsestidspunktet, jf. herved kreditaftalelovens § 39. Efter § 39, stk. 2, forstås ved det solgtes værdi det beløb, som sælgeren kan opnå ved at sælge tingen på hensigtsmæssig måde, eventuelt efter en rimelig istandsættelse. Idet nævnet skønner, at bilens værdi på tilbagetagelsestidspunktet i hvert fald har udgjort ca. 5.000 kr., udgør det beløb, som ved tilbagetagelsen skulle indgå til fordel for klager 31.656 kr.

Der opstod derfor ved tilbagetagelsen en saldo i klagers favør på 12.106 kr., som klager kan kræve betalt af indklagede.” (2003-521/7-10)

### **6.13. Transport og flytning**

### **6.14. Musikinstrumenter, cd'er, videobånd, koncerter mv.**

#### **6.14.1. En forbruger kunne hæve købet af en brugt fløjte, da den erhvervsdrivende en gang forgæves havde forsøgt at afhjælpe manglen**

En forbruger købte en brugt tværfløjte og opdagede under en efterfølgende undervisningstime sammen med sin spillelærer, at der var mangler ved fløjten, der ikke kunne spille. Sælger havde fløjten til undersøgelse og returnerede denne med besked om, at forbrugeren kunne glæde sig til at få instrumentet tilbage. Fløjten virkede imidlertid ikke, og forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Der er mellem parterne enighed om, at fløjten – som er købt brugt – ved købet var behæftet med en mangel, og at indklagede efter klage-

rens reklamation forgæves har forsøgt at afhjælpe manglen. Klageren har herefter ønsket at hæve købet, hvorimod indklagede har påberåbt sig at have endnu et afhjælpningsforsøg under henvisning til, at klagerens fejlbeskrivelse ikke var god nok.

Indklagede – som er professionel sælger af musikinstrumenter – burde imidlertid have sikret sig, at fløjten kunne spille tilfredsstillende, såvel før man satte fløjten til salg, som før man tilbageleverede fløjten til klageren efter endt reparation. Nævnet finder på denne baggrund, at indklagede ikke har opfyldt kravet i købelovens § 78, stk. 4, om, at afhjælpning skal ske inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for køberen. Det følger derfor af § 78, stk. 4, at klageren herefter er berettiget til at hæve købet.” (2003-571/7-5)

#### **6.15. Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger**

#### **6.16. Øvrige sager**

##### **6.16.1. Nævnet var kompetent til at behandle en sag om rådgivning om gældssanering mv. Da den erhvervsdrivende ikke havde godtgjort, at han havde præsteret nogen ydelse af værdi for forbrugerne, kunne forbrugerne hæve aftalen og få vederlaget tilbagebetalt**

Et ægtepar med økonomiske problemer kontaktede en virksomhed, der reklamerede med ”en uforpligtende gennemgang af privatøkonomien” med henblik på at finde løsninger. Efter to møder med virksomheden, blev ægteparret præsenteret for en samarbejdsaftale til underskrift. Aftalen viste sig at være et lånedokument, som ægteparret ikke ønskede at underskrive. Da parret var skeptiske over for virksomhedens fremgangsmåde, bad de om at få vederlaget på i alt 4.200 kr. betalt tilbage. Det afviste den erhvervsdrivende, og ægteparret indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Om Forbrugerklagenævnets kompetence til at behandle klagen bemærkes følgende:

Indklagede reklamerer i sin brochure ”Dansk GældsRådgivning” med, at indklagede under ”en uforpligtende gennemgang af privatøkonomien”



i samarbejde med kunden vil gennemgå ”mulighederne for en økonomisk fordelagtig løsning”, idet indklagede har muligheder for at tilbyde løsninger inden for et bredt område såsom ”Formidling/Henvisning af lån, Kontakt til kreditorer, Akkordering af gæld, Gældssanering, Fogedretssager, Køb og salg af fast ejendom, Udfyldelse af selvangivelse, Juridisk/økonomisk rådgivning i øvrigt”.

Klagerne, som stod i en økonomisk uoverskuelig situation, rettede henvendelse til indklagede for at få hjælp til at få styr på deres privatøkonomi. De afleverede i den forbindelse deres private papirer og lånedokumenter til indklagede, som bl.a. påtog sig at stå for kontakten til klagerens kreditorer og herunder forsøge at forhandle gælden ned.

De tjenesteydelser, som er omfattet af parternes aftale, har efter nævnets opfattelse primært karakter af retshjælp og dermed beslægtet virksomhed, som kun er undtaget fra nævnets kompetence i medfør af § 3, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1994, som ændret ved bekendtgørelse nr. 153 af 19. marts 1999 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, såfremt ydelsen hidrører fra liberalt erhverv udøvet i henhold til en videregående, offentligt anerkendt uddannelse eller en offentlig autorisation eller beskikkelse, jf. herved bekendtgørelsens § 3, stk. 2, nr. 11. Nævnet finder ikke, at indklagedes virksomhed kan anses som omfattet af denne bestemmelse, da indklagede ikke er i besiddelse af en offentlig autorisation eller en videregående, offentligt anerkendt uddannelse, som tager sigte på at kvalificere indklagede til at yde retshjælp og dermed beslægtet virksomhed. Nævnet er derfor kompetent til at behandle sagen.

Nævnet finder i øvrigt anledning til at bemærke, at ydelse af retshjælp er omfattet af lovbekendtgørelse nr. 365 af 28. juni 1986 om ydelse af juridisk bistand mm. (vinkelskriverloven), som i § 2, stk. 1, nr. 3, forbyder de af loven omfattede virksomheder ved bekendtgørelse, skiltning, udsendelse af skrivelser mv. at give almenheden eller virksomheden ubekendte personer meddelelse om, at virksomheden yder juridisk rådgivning eller anden retshjælp. Indklagede er derfor ikke berettiget til at reklamere med sin rådgivningsvirksomhed i det omfang, denne reelt har karakter af ydelse af retshjælp.

Nævnet lægger til grund, at klagerne har betalt i alt 4.200 kr. Dette honorar dækker 2 møder mellem klagerne og indklagede. Det fremstår

som uklart, hvilken rådgivning klagerne modtog på disse møder, og indklagede har på trods af at være opfordret hertil ikke kunnet fremlægge dokumentation for udført arbejde i form af udarbejdede budgetter, korrespondance med klagerens kreditorer eller lignende. Da indklagede således ikke har kunnet godtgøre, at han har præsteret nogen ydelse af værdi for klagerne i de tre måneder, som aftaleforholdet varede, finder nævnet, at klagerne er berettiget til at hæve aftalen og kræve det erlagte honorar på 4.200 kr. tilbagebetalt.” (2003-203/7-2)

**6.16.2. Nævnet havde kompetence til at behandle sager om erhvervsdrivendes rådgivning om forbrugeres økonomi. Den erhvervsdrivendes vederlagskrav blev nedsat under henvisning til, at der ikke var truffet nærmere aftale om vederlaget ved ophør af aftalen, hvorfor forbrugeren måtte betale, hvad der under hensyn til det udførte arbejdes art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt måtte anses for rimeligt**

Tre forbrugere med økonomiske problemer havde hver især truffet aftale med en virksomhed, der ydede rådgivning om privatøkonomien, bl.a. gennem budgetlægning, forhandling med kreditorerne og formidling af konti i et pengeinstitut. Der opstod uenighed mellem forbrugerne og virksomheden om vederlagets størrelse, idet forbrugerne ikke mente, at virksomheden hjalp dem med at få en bedre økonomi.

I alle sagerne tog nævnet stilling til nævnets kompetence til at behandle sagerne med følgende begrundelse:

”Nævnet finder ikke, at indklagedes virksomhed er omfattet af nogen af de undtagelser, som er nævnt i § 3, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1994 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, og nævnet anser sig derfor for kompetent til at behandle klagen.”

Ved aftalens indgåelse fik forbrugerne udleveret virksomhedens brochurmateriale. Alle tre forbrugere opsagde samarbejdet med virksomheden efter kortere eller længere tid, fordi de var utilfredse med den leverede ydelse. Nævnet udtalte om forbrugernes ret til at opsige samarbejdet med virksomheden og om opgørelsen af indklagedes vederlagskrav følgende:

”Det fremgår af indklagedes informationsmateriale, at kontrakten med indklagede kunne opsiges med øjeblikkelig virkning, og klager er derfor alene forpligtet til at betale for det arbejde, som indklagede har udført for klager i perioden fra aftalens indgåelse i august 1999, og indtil klageren den 18. oktober 1999 bragte samarbejdet til ophør.

I mangel af nærmere aftale om prisen og dens fastsættelse i tilfælde af samarbejdets afbrydelse skal klageren herefter betale, hvad der under hensyn til det udførte arbejdes art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt, jf. herved princippet i købelovens § 72.”

