

Anne-Dorte Bruun Nielsen

Forbrugerret

*Køb, kredit, rejser
og dørsalg m.m.*

GREENS§JURABIBLIOTEK

Serie: Greens Jurafibliotek

Anne-Dorte Bruun Nielsen

Forbrugerret

Køb, kredit, rejser og dørsalg m.m.

© GreensJura

Børsens Forlag A/S 1999

Møntergade 19

1140 København K

Telefon: 33 32 01 02

Telefax: 33 93 54 22

Redaktion: Professor, dr.jur. Erik Werlauff

Omslag: art/Grafik

Sats: Christensen Fotosats A/S

Tryk: Sangill Grafisk Produktion

1. udgave, 1. oplag 1999

ISBN 87-90790-06-5

Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse af
denne bog eller dele heraf er ikke tilladt ifølge
gældende dansk lov om ophavsret.

Indhold

Forord	11
Forkortelser	13
1 Forbrugerrettens historie. Forbrugerbegrebet	15
<i>Lidt om forbrugerrettens historie og metode</i>	15
<i>Forbrugerbegrebet</i>	16
<i>Forbrugerbegrebet i den civilretlige lovgivning</i>	17
Eksempler på forbrugerdefinitionen i civilretlige lovregler	18
Den erhvervsdrivende skal handle som led i sit erhverv	18
Erhvervsdrivende mellemænd	19
Forbrugeren. »... hovedsagelig handler uden for sit erhverv«	20
Bevisbyrden	21
<i>Det offentligretlige forbrugerbegreb</i>	21
Prismærkningslovens forbrugerbegreb	22
Markedsføringslovens forbrugerbegreb	22
<i>Det procesretlige forbrugerbegreb</i>	24
2 Forbruger køb	26
<i>Indledning</i>	26
<i>Købelovens opbygning</i>	26
<i>Købesummen</i>	27
Købelovens § 72	27
Fejlmærkning. Aftalelovens §§ 36 og 39, 2. pkt.	28
<i>Levering</i>	29
Begrebet »levering«. Risikoens overgang	29
Leveringsstedet	30
Leveringstiden. Forsinkelse	32

Indhold

<i>Mangler</i>	34
Hvornår foreligger der en mangel? Købelovens § 76	34
Sælgerens forbehold. Købelovens § 77	38
Forholdet mellem sælgers oplysningspligt og købers undersøgelse af salgsgenstanden	39
Køberens beføjelser ved mangler. Købelovens § 78	39
Køberens krav på afhjælpning. Købelovens § 78	41
Sælgerens afhjælpningsret. Købelovens § 79	43
Køberens krav på erstatning for mangler. Købelovens § 80	45
Reklamation over mangler	48
»Inden rimelig tid«	49
Hvem skal reklamation rettes til?	49
Etårsfristen. Købelovens § 83	51
Undtagelser fra etårsfristen. Garantier og sælgers uhæderlighed	53
Byggematerialer	54
<i>Produktansvar</i>	54
Det ulovregulerede produktansvar	55
Produktansvarsloven	59
Litteratur om produktansvar	60
3 Kreditaftaler	61
<i>Kreditaftaleloven</i>	61
<i>Kreditaftalelovens anvendelsesområde og lovens definitioner</i>	62
Lovens anvendelsesområde	62
Lovens definitioner og begreber	63
<i>Kreditgiverens oplysningspligt</i>	65
Hvem er »kreditgiver«	65
Krav om skriftlighed og genpart	66
Oplysningspligten ved kreditaftaler med fast lånebeløb .	67
Oplysningspligten ved kreditaftaler med variabelt lånebeløb	69
Konsekvensen af ikke at opfylde lovens formkrav og oplysningspligten	69
<i>Særlige kreditvilkår i kreditkøb</i>	70
Forbud mod pant i det solgte	70

Generalklausulen	70
Kreditorskifte	71
<i>Forbrugerens betalinger og hel eller delvis indfrielse</i>	
<i>af gælden før tiden</i>	74
Indbetaling til pengeinstitut	74
Indfrielse af gælden i »utide«	75
<i>Forbrugerens misligholdelse</i>	75
Kvalificeret misligholdelse	75
Fogedrettens henvisningsret	76
Henvisningsretten ved ugyldige ejendomsforbehold ...	77
Henvisningsretten ved ugyldigt pant	78
<i>Køb med ejendomsforbehold</i>	79
Indledning	79
Ejendomsforbeholdets gyldighed	79
Kreditgiverens fyldestgørelse	81
Opgørelse af fordringen og af det solgtes værdi	82
Køberens indløsnings- og udtagelsesret	83
Fremgangsmåden ved tilbagetagelsen	83
Udenretlig tilbagetagelse	84
<i>Ikke-forbrugercredit. Et overblik</i>	85
<i>Renter</i>	86
<i>Betalingskort</i>	87
4 Forbrugerens aftaleretlige beskyttelse	90
Generelt om aftaler	90
<i>Aftalelovens forbrugerbeskyttende regler</i>	91
Aftalelovens § 38 b	91
Aftalers ugyldighed samt tilbagetagelse af aftaler	92
Aftalelovens §§ 36 og 38 c	93
<i>Forbrugeraftaleloven</i>	96
Lovens område og præceptivitet	97
Forbud mod uanmodet henvendelse	98
Undtagelser fra forbudet mod uanmodet henvendelse ..	100
Uanmodet fremsendelse af varer	100
Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for	
fast forretningssted	101
Undtagelser fra fortrydelsesretten	102
Fortrydelsesret ved fjernsalg	103

Indhold

Fortrydelsesret ved forsikringsaftaler	104
Oplysning om fortrydelsesretten	105
Frister for udøvelsen af fortrydelsesret	106
Fremgangsmåden ved udøvelsen af fortrydelsesretten ..	107
Ydelsernes tilbageførelse og aftalens afvikling	108
Opsigelse af aftaler, løbende tjenesteydelser og abonnementer	109
<i>Fortrydelsesret ved køb af fast ejendom</i>	110
<i>Fortrydelsesret ved forbrugerftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis</i>	111
5 Forbrugeren som rejsekunde	113
<i>Indledning. Afgrænsning</i>	113
<i>Lidt forhistorie</i>	113
<i>Retlig regulering af pakkerejser</i>	114
Aftaleloven. Lov om pakkerejser	114
Markedsføringsloven	115
Lov om en Rejsegarantifond	115
<i>Lov om pakkerejser</i>	117
Rejseftalens parter: Arrangøren	117
Rejseftalens parter: Formidleren	118
Rejseftalens parter: Kunden	118
<i>Informationspligten</i>	119
<i>Afbestillingsret</i>	121
<i>Prisændringer og forbehold i aftalen</i>	122
Prisændringer	122
Forbehold om andre ændringer	123
<i>Arrangørens misligholdelse inden pakkerejsens påbegyndelse</i> ...	123
Indledning	123
Meddelelse til kunden om misligholdelsen	124
Kundens krav på erstatning	125
<i>Arrangørens misligholdelse mv. efter pakkerejsens påbegyndelse</i>	126
Arrangørens afhjælpningsret/-pligt	126
Forholdsmæssigt afslag i prisen	127
Ophævelse af aftalen	128
Erstatning	130
Godtgørelse	130

Produktansvar	131
Reklamationsfrister	131
<i>Kundens forpligtelser</i>	131
6 Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse.	
Markedsføringsloven m.fl.	133
<i>De offentligretlige reglers rolle i forbrugerbeskyttelsen</i>	133
<i>Markedsføringsloven</i>	134
Markedsføringslovens generalklausul. § 1	135
Forbud mod vildledning. Markedsføringslovens § 2	138
Vejledningspligten	140
Garantier. Markedsføringslovens § 4	141
Specialforbudene. Tilgift, mængdebegrænsning mv.	141
<i>Prismærkningsloven</i>	146
<i>Andre forbrugeroplysningsregler</i>	147
7 Forbrugeroplysning og retshåndhævelse	148
Litteratur	153
Stikord	156

Forord

Forbrugerretten har i løbet af de seneste årtier udviklet sig fra i midten af 1950'erne at være sporadiske overvejelser på konkurrencelovs-området til at blive et stort, kompliceret og vidt forgrenet retsområde med berøringsflader langt ind i både privatretlige, offentligretlige og procesretlige discipliner.

Ud over at have bredt sig til flere og flere juridiske discipliner har forbrugerretten beklageligvis også udviklet sig hen imod stadig højere grader af kompliceret filigranarbejde. Dette skyldes kun til dels nødvendigheden af at harmonisere dansk ret med europæisk lovgivning og lovgivningstraditioner; men er også begrundet i et prisværdigt ønske om at beskytte forbrugeren bedst muligt. Det har dog formentlig den modsatte effekt, idet hverken den erhvervsdrivende eller forbrugeren har nogen reel mulighed for selv at læse og forstå visse af lovteksterne. Og da konflikter på forbrugerområdet ofte er af beskeden økonomisk værdi, kan disse sager ikke »bære« en fagmands honorar. Virkningen af de mange bestræbelser for at styrke forbrugerbeskyttelsen bliver hermed mindre, end man kunne håbe på med færre og enklere regler.

Jeg har i denne fremstilling af pladsmæssige hensyn måttet foretage ganske drastiske afgrænsninger: Bogens hovedvægt er lagt på udvalgte privatretlige dele af forbrugerretten (køberetten, kreditaftalerne, forbrugeraftalerne m.fl.) med en mere sporadisk gennemgang af de offentligretlige og procesretlige dele af området. I privatretten har jeg valgt stort set at udelade de mange nye regler om forbrugerbeskyttelsen ved aftaler om fast ejendom.

I hvert kapitel vil man kunne finde henvisninger til de væsentligste værker af nyere dato vedrørende det pågældende område. Der er kun henvist til artikler om specifikke emner i meget begrænset omfang, medens retsafgørelser mv. er medtaget med de toneangivende afgørelser eller som pædagogiske eksempler.

Forkortelser

Aftaleloven: Lovbekendtgørelse nr. 781 af 26. august 1996.

Betalingskortloven: Lovbekendtgørelse nr. 811 af 12. september 1994 om betalingskort m.v.

CISG: De forenede nationers konvention om aftaler om internationale køb af 11. april 1980.

FKN: Forbrugerklagenævnets Årsberetning.

FOB: Forbrugerombudsmandens Beretning.

Forbrugeraftalelov: Lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987 om visse forbrugerftaler (Dørsalg mv., fjernsalg og løbende tjenesteydelser) med senere ændringer.

Forbrugerklagenævnsløven: Lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988.

H: Højesteret.

J.Å.: Juridisk Årbog Forbrugerstyrelsen.

Karnov: Karnovs Lovsamling.

Kreditaftaleloven: Lov nr. 398 af 13. juni 1990 om kreditaftaler med senere ændringer.

Købeløven: Lovbekendtgørelse nr. 28 af 21. januar 1980 med senere ændringer.

Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast

ejendom: Lov nr. 391 af 14. juni 1995 om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom.

Lov om pakkerejser: Lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser.

Lov om en rejsegarantifond: Lov nr. 315 af 14. maj 1997 om en rejsegarantifond.

Markedsføringsloven: Lov nr. 428 af 1. juni 1994 om markedsføring.

NRT: Norsk Rettstidende.

Prismærkningsloven: Lov nr. 456 af 17. juni 1991 om mærkning, skiltning med pris mv. med senere ændringer.

Forkortelser

Produktansvarsloven: Lov nr. 371 af 7. juni 1989 om produktansvar.

Produktsikkerhedsloven: Lov nr. 364 af 18. maj 1994 om produktsikkerhed.

RA: RejseAnkenævnet.

Renteloven: Lovbekendtgørelse nr. 583 af 1. september 1986 om renter ved forsinket betaling mv. med senere ændring.

Retsplejeloven: Lovbekendtgørelse nr. 752 af 15. august 1996 om rettens pleje med senere ændringer.

SH: Sø- og Handelsretten.

Time-Share loven: Lov nr. 234 af 2. april 1997 om forbrugeraftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis.

UfR: Ugeskrift for Retsvæsen.

V: Vestre Landsret.

Ø: Østre Landsret.

1 Forbrugerrettens historie.

Forbrugerbegrebet

Lidt om forbrugerrettens historie og metode

Før forbrugerretten udviklede sig som et retsområde, fandtes husmoderbevægelserne, som tog udgangspunkt i en »opkvalificering« af husmoderen – en dygtiggørelse i kendskab til og anvendelse af de produkter, der fandtes på markedet, men ikke en retlig stillingtagen hertil. »Forbrugerret« og »forbrugerbeskyttelse« er begreber, som har udviklet sig op igennem den sidste halvdel af dette århundrede. Forbrugerretten er udsprunget af den øgede velstand og det dermed forøgede forbrug med de deraf følgende problemer. Kravene om beskyttelse af forbrugerne formuleredes først af forbrugerbevægelserne, som opstod i USA og derfra bredte sig til store dele af den vestlige verden. I Danmark findes de første domme, som alene begrundedes i hensynet til »det købende publikum«, i konkurrenceretten fra midten af 1950'erne, men indtil videre var der kun tale om få og spredte tilfælde. I 1969 blev Forbrugerkommissionen nedsat. Den skulle bl.a. foretage en samlet vurdering af forbrugernes retsstilling, således at dette kunne danne grundlag for udformning af en tidssvarende forbrugerpolitik. Kommissionen kunne fremsætte forslag til ny lovgivning og gjorde dette. Den afgav i løbet af 1970'erne en række betænkninger, som blev grundstenene i dansk forbrugerret.

I og med at forbrugerne aftager flere og mere komplicerede varer og tjenesteydelser på stadig mere komplicerede måder (fx ved postordre, ved forskellige kreditformer, over internet mv.), har forbrugerreguleringen bredt sig ud i større og større dele af det juridiske system. I dag er store dele af juraen berørt af den forbrugerretlige regulering. Forbrugerretten er ikke noget skarpt afgrænset område, men sigter på de retsregler, der knytter sig til forbrugernes retlige problemer som aftagere af varer eller tjenesteydelser.

Forbrugerretten har visse retlige særpræg, nemlig et stort brug af

præceptive regler (regler, som er ufravigelige til skade for forbrugeren) og en udpræget brug af retlige standarder, som overlader den konkrete fastlæggelse af den retlige regulering til domstolene og de relevante klagenævn. Praxis får hermed en vigtig retskildemæssig betydning. Et andet særpræg ved forbrugerretten er, at mange konflikter behandles uden for domstolene, hvorfor administrative organers afgørelser, herunder forbrugerombudsmandens udtalelser og retningslinjer, spiller en væsentlig rolle i forbrugerretten.

Forbrugerretten har sine forgreninger ind i alle de klassiske juridiske discipliner: I privatretten (købeloven, forbrugeraftaleloven, kreditaftaleloven mv.), i den offentlige ret (markedsføringsloven, prismærkningsloven mv.) og i procesretten (forbrugerklagenævnslovens »særregler« i retsplejeloven og i overvejelserne vedrørende »småsagernes« behandling).

Man kan læse mere om forbrugerrettens baggrund og historie i Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugerret*, kapitel 1 og 2.

Forbrugerbegrebet

Medens forbrugerbegrebet i de civilretlige love er fastlagt ved en ret præcis definition, er der ikke i den offentligretlige og den procesretlige regulering et tilsvarende behov for nøje at afgrænse begrebet. Derfor er definitionerne på de tre områder ikke ens og er også behandlet forskelligt i den valgte lovgivningsmetode. Det procesretlige forbrugerbegreb er således ikke medtaget i forbrugerklagenævnslovens tekst, men blot fastlagt i forarbejderne (som det sidste led i omsætningskæden). Markedsføringsloven anvender ordet forbruger i forskellige og endnu bredere betydninger – se herom nedenfor under kapitel 1 s. 22 ff.

I det følgende vil det civilretlige, det offentligretlige og det procesretlige forbrugerbegreb blive behandlet for sig.

Forbrugerbegrebet i den civilretlige lovgivning

Definitionen af forbrugerbegrebet er samordnet og gjort enslydende i de civilretlige love i det omfang, dette er muligt under hensyntagen til, at reglerne regulerer forskellige retsområder. Det danske civilretlige forbrugerbegreb blev revideret og objektiveret pr. 1. januar 1995 for at bringe dansk ret i (bedre) overensstemmelse med Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Forbrugerbegrebet er i dag formuleret som eksempelvis aftalelovens § 38 a, stk. 2: Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, *som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.*

Indtil ændringen blev indført, var der ud over fastlæggelsen af retshandlens to parter et subjektivt element. Det var således af betydning for opfyldelse af definitionen af forbrugerbegrebet, om den erhvervsdrivende part *vidste eller burde vide*, at han indgik aftale om en ydelse, der hovedsagelig var bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for modparten. Dette synbarhedskrav er nu fjernet fra forbrugerdefinitionen.

Dommene UfR 1988.206 V og UfR 1990.582 Ø ville efter forbrugerbegrebets objektiverede ordlyd muligvis få et andet resultat, såfremt man ubetinget skal lægge de objektive forhold til grund. I begge domme oplyste en kreditkøber uretmæssigt, at den bil, man ønskede at købe på kredit, skulle anvendes erhvervsmæssigt, hvilket ikke var korrekt.

Det er uafklaret, hvorledes retsstillingen i dag vil være, såfremt en forbruger aktivt har forledt en erhvervsdrivende til at indgå en handel under den forudsætning, at handlen *ikke* var et forbrugerforhold. Man må forvente, at dette problem vil søges begrænset ved at stille store krav til den erhvervsdrivendes undersøgelsesforpligtelse, men det kan næppe helt elimineres. Problemet er ikke så stort, så længe forholdet alene angår sælger og den køber, der har vildledt ham, men det er en vanskeligere afvejning, når konflikten står mellem sælgeren og køberens øvrige kreditorer, således som den gjorde i ovennævnte domme og ofte gør ved kreditkøb med ejendomsforbehold. I forbruger køb – men ikke i erhvervskøb – er der krav om erlæggelse af en udbetaling, for at sælger har et gyldigt ejendomsforbehold.

Man må derfor være opmærksom på, at ældre domme muligvis ikke er dækkende for retsstillingen i dag.

Eksempler på forbrugerdefinitionen i civilretlige lovregler

Forbrugerdefinitionen findes i en lang række civilretlige love. Som eksempler kan nævnes købelovens § 4 a, stk. 1, kreditaftalelovens § 1, stk. 1, dørsalgslovens § 1, stk. 2, aftalelovens § 38 a, stk. 2, rentelovens § 7, stk. 1, og time-sharelovens § 3, stk. 1.

Produktansvarslovens § 2, stk. 2, indeholder en definition af begrebet »forbrugerting«, som har en drejning af definitionen, idet det her kræves, dels at den omhandlede ting efter sin *art* sædvanligvis er beregnet til ikke-erhvervsmæssig brug, dels at den *konkret* af skadelidte er anvendt i overensstemmelse hermed. (Se nærmere herom kapitel 2, s. 59).

Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom fastlægger i § 1, stk. 1, at loven gælder for aftaler om køb af fast ejendom, som hovedsagelig anvendes til *beboelse* for sælgeren eller køberen.

Den erhvervsdrivende skal handle som led i sit erhverv

Det civilretlige forbrugerbegreb består af to led: en erhvervsdrivende og en person, der optræder uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende defineres som »en *erhvervsdrivende*, der handler som led i sit erhverv«. Dette omhandler enhver, som driver selvstændig, privat virksomhed. Det vil være af betydning, om man er bogføringspligtig, momspligtig og/eller omfattet af selskabsskattelovgivning eller i øvrigt har skattefradrag som erhvervsdrivende, men ingen af disse elementer er i sig selv afgørende. Den erhvervsdrivende kan være både en fysisk og en juridisk person. Offentlig virksomhed, der kan sidestilles med privat erhvervsvirksomhed, er også omfattet af definitionen (levering af vand, gas, el, transport mv.).

Der vil være nogle afgrænsningsspørgsmål i forhold til private personer med et (mindre) bierhverv og til foreninger (sportsforeninger, spejderkorps, religiøse eller politiske sammenslutninger o. lign.), som iværksætter lodseddelsalg, loppemarked eller salg af »husflidsprodukter«. Et enkeltstående salg vil normalt ikke være tilstrækkeligt til at anse den pågældende som erhvervsmæssig sælger.

Hvis en ansat mekaniker jævnligt sælger brugte biler, som han sætter i

stand fra sit hjem, kan dette anses for erhvervsmæssigt salg. Ligeledes den person, der opkøber gamle møbler for at sætte dem i stand i sin kælder og videresælge dem gennem »loppeannoncer«. Der findes talrige eksempler på sådanne mindre erhvervsdrivende i enhver annonceavis.

Der er ikke i definitionen krav om, at virksomhedens formål eller resultat skal være økonomisk gevinst. Såfremt en udelukkende ideologisk defineret forening i mere end enkeltstående tilfælde driver salg af varer og tjenesteydelser, vil denne kunne være omfattet af begrebet »erhvervsdrivende«, som fx WWF, der har en større postordrevirksomhed. Andels- og forbrugsforeninger, koncessionerede virksomheder og offentlige virksomheder, der kan sidestilles med private, er omfattet af definitionen.

For at definitionen for forbruger køb er opfyldt, skal den erhvervsdrivende handle *som led i sit erhverv*. Dette vil være en konkret vurdering: Når bagermesteren sælger forretningens kasseapparat, fordi han skal have et nyt, handler han i sit erhverv, men når han sælger sin plæneklipper, handler han uden for – (medmindre den faktisk (alene) anvendtes til at holde forretningens plæne slået). Hvis samme bager sælger sin bil, er det ligeledes afgørende, om det var hans private bil, eller om det var den bil, som (hovedsagelig) blev brugt til forretningen.

Erhvervsdrivende mellemmand

Aftale mellem to private er som udgangspunkt ikke omfattet af forbrugerdefinitionen, men hvis *aftale er indgået eller formidlet* af en erhvervsdrivende for en ikke-erhvervsdrivende, er forholdet omfattet af forbrugerdefinitionen, jf. fx købelovens § 4 a, stk. 2, dørsalgslovens § 1, stk. 2, og kreditaftalelovens § 1, stk. 2. Den erhvervsdrivende skal dog have optrådt aktivt i forbindelse med aftalens indgåelse og ikke blot fx formidlet kontakten mellem de to private parter. Dette er begrundet i, dels at det kan være vanskeligt for en forbruger at erkende, at den person, man har kontakt med, ikke er retshandlens egentlige part, men alene formidler aftalen, dels at det vil være vanskeligt for forbrugeren at skulle forholde sig til to forskellige sæt retsregler afhængigt af, om man fx køber forhandlerens bil eller én, som han kun har i kommission for en privat sælger. Beskyttelsesbe-

hovedet for forbrugeren er det samme, hvor der handles med en professionel, som kan have fordel af en langt højere grad af sagkundskab og erfaring end forbrugeren selv.

Se som eksempel på denne problemstilling FKN 1983 s. 66, hvor en forbruger købte en bil hos en bilforhandler. Bilen var sat til salg af én af forhandlerens ansatte, men forhandlerens firmastempel og underskrift påførtes købekontrakten og slutsedlen i rubrikken for »sælger«. Købet blev anset for at være et forbrugerkøb.

Forbrugeren. »... hovedsagelig handler uden for sit erhverv«

Forbrugerdefinitionen er i 1995 opstrammet og klargjort sprogligt, idet det nu kræves, at forbrugeren hovedsagelig handler uden for sit erhverv. (Tidligere formulering var: »... hovedsagelig bestemt til ikke-erhvervsmæssig brug«. Dette gav dog anledning til mange problemer både i teori og praksis).

Formålet med forbrugernes retshandel vil ofte – men ikke nødvendigvis – være *privat* brug eller forbrug, men der findes et mellemområde mellem privat brug og erhvervsmæssig brug, jf. Jørgen Nørgaard i UfR 1995 B s. 409 ff. I dette mellemområde findes bl.a. UfR 1995.432 (Diamantdommen om privates køb af diamanter i investeringsøjemed – se nærmere kapitel 3) og en forbrugers enkeltstående køb af en genstand for at videresælge den til en bekendt.

Køb af investeringsobjekter med det formål at opnå skattebesparelser er ikke forbrugerkøb, såfremt man har opnået skattefradrag som erhvervsdrivende. Se hertil UfR 1998.47 HK om en økonomas køb af transportcontainere.

»Uden for sit erhverv« skal forstås som modstykke til selvstændig erhvervsvirksomhed. En lønmodtagers køb af bil til brug i sit lønarbejde som transportmiddel mellem arbejdsplads(er) og hjem, af arbejdstøj eller edb-udstyr mv. er således forbrugerkøb.

Se hertil UfR 1988.415 V (Lønmodtagerens bil) om en repræsentants køb af bil til brug for sit arbejde som repræsentant og J.Å. 1990 s. 115, hvor en socialrådgivers abonnement på »Sociale Love« var en forbrugeraftale omfattet af forbrugeraftaleloven.

Der er i forbrugerbegrebet ingen begrænsninger i forhold til ydelsens art. Således kan også køb af antikviteter, ægte kunst, ægte tæpper, kostbare smykker, dyre biler og fast ejendom være forbrugerkøb og indgåelse af aftale om lån af mange hundrede tusinder kroner være en forbrugerkreditaftale.

Hvis et selskab køber en »privat« genstand for at stille denne til rådighed for en af sine ansatte til dennes private brug, er dette ikke omfattet af forbrugerbegrebet, jf. UfR 1996.186 Ø, hvor et selskab købte en båd for at stille denne til privat rådighed for selskabets direktør.

Hvis flere/mange forbrugere slutter sig sammen som juridisk person for i fællesskab at foretage sig noget, som har præg af privat udfoldelse, kan sådanne foreninger være omfattet af forbrugerbegrebet, jf. UfR 1988.945 V om et antennelaug. Dette betyder, at spejderkorps, sportsklubber, politiske foreninger mv. kan være »forbrugere« også i relation til det civilretlige forbrugerbegreb.

Retshandler foretaget i forbindelse med selvstændigt *bierhverv* er ikke forbrugerforhold, medmindre bierhvervet er så underordnet, at der snarere er tale om hobbyvirksomhed.

Bevisbyrden

De forbrugerbeskyttende privatretlige love opstiller en legal formodning for, at en retshandel, som falder ind under det lovregulerede område, er omfattet af forbrugerbeskyttelsen. Der opstilles således en *formodning for* forbrugerkøb, forbrugerkreditaftale, forbruger-aftale mv. Den erhvervsdrivende kan dog afkræfte denne formodning, men han har bevisbyrden for, at en aftale, han har indgået, ikke er omfattet af forbrugerbeskyttelsesreglerne. Dette kan være en ganske tung bevisbyrde, men den er ikke umulig at løfte, og er blot ét af definitionens elementer ikke opfyldt, falder forholdet uden for forbrugerbegrebet.

Det offentligretlige forbrugerbegreb

Der er – i modsætning til de civilretlige love – ikke fastlagt nogen generel definition af forbrugerbegrebet i de offentligretlige forbru-

gerbeskyttende love (markedsføringsloven, prismærkningsloven m.fl.). Dette skyldes, dels at der ikke på disse områder er samme behov for en klar afgrænsning, og dels at der tværtimod for så vidt angår fx markedsretten er et behov for at have fleksible rammer for reguleringen af visse markedsføringstiltag. Det offentligretlige forbrugerbegreb varierer fra lovområde til lovområde, afhængigt af de forhold lovene regulerer og de formål, de skal opfylde.

Prismærkningslovens forbrugerbegreb

Prismærkningsloven anvender ikke ordet »forbruger«, selv om dens formål er forbrugerbeskyttende. Denne lov skal sikre prisoplysninger på varer, der erhvervsmæssigt udbydes i detailsalg, hvilket (hovedsageligt) vil sige salg til private forbrugere.

Se markedsføringslovens § 11, som giver industri- og samordningsministeren bemyndigelse vedrørende regler for udbud af bestemte varer »i detailsalg (salg til forbruger)«.

Prismærkningsloven omfatter erhvervsdrivende, som udøver en virksomhed, som har en vis permanent karakter af et vist omfang over for købere, som handler uden for deres erhvervsvirksomhed. Det vil sige, at prismærkningsloven regulerer langt den største del af det marked, forbrugerne kommer i berøring med. Undtaget kan være loppemarkeder, auktioner, antikviteter og kunst, stalddørssalg o.lign.

Markedsføringslovens forbrugerbegreb

Betingelsen for, at en handling er omfattet af markedsføringslovens regulering, er, at den er udført af en »erhvervsdrivende«. De erhvervsdrivende afgrænses som ovenfor nævnt vedrørende det civilretlige forbrugerbegreb efter arten af deres virksomhed. Loven regulerer også markedsføringstiltag udført af andelsforeninger, brugsforeninger, organisationer med velgørende formål, offentlig virksomhed mv., såfremt der konkret udøves en virksomhed, som kan sidestilles med privat erhvervsvirksomhed.

En handelsstandsforening er anset som erhvervsdrivende i UfR 1977.831 H, idet den foretog reklameforanstaltninger for de forretninger, som var medlemmer af foreningen. Rent velgørende organisationer med kun enkeltstående tiltag er dog ikke omfattet. Se herom FOB 1975-77 s. 77 vedrørende organisationerne »Børnehjælpsdagen« og »Rundskuedagen«.

Markedsføringsloven anvender begrebet forbruger i §§ 2, 4, 6, 9, 11 og 15, men betydningen heraf er ikke den samme.

Markedsføringslovens § 2, stk. 2, omfatter: »... angivelser, der på grund af deres form ... er utilbørlige over for anden erhvervsdrivende eller forbruger«. I denne sammenhæng er der ikke behov for nogen klar afgrænsning, og begrebet »forbruger« forstås som borgere eller befolkningsgrupper. Reglen skal opfange markedsføringstiltag, som ud fra etiske og samfundsmæssige overvejelser kan virke stødende.

Se om Forbrugerombudsmandens overvejelser og praksis i J.Å. 1997 s. 11 f.

Samme brede forståelse af forbrugerbegrebet findes i § 15, som er hjemlen for Forbrugerombudsmandens tilsyn. Forbrugerombudsmanden skal føre tilsyn med, at loven overholdes, *navnlig ud fra hensynet til forbrugerne*. Forbrugerombudsmandens opgave er at regulere markedsføringen i overensstemmelse med markedsføringslovens formål, som er at sikre, at erhvervsvirksomhed drives tilbørligt og rimeligt under hensyn til såvel konkurrenter og andre erhvervsdrivende som forbrugerne og almene samfundsinteresser. Derfor må der i § 15 indlægges et meget bredt forbrugerbegreb. Forbrugerombudsmanden kan dog kun gribe ind over for erhvervsdrivendes *markedsføringstiltag* i bred forstand.

Forbudet mod ydelsen af tilgift i § 6 angår erhvervsdrivendes salg af varer eller fast ejendom »til forbruger« eller ved udførelsen af arbejds- eller tjenesteydelser »for forbruger«. I denne sammenhæng skal begrebet forbruger forstås i overensstemmelse med den tidligere konkurrencelovs § 12, stk. 1, hvorved forbruger forstås som »den endelige forbruger uanset omsætningsled«.

Dette har medført, at der er dømt for ydelse af ulovlig tilgift i UfR 1978.77 H ved salg af kuglepenne til kontorer og butikker og ved salg af mejetærskere til landmænd (FOB 1975-77 s. 69).

Markedsføringslovens § 4 om garantierklæringer og § 9 om regulering af præmiekonkurrencer anvender *det civilretlige forbrugerbegreb*, hvilket for § 4's vedkommende er civilretligt begrundet, idet § 4 henviser til den civilretlige regulering af garantibegrebet. Den snævrere definition i § 9 er strafferetligt begrundet, idet overtrædelse af § 9 kan straffes med bøde, jf. § 22, stk. 3.

Markedsføringslovens § 11 om mærkning og emballering taler om salg af bestemte varer – »... i detailsalg (til forbruger)«. Dette er i overensstemmelse med prismærkningslovens anvendelsesområde, som omfatter erhvervsdrivendes udbud af varer i detailsalg, jf. kapitel 1 s. 22.

Det procesretlige forbrugerbegreb

Forbrugerklagenævnsloven giver adgang til behandling af klager »fra forbrugere« vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser ved Forbrugerklagenævnet, jf. § 1. Dette skal ifølge lovens forarbejder forstås som sidste led i omsætningen, hvorfor også erhvervsdrivende kan klage over varer og tjenesteydelser, der benyttes erhvervsmæssigt, men ikke videresælges. Dette begrænses dog af bekendtgørelsen om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Forbrugerklagenævnets virksomhed begrænses både beløbsmæssigt (ydelser mellem 500 og 24.000 kr. – for bilers vedkommende op til 82.000 kr.) og for så vidt angår genstande, der klages over, idet § 3, stk. 2, indeholder en lang liste over varer og tjenesteydelser, som Forbrugerklagenævnet ikke kan behandle klager over. Herudover kan kun *private* forbrugere klage over varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed vedrørende levering af el, gas, vand, varme og person- og godstransport.

Den private og den erhvervsdrivende køber, som er omfattet af Forbrugerklagenævnets kompetenceområde, opnår begge samme *processuelle fordel*, idet behandling af klagesager ved Forbrugerklagenævnet er billig og relativt enkel, men i anvendelse af den *materielle ret* skal de behandles forskelligt, idet den private køber er omfattet af det civilretlige forbrugerbegreb og de civilretlige forbrugerbeskyttelsesregler, medens den erhvervsdrivende køber ikke er det. Se som eksempel J.Å. 1995 s. 177, hvor en erhvervsdriven-

de købte en mobiltelefon med væsentlige mangler. Forbrugerklagenævnet fandt, at sagen var omfattet af nævnets virksomhedsområde, og realitetsbehandlede sagen.

Forbrugerklagenævnet behandler kun klager *mod* erhvervsdrivende (og offentlige virksomheder vedrørende el, gas mv.). Forbrugerne kan ikke indbringe klager over hinanden (hvilket heller ikke civilretligt ville være omfattet af forbrugerbegrebet).

Se om forbrugerklagenævnsloven Hugo Wendler Pedersen: *Lov om Forbrugerklagenævnet*, Gomard: *Civilprocessen* samt om forbrugerbegrebet Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugerret*, kapitel 3.

2 Forbrugerkøb

Indledning

De juridiske problemstillinger og deres løsning vedrørende forbrugerkøb er tæt sammenvævet med købelovens øvrige regler. Da det ville være alt for omfattende at behandle alle køberetlige problemer dybtgående i denne oversigt over forbrugerretten, henvises til følgende litteratur: Nils Elmelund m.fl.: *Lærebog i dansk og international køberet*, Jacob Nørager-Nielsen og Søren Theilgaard: *Købeloven med kommentarer* samt Henry Ussing: *Køb*. Jeg vil i det følgende for overblikkets skyld give en kortfattet oversigt over de relevante problemstillinger, men i øvrigt nøjes med nærmere at omtale de særlige forbruger-køberetlige regler.

Købelovens opbygning

Købeloven blev første gang indført i dansk ret i 1906 og er i vidt omfang udtryk for almindelige obligationsretlige grundsætninger. Loven suppleres og modificeres endvidere af særregler for visse typer køb (fx køb på kredit med afbetaling), ligesom kutyper og sædvaner anvendes til udfyldning af købeaftaler.

Købelovens regler om *forbrugerkøb* trådte i kraft den 1. januar 1980. Disse regler gælder udelukkende for forbrugerkøb, jf. § 1 a, stk. 2, men skal suppleres med købelovens øvrige regler.

Medens købelovens regler for handelskøb og civile køb alle er deklatoriske, er en lang række af de forbrugerbeskyttende regler præceptive, jf. § 1, stk. 2.

Endelig er der visse af de almindeligt gældende regler, der deklatorisk *ikke gælder* i forbrugerkøb, jf. § 1 a, stk. 3. Enkelte af disse regler kan dog særligt vedtages i forbrugerkøb, såfremt den konkrete aftale giver anledning hertil. Herom henvises til den nærmere fremstilling nedenfor.

Købelovens forbrugerkapitel regulerer særligt for forbruger køb spørgsmål om varens *pris* i mangel af aftale herom, *leveringsstedet* samt visse særlige problemer omkring *forsinkelse* og *mangler*. Endelig gælder der særlige *reklamationsregler* for mangler i forbruger køb.

Købesummen

Købelovens § 72

Hvis varens pris ikke fremgår af aftalen eller forholdene i øvrigt, skal køberen efter købelovens § 72 betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt. Det er hovedreglen, at det er prisen på tidspunktet for indgåelsen af købsaftalen, der skal findes. Dette gælder dog ikke, hvis det af aftalen fremgår, at der skulle lægges et andet tidspunkt til grund for prisfastsættelsen. Endvidere gælder hovedreglen ikke, hvis der efter aftalens indgåelse er sket et *prisfald*. Risikoen for prisændringer både i opad- og nedadgående retning lægges således på sælger, der som den professionelle part antages at kunne tage højde herfor.

§ 72 er deklaratorisk, og den er tilsyneladende væsentlig mere gunstig for køber end lovens § 5, som gælder for civile køb og handelskøb. I disse køb kan sælger kræve en pris, der ikke er ubillig, når køber ikke kan bevise, at en anden pris er aftalt. Udviklingen har dog formodentlig tilnærmet de to regler til hinanden, idet man i dag også i handelskøb og civile køb i mange tilfælde vil anse en gængs pris for stiltiende vedtaget.

Det væsentligste problem vedrørende prisen er ofte, om der overhovedet er indgået en udtrykkelig eller stiltiende aftale om prisen. I forbrugerforhold er der dog ofte faste priser vist ved skiltning i forretningslokalet. Disse priser anses naturligt for vedtaget.

Prismærkningslovens § 1 kræver, at den, der erhvervsmæssigt udbyder varer i detailsalg, ved mærkning, skiltning eller på anden måde tydeligt giver oplysning om pris iberegnet moms og andre afgifter for den enkelte vare. Denne lov er offentligretlig og kan ikke umiddelbart påberåbes af forbrugeren, men hvis den er overtrådt af sælgeren, kan dette medføre, at domstolene i højere grad vil se på varens gennemsnitspris på markedet,

Forbrugerkøb

selv om det i øvrigt er en eksklusiv forretning med forventeligt højere priser.

Den rimelige pris, der skal findes i medfør af § 72, vil være varens sædvanlige pris på markedet under hensyn til genstandens art og kvalitet. Bevisbyrden er neutral i modsætning til § 5, hvor køber må bevise, at en pris, som sælger kræver, er ubillig.

Er der *aftalt* en pris, er denne selvfølgelig bindende, selv om der eventuelt efterfølgende skulle ske et prisfald. Hvis den aftalte pris er urimelig, er det aftalelovens ugyldighedsregler, der må anvendes, såfremt forbrugeren ønsker aftalen tilsidesat.