I den ene sag var forbrugeren en enlig mor, der skulle have hjælp til afvikling af gælden og nedsættelse af privatforbruget. Hun aftalte med den erhvervsdrivende, at hun skulle indsætte samtlige indtægter på en konto, som den erhvervsdrivende anviste. Da forbrugeren ikke – trods anmodning herom - blev orienteret om, hvorledes det forløb med afvikling af gælden, opsagde hun samarbejdet med den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende overførte herefter en børnefamilieydelse på 4.050 kr. til sig selv. Forbrugerklagenævnet udtalte følgende om den erhvervsdrivendes vederlagskrav:

”Indklagede har angivet at have anvendt 16,14 timer på sagen, men indklagedes tidsregistrering er ikke nærmere dokumenteret, ligesom der savnes en nærmere redegørelse for, hvori arbejdet har bestået. Indklagede har alene fremlagt et udfyldt budgetskema og en kreditorliste – dvs. arbejde svarende til, hvad et pengeinstitut ofte yder i forbindelse med oprettelse af budgetkonti - men har ikke i øvrigt kunnet fremlægge dokumentation for udført arbejde, fx i form af en systematiseret gennemgang af klagers gældsposter med henblik på den bedst mulige afvikling heraf, korrespondance med klagerens kreditorer eller lignende. Under hensyn hertil samt til, at det ikke er godtgjort, at indklagedes arbejde har haft nogen særlig værdi for klager, findes det vederlag, som indklagede har krav på, ikke at kunne overstige 1.000 kr. Da klager har betalt 6.093 kr., har klager herefter krav på at få tilbagebetalt 5.093 kr., ligesom klager fritages for at betale indklagedes yderligere krav.”

I en anden sag havde den erhvervsdrivende ikke kunnet indgå aftaler med alle kreditorerne. Forbrugeren modtog derfor rykkerbreve fra disse kreditorer, og forbrugeren måtte møde i fogedretten i andre retsind-

stanser, ligesom forbrugeren blev registret i RKI. Forbrugeren opsagde derfor samarbejdet og indbragte sagen for nævnet, der traf følgende afgørelse:

”Indklagede – som har beregnet sig et vederlag på 18.418,13 kr. - har intet anført om arbejdets tidsmæssige omfang, ligesom der savnes en nærmere redegørelse for, hvori arbejdet har bestået. Indklagede har alene fremlagt et udfyldt budgetskema og en kreditorliste – dvs. arbejde svarende til, hvad et pengeinstitut ofte yder i forbindelse med oprettelse af budgetkonti - men har ikke i øvrigt kunnet fremlægge dokumentation for udført arbejde, fx i form af en systematiseret gennemgang af klagers gældsposter med henblik på den bedst mulige afvikling heraf, korrespondance med klagerens kreditorer eller lignende.

Det fremgår samtidig af oplysningerne i sagen, at indklagede har undladt at etablere afdragsordninger med visse af klagerens kreditorer, ligesom indklagede synes at have prioriteret at indgå afdragsordninger med kreditorer, som betaler et årligt medlemsgebyr til indklagede, jf. herved s. 2 i Basisbankens processkrift af 1. oktober 2001 til Sø- og Handelsretten (vedhæftet sagsfremstillingen som bilag 11) indgivet i anledning af bankens konkursbegæring af 3. juli 2001 mod klageren. Indklagede, som har kommenteret Basisbankens processkrift i et brev af 5. oktober 2001 til klager, har ikke heri taget afstand fra denne oplysning. Det fremgår endvidere af bankens processkrift, at konkursbegæringen var foranlediget af indklagedes favorisering af visse af klagerens kreditorer.

Nævnet lægger på baggrund af det anførte til grund, at indklagede ikke har dokumenteret at have udført arbejde i noget væsentligt omfang for klager, og at det arbejde, som måtte være udført, under alle omstændigheder har været forbundet med sådanne mangler og gener for klager, at det har været uden værdi for ham. Indklagede er som følge heraf ikke berettiget til at kræve vederlag for sin ydelse, hvorfor klageren har krav på at få hele det erlagte honorar tilbagebetalt.” (2003-221/7-1, 2003-989/7-1, 2003-989/7-5)

### **6.16.3. Medlemskab af kontaktbureau. Den erhvervsdrivende havde misligholdt aftalen, idet denne ikke havde varetaget forbru-**

**gerens interesser og udfoldet rimelige bestræbelser på, at forbrugeren kunne drage nytte af aftalen**

En forbruger tilmeldte sig et kontaktbureau. Vederlaget for 12 måneders medlemskab udgjorde 800 kr. Ved tilmeldingen blev det aftalt, at den erhvervsdrivende skulle finde et ”passende match” til forbrugeren. Forbrugeren fik mundtligt oplyst, at hun kunne forvente at få tre tilbud. Forbrugeren afgav oplysninger om sig selv, sine ønsker og præferencer og fik oplyst, at den erhvervsdrivende ville vende tilbage. Forbrugeren hørte aldrig noget fra den erhvervsdrivende og forsøgte derfor forgæves selv at kontakte denne pr. brev og telefon. Under sagens behandling i Forbrugerklagenævnet var der uenighed mellem parterne om, hvorvidt den erhvervsdrivende havde kontaktet forbrugeren og meddelt, at denne burde sætte sine krav til en evt. partner ned. Forbrugerklagenævnet traf følgende afgørelse:

”Det er ubestridt, at indklagede ikke i løbet af klagers et års medlemskab har formidlet kontakt mellem klager og eventuelle emner, og nævnet finder ikke, at indklagede har dokumenteret, at indklagede har rettet henvendelse til klageren for at få hende til at nedsætte sine krav.

Selv om der ikke foreligger et aftalegrundlag, der indeholder præcise løfter eller tidsfrister, finder nævnet, at det må påhvile indklagede at godtgøre, at denne har varetaget klagerens interesser og udfoldet rimelige bestræbelser på, at klageren skulle kunne drage nytte af den indgåede aftale. Nævnet finder ikke, at indklagede har løftet bevisbyrden herfor.

Nævnet finder således, at indklagede har misligholdt den indgåede aftale, og klagerens krav om tilbagebetaling af vederlaget på 800 kr. er derfor berettiget.” (2002-283/7-3)

**6.16.4. Køb af softgun. Den ved købet medfølgende brugsvejledning var utilstrækkelig, idet den var udformet som en rodet tegneserie med engelsk tekst og kinesiske bogstaver blandet sammen. Væsentlig mangel**

En forbruger købte en softgun, som efter nogen tids brug ikke længere ville affyre skud. Forbrugeren reklamerede til den erhvervsdrivende, som undersøgte produktet. Reklamationen blev dog afvist, fordi den

erhvervsdrivende mente, at forbrugeren selv havde været skyld i fejlen. Sagen blev herefter forelagt for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse:

”Nævnet lægger efter den sagkyndiges erklæring til grund, at geværet (softgun) er defekt, og at årsagen hertil må henføres til uhensigtsmæssig brugspåvirkning.

Nævnet lægger endvidere efter den sagkyndiges erklæring til grund, at geværet er et meget sart og kompliceret produkt, der nemt kan beskadiges, hvis ikke brugeren har fået en udførlig vejledning om, hvorledes produktet skal anvendes og vedligeholdes.

Den brugsanvisning, som klageren har fået udleveret, er udformet som en tegneserie med kinesiske skrifttegn og engelsk undertekst til at forklare illustrationernes betydning. Billeder og tekst er blandet sammen i et rodet og uoverskueligt virvar, og der er ikke i brugsanvisningen nogen oversigt, som forklarer de forskellige afsnits indhold. Det er på denne baggrund nævnets vurdering, at den udleverede brugsanvisning giver en utilstrækkelig vejledning med hensyn til, hvorledes brugeren skal forholde sig, når geværet skal anvendes og vedligeholdes.

Da klageren ved køkets indgåelse har været berettiget til at forvente, at der medfulgte en tilstrækkelig brugsanvisning, og da brugsanvisningens utilstrækkelighed må anses for at være hovedårsagen til, at geværet blev ødelagt gennem brugspåvirkning, lægger nævnet herefter til grund, at geværet er behæftet med en væsentlig mangel, som berettiger klageren til at hæve købet, jf. herved købelovens § 78, stk. 1, sammenholdt med § 75a, stk. 1, jf. § 76, stk. 1, nr. 3 og 4.” (2003-542/7-27)

**6.16.5. En hund måtte anses for mangelfuld, da den led af en alvorlig arvelig sygdom. Forbrugeren var afskåret fra at hæve handlen, da hun havde ladet hunden aflive. Væsentligt forholdsmæssigt afslag**

En forbruger købte den 1. maj en hund, som hun fik leveret samme dag mod betaling af 6.500 kr. Den 11. maj tog hun hunden til dyrlæge, da den havde smerter i kæberne. Dyrlægen konstaterede, at hunden havde kraftige smerter, men kraniets knogler var ikke hævede og

røntgenfotografering afslørede ikke craniomandibulær osteopathi (CMO), selv om dette var den sandsynlige diagnose. Hunden blev sat i smertestillende behandling.

Midt i juli undersøgte dyrlægen igen hunden, da den havde kraftige smerter på trods af den smertestillende behandling. Kraniets knogler var hævede og røntgenfotografering afslørede CMO. Udsigten til helbredelse var særdeles usikker, og forbrugeren forlangte derfor hunden aflivet. Først derefter krævede hun, at sælgeren tilbagebetalte købesummen og erstattede dyrlægeudgifterne. Sælgeren afviste kravet, da forbrugeren ikke havde givet hende lejlighed til at lade hunden undersøge af en uvildig dyrlæge og evt. tilbyde behandling.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, der indhentede en udtalelse fra Det Veterinære Sundhedsråd. Rådet udtalte, at der var tale om en arvelig sygdom og bekræftede dyrlægens oplysninger om, at hunden ikke kunne helbredes. Nævnet traf følgende afgørelse:

”På baggrund af oplysningerne i sagen – herunder Det Veterinære Sundhedsråds erklæringer af 28. juni 2002 og 8. april 2003 – lægger nævnet til grund, at den købte hvalp på leveringstidspunktet led af sygdommen craniomandibulær osteopathi (CMO), og at den dermed var behæftet med en køberetlig mangel, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 4.