En del forbrugerretlige tvister angår situationer, hvor der er indgået aftale om bestilling af varer eller udførelse af et arbejde (syning af tøj, ændring af smykker). Hvis der er givet en pris ved aftalens indgåelse, vil denne pris blive den endelige, selv om varen viser sig dyrere, eller arbejdet har vist sig mere omfattende end forudsat, medmindre der fra sælgers side er taget forbehold for uforudsete, fordyrende forhold. Hvis det ikke kan bevises, at der er aftalt en pris, vil gængs pris blive lagt til grund efter princippet i købelovens § 72. Aftalte priser anses for at indeholde moms, jf. princippet i prismærkningslovens § 1.

Fejlmærkning. Aftalelovens §§ 36 og 39, 2. pkt.

Priser oplyst på prissedler og ved skiltning anses i moderne teori og praksis ikke for blot at være en opfordring til at give tilbud, men for at være et tilbud, hvor køberen binder sælgeren ved sin accept, jf. aftalelovens § 1. Hvis sælgeren eller dennes ansatte ved en fejl har foretaget forkert prismærkning, bliver sælgeren bundet af den forkerte pris, såfremt en køber i god tro om fejlen når at acceptere tilbuddet, inden fejlen er rettet.

Se således J.Å. 1990 s. 86 om et brugt TV, der ved en fejl begået af en elev var prismærket med 4.995 kr., medens den korrekte pris var 7.995 kr. Da eleven af Forbrugerklagenævnet blev anset for at kunne binde sælger, blev prisen fastsat til 4.995 kr.

En ketsjer solgt på udsalg var blevet fejlmærket med 298 kr., medens den rigtige pris var 765 kr. Også i denne situation, hvor køberen havde været i

god tro, blev prisen fastsat til den mærkede. Se FKN 1983 s. 54 (2).

Til illustration kan endvidere læses dommen UfR 1985.877 H om en radioforretnings prisskiltning i et udstillingsvindue af fem ens, fabriksnye farvefjernsyn. Prisen var på de tre af apparaterne angivet som 1.695 kr., medens den på de to var 5.421 kr. Flertallet i Højesteret lagde til grund for sin afgørelse, at køberne ikke havde været i god tro, og at sælger derfor under anvendelsen af aftalelovens § 39, 2. pkt., ikke var bundet af den pris, der var angivet på skiltet.

Se nærmere om denne dom og om aftalelovens regler om tilbud og accept og § 39 i Aftaler og Mellemmænd, særligt s. 49 ff.

En særlig form for butikstyveri består i, at køberen selv har byttet rundt på prismærkerne. Det er derfor nødvendigt, at køberen kan sandsynliggøre, at fejlen i prismærkningen er begået af sælger eller dennes ansatte. I J.Å. 1990 s. 94 er nævnt en sag, hvor et par cowboybukser var prismærket med et klistermærke, hvorpå der stod 299 kr. Herudover var cowboybukserne også mærket med 469 kr. Klistermærkaten stammede muligvis fra en anden vare, hvor prismærket var påklæbet direkte på tekstil og derfor kunne flyttes. Forbrugerklagenævnet fandt det ikke godtgjort, at det var forretningen, der havde fejlmærket bukserne, og køberen kunne ikke fastholde prisen.

Levering

Begrebet »levering«. Risikoens overgang

Det juridiske »samlebegreb« levering står centralt i alle typer køb og har indflydelse på løsningen af en lang række af de konflikter, der kan opstå i forbindelse med en købsaftale. Leveringen er som hovedregel en del af sælgers ydelse, og sælger skal – medmindre andet er aftalt – bære alle køkets omkostninger, indtil levering er sket. Leveringstidspunktet er derfor som regel tidspunktet for fordeling af fx udgifter til opbevaring og transport, fodring mm. Levering er ligeledes som hovedregel tidspunktet for *risikoens overgang*, jf. købelovens § 17, stk. 1, medmindre andet følger af § 17, stk. 2, som dog (deklaratorisk) ikke gælder i forbruger køb.

Risikoens overgang angår spørgsmålet om, hvem der bærer den økonomiske risiko for, at salgsgenstanden *hændeligt* lider skade el-

ler går til grunde. Dvs. at sælger, hvis han bærer risikoen, ikke får sine penge fra køberen (og måske pådrager sig misligholdelse), og at køberen, hvis det er ham, der bærer risikoen, må betale den fulde købspris, selv om genstanden er beskadiget eller helt gået til grunde. At en begivenhed er *hændelig*, betyder, at der i forholdet mellem sælgeren og køberen ikke er noget at bebrejde nogen af dem. Årsagen kan være fx lynnedslag, trafikuheld, tyveri mv., men hvis én af parterne kan bebrejdes noget i den anledning, er begivenheden alligevel ikke »hændelig«. Hvis sælgeren lod den solgte hest gå ude på en bar mark under et voldsomt uvejr, kan dette muligvis bebrejdes ham. Ligeledes hvis sælgerens folk var årsag til trafikuheldet eller havde undladt at aflåse det lager, hvorfra salgsgenstanden blev stjålet.

Spørgsmålet om risikoens overgang er et andet end spørgsmålet om, hvem der har *ansvaret* for genstanden. Ansvarsproblemet hænger nøje sammen med spørgsmålet om *erstatning*, og forudsætningen herfor er, om der er et *ansvarsgrundlag*. Dette ansvarsgrundlag kan i køberetten være culpa, svig eller garanti. Man må her se på selve kontraktens indhold parterne imellem. Hjemler købeaftalen en forpligtelse for sælger at foretage sig noget (eller at undlade dette)? Har han handlet culpøst i varetagelsen af denne forpligtelse, eller har han givet garanti for, at en egenskab er til stede, eller at levering vil ske på et bestemt tidspunkt – eller har han tværtimod taget forbehold herfor?

Leveringsstedet

Levering kan ske på det *sted*, hvor salgsgenstanden overgives til køber, jf. købelovens § 9, men dette behøver ikke at være tilfældet i civile køb og handelskøb, jf. §§ 10 og 11. I forbrugerkøb gælder købelovens §§ 10 og 11 ikke, men er deklaratorisk erstattet af § 73.

I forbrugerkøb vil den absolutte hovedregel for levering være, at »*levering*» er lig med »*overgivelse*», jf. §§ 9 og 73.

De eneste undtagelser hertil er dels den situation, at forbrugeren og sælgeren på grund af salgsgenstandens art, dens værdi eller andre særlige forhold aftaler at fravige købelovens § 17, stk. 1, dels fordringshavermora, jf. § 37. Fordringshavermora kan eksempelvis opstå, såfremt køberen ikke af-

henter salgsgenstanden til den aftalte tid eller ikke har den aftalte købesum klar ved udbringning af salgsgenstanden, således at sælgeren må tage den med retur.

Langt de fleste forbrugerkøb sker i sælgers forretning, hvor køber møder op, og hvorfra han selv bærer det købte hjem. Dette er i overensstemmelse med den almindelige køberetlige hovedregel, hvor leveringsstedet er sælgers bopæl/forretningssted, medmindre køber og sælger aftaler andet, jf. købelovens § 9. Denne regel suppleres med § 73, hvorefter levering i udbringelses- og forsendelseskøb først anses for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse. Risikoen for salgsgenstandens hændelige undergang går i afhentningskøb (§ 9) over på køberen ved køberens betaling ved kassen.

Indtil dette tidspunkt bærer sælgeren risikoen for salgsgenstanden, og køber kan fx blot lægge en vare fra sig, som en anden køber ved et uheld kommer til at beskadige i køberens indkøbsvogn eller -kurv. Hvis det er køberen selv, der ødelægger varen, kan han blive erstatningsansvarlig efter de almindelige regler om erstatning uden for kontrakt. (Hvilket vil betyde, at han kommer til at betale varens salgspris som erstatning).

Således som samfundet har udviklet sig, er der i dag meget få områder tilbage, hvor der er sædvane for at bringe varer ud. Det kræver derfor en særskilt aftale mellem sælgeren og køberen, såfremt sælgeren skal blive forpligtet til at bringe eller sende salgsgenstanden.

Hvis der er en sådan aftale om udbringning/afsending, følger det af købelovens § 73, at udgangspunktet dels er, at risikoen først går over på køberen ved overgivelsen, dels at forsendelsesomkostningerne anses for indeholdt i den aftalte købesum. Dette medfører, at køberen lettere kan se sine samlede udgifter ved købet og dermed sammenligne forskellige sælgers tilbud.

At risikoen først går over på køber ved overgivelsen, medfører, at køberen kan påberåbe sig forsinkelse forårsaget af en selvstændig fragtfører (fx strejke hos postvæsenet/DSB).

For at levering er sket i medfør af § 73, kræver denne, at »genstanden er kommet i købers besiddelse«. Dette medfører, at den skal være overgivet til køber selv eller nogen på hans vegne, for at leveringen er gennemført. Der er kutyme for, at aviser og morgenbrød

afleveres uden for købers dør, men denne kutyme kan ikke antages at gælde for fx blomster – og slet ikke for større genstande, uden at dette aftales udtrykkeligt.

Købelovens § 73 er deklaratorisk, så hvis sælgeren ønsker, at køberen skal bære risikoen under forsendelsen og/eller omkostningerne ved denne, kan dette særligt aftales. I de tilfælde, hvor der indgås sådanne særlige aftaler mellem køberen og sælgeren, hvorved køberens forpligtelse skal være større end det legale udgangspunkt i §§ 9 og 73, er det sælger, der har bevisbyrden for, at aftalen er indgået, og for, hvad aftalens rækkevidde må antages at være.

Hvis der blot er truffet aftale om, at sælger skal sende, og køber betaler transportomkostningerne, kan § 73 ikke i øvrigt anses for fraveget, fx i henseende til transportrisikoen. Se FKN 1982 s. 16.

Leveringstiden. Forsinkelse

Købelovens almindelige regler om forsinkelse, jf. §§ 21-27, gælder alle deklaratorisk i forbruger køb. Efter disse regler kan køberen vælge mellem at forlange genstanden leveret eller at hæve købet, såfremt levering ikke sker i rette tid, og dette ikke skyldes køberens egne forhold eller en hændelig begivenhed, som han bærer faren for, jf. § 21, stk. 1. Køberen kan dog kun hæve købet, såfremt forsinkelsen må anses for *væsentlig*, jf. § 21, stk. 2. Ud over at fastholde eller hæve købet kan køberen kræve erstatning for det tab, han lider i anledning af købet, jf. §§ 23 og 24. Endelig findes der i §§ 22, 25 og 26-27 regulering af forsinkelse ved successiv levering, erstatningens beregning samt reklamationsfrister.

Herudover gælder §§ 74 og 75 præceptivt for forbrugerforhold. Det særlige i disse to regler er forbrugerens mulighed for at fastsætte frister til ophør af den tid, hvori han skal acceptere at være bundet af købsaftalen uden at kunne påberåbe sig sælgerens misligholdelse i form af forsinkelsen.

§ 74, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt., indeholder en sproglig ajourføring og pædagogisk begrundet gentagelse af § 21, stk. 1 og 2, men er indholdsmæssigt parallel hertil. § 74, stk. 2, 2. pkt., giver køberen mulighed for – *efter at leveringstiden er kommet* – at afgive påkrav om, at han vil hæve købet, såfremt sælgeren ikke leverer inden en rimelig frist.

Hvis køberen ikke selv har fastsat en rimelig frist, kan der hæves, såfremt sælgeren ikke leverer inden rimelig tid.

§ 74 indebærer, at køberen kan få fastlagt det tidspunkt, hvor aftalen kan hæves. Det kan i forbrugerforhold være vanskeligt at konstatere, hvornår en forsinkelse er »væsentlig«. Hvor længe skal man undvære en støvsuger, et fjernsyn, en bil, førend det har væsentlig betydning for køberen, og sælgeren kan forudsætte dette? Dette problem bidrager § 74, stk. 2, 2. pkt., til løsningen af. Tidspunktet, hvor køberen kan hæve, kan dog stadig være usikkert, idet det først skal fastlægges, hvad der er levering til »rette tid«, hvorefter køber skal afgive påkrav, hvorefter der yderligere kan være tvivl om, hvad der er en rimelig frist eller en rimelig tid. Men selv om reglen ikke medfører nogen klart fikseret dato for ophævelse, kan den medføre en klar forbedring af forbrugerens retsstilling.

Der stilles ikke store formkrav til forbrugernes påkrav. Det kan således være tilstrækkeligt, at han – efter at leveringstiden er kommet – henvender sig til sælger og anmoder om levering. Påkrav skal for at udløse køberens hævebeføjelse ske, *efter* at forsinkelsen er indtruffet.

Som en god illustration af § 74, stk. 2, 2. pkt., kan nævnes FKN 1980 s. 79: Fredag den 1. februar 1980 bestilte køber en alliancering. På bestillingssedlen anførtes vedr. levering »Færdigt ca. fredag« og »Ca. lev. 8 dage«. Ringen var ikke færdig fredag den 8. februar, og køberen krævede nu levering mandag den 11. februar. Dette protesterede sælger over og oplyste, at det ikke var ham muligt at opfylde denne frist. Køberen krævede derefter, at ringen skulle afsendes fra sælger senest onsdag den 13. februar, således at hun kunne have den i hænde torsdag den 14. februar. Ved henvendelse i forretningen onsdag den 13. fik køberen at vide, at ringen endnu ikke var færdig og først ville blive afsendt torsdag. Køberen ophævede herpå aftalen. Mandag den 18. februar blev ringen forsøgt leveret med postvæsenet, men køberen nægtede at modtage den og fastholdt sit hævekrav. Sælgeren påberåbte sig, at ringen var blevet leveret færdig efter *ca. 8 dage*, og at det var et bestillingskøb vedrørende en specielt fremstillet vare.

Forbrugerklagenævnet fandt det ikke godtgjort af køberen, at hun ved aftalens indgåelse den 1. februar havde betinget sig levering til en bestemt dato, og lagde hermed vægt på bestillingssedlens udvisende. Nævnet fandt ikke, at sælgeren havde været i forsinkelse med leveringen den 8. februar,

Forbrugerkøb

hvorfor køberen ikke allerede den dag havde været berettiget til at fremsætte påkrav og fastsætte en frist. Køberen havde hermed ikke været berettiget til at ophæve købet den 14. februar. Nævnet fandt endvidere ikke, at leveringen den 18. februar under de foreliggende omstændigheder indebar en forsinkelse, der berettigede køber til at ophæve købet.

Såfremt der foreligger *anteciperet misligholdelse*, fraviges kravet om, at der tidligst kan afgives påkrav, efter at forsinkelsen er indtrådt. Dette kan være tilfældet, hvor sælgeren ved køberens forsøg på afhentning af salgsgenstanden oplyser, at den vil blive væsentligt forsinket – eller aldrig nå frem.

Købelovens § 75 indeholder en tilsvarende regel om køberens mulighed for at ophæve købet efter fastsættelse af en rimelig frist. § 75's område er de aftaler, hvor sælger på grundlag af et forbehold i købsaftalen har udskudt leveringstiden. Køberen kan således få sat en slutdato for den tid, hvor han skal være bundet af aftalen.

Et forbehold i aftalen vil ofte være formuleret som en ansvarsfraskrivelse for sælgeren for forsinkelsen med levering af salgsgenstanden, og § 75 giver alene køberen en mulighed for en ophævelse af aftalen. Den tager ikke stilling til sælgerens erstatningsansvar, som er reguleret af købelovens §§ 23 og 24, der er deklaratoriske. § 75 tager heller ikke stilling til det tilfælde, hvor der er aftalt en urimeligt lang leveringsfrist. I sådanne tilfælde må købers mulighed for at frigøre sig fra aftalen findes i aftalelovens § 36.

Mangler

Hvornår foreligger der en mangel? Købelovens § 76

Købelovens § 76 indeholder en legal definition/beskrivelse af, hvad der i forbrugerforhold skal anses som en faktisk mangel. Der er ikke med § 76 tilsigtet nogen ændring af mangelsbegrebet i forhold til den gældende retstilstand uden for forbrugerkøb, men der er tilstræbt nogle præciseringer bl.a. omkring mærknings og annoncerings rolle i forbindelse med mangelsbedømmelsen. Herefter blev det nødvendigt at indføre den generelle mangelsbeskrivelse i § 76, stk. 1, nr. 4, for at undgå risikoen for uberettigede modsætningsslutninger til stk. 1, nr. 1-3. § 76 indeholder alene en *beskrivelse* af mangelsbegrebet. Den

siger intet om *følgerne* af, at en genstand er mangelfuld, og købers beføjelser herved. Dette findes i købelovens §§ 78-80 suppleret med de almindelige gældende regler i købeloven. Se herom nedenfor.

Hovedreglen i dansk ret generelt og i købelovens § 76 er, at en genstand er mangelfuld, hvis den ikke svarer til, hvad der er aftalt eller forudsat af køber, og sælger måtte være klar over dette. Ved denne vurdering er navnlig genstandens beskaffenhed og brugbarhed af betydning, og i denne forbindelse er dens egnethed, farlighed og holdbarhed væsentlige elementer i bedømmelsen. Der henvises til den udførlige gennemgang af § 76 i Kommenteret Købelov.

§ 76, stk. 1, nr. 1, omhandler den situation, at genstanden ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller sælgeren selv ved køkets afslutning har givet urigtige eller vildledende oplysninger, der kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden.

Som eksempler kan nævnes »undervandskamera«, der ikke er vandtæt, gåsedundsynen, som indeholder lutter hønsefjer, »særligt rustbeskyttet«, som rustet hurtigere end normalt, krympefri om tekstil, der krymper usædvanlig meget osv.

Sælgerens urigtige oplysninger kan også angå kapacitet, lovlighed, tilslutningsmuligheder, anskaffelse af reservedele mv. Sælges en standardvare i den almindelige butikshandel uden særlige tilkendegivelser om andet, må forbrugeren gå ud fra, at salgsgenstanden er ny og fejlfri. Dette gælder i hvert fald for så vidt, at salgsgenstanden ikke må have været taget i brug før salget, hverken som demonstrationsmodel eller ved salg. Hvis genstanden har stået i forretningen i nogen tid, er det mere tvivlsomt, hvad der gælder.

Se FKN 1987 s. 18 om et komfur, som skulle opfylde specielle mål. Komfuret havde ikke været anvendt, men var en 7 år gammel model. Dette undlod sælgeren at oplyse køberen om. Køberen kunne hæve købet.

J.Å. 1991 s. 123, hvor en forbruger købte en ny cykel, som var ubrugt, men havde stået i forretningen i 3 år. Dette var ingen mangel, da en cykel ikke er udsat for hurtig forældelse, fordærvelse eller lignende. Nævnet fandt, at »ny« måtte fortolkes som ubrugt og ikke nødvendigvis som »fabriksny«.

Forudsætningen for at anvende § 76, stk. 1, nr. 1 (og nr. 2) er, at der er givet oplysninger, der har et konkret, måleligt indhold. Jo mere præcise oplysningerne er om bestemte egenskaber, desto mere vil de blive undergivet en streng vurdering ved mangelsbedømmelserne. Almindelige anprisninger er således ikke omfattet af reglen (»Verdens bedste kaffe«).

Hvis sælger har givet oplysninger, som må tolkes som garantier for bestemte egenskaber, bliver mangelsbedømmelsen naturligvis påvirket heraf, idet genstanden i så fald skal opfylde det i garantien lovede. Garantien vil således både stramme mangelsvurderingen op og være ansvarsgrundlag ved et eventuelt erstatningskrav.

Køberen har bevisbyrden for, at der foreligger en urigtig eller vildledende oplysning fra sælgerens side, og at denne oplysning har haft betydning for hans bedømmelse af salgsgenstanden.

§ 76, stk. 1, nr. 2, omhandler de samme oplysninger som nr. 1, men nr. 2 gælder de tilfælde, hvor disse oplysninger er givet enten af sælger selv eller et tidligere salgsled (fx producenten) på varens indpakning, i annoncer, TV-reklamer mv. i en form, der er beregnet til at komme til almenhedens eller køberens kundskab.

Både § 76, stk. 1, nr. 1 og 2, er objektive regler, der blot kræver, at en oplysning er forkert. En genstand er således behæftet med en mangel, såfremt der er givet en forkert oplysning, som har haft betydning for køber, uanset om sælger eller andre i omsætningskæden har haft grund til at tro, at oplysningen er korrekt.

En forkert oplysning kan korrigeres under købet og vil herefter ikke kunne påberåbes af køberen, jf. § 76, stk. 2.

§ 76, stk. 1, nr. 1 og 2, er det civilretlige modstykke til markedsføringslovens § 2 (se kapitel 6 afsnit 6.2). Se om samspillet mellem købeloven og markedsføringsloven J.Å. 1997 s. 117, hvor en bil var mangelfuld, og hvor sælgeren havde givet køberen et vildledende indtryk af dennes retsstilling, hvilket ansås for at være i strid med markedsføringslovens § 2.

§ 76, stk. 1, nr. 3, omhandler sælgerens loyale oplysningspligt (og er det civilretlige modstykke til markedsføringslovens § 3). Det kan være vanskeligt at afgrænse, hvad sælger er forpligtet til at oplyse, men generelt må man antage, at sælger *bør give oplysning om forhold,*

der gør, at salgsgenstanden afviger fra, hvad køber måtte kunne regne med ved en umiddelbar betragtning af genstanden. Sælger skal give oplysning om forhold, der kan have betydning for købers bedømmelse af genstanden, og som sælger kendte eller burde kende.

Sælger bør således fx oplyse om finering ved møbler, der ser ud til at være lavet af massivt træ, om ekstraordinær krympning, særligt sarte materialer, at et tekstil ikke kan vaskes, eller at en køkkenbordplade ikke tåler vand, at cykelsadlen, skindjakken eller et smykke smitter af på lyst tøj, at sikkerhedsudstyr til biler og knallerter mv. ikke er godkendt, hvis dette kræves, at en bil ikke blot har kørt 50.000 km, som speedometret viser, men 150.000 km osv. Der findes talløse eksempler fra praksis vedrørende sælgerens loyale oplysningspligt. Se fx J.Å. 1989 s. 89 om en gummikæde på en cykel. Risikoen for brud af denne type kæde var 10 gange så stor som for almindelige kæder. J.Å. 1995 s. 192 vedrørende en skindjakke med »patina«, som ikke tålte rensning. Sælgeren havde ikke orienteret forbrugeren om denne helt særlige egenskab, og nævnet fandt derfor, at der forelå en væsentlig mangel ved jakken. J.Å. 1997 s. 85: sælgeren af en støvsuger havde ikke oplyst, at den ikke kunne anvendes til særligt fint støv, herunder byggestøv. Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at det er almindeligt kendt, at støvsugere ikke er egnede til opsugning af sådant støv. Forbrugeren ansås berettiget til at hæve købet i medfør af købelovens § 78, stk. 1, jf. § 76, stk. 1, nr. 3.

§ 76, stk. 1, nr. 3, er deklaratorisk, og sælger kan derfor tage konkrete forbehold vedrørende egenskaber eller forbehold, som han ikke selv er sikker på. Han kan dog ikke unddrage sig sin loyale oplysningspligt ved at tage et generelt formuleret forbehold. Se herom kapitel 2 s. 38 f.

§ 76, stk. 1, nr. 4, indeholder en generel mangelsdefinition, som skal fungere som supplement/opsamlingsregel i forhold til nr. 1-3. Herefter er en genstand mangelfuld, såfremt den er af en anden eller ringere brugbarhed, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være.

Mangelsbedømmelsen efter § 76, stk. 1, nr. 4, er konkret og fri, og alle elementer ved aftalen og dens indgåelse kan inddrages. Et af disse elementer kan være prisen og et misforhold mellem genstan-

dens værdi og prisen. I dag sælges dog mange mærkevarer med en ikke-målelig prestige-værdi, og det kan være vanskeligt at vurdere, om prisen står i rimeligt forhold til genstandens værdi. Hvis en genstand er solgt som tilbud eller på udsalg, skal sammenligningen tages med udgangspunkt i den oplyste »normalpris« eller »førpris«. Andre elementer i den generelle mangelsvurdering kan være (manglende) mulighed for vedligeholdelse, slidstyrke, anvendelsesmulighed, farlighed, anskaffelsesmulighed for reservedele, medens det *ikke* kan tillægges betydning, at der findes et bedre/billigere produkt på markedet, eller at der kort efter handlen kommer nye og bedre modeller på markedet.

§ 76, stk. 1, nr. 4, er så bredt formuleret, at den ikke yder megen hjælp til en konkret afgørelse af, om en genstand lider af en mangel. Dette må bero på en samlet vurdering i sidste ende foretaget af Forbrugerklagenævnet eller domstolene.

Sælgerens forbehold. Købelovens § 77

I visse situationer kan sælgeren have interesse i at tage forbehold over for konkrete forhold hos salgsgenstanden. Hvis køberen fx ønsker, at salgsgenstanden skal have visse bestemte egenskaber, som sælgeren ikke kan stå inde for, at den har, kan han tage forbehold herfor. Et sådant forbehold vil være en del af aftalen, som får væsentlig indflydelse på mangelsvurderingen. Køberen har overtaget risikoen for, om salgsgenstanden har den omhandlede egenskab eller ej.

Undertiden forsøger sælgere at afskære købere fra enhver mangelsindsigelse ved at tage helt generelle forbehold om, at salgsgenstanden er solgt »som den er og forefindes«, »som beset« eller med tilsvarende formuleringer.

Sådanne generelle forbehold vil være omfattet af den præceptive regel i § 77, hvorefter køberen – selv om genstanden er solgt, som den er og forefindes eller med tilsvarende forbehold – kan påberåbe sig, at genstanden lider af en mangel i de tilfælde, der er omfattet af § 76, stk. 1, nr. 1-3. Hvis manglen er omfattet af § 76, stk. 1, nr. 4, vil et generelt forbehold fra sælgers side medføre, at »bundgrænsen« for, hvad køber kan påberåbe sig som en mangel, hæves. Køber kan således i dette tilfælde kun påberåbe sig, at genstanden var i *væsentlig ringere stand*, end han under hensyn til prisen og omstændighederne

i øvrigt havde grund til at regne med. Uden forbeholdet kunne køber påberåbe sig, at genstanden var af *en anden eller ringere beskaffenhed eller brugbarhed*, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være.

Hvis en vare er solgt »uden garanti«, må dette normalt forstås således, at køberen ikke kan forvente en bedre retsstilling end den, han har efter lovgivningen, jf. herved også markedsføringslovens § 4. Vilkåret »uden garanti« kan ikke i sig selv give køberen en forventning om, at han med hensyn til det købtes standard må acceptere en forringelse i forhold til, hvad han ellers var berettiget til at forvente. Se J.Å. 1996 s. 143.

Forholdet mellem sælgers oplysningspligt og købers undersøgelse af salgsgenstanden

Forholdet mellem sælgerens oplysningspligt og køberens undersøgelse kan give anledning til vanskeligheder. Købelovens § 47 om købers undersøgelse af salgsgenstanden gælder også i forbrugerkøb, men det må erindres, at der ikke gælder nogen almindelig undersøgelsespligt for køberen. Det antages dog i klagenævnspraksis, at forbrugere har en skærpet pligt til opmærksomhed ved indkøb i selvbetjeningsvarehuse. Sælger kan dog ikke blot ved at lægge varerne frem til selvbetjening ændre grundlaget for mangelsbedømmelsen i § 76, stk. 1, nr. 1-3. Hvis sælger har taget forbehold om særlige egenskaber eller opfordret køber til at undersøge genstanden for specificerede mangler (fx oplyst at et parti er 2. sortering, kan have fejl i vævningen eller kan være røgskadet), må dette betyde, at køber ikke kan påberåbe sig sådanne mangler, som han kunne have opdaget ved en almindelig undersøgelse af genstanden.

Køberens beføjelser ved mangler. Købelovens § 78

Købelovens § 78 giver forbrugeren en række misligholdelsesbeføjelser i tilfælde af, at salgsgenstanden er behæftet med mangler. Køberen kan – i det omfang betingelserne herfor er opfyldt – selv vælge, hvilke beføjelser han foretrækker. Der er i forbrugerkøb ikke nogen misligholdelsesbeføjelse, som ikke også findes i civilkøb og handelskøb, men dels er § 78 præceptiv og dels er forbrugers krav på

Forbrugerkøb

afhjælpning og sælgerens ret til at afhjælpe udvidet i forhold til andre typer køb. I forbrugerkøb sondres der ikke generelt mellem species og genus.

Dette er i overensstemmelse med udviklingen i moderne køberet i øvrigt, idet fx heller ikke hverken CISG eller de nye norske og svenske købelove indeholder en sådan generel sondring, men alene indeholder de særlige beføjelser i genuskøb, som udspringer af kontraktsforholdets karakter.

§ 78 suppleres med § 42, stk. 1, og § 43, stk. 1 og 2, der er ufravigelige i forbrugerkøb.

Køberens reaktionsmuligheder ved sælgers misligholdelse er at *ophæve aftalen*, at fastholde aftalen og kræve et *forholdsmæssigt afslag* i købesummen eller *omlevering*, såfremt der er tale om en genussydelse. (Herudover kan køber kræve erstatning for et evt. tab, jf. § 80).

Betingelserne for, at forbrugeren kan hæve eller kræve forholdsmæssigt afslag eller omlevering, er de samme, som gælder for andre køb, bortset fra at køberen har en særlig adgang til at hæve, såfremt sælgeren ikke opfylder køberens krav om afhjælpning, se herom nedenfor afsnit 2.5.5. De generelle misligholdelsesbeføjelser vil derfor kun blive gennemgået yderst kort i denne sammenhæng. I øvrigt henvises til den teoretiske gennemgang i Lærebog i dansk og international køberet samt til de talrige praktiske eksempler i Kommenteret Købelov.

§ 78, stk. 1, 1. pkt., gentager reglerne fra § 42, stk. 1, og § 43, stk. 1 og 2, og dens betydning er alene pædagogisk for at give et overblik over købers beføjelser.

Betingelserne for, at køberen kan *ophæve aftalen eller kræve omlevering* (kun ved genus), er fælles, idet indgrebet over for sælgeren på mange måder er lige byrdefuldt i de to situationer. Dette kræver i begge tilfælde, at manglen er *væsentlig*, eller at sælgeren har udvist svig, jf. § 42, stk. 1, og § 43, stk. 1 og 2. Ved genusaftaler suppleres dette af de situationer, hvor sælgeren kendte manglen på et sådant tidspunkt, at han uden urimelig opofrelse kunne have skaffet mangelfri genstand, jf. § 43, stk. 2.

Den eneste forudsætning for, at køber kan kræve *forholdsmæssigt afslag*, er, at genstanden lider af en *værdiforringende mangel*, som ikke er ganske bagatelagtig. Hvis en genstand lider af en mangel i forhold

til aftalen, men denne mangel ikke er værdiforringende, kan købers sanktionsmulighed bestå i at hæve aftalen eller kræve omlevering, uden at der bliver tale om et afslag i prisen. Hvis fx køber har købt roser til haven, og sælger har garanteret, at de vil blive røde, vil det være en væsentlig mangel, såfremt de viser sig at være gule. Her er der ikke tale om nogen værdiforringelse, men salgsgenstanden svarer ikke til det, som sælger har stået inde for. Der kan derfor kræves ophævelse af aftalen eller omlevering, men ikke et prisafslag.

Køberens krav på afhjælpning. Købelovens § 78

I forbrugerkøb er reglerne om *afhjælpning* udformet forskelligt fra det, som gælder for de øvrige typer køb. Både køberens *krav* på afhjælpning, jf. § 78, og sælgers *ret* hertil, jf. § 79, er stærkt udvidet i forhold til civilkøb og handelskøb.

Køberen kan efter § 78, stk. 1, forlange, at sælgeren afhjælper en mangel, medmindre dette vil forvolde sælgeren uforholdsmæssig omkostning eller væsentlig ulempe. Afhjælpningen kan ske ved, at sælger enten selv foretager reparation af genstanden eller sender den til et tidligere led i omsætningskæden, hvor dette foretages. Hvis det drejer sig om en kvantitetsmangel, må sælgeren eventuelt foretage efterlevering af den resterende del, jf. købelovens § 50. Sælgeren kan i de fleste tilfælde vælge at foretage *omlevering*.

Der kan dog være situationer, hvor sælgeren ikke kan foretage omlevering, fx ved kæledyr, hvor dette er solgt som steriliseret/kastreret. Her kan køberen have knyttet sig til dyret og ikke skulle acceptere en omlevering med et andet tilsvarende dyr. Der må i denne situation gøres de samme overvejelser som vedrørende sælgers afhjælpningsret efter § 79, se herom nedenfor.

Hvis sælgeren ikke inden rimelig tid har foretaget afhjælpning, kan køberen kræve, at sælgeren i stedet for afhjælpningen nu leverer en anden tilsvarende vare (foretager omlevering). Køber kan under samme betingelser vælge at opgive afhjælpningen og i stedet kræve aftalen ophævet, jf. § 78, stk. 3, 1. pkt., også selv om manglen ikke kan anses for væsentlig. Endelig kan køber lade manglen afhjælpe for sælgerens regning, for så vidt dette kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger.

Forbruger køb

Se som eksempel J.Å. 1995 s. 202, hvor manglende afhjælpning af ikke væsentlige mangler ved nogle havemøbler af mørkt fyrretræ berettigede forbrugeren til at ophæve købet. Da sælgeren på trods af køberens opfordring hertil ikke havde tilbudt at afhjælpe manglerne inden rimelig tid, kunne køberen hæve købet.

Grænsen for sælgerens afhjælpningspligt er, at det ikke må forvolde uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe for ham. Ved vurderingen heraf må der tages hensyn til, hvilken betydning manglen har for køberen, og hvor vanskeligt det vil være at udbedre den. I dag, hvor de fleste forbrugsvarer er massefremstillede på fabrik – og eventuelt importerede over lange afstande – kan det være meget byrdefuldt for sælgeren at blive pålagt en reparation/udbedring. Sommetider kan det være vanskeligt at skaffe samme vare, og ofte vil det være meget dyrt at reparere, fx elektroniske varer. Man må her i stedet pålægge køberen at vælge én af de andre sanktioner i form af ophævelse af aftalen eller et forholdsmæssigt afslag.

Se til illustration FKN 1984 s. 60, hvor en forbruger havde købt et spisebord i massiv bøg med 2 tilhørende plader. Det viste sig dog, at pladerne kun var fineret bøg. Køberen ønskede afhjælpning i form af levering af 2 massive plader, hvilket Forbrugerklagenævnet fandt, at han havde krav på efter aftalen, men da ombytning af pladerne ville volde sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, fik køberen kun tilkendt et forholdsmæssigt afslag.

Grænsen for sælgerens afhjælpningspligt antages i almindelighed at ligge omkring værdien af genstanden som mangelfri. Dette vil ofte medføre, at afhjælpningspligten ikke eksisterer, idet omkostningerne ved afhjælpningen plus transportomkostninger kan overstige salgsgenstandens værdi. Der kan i så fald blive tale om omlevering eller ophævelse ved væsentlige mangler eller afslag ved mangler, som ikke er væsentlige.

Medens sælgeren forsøger afhjælpning, suspenderes køberens øvrige mangelsbeføjelser, og hvis afhjælpning lykkes, bortfalder de helt. Hvis afhjælpningen kun delvist er lykkedes, kan køberen eventuelt have et krav på forholdsmæssigt afslag, såfremt »restmanglen« ikke er så væsentlig, at køberen kan hæve.

Medens afhjælpningen står på, kan køberen holde (en del af) købesummen tilbage, indtil afhjælpningen er færdiggjort/tilfredsstillende.

Sælgerens afhjælpningsret. Købelovens § 79

Modstykket til køberens udvidede afhjælpnings*krav* er en tilsvarende udvidet afhjælpnings*ret* for sælgeren, jf. købelovens § 79. Sælgeren kan herefter afværge (eller afbryde) køberens misligholdelsesbeføjelser ved at tilbyde at afhjælpe den påberåbte mangel. Sælgeren kan også i dette tilfælde vælge at foretage omlevering. Hvis afhjælpning/omlevering foretages inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for køberen, kan denne ikke hæve handlen og ikke kræve forholdsmæssigt afslag. Hvis der efter afhjælpningen stadig er en uvæsentlig mangel ved salgsgenstanden, kan køberen dog kræve forholdsmæssigt afslag for denne mangel.

Både sælgerens tilbud om at afhjælpe og selve afhjælpningen skal fremsættes/foretages inden rimelig tid. Hvad der konkret i den enkelte sag er rimelig tid, er vanskeligt generelt at angive, idet det bl.a. vil have indflydelse på vurderingen, hvilken genstand sagen drejer sig om, og hvor stor ulempe det er for køber, at genstanden er mangelfuld.

Se til illustration UfR 1996.1109 Ø, hvor en blytermorude til en skydedør var mangelfuld. Køberen havde reklameret senest 16. september 1993 og krævet afhjælpning, hvilket blev afvist den 21. september s.å. Først 11 måneder senere tilbød sælgeren afhjælpning. Dette blev af Østre Landsret (men ikke af byretten) anset for ikke at være fremsat inden rimelig tid. Retten bemærkede, at fristen for afhjælpning løber fra det tidspunkt, hvor køberen har givet meddelelse om manglen. Det forhold, at manglen muligvis har været til begrænset ulempe for køberen, fandtes ikke at kunne føre til andet resultat. Køberen blev derfor tilkendt forholdsmæssigt afslag.

Selv om sælgerens afhjælpning ikke lykkes i første forsøg, kan køberens øvrige mangelsbeføjelser fortsat være suspenderet, når sælgeren blot inden rimelig tid fuldfører afhjælpningen. Der ses i praksis tilfælde, hvor sælger har foretaget 2-3 afhjælpningsforsøg inden for fristen »rimelig tid«, idet køkets »natur« som forbrugerforhold

ofte betyder, at tidsfrister ikke bedømmes strengt – hverken på sælgers eller på købers side.

Se som eksempel J.Å. 1995 s. 152, hvor sælgeren af et TV-apparat foretog tre reparationer inden for godt en måned. Forbrugerklagenævnet fandt, at sælgerens afhjælpningsret ikke var opbrugt, idet der var tale om et kompliceret produkt og en sjældent forekommende fejl.

Hvis sælgeren har stillet en tilsvarende genstand til køberens disposition, medens afhjælpningen foretages, vil dette som udgangspunkt forlænge sælgerens afhjælpningstid væsentligt.

Der er dog grænser for, hvor lang tid køberen skal acceptere at afvente sælgerens afhjælpningsforsøg, og der er en tendens i praksis til at sætte grænsen efter sælgerens andet forsøg, medmindre det drejer sig om særlige forhold så som komplicerede genstande (fx edb-udstyr) eller ting, som erfaringsmæssigt kræver nogen tilretning (fx kontaktlinser). Den omstændighed, at det i § 79 er sælger, der har krævet at afhjælpe manglen, hvor det i § 78 er købers eget ønske, kan påvirke vurderingen af fristens længde og antallet af afhjælpningsforsøg i skærpende retning. Afhjælpning både efter § 78 og § 79 skal ske uden omkostning for køberen og uden væsentlig ulempe for denne. Dette betyder, at køberen fx skal have refunderet eventuelle omkostninger ved transport/forsendelse af salgsgenstanden. Køberen skal dog i rimeligt omfang bistå sælgeren fx ved at sørge for at stille genstanden til sælgerens rådighed, at sende den mv.

Risikoen for genstandens hændelige undergang gik over på køberen ved leveringen, jf. § 17, stk. 1, og §§ 9 og 73. Dette ændres ikke under afhjælpningen, hvor køberen således bærer risikoen for genstandens *hændelige* undergang, også medens den er hos sælger eller på vej til eller fra sælger. Sælgeren bærer dog naturligvis *ansvaret* for genstandens opbevaring og dennes behandling, fx i form af emballering under tilbagesendelsen til køber.

Dette er i modsætning til risikofordelingen i købelovens § 49, hvor sælgeren i andre køb end forbruger køb bærer risikoen under afhjælpningen. I denne situation sker afhjælpningen dog i umiddelbar tilknytning til det aftalte leveringstidspunkt, hvilket ikke behøver at være tilfældet i §§ 78 og 79.

Køberen har ret til at kræve *erstatning*, uanset at sælgeren eventuelt afhjælper manglen, men sælgerens afhjælpning kan dog begrænse køberens krav. Køberens erstatningskrav for genstandens forringelse vil således bortfalde, hvis afhjælpning lykkes, eller hvis sælgeren foretager omlevering, men køberen kan uanset afhjælpningen have krav på omkostninger ved konstatering af manglen, ved at skulle undvære genstanden under afhjælpning, ved transport/forsendelse af genstanden mv. Om køberen kan få tilkendt erstatning, afhænger af, om der er et erstatningsgrundlag, jf. § 80. Se herom nedenfor.

Køberens krav på erstatning for mangler. Købelovens § 80

Købelovens § 80 gælder for erstatning for mangler i forbruger køb i stedet for den almindelige regel i § 42, stk. 2, men henviser til det skærpede ansvar, der gælder for genussælgeren, jf. § 43, stk. 3. § 80, stk. 1, der gælder både for species- og genuskøb, er ufravigelig til skade for køber, medens genussælgerens ansvar i § 80, stk. 2, jf. § 43, stk. 3, ikke er præceptivt. En genussælger kan dermed også i forbruger køb foretage ansvarsfraskrivelser og forbehold om begrænsning af sit erstatningsansvar.

Erstatningsbeføjelsen er i forbruger køb uden stor betydning, bl.a. fordi forbrugeren kan have vanskeligt ved at dokumentere noget tab i forbindelse med mangler ved en forbrugsgenstand. Afhjælpning, forholdsmæssigt afslag og hævebeføjelse dækker i langt de fleste tilfælde forbrugernes behov for beskyttelse over for sælgerens misligholdelse.

Erstatningsansvar kræver i forbruger køb – som i alle andre køb – *et ansvarsgrundlag* for sælger. Dette er beskrevet i § 80, som er snævrere knyttet til sælgerens egen (og hans ansattes) adfærd end *mangelsdefinitionen* i § 76. Der kan derfor i mange tilfælde være en mangel ved en genstand, jf. § 76, uden at sælger vil kunne dømmes til at betale erstatning efter § 80.

Som eksempel kan nævnes et tilfælde, hvor et tidligere salgsled har givet urigtige oplysninger om salgsgenstanden. Den vil i så fald kunne være mangelfuld efter § 76, stk. 1, nr. 2. Hvis sælgeren ikke selv har haft noget med disse oplysninger at gøre, men fx blot har lagt varen frem til selvbetjening, uden at det kan bebrejdes ham, at han ikke kendte manglen, vil sælge-

ren ikke kunne dømmes til at betale erstatning efter § 80, stk. 1, og ej heller efter stk. 2, hvis manglen omfatter alle genstande af den pågældende art, jf. § 80, stk. 2. Hvis sælgeren fortsætter med at sælge den pågældende type varer, efter at det er kommet frem, at der er mangler ved den, kan han efter omstændighederne ifalde erstatningsansvar efter § 80, stk. 1, nr. 3.

§ 80, stk. 1, nr. 1-3, kan med et samlende begreb siges i varierende grad at omfatte sælgerens loyale oplysningspligt. § 80, stk. 1, nr. 1, pålægger sælgeren erstatningspligt, såfremt han har handlet i strid med almindelig hæderlighed. Efter stk. 1, nr. 2, pålægges sælger erstatningsansvar, hvis han har givet køberen oplysninger om salgsgenstanden, som han ikke havde føje til at anse for korrekte, og efter stk. 1, nr. 3, ifalder han ansvar, hvis han har forsømt at give køberen oplysning om en mangel, som han kendte eller burde kende. Som det ses, er nr. 1-3 alle formuleret i tæt sammenhæng med mangelsbeskrivelsen i § 76, stk. 1, nr. 1-3, men sælgeren ifalder kun erstatningsansvar efter § 80, såfremt han selv eller hans medhjælpere har givet eller videregivet urigtige oplysninger eller har forsømt at give væsentlige og relevante oplysninger eller har handlet i strid med almindelig hæderlighed. Der er således ikke noget »hæftelsesansvar« for sælger for tidligere salgsleds oplysninger og fortællelser.

Det kan ikke udelukkes, at køberen vil kunne rejse et erstatningskrav mod det tidligere salgsled, som har forårsaget manglerne ved at give de vildledende oplysninger om salgsgenstanden.

§ 80, stk. 1, nr. 4 og 5, indeholder samme ansvarsregler som § 42, stk. 2. Herefter er sælgeren erstatningsansvarlig, såfremt han har *tilsikret eller garanteret* egenskaber ved salgsgenstanden, og hvis manglen er forårsaget af hans egen eller hans folks forsømmelse efter køkets indgåelse.

Tilsikring og garanti kan foreligge, både når sælgeren har afgivet en udtrykkelig garanti for visse egenskaber, og når han har givet positive oplysninger af et bestemt indhold om salgsgenstanden. Herudover er der en tendens til at fortolke sælgerens tilsidesættelse af sin loyale oplysningspligt som en stiltiende tilsikring af de omhandlede egenskaber. Dette kan ske i form af, at sælgeren undlader at oplyse, at han har mistanke om, at visse egenskaber ikke er til

stede, eller at genstanden har uheldige egenskaber, som ikke burde være til stede.

§ 80, stk. 1, nr. 5, anfører, at sælger ifalder erstatningsansvar, såfremt manglen *efter køkets* indgåelse er forårsaget ved sælgers forømmelse. Det må antages at være i overensstemmelse med gældende ret, at sælger kan pålægges erstatningsansvar også for *oprindelige* mangler i specieskøb, hvis de er forårsaget af hans eller hans medhjælperes culpa. Dette må også gælde for forbruger køb.

Genussælgerens ansvarsgrundlag er i alle typer køb strengere end speciessælgerens. Genussælgerens ansvar er først og fremmest det samme som speciessælgerens, men udvides herudover. Dette udspringer af *aftalens* art – ikke af salgsgenstandens. En genussælger har en valgfrihed i opfyldelsen af kontrakten, og denne valgfrihed medfører en tilsvarende forpligtelse til at levere rigtige ydelser, så vidt dette er muligt inden for rimelighedens grænser. Disse »rimelighedens grænser« fastlægges i købelovens § 24, som indeholder en beskrivelse af genussælgerens ansvarsgrundlag. Genussælgeren er herefter erstatningsansvarlig for køberens tab i forbindelse med salgsgenstandens mangler, uanset at de ikke kan tilregnes ham, medmindre han har forbeholdt sig fritagelse for ansvar, eller muligheden af at opfylde aftalen må anses for udelukket ved omstændigheder, sælger ikke ved køkets slutning burde have taget i betragtning. Der kræves således i § 80, stk. 2, jf. § 43, stk. 3, jf. § 24, for at sælgeren kan blive ansvarsfri, såvel *umulighed* af at levere mangelfri ydelse, som at sælgeren var i *undskyldelig uvidenhed* om denne umulighed.

Køberen har bevisbyrden for, at der foreligger et ansvarsgrundlag, ligesom han må bevise at have lidt et tab samt størrelsen heraf. Køberen vil bl.a. kunne kræve dækning for følgeskader, for transportomkostninger ved køkets indgåelse og ophævelse, for udgifter til konstatering af manglen og eventuelle forsøg på udbedring, som køberen har foretaget – eventuelt efter aftale med sælgeren eller i medfør af § 78, stk. 3. Der henvises til en mere dybtgående beskrivelse af erstatningsgrundlaget og erstatningens beregning til *Lærebog i dansk og international køberet* kapitel 5 og til *Købeloven med kommentarer*.

Reklamation over mangler

Købelovens §§ 81-86 indeholder regler om reklamation over mangler i forbruger køb. Reglerne er alle præceptive, således at de ikke ved aftale kan fraviges til skade for forbrugeren.

§ 81, der træder i stedet for den almindeligt gældende regel i købelovens § 52, regulerer den tid, der må gå, fra køberen opdager – eller burde have opdaget – manglen, og til han senest skal give sælgeren besked herom. I forbruger køb er denne frist sat til »inden rimelig tid«.

Fristen gælder dog ikke, hvis sælgeren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, jf. KBL § 82. Her vil sælgerens culpa skulle afvejes mod køberens eventuelle passivitet.

I andre køb end forbruger køb skal køberen afgive neutral reklamation (i handelskøb straks, i civile køb uden ugrundet ophold). Hvis køberen vil *hæve* købet eller kræve *omlevering* eller *efterlevering*, skal han derudover afgive specificeret reklamation herom uden ugrundet ophold. I forbruger køb er reklamationsreglen lempet, således at der dels ikke stilles store krav til reklamationens form eller indhold, og dels at tidsfristen er væsentlig længere end i andre køb.

Forbrugerens henvendelse til sælgeren vedrørende mangler skal efter § 81 ikke opfylde bestemte krav, men det er forbrugeren, der skal kunne bevise, at der faktisk er reklameret rettidigt og med et indhold, så sælgeren måtte forstå, at det drejede sig om en reklamation. Begrundelsen for det manglende formkrav er, at det i forbrugerforhold ofte ikke vil føles naturligt at skulle henvende sig skriftligt, og at forbrugerne ikke kan antages at kende deres retsstilling, når de konstaterer en mangel ved en salgsgenstand, og således heller ikke kan træffe valget mellem de relevante misligholdelsesbeføjelser. Sælgerens interesse i at få afklaret og afviklet eventuelle mangelsprogsmaal varetages i og med, at forbrugeren skal reklamere inden rimelig tid fra genstandens overgivelse og må være forpligtet til at svare inden rimelig tid, såfremt sælger efter en reklamation spørger, om forbrugeren agter at hæve købet. Køberen skal herudover sørge for at følge reklamationen op i rimelig tid.

Køberen skal i øvrigt medvirke ved sælgerens behandling af rekla-

mationen, således at køberen stiller genstanden til sælgers disposition til konstatering af manglen, afhjælpningsforsøg mv.

»Inden rimelig tid«

Som ovenfor nævnt er praksis meget tolerant i bedømmelsen af, hvad der må anses som en rettidig reklamation i forbrugerforhold. Der kan således – afhængigt af salgsgenstandens art – gå op til flere måneder, inden reklamationsfristen anses for at være sprunget.

Som eksempler kan nævnes FKN 1981 s. 51, hvor en forbruger, som boede i provinsen, i oktober 1980 købte et par sko hos sælger i København. Køberen tog først skoene i brug i april 1981 og reklamerede kort tid efter over en skarp kant indvendig i skoene. Sælgeren afviste reklamationen med henvisning til, at den var for sent fremsat. Forbrugerklagenævnet fandt, at reklamationen var rettidig, idet køberen ikke havde haft nogen grund til at forvente, at der kunne være mangler ved skoene, som var et kendt mærke, som køberen kendte fra tidligere køb. Forbrugerklagenævnet fandt desuden, at der var en mangel ved skoene, og at sælgeren havde afvist at afhjælpe denne, hvorfor forbrugeren var berettiget til at hæve købet.

Når køberen først har reklameret, skal han følge reklamationen op, idet en længere tids passivitet fra købers side også i forbruger køb kan medføre, at køberens beføjelser bortfalder.

Hvem skal reklamation rettes til?

§ 81 regulerer den situation, hvor køberen vil rette sit mangelskrav mod sælger. Hvis køberen vil påberåbe sig en mangel over for en producent eller en anden erhvervsdrivende (fx en importør), der i forbindelse med købet har påtaget sig at afhjælpe eventuelle mangler, skal han give sælgeren eller den anden erhvervsdrivende meddelelse herom inden rimelig tid, efter at han har eller burde have opdaget manglen. § 85 statuerer en tredjemandsrelation, hvor meddelelse til tredjemanden kan gives enten til tredjemanden selv eller til sælgeren.

Reklamationen kan i visse tilfælde også i medfør af § 84 med retsvirkning for sælgeren rettes til andre led i salgskæden. § 84 medfø-

rer, at meddelelser om mangler efter §§ 81 og 83 kan rettes til en producent eller en anden erhvervsdrivende, der i forbindelse med købet har påtaget sig at afhjælpe eventuelle mangler ved salgsgenstanden. I de aftaler, der er indgået eller formidlet af en erhvervsdrivende for en ikke-erhvervsdrivende sælger, jf. KBL § 4 a, stk. 2, kan meddelelse endvidere gives til den erhvervsdrivende, der har indgået eller formidlet aftalen. Det kræves dog, at producenten eller en anden erhvervsdrivende har påtaget sig afhjælpningen i forbindelse med køkets indgåelse. Dette skyldes, at sælger hermed er blevet opmærksom på, at tredjemand kan modtage meddelelser med retsvirkning også for sælger. Hvis producenter, importører eller lignende kunne modtage meddelelser, selv om de først efterfølgende blev inddraget i afhjælpningen af manglen, kunne det medføre en helt uoverskuelig retsstilling for sælger.

Se J.Å. 1996 s. 120: En forbruger fra Jylland købte et par vandtætte støvler hos en sælger på Sjælland. Et par måneder efter købet faldt en hægte af den ene støvle, og på grund af den geografiske afstand rettede forbrugeren henvendelse til fabrikanten af støvlerne i stedet for til sælger. Fabrikanten henviste til den forhandler, der var nærmest forbrugerens bopæl. Forbrugeren henvendte sig hos denne forhandler, som dog afviste reklamationen, idet støvlerne ikke var købt i forretningen. Man sendte dog støvlerne videre til en skomager, idet forbrugeren henviste til sin samtale med fabrikanten. Ved skomageren blev hæften syet i støvlerne, hvorved disse blev gennemtrængelige for vand. Forretningen, der havde sendt støvlerne til skomager, afviste reklamationen herom med den begrundelse, at støvlerne ikke var købt der. Forbrugerklagenævnet fandt, at støvlerne var behæftet med en fabrikationsfejl, og at isyningen af hæften ikke havde påført støvlerne en yderligere værdiforringelse, at reklamationen over manglerne burde være fremsat over for sælgeren af støvlerne, jf. § 78, stk. 1, og at kravet skulle være fremsat over for sælger inden rimelig tid og inden et år efter leveringen, jf. §§ 81 og 83, hvilket ikke var sket. Nævnet fandt, at der ikke var et aftalegrundlag mellem forbrugeren og fabrikanten, og at forbrugeren ikke havde godtgjort, at fabrikanten havde påtaget sig særlige forpligtelser over for forbrugeren eller havde handlet ansvarspådragende i øvrigt.

Etårsfristen. Købelovens § 83

Hvis køberen ikke inden 1 år efter salgsgenstandens overgivelse til ham har meddelt sælgeren, at han vil påberåbe sig en mangel, kan han ikke senere gøre den gældende, medmindre sælgeren har påtaget sig at indestå for genstanden i længere tid eller har handlet i strid med almindelig hæderlighed. Etårsfristen gælder også for skjulte mangler, selv om man muligvis ikke kunne opdage disse, før året (for længst) var gået.

Se senest UfR 1998.886 H vedrørende 7 år gamle eternitplader, der smuldrerede. Køberen var afskåret fra at påberåbe sig dette, jf. § 83.

§ 83 træder i stedet for den almindelige regel i købelovens § 54 og kan ikke fraviges ved aftale til skade for køberen.

Reglen indfører en absolut reklamationsfrist på 1 år fra genstandens overgivelse, også selv om køberen muligvis endnu ikke har konstateret manglen og heller ikke burde have opdaget den (skjulte mangler). Etårsfristen udløber dagen før årsdagen, jf. J.Å. 1995 s. 182, hvor en forbruger havde købt en jakke den 21. oktober 1992 og reklamerede den 21. oktober 1993. Dette var ikke rettidigt.

§ 83 indebærer – i modsætning til hvad nogle forbrugere tilsyneladende tror – *ikke en legal 1-årig garanti*. Der vil være talrige genstande, som ikke kan forventes at holde blot tilnærmelsesvist i et år, og hvor dette ikke medfører nogen mangel ved genstanden. Her kan blot i flæng til forståelse af problemet nævnes: Fødevarer, »20-kroners-legetøj«, en del sko og tøj m.m. Vurderingen af, om en genstand er mangelfuld, fordi den ikke kan holde et år, hænger sammen med genstandens art, prisen, køberens berettigede forventninger m.m., men har ikke noget med § 83 at gøre.

Fristen afbrydes ved køberens henvendelse til sælgeren eller andre, som kan modtage reklamationen efter §§ 84 og 85. Når fristen en gang er afbrudt, har det ikke nogen betydning, at det eventuelt ikke lykkes sælger at foretage den fornødne afhjælpning inden 1 år efter leveringen. Når først fristen er afbrudt, er det ikke længere § 83, der regulerer forholdet, men køberen kan miste sine misligholdelsesbeføjelser ved passivitet efter almindelige obligationsretlige overvejelser, og kravet vil forældes på 5 år efter 1908-loven.

Har sælgeren afhjulpet manglen ved at foretage omlevering, løber der en ny etårs reklamationsfrist for samtlige mangler. Se J.Å. 1995 s. 171.

Hvis sælgeren foretager en reparation, kan køberen for så vidt angår *denne* fejl påberåbe sig den indtil 5 år efter første reklamation. Andre mangler er omfattet af etårsfristen fra overgivelsen.

Køberen kan støde ind i bevisproblemer vedrørende, hvilke mangler der er påberåbt inden for reklamationsfristen, og hvilke der er nye og derfor ikke kan gøres gældende. Dette problem bliver mere og mere almindeligt, efterhånden som sælgeren i højere og højere grad foretager afhjælpning af en mangel ved at udskifte et modul, fx en motor i en videobåndoptager eller et element i en computer, frem for at reparere den egentlige fejl. Ofte vil fejlen i modulet kun blive konstateret som funktionssvigt af hele modulet og ikke nærmere præciseret. Modulet kasseres herefter. I sådanne tilfælde kan forbrugeren, hvis problemet opstår på ny, have svært ved at bevise, at det er nøjagtig samme fejl, der opstår igen.

I J.Å. 1996 s. 17 f. findes en sag, der belyser denne problemstilling:

En forbruger, der havde købt en videobåndoptager, konstaterede 11 måneder efter købet, at motoren støjede kraftigt. Han reklamerede straks til sælgeren, der afhjalp fejlen ved at udskifte videomaskinens motor. 2½ år senere var det galt igen, men nu afviste sælgeren at afhjælpe manglen under henvisning til etårsfristen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte, at der var tale om en fejl ved samme del (modulet), men det var umuligt at sige, om det var samme fejl, da motoren var en lukket enhed. Køberen var således ikke i stand til at bevise, at det var præcis samme fejl som første gang, motoren holdt op med at virke.

Forbrugerstyrelsen udarbejdede herefter et notat til belysning af problemstillingen. Formandskabet udtalte på baggrund af notatet følgende:

»Forbrugeren har ingen indflydelse på, om der foretages en egentlig reparation, om fejlen lokaliseres, eller om sælgeren udskifter et helt modul uden at bruge tid på at lokalisere fejlen.

Når sælger skal afhjælpe, vil det oftest være i sælgers interesse, når han udskifter et modul frem for at reparere, idet det er den billigste løsning for ham. Han vil ofte mangle instrumenter og ekspertise til at fejlfinde og reparere. Hvis det sker efterfølgende, sker det på specialværksteder.

Når der er tale om en del/et modul, der ikke kan skilles ad, kan det være umuligt at identificere den egentlige fejl.

I ovennævnte tilfælde, hvor forbrugeren ikke har indflydelse på, hvorledes afhjælpning foretages, hvor udskiftning af et modul er i sælgers interesse, eller hvor modulet ikke kan eller ikke bliver undersøgt, må det være tilstrækkeligt, at forbrugeren godtgør, at der igen er fejl ved samme del. Når dette er godtgjort, må det påhvile sælgeren at bevise, at der i det konkrete tilfælde er tale om to forskellige fejl.

Såfremt der igen opstår fejl i samme modul, men der er tale om et andet symptom, løber forældelsesfristen 1 år fra udskiftning af modulet.«

Undtagelser fra etårsfristen. Garantier og sælgers uhæderlighed

§ 83 indeholder to undtagelser fra den absolutte reklamationsfrist. Den ene, som omfatter sælgerens handlinger i strid med almindelig hæderlighed, har ikke stor praktisk betydning.

(Se dog J.Å. 1997 s. 92 og s. 115, hvor sælgeren af en bil havde handlet i strid med almindelig hæderlighed ved ikke at oplyse køberen om, at bilens van-ger var tæret op).

Den anden undtagelse omhandler de tilfælde, hvor sælgeren har påtaget sig at indestå for genstanden i længere tid end 1 år – dvs. givet garanti. Forståelsen af sælgerens garantier volder en del vanskeligheder både i teori og praksis: En del garantier omfatter forhold, hvor sælgeren udtrykkeligt indestår for salgsgenstanden og tilsikrer en holdbarhed eller anvendelighed, der rækker ud over etårsfristen, og her er der naturligvis ikke problemer med at lade garantien række ud over etårsfristen; men ofte garanteres egenskaber, der ikke har nogen sammenhæng med *tid*, fx racerenhed, ægthed eller kvalitetsbetegnelser. Retspraksis er i disse tilfælde lidt usikker og med enkelte »afvigere« så som UfR 1968.828 Ø om Kang Hsi-Fadet, som ikke var Kang Hsi porcelæn, og J.Å. 1996 s. 126 om en 1,3 l bil, som var en 1 l bil, men retsstillingen kan formentlig sammenfattes således, at generelle indeståelser eller betegnelser, hvori der kan indlægges en vis kvalitetsgaranti, *ikke* rækker ud over etårsfristen. Se Kommenteret Købelov s. 1217 ff.

Forbrugerkøb

Se som eksempler »gåsedunsdynen«, der indeholdt primært små fjer, en raceægte minipuddel med en arvelig sygdom og tæpper med 10 års holdbarhedsgaranti, hvori der gik møl. Alle tre tilfælde ansås for omfattet af § 83's etårsfrist.

Indeståelser, der er givet for *længere tid* end etårsperioden, kan findes både som udtrykkelige garantier og som stiltiende indeståelser for, at en egenskab vil være til stede mere end 1 år.

Se hertil fx FKN 1985 s. 30 om et forholdsvis dyrt komfur, som var købt under den forudsætning, at det ville kunne tilsluttes naturgas. Dette kunne alligevel ikke lade sig gøre, da køberen 9 år senere fik mulighed for at få naturgas, idet de nødvendige komponenter ikke længere kunne skaffes. Forbrugerklagenævnet anså sælgeren for erstatningsansvarlig for køberens tab herved, idet han ansås for at have indestået (tidsubegrænset?!) for den egenskab ved komfuret, at der kunne omstilles til gas. Se også FKN 1986 s. 44 om en springmadras med 25 års garanti på fjedrene. 13 år efter købet gik fjedrene i stykker, og sælger måtte betale erstatning for denne mangel, idet han havde indestået for madrassen ved at have udleveret et garantibevīs.

Byggematerialer

Ved køb af byggematerialer er forældelsesfristen for køberens mangelsindsigelser 5 år fra byggeriets »aflevering«. I forbrugerforhold vil der ofte ikke være nogen »aflevering«, men fristen for indsigelser springer efter § 83, stk. 2, jf. § 54, stk. 2, 6 år fra overgivelsen af materialerne til køberen.

Produktansvar

Købelovens mangelsregler regulerer alene forholdet mellem *køber og sælger*. Sælgers mangelsansvar angår først og fremmest sælgers hæftelse for defekter, som salgsgenstanden selv er behæftet med, men omfatter dog også visse følgeskader, som fx driftstab, som er forårsaget af mangler ved det solgte. Købeloven regulerer ikke tab som følge af, at det solgte på grund af farlige egenskaber volder skade på andre ting eller på personer – det være sig køberen selv eller andre,

som kommer i kontakt med det farlige/skadelige produkt. Sådanne farlige egenskaber vil ofte i køberetlig forstand være en mangel, men behøver ikke være det.

Ansvar for farlige/skadelige egenskaber kaldes i dansk ret for *produktansvar*, og dette var i mange år alene reguleret af den retspraksis, som havde udviklet sig på området. Den 10. juni 1989 trådte lov om produktansvar i kraft, og herefter er produktansvaret reguleret af to regelsæt i dansk ret: Det retspraksisudviklede og det lovbestemte. Begge dele skal kort gennemgås på dette sted.

Som eksempel på grænsen mellem købelovens mangelsansvar og produktansvarsreglerne kan nævnes:

1. En helt ny vaskemaskine kan ikke centrifugere det våde tøj, således som køberen med rette kunne forvente. Dette vil være en mangel, jf. købelovens § 76.
2. Dens termostat virker ikke, således at en uldvask bliver vasket med 90°, og tøjet bliver ødelagt.
Dette er en mangel ved maskinen i medfør af købelovens § 76.
Herudover vil køberen kunne søge erstatning for det ødelagte tøj efter reglerne om produktansvar. Skaden må skyldes en konstruktionsfejl, en fabrikationsfejl eller en anden fejl/defekt ved maskinen.
3. Maskinens låge springer uventet op, og kogende vand løber ud over en gæst i huset.
Køberen vil kunne påberåbe sig dette som en mangel. Gæsten vil kunne kræve erstatning efter reglerne om produktansvar.

Se til illustration FKN 1984 s. 19 om varmpuder, hvoraf nogle af dem var defekte og forvoldte brande hos forbrugeren, medens andre muligvis blot var behæftet med en *risiko* for brand. Se også UfR 1974.767 U om en motionsribbe, som faldt ned og skadede en gæst hos køberen.

Det ulovregulerede produktansvar

Produktansvarsreglerne omfatter *skadelidte*, uanset om denne er køber eller en tredjemand.

Forbrugerkøb

Køberen af det farlige produkt kan ud over reglerne om produktansvar også påberåbe sig købelovens mangelsansvar, såfremt produktet også må anses for at være mangelfuldt. Køberen kan herefter fremsætte en række forskellige krav efter de forskellige regelsæt: Her vil kunne kræves ophævelse/afhjælpning/omlevering og erstatning efter købelovens regler, dvs. efter reglerne om erstatning i et kontraktsforhold, og desuden kan han kræve erstatning efter de to regelsæt vedrørende produktansvar.

Det generelle problem, som først skal afklares ved skader forvoldt af et produkt, er, om der er tale om et *farligt produkt* eller en *forkert brug*. For at der kan blive tale om at anvende produktansvarsreglerne, må skaden og tabet skyldes et defekt/farligt produkt. At et produkt er defekt/farligt, vil sige, at det har sådanne egenskaber, at det under *sædvanlig* anvendelse forvolder fysisk skade på andre ting eller kan forvolde personskade. Enhver rimelig brug af genstanden vil være omfattet af »sædvanlig« brug, men ikke enhver tænkelig form for forkert og farefuld brug kan udløse et produktansvar. Hvis den rette brug efter produktets beskaffenhed er åbenbar, behøver producenten ikke advare ved den forkerte. En brugsanvisning kan evt. afskære producentens ansvar.

(Se UfR 1994.53 H om opstilling af et komfur, NRt 1974.41 om anvendelsen af en stige, hvor skaden ansås for forvoldt af skadelidtes forkerte brug).

Der skal være årsagssammenhæng mellem den skete skade og det, at det skadevoldende produkt havde en uforventelig egenskab eller manglede egenskaber, som det burde have haft.

Se UfR 1989.135 H (P-pilledommen), hvor årsagssammenhæng ikke ansås bevist, og UfR 1976.465 H om forgiftet minkfoder, hvor flertallet af dommerne antog, at der var bevist årsagssammenhæng mellem tromlernes tidligere brug og dyrenes død, UfR 1931.1044 om en pelskrave, som gav brugeren eksem. Den ansås ikke for defekt, men skaden skyldtes brugerens egen, usædvanlige sårbarhed, UfR 1960.576 H om fejl i et narkoseapparat. (Hvis dette narkoseapparat var solgt i dag, ville sælger være blevet objektivt ansvarlig i medfør af produktansvarsloven).

Ansvarsgrundlaget i det *ulovregulerede* produktansvar ligger i

spørgsmålet om, hvorvidt produktet er defekt, herunder om der evt. er sket en mangelfuld markedsføring af produktet, og om der er noget at bebrejde producenten eller andre led i omsætningen. Det er i teorien diskuteret, om man kan tale om et objektivt ansvar ved produktskader, eller om der er tale om et culpaansvar med omvendt bevisbyrde. Forskellen er i praksis ikke stor. Sammenfattende kan det siges, at det gælder, at enhver fejl, der *kunne* være undgået, også *burde* være undgået, og dermed bliver sådanne fejl ansvarspådragende. (Se UfR 1986.205 Ø, UfR 1982.1111 H, UfR 1974.767 U, NRt 1950.1091). De fleste domme må tages til indtægt for, at der gælder et culpaansvar på området, men med omvendt bevisbyrde og med en ganske streng culpabedømmelse.

Herudover kan producenten og andre ifalde et garantiansvar, hvis der foreligger et tilsagn omfattende også produktskader.

Se UfR 1954.818 Ø om en trykkoger, hvor der var lovet dusør, hvis man kunne få den til at eksplodere.

Skader og risici, som ikke kunne forudses, medfører ikke produktansvar. *Udviklingsskader* foreligger, hvor et produkt forvolder skade, uanset at det er fremstillet og afprøvet i overensstemmelse med de foreliggende tekniske og videnskabelige erfaringer efter udviklingens stade. Først senere viser det sig i praksis eller efter yderligere forskning, at der var et hidtil ukendt faremoment til stede ved produktet. Der er derfor pr. definition ikke ansvar for udviklingsskader.

Se som eksempel herpå UfR 1954.1013 V om fluesprøjtemidlet Froggy, som var afprøvet og anerkendt af Statens Skadedyrslaboratorium, men som under visse forhold viste sig at kunne gøre dyr syge. Retten anså årsagssammenhæng bevist, men også at sælgeren og fabrikanten ikke havde kendt disse bivirkninger; muligheden af, at noget sådant kunne ske, måtte have stillet sig som så fjerntliggende, at det ikke kunne bebrejdes dem, at de ikke havde advaret mod brugen.

Dommen UfR 1989.1108 H, som er kommenteret af Hugo Wendler Pedersen i UfR 1990 B s. 241, må antages at være en enlig svale. Erstatning blev tilkendt på objektivt grundlag til arbejdere, som fik erhvervssygdommen asbestose. Dommen angår et område med kun delvis forsikringsdækket arbejdsskade.

Hvis produktet sælges, uden at der fremtidigt tages højde for de nu kendte farlige egenskaber – evt. blot ved oplysning om anvendelse, bivirkninger mv., vil producenten kunne ifalde produktansvar herfor.

Systemskader angår en kendt, men uundgåelig risiko for skader, hvor brugeren accepterer at løbe risikoen. Dette gælder ved fx medicinbivirkninger, tobaks- og alkoholskader mv.

I produktansvarsreglerne gælder et objektivet *hæftelsesansvar* for forhandlere og andre mellemed. Dette hæftelsesansvar er objektivet på den måde, at mellemedet uden egen culpa hæfter for tidligere leds fejl (plus for sine egne og sine ansattes fejl ud fra en culpabedømmelse).

Den »førende dom« på dette område er UfR 1939.16 H om fodermelasse. Mellemedhandleren, som blev idømt erstatningsansvar, havde end ikke været i fysisk kontakt med de tønder, som fodersirupen havde været i, men leverandøren havde udvist forsømmelse med rensning af tromlerne for tetra- og triclor.

Se også UfR 1987.213 Ø om hul i kobberrør.

Hvis der ikke er sket fejl i tidligere led, er der heller ikke noget ansvar for mellemedhandleren.

Se UfR 1996.174 Ø om »Odinekspressen« i Tivoli. Landsretten lagde til grund, at »Odinekspressen« opfyldte alle normer og krav til sikkerhedsudstyr, anvendelse og tilsyn for sådanne forlystelsesmaskiner, ligesom der ikke fandtes noget ansvarspådragende forhold hos producenten eller andre tidligere led. Der var derfor hverken noget ansvar for egne culpøse handlinger eller noget hæftelsesansvar. Dommen er også et eksempel på vurdering af skadelidtes egen brug af produktet, idet det udtales, at skadelidte – en 11-årig dreng – burde have haft forståelse for nødvendigheden af at holde fast under kørslen, uanset at der ikke var givet instruktion herom.

Der er ikke noget hæftelsesansvar »den anden vej«: Tidligere led er således ikke ansvarlig for senere leds culpa. Se UfR 1983.55 H, hvor leverandøren blev frifundet, da der ikke var ført bevis for monteringsfejl ved en elevatorskakt. Ejeren af elevatoren blev idømt ansvar for forsømmelse.

Produktansvarsloven

Produktansvarsloven gælder i medfør af lovens § 1 for det ansvar, som påhviler en producent og en mellemhandler for skade forårsaget af en defekt ved et produkt, der er produceret eller leveret af denne.

Loven omfatter erstatning og godtgørelse for personskade og erstatning for tab af forsørger. Endvidere omfatter loven erstatning for skade på »forbrugerting«, jf. § 2, stk. 1 og 2.

De beskadigede ting (incl. fast ejendom og dyr), der er omfattet af loven, er genstande, der efter deres *art sædvanligvis* er beregnet til ikke-erhvervsmæssig anvendelse og hovedsagelig er anvendt af skadelidte i overensstemmelse hermed.

Der skal altså i hvert enkelt skadestilfælde foretages en *generel* vurdering af genstandens art som værende »forbrugerting« (ting til privat anvendelse) eller erhvervs-genstand, hvilket kan være en overordentlig vanskelig vurdering, da mange genstande anvendes *både* i erhvervslivet og privat (biler, computere, værktøj, visse maskiner osv.).

Vurderingen af, om den beskadigede ting er en forbrugerting, er *ikke* sammenfattende med, om køberen af tingen var forbruger, jf. købelovens § 4 a.

Der skal endvidere foretages en *konkret* vurdering af, om genstanden hovedsagelig *er* anvendt af skadelidte som privat genstand.

Hvis et produkt, som er omfattet af definitionen i lovens § 3, er *defekt*, idet det ikke frembyder den sikkerhed, som med rette kan forventes, jf. § 5, medfører dette objektivt ansvar for producenten, jf. § 6. Det er derved ikke nødvendigt at diskutere, hvad defekten skyldes, og om der er handlet culpøst i noget omsætningsled. Der findes i § 7 en række ansvarsfrihedsgrunde, bl.a. for udviklingsskader eller for tilfælde, hvor producenten ikke har bragt produktet i omsætning. (Det er fx stjålet fra ham). Mellemhandleren hæfter for produktansvar umiddelbart over for skadelidte og senere mellemlid i omsætningskæden, jf. § 10, men kun i det omfang, producenten er ansvarlig, jf. § 7.

Ved tingsskade gælder en »selvrisiko« på 4.000 kr. Denne regel skulle i EU-regi afskære sager om småskader, men i Danmark vil de

4.000 kr. være omfattet af det retspraksisudviklede produktansvar, som dog kræver, at producenten eller et andet led i omsætningen har handlet culpøst.

Produktansvarsloven indeholder i § 14 en forældelsesregel, som medfører, at erstatningskrav forældes 3 år efter den dag, da skadelidte har fået eller burde have fået kendskab til skaden, defekten og vedkommende producents navn og opholdssted. Forældelseskravet kan suspenderes efter reglerne i lov nr. 274 af 22. december 1908 (1908-loven), men senest 10 år efter den dag, da producenten bragte den skadevoldende genstand i omsætning, er kravet endeligt forældet.

Det er uafklaret, om produktansvarslovens § 14 kun gælder produktansvar inden for loven, eller om den også omfatter det retspraksisudviklede ansvar. Det er dog vanskeligt at forstå lovteksten og dens forarbejder anderledes, end at den omfatter alt erstatningsansvar for produktskader.

Litteratur om produktansvar

Såfremt man ønsker at studere produktansvaret nærmere, findes der en righoldig litteratur. Her skal henvises til: Børge Dahl: *Produktansvar*, Bo von Eyben, Jørgen Nørgaard og Hans Henrik Vagner: *Lærebog i erstatningsret*, Bernhard Gomard: *Obligationsret* og Jacob Nørager-Nielsen og Søren Theilgaard: *Købeloven med kommentarer* s. 752 ff.

3 Kreditaftaler

Kreditaftaleloven

Kreditaftaler har ikke før indførelse af kreditaftaleloven været underkastet *generel* lovgivning. Der gjaldt således aftalefrihed på området også for så vidt angik forbrugerkreditaftaler, men begrænset af aftalelovens ugyldighedsregler og af specialregner i kreditkøbsloven vedrørende kreditkøb med ejendomsforbehold, renteloven vedrørende aftaler om morarenter og andre speciallove. Kreditaftaleloven trådte i kraft den 1. januar 1991 og gennemførte EU-direktivet om forbrugerkredit (Rdir 87/102 som ændret ved Rdir 90/80). Den afløste kreditkøbsloven, som udelukkende omfattede *køb* på kredit, men ikke andre kreditaftaler. Før kreditkøbsloven blev indført, gjaldt afbetalingsloven, som dog udelukkende regulerede køb på kredit med tilknyttet aftale om afbetaling (og ejendomsforbehold).

Der findes en righoldig litteratur – herunder en stor mængde artikler – vedrørende kreditaftaleloven og dens forgængere. Der skal blot her henvises til den seneste på området: Anne-Dorte Bruun Nielsen og Hans Helge Beck Thomsen: *Kreditaftaleret ifølge kreditaftaleloven*, Lennart Lynge Andersen: *Lov om kreditaftaler med kommentarer* (2. reviderede udg.) og Børge Dahl: *Karnov* 1995, bind 3, s. 3683 ff.

Kreditaftaleloven er en lov, som både regulerer forholdet mellem en kreditaftales to parter (låntager og långiver eller låntager og sælger/långiver) og forholdet til tredjemand (fx senere tilkommende kreditorer ved kreditorskifte eller forholdet til låntagers øvrige kreditorer). Et af lovens hovedformål er forbrugerbeskyttelse, hvorfor man ikke i samme grad som fx vedrørende købeloven kan »falde tilbage« på udfyldning med almindelige obligationsretlige grundsatninger, men må finde svarene bl.a. ved en formålsfortolkning, hvilket ofte må føre til, at forbrugerbeskyttende hensyn må lægges til grund.