Nævnet finder samtidig, at manglen må anses for væsentlig, men da klager efterfølgende har ladet hvalpen aflive uden indklagedes accept, og da indklagede har protesteret herimod, følger det af købelovens § 57, at klageren er afskåret fra at hæve købet.

Nævnet anser det dog på baggrund af de foreliggende erklæringer for ubetænkeligt at lægge til grund, at hunden på aflivningstidspunktet var så hårdt angrebet af sygdommen, at aflivning dyreværns-mæssigt var den mest forsvarlige og nærliggende behandling, og at manglen dermed indebar, at hunden var uden nævneværdig økonomisk værdi. Da hunden dermed led af en særdeles værdiforringende mangel, følger det af købelovens dagældende § 78, stk. 1, at klageren har krav på et meget betydeligt afslag i købesummen. Dette afslag findes passende at kunne fastsættes til 6.000 kr.

Klager har derudover fremsat krav om at få sine udgifter til dyrlæge mv. erstattet. Hvorvidt et sådant krav er berettiget, beror på, om ind-

klagede på leveringstidspunktet vidste eller burde vide, at hunden var syg, jf. herved købelovens § 80, stk. 1. Nævnet kan ikke uden en yderligere bevisførelse i form af bl.a. parts- og eventuelle vidneforklaringer afgivet under strafansvar afgøre, hvorvidt dette må antages at have været tilfældet. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, afviser nævnet denne del af sagen som uegnet til nævnsbehandling, jf. herved forbrugerklagenævnslovens § 7, stk. 1. (2003-590/7-6)



## **7. Produktsikkerhedsloven**

### **7.1 Produktsikkerhedsloven**

#### **7.1.1 Ændring af produktsikkerhedsloven**

Folketinget har den 4. december 2003 vedtaget en række ændringer af produktsikkerhedsloven ved lov nr. 1170 af 19. december 2003 om ændring af lov om produktsikkerhed.

Lovændringen har til formål at gennemføre direktiv 2001/95/EF om produktsikkerhed. Formålet med lovændringen er at supplere, skærpe og tydeliggøre den oprindelige produktsikkerhedslovs bestemmelser, samtidig med at fastholde et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre, at der kun findes sikre produkter på markedet.

Lovændringen præciserer i overensstemmelse med direktivet forholdet mellem produktsikkerhedsloven og de love, som indeholder bestemmelser om bestemte produkters sikkerhed. Det præciseres, at produktsikkerhedsloven dækker det område, som lovgivningen om bestemte produkters sikkerhed ikke omfatter. Hvis lovgivningen om et bestemt produkts sikkerhed ikke omfatter et bestemt sikkerhedsaspekt, fx brandbarhed, finder produktsikkerhedsloven anvendelse for så vidt angår dette sikkerhedsaspekt. Produktsikkerhedslovens regler om håndhævelse kan endvidere supplere særlovgivningen, hvis denne mangler en bestemt håndhævelsesbeføjelse.

Med lovændringen indføres en regel om, at der er formodning for, at et produkt, som er produceret efter en europæisk standard, er sikkert. Denne regel vil gøre det lettere for producenterne at vurdere, om deres produkter er sikre og samtidig fremme den fri bevægelighed af produkter i det indre marked. Der er endvidere indført en særlig procedure i produktsikkerhedsdirektivet, som sikrer, at disse standarder har et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

Hvis en erhvervsdrivende bliver klar over, at han har markedsført et produkt, som senere viser sig at være farligt, bliver han efter lovændringen forpligtet til at meddele dette til den myndighed, der fører kontrol med det pågældende produkt. Myndigheden får hermed mu-

lighed for at vurdere om de foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet, er tilstrækkelige. Myndigheden får endvidere mulighed for at vurdere, om der er behov for indgreb overfor lignende produkter, som frembyder tilsvarende risici.

Den erhvervsdrivende skal som hidtil selv træffe foranstaltninger til at sikre, at forbrugerne ikke kommer til skade, hvis et produkt viser sig at være farligt, efter det har forladt fabrikken. Dette kan ske ved udsendelse af advarsler til forbrugerne og standsning af salget. Med lovændringen bliver det præciseret, at den erhvervsdrivende i yderste konsekvens er forpligtet til at tilbagekalde produktet fra de forbrugere, der allerede har erhvervet produktet. Hvis den erhvervsdrivende ikke af egen drift træffer foranstaltninger mod et farligt produkt, har kontrolmyndigheden mulighed for at påbyde den erhvervsdrivende at træffe passende foranstaltninger. Det præciseres med lovændringen, at disse foranstaltninger kan omfatte tilbagekaldelse af produkter, som forbrugeren allerede har modtaget.

Hvis det viser sig, at et produkt, der allerede er distribueret og måske solgt til forbrugerne, er farligt, er det vigtigt, at kontrolmyndighederne kan spore oprindelsen af det farlige produkt. Kun herved er det muligt at træffe effektive foranstaltninger mod produktet. En erhvervsdrivende, der handler med et produkt, skal derfor være i stand til at oplyse kontrolmyndigheden, fra hvem han har erhvervet produktet. Som efter regnskabsloven gælder det, at den erhvervsdrivende skal opbevare disse oplysninger i 5 år.

Med lovændringen præciseres det endelig, at der kun kan undtages fra købelovens 2-årige reklamationsfrist, hvis kontrolmyndigheden har udstedt et påbud om tilbagekaldelse af produkter, der allerede er leveret til forbrugerne. Har kontrolmyndigheden derimod påbudt, at et produkt ikke længere må sælges, men ikke vurderet, at der var behov for et påbud om tilbagekaldelse af produkter, der allerede er leveret til forbrugerne, kan der ikke gøres undtagelse fra købelovens 2-årige reklamationsfrist. Der er i dette tilfælde ikke tilstrækkeligt tungtvejende grunde til at bringe undtagelsesreglen i anvendelse, når kontrolmyndigheden ikke har vurderet, at produktet skal fjernes fra forbru-

gerne. Undtagelsesreglen udtrykker nu, hvad der antages at gælde efter hidtidig praksis.

Loven trådte i kraft 15. januar 2004. (2003-101/1-7)

## **7.1.2. Konkrete sager**

### **7.1.2.1. Havestol braste sammen under brug**

Forbrugerstyrelsen modtog i august måned 2003 en henvendelse fra en forbruger vedrørende en klap-havestol i træ, der under brug pludselig var klappet sammen. Forbrugerens hustru kom i den forbindelse så alvorligt til skade, at hun måtte hospitalsindlægges og opereres.

Forbrugerstyrelsen bad Teknologisk Institut, Træteknik, om at undersøge forbrugerens stol og en fabriksny stol af samme model med henblik på at få undersøgt, om stolen var farlig.

Den sagkyndige undersøgelse viste, at forbrugerens stol led af generelle svagheder, der betød, at det var sandsynligt, at stolen ville bryde sammen ved almindelig brug. Da alle stole i en serie er fremstillet på samme måde, og dermed underlagt samme materialeudvælgelse og produktionsforhold, der var de væsentligste årsager til sammenbruddet, måtte det antages, at alle stole i serien havde samme risiko.

Derimod viste undersøgelsen, at den fabriksnye stol ikke havde de samme svagheder.

Importøren oplyste, at der var solgt ca. 150 stole fra den samme produktion som den havarerede stol, i perioden før 1. april 2003.

Da det ikke var muligt for forhandleren at finde frem til de specifikke købere af disse havestole, blev der ophængt en advarsel i butikken, hvor stolene var blevet solgt, ligesom der blev lagt en advarsel på Forbrugerstyrelsens hjemmeside. (2003-650/6-5)

## **7.2. Sikkerhedskrav til legetøj og levnedsmiddelefterligninger**

### **7.2.1. Bliklegetøj - samleobjekt eller legetøj**

Forbrugerstyrelsen foretog i samarbejde med Elektricitetsrådets markedskontrol en stikprøvekontrol af bliklegetøj. Bliklegetøjet er ofte fremstillet som kopier af "gammel-dags" legetøj fra begyndelsen af

det forrige århundrede. Bliklegetøjet er hovedsageligt produceret i Fjern Østen og sælges til lave priser i fx asiatiske butikker. Produkterne er ofte mærket med "kun til voksne samlere", "samleobjekt" m.v.

Legetøjsbekendtgørelsen omfatter produkter, der klart er konstrueret eller fremstillet til legeformål for børn under 14 år. Importørerne af bliklegetøjet gjorde gældende, at produkterne blev importeret og solgt som samleobjekter og ikke som legetøj. Derfor var de ikke CE-mærkede og levede heller ikke op til legetøjsstandardens sikkerhedskrav, herunder forbudet mod skarpe kanter.

Forbrugerstyrelsen forelagde spørgsmålet om, hvorvidt bliklegetøjet skal betragtes som samleobjekter, eller er legetøj omfattet af legetøjsdirektivet, for Europa-Kommissionens Ekspertgruppe vedrørende legetøjsdirektivet. Gruppen består af repræsentanter fra tilsynsmyndighederne i de enkelte EU-lande samt fra Europa-Kommissionen. Ekspertgruppen vurderede, at produkterne ikke kunne betragtes som samleobjekter for voksne bl.a. på grund af deres primitive udførelse og den måde, hvorpå de forhandles. Ekspertgruppen udtalte derfor, at der er tale om legetøj til børn under 14 år, som skal opfylde sikkerhedskravene og mærkningskravene i legetøjsdirektivet.

De involverede importører standsede herefter frivilligt salget af bliklegetøjet. (2002-561/6-19 og 2003-561/6-45)

### **7.2.2. Projekt - Markedskontrol af sugekop projektiler**

I 2002 kom der et nyt tillæg til legetøjsstandarden, hvoraf fremgår, at sugekop projektiler skal have en længde på 57 mm eller mere. Årsagen hertil er, at sugekop projektiler tidligere har forårsaget kvælningsulykker. Det er derfor vigtigt, at længden på projektilet er så tilstrækkelig, at det kan fjernes, hvis et barn putter projektilet i munden, og det ved et uheld kommer til at blokere barnets luftveje.

Forbrugerstyrelsen foretog i samarbejde med Elektricitetsrådet i maj - juli 2003 en markedskontrol af sugekop projektiler for at undersøge om produkterne på markedet lever op til de nye krav. 6 af de største forhandlere/importører af legetøj samt 9 butikker blev besøgt. Der blev ved disse 15 besøg kun konstateret ét enkelt produkt, der var for kort, hos en importør af sugekop projektiler. Resten af besøgene viste, at de kontrollerede sugekop projektiler på markedet overholder krave-

ne, dvs. at samtlige kontrollerede projektiler havde en længde større end 57 mm.

Importøren af det produkt, der ikke opfyldte sikkerhedskravene, standsede øjeblikkeligt salget samt foranledigede samtlige usolgte enheder trukket tilbage fra butikkerne. (2003-561/6-85 og 88)

### **7.2.3. Test af legecykler**

Forbrugerinformationens laboratorium testede i foråret 2003 12 legecykler - 2 10" cykler og 10 12" cykler, og resultatet blev offentliggjort i Tænk + Test nr. 35/juni 2003.

Det fremgår af legetøjsbekendtgørelsens bilag 1, pkt. 17, at cykler med en største saddehhøjde over 635 mm ikke betragtes som legetøj, men at cykler med en største saddehhøjde under 635 mm er omfattet af legetøjsbekendtgørelsen, og derfor skal CE-mærkes.

Testen viste bl.a., at kun 3 af 12" cyklerne var CE-mærket, selv om de alle havde en største saddehhøjde under 635 mm.

Da legetøjsstandarden EN-71 kun omfatter cykler med en største saddehhøjde 435 mm, vil cykler med en største saddehhøjde mellem 435 mm og 635 mm kun kunne CE-mærkes, såfremt de er konstrueret og fremstillet i overensstemmelse med en typegodkendelse.

Forbrugerstyrelsen oplyste producenterne af 12"cyklerne herom, og anmodede dem om at indsende typegodkendelser for deres cykler. Ved overdragelsen af administrationen af legetøjsbekendtgørelsen pr. 1. januar 2004 til Sikkerhedsstyrelsen forelå der endnu ingen typegodkendelser. (2003-561/6-49)

### **7.2.4. Projekt - legetøj med lyd**

I efteråret 2003 foretog Forbrugerstyrelsen i samarbejde med Elektricetetsrådets Markedskontrol en stikprøvekontrol af batteridrevet legetøj med lyd.

6 forskellige forhandlere blev besøgt, og 15 forskellige stykker legetøj med lyd - bl.a. våben, biler, værktøj, støvsuger m.v. - blev udtaget og testet. Testen omfattede bl.a. legetøjets lydtryksniveauer.

Undersøgelsen viste, at samtlige de udtagne produkter opfyldte sikkerheds- og mærkningskravene i henhold til legetøjsstandarden. (2003-561/6-102)

### **7.2.5. Fortolkning af legetøjsstandarden EN-71 vedrørende barnevognsophæng og clipsfigurer**

I Forbrugerredegørelsen 2002-2003, pkt. 5.2.2.1., fremgår, at der ved redaktionens afslutning ikke var kommet svar fra den danske Working Group under Dansk Standard på spørgsmålet, om der er en risiko for, at ophæng med elastikker støder eller kiler sig fast i mundhulen på børn.

Working Groupen har nu vurderet, at monteringselastikken på barnevognsophæng eller clipsfigurer sandsynligvis ikke i sig selv udgør en kvælningsrisiko for små børn. Elastikken må derfor godt kunne gå gennem testklods A og B. Derimod må ingen dele af ophænget kunne gå gennem testklodserne.

Såfremt ophænget eller figuren bliver forsynet med en monteringsclips, vil hele legetøjet derimod være omfattet af legetøjsstandarden, jf. pkt. 5.9, idet clipsen kan udgøre en kvælningsrisiko, såfremt denne støder eller kiler sig fast i mundhulen på barnet. Ingen af delene - heller ikke clipsen - må derfor kunne gå gennem testklods A og B. (2003-561/6-54)

## **7.3. EU-notifikationssystemet**

### **7.3.1. Konkrete notifikationssager**

#### **7.3.1.1. Bekendtgørelse om forbud mod salg af vandyoyoer**

Forbrugerstyrelsen modtog i marts 2003 en notifikation fra Frankrig vedrørende et legetøjsprodukt kaldet en "vandyoyo". Der var tale om en blød væskefyldt plastikbold med en snor af samme elastiske plastikmateriale som bolden. Baggrunden for notifikationen var, at der er en kvælningsrisiko ved vandyoyoen, hvis børn svinger den over hovedet som en lasso, idet boldens elastiske snor kan vikle sig fast om barnets hals.

Forbrugerstyrelsens undersøgelser viste, at produktet fandtes på det danske marked, og at det blev den helt store "dille" blandt danske børn i løbet af foråret 2003.

Da Forbrugerstyrelsen ikke havde modtaget rapporter om danske uheld, valgte styrelsen i første omgang at udsende en pressemeddelelse, hvori man beskrev risikoen og opfordrede forældre til at omhyggeligt at vise deres børn, hvordan man sikkert kunne bruge yoyoen.

Styrelsen modtog imidlertid efterfølgende informationer om uheld i andre europæiske lande, der var blevet fulgt op med salgsforbud i disse lande, ligesom der også blev rapporteret om uheld i Danmark. Derfor besluttede styrelsen i midten af maj 2003 at forbyde salget af vandyoyoerne.

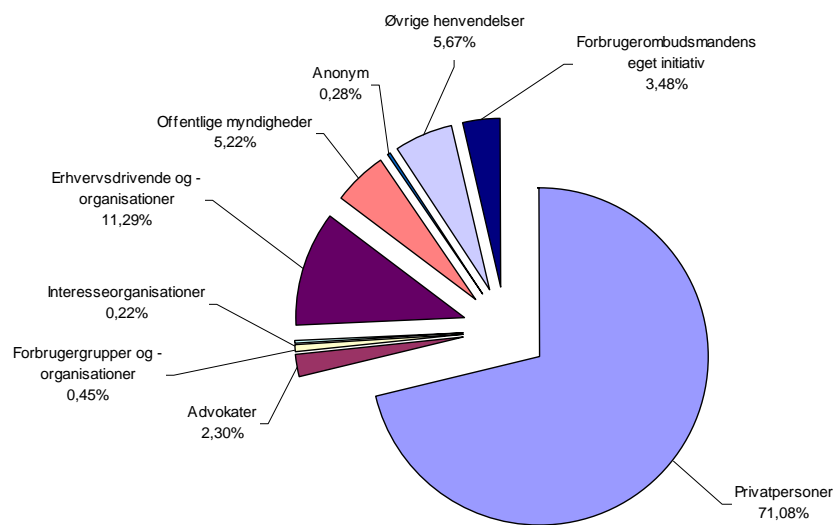
Da vandyoyoerne blev forhandlet fra mange forskellige typer detailbutikker og i vidt omfang på kræmmermarkeder, og da det ikke var muligt for styrelsen at få kendskab til samtlige de virksomheder, som importerede produkterne til Danmark, besluttede styrelsen for første gang siden legetøjsbekendtgørelsens ikrafttræden at udstede et salgsforbud i bekendtgørelsesform.