Kreditaftalelovens anvendelsesområde og lovens definitioner

Kreditaftalelovens indledende bestemmelser indeholder i §§ 1-3 en fastlæggelse af lovens anvendelsesområde, medens §§ 4-6 fastlægger definitionen på begreberne kreditaftale, kreditkøb og køb med ejendomsforbehold.

Lovens anvendelsesområde

Loven gælder, jf. § 1, stk. 1, for kreditaftaler, hvor en erhvervsdrivende (kreditgiveren) yder eller giver tilsagn om at yde kredit som led i sit erhverv, når den anden part (kredittageren/forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv.

Loven gælder i medfør af § 1, stk. 2, også for kreditaftaler, hvor kreditten ydes af en ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for kreditgiveren af en erhvervsdrivende. Dette princip svarer til købelovens § 4 a, stk. 2.

Loven gælder for *alle forbrugerkreditaftaler*, uanset om der er tale om pengelån, kreditkøb eller en anden form for kreditaftale. Der er dog i § 3, stk. 1, indsat en *begrænsning* vedrørende de meget *kortvarige kreditter*, idet disse er undtaget, såfremt kreditten skal indfries inden 3 måneder fra aftalens indgåelse (ved kreditkøb: fra salgsgenstandens levering), medmindre denne kortvarige kredit er tilknyttet en aftale om køb med ejendomsforbehold eller et lån med variabelt lånebeløb. (Dette kunne fx være en kontoordning i et varehus). Retsforlig, som indeholder henstandsordninger, er heller ikke omfattet af loven. Loven gælder også for kredit, der ydes i forbindelse med indgåelse af aftaler om tjenesteydelser og fast ejendom.

Lovens område udvides ud over forbrugerområdet i lovens § 49, hvorefter § 22 om urimelige vederlag (kreditaftalelovens generalklausul) og §§ 25-29 om køberens betalinger og misligholdelse også gælder for kreditkøb, der ikke er forbrugerkøb. Den væsentligste udvidelse findes i § 50, idet denne bestemmelse medfører, at kreditaftalelovens kapitel 10 om køb med ejen-

domsforbehold finder anvendelse på kreditkøb, der ikke er forbrugerkøb, og hvor der er aftalt ejendomsforbehold vedrørende det solgte. § 50, stk. 2, indeholder dog vigtige modifikationer, idet en lang række af de regler, som indeholder forbrugerbeskyttelse, ikke er overført til kreditkøb med ejendomsforbehold i ikke-forbrugerforhold.

Lovens definitioner og begreber

Et *ejendomsforbehold* foreligger, jf. § 6, når det er aftalt, at sælgeren kan tage det solgte tilbage, hvis køberen ikke opfylder sine forpligtelser. Reglerne om ejendomsforbehold omfatter også visse aftaler, som betegner sig »lejeaftaler«, men hvor det er meningen, at »lejeren« skal blive ejer af tingen ved kontraktens udløb. (Se herom § 6, stk. 2). Der er en række formkrav til og retsvirkninger af et gyldigt ejendomsforbehold. Se nærmere herom nedenfor i kapitel 3 s. 80.

Kreditaftaleloven omfatter aftaler om kredit både med og uden tilknyttet købsaftale. Ved en *kreditaftale* forstås en aftale om kredit i form af henstand, lån eller anden tilsvarende form for finansiel ydelse, jf. § 4. Denne definition gælder ikke bredt i formueretten, men skal alene forstås som fastlæggelsen af kreditaftalebegrebet på denne lovs område.

Et *kreditkøb* defineres som en kreditaftale med henblik på køb af løsøre, hvorefter køberen har fået henstand med betalingen af (hele eller dele af) købesummen enten efter aftale med sælgeren selv eller ved lån ydet efter aftale med en tredjemand på grundlag af en aftale herom *mellem tredjemanden og sælger*. I disse situationer er der tale om et *oprindeligt trepartsforhold* (et lånekøb), hvor tredjemanden er part i kreditkøbet, og hvor forbrugeren kan rejse samme *pengekrav* over for ham som over for sælgeren, hvis det viser sig, at det købte fx var behæftet med mangler og dermed ikke var prisen værd.

Se UfR 1995.192 H om køb af en vandseng, hvor sælgeren var meget aktiv ved formidlingen af et lån. Der fandtes at foreligge en aftale mellem sælgeren og finansieren, og UfR 1995.432 H (Diamantdommen), som også handlede om spørgsmålet om »aftale« mellem sælgeren og finansieren. Herudover angik dommen bl.a. om køb af ædelstene i investeringsøjemed var forbrugerkøb. Se også Jørgen Nørgaards kommentar i UfR 1995 B s. 409.

Kreditaftaler

Forbrugeren kan dog ikke rejse krav om fx omlevering eller afhjælpning over for en oprindelig tredjemand, men han vil muligvis kunne konvertere sådanne krav til pengekrav, såfremt sælgeren ikke opfylder dem, og derefter rejse dem mod tredjemanden. Tredjemanden opnår ikke en retsstilling, der er bedre end den, som sælgeren selv havde.

Hvor sælgeren (eller finansieren i det oprindelige trepartsforhold) efterfølgende overdrager sine kontraktsrettigheder til tredjemand, foreligger der et *efterfølgende trepartsforhold*. I dette tilfælde finansierer tredjemanden sælgeren og ikke køberen.

Tredjemanden i et efterfølgende trepartsforhold er oftest et pengeinstitut eller et finansieringsselskab, og forbrugernes forhold til tredjemanden er omfattet af kreditaftalelovens §§ 31-33 vedrørende forbud mod anvendelsen af negotiable dokumenter i forbrugerforhold, forbrugerens bevarelse af sine krav over for sælgeren og om bevarelse af forbrugernes indsigelse over for tredjemand. Se nærmere herom nedenfor kapitel 3 s. 72 f.

Hvis forbrugeren finansierer sit køb ved selv at oprette et lån hos fx sit pengeinstitut, hvorefter han går ud og køber en bil og betaler med låneprovenu, vil dette køb være et kontantkøb, som dermed ikke er omfattet af kreditaftaleloven, og lånet vil være et »fritstående lån«, som ikke har nogen juridisk kobling til købet af bilen. Kreditor kan derfor ikke mødes med indsigelser vedrørende bilen.

Kreditaftalelovens definition af *kreditkøb* omfatter alene køb af løsøre, hvorfor køb af fast ejendom falder uden for loven. Kreditaftalelovens løsørebegreb omfatter først og fremmest rørlige, fysiske overgivelige ting, men også elektricitet og varme mv., og svarer til kreditkøbslovens og afbetalingslovens, men er snævrere end købelovens, idet bl.a. mundtlige fordringer ikke er omfattet af kreditaftaleloven, men er omfattet af købelovens løsørebegreb. Køb af præfabrikerede huse og aftale om levering af opstillingsklare bygninger må anses som køb af løsøre, jf. købelovens § 1 a, stk. 1, og UfR 1991.733 V. Se nærmere om løsørebegrebet: Torben Jensen: *Afbetaling* s. 50-65.

Kreditaftaleloven kan ikke ved forudgående aftale fraviges til skade for forbrugeren eller for køberen i en kreditaftale ved ejendomsfor-

behold, jf. § 7. Man har hermed en beskyttelsespræceptiv lov, som også omfatter visse erhvervsdrivende. Dette er atypisk, men er bl.a. begrundet i den sikkerhed, ejendomsforbeholdssælgeren har i det solgte, og i hensynet til køberens øvrige kreditorer.

Aftaler, der fraviger loven, men som er indgået *efter* det tidspunkt, hvor en af loven hjemlet rettighed kunne gøres gældende, vil som hovedregel ikke være i strid med kreditaftaleloven. (Undtaget er dog forbrugerens samtykke til tilbagetagelsen i fagedretten af genstande, som er omfattet af trangsbeneficiet/reglerne om nødvendige hjælpemidler, jf. kreditaftalelovens § 36, stk. 2). Sådanne efterfølgende aftaler kan dog være i strid med aftalelovens § 36 og vil dermed kunne tilsidesættes som ugyldige.

Kreditgiverens oplysningspligt

Hvem er »kreditgiver«

Kreditaftalelovens kapitel 2 fastlægger en lang række oplysninger, som kreditgiveren skal give låntageren i forbrugerkreditaftaler. *Kreditgiveren* kan være en fysisk person, men kan også være en juridisk person. Den »lille« bilforhandler i personligt drevet firma, der sælger mod ydelse af kredit, vil være en »kreditgiver« i kreditaftalelovens forstand, men det vil også et pengeinstitut, et finansieringsselskab, en kreditforening og erhvervsdrivende i øvrigt, der har kreditgivning som led i deres erhvervsmæssige virksomhed. Hvis offentligt drevet erhvervsvirksomhed kan sidestilles med privat drevet erhvervsvirksomhed, kan det offentlige også være kreditgiver.

Den kredit, der ydes, skal have tilknytning til den erhvervsdrivendes erhverv, for at kreditten er omfattet af kreditaftalelovens forbrugerbeskyttende regler. Hvis en møbelhandler således sælger møbler på afbetaling, er denne kredit omfattet af loven, men hvis han sælger sin private brugte bil på kredit, er han ikke i lovens forstand »kreditgiver«, da denne handel falder uden for hans erhverv som møbelsælger.

Oprindelig var realkreditinstitutter og deres pantebreve i fast ejendom ikke inddraget under loven, men kreditter med sikkerhed i fast ejendom blev ved dens endelige udformning omfattet, idet forbrugeren antoges at have et lige så stort behov for oplysning og beskyttelse

ved disse økonomisk meget store kreditaftaler som ved indgåelsen af kontoaftaler og afdragshandler til nogle få tusinde kroner. Inddragelsen af realkreditlån i fast ejendom vakte en del bekymring fra erhvervsdrivendes side, men problemerne synes løst i praksis.

Se nærmere om begrebet kreditgiver i *Kreditaftaleret ifølge kreditaftaleloven* s. 16 f. og i *Kreditaftaleloven med kommentarer* s. 42 f.

Krav om skriftlighed og genpart

Forbrugerkreditaftaler skal være skriftlige, jf. kreditaftalelovens § 8, de skal indeholde en lang række oplysninger om aftalens øvrige væsentlige vilkår, og forbrugeren skal have en genpart af kreditaftalen.

Kravet om, at en forbrugerkreditaftale skal være indgået skriftligt, hindrer ikke, at den erhvervsdrivende kan afgive sit løfte mundtligt opfulgt af en skriftlig kreditaftale, eller at der indgås kreditaftaler elektronisk, fx via home-banking eller automater. Aftalen må antages at binde forbrugeren og kreditgiveren ved accepten over computeren, men det er tvivlsomt, om kravet om skriftlighed kan være opfyldt ved sådanne aftalers indgåelse. Hvis kreditgiver vil sikre sig, at skriftlighedskravet er opfyldt, og at lovens krav til oplysningspligten i øvrigt kan dokumenteres, må den elektronisk indgåede aftale enten kunne printes ud straks eller tilsendes forbrugeren efterfølgende på papir med fastholdelsen af aftalen på skriftligt grundlag. Hvis forbrugeren alene har haft oplysningerne på en skærm uden mulighed for at få den i en papirudgave, kan dette næppe opfylde lovens formkrav. Disse krav er dog ikke gyldighedsbetingelser, men er alene sanktioneret civilretligt i lovens § 23 og for kreditkøb § 24, som »straffer« kreditgiver ved at maksimere den rente, han kan kræve, og de omkostninger, forbrugeren kan tilpligtes at betale i forbindelse med en eventuel misligholdelse.

Ud over den civilretlige sanktion kan Forbrugerombudsmanden offentligretligt skride ind over for uhensigtsmæssige former for aftaleindgåelse i medfør af markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik.

Ved kreditaftaler, der sikres ved pant i fast ejendom, skal de krævede oplysninger (§§ 9 og 14) samt aftalens øvrige væsentlige vilkår gives i kreditgiverens tilbud, jf. § 8 a. Ved salg af en fast ejendom skal oplysningerne gives i udkastet til købsaftalen, idet det er på dette

tidspunkt, forbrugeren har brug for oplysningerne for at kunne overskue handlen, og på dette tidspunkt, forbrugeren bindes af sin underskrift på aftalen om køb af ejendommen.

Oplysningspligten ved kreditaftaler med fast lånebeløb

Kreditaftaler med fast lånebeløb er fx køb på kredit (med og uden afbetaling og ejendomsforbehold), banklån, henstand med betalingen af fx en bilreparation og frivillige forlig. Fælles for alle disse kreditaftaler er, at lånebeløbet ved aftalens indgåelse er fastlagt.

I kreditaftaler med fast lånebeløb skal kreditgiver i medfør af § 9 ved *indgåelse* af en kreditaftale oplyse forbrugeren om

- 1) *Lånebeløbet*, dvs. det lånte beløb ÷ stiftelsesomkostninger, kurstab og lignende. Lånebeløbet er altså ved pengelån det beløb, forbrugeren får udbetalt (også kaldet »låneprovenuet«). I kreditkøb er lånebeløbet som hovedregel det beløb, som forbrugeren skulle have betalt for salgsgenstanden ved kontant betaling. Undtagelsen findes, hvor sælgeren eventuelt ville have givet kontantrabat. En sådan mistet rabat må anses for en kreditomkostning, hvis det gives helt generelt (dvs. hvis kreditprisen generelt er højere end kontantprisen), men nok ikke, hvis forbrugeren ekstraordinært havde forhandlet sig til en rabat, men alligevel valgte at købe på kredit.
- 2) *Størrelsen af en eventuel udbetaling* ved køb af løsøre og fast ejendom eller tjenesteydelser.
- 3) *Kreditomkostningerne opgjort som ét beløb* og opgjort i overensstemmelse med § 13, hvilket vil sige alle omkostninger ved kreditten, herunder stiftelsesomkostninger, rente, løbende provisioner og alle andre omkostninger, som forbrugeren skal betale for kreditten. Undtaget fra denne opgørelse er, jf. § 13, stk. 2, eventuelle misligholdelsesomkostninger, omkostninger, som er ens, uanset om der købes kontant eller på kredit (fx ansvarsforsikring ved køb af biler), omkostninger ved overførsel af penge (fx checkgebyr) m.m. For en uddybning af § 13 se lovens tekst samt den ovenfor anførte litteratur. De omkostninger, der efter § 13, stk. 2, ikke skal medregnes i opgørelsen af kreditomkostningerne som ét beløb, skal dog af kreditgiver oplyses under angivelsen af, under hvilken omstændighed der skal betales. Hvis kreditgiveren ikke

kender størrelsen af disse tal, kan de opgives som et skøn eller ved oplysning om deres beregningsmåde. Kreditgiver er ikke forpligtet til at oplyse omkostningerne ved misligholdelsen.

- 4) De årlige omkostninger i procent beregnet af *lånebeløbet*. Dette vil give et udtryk for prisen på kreditten og giver forbrugeren en reel mulighed for at sammenligne forskellige kreditmuligheder.

Hvis låneaftalen har variabel rente, skal oplysningerne gives efter renten på aftaletidspunktet. Det skal endvidere oplyses, efter hvilke kriterier renter og andre kreditomkostninger kan ændres. Variable kreditomkostninger er reguleret i § 15, og i § 16 findes en angivelse af, hvorledes beregning af de årlige omkostninger i procent skal foretages, ligesom §§ 17 og 18 giver nærmere regler om tidspunktet for beregningen og ændringer i rentesatsen. Er det ikke muligt at beregne de årlige omkostninger i procent, skal kreditgiveren i stedet oplyse forbrugeren om den årlige nominelle rente.

Retspraksis vedrørende kravet om, at kreditomkostningerne skal oplyses som ét beløb, er temmelig restriktiv. Det er således forudsat, at forbrugeren ikke skal være nødt til at stå i forretningen og lave hovedregning, førend han har overblik over kreditomkostningerne. Konsekvenserne af, at oplysningspligten ikke er opfyldt på dette punkt, findes i § 23, stk. 1, og er, at forbrugeren højst skal betale lånebeløbet og en årlig rente af den til enhver tid gældende restgæld på diskontoen + 5 %. Dette kan indebære en betydelig nedsættelse af renten, og at forbrugeren ikke skal betale stiftelsesomkostninger, kurstab, gebyrer og lignende. Hvis der var aftalt en lavere rente end diskontoen + 5 %, er det naturligvis denne rente, der skal betales, hvis kreditgiver ikke opfylder kravene i § 9, stk. 1, nr. 3.

- 5) *Det samlede beløb*, der skal betales. Dvs. summen af lånebeløbet, en eventuel udbetaling og kreditomkostningerne.
- 6) *De enkelte ydelser, disses antal og forfaldstid* og endelig
- 7) *aftalens varighed* og betingelserne for dens opsigelse.

Oplysningspligten påhviler *kreditgiveren*, men i *kreditkøb* er det *sælgeren*, der skal give ovennævnte oplysninger samt oplysning om salgsstandens kontantpris, uanset om sælgeren selv er kreditgiver, eller der er en finansierende tredjemand med i købet.

Oplysningspligten ved kreditaftaler med variabelt lånebeløb

Kreditaftaler med variabelt lånebeløb kan være kontoaftaler og kassekreditter m.m. Kreditaftalelovens § 10 indeholder kravene til kreditgiverens oplysningspligt i denne type kreditaftaler. Der skal således oplyses:

- 1) *Kreditrammen*. Dvs. det højeste beløb, der efter aftalen må trækkes på kontoen.
- 2) Oplysninger om *regler og betingelser for pålæg af kreditomkostninger* samt om, hvorledes sådanne omkostninger beregnes.
- 3) *Eksempler på de årlige omkostninger i procent*, dvs. den samlede pris for kreditten ved forskellige udnyttelsesgrader. Opgørelsen af de variable omkostninger skal ske i overensstemmelse med reglerne i §§ 15-18.
- 4) *Det samlede beløb*, der skal betales ved forskellige udnyttelser af kontoen: Summen af lånebeløbet og kreditomkostningerne.
- 5) *Hvorledes gælden skal betales*.
- 6) Hvor ofte forbrugeren vil *modtage kontoudtog* – hvis indhold i øvrigt er nærmere specificeret i § 11.
- 7) Aftalens *varighed* og dens *opsigelse*.

Reglerne om eventuelt aftalt variabel rente gælder også ved kreditaftale med variable lånebeløb, jf. § 10, stk. 2, jf. § 9, stk. 3-4.

Se nærmere om oplysningspligten i *Lov om kreditaftaler med kommentarer*.

Konsekvensen af ikke at opfylde lovens formkrav og oplysningspligten

Kravet om skriftlighed og om, at forbrugeren skal have en genpart af aftalen, er ikke *gyldighedsbetingelser*. Dvs. at forbrugeren er bundet af aftalen, selv om disse krav ikke er opfyldt. Sanktionerne for overtrædelse findes civilretligt i kreditaftalelovens §§ 23 og 24, der regulerer nedsættelse af kreditors krav på kreditomkostninger. Opfyldelsen af kravet om skriftlighed er i kreditkøb med ejendomsforbehold en betingelse for, at kreditgiveren kan få foretaget en eventuel tilbagetagelse ved en umiddelbar fagedforretning. Endelig vil tilsidesættelse

af kreditaftalelovens krav kunne være i strid med kravet om god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, ligesom enkelte af kreditaftalelovens bestemmelser er sanktioneret med straf i form af bøde eller frakendelse af retten til at drive erhvervsmæssig kreditgivning. Straffebestemmelserne suppleres herudover med straffeloven, såfremt forholdene er alvorlige nok. Det må dog siges, at straf efter såvel kreditaftalelovens egne bestemmelser (§§ 56 og 57) som andre regelsæt sker uhyre sjældent set i forhold til det store antal kreditaftaler, der indgås hvert år. De civilretlige sanktioner er hermed de i praksis absolut vigtigste.

Særlige kreditvilkår i kreditkøb

Forbud mod pant i det solgte

Kreditgiver kan ikke i kreditkøb i forbindelse med aftalens indgåelse eller leveringen af det solgte få pant i dette til sikkerhed for, at forbrugeren opfylder sine forpligtelser, jf. kreditaftalelovens § 21, stk. 2, anfører, at denne regel ikke hindrer, at kreditgiveren efter reglerne om pantsætning af fast ejendom får pant i det solgte, når dette udgør tilbehør eller bestanddele af fast ejendom.

Kreditgiveren kan senere lovligt få pant i det solgte, fx i forbindelse med en eventuel misligholdelse.

Hvis der er givet pant i strid med reglerne i § 21, er dette ugyldigt – også mellem parterne. Et pantebrev i løsøre er som udgangspunkt et simpelt gældsbevis, hvorfor indsigelsen om pantets ugyldighed og det solgtes eventuelle mangler bevarer over for en tredjemand, uanset om denne var i god tro ved erhvervelsen af pantebrevet.

Hvis pantebrevet er gjort negotiabelt i henhold til gældsbevisslovens § 11, stk. 2, nr. 4, er dette en overtrædelse af kreditaftalelovens forbud mod brug af negotiable dokumenter i forbrugerforhold, jf. § 31, stk. 1. Overtrædelsen heraf er i forhold til kreditgiveren sanktioneret ved bøde i § 56, stk. 1, men pantebrevet bevarer sin negotiabilitet.

Generalklausulen

Kreditaftalelovens § 22 gælder for alle de af loven omfattede *forbrugerkreditaftaler* og for alle de af loven omfattede ikke-forbrugerkre-

ditkøb og er dermed en udvidelse af generalklausulens område i forhold til de tilsvarende regler i kreditkøbsloven og afbetalingsloven.

Er det beløb, som forbrugeren/køberen efter aftale skal betale som vederlag eller omkostninger, urimeligt, skal det nedsættes til, hvad der skønnes rimeligt, jf. § 22. Afkorting i betalingen skal ske i det eller de sidste beløb, der skal betales efter aftalen.

Bestemmelsen må i forhold til aftalelovens § 36 anses for at være specialbestemmelsen for kreditaftaler og kreditkøb, men indholdsmæssigt rækker den næppe ud over denne.

Nedsættelse af vederlag for det solgte kan bl.a. forekomme, hvor dette har været behæftet med mangler. Hvis køberen fremsætter indsigelse om mangler under en fagedforretning, må det være køberen, der har bevisbyrden for, at det solgte ved leveringen var behæftet med en mangel, der gjorde prisen urimelig. Såfremt køberen ikke har reklameret i overensstemmelse med købelovens paragraffer over manglen, kan denne bevisbyrde blive vanskelig at løfte.

Der skal være et ikke ubetydeligt værdispring mellem den aftalte pris og handelsprisen, for at fagedretten kan benytte § 22, medmindre indsigelsen vedrører mangler.

Se som eksempel på nedsættelse af prisen FKN 1984 s. 72, hvor en brugt bil var solgt til 41.000 kr., dens brugtvognskatalogpris var 20.000 kr. og forhandlerpris 30.000 kr. Prisen blev nedsat med 10.000 kr.

Man kunne godt undre sig over, at domstolene ikke i nævneværdig grad har benyttet generalklausulen til at censurere de undertiden meget høje *kreditrenter*, der findes i kreditaftaler med ejendomsforbehold, men kreditaftaleområdet er tilsyneladende lidt stedmoderligt behandlet ved fagedretterne. Se Hans Helge Beck Thomsen: *Kreditaftalelovens liv i fagedretterne. Scener fra danske fagedretter*. Artikel i Fuldmægtigen 1998 s. 99 ff.

Kreditorskifte

Kreditorskifte er erfaringsmæssigt en af de juridiske situationer, der kan bringe en debitor i en sårbar position: Det oprindeligt to-sidede

aftaleforhold mellem parter, der kendte hinanden, og hvor debitor kunne tale og argumentere med kreditor, udvides nu med en tredje – debitor ukendt – part. Denne tredjepart har ikke noget gensidighedsforhold til debitor og er kun interesseret i at få gælden indfriet. Når tredjeparten er kommet ind i billedet og overtager kravet på pengene, kan den oprindelige kreditor miste interessen i debitor og fx som sælger miste motivationen til at afhjælpe mangler, yde service mv. vedrørende det solgte.

Kreditaftaleloven opstiller i kapitel 7 en række regler til beskyttelse af forbrugeren i tilfælde af kreditorskifte.

§ 31, stk. 1, forbyder kreditgiveren at modtage veksel eller andet særligt skylddokument, der forpligter forbrugeren, og som ved overdragelse kan medføre indskrænkning af forbrugerens ret til at fremsætte indsigelse vedrørende aftalen. (Dette er dog ikke til hinder for, at kreditgiver får pant i fast ejendom, jf. § 31, stk. 2).

Forbudet mod brugen af negotiable dokumenter skal beskytte forbrugerens indsigelser, som bevares over for andre kreditorer i medfør af § 33, stk. 1. Forbudet gælder under hele kreditaftalens løbetid, og ikke blot som forbudet mod underpant i det solgte i forbindelse med aftalens indgåelse og leveringen.

Forbudet mod brugen af negotiable dokumenter i forbrugerkreditaftaler omfatter ikke checks, som er benyttet som almindeligt »kontant« betalingsmiddel. Hvis checken er tilknyttet en henstand (fx fremdateret), vil den blive omfattet af forbudet.

Selv om anvendelsen af negotiable gældsbreve i form af underpantebrev, som er gjort negotiabelt, eller veksel mv. er ulovlig, kan forbrugeren dog i forhold til en tredjemand kunne komme til at indfri gældsbrevet efter sit indhold. Indsigelse om, at der foreligger et ulovligt, negotiabelt gældsbrev eller pantebrev, kan nemlig ekstingveres af en tredjemand i god tro, da man ved indførelsen af kreditaftaleloven ikke ønskede at ændre i gældsbrevslovens regler om negotiabilitet. Dette betyder, at en forbruger i forhold til en tredjemand kan miste stort set enhver indsigelse vedrørende kreditaftalen. Dette gælder først og fremmest den indsigelse, at gældsbrevet er ulovligt, og enhver indsigelse om, at det købte var mangelfuldt, ikke blev leveret mv. Herudover kan forbrugeren miste en række indsigelser

vedrørende ekstraordinære betalinger og indfrielsen af kreditten, såfremt man ikke nøje følger gældsbrevslovens regler om notering af afdrag og kvittering på gældsbrevet, jf. gældsbrevslovens kapitel II.

Ud over forbudet mod brug af negotiable dokumenter er forbrugerbeskyttelsen suppleret med bestemmelserne i lovens § 32 om, at det ikke kan aftales, at der ved overdragelsen til tredjemand af de rettigheder, der tilkommer kreditgiveren, sælgeren eller leverandøren af en tjenesteydelse, sker indskrænkning af dennes forpligtelse over for forbrugeren. Baggrunden for reglen er, at fx sælgeren i et kreditkøb kunne ønske at frigøre sig for sine forpligtelser over for forbrugeren, når hans rettigheder over for denne var videretransporteret til anden kreditor. En anden begrundelse er, at det er den oprindelige kreditgiver/sælger/leverandør af tjenesteydelsen, som forbrugeren har valgt som sin medkontrahent, muligvis ud fra overvejelser over netop dennes seriøsitet, dygtighed eller soliditet.

Forbrugernes eventuelle indsigelser kan gøres gældende over for den oprindelige kreditgiver, sælger eller leverandør af tjenesteydelse, men de bevares også i medfør af § 33, stk. 1, i forhold til »anden kreditor« – dvs. kreditorer i efterfølgende trepartsforhold og andre kreditorer, som har erhvervet kravet mod forbrugeren. At forbrugers *indsigelser* bevares over for tredjemand, vil sige, at han kan afvise tredjemands krav om betaling i samme omfang, som han kunne have afvist krav om betaling fra sælgeren. Bestemmelsen gælder alle indsigelser fx om mangler eller manglende levering. Hvis køberen hæver købet på grund af mangler, kan tredjemanden (financierens) ikke gøre krav på restkøbesummen.

I forhold til en *kreditgiver i et oprindeligt trepartsforhold* kan forbrugeren ikke blot rejse indsigelser (som modkrav), men kan endvidere rejse samme pengekrav på grundlag af købet som over for sælgeren.

Se J.Å. 1993-94 s. 190 f., hvor en forbruger købte et stereoanlæg på postordre. Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at der var tale om et oprindeligt trepartsforhold, og at der var mangler ved det købte. Forbrugeren kunne derfor hæve købet og kræve samtlige indbetalinger tilbagebetalt mod at aflevere anlægget. Da det på grund af sælgerens konkurs var sandsynligt, at sælgeren ikke ville opfylde ovennævnte forpligtelse, bestemte nævnet, at finansieringsselskabet skulle tilbagebetale samtlige beløb, som det havde modtaget fra forbrugeren i anledning af købet.

Tredjemand har dog over for forbrugeren de samme indsigelser som sælgeren om fx for sen reklamation, forkert brug af salgsgenstanden mv. Først sandsynliggøre, at sælgeren ikke opfylder sine forpligtelser, og kravet ikke kan overstige, hvad vedkommende kreditor har modtaget som betaling fra forbrugeren i anledning af købet, jf. § 33, stk. 2. En tilsvarende regel gælder i medfør af § 33, stk. 3, for tjenesteydelser.

Har kreditgiveren fået pant i fast ejendom (hvilket vil sige, at han har fået et negotiabelt gældsbevis som sikkerhed for kravet), gælder reglerne om forbrugernes indsigelser kun i det omfang, andet ikke følger af reglerne om tinglyste pantebrev i fast ejendom. Dvs. at kun de »stærke« indsigelser kan gøres gældende over for en kreditgiver i god tro. Dette må være den mening, der skal læses ud af den lidt kryptiske § 33, stk. 4, og dette er samme retsstilling, som gælder for forbrugernes indsigelser ved alle typer negotiable gældsbevis, uanset at de er udstedt ulovligt, jf. § 31.

Bestemmelserne i kreditaftalelovens kapitel 9 om kreditorkifte gælder alene de af loven omfattede *forbruger*kreditaftaler, jf. § 49 e.c.

Forbrugerens betalinger og hel eller delvis indfrielse af gælden før tiden

Kreditaftalelovens kapitel 7 indeholder bestemmelser vedrørende kredittagers betalinger og førtidig betaling/opsigelse af gælden. §§ 25-28 gælder både for forbrugerforhold og for ikke-forbrugerkreditaftaler, jf. § 49. Disse regler er beskyttelsespræceptive i forbrugerforhold, jf. § 7, stk. 1, men kan fraviges ved aftale i ikke-forbrugerforhold, jf. § 7, stk. 2.

Indbetaling til pengeinstitut

Indbetaling ifølge en kreditaftale er rettidig, når den sker til et pengeinstitut i Danmark inden for kreditaftalens betalingsfrist, jf. kreditaftalelovens § 25. Hermed er betaling på andre kreditaftaler end pantebrev blevet ligestillet med betaling på pantebrev, hvor en tilsvarende ordning gjaldt i medfør af tinglysningslovens § 42 a, stk. 1, dog

kun vedrørende betaling til postvæsenet. I dag er pengeinstitutter og postvæsenet ligestillet på dette punkt.

For at betalingen kan anses som rettidig, må pengeinstituttet have betalingsinstruktionen senest på betalingsfristens sidste dag, og der skal være tilstrækkeligt med oplysninger om kreditors adresse eller kontonummer, beløbets størrelse, debtors navn/kontonummer mv. til, at betalingen faktisk kan effektueres.

Indfrielse af gælden i »utide«

Kredittager har ret til til enhver tid at indfri sin gæld i henhold til en kreditaftale, uanset om den helt eller delvist er forfalden. Dette gælder dog ikke pantebreve i fast ejendom, jf. § 26. Låntager kan endvidere efter § 28 selv bestemme, hvilken konto et beløb skal afskrives på, hvis han har flere konti hos kreditgiver, uanset om beløbet indbetales til en betalingstermin eller i »utide«. Kredittager kan dog også i forbrugerforhold binde sig til en aftale, hvorefter beløb, som kan indbetales til kreditor, først skal afskrives på gæld, der vedrører reparation eller lignende af det solgte.

Hvis kredittager ønsker at betale før tiden, eller gælden skal indfries efter krav fra kreditgiver på grund af misligholdelse, skal kreditomkostningerne opgøres således, at kredittager ikke kommer til at betale for den kredittid, som han ikke kommer til at udnytte. Denne opgørelse skal foretages efter reglen i § 27, stk. 2-6, afhængigt af, hvorledes kreditomkostningerne (bl.a. renter) er beregnet i den konkrete aftale.

Forbrugerens misligholdelse

Kvalificeret misligholdelse

Misligholdelse af en aftale om køb på kredit kan medføre betydelige tab hos køberen, såfremt kreditor frit kunne iværksætte tilbagetagelsen af det solgte, kræve restgælden indfriet el.lign. Det er derfor i forbrugerens interesse, at mindre overskridelser af betalingsterminer ikke udløser alvorlige misligholdelsesbeføjelser hos kreditor. Kreditor kan ved mindre overskridelser af betalingsterminer kræve betalt morarenter efter reglerne i renteloven. Rykkergebyrer kan kun kræves, såfremt der er fornøden hjemmel.

Kreditaftaler

Se UfR 1990.198 Ø, hvor landsretten tilsidesatte kreditors krav på »klientomkostninger«, men ikke kravet på »kreditstiftelsesomkostninger« ved førtidig indfrielse på grund af aftalens misligholdelse.

Alvorligere misligholdelsesbeføjelser så som opsigelse af restgælden, tilbagetagelse af det solgte m.m. kan først ske, når kredittageren har foretaget en kvalificeret misligholdelse, jf. § 29. For at disse sanktioner kan komme på tale, må betaling af afdrag være udeblevet i mindst 30 dage, og det forfaldne beløb skal udgøre enten mindst 1/10 af det samlede beløb, der skal betales (1/20, hvis det drejer sig om flere afdrag), eller hele restgælden. Når denne kvalificerede misligholdelse er til stede, kan kreditor iværksætte aftalte og legale misligholdessanktioner fx i form af at opsiges restgælden eller at tage det solgte tilbage, såfremt han har ejendomsforbehold.

Fogedrettens henvisningsret

Medens reglerne i §§ 25-29 gælder både for forbrugere (præceptivt) og for ikke-forbrugere (deklaratorisk), gælder kreditaftalelovens § 30 kun for forbrugere.

Hvis ikke særlige hensyn til forbrugeren eller kreditgiveren taler imod det, kan fogedretten i kreditkøb henvise en kreditgiver, der ikke har ejendomsforbehold, til så vidt muligt at søge sig fyldestgjort ved tilbagetagelsen af det solgte. Særlige hensyn til forbrugeren kan være, at denne ønsker at bevare genstanden hos sig og i stedet etablere en afdragsordning med kreditgiver, eller at genstanden er omfattet af trangsbeneficiet, jf. retsplejelovens § 509, stk. 1, eller af reglerne om personligt hjælpemiddel, jf. retsplejelovens § 515, stk. 2, hvorefter den ikke lovligt *kan* fjernes fra forbrugeren.

Hvis kreditgiver tillige er sælger af genstanden, vil der sjældent være særlige hensyn, der taler imod, at han henvises til at tage det solgte tilbage, idet mange sælgere også handler med brugte genstande og vil kunne sælge det i forretningen én gang til. Gode grunde taler for, at det samme udgangspunkt må være til stede i forhold til en kreditgiver i et oprindeligt trepartsforhold, idet denne kreditgiver i mange situationer må ligestilles med sælgeren, og køberen ikke lægger vægt på eller kan overskue forskellen mellem, om det er sælgeren eller en anden, der finansierer købet. Denne kreditgiver har

mulighed for at aftale med sælgeren, at denne skal skaffe kreditgiveren af med tilbagetagne salgsgenstande. Dommen UfR 1998.970 V kommer dog til det modsatte resultat (med dissens).

Flertallet argumenterer bl.a. med, at finansieringsselskabet, som var kreditor i et oprindeligt trepartsforhold, ikke handler med brugte campingvogne og derfor ikke vil kunne opnå den i lovens forarbejder forudsatte højere videresalgspris for den tilbagetagne campingvogn. Flertallet bemærker, at de ikke finder, at der i betænkningen (839/1978) eller senere lovforarbejder er holdepunkt for at antage, at retsstillingen for kreditor afhænger af, om der er tale om et oprindeligt eller et efterfølgende trepartsforhold.

I forhold til kreditgiveren i *efterfølgende* trepartsforhold må det særlige hensyn gælde, at denne kreditgiver kunne komme til at stå med en genstand, som han ingen mulighed har for at sælge på rentabel vis.

Det er kun forbrugeren, der kan påberåbe sig bestemmelsen i § 30. Kreditgiver kan anbefale fogedretten at anvende sin henvisningsret, men kan ikke kræve dette.

Se således UfR 1986.682 V, hvor en kreditgiver nedlagde påstand om at blive henvist til at søge sig fyldestgjort ved tilbagetagelse af det solgte, medens forbrugeren ønskede at beholde genstanden, mod at der blev foretaget udlæg i denne og fastsat en afdragsordning. Fogedretten afsagde kendelse i overensstemmelse med debtors påstand.

Når fogedretten anvender sin henvisningsret efter § 30, stk. 1, bevarer kreditgiveren sin eventuelle restfordring mod forbrugeren.

Henvisningsretten ved ugyldige ejendomsforbehold

Hvis kreditgiveren har søgt at tage et ejendomsforbehold i det solgte, men dette ejendomsforbehold ikke er gyldigt, idet betingelserne herfor ikke er opfyldt, kan fogedretten træffe bestemmelse om, at kreditgiveren alligevel skal henvises til at tage det solgte tilbage, jf. § 30, stk. 2, men kreditgiveren vil i denne situation kun undtagelsesvist have krav på det overskydende beløb (forskellen mellem genstandens værdi og kreditgiverens krav). Dette skyldes, at det i for-

brugerforhold er udgangspunktet, at kreditgiver med et *gyldigt* ejendomsforbehold må sørge for, at udbetalingen og afdragenes størrelse passer med, at friværdien i genstanden dækker kreditgiverens til enhver tid værende krav: Dvs. at kreditgiveren med gyldigt ejendomsforbehold kun i særlige tilfælde har krav på det overskydende beløb. (Det har han efter § 41 kun i de tilfælde, hvor hans bestræbelser på at få det solgte værdi til at dække kravet ikke slår til, fordi forbrugeren har udvist forsømmelighed ved brugen, opbevaringen eller vedligeholdelsen af det solgte, eller hvis forbrugeren har søgt at hindre tilbagetagelsen).

Da en kreditgiver med *gyldigt* ejendomsforbehold er således stillet, skal en kreditgiver med *ugyldigt* ejendomsforbehold ikke stilles bedre og må derfor nøjes med at tage salgsgenstanden tilbage eller at få krav på et beløb svarende til dens værdi, såfremt fx transgbeneficiet hindrer tilbagetagelsen.