Den 25. maj 2003 trådte bekendtgørelse nr. 365 af 23. maj 2003 om forbud mod udbud, forhandling og distribution af vandyoyoer i kraft. Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i § 20, stk. 2, i legetøjsbekendtgørelsen og forbyder salg, udbud og distribution af vandyoyoer. En vandyoyo er i bekendtgørelsen defineret som et stykke legetøj, der består af en væskefyldt bold af blødt, elastisk materiale, hvortil der er fæstet en snor af tilsvarende materiale. (2003-561/6-46)

## 8. Statistikker

### Statistik vedrørende Forbrugerombudsmandens sager i 2003

#### Diagram over oprettede sager fordelt efter henvendelse





**Tablet over afsluttede sager<sup>2</sup>**

	1999	2000	2001	2002	2003
Markedsføringssager	563	593	294	450	377
Markedsførings-kviksager <sup>3</sup>	648	458	861	1167	1986
Afviste sager	387	376	329	147	94
Betalingskort	122	107	72	129	116
Tobaksreklamesager					7
<b>I alt</b>	<b>1720</b>	<b>1534</b>	<b>1556</b>	<b>1893</b>	<b>2580</b>
Kviksager i % af samlet antal	37,7	29,9	55,3	61,6	77,0

**Markedsføringssager**

Der er i årets løb afsluttet 377 konkrete markedsføringssager.

Herudover er der iværksat en række projekter og afsluttet 4 straffesager og 5 civilesager.

Der er i året løb gennemført og afsluttet følgende projekter:

- Dialog og samarbejde med erhvervslivet
- Udarbejdelse af Forbrugerombudsmandens fremtidige kommunikationsstrategi
- Revision af Forbrugerombudsmandens retningslinjer for anvendelse af garantiudsagn i reklamer og aftalevilkår
- Lydhørhed overfor forbrugerne, bl.a. med etablering af Forbruger-Fokusgruppe

Følgende projekter er startet i 2003 og afsluttes i 2004:

- Udvikling af net- og dialogbaseret hjemmeside for god markedsføringsskik, ”Hvadergodskik.dk”
- Fokus på håndhævelse
- Revision af Forbrugerombudsmandens hjemmeside om e-handel, ”NetTjek”

<sup>2</sup> Efter omlægning af journalkoder kan der ikke oplyses nærmere om, hvorledes markedsføringssagerne fordeler sig i kategorier

<sup>3</sup> NetTjek besvarelser indgår fra sidste halvår 2002 med 350 og i 2003 med 559 besvarelser

- Etiske påstande i markedsføringen, herunder miljømarkedsføring

#### **Markedsførings-kviksager**

Der er afsluttet 1986 kviksager. Dette er sager, der afsluttes inden en uge med ét brev til forbrugeren, og uden at der starter en egentlig sagsbehandling. Det drejer sig om brevhenvendelser (fysiske), e-mails, herunder e-mails sendt til Net-Tjek.

#### **Betalingskort**

Afsluttede sager 116, herunder 1 projekt.

- Projekt om mikrobetalingsystemer på internettet

#### **Tobaksreklamesager**

Der er oprettet 7 sager. 4 sager er afsluttet uden at der har været anledning til at foretage videre.

4 sager er oversendt til politiet med anmodning om tiltalerejsning (1 afsluttet med indenretlig bødevedtagelse, 2 afsluttet med bøde i byretten. Disse sager er anket).

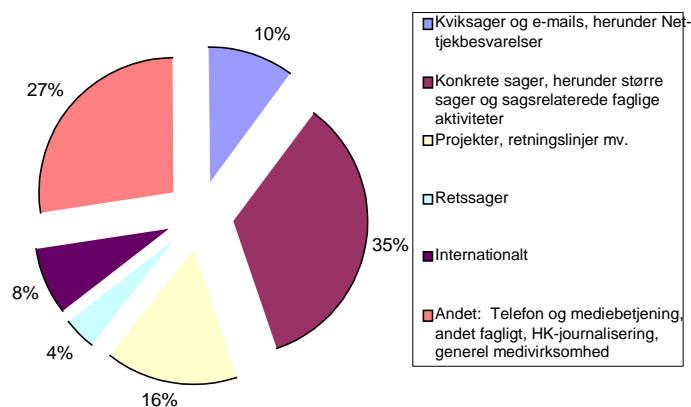
#### **Tablet over afsluttede retssager efter markedsføringsloven**

	1999	2000	2001	2002	2003
Domsbehandling af					
<b>straffesager</b>					
a. Domsfældelse inkl. bødevedtagelse	3	1	1	1	4
b. Frifindelse	0	0	1	0	
c. Andet, herunder tilbagekaldt/opgivet, advarsel	0	0	1	9	
Domstolsbehandling af	2	1	2	3	5
<b>civile sager</b>					

Ved udgangen af januar 2004 har Forbrugerombudsmanden 16 verserende retssager, heraf 3 civile sager.

### Forbrugerombudsmandens ressourcer

Nedenstående diagram viser hvor meget **faglig tid i procent**, der er anvendt på Forbrugerombudsmandens tilsynsarbejde angivet i hovedkategorier:



Forbrugerombudsmandens sekretariat har i alt i 2003 brugt 13.340 faglige timer på tilsynsarbejdet.

Der henvises endvidere til tabel over årsværk for Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden og Forbrugerstyrelsen nedenfor.

### Forbrugerstyrelsens behandling af sager indbragt for Forbrugerklagenævnet i 2003

**Tablet over oprettede sager fordelt på sagsgrupper**

<b>Sagsgenstand</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Finansielle ydelser, betalingsmidler	32	28
Andre serviceydelser (undervisning, slægtsforskning, kontaktbureauer)	20	27
Fast ejendom	157	56
Boligen	-	120
Vedligeholdelse fast ejendom	46	57
Sikkerhedsudstyr	5	11
Brunevarer (fjernsyn, foto, antenneanlæg mv.)	695	987
IT-udstyr	422	539
Papirmedier, abonnementer mv.	43	64
Tele og datatjenester	1.173	1.092
Husholdningsmaskiner, køkkenredskaber	365	212
Rejser og transport	112	96
Biler og motorcykler	197	267
Cykler, knallerter, sikkerhedsudstyr	126	125
Camping, sport, fritid, spil, legetøj og barnevogne*)	65	134
Musik og teater	45	43
Husdyr	23	54
Beklædning og skind	358	433
Fodtøj	244	225
Accessories (smykker, ure mv.)	65	81
Møbler og boligtekstiler	441	473
Ernæring	-	21
Personlig pleje - herunder briller og kontaktlinser	115	118
Udfærdigelse af stævning for godkendt nævn	-	5
Øvrige sagsgrupper	86	61
<b>I alt</b>	<b>4.835</b>	<b>5.329</b>

\*) sidste år var barnevogne i kategorien ovenover sammen med cykler og knallerter

Sagstilgangen til Forbrugerklagenævnet har gennem de seneste år været stigende. I 2003 indkom der således det største antal sager nogensinde. Særligt områder med en hurtig teknologisk udvikling, som radio og TV, digitale fotoapparater, PC- og tele er områder i kraftig stigning. Den 25. juli 2003 åbnede det godkendte, private teleankenævn, hvilket betyder, at den væsentligste del af teleklagerne overgik dertil fra Forbrugerklagenævnet. På trods heraf indkom der 1092 tele-sager til Forbrugerklagenævnet. Med regeringens reform af forbrugerklageområdet og den ny lov om forbrugerklager, der trådte i kraft 1. januar 2004, tilstræbes det, at sagsantallet ved Forbrugerklagenævnet skal falde i de kommende år.

**Tabel over oprettede FKN-sager 1999-2004**

	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Sagsantal</b>	4.912	4.880	4.456	4.873	5.273

**Efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser**

	1999	2000	2001	2002	2003
Helt eller delvist medhold	1.013	750	853	869	919
Heraf registreret oplysning om efterlevelse	832	594	656	526	801
Nævnsafgørelse efterlevet (antal)	678	506	498	509	687
Nævnsafgørelse efterlevet (%)	81,5	85,2	75,9	96,8	85,8
Ikke efterlevet og klager ønsker ikke retssag (antal)	89	71	120	36	80
Sager indbragt for retten	65	5	21	25	75
Øvrige (antal)	5	6	17	5	17

Den procentvise efterlevelseshgrad på nævnets afgørelser er opgjort som forholdet mellem antallet af nævnsafgørelser, der er registreret efterlevet og det samlede antal afgørelser, hvor der er registreret oplysninger om efterlevelse. Således vil efterlevelseshgraden i praksis

sandsynligvis være lavere, da der ikke er registreret oplysning om efterlevelse på alle sager, der er afgjort af nævnet.

#### **Tablet over sager afgjort af sekretariatet**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Forlig	1.666	1.144	781	780	1.368
Afvist, udenfor FKN's virksomhedsområde	430	597	608	863	793
Afvist, uegnet til behandling	250	210	430	253	227
Afvist, ingen mulighed for medhold	560	513	526	467	388
Henvisning til andet ankenævn	87	72	67	57	38
Klagen tilbagekaldt	217	192	184	313	350
Klagers passivitet	360	388	388	627	475
Øvrige	120	109	89	501	352
I alt	3.690	3.225	3.073	3.861	3.991

I 2003 afsluttede Forbrugerklagenævnet 5.106 sager, heraf blev 3.991 afsluttet af sekretariatet. 34% af de sekretariatsafsluttede sager blev forligt. Ca. 10 % blev afvist, fordi klager ikke havde mulighed for at få medhold i sagen.