Henvisningsretten ved ugyldigt pant

Der har været en del usikkerhed om, hvorvidt kreditaftalelovens § 30, stk. 2, (tidligere kreditkøbslovens § 16, stk. 2) kan anvendes analogt på den situation, hvor en sælger eller en kreditgiver i et oprindeligt trepartsforhold har taget et ugyldigt pant i det solgte, jf. kreditaftalelovens § 21. Denne usikkerhed er afklaret ved dommen UfR 1998.67 H, der statuerer, at den sikkerhed, kreditgiveren (et finansieringsselskab) havde søgt at opnå, måtte sidestilles med sikkerhed ved ejendomsforbehold, og at kreditkøbslovens § 16, stk. 2, (nu kreditaftalelovens § 30, stk. 2) derfor skal anvendes analogt. Højesteret stadfæstede endvidere fogedrettens afgørelse, hvorefter kreditgiveren ikke kunne gøre krav på det overskydende beløb gældende mod forbrugeren. (Se Lennart Lynge Andersen: *Kreditaftalelovens § 30 – Nogle bemærkninger i anledning af U 1998.67 H*, artikel i UfR 1998 B s. 273).

Køb med ejendomsforbehold

Indledning

Ejendomsforbehold er en retlig konstruktion, hvorved sælgeren/kreditgiveren får en sikkerhed i det solgte, som har prioritet forud for alle køberens andre kreditorer. Denne særstilling er begrundet i, at det er sælgeren, der, indtil betaling er tilendebragt, er ejer af netop denne genstand. Dette fremgår også af kreditaftalelovens § 6, hvorefter et køb med ejendomsforbehold netop forstås som et kreditkøb, hvor det er aftalt, at sælgeren kan tage det solgte tilbage, hvis køberen ikke opfylder sine forpligtelser.

§ 6, stk. 2, medfører, at lejekøb anses for at være køb med ejendomsforbehold, såfremt det har været meningen, at lederen skulle blive ejer af genstanden. De således omfattede lejekøb er kamouflerede kreditkøb, som retteligt er omfattet af kreditaftalelovens kapitel 10.

Da sælgeren som kreditgiver med ejendomsforbehold stilles væsentligt gunstigere end køberens øvrige kreditorer, stiller retsordenen en række krav til aftalen om ejendomsforbeholdet, for at dette er gyldigt og skal respekteres af tredjemand.

Reglerne i kreditaftalelovens kapitel 10 om køb med ejendomsforbehold gælder både for forbrugerkøb og for ikke-forbrugerkøb, jf. lovens § 50, men en række særligt forbrugerbeskyttende regler gælder kun i forhold til den køber/kredittager, som er forbruger, jf. § 50, stk. 2. Det vil i det følgende blive omtalt, hvilke regler der kun gælder i forbrugerforhold.

I kreditkøb med ejendomsforbehold kan loven ikke fraviges til skade for køberen, uanset om denne er forbruger eller ej, jf. § 7, stk. 2, in fine.

Ejendomsforbeholdets gyldighed

Reglerne om, hvorledes man gyldigt tager et ejendomsforbehold, stammer helt tilbage fra afbetalingsloven, og domme og litteratur også af ældre dato kan således stadig have interesse.

Aftalen om ejendomsforbeholdet skal være indgået senest ved

Kreditaftaler

overgivelsen af det købte til køberen. Det er ikke tilstrækkeligt, at ejendomsforbeholdet ensidigt af sælger er taget i en faktura. Ejendomsforbeholdet kan i princippet gyldigt aftales mundtligt, men af bevismæssige grunde, og da kun en skriftlig aftale om ejendomsforbeholdet kan danne grundlag for en umiddelbar fogedforretning, jf. kreditaftalelovens § 36, vil sådanne aftaler altid i praksis blive indgået skriftligt.

Skriftligheden er i dag også begrundet i § 8, stk. 2, i forbrugerforhold, idet der her er krav om, at forbrugeren får en genpart af kreditaftalen.

Ejendomsforbeholdet kan ikke efter kreditaftalelovens indførelse tages i småting, idet § 34 kræver, at det samlede beløb, der skal betales, overstiger 2.000 kr. Endvidere må kreditkøbet ikke være sket i henhold til en kontoaftale eller lignende.

Endelig skal sælgeren i et *forbrugerkreditkøb* have en udbetaling på mindst 20 % af kontantprisen. (Der er ikke noget krav om udbetaling i ikke-forbrugerkreditaftaler). Kravet er, at sælger skal være »fyldestgjort« for de 20 %, så dette beløb må ikke hidrøre fra sælgeren selv ved fx kaution eller træk på en anden konto hos sælger, og det er ikke tilstrækkeligt, at køberen blot stiller sikkerhed eller udsteder veksel for beløbet. Hvis udbetalingen erlægges helt eller delvist ved, at køber overgiver fx en brugt bil i bytte for en ny, skal den brugte bils værdi for sælger svare (mindst) til de 20 % af den nye bils kontantværdi. Dette giver anledning til en del konflikter i praksis, idet brugte genstandes værdi kan være meget usikker.

Kreditaftalelovens krav til ejendomsforbeholdet suppleres af almindelige obligationsretlige regler om udtrykkelighed og aftalens klarhed, ligesom det er en betingelse for ejendomsforbeholdets håndhævelse, at kreditgiveren kan identificere den solgte genstand blandt andre genstande.

§ 34, stk. 3, indeholder det såkaldte »koblingsforbud«, hvorefter ejendomsforbehold ikke kan aftales til sikkerhed for, at køberen opfylder sine forpligtelser efter et andet køb eller i øvrigt betaler andet end det beløb, som fremkommer efter opgørelse af fordringen i overensstemmelse med § 38. Se nedenfor kapitel 3 s. 82 f.

Kreditgiverens fyldestgørelse

Når en kreditgiver har ejendomsforbehold, *skal* han i medfør af kreditaftalelovens § 35 i et forbrugerforhold søge sig fyldestgjort for sit tilgodehavende ved tilbagetagelse af det solgte, medmindre dette er omfattet af reglerne om trangsbeneficiet eller nødvendige hjælpemidler.

I andre kreditkøb end forbrugerkøb kan kreditgiver vælge, om han vil søge sit krav fyldestgjort ved tilbagetagelse eller ved udlæg i køberens øvrige aktiver, jf. § 51. Hvis foretagelse af udlæg skønnes at ville medføre urimeligt tab eller væsentlige ulemper for køberen, kan fogedretten henvise kreditgiveren til så vidt muligt at søge sig fyldestgjort ved tilbagetagelse af det solgte. Der kan *ikke foretages udlæg* i genstande, hvori kreditgiver har ejendomsforbehold vedrørende kravet ifølge dette. Det ville blive noget juridisk rod, såfremt samme kreditor havde ejendomsforbehold og udlæg i samme genstand (som jo juridisk set er hans ejendom).

I forbrugerforhold er udgangspunktet, at kreditgivers krav dækkes ved tilbagetagelsen, og at kreditgiver kun undtagelsesvist har krav på betaling af beløb herudover, jf. § 41. Disse undtagelsestilfælde omfatter situationer, hvor forbrugeren er årsag til, at det solgtes værdi er mindre end kreditors krav, fx ved at have ødelagt eller vanrøgtet det solgte eller at have brugt det i helt ekstraordinært omfang. Forbrugeren kan også blive forpligtet til at betale det overskydende beløb, hvis han har søgt at lægge hindringer i vejen for fogedforretningen, fx ved ikke at møde op i fogedretten, at have gemt det solgte for fogeden og kreditgiver eller at have solgt det. I tilfælde af ekstraordinært slid, misrøgt eller ødelæggelse af salgsgenstanden vil fogeden skønne, hvad det solgte havde været værd inden ødelæggelsen eller forringelsen, og kreditgiver kan derefter gøre et krav gældende svarende hertil. Hvis det solgte er solgt/forsvundet/gemt, vil kreditgiver kunne gøre sit fulde krav gældende i forbrugernes øvrige aktiver, jf. 42, stk. 2.

Hvis det solgte ikke kan tages tilbage, fordi det er omfattet af retsplejelovens regler om trangsbeneficiet eller nødvendige hjælpemidler, kan kreditgiveren i medfør af § 47, stk. 1, foretage udlæg i forbrugerens øvrige aktiver for et beløb, der svarer til det solgtes

Kreditaftaler

værdi – forudsat at forbrugeren ikke har forringet denne værdi i et omfang, som ikke kunne påregnes af kreditgiveren ved aftalens indgåelse, jf. ovenfor.

I ikke-forbrugerforhold har kreditgiver krav på fyldestgørelse af sit fulde tilgodehavende, uanset om dette overstiger det solgtes værdi.

Opgørelse af fordringen og af det solgtes værdi

Når kreditgiveren vil tage det solgte tilbage, skal hans krav opgøres i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 38, hvorefter han kan medregne den ubetalte del af fordringen, efter at der er sket fradrag i kreditomkostningerne for den del af kredittiden, som køberen ikke kommer til at udnytte. Hertil lægges rente af forfaldne ydelser og nødvendige omkostninger ved tilbagetagelsen, herunder inkasso-omkostninger.

Hvis sælgeren i et kreditkøb ikke har givet oplysninger som foreskrevet i KAL § 9, jf. § 8, kan kreditgiveren i medfør af KAL § 24 i almindelighed ikke kræve sagsomkostninger i forbindelse med forbrugers misligholdelse. Da oplysningspligten kun gælder forbrugerkreditaftaler, er det også kun i disse aftaler, at kreditgiver risikerer ikke at kunne få sine sagsomkostninger ved tilbagetagelsen, advokatsalær, vurdering af det solgte, retsafgift, eventuel afgift til udgående fogedforretning, låsesmed mv.

Opgørelsen skal foretages efter § 38, uanset om tilbagetagelsen sker på kreditgivers eller købers anmodning, og uanset om det sker udenretligt eller i fogedretten/byretten.

Når kreditgiverens krav er gjort op, skal dette reduceres med det solgtes værdi, forstået som det beløb, som *sælgeren* kan opnå ved at sælge tingen på hensigtsmæssig måde (eventuelt efter en rimelig istandsættelse), jf. § 39. Det er væsentligt, at værdien ansættes til den, som *sælgeren* kunne realisere, og ikke hvad en eventuelt anden kreditgiver måtte kunne få for genstanden. Kreditgiveren og sælgeren må i deres interne forhold tage højde for denne situation, såfremt kreditgiver ikke selv kan gensælge genstanden til en fornuftig pris. Hvis det solgtes værdi overstiger det beløb, som kreditgiveren kan beregne sig efter § 38, kan han kun tage tingen tilbage, hvis det overskydende beløb samtidig betales til køberen. (Hvis det solgtes

værdi er mindre end kreditgiverens krav, har kreditgiveren i forbrugerforhold som udgangspunkt *ikke* krav på det overskydende beløb, jf. ovenfor kapitel 3 s.81).

Køberens indløsnings- og udtagelsesret

Kreditaftalelovens § 43 indeholder en sjældent anvendt ret for køberen til at indløse det tilbagetagne i 14 dage efter tilbagetagelsen mod at betale kreditgiverens fulde tilgodehavende efter § 38. Køberen kan under tilbagetagelsesforretningen give afkald på denne ret – og gør det ofte i praksis, da man oftest er klar over, at denne ret ikke vil blive anvendt.

§ 44 indeholder en ligeledes sjældent anvendt ret for køberen til at udtage enkelte ting, hvor flere ting er solgt ved samme aftale. Der henvises til nærmere studier i reglens ordlyd samt i den relevante litteratur.

Fremgangsmåden ved tilbagetagelsen

Tilbagetagelse af det solgte skal i medfør af kreditaftalelovens § 45 ske ved den fogedret, hvor forbrugeren har hjemting. Anmodningen skal være skriftlig og være ledsaget af en opgørelse af kreditgiverens krav samt en genpart af kreditaftalen.

I ikke-forbrugerforhold gælder værnetingsreglen i § 52.

Hvis anmodning om tilbagetagelse sker på grund af forsinkelse med betalingen, kan fogedretten udsætte forretningen i op til 4 måneder. Dette bør dog ikke ske, såfremt kreditgivers sikkerhed kommer i fare, jf. § 46.

Det solgtes værdi ansættes af fogeden, eventuelt efter tilkaldelse af sagkyndig bistand, såfremt fogeden finder, at dette er nødvendigt. Er parterne enige om værdiansættelsen, lægges denne til grund.

Værdiansættelsen sker af praktiske grunde ofte, uden at hverken fogeden eller kreditors advokat har set genstanden. Dette vil være tilfældet i hovedparten af tilbagetagelsessagerne, da kravet inkl. omkostninger ved tilbagetagelsen under alle omstændigheder som regel vil udgøre den maksimalt

Kreditaftaler

tænkelige værdi af brugte genstande, og kreditor som udgangspunkt ikke har krav på det overskydende beløb og derfor kun kan være interesseret i en vurdering, såfremt han i særlige tilfælde kan antage, at værdien vil overstige kravet.

Udenretlig tilbagetagelse

Kreditaftalelovens § 48, stk. 1, der gælder for alle ejendomsforbeholdskøb, bestemmer, at fogedretten skal afvise en fogedforretning i tilfælde af, at kreditgiveren uden fogedens medvirken allerede har taget det solgte tilbage fra køberen uden dennes samtykke. (Køberens samtykke til tilbagetagelsen kan være givet stiltiende, fx ved at han har efterladt det solgte uden for sælgers forretning eller lignende). En sådan handling er ulovlig selvtægt, der er strafbar efter straffelovens § 294, og fogedretten skal ikke »reparere« på dette forhold, medmindre der er tale om negotiorum gestio-lignende forhold.

Se UfR 1966.452, hvor en bil henstod uden plader på offentlig parkeringsplads, og hvor det antoges også at være i køberens interesse, at tilbagetagelsen var sket.

Dette antoges ligeledes at være tilfældet i UfR 1984.268, hvor sælgeren afhentede en bil, som stod på offentlig vej ud for anden adresse end købers uden plader og i beskadiget stand, på et tidspunkt, hvor køberen ikke havde reageret på rykkerskrivelse fra sælgers advokat.

I forbruger køb vil kreditgiveren normalt være afskåret fra at gøre en eventuel restfordring gældende, selv om fogedretten eventuelt undtagelsesvist accepterer at fremme tilbagetagelsen.

Hvis den udenretlige tilbagetagelse er sket *med* køberens samtykke, kan kreditgiveren ikke påberåbe sig nogen aftale med forbrugeren, hvorefter der påhviler denne yderligere forpligtelser over for kreditgiveren i anledning af købet. Dvs. at udenretlig tilbagetagelse i forbrugerforhold altid vil være til fuld og endelig afgørelse af kreditgivers krav. Dette udgangspunkt bør ifølge kreditaftalelovens forarbejder kun fraviges, hvor forbrugeren har »lagt alvorlige hindringer i vejen for en tilbagetagelsesforretning, og hvor det derfor efter omstændighederne vil kunne være urimeligt at afskære kreditor fra at gøre en restfordring gældende, han måtte have efter § 41«.

Ikke-forbrugerkredit. Et overblik

En ikke-forbrugerkreditaftale kan dels være en kreditaftale mellem to erhvervsdrivende, dels en kreditaftale mellem to, der begge handler uden for deres erhverv.

Kreditaftaleloven finder delvis anvendelse på *kreditkøb*, som ikke er forbrugerkreditkøb. Det er dog langt fra hele loven, der finder anvendelse. Først og fremmest er det kun *kreditkøb*, der er omfattet af loven, ikke andre kreditaftaler.

Hele kreditaftalelovens regelsæt omkring kreditgivers oplysningspligt i kapitel 2 er forbeholdt forbrugerkreditaftaler, ligesom forbudet mod pant i det solgte i et kreditkøb og med anvendelse af negotiable dokumenter også kun gælder forbrugerforhold.

Generalklausulen i § 22 gælder i alle kreditkøb, jf. § 49. Dette betyder, at vederlag og omkostninger, som skønnes urimelige, kan nedsættes også i ikke-forbrugerforhold. Rimelighedsklausulen vil dog afhænge af, om det er et professionelt erhvervskreditkøb eller et forbrugerkreditkøb. Generalklausulen anvendes uhyre sjældent i praksis. Se ovenfor afsnit 3.4.2.

Reglerne i §§ 25-28 om indbetaling til pengeinstitutter, indfrielse af fordringen før forfaldstidspunktet og afskrivning på fordringen og i § 29 om kreditkøberens misligholdelse finder også anvendelse på ikke-forbrugerforhold.

Endelig finder en del af reglerne i kapitel 10 om køb med ejendomsforbehold præceptivt anvendelse på ikke-forbrugerforhold. Dog således, at der *ikke* skal præsteres en *udbetaling* i disse kreditkøb (§ 34, stk. 1, nr. 4). Kreditgiveren er ikke bundet til at søge sig fyldestgjort for sit tilgodehavende ved tilbagetagelsen af det solgte (§ 35), men kan evt. vælge at foretage udlæg i andre af køberens aktiver, medmindre dette skønnes at ville medføre urimelig ulempe for køberen (§ 51).

I ikke-forbrugerforhold har kreditgiveren krav på restfordringen efter tilbagetagelsen af det solgte, idet §§ 41 og 42 ikke gælder for disse kreditkøb, og kreditgiveren har også krav på restfordringen ved en aftalt udenretlig tilbagetagelse (§ 48, stk. 2, jf. § 50, stk. 2).

Endelig er reglerne om værneting ikke de samme, jf. § 50, stk. 2.

Renter

Kreditrenter, dvs. rente for det tidsrum, der ligger *forud for forfaldsdagen*, kan aftales frit kun begrænset af regler om åger, udnyttelse mv. Der skal ikke betales kreditrente, medmindre dette er aftalt, jf. rentelovens § 2, men i handelsforhold og i forhold til pengeinstitutter vil det som hovedregel følge af aftale eller handelsbrug eller anden sædvane, at der skal betales renter.

Såfremt et pengekrav ikke betales rettidigt, har kreditor krav på forhalingsrenter (*morarenter*). I 1977 indførtes renteloven.

Renteloven gælder som udgangspunkt kun, hvis ikke andet er aftalt eller følger af handelsbrug eller lovgivning, men den er på et enkelt punkt præceptiv i forbrugerforhold; nemlig vedrørende morarentens størrelse, jf. nedenfor.

Morarenter starter ved forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen, jf. § 3, hvilket den er, hvis den er fastsat til en bestemt dato eller til et bestemt tidsrum efter en begivenheds indtræden (fx 14 dage efter kreditors påkrav om betaling).

Hvis forfaldsdagen ikke er fastsat i forvejen, skal der betales morarente, når der er gået en måned (dvs. månedsdagen) efter den dag, da kreditor har afsendt eller fremsat anmodning om betaling med angivelse af, at en manglende betaling medfører pligt til at betale rente, jf. § 3, stk. 2.

Morarentens størrelse er fastsat til at være en årlig rente, der svarer til den enhver tid fastsatte officielle diskonto med et tillæg på p.t. 5 %. (Dette tillæg kan variere i medfør af bekendtgørelse herom).

I forbrugerforhold kan denne rentesats ikke fraviges til skade for skyldner, jf. § 7, ligesom aftaler om, at skyldneren i stedet for eller i tillæg til rente skal betale en løbende provision eller lignende, ikke er bindende for forbrugeren i det omfang, summen af rente og provision overstiger renten efter § 5.

Hvis der er aftalt en kreditrente, som er højere end den morarente, kreditor kunne kræve efter § 7, jf. § 5, kan kreditor fortsat kræve denne rente, jf. § 6. (Det skal ikke kunne være billigere at betale for sent end at skylde penge ifølge aftale).

Se yderligere om renter: Mogens Munch: *Renteloven med kommentarer*, Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugernet*, s. 452 ff., samt Lars Hedegaard Kristensen i *Karnov* 1995 s. 3760 ff.

Betalingskort

Betalings- og kontokort anvendes hyppigt i forbindelse med diverse kontoaftaler. Betalingskort kan kombineres med kontoaftaler med og uden kreditaftaler (fx Dankort eller hævekort tilknyttet en lønkonto). På dette sted skal alene berøres problemerne vedrørende kortindehaverens ansvar og tab ved tredjemands uberettigede brug af kortet.

Betalingskortloven indeholder i kapitel 5 ansvars- og tabsbegrænsningsregler. Lovens § 21 omhandler kortindehavers (forbrugers) ansvar, medens § 22 vedrører kortudsteders og betalingsmodtagers ansvar.

Udgangspunktet i § 21 er, at *kortudstederen* hæfter for træk på kontoen, som i forhold til kortindehaveren er uberettiget, jf. § 21, stk. 6. Dette er lovens systematiske hovedregel. *Kortindehaver* hæfter for træk på kontoen, som i forhold til ham selv er uberettigede, såfremt betingelserne i § 21, stk. 1-4, er opfyldt, og kortudsteder kan bevise dette. § 21, stk. 1-3, indeholder betingelserne for, at kortindehaver hæfter for det uberettigede brug af betalingskortet, medens stk. 4 medfører, at hæftelsen kun indtræder, såfremt transaktionen er korrekt registreret og bogført.

Kortudsteder er ansvarlig for uberettiget brug, som finder sted, efter at kortudsteder har fået underretning om, at kortet enten er bortkommet eller besiddes af en anden. Kortudsteder har fra dette tidspunkt mulighed for at spærre kontoen, hvilket kortindehaveren ikke har.

Hvis *betalingsmodtageren* (fx en forretning) vidste eller burde vide, at brugeren af betalingskortet var uberettiget til at benytte kortet, hæfter betalingsmodtageren for tabet. Dette kan ske i tilfælde, hvor betalingsmodtageren ikke kontrollerer en liste over spærrede stjålne kort eller på anden måde ikke overholder sikkerhedsprocedurer.

Se UfR 1991.230 Ø, hvor et Dankort og dets PIN-kode var blevet stjålet og benyttet i en forretning til at trække værdibon'er i en automat. Værdibon'erne blev derefter ved kassen anvendt som betaling, uden at man forlangte at få forevist Dankortet til kontrol af, om den var anvendt af rette kontohaver. Forretningen blev anset ansvarlig for at have udvist uagtsomhed, jf. betalingskortlovens § 21, stk. 3.

Kortindehaver er ansvarlig for tredjemands misbrug, såfremt han har udvist en adfærd, som har muliggjort eller lettet misbruget. Denne ansvarspådragende adfærd er beskrevet i lovens § 21, stk. 1-3, og kan sammenfattes således:

1. Hvis PIN-koden er anvendt:

Kortindehaveren hæfter med op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingskortet, hvis kortets PIN-kode er anvendt, jf. § 21, stk. 1. § 21, pkt. 1, er udtryk for en formodning for, at tredjemands anvendelse af PIN-koden må skyldes kortindehavers uforsigtighed i anvendelse eller opbevaring af koden. Den lempelige beløbsbegrænsning i stk. 1 gælder kun, hvis den, der uberettiget har brugt kortet med anvendelse af PIN-koden, har afluret eller på anden måde fundet ud af koden.

Hvis kortindehaveren med forsæt har *oplyst* koden til den, der har foretaget den uberettigede brug, og kortudsteder kan bevise dette, hæfter kortindehaveren uden beløbsbegrænsning for tabet, jf. § 21, stk. 2. Hvis kortmisbrugeren har skaffet sig kendskab til PIN-koden ved trussel om vold el.lign., gælder denne hæftelsesregel næppe.

Efter forarbejderne skal den ubegrænsede hæftelse kun anvendes, hvis den, der misbruger kortet, har haft let adgang til kortet. Kortindehavers uforsigtighed ved iagttagelse af sikkerhedsforskrifter ved overladelse af kortet eller koden skal efter forarbejderne kun udløse ansvar efter § 21, stk. 1 eller stk. 3.

§ 21, stk. 1 og 2, finder kun anvendelse ved betalingskort, hvortil der er tilknyttet en PIN-kode.

2. Andre typer misbrug:

Medmindre videregående ansvar følger af stk. 2, hæfter kortindehaveren efter § 21, stk. 3, med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres misbrug af kortet, hvis kortudsteder kan bevise, at

1. kortindehaver har *overladt* kortet til den, der har foretaget den uberettigede brug. (Dette ansvar ifaldes, selv om en eventuel PIN-kode ikke oplyses, da PIN-koden ikke er en nødvendighed for at anvende kortet i de mange tilfælde, hvor der ikke anvendes elektronisk kortregistrering som »fluesmækker«).

2. Kortindehaveren selv eller nogen, han har overladt kortet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede brug. Det er ikke i loven fastlagt, hvad groft uforsvarlig adfærd er, men praksis er temmelig lempelig. Opbevaring af kort og kode samme sted i uaf låst, for andre tilgængeligt skab, aflåst bil eller i to forskellige lommer i samme jakke er ikke anset for ansvarspådragende. Kortudsteder stiller ofte krav om opbevaring af kort og kode hver for sig. Disse regler er tilsidesat ved Pengeinstitutanke-nævnets praksis.

3. Kortindehaver eller nogen, han har overladt kortet til, har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet.

Se UfR 1995.796 Ø, hvor kortindehaver først gav meddelelse om mandagen, selv om han havde kendt til kortets bortkomst fra lørdag. Kortindehaver kom til at hæfte for det misbrug, der skete lørdag og søndag.

Snarest muligt vil være *meget* hurtigt i en situation, hvor telefoner findes »alle vegne«, og risikoen for tab er meget høj. Der skal således reageres inden for ganske kort tid (en times tid), efter at man er blevet klar over, at kortet er bortkommet, eller at det misbruges af én, man har overladt det til. Kortudsteder er efter § 21, stk. 5, forpligtet til over for kortindehaver at bekræfte modtagelsen af underretning om kortets bortkomst. Bekræftelsen skal være skriftlig og med angivelse af tidspunktet for underretningen.

Se nærmere om betalingskortloven i: Jørgen Hammer Hansen, Christen Boye Jacobsen og Henning Stensig: *Lov om Betalingskort med kommentarer*, Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugerret*, kapitel 14, samt Henning Stensig i *Karnov* 1995 s. 3974 ff.

4 Forbrugerens aftaleretlige beskyttelse

Generelt om aftaler

Indgåelse af aftaler – dvs. om der er indgået en aftale, fra hvilket tidspunkt denne er bindende, og hvem der er aftalens parter – reguleres i forbrugerforhold – som i alle andre formueretlige forhold – af aftaleloven. Aftaleloven indeholder en lang række deklaratoriske regler om aftalers indgåelse, som det vil føre for vidt at gennemgå her. Der henvises derfor til Lennart Lynge Andersen, Palle Bo Madsen og Jørgen Nørgaard: *Aftaler og Mellemmænd*.

En forbrugeraftales *indhold*, dvs. dens retsvirkninger, må findes ved hjælp af fortolkning af aftalen ud fra almindelige aftaleretlige principper, hvor man tager udgangspunkt i aftalens ordlyd og formål, aftalesituationen mv. Forbrugeraftaler må dog holde sig inden for de grænser, som fastlægges af præceptive lovregler i fx købeloven, kreditaftaleloven, renteloven mv.

På de områder, hvor en aftale indeholder et vilkår, som er i strid med præceptiv lovgivning, vil det blive Forbrugerklagenævnets og domstolenes opgave at censurere aftalen, tilsidesætte disse vilkår og evt. fylde ud med deklaratoriske regler på området eller almindelige obligationsretlige principper.

Ud over de regler i aftaleloven, som anvendes generelt i alle typer aftaler, findes der enkelte regler i aftaleloven, som udelukkende gælder forbrugerforhold. Herudover er der forskellige love, som regulerer enkelte aftaletyper på forbrugerområdet. Dette gælder bl.a. time-share loven, lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom og lov om forbrugeraftaler (også kaldet »dørsalgsloven«). Da denne fremstilling ikke behandler fast ejendom i øvrigt, vil kun forbrugeraftaleloven blive behandlet nærmere, bortset fra enkelte bemærkninger vedrørende fortrydelsesretten.

Aftalelovens forbrugerbeskyttende regler

Aftalelovens § 38 b

Den 1. januar 1995 trådte lov nr. 1098 af 21. december 1994 om ændring af lov om aftaler mv. i kraft. Den implementerede EU-direktivet Rdir 93/13 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler og indførte bl.a. et nyt kapitel IV i aftaleloven med særlige regler om forbrugeraftaler. Endvidere blev forbrugerbegrebet omdefinert i hele den formueretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning.

Det aftaleretlige forbrugerbegreb er fastlagt i aftalelovens § 38 a og er identisk med forbrugerbegrebet i købeloven mv. Se nærmere om forbrugerbegrebet i kapitel 1.

Aftalelovens § 38 b, som kun gælder for aftaler indgået efter den 1. januar 1995, fastslår, at hvis der opstår tvivl om forståelsen af en aftale, skal et vilkår i en standardkontrakt eller andre på forhånd udarbejdede aftaler fortolkes på den for forbrugeren mest gunstige måde. Dette gælder dog ikke, såfremt vilkåret har været genstand for individuel forhandling mellem parterne. På de områder, hvor der er aftalefrihed, er der stadig plads til, at den ene part er en dygtigere forhandler end den anden (eller sidder i en mere fordelagtig forhandlingsposition), og det er ikke sådan, at enhver ulighed i parternes retsstilling skal censureres bort i forbrugerbeskyttelsens navn. Grænsen for den frie forhandlingsret går ved de præceptive regler og aftalelovens ugyldighedsregler.

Aftalelovens § 38 b lovfæster på forbrugeraftalernes område uklarhedsreglen (koncipistreglen), hvorefter en aftale, når der er tvivl om dens betydning, fortolkes mod affatteren (koncipisten). Man fortolker aftalen imod den, der burde have forhindret uklarheden, hvorved man bl.a. undgår, at en aftalepart kan spekulere i at gøre sine aftaler uigennemsigtige og uklare. § 38 b, stk. 1, gælder både skriftlige og mundtlige aftaler.

Se J.Å. 1996 s. 128 om rækkevidden og forståelsen af en mundtlig aftale om en prøvetid på to madrasser, hvor Forbrugerklagenævnet anvendte § 38 b, stk. 1.

Fortolkningsreglen i § 38 b skal kun anvendes, hvis der er tvivl om aftalens indhold, efter at man har anvendt almindelig fortolkningsteknik: Hvis

aftalens ordlyd giver mulighed for forståelse på flere måder, og denne tvivl ikke kan fjernes ved hjælp af andre fortolkningsredskaber (fx formålsfortolkning, tidligere praksis mellem parterne mv.), skal aftalevilkåret fortolkes på den for forbrugeren gunstigste måde. Hvis aftalen kan forstås på to måder, men den ene er væsentlig mere »oplagt« end den anden, skal man vælge den oplagte løsning, hvorefter der ikke er den i § 38 b omhandlede tvivl.

Hvis der er tvivl om, hvilken af flere lige nærliggende muligheder der er mest gunstig for forbrugeren, må man vælge den, der påberåbes af forbrugeren, idet det må lægges til grund, at forbrugeren selv ved, hvad der er gunstigst for ham.

Aftalers ugyldighed samt tilbagetagelse af aftaler

Aftaler kan under særlige omstændigheder blive erklæret ugyldige. Dette kan fx ske, hvor en umyndig person har indgået en aftale, eller en aftale er indgået af en person uden fuldmagt. Aftalelovens §§ 28-31 om tvang, svig og udnyttelse har ikke nogen særlig forbrugerretlig betydning, hvorfor der henvises til den ovenfor nævnte litteratur.

Aftalelovens § 32 om *vildfarelse* – dvs. misforståelser og fejlopfattelser – har en vis betydning i forbrugerretten ikke mindst i sager, hvor den erhvervsdrivende har foretaget en fejlmærkning eller -skiltning, idet en prismærkning efter retspraksis opfattes som et bindende tilbud om at ville sælge til den angivne pris. Dette gælder dog ikke, hvis køberen har eller burde have indset, at varen var fejlagtigt prissat. Disse sager drejer sig derfor ofte om, hvorvidt forbrugeren var i god tro.

Se UfR 1985.877 H, som handler om en radioforretning, der havde udstillet tre fjernsyn i et udstillingsvindue. Nogle af fjernsynene var udstyret med et prisskilt, der angav en meget lav pris, medens to andre identiske apparater havde en tilbudspris, der var tre gange så høj. Køberen, som nok havde en fornemmelse af, at der kunne være problemer, fotograferede vinduet for at sikre sig bevis. Aftalelovens § 32, stk. 1, anvendt på forholdet af Højesterets flertal, medens Højesterets mindretal og Sø- og Handelsretten ville anvende aftalelovens § 39, 2. pkt. Dommen er kommenteret af Else Mols i UfR 1986 B s. 43.

I J.Å. 1997 s. 112 blev en sælger af Forbrugerklagenævnet tilpligtet at sælge et par vielsesringe til den skiltede og aftalte (men forkerte) pris.

Lovens § 33 om aftaler, der er indgået i strid med almindelig hæderlighed, kan i særlig grove tilfælde være relevant, men den anvendes kun sjældent, idet det kan være vanskeligt at dokumentere modpartens uhæderlighed.

Aftalelovens § 39, 2. pkt., regulerer situationer, hvor en aftale er indgået, men den ene af parterne meget hurtigt opdager, at han ønsker at tilbagekalde sit tilbud eller sin accept af den andens tilbud. § 39, 2. pkt., medfører, at man under særlige omstændigheder kan tage hensyn til den kundskab, som løftemodtageren har fået eller burde have fået *efter* det tidspunkt, hvor løftet kom til hans kundskab, men forinden aftalen har virket bestemmende på hans handlemåde. Bestemmelsen har sit hovedområde i relation til de svage ugyldighedsgrunde, men det følger af motiverne til aftalelovens §§ 7 og 39, at det med bestemmelsen har været hensigten at give domstolene mulighed for undtagelsesvis at tillægge en for sen tilbagekaldelse betydning, når den ganske kan sidestilles med en tilbagekaldelse, der er kommet frem inden eller samtidig med, at tilbudet er kommet til den anden parts kundskab. Aftalelovens § 39, 2. pkt., har sit væsentligste anvendelsesområde inden for forbrugerretten.

Se UfR 1989.561 H om salg af et parcelhus, hvor køberen allerede morgenen efter købet annullerede dette, og hvor ejendomsmægleren var vidende om køberens vanskelige situation. Dommen og problemstillingen vedrørende § 39 er udførligt gennemgået i Aftaler og Mellemmænd, s. 39 ff.

Det skal dog her for god ordens skyld slås fast, at også forbrugerftaler er bindende, og at der ikke i Danmark er nogen almindeligt gældende fortrydelsesret eller afbestillingsret. Der er dog store områder med *aftalt* fortrydelsesret inden for detailhandlen, og dette er muligvis ved at udvikle sig til en egentlig kutyme inden for i hvert fald den del af detailhandlen, som omfatter visse store varehuse og forretningskæder.

Aftalelovens §§ 36 og 38 c

Den vigtigste regel vedrørende aftalers ugyldighed er aftalelovens § 36. I forbrugerftaler gælder endvidere § 38 c, som supplerer § 36 med nogle særlige bestemmelser, der giver forbrugeren beskyttelse ud over det, som § 36 indebærer.

Medens aftalelovens øvrige ugyldighedsregler relaterer sig til omstændigheder i forbindelse med aftalens *indgåelse*, kan en aftale ændres eller tilsidesættes helt eller delvist efter § 36 på grund af dens *indhold*, såfremt det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende. Aftalelovens § 36 giver domstolene en ret fri vurderingsmulighed, hvor aftalen ses som en helhed, hvor et byrdefuldt aftalevilkår kan være opvejet af et andet fordelagtigt. Ifølge § 36, stk. 2, tages der ved afgørelsen hensyn til aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder. I ikke-forbrugerforhold kan efterfølgende omstændigheder komme begge aftalens parter til skade, således at aftalens rimelighed må ses i lyset af både forholdene omkring aftalens indgåelse, aftalens indhold og de begivenheder, der er indtruffet efter aftaleindgåelsen. I forbrugerforhold gælder dette med den ændring, jf. § 38 c, stk. 2, at der *ikke* ved bedømmelsen af de forhold og omstændigheder, som er nævnt i § 36, stk. 2, kan tages hensyn til senere indtrufne omstændigheder *til skade for forbrugeren* med den virkning, at en ved aftalens indgåelse urimelig aftale på grund af disse efterfølgende omstændigheder alligevel ikke kan tilsidesættes eller ændres. Dvs. at efterfølgende omstændigheder kun kan inddrages til fordel for forbrugeren.

Ved anvendelsen af § 36 skal der bl.a. ses på parternes forhandlingsposition, om én af parterne har haft en gunstig forhandlingsposition, som evt. er misbrugt, hvorledes parternes pligter og rettigheder generelt er afbalanceret i forhold til hinanden. Ikke enhver afvigelse fra deklaratoriske lovregler skal reguleres af § 36, men kun hvor det efter en samlet bedømmelse må anses for at være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre aftalen gældende, bør domstolene skride ind. Dette må forudsætte, at der er en skævhed af en vis størrelsesorden. Aftalelovens § 38 c, stk. 1, medfører, at domstolene i forbrugerforhold kan ændre ét vilkår, medens forbrugeren kan kræve, at den øvrige del af aftalen skal gælde uden ændringer, hvis dette er muligt. Dette forudsætter dog, at det vil være i strid med hæderlig forretningsskik og bevirke en betydelig skævhed i parternes rettigheder og forpligtelser til skade for forbrugeren at gøre et aftalevilkår gældende. Bilaget til direktivet bag de nye regler i aftaleloven, herunder § 38 c, indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over aftalevilkår, der kan være urimelige i henhold til direktivbestemte generalklausuler.

Afvejningen i vurderingen af en aftale set i lyset af aftalelovens § 38 c bør i henhold til direktivets præambel være, om den erhvervsdrivende har handlet loyalt og rimeligt med forbrugeren, hvis legitime interesser han skal tage hensyn til.

Der findes en del afgørelser både i domspraksis og fra Forbrugerklagenævnet vedrørende aftalelovens § 36. Her skal blot nævnes nogle eksempler til illustration:

UfR 1978.847 Ø. En ejendomshandler fremviste et enfamilieshus for ægtefællerne K og overtalte dem til straks at underskrive slutseddel, skønt han måtte være klar over, at K meget vanskeligt kunne klare økonomisk at bo i huset. Købernes erstatningspligt blev nedsat i medfør af § 36.

FKN 1979 s. 65, hvor en forfaldsklausul i en standardkontrakt blev tilsidesat. Denne sag indeholder eksempel på ét af de aftalevilkår, som er nævnt i direktivets eksempelliste.

FKN 1983 s. 17-18 vedrørende nedsættelse af urimeligt vederlag for to brugte biler samt tilsidesættelse af købsaftalen vedrørende en tredje i medfør af bl.a. aftalelovens § 36.

Det er naturligvis ikke enhver høj pris, der kan begrunde en prisnedsættelse efter aftalelovens § 36. Der kan være tale om liebhaveri, »prestigepriser« mv., som forbrugeren må stå ved, også efter at køkets første begejstring har lagt sig, og der skal en ikke ubetydelig overpris til, førend retssystemet vil gribe ind i områder med aftalefrihed. Visse tyngende vilkår kan tilsidesættes, allerede fordi de *ikke* er *vedtaget* i aftalen mellem parterne.