#### **Tablet over sager afgjort af nævnet**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Medhold	884	617	764	775	755
Delvist medhold	129	124	89	94	164
Ikke medhold	254	209	197	174	195
Forlig	2	0	1	1	1
Nævn i alt	1.269	950	1.051	1.044	1.115

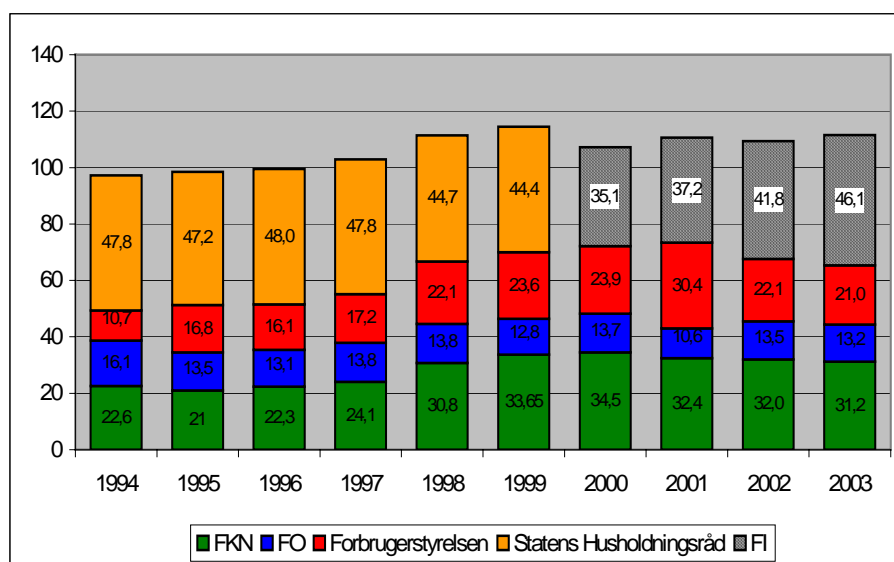
I 2003 blev 1.115 sager forelagt for nævnet til afgørelse. Klager fik medhold i ca. 68 % af sagerne, delvist medhold i ca. 15%, mens klager ikke fik medhold i ca. 17% af sagerne.

**Tabel over antallet af FKN-afgørelser som indbringes for domstolene**

	1999	2000	2001	2002	2003
Sager indbragt for retten	65	5	21	25	75
Afsluttede retssager med registreret dom	65	17	32	10	22
Heraf dom som FKN's afgørelse	59	11	30	4	18

Evt. forskelle i antallet af indbragte sager og antallet af registrerede domme skyldes kombinationen af retternes sagsbehandlingstider og domsregistreringen. F.eks. kan en sag være indbragt for retten ultimo 2002 med domsafsigelse ultimo 2003 og domsregistrering ultimo 2004.

**Årsværksoversigt 1994-2003 for Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden og Forbrugerstyrelsen**



Note: Det skal bemærkes, at FI's tal for perioden 2000-2003 ikke indeholder sekretariatsoverhead.

## Stikordsregister til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet 1997-2003

Tallene <sup>97</sup>, <sup>98</sup>, <sup>99</sup>, <sup>00</sup>, <sup>01</sup>, <sup>02</sup> og <sup>03</sup> angiver i hvilken årgang af Juridisk Åbog/Forbrugerredøgørelsen 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
- 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
- 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
- Prisstigning <sup>01</sup>120, 121, <sup>03</sup>66, 69, 76
- 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

Afbetaling



**Afbrydelse af forældelse****Afhjælpning**

- Afhentning <sup>99</sup>192
- Erstatningsgenstand <sup>02</sup>175, <sup>03</sup>60
- For sælgers regning <sup>98</sup>158, <sup>99</sup>211
- 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
- Ombytning <sup>01</sup>126
- Omkostninger <sup>97</sup>110, <sup>99</sup>193, <sup>00</sup>118, <sup>03</sup>115
- Periodiske fejl <sup>98</sup>154
- 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
- Uforholdsmæssige omkostninger <sup>02</sup>174
- Varen bortkommet , <sup>03</sup>86

**Afhjælpningsret** <sup>97</sup>127, <sup>98</sup>159**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
- Betingelser <sup>99</sup>160, <sup>02</sup>237
- 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
- Vilkår <sup>99</sup>148, 189, 191, <sup>01</sup>170, 171, <sup>02</sup>146, <sup>03</sup>66
- Ændring <sup>00</sup>137, <sup>01</sup>169, <sup>02</sup>219, 220, <sup>03</sup>66, 69, 76

**Aftaleloven**

- § 1<sup>97</sup>101, <sup>99</sup>224, <sup>00</sup>107, <sup>02</sup>160, 210, <sup>03</sup>97
- § 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
- § 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
- § 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
- § 39<sup>97</sup>112, <sup>01</sup>159, 162

### Afvisning

Almindelig kendt <sup>98</sup>167

Analogi <sup>01</sup>155

### Annoncer

- Bevisbyrde <sup>97</sup>93
- Fortolkning <sup>01</sup>122
- 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

Annulatio<sup>99</sup>157, 209, <sup>00</sup>131

- Berettiget <sup>97</sup>127, <sup>01</sup>159
- Erstatning <sup>99</sup>206
- Uberettiget <sup>97</sup>118, <sup>98</sup>166, <sup>99</sup>222
- Tabsbegrænsningspligt <sup>00</sup>143, <sup>01</sup>25
- Vedtagelse af standardvilkår <sup>99</sup>206, <sup>01</sup>25

Ansvar <sup>99</sup>131

### 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  
– **Garanti** <sup>98</sup>116, 118

**Ansvarsgrundlag** <sup>99</sup>203, 209, <sup>00</sup>95, 127, 137, 146, <sup>03</sup>102

**Ansvarspådragende forhold** <sup>98</sup>116, <sup>00</sup>128

**Anteciperet misligholdelse**

**Auktion**

- **Bevisbyrde** <sup>97</sup>114
- **Hæftelse** <sup>97</sup>6, 114
- **Salgsbetingelser** <sup>98</sup>139
- **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**

**Betaling**

- **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
- 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
- For mangelfuld ydelse<sup>02</sup>194

#### Bevisbyrde<sup>99</sup>131

- Abonnement<sup>00</sup>140
- Aflevering af videofilm<sup>99</sup>43, <sup>00</sup>139
- 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
- Formodningsreglen<sup>02</sup>57, 58, 59, 60, 171, 197, 200, 203, 217, 218, <sup>03</sup>90
- 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

#### 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

**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

– Fremmedsproget <sup>00</sup>130, <sup>02</sup>167, <sup>03</sup>100, 124

– Ikke betydning for mangelsbedømmelse <sup>98</sup>106

– Ikke tilstrækkelig <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

**Byrdefulde vilkår**

– 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

**Condictio indebiti** <sup>00</sup>31, <sup>01</sup>138, <sup>02</sup>180, 230, <sup>03</sup>79

**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

**Dækningssalg** <sup>97</sup>91

**Dørsalgsloven (se forbrugeraftaleloven)**

**E**

**Efterfølgende forhold**

**Efterkrav** <sup>98</sup>176

**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

**Erhvervsmæssig brug** <sup>99</sup>154

**Erstatning** <sup>99</sup>209

- **Adækvans** <sup>97</sup>103, 126, <sup>99</sup>158, 180

- **Begrænset** <sup>00</sup>145

- **Betalingskortloven** <sup>99</sup>43

- **Driftstab** <sup>99</sup>43

- **Egen skyld** <sup>97</sup>129, <sup>98</sup>116, <sup>00</sup>145

- **FDM-test** <sup>98</sup>158, <sup>99</sup>211

- **Forkert pris** <sup>02</sup>162

- **Forsendelsesomkostninger** <sup>98</sup>117

- **Forsinkelse** <sup>01</sup>156

- **Forældres tilsynspligt** <sup>01</sup>158

- **Fotografering** <sup>97</sup>109, 110

- **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
- **Opbevaring** <sup>97</sup>126, <sup>98</sup>20, 110, 112, 163
- **Produktansvar** <sup>99</sup>229, <sup>00</sup>145
- **Sagkyndig erklæring** <sup>98</sup>116
- **Skuffede forventninger** <sup>02</sup>151
- **Strømafbrydelse** <sup>98</sup>128, <sup>03</sup>83
- **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
- **Tabsbegrænsning** <sup>98</sup>128, 171, <sup>99</sup>200, <sup>00</sup>143
- **Tabsbegrænsningspligt** <sup>99</sup>158, 212, <sup>01</sup>25, <sup>02</sup>204
- **Transport** <sup>98</sup>162, 165
- **Varetægt** <sup>01</sup>168

## F

**Fabrikationsfejl** <sup>99</sup>149, 198

### Fagmæssig viden

- **Manglende** <sup>99</sup>182
- **Rensning** <sup>97</sup>102, <sup>99</sup>179, 180, 182, 183

**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
- **Aftaleindgåelse** <sup>02</sup>162, 235, <sup>03</sup>97
  - **Varigt medium** <sup>03</sup>70