Se således J.Å. 1997 s. 118 om et vilkår i en standardkontrakt, hvorefter en forbruger skulle betale 10 % af købesummen, såfremt han misligholdt aftalen. Dette vilkår stod nederst på slutsedlen med småt blandt en del andre vilkår. Det blev anset for ikke vedtaget, men Forbrugerklagenævnet fandt anledning til at henvise til den vejledende liste til direktiv 93/13/EØF vedrørende aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Forbrugeraftaleloven

Det store flertal af forbrugeraftaler indgås ved forbrugerens henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted, og såfremt der ikke gør sig usædvanlige, kritisable forhold gældende, står det forbrugeren frit for at undlade at handle hos den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende har ikke i denne situation særlig mulighed for pågående og påtrykkende salgsmetoder. I visse andre situationer kan den erhvervsdrivendes adfærd opleves som aggressiv og vanskelig at komme uden om uden at købe noget hos ham. Dette kan være tilfældet, hvis den erhvervsdrivende møder op på steder, hvor forbrugeren er uforberedt på at skulle »forsvare sig« mod en pågående sælger, fx på forbrugerens bopæl eller arbejdsplads. Ligeledes kan det opleves som svært at sige nej (eller let at falde i uovervejede impulskøb) på særlige steder, som ikke er sælgers sædvanlige forretningslokale, men fx en kro, et privat hjem eller lignende.

Forbrugeraftaleloven giver dels et *forbud mod uanmodet henvendelse* på steder, hvor der ikke er almindelig adgang (herunder forbrugers bopæl og arbejdsplads), dels en *fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted*. Endvidere er der i loven fastlagt en *fortrydelsesret ved fjernsalg og forsikringsaftaler* og en ret til *opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser mv.*

Såvel fjernsalg som løbende aftaler er områder, der har givet en del problemer også før forbrugeraftalelovens tid: Postordresalg indebærer, at man køber en vare, man kun har set på billede og derfor nemt får et indtryk af, som ikke er dækkende for varens virkelige kvalitet, og ved aftaler om løbende ydelser kan den erhvervsdrivende have interesse i at binde forbrugeren for meget lange perioder.

Forbrugeraftaleloven giver ved præceptive lovregler en beskyttelse af forbrugeren i ovennævnte situationer. Ved domstolenes og Forbrugerklagenævnets censurering af aftaler indgået på forbrugeraftalelovens område er det – i modsætning til aftalelovens helhedsvurdering – en punkt-for-punkt vurdering, der skal foretages. En bedre retsstilling på ét punkt kan ikke opveje overtrædelse af præceptive regler på et andet.

Der henvises til Lennart Lynge Andersen, Palle Bo Madsen og Jørgen Nørgaard: *Aftaler og Mellemmænd* s. 106 ff., Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugerret*, kapitel 10, samt

Børge Dahl: *Karnovs Lovsamling 1995*, bind 3, s. 4621 ff. og Forbrugerkommissionens betænkning III (nr. 738/1975).

Lovens område og præceptivitet

Forbrugeraftaleloven finder i medfør af lovens § 1 anvendelse på forbrugeraftaler (og indgåelse af forbrugeraftaler), som defineres i overensstemmelse med forbrugerbegrebet i den øvrige formueretlige lovgivning, jf. § 1, stk. 2. (Se kapitel 1). Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en indgået aftale ikke er en forbrugeraftale. Lovens kapitel 2 opstiller et *forbud mod uanmodet henvendelse* til forbrugere. Se nedenfor kapitel 4 s. 98.

Forbrugeraftaleloven kan ikke fraviges til skade for forbrugeren, jf. § 16. Aftaler eller vilkår, der forringer forbrugerens retsstilling, er ugyldige. (Se J.Å. 1991 s. 55 om annoncering ved postordresalg »uden returret«). Hvis en aftale eller et vilkår er ugyldigt ved indgåelsen, kan forbrugeren på et senere tidspunkt give afkald på sin ret til indsigelse om ugyldigheden, men det kræver, at han på dette tidspunkt er fuldt informeret om, at han havde denne ret.

Se J.Å. 1989 s. 82, hvor en forbruger underskrev et frivilligt forlig uden at være informeret om, at hun havde haft ret til at gøre ugyldighedsindsigelser efter forbrugeraftaleloven gældende. Forliget blev tilsidesat efter aftalelovens § 36.

Forbrugeraftaleloven regulerer aftaler om løsøre og tjenesteydelser.

For erhvervelse af fast ejendom gælder lov nr. 391 af 14. juni 1995 om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom. Ved fast ejendom er det uden retlig betydning, hvor aftalen om køb af en bolig indgås, idet det her er mere naturligt, at det sker fx i selve det hus, hvorom aftalen drejer sig. Endvidere gælder lov om forbrugeraftaler det givne brugsret til fast ejendom på time-share basis. Begge love indeholder regler om fortrydelsesret, som kort gennemgås nedenfor.

Forbud mod uanmodet henvendelse

Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller på andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på indgåelse af aftale, jf. forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1. Dette betyder, at den erhvervsdrivende ikke må dukke uventet op hos forbrugeren for at sælge sine varer eller tjenesteydelser, hverken hjemme hos forbrugeren selv eller i andre hjem, hvor forbrugeren opholder sig. Ligeledes må der heller ikke ske uanmodet henvendelse på forbrugers arbejdsplads, heller ikke selv om denne måtte være et sted, hvor der kommer mange mennesker. Den erhvervsdrivende må således ikke kontakte tjenerne på en restaurant eller kustoderne på et museum for at sælge noget til dem. Derimod må den erhvervsdrivende gerne søge at sælge sine varer og tjenesteydelser ved at kontakte forbrugerne på offentlige veje, gader, togstationer, sportshaller, restauranter og museer. (Retten kan dog være i strid med andre regler, fx politivedtægtens, ejerens bestemmelser mv., men det vil ikke have ugyldighedsvirkning at overtræde disse regler).

De erhvervsdrivende, som er omfattet af forbudet, er indehaveren af en virksomhed selv samt enhver, der udfører arbejde for virksomheden. Den erhvervsdrivende kan heller ikke få andre til at indhente samtykke til opringning eller besøg med den virkning, at henvendelsen anses som »anmodet«.

Se J.Å. 1993-94 s. 22 vedrørende såkaldt vennehvervning, hvorefter én forbruger opgiver en andens navn og adresse.

Forbrugerens anmodning om, at den erhvervsdrivende henvender sig til ham, skal udtrykkeligt og utvetydigt gå ud på, at der anmodes om en kontakt med henblik på indgåelse af aftalen eller opnåelsen af tilbud.

Se UfR 1993.346 SH, hvor en af forbrugerne indsendt kupon ikke fandtes at hjemle en adgang for den erhvervsdrivende til at rette telefonisk henvendelse til forbrugeren.

Der er set utallige forsøg på at omgå forbudet, bl.a. ved at den erhvervsdrivende vil »give en orientering om sine produkter«, vil foretage en markedsundersøgelse eller lignende.

Den erhvervsdrivende skal kunne godtgøre, at der foreligger en forudgående anmodning.

Se J.Å. 1992 s. 137, hvor støvsugere blev solgt ved privat henvendelse til forbrugere på basis af kundelister, udfærdiget ved at sælgere bad kunder opgive navn og adresse på bekendte eller familiemedlemmer, som kunne tænkes at være interesserede i at købe en støvsuger. Sælgeren kunne ikke godtgøre, at forbrugeren selv havde anmodet om besøget.

Den erhvervsdrivende kan ikke binde forbrugeren ved passivitet, fordi forbrugeren har undladt at reagere på den erhvervsdrivendes skriftlige tilkendegivelse om at aflægge et besøg, medmindre man giver besked om, at man ikke ønsker dette.

Se FKN 1979 s. 13 og s. 59, hvor en forbruger anmodede om tilsendelse af et program for en brevskole. Sammen med programmet kom et kort fra en studievejleder, hvori denne oplyste, at han ville aflægge forbrugeren et besøg, medmindre denne ringede afbud. Disse besøg blev anset som uanmodet henvendelse.

Såfremt forbrugeren har anmodet om henvendelse, må den erhvervsdrivende ikke gå videre, end anmodningen indebar. Hvis man har bedt om en orientering, skal man ikke mødes med forsøg på salg af produktet (eller andre produkter end dem, man var forberedt på at tale om).

Se FKN 1984 s. 82, hvor en forbruger havde sagt ja til at få besøg for at få forevist og evt. bestille en »færdig slægtsbog«, men ikke med henblik på at indgå aftale om udførelse af en tjenesteydelse med udarbejdelse af en slægtsbog for forbrugeren og dennes slægt.

Hvis et løfte er afgivet i strid med forbudet, er forbrugeren ikke bundet af det, jf. § 3. Forbrugeren kan vælge, om han vil fastholde aftalen, eller om han vil påberåbe sig ugyldigheden. Hvis forbrugeren råder over varen eller venter længe med at påberåbe sig ugyldig-

heden, må han anses for at have givet afkald på at påberåbe sig denne.

Undtagelser fra forbudet mod uanmodet henvendelse

Forbrugeraftaleloven har en række undtagelser fra forbudet mod uanmodet henvendelse. Det er således tilladt at sælge fx is, frugt, brød og lignende ved dørsalg, ligesom salg af bøger, tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter er lovligt ved dørsalg eller telefoniske henvendelser. Endvidere er tegning af forsikring eller abonnerter på redningstjeneste (fx Falck) tilladt.

Ved de aftaler, hvor sælger lovligt kan henvende sig på forbrugers bopæl, arbejdsplads mv. eller ved telefonisk henvendelse, vil der som udgangspunkt være fortrydelsesret og/eller opsigelsesret efter lovens kapitel 3, 4 og 5, men der er dog en række undtagelser herfra, jf. § 5, stk. 3. Se nedenfor kapitel 4 s. 102 f.

Uanmodet fremsendelse af varer

En særlig form for uanmodet henvendelse er uanmodet fremsendelse af varer. Dette er bl.a. set ved bogklubber og lignende, der uden opfordring lige sender en ekstra »julefremsendelse«, »udsalgspakke« mv., som man kan returnere, hvis man ikke ønsker den, men som den erhvervsdrivende forlanger betaling for, hvis man beholder den. I sådanne tilfælde kan forbrugeren efter forbrugeraftalelovens § 4 beholde varen vederlagsfrit.

Se J.Å. 1992 s. 53 om en bogklubs fremsendelse af ikke bestilte bøger sammen med bestilte bøger. Forbrugeren kunne beholde tillægsbøgerne vederlagsfrit, jf. § 4.

Formålet med § 4 er at afholde de erhvervsdrivende fra disse salgsmetoder.

Hvis der er tale om en *fejl*, kan forbrugeren ikke tilegne sig varen vederlagsfrit. Hvis der således pludselig står en kasse med købmandsvarer uden for ens dør blot med en nota, er formodningen, at der er sket en fejl. Hvis man herefter bruger varerne, må man betale for dem. De tilfælde, forbrugeraftalelovens § 4 tager sigte på, vil

oftest »afsløre« sig selv i det medsendte salgstilbud, således at der ikke er tvivl om, at det tilsendte er sendt med fuldt overlæg fra den erhvervsdrivendes side. Hvis der er berettiget tvivl, må forbrugeren for sin egen skyld søge at afklare denne tvivl, idet han i modsat fald risikerer at skulle betale for varen.

Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted

Det er udgangspunktet i dansk ret, at en indgået aftale skal holdes, og der gælder ikke nogen generel fortrydelses- eller tilbagetrædelsesret i dansk formueret – heller ikke på forbrugerrettens område. På enkelte områder er der dog under visse betingelser indført fortrydelsesret for forbrugere. Dette gælder bl.a. ved aftaler om køb af varer eller om tjenesteydelser indgået på et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, jf. forbrugeraftalelovens § 5.

Fast forretningssted er først og fremmest den erhvervsdrivendes forretningslokaler, varige udsalgssteder og fabriks-, lager- og værkstedslokaler. Ligeledes er det repræsentanters, agents og andre forhandlers lokaler. Uden for fast forretningssted kan være krolokal, sportshall, handelsmesselokaler samt forbrugerens bopæl, arbejdssted og andre »tilfældige« steder. Baggrunden for fortrydelsesretten er, at forbrugeren lettere kan falde for uovervejede aftaleindgåelser på sådanne steder, hvor den erhvervsdrivende muligvis netop har skabt en særligt købelysten stemning, eller forbrugeren oplever det som vanskeligt eller uhøfligt at sige nej til den erhvervsdrivendes tilbud. I sådanne situationer er det hensigtsmæssigt med en legal mulighed for at køle af og kunne komme ud af aftalen igen efter en kortere tids overvejelse.

Fortrydelsesretten efter forbrugeraftalelovens § 5 gælder aftaler om *køb af vare eller tjenesteydelse* og aftale om *abonnement* på aviser, ugeblade og tidsskrifter samt bogudgivelser af ikke forudfastlagt omfang (fx bogklubber).

Fra denne ret enkle hovedregel gælder en række af undtagelser, som kun vil blive gennemgået i hovedtræk. Se evt. lovens ordlyd samt Børge Dahl i Karnov 1995, bind 3, s. 4626.

Undtagelser fra fortrydelsesretten

Fortrydelsesretten gælder ikke, hvis en aftale om køb (§ 5, stk. 3, nr. 1) eller om løbende forpligtelser til vedligeholdelse, redningstjeneste mv. (§ 5, stk. 3, nr. 2) eller abonnementstegning efter stk. 2 (nr. 2 i.f.) indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller en anden forbruger eller på forbrugerens arbejdsplads, efter at forbrugeren forudgående har anmodet herom under eller i tilslutning til en personlig henvendelse på den erhvervsdrivendes forretningssted. Dette gælder dog kun, såfremt aftalen konkret angår den vare, i anledning af hvilken forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg plus evt. en tjenesteydelse eller en vare, som har direkte forbindelse hermed.

Et eksempel på undtagelsen efter forbrugeraftalelovens § 5, stk. 3, nr. 1, kunne være, at en forbruger henvender sig i den erhvervsdrivendes forretning og beder ham om at komme ud og forevise et udvalg af tæpper med henblik på køb af ét. Hjemme hos forbrugeren aftales købet af et eller flere af tæpperne. Her vil der ikke være fortrydelsesret, men hvis den erhvervsdrivende uanmodet har taget andet med fx sofaer, billeder eller andet, vil der være fortrydelsesret med hensyn til dette.

Et andet eksempel på, at der *ikke* er fortrydelsesret, kan være, at forbrugeren henvender sig hos en bilforhandler og beder om en prøvetur. Denne tur ender på forbrugerens arbejdsplads, hvor købsaftalen indgås.

I praksis fortolkes undtagelsesreglerne i § 5, stk. 3, nr. 1, snævert, jf. FKN 1982 s. 26, hvor en anmodning om et besøg i hjemmet til demonstration af en symaskine ikke ansås at have en sådan tidsmæssig og stadig tilslutning til forbrugerens henvendelse i forretningen som forudsat i § 5, stk. 3, nr. 1.

Ligeledes er der ikke fortrydelsesret, hvis aftalen angår en tjenesteydelse mv., som ikke er nævnt under nr. 2, hvis aftalen indgås i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg hos forbrugeren eller en anden forbruger eller på forbrugerens arbejdsplads, efter at forbrugeren forudgående har anmodet herom, forudsat at aftalen angår den tjenesteydelse, i anledning af hvilken forbrugeren henvendte sig til den erhvervsdrivende. I denne situation behøver forbrugerens henvendelse ikke at være sket ved en personlig henvendelse, men kan være sket på anden måde (skriftligt, via edb eller telefon).

Der er heller ikke fortrydelsesret ved levering af fødevarer mv. ved en person/et firma, som regelmæssigt betjener faste ruter (fx isbilen), eller ved køb af fast ejendom, værdipapirer, ved køb på torve, markeder o.lign. af varer, som må sælges på sådanne steder, og ved køb på auktion.

Endelig er der efter § 5, stk. 4, ikke fortrydelsesret ved køb af varer, der skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugerens ønsker (fx gardiner, tæpper mv.).

Der er dog trods undtagelserne alligevel fortrydelsesret ved køb på torve, markeder, købestævner, udstillinger og auktioner, hvis købet er indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende.

Fortrydelsesret ved fjernsalg

Forbrugeraftalelovens kapitel 4 omhandler fortrydelsesret ved »fjernsalg«, som omfatter såvel det traditionelle postordresalg som salg via edb. Forbrugeraftalelovens § 10 definerer fjernsalg som aftale om salg af varer, ifølge hvilken varen skal sendes til køberen, når sælgeren i katalog, brochure, annonce eller andet læsbart medie har tilbudt at sende varen efter bestilling afgivet pr. brev, telefon eller andet læsbart medie, og køberen har afgivet bestilling på denne måde.

Reglerne om fjernsalg finder tilsvarende anvendelse ved bestilling af varer eller tegning af abonnement foretaget under eller i forbindelse med den erhvervsdrivendes uanmodede, men lovlige, telefoniske henvendelse, jf. § 10, stk. 1 i.f.

Der er ikke fortrydelsesret ved varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter køberens individuelle behov (§ 10, stk. 3, nr. 1), eller levnedsmidler og andre varer til forbrug i husholdningen (§ 10, stk. 3, nr. 2). De varer, der falder ind under denne sidste undtagelse, er ud over levnedsmidler af enhver art varer, som forbruges i husholdningen, såsom rengøringsmidler, papirvarer, brændsel og emballagevarer, men ikke beklædningsgenstande, redskaber og husholdningsmaskiner.

Det er ved FKN 1983 s. 79 fastlagt, at begrebet fjernsalg ikke omfatter bestilling af en bog i en bogklub. Der er således ikke fortrydelsesret i denne situation, men bogklubmedlemskabet kan opsiges efter kapitel 5.

Fortrydelsesret ved forsikringsaftaler

En forbruger kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens kapitel 4 a, som supplerer forsikringsaftalelovens almindelige regler. Da fortrydelsen af forsikringsaftaler er reguleret lidt anderledes end andre aftaler, vil disse blive behandlet »færdigt« i dette afsnit.

Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej.

Dette gælder dog ikke korttidsforsikringer (maksimalt 1 måned), som dækker en særlig opstået risiko, der kun strækker sig over et begrænset tidsrum, fx en rejseforsikring. Forbrugeren skal have oplysning om fortrydelsesretten senest ved udlevering af forsikringsbetingelserne. Denne oplysning skal gives tydeligt og skriftligt (og det er ikke nok at give forbrugeren en kopi af lovteksten til forbrugeraftaleloven!). Hvis forsikringsselskabet ikke giver oplysning i overensstemmelse med lovens krav, er aftalen ikke bindende for forbrugeren. I sådanne tilfælde gælder der ikke nogen 14-dages frist til at påberåbe sig ugyldigheden, men forbrugeren kan miste sin indsigelse efter almindelige obligationsretlige principper, som fx passivitet, at han gør brug af forsikringen mv.

Forbrugeren skal underrette forsikringsselskabet om, at han ønsker at træde tilbage fra aftalen, senest 14 dage efter, at han har fået forsikringsbetingelserne i hænde, jf. § 13 c. Denne frist er længere end fortrydelsesfristen ifølge forbrugeraftaleloven i øvrigt, jf. § 6, stk. 1. Se kapitel 4 s. 106 f. Det er tilstrækkeligt, at forbrugeren har afsendt underretning med post inden fristens udløb, jf. § 6, stk. 3. Forbrugeren kan også bruge fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra forsikringsselskabet, jf. § 6, stk. 4.

Ved anvendelse af fortrydelsesretten skal forbrugeren ifølge § 9 have alle sine penge tilbage, såfremt han allerede har betalt. Bortset fra ovennævnte § 6, stk. 3 og 4, og § 9 gælder forbrugeraftalelovens kapitler 3 om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og 4 om fortrydelsesret ved fjernsalg *ikke* for forsikringsaftaler.

Oplysning om fortrydelsesretten

Det er en forudsætning for forbrugerbeskyttelsesreglernes gennemslagskraft, at forbrugerne kender deres rettigheder. Man kan derfor ikke forlade sig på, at forbrugerne automatisk kender lovreglerne, og slet ikke på et område, der er så kompliceret, at selv trænede jurister »skal holde tungen lige i munden« for at finde rundt i reglerne. Forbrugeraftaleloven stiller derfor krav om, at den erhvervsdrivende skal give forbrugerne oplysning om fortrydelsesretten senest på det tidspunkt, hvor fortrydelsesfristen begynder at løbe.

Sælgerens oplysningspligt er tidsmæssigt sammenfaldende med fortrydelsesrettens begyndelsestidspunkt:

Ved aftaler om tjenesteydelser og om køb af varer, som straks udleveres til forbruger, hvor aftalen er indgået på et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, skal den erhvervsdrivende *på mødet* oplyse forbruger om fortrydelsesretten, jf. § 7, stk. 1. Dette skal ske skriftligt og tydeligt.

Hvor *fortrydelsesfristens start regnes fra modtagelsen* (ved varer, levering af aviser, ugeblade, tidsskrifter eller løbende bogudgivelser og ved fjernsalg, jf. § 13, stk. 1), skal oplysningen om fortrydelsesretten først gives ved *overgivelsen* af varen mv. Dette er for at sikre, at forbruger endnu har fortrydelsesretten, når han første gang ser, hvad det er, han har bestilt.

Forbrugeraftaleloven opstiller i § 7, stk. 1, og jf. § 6, stk. 1, som udgangspunkt, at det er mødet, der er tidspunktet for oplysningspligten og starttidspunktet for fortrydelsesfristen. Dette vil næppe være hovedreglen i praksis, da en stor del af det, der sælges ved home-parties, udflugter, krosalg mv., vil være varer, som bestilles til senere levering: Sengesæt, grydesæt, husholdningsmaskiner mv. I disse tilfælde er oplysningspligten og begyndelsestidspunktet for fortrydelsesfristen modtagelsen af varen.

Der er ved bekendtgørelse nr. 599 af 12. juli 1993 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om forbrugeraftaler givet regler for, hvorledes oplysning om fortrydelsesretten skal være formuleret, og hvordan den skal fremstå. Bekendtgørelsen har en række bilag, hvori fortrydelsesretten er formuleret til brug for de forskellige situationer. Denne formulering må kun fraviges til gunst for

forbrugeren. Den skal være tydeligt adskilt fra aftalens øvrige dele og må ikke stå med småt, svag trykform eller bortgemt blandt andre regler.

Se J.Å. 1992 s. 139, J.Å. 1993-94 s. 186 og J.Å. 1991 s. 41, der alle angår oplysning om fortrydelsesretten skrevet med svagere grå tryksværte på købekontraktens bagside og uden henvisning hertil fra forsiden. (I mange tilfælde solgt efter uanmodet henvendelse og med urigtige oplysninger om støvsugernes egenskaber).

Hvis den erhvervsdrivende ikke giver forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten i overensstemmelse med lovens krav, eller hvis oplysningerne er ufuldstændige eller upræcise, er forbrugeren ikke bundet af aftalen, jf. § 7, stk. 2, § 13, stk. 3, og § 13 b, stk. 2.

Se FKN 1980 s. 22 og 1983 s. 84, hvor der ikke var anvendt den af Justitsministeriet fastsatte formulering af fortrydelsesretten. Aftalerne var derfor ikke bindende for forbrugeren.

Forbrugeren må påberåbe sig ugyldigheden inden for en vis begrænset tid, da han i modsat fald vil miste indsigelsen. Praksis har tilladt op til nogle få måneders frist. Efter Forbrugerklagenævnets praksis afskærer en forbruger sig ikke fra at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende ved at tage tingen i brug, når blot tingen ikke har været udsat for usædvanlig behandling. Dette skyldes, at forbrugere, der ikke kender deres fortrydelsesret, jo normalt vil tage en købt genstand i brug straks, selv om de egentlig har fortrudt købet.

Frister for udøvelsen af fortrydelsesret

Fristen for fortrydelsesret er en uge (bortset fra forsikringsaftaler, se kapitel 4 s. 104), men fristen *starter* på forskellige tidspunkter afhængigt af aftaleindgåelsen.

Ved fortrydelsesret vedrørende *aftaler indgået uden for fast forretningssted* regnes fristen *fra mødet* med den erhvervsdrivende, såfremt aftalen drejer sig om tjenesteydelser eller varer, som overgives straks på stedet, jf. § 6, stk. 1. Hvis aftalen drejer sig om varer, som først skal leveres senere, eller om abonnement på aviser, blade, tidsskrifter og

løbende bogudgivelser »af ikke forud fastlagt omfang« (bogklub, bogserier mv.), vil ugefristen først løbe fra den dag, forbrugeren har varen eller den første levering *i hænde*, jf. § 6, stk. 2, 1. pkt.

Der sondres ikke længere mellem, om forbrugeren har haft en reel mulighed for at undersøge varen, som svarer til, hvad man kan undersøge i en forretning i almindeligt detailsalg.

Hvis aftalen drejer sig om *varer, som skal fremstilles* (fx tøj, der skal sys) eller *tilpasses* (fx gulvtæpper) efter køberens individuelle behov, starter fortrydelsesfristen ved mødet. Dette betyder, at forbrugeren også i sådanne køb får mulighed for at »køle af«, men at den erhvervsdrivende formentlig vil vente med at påbegynde fremstillingen eller tilpasningen, til han er sikker på, at forbrugeren ikke fortryder. Det kan aftales at afkorte fortrydelsesfristen, således at den erhvervsdrivende uden risiko for fortrydelsen fra forbrugerens side kan påbegynde sit arbejde, jf. § 7, stk. 5.

Ved fortrydelsesret vedrørende *fjernsalg* regnes fortrydelsesfristen fra den dag, forbrugeren får varen eller den første del heraf, abonnementsaftalen eller den første levering af aviser, blade mv. i hænde, jf. § 11, stk. 1, 1. pkt., § 12, 1. pkt., og § 12 a, 1. pkt.

Fortrydelsesfristen er »ugedagen efter —«. Hvis denne dag falder på en helligdag, en lørdag eller Grundlovsdagen den 5. juni, udløber fristen i medfør af lovens § 17 den følgende hverdag.

Fremgangsmåden ved udøvelsen af fortrydelsesretten

Hvis forbrugeren ønsker at benytte sin fortrydelsesret, er det afhængigt af aftalesituationen, hvorledes selve fortrydelsen foretages. Lovens foreskriver ikke nogen bestemt form, men forbrugeren har bevisbyrden for, at han har ophævet aftalen inden for fristen.

Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted skal forbrugeren senest ugedagen efter fristens begyndelse (jf. ovenfor kapitel 4 s. 106 f) underrette den erhvervsdrivende, jf. § 6, stk. 1, jf. stk. 2, og § 12 a, 1. pkt.

Forbrugeren kan også fortryde ved at undlade at modtage eller indløse en forsendelse fra den erhvervsdrivende, da fortrydelsesfristen først løber, fra man har fået varen eller den første leverance i hænde.

Hvis købet drejer sig om varer, som skal fremstilles særligt til køberen, kan fremgangsmåden ved at nægte modtagelsen dog ikke anvendes, da fristen her starter ved mødet med den erhvervsdrivende.

Ved varer købt ved *fjernsalg* skal forbrugeren inden fristens udløb tilbagesende eller tilbagegive varen til den erhvervsdrivende, jf. § 11, stk. 1, eller evt. blot nægte modtagelsen af de fremsendte varer. Det er nok, at forbrugeren har indleveret det købte til postvæsenet el. lign. inden fristens udløb. Varen behøver ikke at være nået tilbage til den erhvervsdrivende, men den sendes på forbrugerens risiko, idet fortrydelsesretten er betinget af, at varen overgives til sælgeren på dennes forretningssted i væsentlig samme stand og mængde, hvori den var, da køberen fik den i hænde, jf. § 11, stk. 2.

Ydelsernes tilbageførelse og aftalens afvikling

Hvis fortrydelsesretten udøves, inden forbrugeren har fået det købte i hænde, og inden han har betalt noget, er der ikke de store vanskeligheder med afviklingen af aftalen, idet den erhvervsdrivende ikke må kræve gebyr el. lign. for ekspedition af ophævelse af aftalen. I mange tilfælde har forbrugeren dog både nået at betale og fået varen i hænde, inden han fortryder. (Ihændehavelsen med deraf følgende mulighed for at tage varen i nærmere øjesyn er ofte den direkte anledning til fortrydelsen).

Ved fortrydelse af aftaler indgået uden for fast forretningssted og af aftaler vedrørende abonnement indgået som fjernsalg skal forbrugeren ikke selv sende varen tilbage, men blot holde det modtagne til sælgerens disposition i væsentlig samme stand og mængde, som det befandt sig i ved overgivelsen, jf. § 8, stk. 1. Det påhviler sælgeren for egen regning at afhente varen hos køberen, som må lade sælgeren få adgang til varen inden for normal arbejdstid.

Har køberen taget varen i brug, kan fortrydelsesretten ikke gøres gældende, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi. Dette vil fx gælde ved ibrugtagning af tøj, fjernelse af plombering i elektroniske genstande samt andet, der konkret forringer det solgtes værdi.

Ved fortrydelsen af varer købt ved fjernsalg skal forbrugeren selv (eller gennem postvæsenet mv.) overgive varen til sælgeren på dennes forretningssted, jf. § 11, stk. 2.

Har forbrugeren betalt helt eller delvist, skal sælgeren tilbagebetale det modtagne, så snart han har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den. Sælgeren kan dog tilbageholde et beløb, som han har opkrævet særskilt som betaling for fremsendelsen af varen til køberen.

Opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser og abonnementer

Forbrugeraftalelovens kapitel 5 indeholder ret til opsigelse af visse aftaler om løbende tjenesteydelser mv. (§ 14, stk. 1) og af abonnementsaftaler vedrørende aviser, ugeblade, tidsskrifter og løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang (§ 14, stk. 2). Det er kun disse i loven nævnte aftaler, der er omfattet af opsigelsesretten. Forsikringsaftaler er således *ikke* omfattet af kapitel 5.

De tjenesteydelser, som kan opsiges efter reglen i § 14, stk. 1, vedrører aftaler om mod vederlag at foretage tilsyn eller vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, at udføre vagt- eller redningstjeneste, at give undervisning, at udføre bogførings-, regnskabs- eller revisionsvirksomhed, at yde legemspleje eller at yde andre lignende tjenester, uanset hvordan og hvor aftalen er indgået. Forbrugeren kan ved sådanne aftaler, efter at de første 9 måneder er gået, opsiges aftalen med 3 måneders varsel til udgangen af (hver) måned. Forbrugeren kan således maksimalt være bundet i 1 år fra aftaleindgåelsen.

Ved abonnement på aviser, blade mv. og løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang kan forbrugeren 3 måneder efter aftalens indgåelse ligeledes opsiges aftalen med 3 måneders varsel til udgangen af en måned. Her er forbrugeren bundet i maksimalt et halvt år.

Hvis forbrugeren har indgået aftale om løbende levering af et bogværk (bogudgivelse med forud fastlagt omfang), kan en sådan aftale ligeledes opsiges efter 3 måneder med 3 måneders varsel, såfremt aftalen er indgået, eller forbrugeren har afgivet tilbud uden for fast forretningssted, jf. § 14, stk. 3. Dvs. at hvis forbrugeren har henvendt sig hos boghandleren og i forretningen bestilt et leksikon i 20 bind, som skal udkomme i løbet af nogle år og leveres efterhånden, så er der ingen fortrydelsesret og ingen opsigelsesret. Hvis forbrugeren har bestilt leksikonet på en bogmesse, er der fortrydelsesret efter § 5, stk. 1 (leksikonet er en »vare«) og opsigelsesret efter § 14, stk. 3.

Hvis aftaler, som er omfattet af § 14, stk. 1-3, er indgået på standardformularer (det er de ofte!), så skal denne i medfør af § 14, stk. 4, tydeligt angive, hvilket varsel aftalen kan opsiges med (maksimalt 3 måneder, jf. § 14 – gerne mindre), samt fra hvilket tidspunkt aftalen tidligst kan opsiges. Det er ikke tilstrækkeligt til opfyldelse af denne oplysningspligt at udlevere et eksemplar af forbrugeraftaleloven, se UfR 1983.229 Ø, hvor dette var tilfældet.

Overtrædelse af § 14, stk. 4, er sanktioneret med bøder. Dette gælder, både hvis oplysning om opsigelsen ikke er givet, og hvis der er fastsat opsigelsesvarsel i strid med § 14. Dette for at forhindre den erhvervsdrivende i at spekulere i forbrugernes ukendskab til loven. Overtrædelse af § 14 er ikke sanktioneret med civilretlig ugyldighed.

Se UfR 1996.193 Ø, hvor tilmelding til et kursus foregik på en standardformular uden opsigelsesregler. Der forelå en overtrædelse af § 14, stk. 4. Da der kun er fastsat bødesanktion, og den præceptive bestemmelse i § 14, stk. 1, ikke var overtrådt, fandtes retten ikke at kunne fastsætte opsigelse uden varsel eller med kortere varsel end fastsat i § 14, stk. 1. Eleven dømtes til at betale den resterende kursusafgift.

Fortrydelsesret ved køb af fast ejendom

Den 1. januar 1996 trådte lov nr. 391 af 14. juni 1995 om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom i kraft. Efter denne lovs § 7 kan erhververe af fast ejendom, som hovedsagelig er bestemt til beboelse for køberen, træde tilbage fra aftalen på de betingelser, som er nævnt i lovens §§ 8-11.

Så længe et tilbud om køb ikke er antaget af sælgeren, kan køberen tilbagekalde sit tilbud ved at give underretning herom til sælgeren.

Efter sælgerens accept af køberens tilbud kan køberen træde tilbage fra aftalen ved senest 6 hverdage efter aftalens indgåelse skriftligt at give sælgeren besked herom. Køberen skal betale en godtgørelse på 1 % af købesummen til sælger. Herudover skal køberen faktisk og juridisk retablere forholdene omkring ejendommen: fx fraflytte den igen, tilbageføre ændringer mv.

Da denne fremstilling af pladsmæssige årsager ikke kan omfatte fast ejendom, henvises der til Søren Theilgaard: *Forbrugerbeskyttelse*

ved køb og salg af fast ejendom: En håndbog, Hans Henrik Edlund: *Kommentar til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom*, Hans Henrik Edlund: *Handel med fast ejendom* og Lars Hjortnæs: *Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v. med kommentarer*.

Fortrydelsesret ved forbrugeraftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis

Den 15. april 1997 trådte lov nr. 234 af 2. april 1997 om forbrugeraftaler, der giver brugsret til fast ejendom på timesharebasis, i kraft. Loven gennemfører Rdir 94/47 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timesharebasis, og den pålægger den erhvervsdrivende sælger en række forpligtelser over for forbrugeren forud for og i forbindelse med indgåelse af aftaler om erhvervelse af timeshareandele, ligesom loven fastlægger bestemmelser om sælgerens oplysningspligt, om udfærdigelse af brochurer og reklamematerialers indhold samt visse forbrugerbeskyttende lovvalgsregler.

Loven giver endvidere forbrugeren *fortrydelsesret*. Efter lovens § 6 er en aftale *ugyldig*, såfremt den ikke opfylder en række betingelser vedrørende skriftlighed, underskrift, sprog, genpart mv. Sådanne aftaler kan *ophæves* af forbrugeren (men ikke af den erhvervsdrivende). Loven fastsætter ikke nogen frist herfor.

Efter kapitel 5 har forbrugeren fortrydelsesret ved gyldigt indgåede aftaler. Forbrugeren kan træde tilbage fra en aftale, som opfylder alle lovens krav om oplysning mv., såfremt han senest *10 dage* fra aftalens indgåelse giver underretning til sælgeren om, at forbrugeren vil træde tilbage. Hvis aftalen ikke opfylder lovens krav om oplysninger, forlænges forbrugerens fortrydelsesret efter § 9 til 3 måneder og 10 dage efter aftalens indgåelse, dog senest 10 dage efter, at forbrugeren skriftligt har fået meddelelse om de manglende oplysninger.

Hvis underretning til sælgeren sendes skriftligt, anses fristen for overholdt, hvis underretningen er afsendt inden fristens udløb.

Træder forbrugeren tilbage fra aftalen efter §§ 8 og 9, kan sælgeren ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende over for forbrugeren.

Forbrugerens aftaleretlige beskyttelse

Der er således ikke som ved fortrydelsesret ved køb af fast ejendom fastsat nogen godtgørelse til sælgeren. Der findes endnu ikke megen litteratur om de retlige problemer ved timeshare, hvorfor der henvises til direktiver og lovens forarbejder samt til Lars Kristensen i *Kar-nov* 1997 s. 11-247 ff.

5 Forbrugeren som rejsekunde

Indledning. Afgrænsning

Nærværende kapitel omhandler de situationer, hvor en kunde køber en kombination af ydelser bestående af transport, indkvartering og/eller anden turistmæssig ydelse. Dette omfatter dels selskabsrejser og andre pakkerejser, dels korte éndagsture med besøg i opera, teater eller overværelse af fodboldkamp. Enkeltstående transport fra sted til sted, køb af hotelværelse eller teaterbilletter falder uden for denne fremstillings rammer.

De situationer, hvor forbrugeren køber billetter til teater, biograf, museum, sportsbegivenheder mv. eller køber hotelindkvartering eller transport, uden at disse elementer er koblet sammen, er aftaler om tjenesteydelser, som reguleres efter aftaleloven og almindelige obligationsretlige principper. Vedrørende transport findes en række transportretlige regler.

Der findes ikke nogen righoldig litteratur vedrørende pakkerejser, men der kan henvises til Gudmundur Sigurdsson: *Pakkereisekontrakter*, Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugeren* s. 428, Betænkning nr. 1240/1992 om Pakkerejser og Lars Hjortnæs i *Karnov* 1995, 3. bind, s. 4836 ff.

Lidt forhistorie

Behovet for en retlig regulering af salg af rejser kombineret med indkvartering, udflugter og andet opstod nogenlunde samtidig med, at den »almindelige« lønmodtager fik økonomisk mulighed for at rejse. Handelsministeriet nedsatte et Rejsebureauudvalg, som i sin betænkning (nr. 266/1960) konkluderede, at det ville være nytteløst at søge en sanering af rejsebranchen gennemført på frivilligt grundlag, og at en lovgivning derfor var nødvendig. Det lykkedes dog ikke

Forbrugeren som rejsekunde

at få en lovgivning gennemført, men i 1986 kom Lov om en Rejsegarantifond, som skulle give rejsekunderne en vis beskyttelse ved rejseudbyderens økonomiske vanskeligheder.

I 1990 kom EF med et direktiv (Rdir. 90/314) om pakkerejser, og dette direktiv blev implementeret i dansk ret ved bl.a. Lov nr. 472 af 30. juni 1993 om Pakkerejser med ikrafttræden 1. oktober 1993.

Retlig regulering af pakkerejser

Aftaleloven. Lov om pakkerejser

Køb af pakkerejser er juridisk set indgåelse af aftale om levering af en tjenesteydelse og er ikke omfattet af købeloven.