**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

– **Generelle** <sup>97</sup>119, <sup>98</sup>120

– **Konkrete** <sup>03</sup>95

– **Rensning** <sup>99</sup>179

– **Tilsidesat** <sup>98</sup>151, 162, <sup>99</sup>138, <sup>00</sup>118

**Forbrugeraftaleloven**

– **§ 1, stk. 2** <sup>02</sup>236

– **§ 1, stk. 3** <sup>02</sup>236

– **§ 2, stk. 1** <sup>02</sup>236

– **§ 3** <sup>02</sup>236

– **§ 4** <sup>99</sup>226, <sup>02</sup>179

– **§ 6, stk. 1** <sup>99</sup>199

– **§ 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

– **§ 8, stk. 2** <sup>01</sup>163

– **§ 10, stk. 3, nr. 1** <sup>98</sup>114

– **§ 10, stk. 3, nr. 2** <sup>98</sup>169

– **§ 10 a** <sup>02</sup>237

– **§ 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

– **§ 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

– **§ 12, stk. 3** <sup>03</sup>104

– **§ 12 a, stk. 6** <sup>03</sup>104

– **§ 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

– **§ 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

**Forbrugeraftaler**<sup>99</sup>166, <sup>01</sup>151

**Forbrugerklageloven**<sup>03</sup>3

**Forbrugerklagenævnsloven**

– § 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

– 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**

**forretningsorden**

– § 6, stk. 1, nr.3<sup>99</sup>230

– Habilitet<sup>99</sup>230

**Forbrugerklagenævnets virksomhedsbekendtgørelse**

– § 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

**Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde**

– Maskiner til kontor- og butiksbrug<sup>99</sup>166

**Forbruger køb**

– Begreb<sup>97</sup>94, 100, <sup>99</sup>232, <sup>02</sup>210, 214, <sup>03</sup>112

**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

**Forrentning**

**Forningelse 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

**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

– **Leveringstidspunkt** <sup>02</sup>210, <sup>03</sup>110

– **Påkrav** <sup>02</sup>210, <sup>03</sup>110

**Fortolkning**

– **Aftale** <sup>01</sup>122, 161

– **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

- **Annonce** <sup>01</sup>122
- **Garanti** <sup>97</sup>106, <sup>98</sup>112, <sup>99</sup>133, 135, 186, 205
- **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
- **Afprøvning af varen** <sup>02</sup>162, <sup>03</sup>104
- **Betingelser for** <sup>03</sup>104
- **Bevis for udnyttelse af** <sup>99</sup>225, <sup>02</sup>233
- **Bortfald** <sup>00</sup>117
- **Fjernsalg** <sup>99</sup>143, 144
- **Forkortet** <sup>99</sup>199
- **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
- **Tilvirkning** <sup>98</sup>114
- **Ved butikskøb** <sup>99</sup>186
- **Væsentlig samme stand** <sup>02</sup>162, <sup>03</sup>104

#### **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
- **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**

#### **Fuldmagt** <sup>98</sup>105

#### **G**

- Garanti** <sup>98</sup>122, 123, <sup>99</sup>13, <sup>02</sup>51, 52
- **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
- **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
- **Forudsætning** <sup>99</sup>154
- **God tro** <sup>97</sup>108
- **Holdbarhed** <sup>98</sup>131, <sup>99</sup>186, <sup>02</sup>207
- **Madras** <sup>97</sup>106, <sup>99</sup>189
- **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
- **Reklamation** <sup>97</sup>92, <sup>03</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
- **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

**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
- **Manglende aflæsning** <sup>01</sup>153
- **Udbringning** <sup>01</sup>168
- **Undersøgelsesgebyr** <sup>02</sup>149, 165, <sup>03</sup>56, 102, 108

**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

– **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

**Hændelig** <sup>00</sup>137, <sup>01</sup>168

**Hæveadgang** <sup>99</sup>200

– **Bortfaldet** <sup>03</sup>125

– **Tjenesteydelse** <sup>03</sup>119

**Hæveadgang bortfaldet****I**

**Ikke-bestilte varer** <sup>99</sup>226

**Ikke erhvervsmæssig 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

– **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

**J**  
**Juridisk person**

**K**  
**Kendskab til mangel** <sup>97</sup>108

**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

**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

**Kopiprodukt** <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  
 – **§ 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  
 – **§ 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  
 – **§ 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  
 – **§ 30, stk. 2** <sup>02</sup>214  
 – **§ 33** <sup>98</sup>153, 155, <sup>99</sup>214, 216, <sup>01</sup>112  
 – **§ 34, stk. 1, nr. 4** <sup>98</sup>105  
 – **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  
 – **Tilbagebetaling** <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
- Lånetilsagn <sup>02</sup>170

**Kreditomkostninger** <sup>98</sup>153, 155, <sup>99</sup>24, 188, <sup>01</sup>112, <sup>03</sup>115

**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
- § 4a <sup>99</sup>232, <sup>00</sup>110, <sup>02</sup>211, 214, <sup>03</sup>112
- § 17 <sup>00</sup>110
- § 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
- § 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
- § 58 <sup>97</sup>120, <sup>98</sup>152, <sup>99</sup>197, 216, <sup>02</sup>170, 199, 217, <sup>03</sup>115
- § 60 <sup>99</sup>174
- § 72 <sup>00</sup>144, <sup>03</sup>121
- § 74 <sup>99</sup>194, <sup>02</sup>210
- § 75 <sup>00</sup>99
- § 76, stk. 1, nr. 1 <sup>03</sup>46, 88
- § 76, stk. 1, nr. 2 <sup>02</sup>212
- § 76, stk. 1, nr. 3 <sup>02</sup>208
- § 76, stk. 1, nr. 4 <sup>03</sup>88, 107
- § 76, stk. 2 <sup>99</sup>214, <sup>01</sup>13

- § 77<sup>98</sup>151, <sup>99</sup>197
- § 78, stk. 1, 2. pkt.<sup>99</sup>149
- § 78, stk. 2<sup>99</sup>214, 216
- § 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
- § 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
- § 84<sup>99</sup>147
- § 85<sup>97</sup>107

#### **Købeloven af 22/4-02**

- § 75 a, stk. 1<sup>03</sup>44, 92, 100
- § 77, stk. 1<sup>02</sup>217
- § 77 a, stk. 3<sup>02</sup>57, 171, 197, 200, 203, 217, 218, <sup>03</sup>90
- § 78, stk. 1<sup>03</sup>59, 96
- § 78, stk. 2<sup>02</sup>57, 61, 62, 63, 174, 175, 200, 201, <sup>03</sup>59, 61, 111
- § 78, stk. 3<sup>02</sup>174, 200, <sup>03</sup>111
- § 78, stk. 4<sup>02</sup>201, <sup>03</sup>60, 61, 89, 118

#### **Køberet**

- Leje<sup>97</sup>90, <sup>98</sup>105, <sup>00</sup>97, <sup>01</sup>112, <sup>03</sup>48
- Ombytning<sup>00</sup>101
- Reparation<sup>00</sup>101

#### **Købers særlige forventninger<sup>98</sup>147, <sup>99</sup>198**

#### **Købers tilbageholdelsesret<sup>99</sup>214**

#### **Købesum**

- Bevis<sup>98</sup>135
- Urimelig<sup>99</sup>139
- Tilbageholdelse af<sup>98</sup>156, <sup>99</sup>214, 216

#### **Købsaftale**

- Salg<sup>98</sup>113

#### **L**

#### **Leje**

- Annullation<sup>00</sup>143
- Erstatning<sup>99</sup>43, <sup>00</sup>95
- Funktionsdygtig<sup>00</sup>95, <sup>01</sup>151
- Driftstab<sup>99</sup>43



- **Køberet** <sup>97</sup>90, <sup>98</sup>105, 109, 126, <sup>99</sup>13, 24, <sup>00</sup>97, <sup>01</sup>112, 116, <sup>02</sup>155, 156, <sup>03</sup>48
- – **Ombytning** <sup>00</sup>101
- – **Reparation** <sup>00</sup>101
- **Omgåelse** <sup>01</sup>116
- Hændelig undergang** <sup>99</sup>136
- **Opsigelse** <sup>97</sup>89, 98, <sup>98</sup>109, <sup>99</sup>24, 132
- **Service** <sup>99</sup>131
- **Urimelige aftalevilkår** <sup>99</sup>137, 146, 179, 224, <sup>01</sup>151
- **Urimelige kontraktvilkår** <sup>97</sup>89, 98, <sup>99</sup>132
- **Videofilm** <sup>99</sup>43, <sup>00</sup>139

- Levering** <sup>00</sup>95
- **Auktionskøb** <sup>00</sup>110
- **Hindring** <sup>02</sup>205

#### Lovvalg

- **EF-lovvalgskonventionen**
- **art. 4, stk. 4** <sup>98</sup>159
- **art. 5, stk. 3** <sup>99</sup>189
- **Søloven § 252** <sup>98</sup>159

**Loyal oplysningspligt** <sup>97</sup>93, <sup>98</sup>106, 107, <sup>00</sup>130, 131

**Løfte** <sup>00</sup>119

#### Lån

- **Hændelig undergang** <sup>00</sup>98
- **Hændelig beskadigelse** <sup>03</sup>102

#### M

**Mangelfuld vejledning** <sup>99</sup>195, <sup>00</sup>130, <sup>01</sup>124, <sup>02</sup>195, <sup>03</sup>77

**Mangelsbedømmelse** <sup>98</sup>133, 147, <sup>99</sup>148, 149, <sup>03</sup>89, 91, 108

- **Almindelig kendt** <sup>98</sup>167
- **Specielle forudsætninger**
- – **Kendelige** <sup>99</sup>202