Når man bestiller en rejse med transport, hotel og evt. andre ydelser inkluderet, er man stort set i samme situation som ved postordre-salg. Man kan først tage det købte i øjesyn senere end ved aftaleindgåelsen, og man er meget afhængig af de oplysninger om og den præsentation af varen, som sælgeren giver. Da rejser endvidere forudbetales, er køberen i en langt vanskeligere situation end køberen af en løsøregenstand, som reguleres af købelovens ydelse-mod-ydelse princip.

Selve aftaleindgåelsen vedrørende pakkerejser (hvornår er der indgået en gyldig aftale, hvem er aftalens parter mv.) reguleres af aftaleloven; men indholdet af aftalen er underlagt reglerne i Lov om pakkerejser, som i § 7 stiller krav om, at kunden skal have oplysning om praktiske forhold vedrørende pakkerejsen skriftligt eller på anden »egnet måde«. (Dette kan fx være via edb). Skriftlighedskravet er ikke civilretligt sanktioneret. Lov om pakkerejser gælder for køb af pakkerejser, som en kunde (ikke kun en forbruger) indgår med en arrangør eller med en formidler, der handler i arrangørens navn.

Ved pakkerejse forstås i lovens § 2 en kombination af mindst to af følgende elementer, såfremt de af arrangøren udbydes samlet eller har været solgt som en kombination: 1) Transport, 2) indkvartering (fx på hotel, i sommerhus, autocamper mv.), 3) anden turistmæssig ydelse, der ikke er direkte knyttet til transport eller indkvartering, men som udgør en væsentlig del af pakkerejsen. Dette betyder, at der *både* skal være tale om en selvstændig ydelse af turistmæssig karakter, som ikke direkte er knyttet til transport eller indkvartering,

og at den pågældende ydelse skal være en væsentlig del af pakkerejsen. Om en ydelse er omfattet, må konkret bedømmes i forhold til rejsen, dens formål, ydelsens andel i det samlede arrangement (i tid og/eller penge) m.m. Ydelser, der er direkte knyttet til transporten (fx servering og filmforevisning i fly eller service på et hotel), er ikke nogen ekstra ydelse, medens udflugter, museumsbesøg mv. er omfattet af begrebet »andre turistmæssige ydelser«.

Definitionen på en pakkerejse omfatter ikke kun forbrugerforhold i form af ferie og andre turistmæssige ture, også forretningsrejser kan være omfattet.

Lov om Pakkerejser suppleres af Bekendtgørelse nr. 776 af 21. september 1993 om pakkerejser, hvori det er fastlagt, hvilke oplysninger kunden skal have på forskellige stadier af aftaleindgåelsen, og hvorledes disse oplysninger skal udformes.

Markedsføringsloven

Markedsføringen af rejser er som al anden erhvervsmæssig markedsføring reguleret af markedsføringslovens §§ 1 (om god markedsføringsskik) og 2 (om forbud mod vildledning). Dette betød også før Lov om pakkerejsers indførelse, at annoncer, brochurer, rejsekataloger mv. ikke måtte anvende urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgslen, og at virksomheden generelt skal udøves i overensstemmelse med god markedsføringsskik.

En vildledende annoncering kan – ud over at blive omfattet af markedsføringslovens offentligretlige sanktioner – umiddelbart få indflydelse på kontraktsforholdet mellem kunden og rejsebureauet, idet også oplysninger i annoncer, brochurer og andet markedsføringsmateriale anses som en del af aftalen, medmindre ændringer er meddelt kunden inden aftalens indgåelse.

Lov om en Rejsegarantifond

I 1979 vedtoges Lov om en Rejsegarantifond, som havde til formål at sikre, at deltagerne i »selskabsrejser« dels kunne komme hjem, dels kunne hjælpes til tilfredsstillende overnatning i tilfælde af, at rejsearrangøren fik alvorlige økonomiske vanskeligheder. Herudover skul-

Forbrugeren som rejsekunde

le Rejsegarantifonden sikre tilbagebetaling af forudbetalte beløb. Loven trådte i kraft den 1. august 1979.

Lovens anvendelsesområde er udbud og salg af rejsearrangementer, der omfatter transport og indkvartering, samt arrangementer, der er omfattet af Lov om pakkerejser. Hvis en rejsearrangør (et rejsebureau) kommer i økonomiske vanskeligheder i form af betalingsstandsning, konkurs eller tilsvarende alvorlige økonomiske forhold, der medfører, at rejsearrangøren ikke kan opfylde sine økonomiske forpligtelser, kan Rejsegarantifonden bistå kunderne med følgende:

- 1) Rejsekunden kan kræve et forudbetalt beløb godtgjort af fonden i tilfælde, hvor en rejse ikke kan påbegyndes på grund af økonomiske forhold hos rejsearrangøren eller den, der har formidlet salget af rejsen (§ 3, stk. 1).
- 2) Fonden skal inden rimelig tid sørge for hjemtransport af »strandede« rejsekunder (§ 3, stk. 2).
- 3) Ved væsentlige misligholdelser under rejsens forløb på grund af rejsearrangørens økonomiske forhold kan fonden yde rejsekunden en rimelig (skønsmæssig) godtgørelse (§ 3, stk. 3).
- 4) Medfører rejsearrangørens økonomiske forhold, at der under rejsen ikke sikres rejsekunden passende overnatningsmuligheder samt andre fornødenheder, kan fonden sørge herfor (§ 3, stk. 4). Såfremt forholdene tilsiger dette, kan der blive tale om såvel bistand efter § 3, stk. 4, som godtgørelse efter § 3, stk. 3.

Det beløb, en rejsekunde kan kræve i medfør af § 3, stk. 1, er hele det indbetalte beløb, uanset om dette har været udspecificeret til rejsen, udflugter, administrationsgebyr eller andet. Kravet mod fonden er et økonomisk krav. Rejsekunden kan ikke kræve, at fonden skaffer kunden en alternativ rejsemulighed. Dette må den enkelte selv sørge for, hvis man ønsker dette, og kunden kan ikke kræve erstatning hos fonden af en eventuel merpris eller for skuffelsen over en ferie, som ikke blev til noget.

Hvis fonden skal skaffe hjemtransport, er der praksis for at lade rejsekunderne forblive på feriestedet indtil den planlagte hjemrejse dato, såfremt dette ikke medfører urimeligt store udgifter for fonden. Turistrejser er typisk på 1 – højst 2 – ugers varighed, og der vil ofte være mulighed for, at fonden kan booke de strandede rejsekun-

der ind på de hoteller og fly, som rejsearrangøren havde planlagt at anvende. Dette vil ofte være til alles største tilfredshed, og fonden undgår at skulle tage stilling til/betale godtgørelse for væsentlig misligholdelse efter § 3, stk. 3.

»Strandede« rejsekunder må på den anden side som absolut hovedregel afvente, at fonden arrangerer fælles hjemtransport for de berørte rejsekunder, også selv om dette muligvis ikke bliver til det planlagte tidspunkt, idet individuel hjemtransport normalt vil være væsentligt dyrere end gruppetransport. Undtagelse kan forekomme i tilfælde, hvor fonden ikke kan skaffe fælles transport til den planlagte hjemrejsedato, og kunden nødvendigvis må hjem til denne dato (fx til en planlagt operation el.lign.) og selv kan skaffe sig hjemtransport til en rimelig pris.

Anmodning om betaling af forudbetalt beløb og krav i anledning af væsentlig misligholdelse skal fremsættes over for fonden inden 3 måneder efter, at den rejse, som kravet vedrører, skulle være afsluttet. Fondens indtræder, i det omfang den har ydet godtgørelse, i rejsekundens krav mod rejsearrangøren/rejsebureauet.

Lov om en rejsegarantifond indeholder ud over de ovenfor beskrevne regler en række regler om Rejsegarantifondens krav mod rejsebureauet samt om rejsebureauers registrering i fonden og betaling af garantibidrag. Endvidere indeholder loven regler om fondens bestyrelse og indtægter, slettelse af registrering samt straffe- og ikrafttrædelsesbestemmelser. Da disse regler ikke umiddelbart vedrører rejsekundernes forhold, falder en nærmere beskrivelse heraf uden for denne fremstillings rammer.

Lov om pakkerejser

Rejseaftalens parter: Arrangøren

Ved en aftale om en pakkerejse er der mindst to parter involveret. På den ene side står rejsearrangøren (og evt. en formidler), på den anden side er kunden. Lov om pakkerejser § 3 definerer *rejsearrangøren* som enhver, der tilrettelægger pakkerejser og udbyder eller sælger disse direkte eller gennem en formidler, medmindre denne virksomhed alene udøves lejlighedsvis. Undtaget fra definitionen er således skoler, foreninger og enkeltpersoner, der en gang imellem arrange-

Forbrugeren som rejsekunde

rer en rejse, uden at dette sker erhvervsmæssigt. Arrangøren er den, der står bag den samlede rejse eller over for kunden fremtræder som den, der står bag, hvis kunden må gå ud fra, at den pågældende er arrangør.

Se UfR 1973.901 H, hvor rejsebureauet påberåbte sig kun at have været agent for et tysk rejsebureau, men hvor Højesteret (og Sø- og Handelsretten) fastslog, at det sagsøgte, danske rejsebureau ikke havde tilkendegivet, at man kun var booking-agent, og derfor hæftede umiddelbart over for kunden for en ansvarspådragende misligholdelse.

Eksempler på rejsearrangører er Tjæreborg Rejser, Spies Rejser, Larsen Rejser mv.

Rejseaftalens parter: Formidleren

Som *formidler* anses enhver, der udbyder eller sælger en pakkerejse i arrangørens navn. Formidleren kan typisk være et rejsebureau eller et turistkontor. Formidleren hæfter i medfør af Lov om pakkerejser § 28 umiddelbart over for kunden for økonomiske krav, der i medfør af loven ville kunne rejses over for arrangøren. Dette kan være krav om forholdsmæssigt afslag, erstatning og tilbagebetaling af forudbetalte beløb. Formidleren indtræder i kundens krav mod arrangøren, men kravet kan nedsættes eller bortfalde, hvis kundens krav skyldes formidlerens forhold.

Kunden skal i første omgang rejse sit krav over for arrangøren og formidleren, førend det vil kunne dækkes af Rejsegarantifonden.

Rejseaftalens parter: Kunden

Enhver, der køber – eller i hvis navn der købes – en pakkerejse, anses for at være *kunde*. Lov om pakkerejser er således ikke blot en forbrugerbeskyttende lov, idet også forretningsrejsende kan være omfattet af begrebet »kunde«. Kunden kan *overdrage* pakkerejsen til enhver, der opfylder de nødvendige betingelser for at deltage i pakkerejsen, såfremt arrangøren eller formidleren underrettes om overdragelsen i rimelig tid inden pakkerejsens påbegyndelse, jf. lovens § 12. Visse

rejser udbydes til en bestemt personkreds (fx pensionister, bjergbestigere, sprogrejser), og her kan der på forhånd være stillet krav om alder eller fysiske eller sproglige/vidensmæssige færdigheder. Såfremt dette er tilfældet, må den person, rejsen overdrages til, opfylde rejsens betingelser. I modsat fald kan overdragelsen ikke ske med bindende virkning for arrangøren.

Ved overdragelsen af en pakkerejse hæfter den oprindelige kunde og den, der har fået rejsen overdraget, solidarisk for betaling af et eventuelt restbeløb og eventuelle omkostninger ved overdragelsen (fx ekspeditionsgebyr).

Informationspligten

Lov om pakkerejser stiller i §§ 5-7 en række krav til de oplysninger, kunden skal have, inden pakkerejsen påbegyndes. Disse krav suppleres og udbygges i bekendtgørelse nr. 776 af 21. september 1993 om pakkerejser, som indeholder en detaljeret opregning af, hvilke oplysninger kunden skal have inden aftalens indgåelse og ved bekræftelse af aftalen. Der henvises til de nærmere detaljer i bekendtgørelsen, idet en dybtgående gennemgang heraf vil blive for omfattende.

Prisen på en vare er ofte et af de væsentligste elementer i køberens overvejelser og et vigtigt led i vurderingen af, om man ønsker at købe varen, og om man eventuelt kunne få samme vare billigere andre steder. Det samme gør sig gældende for pakkerejsers vedkommende, og Lov om pakkerejser § 5 nævner således også prisen som den første af de oplysninger, der skal gives. Prisen for en pakkerejse skal tydeligt og let forståeligt fremgå af brochurer, annoncer og andet markedsføringsmateriale. Kravet om, at prisoplysningen skal være »tydelig og let forståelig«, indebærer, at prisen skal være let at få øje på typografisk og umiddelbart forståelig, således at kunden ikke skal til at lægge tal sammen for at få den samlede pris, eller at det ved nærmere eftersyn af tilbudet viser sig, at der skal betales en række ekstra beløb, fx i form af afgifter o.lign. Prisen skal være den samlede pris for rejsens grundpris med alle obligatoriske tillæg og afgifter inkluderet. Prisen oplyses som den pris, der skal betales ved indkvartering i dobbeltværelse.

Forbrugeren som rejsekunde

Ud over prisoplysninger skal arrangøren inden aftalens indgåelse give kunden oplysning om aftalevilkårene i øvrigt, om bestemmelser vedrørende pas, visum og vaccinationer, og inden rejsen påbegyndes, skal kunden have oplysning om praktiske forhold vedrørende rejsens gennemførelse.

Dette betyder, at kunden bl.a. skal have oplysning om mødetidspunkt og -sted for ud- og hjemrejse, mellemlandinger, togsift, forventet hjemkomst mv. Til belyst af forholdet mellem arrangørens oplysningspligt og kundens pligt til selv at sørge for bl.a. visa kan ses Rejseankenævnets sag RA nr. 16/1994. Sagen gjaldt en pakkerejse til Sri Lanka med mellemlanding og flyskift i London på udrejsen og overnatning i London på hjemrejsen. Ved afrejsen fra Billund blev klagerne – et ægtepar – afvist på grund af konens manglende visum til England. Klagerne krævede tilbagebetaling af hele rejsens pris, men arrangøren afviste dette, da det i rejsebrochuren fremgik, at udenlandske statsborgere selv er ansvarlige for at have gyldigt visum. Rejseankenævnet henviste til pakkerejselovens § 6 om arrangørens pligt til at informere om visumbehov og til, at dette også angår mellemlandingslande, samt at rejsebureauet vidste, at den ene af kunderne var fra Sri Lanka. Ankenævnet fandt, at bureauet som professionel rejsearrangør burde have meddelt klageren, at der ved indrejse i England – i modsætning til sædvanligt transitophold – kan gælde særlige visumregler for ikke-danske statsborgere. Nævnet fandt derfor, at klagerne var berettiget til tilbagebetaling af hele rejsens pris.

En anden sag om arrangørens oplysningspligt er RA sag nr. 168/1994, hvor rejsearrangøren ikke havde oplyst kunden om muligheden for at tegne afbestillingsforsikring. Kunden blev syg dagen før afrejsen og krævede tilbagebetaling af hele rejsens pris. Ankenævnet lagde til grund, at kunden ikke var blevet informeret om muligheden for at tegne denne forsikring, hverken skriftligt eller mundtligt. Ankenævnet fandt ikke, at dette burde komme kunden til skade, og fandt, at kunden burde have det forudbetalte beløb tilbage.

Manglende oplysninger indebærer overtrædelse af bekendtgørelsen og kan medføre bødestraf, ligesom det kan være civilretlig misligholdelse af aftalen.

Afbestillingsret

Kunden kan uden begrundelse afbestille en pakkerejse, jf. Lov om pakkerejser § 9, stk. 1, men arrangøren er berettiget til at kræve et passende vederlag, eventuelt i form af et afbestillingsgebyr, som skal være fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter. Arrangøren kan lovligt beregne et gennemsnitsgebyr, som kan blive større, desto tættere afbestillingen kommer på afrejstetidspunktet.

Hvis arrangørens egen afbestillingsret over for tredjemand er begrænset (fx i forhold til fly eller hoteller, som han har aftale med), kan arrangøren også begrænse kundens afbestillingsret. I modsat fald ville det være overordentlig vanskelige vilkår for arrangøren, som kunne »brænde inde« med rejser, hotelophold, billetter mv., som man ikke kunne nå at afsætte til anden side.

Ud over denne frie afbestillingsret, som modsvares af, at kunden skal dække arrangørens tab, findes en afbestillingsret i § 9, stk. 3, begrundet i risiko for krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden kan i tilfælde af, at der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer sådanne farlige begivenheder, afbestille pakkerejsen. Kunden har krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Dvs. at Lov om pakkerejser lægger risikoen for krig, uroligheder, naturkatastrofer mv. på arrangøren. Dette gælder dog ikke, hvis kunden ved aftalens indgåelse kendte den pågældende begivenhed, eller begivenheden var almindeligt kendt. Hvis medierne jævnligt har omtalt fx risikoen for en livsfarlig, smitsom sygdom omkring rejsemålet, men kunden ikke har opdaget dette, kan han ikke afbestille efter § 9, stk. 3, men må anvende afbestillingsretten i § 9, stk. 1 og 2, og betale afbestillingsgebyr, som kan være meget stort, inden for de sidste 14 dage før afrejsen.

Når der opstår uroligheder eller naturkatastrofer i et rejsemålsområde, vil rejsearrangøren ofte naturligt standse alle rejser til området. Arrangøren ønsker ikke at udsætte sine ansatte eller kunder for risiko, og det er dårlig reklame at miste kunderne på rejsen. Om en sådan standsning af rejserne til

Forbrugeren som rejsekunde

et rejsemål med risiko for liv og helbred er en misligholdelse, skal vurderes efter reglerne i Lov om pakkerejser kapitel 5.

Der er i § 9 ikke nogen lovbestemt afbestillingsret i tilfælde af kundens egen sygdom eller alvorlig sygdom hos kundens familiemedlemmer. I sådanne tilfælde må kunden betale sædvanlige afbestillingsgebyrer. Arrangøren skal inden aftalens indgåelse meddele kunden vilkårene for afbestilling, hvilket dog kan undlades, såfremt rejsen bestilles så sent, at afbestilling rent faktisk ikke vil være mulig.

Kunden har ofte mulighed for at købe en afbestillingsforsikring til dækning af, at kunden på grund af sygdom eller lignende ikke kan deltage i pakkerejsen. Arrangøren skal underrette kunden om denne mulighed, bortset fra de tilfælde, hvor aftalen indgås kort før pakkerejsens begyndelse. Hvis kunden eller dennes nærmeste familie bliver syg inden rejsen, således at kunden må blive hjemme, dækker forsikringen den del af rejsens pris, som kunden må betale over for arrangøren (afbestillingsgebyr eller en del af rejsens pris).

Prisændringer og forbehold i aftalen

Prisændringer

Arrangøren kan kun forhøje den aftalte pris for pakkerejser som følge af ændringer i 1) transportomkostninger, herunder brændstofpriser, 2) skatter, afgifter eller gebyrer for visse tjenesteydelser, så som lufthavns-, havne-, landings- eller startafgifter eller 3) valutakurser, som er anvendt ved beregningen af prisen for den pågældende rejse.

Ændring af prisen forudsætter, at der i aftalen udtrykkeligt er taget forbehold for prisændringer, og at de nævnte ændringer har betydet en faktisk prisforhøjelse, og prisforhøjelsen kan kun foretages, hvis arrangøren hurtigst muligt underretter kunden herom. Den aftalte pris for pakkerejsen kan ikke forhøjes de sidste 20 dage før den aftalte afrejse.

Forbehold om andre ændringer

Generelle ansvarsfraskrivelser og forbehold kan gøre det vanskeligt for kunden at overskue aftalens konsekvenser, hvorfor de er betænkelige at anvende i retsforhold, hvor styrkeforholdet mellem aftalens parter ofte vil være meget ulige. Præcise forbehold om klart beskrevne forhold kan kunden derimod afveje betydningen af og dermed beslutte sig til, om man ønsker at indgå aftalen på disse vilkår.

Arrangøren kan ikke gyldigt indføre bestemmelser i aftalen om, at han »forbeholder sig ret til ændringer« eller andre bredt formulerede forbehold. Sådanne forbehold kan ikke gøres gældende over for kunden, jf. Lov om pakkerejser § 14, medens specifikke forbehold om konkrete forhold kan tages, ligesom arrangøren kan tage forbehold for trykfejl i brochurer o.lign. § 14 omfatter dels generelle forbehold om ændringer (fx i hotelindkvartering, destination, datoer mv.), dels »andre almindelige forbehold i aftalen«. Sådanne »almindelige forbehold« kan være generelle ansvarsfraskrivelser for fx hotellets standard eller placering, madens kvalitet eller endnu bredere formuleret.

Arrangørens misligholdelse inden pakkerejsens påbegyndelse

Indledning

Arrangørens misligholdelse kan opdeles i misligholdelse, der er indtrådt, *inden* rejsen påbegyndes, og misligholdelse, som først opstår *under rejsen*. Kundens retsstilling og behov er forskellig i de to situationer: Når misligholdelsen indtræder, inden rejsen påbegyndes, er kundens problem (bortset fra skuffelsen) primært af økonomisk art, medens der under rejsen kan være tale om at skaffe (anden) indkvarteringsmulighed, andre udflugter, hjemrejse mv.

Ved misligholdelse/ændringer, som kunden på forhånd er orienteret om, opstår der ofte det spørgsmål, om kunden på forhånd har accepteret ændringen/forringelsen og den tilbudte compensation, og om denne compensation faktisk dækker kvalitetsforringelsen. Dvs. om den tilkendte compensation faktisk er af samme standard som det, kunden har betalt for.

Forbrugeren som rejsekunde

Som eksempler på sådanne sager kan læses RA sag nr. 27/1994, hvor en pakkerejse til Mexico på oprindeligt 18 dage blev forkortet med 1 dag. Som kompensation herfor tilbød arrangøren ½ pension på hotellet. Klageren meddelte, at han ikke accepterede tilbudet, og arrangøren forstod det således, at klageren hævede aftalen, og at han skulle have hele det indbetalte beløb tilbagebetalt. Klageren deltog dog alligevel i rejsen, men krævede prisafslag på grund af den forkortede rejse. Ankenævnet lagde til grund, at klageren først havde tilkendegivet, at han ville hæve købet på grund af afkortningen af rejsen, men at han alligevel valgte at deltage i rejsen. På denne baggrund fandt Ankenævnet, at klageren hermed accepterede den af bureauet tilbudte kompensation for afkortningen af rejsen.

Se også RA sag nr. 307/1994, hvor der kort før afrejsen skete forhøjelse af prisen på flybilletter. Kunden betalte dog den højere pris uden forbehold, og Ankenævnet lagde til grund, at kunden ved sin betaling af rejsen accepterede den på fakturaen anførte pris. Kunden fik derfor ikke medhold.

Meddelelse til kunden om misligholdelsen

Viser det sig inden pakkerejsens påbegyndelse, at arrangøren ikke vil kunne opfylde aftalen, uden at et eller flere vilkår ændres, eller aflyses pakkerejsen, skal arrangøren hurtigst muligt underrette kunden herom. Kunden har krav på underretning om enhver ændring, medmindre det blot drejer sig om bagatelagtige forhold. Samtidig med underretningen skal arrangøren give kunden oplysning om dennes beføjelser samt om, at kunden skal reklamere, såfremt han vil påberåbe sig misligholdelsen. Hvis kunden vil gøre krav gældende i anledning af, at arrangøren ikke vil kunne opfylde aftalen helt eller delvist, skal han inden rimelig tid give meddelelse herom.

Hvis arrangøren *aflyser* pakkerejsen, uden at dette skyldes kundens forhold, har kunden efter Lov om pakkerejser § 16 ret til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, eller at deltage i en anden pakkerejse efter kundens valg, såfremt arrangøren uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette. Ofte kan arrangøren tilbyde en erstatningsrejse, som svarer ret nøje til den aflyste, blot med et andet hotel/flyselskab eller på et andet tidspunkt. Kunden kan dog vælge at købe en erstatningsrejse, som er dyrere eller billigere end den oprindeligt bestilte. Hvis erstatningsrejsen er billigere end den oprindeligt købte

rejse, har kunden krav på tilbagebetaling af forskelsbeløbet. Hvis erstatningsrejsen er dyrere, afhænger det af kundens eventuelle krav på erstatning efter lovens § 17, om kunden har krav på at få rejsen uden yderligere betaling.

Kundens krav på erstatning

Kunden *kan* have et erstatningskrav ved siden af muligheden for at hæve aftalen eller fastholde og kræve positiv opfyldelsesinteresse. *Erstatningskravet* opstår i tilfælde af, at kunden kan dokumentere, at han lider et tab som følge af arrangørens misligholdelse. Arrangøren skal i medfør af Lov om pakkerejser § 17 betale erstatning på objektivi grundlag (uanset skyld), medmindre aflysningen skyldes nogle få undtagelsessituationer. Den første undtagelse i § 17, stk. 1, er, at der er færre tilmeldte til rejsen end det forudsatte og aftalte minimum (nr. 1). I dette tilfælde skal arrangøren give meddelelse til kunden inden en aftalt frist. Dvs. at arrangøren kun er fri for at betale erstatning efter denne regel, hvis han allerede i aftalen om køb af pakkerejser både har oplyst sin forudsatte mindste grænse for deltagerantallet eller belægningsprocent og den frist, hvormed eventuel aflysning vil blive varslet.

Arrangøren vil ligeledes være fri for erstatningsansvar, hvis aflysningen skyldes kundens egne forhold, eller aflysningen skyldes force majeure lignende forhold forårsaget af en uvedkommende tredje mand eller udefra kommende omstændigheder, jf. § 17, stk. 1, nr. 3 og 4. De forhold, der giver anledning til aflysningen, skal, for at arrangøren er ansvarsfri, være af en sådan karakter, at arrangøren ikke kunne forudse eller undgå dem.

I de tilfælde, hvor arrangøren er erstatningspligtig, skal kunden godtgøre, dels at han har lidt et tab, og dels at tabet skyldes det forhold, at pakkerejsen aflyses, eller at aftalen på anden måde ikke bliver opfyldt.

De udgifter, kunden typisk vil kunne få erstattet, er fx udgifter til vaccinationer, visa, forsikringer, forgæves transport til afrejsestedet mv. Kunden kan dog vælge at foretage dækningskøb i form af køb af en anden rejse. Hvis denne rejse er tilsvarende den misligholdte, men alligevel dyrere, må arrangøren betale prisforskellen.

I erstatningskrav vedrørende pakkerejser gælder som i alle andre

formueretlige forhold, at kunden har pligt til at begrænse sit tab, og at tabet skal være påregneligt for arrangøren. Hvis ikke kunden har oplyst særlige forhold ved aftalens indgåelse, vil det være, hvad arrangøren burde påregne, dvs. visse »standardforventninger«. Hvis kunden absolut skal med denne rejse, fordi han skal til en dyr, privat lægebehandling, må han oplyse dette til arrangøren ved aftalens indgåelse, såfremt han vil have sikkerhed for, at forholdet omfattes af arrangørens erstatningspligt.

Arrangørens misligholdelse mv. efter pakkerejsens påbegyndelse

I kapitel 5 s. 123 f ses kundens beføjelser ved anteciperet misligholdelse, herunder aflysning. Hvis misligholdelsen opstår *efter afrejse*, kan der blive tale om rejsearrangørens afhjælpningspligt (og -ret), prisafslag, ophævelse af aftalen og erstatning. Kunden vil i alle tilfælde have pligt til at reklamere over den mangel, som han vil påberåbe sig.

Arrangørens afhjælpningsret/-pligt

Er pakkerejsen mangelfuld, kan kunden i medfør af Lov om pakkerejser § 18 kræve, at arrangøren *afhjælper* manglen, medmindre dette vil påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller ulemper. Efter § 21 har arrangøren en tilsvarende ret til at afhjælpe, jf. nedenfor.

Lov om pakkerejser definerer ikke, hvornår en pakkerejse er mangelfuld. Der henvises med lovens ord til en retsstandard, hvis indhold må fastlægges af Rejseankenævnet og domstolene.

Kunden har krav på afhjælpning af mangler, medmindre det godtgøres, at arrangørens byrde ved afhjælpningen ikke står i et rimeligt forhold til kundens interesse i afhjælpningen, eller der er tale om rene bagateller. Afhjælpningen kan foretages af arrangøren selv, eller han kan betale en tredjemand for at foretage denne. Betingelsen for, at arrangørens afhjælpning er lykkedes, er, at manglen er udbedret, og at kunden ikke selv skal betale for afhjælpningsforanstaltningerne. Tilbyder arrangøren at afhjælpe en mangel, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen, såfremt afhjælpning kan ske og sker inden rimelig tid uden omkostninger eller

ulemper for kunden. Det beror på en konkret vurdering, om afhjælpning er sket. Dette indebærer fx en vurdering af det nye hotels placering og kvalitet, værelsernes standard og udstyr, om en skirejse har skilærer, børnebakke, langrendsmuligheder mv., som forudsat i aftalen. Hvis kunden ved aftalens indgåelse har tilkendegivet, at han ønsker et bestemt hotel, en ganske bestemt rejseperiode, air-condition, placering i stueetagen eller lignende, og arrangøren har indvilget heri, kan manglen ikke afhjælpes ved at flytte kunden til et andet hotel uden air-condition eller på 1. sal, og rejsen skal afholdes inden for det aftalte tidsrum. Hvis afhjælpning ikke (fuldt ud) er mulig inden rimelig tid, har kunden krav på forholdsmæssigt afslag i pakkerejsens pris, jf. lovens § 19, ligesom han vil kunne hæve aftalen, såfremt manglen (stadig) er væsentlig, jf. § 20. Kunden kan endvidere kræve erstatning efter § 22.

Loven indeholder ingen bestemmelser, der angiver, hvor hurtigt afhjælpning skal ske, for at kunden mister sine misligholdelsesbeføjelser, dvs. hvad der skal forstås ved »inden rimelig tid«, men dette vil afhænge af den konkrete situation. Vurderingen vil være forskellig ved et week-endophold og en 3 uges ferie.

Se som et eksempel på afhjælpning RA sag nr. 110/1994 vedrørende en pakkerejse til Prag. Ved ankomsten viste hotellet sig at være et vandrerhjem. Værelset var et nøgent rum med 3 uopredte senge og intet andet inventar, og der var ikke frokost på vandrerhjemmet, selv om dette indgik i rejsens pris. Efter to dage skaffede guiden ny indkvartering, men kunderne måtte selv betale 750 kr. ekstra for denne indkvartering. Kunderne rejste hjem 2 dage før planlagt. Ankenævnet fandt, at kunderne havde fået betydelig dårligere indkvartering, end de havde krav på, og at hele hændelsesforløbet bar præg af uprofessionel tilrettelæggelse af rejsen, og at der var så væsentlige mangler, at kunderne kunne hæve aftalen og få hele det forudbetalte beløb tilbage.

Forholdsmæssigt afslag i prisen

Hvis afhjælpning ikke kan kræves, fordi den ville påføre arrangøren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlige ulemper (eller ikke er mulig), kan kunden kræve forholdsmæssigt afslag i prisen. Dette kan kunden også gøre, såfremt arrangøren efter kundens på-

Forbrugeren som rejsekunde

krav ikke afhjælper manglen inden rimelig tid. Jo alvorligere manglen er, desto kortere tid har arrangøren til at afhjælpe den.

Afslag i prisen sker i princippet efter almindelige formueretlige principper som værdiforringelsens procentvise andel af rejsens pris, men da det er vanskeligt nøjagtigt at fastlægge værdien af fx et hotels beliggenhed, støjgener, en manglende udsigt m.m., ansættes værdiforringelsen som oftest til et anslået »rundt« beløb.

Se om mangler/prisafslag/afhjælpning RA sag nr. 274/1994, hvor kunderne købte en rejse til Tunesien med et hotel med air-condition, hvilket havde været en forudsætning for købet. Det viste sig, at der ikke var air-condition, hvilket kunderne klagede over. Arrangøren tilbød et prisafslag på 1.000 kr., men kunderne anførte, at air-conditionen var det primære element i deres valg af rejse, og at rejsen på grund af varmen stort set var ødelagt for dem. Ankenævnet lagde til grund, at air-condition var en forudsætning for bestillingen af rejsen, og at mangel herpå var en mangel ved rejsen. Ankenævnet fandt, at et prisafslag på 5.000 kr. (36 % af rejsens pris) var passende.

Ophævelse af aftalen

Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakke-rejsen i øvrigt behæftet med mangler, som medfører, at formålet med pakkerejsen er væsentlig forfejlet, kan kunden hæve aftalen, jf. Lov om pakkerejser § 20. Ophævelsesretten er dog – ligesom retten til forholdsmæssigt afslag – afhængig af, om arrangøren afhjælper manglen i tide, jf. § 21.

Inden pakkerejsens begyndelse er kundens *hæveadgang* i overensstemmelse med almindelige obligationsretlige principper betinget af, at den påberåbte mangel er væsentlig. (Herudover er der en ganske vidtgående *afbestillingsret* i medfør af lovens § 9).

Efter pakkerejsens påbegyndelse vil ophævelse af aftalen være af betydelig ulempe for arrangøren, og betingelsen for ophævelsen er derfor skærpet, således at vurderingen af ophævelsesadgangen beror på, om rejsen i realiteten er værdiløs for kunden. Ophævelse vil derfor være ganske undtagelsesvis.

Som eksempel på hæveadgang kan nævnes et tilfælde, hvor skibet til et 7-dages krydstogt på grund af motorskade måtte returnere efter få timers

sejlads og først kunne forventes klar til sejlads efter 4 dage. Derimod kunne en kunde, der med sin datter var taget på en pakkerejse alene på grund af den til hotellet knyttede tennisbane, fordi datteren var elitespiller, ikke hæve, da der blev flyttet til et andet (bedre) hotel uden tennisbane, idet denne afgørende forudsætning ikke var tilkendegivet for arrangøren ved aftalens indgåelse.

Hæveadgangen vil i meget vidt omfang bero på, hvilke forudsætninger der er tilkendegivet fra kundens side. Disse forudsætninger bør fremgå af den indgåede aftale eller i øvrigt stå klart fx ved, at de er nævnt i kundens bestillingsbrev el.lign. Der må dog arbejdes med en række »standardforudsætninger« relateret til den type ferie, aftalen drejer sig om. Eksempelvis kan nævnes, at der kan dykkes på en »dykkerferie«, besøges kulturelle steder og begivenheder på en »kulturferie«, står på ski på en skiferie. Denne sidste forudsætning er dog mere tvivlsom, hvis forhindringen skyldes manglende sne i skisportsområdet. Hvis arrangøren har afgivet »snegaranti«, vil den manglende sne være hans risiko. I modsat fald må det være kundens egen. Det er en betingelse for ophævelsen, at forhindringen ikke skyldes kunden selv. At kunden bliver syg eller brækker benet på skiferien, giver ikke adgang til at ophæve aftalen (medmindre sygdommen/uheldet kan tilskrives arrangørens forhold).

Ved sygdom kan kunden i visse situationer få refunderet rejsens pris hos sin rejseforsikring, men dette er arrangøren uvedkommende.

Hvis kunden hæver aftalen, skal arrangøren tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. § 20, stk. 2. Der kan dog tilkomme arrangøren en godtgørelse, som svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for kunden. En sådan godtgørelse fastsættes efter en konkret bedømmelse af rejsens og manglens art. Hvis rejsen har været totalt forfejlet, tilkommer der ikke arrangøren nogen godtgørelse.

Hæver kunden aftalen, har han alligevel krav på uden udgift at blive transporteret tilbage til afrejsestedet eller et andet sted, som er angivet i aftalen, med et transportmiddel, der svarer til det aftalte.

Erstatning

Hvis kunden lider tab som følge af, at pakkerejsen er så mangelfuld, at aftalen hæves, har kunden ud over sit tilbagebetalingskrav krav på erstatning fra arrangøren, medmindre der er tale om de i Lov om pakkerejser § 17, stk. 1, nr. 3 og 4, nævnte ansvarsfrihedsgrunde (uforudsete forhold eller omstændigheder, der skyldes en udenforstående tredjemand eller fx naturforhold).

Ofte vil manglen kunne tilskrives en underleverandør – fx et flyselskab eller en hotelejer – men dette hæfter arrangøren for over for kunden, medmindre der også i forhold til underleverandøren gør sig de i § 17, stk. 1, nr. 3 og 4, nævnte ansvarsfrihedsgrunde gældende. Kunden skal bevise, at der foreligger en mangel, som er årsag til tabet. Hvis kunden kommer for sent til sit tilslutningsfly, fordi hotellets elevator sidder fast, foreligger der en mangel ved pakkerejsen, som har umiddelbar årsagssammenhæng med det tab, kunden lider. Hvis kunden derimod kommer for sent på grund af trafikkaos eller uheldige vejrforhold, skal årsagen til tabet findes i forhold, arrangøren som udgangspunkt ikke har indflydelse på, og arrangøren vil derfor være ansvarsfri.

Hvis rejsen er tilrettelagt således, at kunden forudsigeligt kunne få vanskeligt ved at nå flyet fx på grund af for sen afhentning fra hotellet, kan dette dog være ansvarspådragende for arrangøren.

Godtgørelse

Har manglen forvoldt kunden væsentlig ulempe, kan der ud over erstatningen tilkomme kunden en godtgørelse. Dette er en ulempegodtgørelse, som kan tilkendes, såfremt manglen eller ulempen skyldes forhold, som alvorligt kan bebrejdes arrangøren, og den fastsættes skønsmæssigt og skal kompensere for »ødelagt ferie«. Det kræves ved en sådan godtgørelse ikke, at der skal være lidt et økonomisk tab. Godtgørelsen er et »plaster på såret«, som kan gives for skuffelsen over ikke at få den ferie, man havde planlagt og købt. Hvis manglen er mindre væsentlig, således at aftalen ikke (kan) hæves, kan godtgørelse gives som compensation for manglende udsigt, altan, elevator mv.

Produktansvar

Sker der skade på kundens person eller ting som følge af en mangel ved pakkerejsen, skal arrangøren betale erstatning herfor efter principperne i Lov om pakkerejser § 22. Hvis der sker skade på kunden selv, skal arrangøren endvidere hurtigt søge at komme kunden til undsætning, jf. § 23, stk. 2.

Reklamationsfrister

Når kunden klager under pakkerejsen, skal arrangøren og en eventuel underleverandør (fx hotelvært) bestræbe sig på at finde passende løsninger på problemet, men de pågældende er nødt til at kende manglen, førend de kan søge den afhjulpet. Kunden har derfor pligt til at reklamere inden rimelig tid, efter at han har opdaget manglen, jf. Lov om pakkerejser § 26. I modsat fald mister kunden retten til at påberåbe sig manglen. Kunden mister dog ikke sine misligholdelsesbeføjelser, hvis reklamationspligten ikke var angivet i aftalen, eller hvis arrangøren eller formidleren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt. Kunden mister heller ikke sine rettigheder, såfremt manglen har forvoldt personskaade.

Se om reklamationspligten RA sag nr. 259/1994, hvor kunden hævdede, at indkvarteringen den første uge af rejsen var væsentligt mangelfuld, men først havde reklameret efter en uge. Herefter fik kunden et andet og tilfredsstillende værelse. Da klageren ikke havde fremført klagen i løbet af den første ferieuge, for på den måde at give rejselederen mulighed for at afhjælpe, ville Ankenævnet ikke fastsætte nogen kompensation.