**Mangelsbeføjelser** <sup>99</sup>149

- **Overdragelse** <sup>01</sup>123
- **Afkald på rettigheder** <sup>01</sup>166

#### Mangler

- **Afsmitning** <sup>98</sup>131, <sup>99</sup>178, 203

- **Bagatel** <sup>97</sup>108, <sup>98</sup>111, 145
- **Brugspåvirkning** <sup>02</sup>200
- **Computer** <sup>99</sup>35
- – **Batteri** <sup>99</sup>146
- – **Kompatibilitet** <sup>97</sup>96, <sup>99</sup>150
- – **Pixelfejl** <sup>03</sup>55
- – **Software** <sup>98</sup>120, <sup>99</sup>145, 148
- – **Sikkerhedskopi** <sup>02</sup>168
- **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
- **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
- **Limgennemslag** <sup>98</sup>132
- **Manglende egenskaber** <sup>97</sup>129, <sup>99</sup>178, 232, <sup>00</sup>117, <sup>03</sup>89
- **Motorkøretøjer** <sup>97</sup>113, 120
- – **Benzinøkonomi** <sup>97</sup>120
- – **Genopbygget** <sup>00</sup>128
- – **Manglende klargøring** <sup>97</sup>113, <sup>98</sup>113, <sup>00</sup>127
- – **Nysynet** <sup>98</sup>158, <sup>99</sup>214
- – **Stenslag** <sup>02</sup>218
- – **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
- **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
- **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

**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
- **Manglende** <sup>99</sup>182, 183

**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**

- **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
- **Umulig**, <sup>03</sup>96, 111

- 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
- **Lejeaftale** <sup>01</sup>151
- **Tilbagelevering** <sup>99</sup>216, <sup>01</sup>157, <sup>03</sup>92

**Ophævelsestidspunkt**

- Oplysningspligt**
- **Pris** <sup>99</sup>165
- **Rensers** <sup>97</sup>102, <sup>98</sup>128, 132, <sup>99</sup>182, 183
- **Sælgers**
- – **Briller**, <sup>03</sup>109

- **Cykler** <sup>02</sup>209
- **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
- **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
- **Hårde Hvidevarer** <sup>98</sup>106, 107, 108, <sup>99</sup>134, <sup>03</sup>44
- **Motorkøretøjer** <sup>97</sup>115, <sup>98</sup>149, <sup>99</sup>212, <sup>00</sup>128, 131
- **Møbler** <sup>97</sup>104, <sup>97</sup>105, <sup>99</sup>195, <sup>99</sup>196, <sup>02</sup>208
- **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
- **Filmklub** <sup>98</sup>166
- **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

#### 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
- **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
- **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

**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

- **Dyrelegetøj** <sup>99</sup>234
- **Hæftelse** <sup>02</sup>228
- **Legetøj** <sup>00</sup>145
- **Lysestager** <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
- **Mellemhandleransvar** <sup>02</sup>228

**Produktansvarsloven**

- **§ 5** <sup>99</sup>229, 234, <sup>00</sup>124
- **§ 10** <sup>98</sup>170, <sup>99</sup>229
- **§ 13** <sup>98</sup>170, <sup>00</sup>124, <sup>02</sup>228

**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

**Renter** <sup>99</sup>24, 194, <sup>02</sup>170

**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

– **Uafhængede varer** <sup>97</sup>108

– **Undersøgelsesgebyr** <sup>99</sup>152

– **Unødvendig reparation** <sup>97</sup>94

**Reserve dele****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

- 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**S****Sagkyndig**

- Habilitet <sup>99</sup>230

**Sagsomkostninger****Saldokvittering** <sup>00</sup>111**Salgsstanden 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  
– **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

**T**  
**Tab**

**Tabsbegrænsning** <sup>98</sup>171, <sup>03</sup>83

**Taletidskort** <sup>98</sup>124

**Tidligere salgsled**  
– **Oplysninger** <sup>97</sup>120

**Tilbagebetaling**  
– **Garanti for** <sup>02</sup>146  
– **Honorar** <sup>97</sup>18

- **Købesummen**
- **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

- **Efterkrav** <sup>98</sup>176
- **Fjernsalg** <sup>98</sup>169, <sup>99</sup>226

#### **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
- **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
- **Urimeligt aftalevilkår** <sup>01</sup>160

##### **Tilsikring**

- **Specialist** <sup>98</sup>137

**Tilvirkningskøb** <sup>98</sup>114, <sup>99</sup>176

- **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
- **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**

- **DSB** <sup>97</sup>122, <sup>00</sup>133
- **Emballering** <sup>98</sup>162, <sup>99</sup>151
- **Færge** <sup>99</sup>222
- **Gods** <sup>97</sup>124, <sup>98</sup>159, 162
- **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****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

**Ufravigelige regler,** <sup>02</sup>210

**Ugyldighed** <sup>98</sup>114, <sup>00</sup>98

**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

**Uopfordret fremsendelse af varer**

**Urigtige oplysninger** <sup>97</sup>105

– Kilometerangivelse

– Kopiprodukt <sup>98</sup>138

– Modelbetegnelse

– Motorkøretøjer <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

**Vanhjæmmel**

**Vareprøve** <sup>99</sup>200, 202

**Varigt medium** <sup>03</sup>70

**Vederlagsrisiko** <sup>00</sup>135, 136

**Vedtægelse af standardvilkår** <sup>97</sup>118, <sup>00</sup>136

**Vedvarende kontraktsforhold** <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

**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

– **Vedligeholdelsesansvisning** <sup>97</sup>102, <sup>98</sup>129, <sup>99</sup>181, 184

**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

**Væsentlighedsbedømmelse** <sup>98</sup>134, <sup>99</sup>197

**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

**Æ**

**Ægthedsgaranti**

Ø  
Økonomisk tab  
– Manglende <sup>99</sup>154

Å  
Årsagssammenhæng <sup>03</sup>65

### Stikordsregister til afsnit 1-5 og 7

Aggressive salgsformer	31
Almindelig brug	130
Annoncering	40, 41
Ansvarsfraskrivelse	9
Beregningsmodel	30
Bestillingsgebyr	40
Betalingsmiddeloven	38
Blikkegetøj	130
Broafgift	29
Børn og unge	18, 19, 20, 22
CE-mærke	130, 132
Dispensation	38
E-mail	23
Elektroniske meddelelser	23
Elektronisk post	23
Erstatningsansvar	9
Etik	26
Etiske påstande	26, 27
Fjernsalg	31
Flypassagerers rettigheder	22
Forbrugerfokusgruppe	23
Force majeure	9
Garantier	9
Garantiudsagn	21
Gaver	20
Havestol	130
Indholdstakserede tjenester	38
Internettet	22, 23
Kasseboner	25
Klagenævnreform – lov om forbrugerklager	3
Kommunikationsstrategi	24
Konkurrencer	32
Kontant betaling	36
Kontantdiskrimination	36

Kontrakter	9
Kvælningsrisiko	131, 133
Legecykler	132
Legetøj	20
Legetøjsbekendtgørelsen	132
Legetøjsstandarden EN-71	133
Lej i 5 år og køb for 1 krone	7
Lejekoncept	7
Lufthavnsskatter	41
Manglende anmeldelse	34
Manglende underskrift på Dankortnota	35
Markedsføringslovens § 6a	29, 30
Ny lovgivning under Forbrugernes Hus	3
Personoplysninger	22
Porno	18
Prisforbehold	8
Prismarkedsføring	28
Prisoplysninger	40, 41
Produktsikkerhedsloven	128
Rabatordning betinget af Dankort	36
Rejser	19
Reklamer skal kunne identificeres	10
Respektpåtegning	8
Rækkevidden af markedsføringslovens § 9	32
Salgsforbud	133
Samleobjekt	130
Sammenlignende reklame	28
Selvbetjening	36
Skjult reklame	22
Slikautomater	27
Socialt ansvar	19
Spam	23, 29, 30
Støj krav	132
Telefaxreklamer	30
Teleselskaber	38
Tobaksreklame	43



Tøjcontainere	27
Uanmodede henvendelser	23, 31
Udsalgskatalog	28
Ungdomsrejser	19
Urimeligt kontraktvilkår	8, 9
Vandyoyo	133
Vildledning	26, 27
Værkstedbinding	9
ØkoMælk	26

## Oversigt over den lovgivning forbrugerstyrelsen administrerer

Forbrugerstyrelsens arbejdsområde omfatter administration af:

- Lov om beskyttelse af forbrugernes interesser (forbudsloven)
- Lov om Forbrugerforum
- Lov om Forbrugerklager (forbrugerklageloven)
- Lov om mærkning og skiltning med pris mv. (prismærkningsloven)
- Lov om visse betalingsmidler
- Lov om produktsikkerhed (produktsikkerhedsloven)
- Lov om markedsføring (markedsføringsloven)
- Lov om rejsegarantifond
- Lov om tjenester i informationsområdet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (e-handelsloven)
- Lov om forbud mod tobaksreklame mv.<sup>1</sup>

Til disse love knytter sig en lang række bekendtgørelser, retningslinier mv. Alle relevante love, bekendtgørelser mv. kan læses på Forbrugerstyrelsens hjemmeside [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) under ”lov og regler”, der løbende opdateres.

---

<sup>1</sup> Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med lovens overholdelse.