Kundens forpligtelser

Som kunde har man de rettigheder og forpligtelser, som følger af loven og aftalen. Kunden har ud over at betale den aftalte pris en række forpligtelser som deltager i en pakkerejse. Kunden skal således selv sørge for de nødvendige pas, visa og vaccinationer, jf. § 29. Herudover skal kunden rette sig efter gældende ordensbestemmelser og de anvisninger, der gives af rejselederen, fly- og buspersonale

Forbrugeren som rejsekunde

mv. Det vil på almindeligt dansk sige, at kunden »skal opføre sig ordentligt«, så de andre rejsedeltagere, hotelgæster, personale mv. kan være tjent med at opholde sig sammen med kunden. I værste fald kan en arrangør være berettiget til (og i forhold til de øvrige rejsedeltagere være forpligtet til) at ophæve aftalen ved en stærkt provokerende, voldsom kunde og bortvise ham fra resten af rejsen. Da det i sådanne tilfælde er kunden, der har misligholdt aftalen, vil han være forpligtet til at betale den fulde pris for rejsen som erstatning af arrangørens positive opfyldelsesforpligtelse. Kunden må derudover selv skaffe sig overnatnings- og hjemrejsemulighed, forudsat dette er muligt. Hvis kunden på grund af rejsemålets beliggenhed eller kundens egen psykiske beskaffenhed ikke er i stand til at tage vare på sig selv, kan arrangøren være forpligtet til at hjælpe, da man ikke kan efterlade en hjælpeløs kunde under farlige omstændigheder. Arrangørens forpligtelse kan dog muligvis blot være at sørge for, at politi og ambassade tager sig af en fx psykotisk, voldelig kunde.

6 Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

De offentligretlige reglers rolle i forbrugerbeskyttelsen

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning kan siges primært at virke indirekte i forhold til forbrugerne, idet den (som anden offentligretlig lovgivning) ikke regulerer det umiddelbare forhold mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, men fastlægger nogle retningslinjer, som »det offentlige« kræver, at den erhvervsdrivende skal overholde. Overholdelsen af de offentligretlige forskrifter påses af blandt andre Forbrugerombudsmanden. Forbrugeren kan ikke i en konflikt med den erhvervsdrivende påberåbe sig disse regler som eneste hjemmel for sin sag, men må støtte sin ret på de civilretlige (privatretlige) regler i fx købeloven og kreditaftaleloven.

Fx kan forbrugeren ikke blot påberåbe sig vildledning og den erhvervsdrivendes oplysnings- og vejledningspligt efter markedsføringslovens §§ 2 og 3 som hjemmel for at træde tilbage fra en ugunstig købeaftale. Her må købelovens § 76, jf. 78, anvendes, såfremt betingelserne herfor er opfyldt. Hvis de offentligretlige regler er overtrådt, kan dette dog have indflydelse på domstolenes eller Forbrugerklagenævnets vurdering af mangelsspørgsmålet i henhold til købeloven og omvendt: Hvis forbrugere i et eller flere tilfælde har fået forkert eller mangelfuld oplysning omfattet af købelovens § 76, vil dette være et væsentligt led i vurderingen af, om markedsføringslovens regler er overtrådt.

Se om samspillet mellem de offentligretlige og de privatretlige regler i *Dansk Forbrugerret* bl.a. s. 48 ff.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

De offentligretlige regler, som skal berøres i denne sammenhæng, vil primært være at finde i markedsføringsloven, da denne lov er den mest centrale markedsregulerende lov. Herudover findes bl.a. prismærkningsloven, som kun vil blive berørt meget kort, samt betalingskortloven, produktsikkerhedsloven m.m., som ikke vil blive behandlet.

Der findes en række offentligretlige love, som direkte og indirekte har indflydelse på markedet og dermed på forbrugernes forhold. Forbrugerretten er som nævnt i kapitel 1 ikke en klart afgrænset disciplin – i udkanten af retsområdet er det snarere et spørgsmål om en synsvinkel, hvormed man betragter den retlige regulering af samfundet.

Der kan henvises til følgende supplerende litteratur: Palle Bo Madsen: *Markedsret*, Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen: *Dansk Forbrugerret* og Paul Krüger Andersen: *Markedsføringsret*. Se også Børge Dahl: *Karnov* 1995, bind 3, s. 4598 ff., hvor der er en fyldig gennemgang af praksis vedrørende markedsføringsloven.

Markedsføringsloven

Markedsføringsloven blev oprindelig indført i 1974 og bygger dels på Forbrugerkommissionens betænkning II (bet. 1973/681 om markedsføring, forbrugerombudsmand og forbrugerklagenævn), og dels på Konkurrencelovudvalgets betænkning (bet. 1966/416) vedrørende en ny konkurrencelov.

Lovens formål er dels at regulere markedet, således som tidligere konkurrencelove gjorde, dels at indføre Forbrugerombudsmandsinstitutionen. Endelig betones forbrugernes interesser i beskyttelsen mod aggressive, vildledende og uhensigtsmæssige markedsføringsmetoder. Markedsføringsloven er opbygget med en stor generalklausul i § 1 om god markedsføringsskik, to snævrere generalklausuler i §§ 2 og 3 om vildledning og vejledning og en række specifikke markedsregulerende regler og specialforbud (bl.a. § 4 om anvendelsen af ordet »garanti«, § 6 om tilgift, § 7 om mængdebegrænsning, § 8 om rabatmærker og § 9 om lodtrækning og præmiekonkurrencer). Herudover indeholder markedsføringsloven reglerne om lovens

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

retshåndhævelse og om Forbrugerombudsmanden, hans kompetence og arbejdsform (§§ 13-24).

Markedsføringslovens generalklausul. § 1

Generalklausulen i markedsføringslovens § 1 er den offentligretlige grundsten i reguleringen af markedet både de erhvervsdrivende imellem og i forhold til forbrugeren. Den fastslår, at der i privat erhvervsvirksomhed og offentlig virksomhed, som kan sidestilles hermed, *ikke må foretages handlinger, som strider mod god markedsføringsskik*. Den er lovens overordnede norm, således at al markedsføring skal udføres i overensstemmelse hermed. Formålet med generalklausulen er at skabe et fleksibelt redskab, som kan udvikle sig i overensstemmelse med udviklingen på markedet og følge med de erhvervsdrivendes kvalitet på området. Reglen virker endvidere »udenom« alle andre regler i markedsføringsloven, således at den kan anvendes i tilfælde, hvor der er sket en uacceptabel markedsføring, som dog ikke er omfattet af specialreglerne. Markedsføringslovens § 1 kan dog kun anvendes til at udstede påbud og forbud samt som grundlag for erstatning eller andre civilretlige følger – aldrig til at idømme straf.

Man kan ikke i en retsstat strafsanktionere overtrædelse af en vagt formuleret henvisning til en retsnorm. Strafpålæggelse kræver bl.a. en præcis beskrivelse af et gerningsindhold, som med forsæt skal være realiseret.

Udtrykket markedsføring er anvendt i vid betydning og omfatter enhver handling foretaget i erhvervsøjemed.

Erhvervsvirksomhed omfatter ud over handel og industrivirksomhed også håndværk, landbrug, transport, liberale erhverv, bank- og sparekassevirksomhed, reklamevirksomhed, inkassovirksomhed (se UfR 1976.810 SH), rådgivende virksomhed (fx ingeniører, arkitekter, havekonsulenter mv.), ejendomsformidlere m.m. Også sammenslutninger af erhvervsdrivende (handelsstandsforeninger, brancheforeninger mv.) er omfattet. (Se UfR 1977.831 H om en handelsstandsforening).

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Ved afgørelse af, om en handling (eller en undladelse af at gøre noget, som man burde have gjort) strider mod god markedsførings-skik, skal der foretages afvejning af erhvervsinteresser, forbrugerinteresser og almene samfundsinteresser.

Markedsføringslovens § 1 har været anvendt på et stort spektrum af markedsføringstiltag, hvoraf kun nogle eksempler skal nævnes.

1) Påtrængende, overrumplende, udnyttende, generende eller krænkende markedsføringsforanstaltninger:

Markedsføringslovens § 1 har været anvendt på forhold, hvor erhvervsdrivende har anvendt særligt aggressive, påtrængende eller overrumplende salgsformer, ligesom den er anvendt, hvor angst for sygdom, kriminalitet, ulykker mv. har været udnyttet i salgsøjemed.

Uanmodet udsendelse af salgsbrev med angivelse af, at en vare vil blive fremsendt, medmindre salgsbrevet returneres inden en vis frist, eller andre former for *negativ aftalebinding* strider mod § 1. (Såfremt varen sendes, kan forbrugeren vederlagsfrit beholde den, jf. forbrugeraftalelovens § 4, men den erhvervsdrivende kan med markedsføringslovens § 1 forhindres i at spekulere i forbrugerens ukendskab til denne regel).

Inkassovirksomhed har været i Forbrugerombudsmandens søgelys i UfR 1976.810 SH, hvor bl.a. urigtige trusler om følgerne af ikke at betale og anvendelse af iøjnefaldende og nedværdigende skrift på biler og breve blev anset for stridende mod § 1.

2) Farlige eller underlødige produkter:

Ved farlige produkter forstår Forbrugerombudsmanden i denne forbindelse produkter, der frembyder en særlig og som oftest upåregnelig fare ved normal anvendelse, jf. FOB 1977-78 s. 40.

En af de første sager, Forbrugerombudsmanden behandlede, drejede sig om kaffefiltertragter med lavtsiddende ring. Se FOB 1977-78 s. 62. Samme år nedlagdes forbud mod at markedsføre og sælge et livsfarligt dykkerudstyr (FOB 1977-78 s. 42). Markedsføringslovens § 1 er også anvendt i J.Å. 1990 s. 24 vedrørende et reklamebrev med en dart-pil i og J.Å. 1990 s. 24 vedrørende husstandsomdeling af shampoo, som begge kunne være til fare for mindre børn.

3) Censurering af aftalevilkår:

I UfR 1977.986 SH fandt Sø- og Handelsretten *et aftalevilkår* stridende mod markedsføringslovens § 1. Den erhvervsdrivende havde betinget sig ret til at forhøje prisen for alle resterende hæfter (44 i alt), såfremt forbrugeren ikke betalte rettidigt for hvert hæfte. Vilkåret blev kendt ugyldigt for fremtidige aftaler.

I UfR 1977.986 SH har Sø- og Handelsretten nedlagt forbud mod påberåbelse af vilkår om prisforhøjelsen i allerede indgåede kontrakter. Det ene vilkår medførte, at hele restbeløbet for en abonnementsperiode forfaldt til betaling, såfremt abonnenten undlod at betale to gange i træk. I et andet vilkår forbeholdt den erhvervsdrivende sig en ubestemt acceptfrist.

4) Diskrimination af køn eller race, beskyttelse af den personlige integritet og privatlivets fred mv.:

Markedsføringslovens § 1 er anvendt i sager om kønsdiskrimination, hvilket oprindeligt primært gjaldt kvindediskriminerende reklamer. Udviklingen er gået i retning af, at begge køn anvendes seksualiserende i reklamer, men at man i dag vil skride ind over for nedværdigende eller ydmygende fremstilling af begge køn snarere end reklamer, der blot fremstiller en person som kønsobjekt.

Såfremt der i reklamen anvendes billeder af genkendelige personer i private sammenhænge, kan dette være et brud på privatlivets fred og den personlige integritet, som der kan skrides ind over for i medfør af § 1.

5) Illoyal konkurrence mv.:

Markedsføringsloven regulerer også forholdet mellem de erhvervsdrivende, og forskellige former for illoyal konkurrence har givet anledning til anvendelse af § 1. Markedsføringslovens § 1 er således anvendt i tilfælde af misrekommandering, sammenlignende reklame, efterligning, good-will, snyltning mv.

Som sammenfattende konklusion kan det fastslås, at § 1 (alene eller sammen med andre af markedsføringslovens regler) kan anvendes på alle områder, hvor handlinger i markedsøjemed må anses for at være i strid med den til enhver tid gældende gode markedsføringsskik.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Se for yderligere uddybning bl.a. Markedsret, Markedsføringsret, Dansk Forbrugerret og fremstillingen i Karnov.

Forbud mod vildledning. Markedsføringslovens § 2

Markedsføringslovens § 2 indeholder et forbud mod at anvende urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnede til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser. Det samme gælder angivelser, der på grund af deres form, eller fordi de angår uvedkommende forhold, er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere. Endvidere må der ikke anvendes vildledende fremgangsmåder af lignende betydning for efterspørgsel og udbud. Rigtige angivelser om faktiske forhold skal kunne dokumenteres, jf. § 2, stk. 4.

§ 2 indeholder det offentligretlige modstykke til købelovens § 76, stk. 1, nr. 1 og 2, vedrørende urigtige og vildledende oplysninger.

Vildledningsforbudet findes også flere steder i speciallovgivningen, men markedsføringsloven gælder ved siden af sådanne love, således at det i praksis som udgangspunkt er den strengeste lov, som bliver normgivende.

Hvis vildledningen bliver alvorlig nok, kan anvendelse af straffeloven komme på tale. Dette kan fx være § 279 om bedrageri.

Det er ofte vanskeligt at foretage en opdeling mellem tilfælde, som hører under vildledningsreglen i § 2 og generalklausulen i § 1, da vildledning *også* vil være i strid med god markedsføringsskik. Overtrædelse af § 2 er dog – i modsætning til § 1 – sanktioneret med straf, jf. § 22, stk. 3.

Det centrale i § 2 er forbudet mod anvendelse af vildledende angivelser. Urigtige angivelser vil som hovedregel også være vildledende, medmindre der klart er tale om overdrevne anprisninger uden kommerciel effekt: Hvis »Verdens bedste tobak« ikke er tobak, vil det være omfattet af § 2, men »Verdens bedste tobak« behøver ikke kunne dokumentere, at den er *bedst*, for det forventes alligevel ikke

af forbrugerne. Hvis »Verdens bedste tobak« oplyser at have 20 % mindre tjæreindhold, skal dette kunne dokumenteres. Hvis tobakken sælges med 50 g i 500 g dåser, uden at dette er tydeligt oplyst udenpå, vil det være omfattet af § 2, stk. 3, om vildledende fremgangsmåder.

Også *urimeligt mangelfulde* angivelser er omfattet af § 2. Hvis et sæt sportstøj ikke kan vaskes, eller en motorsav *kun* kan anvendes, såfremt man køber »ekstra« udstyr til den, kan dette være så mangelfulde oplysninger, at det er i strid med § 2. Om oplysninger, angivelser, undladelser mv. er vildledende eller ej, afhænger af, hvorledes budskabet opfattes og forstås af modtagerne. TV-reklamer skal derfor bedømmes på en anden måde end skriftlige oplysninger i en avis, idet TV-reklamen er beregnet til at ses og opfattes på få sekunder, medens avisreklamer kan læses mere indgående. Det vil af samme grund være af betydning, hvem målgruppen er, idet reklamer mv. til børn og unge skal bedømmes anderledes end reklamer rettet mod en afgrænset gruppe voksne fagfolk.

Vildledning findes på mange områder i markedsføringen. Her skal kort nævnes nogle få tilfældegrupper:

1) Vildledende prisangivelser

Der er en righoldig praksis vedrørende urigtige eller vildledende angivelser om pris, hvoraf kun skal nævnes få:

I UfR 1985.634 SH behandledes anvendelse af ordet ophørsudsalg, hvor den erhvervsdrivende solgte varer, som i betydeligt omfang var nyindkøbte. Den erhvervsdrivende blev idømt en bøde for overtrædelse af § 2, stk. 1 og 3. I UfR 1980.867 SH gjaldt sagen annoncering med udtrykkene *før/nu* om varer, som ikke tidligere havde været solgt i forretningen. Dette ansås af retten for at være urigtig og vildledende markedsføring, hvorfor den erhvervsdrivende idømtes en bøde for overtrædelse af § 2, stk. 1.

Forbrugerombudsmanden har udarbejdet en vejledning vedrørende brugen af visse udtryk, som anvendes ved prisskiltning (normalpris, *før/nu*-priser mv.).

2) Vildledende kvalitets-, mængde-, oprindelses-, miljøangivelser o. lign.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Vildledning om kvalitet, mængde, oprindelsessted, miljøbelastning, indhold mv. vil ofte indeholde konkrete oplysninger, som den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere, jf. § 2, stk. 4. »Made in Denmark« skal være *lavet* i Danmark. »Danish Design« kan godt være produceret i udlandet (se FOB 1985 s. 20), men skal være dansk design. Gåsedundyner skal indeholde flest gåsedun, økologiske grøntsager skal være dyrket økologisk osv. Vedrørende miljømærkning er det ofte et problem at fastslå, hvad der skal til, for at et produkt med rette kan kalde sig et »grønt« produkt, »miljøvenligt« mv. Forbrugerombudsmanden har derfor udformet en vejledning om miljømarkedsføring, ligesom der findes en fælles nordisk vejledning på området udformet af de nordiske forbrugerombudsmænd i fællesskab.

Der findes forbrugerombudsmandsvejledninger vedrørende anvendelse af garanti- og forsikringsudsagn i markedsføringen, vedrørende markedsføring af brænde m.m. Sådanne vejledninger skal give de erhvervsdrivende mulighed for at holde sig på den rigtige side af lovens grænser.

Vejledningspligten. Markedsføringslovens § 3

Den erhvervsdrivende har pligt til at give en »efter formuegodets eller ydelsens art forsvarlig vejledning«, når han afgiver tilbud eller indgår aftale. I visse tilfælde vil det være leveringstidspunktet, som er det relevante tidspunkt. Det, der skal gives oplysning om, er i princippet alt af betydning for bedømmelsen af godets eller ydelsens karakter eller egenskaber, herunder især brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelsesmuligheder.

Markedsføringsloven indeholder den offentligretlige pendant til købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, vedrørende sælgerens oplysningspligt.

Oplysningspligten skal sikre, at erhvervsdrivende giver deres kunder den fornødne information til bedømmelsen af, om aftale skal indgås. Undertiden er det dog først ved ibrugtagning, at forbrugeren har brug for visse oplysninger. Dette er baggrunden for, at Forbrugerombudsmanden med hjemmel i § 3 har krævet brugsanvisning på dansk (eller tilsvarende sprog) ved komplicerede genstande. (Se FOB 1975-77 s. 61).

Garantier. Markedsføringslovens § 4

Et af de stærke konkurrenceparametre er – ud over prisen – oplysning om, at en vare eller ydelse er behæftet med garanti. Markedsføringslovens § 4 forbyder derfor anvendelse af ordet garanti eller lignende (fx tilsikring, indeståelse) over for forbrugeren, medmindre denne faktisk får en *væsentlig bedre* retsstilling end den, han har efter lovgivningen.

I § 4 skal »forbruger« forstås i overensstemmelse med det civilretlige forbrugerbegreb, dvs. som en person (køber), der foretager en handel uden for sit erhverv hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv.

Et af hovedformålene med § 4 har været at komme ansvarsfraskrivelser i form af »garantiudsagn« til livs.

Forbrugerombudsmanden har udarbejdet vejledende retningslinjer for anvendelsen af garantitilsagn i reklamer og aftalevilkår. (Se FOB 1987 s. 27).

Specialforbudene. Tilgift, mængdebegrænsning mv.

Markedsføringsloven indeholder en række specialforbud, som primært skal regulere markedet de erhvervsdrivende imellem. Gennem årene er disse forbud flere gange forsøgt afskaffet, men de erhvervsdrivende har selv ønsket dem bibeholdt for at undgå, at markedet udarter og konkurrenceforvrides. Forbudene skal her kort gennemgås:

Tilgift. Markedsføringslovens § 6

Erhvervsdrivende må i medfør af markedsføringslovens § 6 ikke ved salg af varer eller fast ejendom til forbruger eller ved udførelse af arbejds- eller tjenesteydelser for forbruger yde tilgift, eller hvad der må sidestilles hermed, medmindre tilgiften er af ganske ubetydelig værdi. Reklamering med ulovlig tilgift er ligeledes forbudt. Mængderabat er tilladt, jf. stk. 2.

Forbudet mod tilgift gælder ikke flyselskabernes bonusprogrammer, jf. § 6, stk. 3-6.

»Forbruger« skal i § 6 forstås som den endelige forbruger uanset omsæt-

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

ningsled, hvilket betyder, at også afsætning til erhvervsdrivende kan være omfattet.

Tilgiftsforbudet er et ofte overtrådt forbud i forbrugerretten, og det er ikke spidsfindige overtrædelser ude på reglens sidelinje, men overtrædelser lige i kernen af reglen: Tilgift består typisk i, at der i forbindelse med køb af en hovedydelse uden særskilt vederlag erlægges en biydelse: Man får chokolade ved køb af møbler, kaffebakker ved køb af TV (J.Å. 1989 s. 44), håndklæder ved køb af ugeblade, middagsretter ved køb af frysevarer osv.

Kombinationssalg er lovligt, såfremt ydelserne ikke fremstår som en hovedydelse og en (næsten) gratis biydelse. Se som eksempel på lovligt kombinationssalg UfR 1985.1086 SHD, hvor fremkaldelse af film og levering af ny blev solgt i kombination. Den valgte fremgangsmåde var lovlig.

Dommen UfR 1984.306 SH (Eva-dommen) åbnede et »hul« i tilgiftsreglen:

Som introduktionstilbud fik nye abonnenter en flaske Eau de Cologne og første nummer af bladet for en samlet pris af 24,50 kr. Bladets pris var oplyst til 29,50 kr. og Colognen til 55 kr. Herfra blev fratrukket 60 kr. i rabat. Dette blev anset for tilladt, selv om der ikke var nogen naturlig eller sædvanlig sammenhæng mellem varerne, idet prisreduktionen ikke blev givet primært på Colognen, og idet prisudregningen var klar og utilsløret for forbrugeren. Sælgeren blev frifundet for overtrædelse af § 6.

Det er herefter muligt at sælge ugebladsabonnementer sammen med parfumer, sengetøj mv., blot den samlede rabat ikke helt svarer til værdien af »den anden vare«.

Der er dog næppe tvivl hos den forbruger, der havde bestemt sig til at købe et abonnement på et ugeblad, om at han fik en gratis vare ekstra mod køb af et ugebladsabonnement. Den normale procedure er fra de erhvervsdrivendes side, at det første blad leveres sammen med et girokort, og colognen/sengetøjet, håndklæderne, miniture mv. leveres først, når girokortet er betalt. Herefter kan forbrugeren som regel frit opsig abonnementet. Tilfældet illustrerer, hvor vanskeligt domstolene har haft ved effektivt at fastlægge grænsen for ulovlig tilgift/lovligt kombinationssalg.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Se UfR 1991.250 SH, hvor man forsøgte at yde tilgift efter en anden model (forbrugeren skulle samle mærker, som skulle klippes ud af bladet. Herefter kunne man hente et håndklæde i en forretning).

Hvis biydelsen kan erhverves gratis uden køb af hovedydelsen, foreligger der ikke ulovlig tilgift, men det er et krav, at det ikke *ser ud*, som om man skal købe noget for at få biydelsen, jf. UfR 1980.575 SH, hvor forbrugeren måtte få det indtryk, at erhvervelsen af gratis gavekort til fotografering var betinget af køb af blesnipper.

Er biydelsen af ganske ubetydelig værdi, er ydelsen af tilgift også lovlig. Værdien af biydelsen skal være under ca. 2 kr. i handelsværdi, og den erhvervsdrivende må ikke lade, som om en »hemmelig gave« vil have en højere værdi, end den rent faktisk har. (Dette ville ud over overtrædelsen af § 6 også være en overtrædelse af §§ 1 og 2).

Se som eksempel UfR 1980.514 H om fuglebilleder, kalender og lodseddel. Lodsedlen, hvis værdi var 2 kr., blev anset som tilgift.

En af de vanskelige afgrænsninger i forhold til § 6 er tilfælde, hvor en vare sælges sammen med en serviceydelse: Tilpasning af færdigsyet tøj, installation af hårde hvidevarer, justering af tekniske indretninger mv. Ved vurderingen af, om der er tale om et lovligt kombinationssalg eller ydelse af ulovlig tilgift, må der lægges vægt på ydelsens omfang og art samt på måden, den præsenteres på. Forbudet mod tilgift skal ramme konkurrenceforvridende markedsføring, og det er fra denne synsvinkel, forholdet skal bedømmes.

Mængdebegrænsning. Markedsføringslovens § 7

En detailvirksomhed må ikke fastsætte noget loft for, hvor stort et antal enheder den enkelte kunde må købe af en vare, og der må ikke nægtes salg til bestemte aftagere. Dette gælder dog ikke egentlige udsalgsvarer. Bestemmelsens formål er at begrænse brugen af »loketilbud« ved erhvervsmæssigt salg, der er rettet mod private forbrugere. Med § 7, der er indsat i markedsføringsloven ved lovændringen i 1991, bliver en erhvervsdrivende forpligtet til at sælge op til hele sit varelager til en kunde – uanset om dette er en forbruger eller fx en kioskejer, som selv vil sælge varen videre.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Efter indførelsen af § 7 er UfR 1991.43 H om Bilkas forsøg på mængdebe-
grænsning ikke længere aktuel.

Rabatmærker. Markedsføringslovens § 8

Der må ikke ydes rabat eller anden ydelse ved brug af mærker, ku-
poner eller lignende, der er stillet til rådighed af erhvervsdrivende
forud for køb af en vare eller ved udførelsen af en arbejds- eller tjene-
steydelse. Det er hermed forbudt at udstede værdikuponer i annon-
ceaviser, reklamer mv. til senere indløsning. (Se om værdikuponer
Anne-Dorte Bruun Nielsen og Preben Sepstrup: *Forbrugerne og værdi-
kuponer*, 1991). Reglens formål er at forhindre markedsforvridning,
og at forbrugere forskelsbehandles efter, om de har modtaget en
bestemt reklame, og endelig at undgå det fra USA kendte »kuponcir-
kus«, hvor forbrugeren går rundt med tegnebogen fuld af diverse
annonceudklip, og de erhvervsdrivende belastes af administratio-
nen af producenters reklamefremstød.

Rabatmærker, -kuponer og lignende, som udleveres ved et køb til
senere indløsning, er tilladt efter § 8, stk. 2. Sådanne rabatmærker
mv. skal dog dels være forsynet med udstederens navn eller firma,
dels angive en værdi i dansk mønt og endelig kunne indløses kon-
tant, når kunden har samlet for et vist beløb.

Dette beløb er p.t. fastsat til 5 kr., jf. bekendtgørelse nr. 186 af 1975 om
indløsning af rabatmærker. § 8 gælder ikke flyselskabernes bonusprogram-
mer. Dommen UfR 1997.1078 SHD tager stilling til FDB's medlemsbonus,
som ikke ansås for at være i strid med § 8, stk. 2, 2. pkt., eller § 1.

Lodtrækning og præmiekonkurrencer. Markedsføringslovens § 9

Afsætning til forbrugere må ikke søges fremmet af en mulighed for
gevinst ved deltagelse i lodtrækning, præmiekonkurrence eller an-
den form for foranstaltning, hvis udfald beror helt eller delvis på
tilfældet. Dette gælder dog ikke, såfremt deltagelse i konkurrencen
kan ske uden tilknytning til et køb.

Forbudet gælder ved afsætning til forbrugere, hvor forbrugerbe-
grebet følger det civilretlige forbrugerbegreb.

Hvis konkurrencen drejer sig om gevinster, hvis værdi enkeltvis
ligger under 100 kr. og samlet ikke overstiger 1.000 kr., er dette i
medfør af § 9, stk. 2, lovligt. Sådanne småkonkurrencer anses ikke

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

for at kunne virke skadeligt på markedsforholdene, men som underholdning uden den store markedsræssige funktion.

Undertiden slutter flere erhvervsdrivende sig sammen i handelsstandsforeninger, brancheforeninger mv. Sådanne sammenslutninger af erhvervsdrivende må heller ikke foranstalte konkurrencer mv. i tilknytning til køb.

Se UfR 1985.770 H om en blomstermesse og UfR 1977.831 H om en handelsstandsforenings julelotteri.

Der findes ingen legale »påskud«, der kan bringe en tilfældighedskonkurrence ud af § 9's område – heller ikke at overskuddet skal gå til velgørende formål. Dette skyldes, at konkurrencen har en afsætningsfremmende effekt uanset formålet.

Se UfR 1985.770 H, hvor overskuddet skulle gå til Røde Kors.

Det er kun konkurrencer, hvis udfald beror på tilfældigheder, der er omfattet af forbudet. Hvis der skal præsteres et resultat, hvoraf en dommer kan finde den (eller de få) bedste, er dette ikke omfattet. Hvis en konkurrence må anses som en præstationskonkurrence, er det uden betydning, at der er tilknyttet køb, jf. UfR 1986.560 SHD. En sådan konkurrence er heller ikke i strid med markedsføringslovens § 1, jf. samme dom.

I UfR 1986.560 SH skulle forbrugeren indsende opskrifter på/ forslag til nye færdigretter på bagsiden af indpakningen af en frysevare. Herefter ville de bedste blive udvalgt og vinde 7 middage.

Der har i retspraksis været en del afgørelser vedrørende spørgsmålet, om en konkurrence var en præstationskonkurrence eller ej, hvad der skal »præsteres«, hvor mange præmier der må være til den/de »bedste« osv. Se bl.a. UfR 1979.1040 SH om et kælenavn til en bil. UfR 1980.321 SH, hvor en erhvervsdrivende i forbindelse med et reklameshow foretog fordeling af gevinster på grundlag af besvarelsen af stillede spørgsmål. Han frifandtes for overtrædelse af markedsføringsloven, da det ikke kunne fastslås, at udfaldet beroede helt eller delvis på tilfældet. UfR 1982.1173 V om svar på spørgsmål kombineret med et lykkehjul. FOB 1979-80 s. 142 om Danmarksmesterskabet i flipperspil. UfR 1981.1027 SH om tegnekonkurrence for børn.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Hvis der skal præsteres noget først (laves en opskrift, gættes en gåde, findes et slogan, tegnes en tegning osv.), men der herefter trækkes lod mellem de indsendte rigtige løsninger eller rimeligt gode forslag, vil dette tilfældighedselement bringe konkurrencen i strid med § 9.

Ugeblade, tidsskrifter og andre periodiske skrifter, der indeholder redaktionelt stof (÷ reklameaviser, jf. UfR 1980.595 SH om et bankblad, der hovedsagelig bestod af reklame), kan foranstalte lodtrækninger til fordeling af gevinster i forbindelse med løsning af præmiekonkurrencer.

Prismærkningsloven

En af de vigtigste oplysninger, en forbruger må have for at kunne træffe beslutning om evt. at ville købe en vare eller tjenesteydelse, er oplysning om prisen. Prismærkningsloven, lovbekendtgørelse nr. 456 af 17. juni 1991 om mærkning og skiltning med pris mv. med senere ændringer, gælder for alt erhvervsmæssigt detailsalg og fastlægger i § 1 en generel og obligatorisk pligt til at mærke den enkelte vare eller skilte med priser for varegrupper for alle varer, som ligger synligt fremme i forretningslokalet eller i udstillingsvinduer. Den opgivne pris skal være kontantprisen inklusive moms og andre afgifter og fratrukket en eventuel fast kontantrabat, såfremt en sådan gives.

Annoncer behøver ikke at indeholde prisoplysninger, men såfremt der gives oplysning om pris, skal denne være korrekt.

Efter § 2 skal en række oplysninger gives allerede på prisskilte, såfremt en vare sælges på kredit med afbetalingsvilkår. Disse oplysninger suppleres ved kreditaftalelovens krav til kreditgivers oplysningspligt.

Kreditaftalelovens kapitel 2 regulerer det civilretlige forhold *mellem parterne* og kræver en langt højere detaljeringsgrad end prismærkningslovens § 2.

Oplysningspligten gælder ikke fuldt ud for visse varer, som kan være særlig vanskelige at prissætte. Dette gælder bl.a. antikviteter, kunst og auktionshandel, jf. prismærkningslovens § 3.

Den offentligretlige forbrugerbeskyttelse. Markedsføringsloven m.fl.

Tidligere blev overholdelsen af prismærkningsloven overvåget af et korps af priskontrollanter. Dette er afskaffet. Nu er det kun i tilfælde af anmeldelse til politiet, at overtrædelse af loven sanktioneres. Når man ser på vinduer i detailhandelsforretninger, kan man godt få det indtryk, at mange af de erhvervsdrivende ikke kender lovens eksistens. Der findes talløse eksempler på, at det er umuligt at finde prisen på de udstillede varer.

Andre forbrugeroplysningsregler

Prismærkningsloven kræver oplysning om prisen. Med hjemmel i markedsføringslovens §§ 11 og 12 kan industri- og samordningsministeren fastsætte bestemmelser om, at bestemte varer i detailsalg (salg til forbruger) kun må sælges eller udbydes til salg med angivelse af, om varen er dansk eller ej, med bestemte oplysninger om vares indhold og sammensætning, holdbarhed mv.

Denne hjemmel er bl.a. benyttet til at fastlægge standardisering af visse færdigpakningers mærkning og størrelse, hvilket væsentligt fremmer mulighederne for prissammenligninger.

Herudover er der i en lang række speciallove bestemmelser om oplysningspligt eller begrænsning i, hvorledes der må reklameres. Dette gælder særligt inden for levnedsmiddel- og lægemiddelområdet.

7 Forbrugeroplysning og retshåndhævelse

Forbrugerbeskyttelsesreglernes gennemslagskraft afhænger dels af, at forbrugerne kender og påberåber sig disse regler, ligesom de erhvervsdrivende og deres rådgivere nødvendigvis må være orienterede om deres eksistens og indhold, dels af at der findes et effektivt retshåndsessystem.

Som det vil fremgå gennem store dele af denne fremstilling, findes der en lang række regler og love, som skal sikre, at forbrugeren får de nødvendige, faktiske og retlige oplysninger før indgåelse af aftaler. Dette gælder både civilretligt, hvor sælgerens og kreditgiverens oplysningspligt er eksempler herpå, og offentligretligt, hvor markedsføringsloven, prismærkningsloven, produktsikkerhedsloven mv. generelt kræver oplysninger vedrørende udbud og markedsføring af varer, arbejds- og tjenesteydelser. Der findes mange både offentlige organer og private organisationer, som forestår den almenne oplysning om nye og gældende regler. Nogle af de vigtigste er følgende:

Forbrugerstyrelsen, som er en styrelse i Erhvervsministeriet, varetager en væsentlig rolle vedrørende forbrugeroplysningen og retshåndhævelse. Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden og Statens Husholdningsråd og er herudover produktsikkerhedsmyndighed og administrerer betalingskortloven. Forbrugerstyrelsen yder rådgivning i konkrete sager og udgiver en del oplysningsmaterialer, pjecer, rapporter og Juridisk Årbog med de mest principielle afgørelser fra Forbrugerklagenævnet og Forbrugerombudsmanden. Under Forbrugerstyrelsen hører også *Statens Husholdningsråd*, som er den ældste forbrugerorganisation i verden. Statens Husholdningsråd foranstalter undersøgelser, yder rådgivning og udgiver bl.a. Råd og Resultater, Tekniske Meddelelser, pjecer om udvalgte emner mv.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at private erhvervsdrivende eller offentlige virksomheder, der kan ligestilles hermed, ikke overtræder markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik eller andre bestemmelser i markedsføringsloven og love og bekendtgørelser, som hører under erhvervsministeren.

Forbrugerombudsmanden søger på eget initiativ eller efter klager fra forbrugere eller erhvervsdrivende *gennem forhandling* at påvirke virksomhederne til at handle i overensstemmelse med principperne for god markedsføringsskik og til at overholde loven i øvrigt, jf. markedsføringslovens § 16. Forbrugerombudsmanden kan herunder udarbejde *retningslinjer* for markedsføringen på nærmere angivne områder, der må anses for væsentlige, navnlig ud fra hensynet til forbrugerne, jf. § 17. Disse retningslinjer er ikke juridisk bindende, men efterleves i vid udstrækning og er en væsentlig kilde til fastlæggelse af bl.a. markedsføringslovens § 1.

Forbrugerombudsmanden kan i medfør af § 19, jf. § 13, anlægge *civil retssag* ved Sø- og Handelsretten om *påbud* eller om *forbud* mod handlinger, der er i strid med markedsføringsloven. Hvis formålet med et forbud er i fare for at forspildes, kan Forbrugerombudsmanden selv nedlægge et foreløbigt forbud efter reglerne i § 21. Dette foreløbige forbud skal dog stadfæstes ved domstolene umiddelbart efter (sag skal anlægges senest næste hverdag).

Hvis en flerhed af forbrugerne i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i markedsføringsloven har ensartede krav på erstatning, kan Forbrugerombudsmanden i medfør af § 20 på begæring føre sagerne for forbrugerne og indtale kravene under ét.

Overtrædelsen af markedsføringslovens §§ 2, stk. 1-3, 5, 6-9, 10 og 11-12, og tilsidesættelse af et af retten nedlagt forbud eller påbud eller undladelse af at opfylde sin meddelelsespligt over for Forbrugerombudsmanden er i medfør af § 21 sanktioneret med *straf*. Denne straf er som hovedregel bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning. Forbrugerombudsmanden kan anmode politiet om at iværksætte politimæssig efterforskning, ligesom han kan anmode anklagemyndigheden om at rejse tiltale. Er en overtrædelse af principiel betydning, kan Forbrugerombudsmanden anmode om, at han selv møder som anklager i straffesager.

Forbrugerombudsmanden fører endvidere tilsyn med overholdelse af lov om betalingskort.

Forbrugerombudsmanden varetager med ovenstående en meget væsentlig del af *den offentligretlige retshåndhævelse* på forbrugerområdet, og han skal efter bekendtgørelse nr. 890 af 26. oktober 1994 om regler om Forbrugerombudsmandens virksomhed § 2 herudover lægge vægt på at orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Forbrugerombudsmanden og domstolene, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af markedsføringslovens bestemmelser.

Forbrugerklagenævnet behandler på en enkel og billig måde klager fra forbrugerne vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser. Der behandles kun klager fra forbrugerne mod private erhvervsdrivende, som har handlet som led i sit erhverv i anledning af en konkret, formueretlig tvist.

»Forbruger« skal i denne relation forstås som sidste led i omsætningen, hvorfor erhvervsdrivende også kan klage over varer og tjenester, der benyttes erhvervsmæssigt, når de ikke indgår i virksomhedens produktion eller er erhvervet med henblik på videresalg. (Bekendtgørelse nr. 871 af 14.10.1994 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde afgrænser dog Forbrugerklagenævnets kompetenceområde væsentligt også i forhold til de erhvervsdrivende).

Forbrugerne kan til Forbrugerklagenævnet klage over:

Betalingskort, beklædning, vask og rensning, sko, husholdningsapparater, møbler og gulvtæpper, barnevogne, husdyr, aviser, ugeblade, bøger, radio-, TV- og videoapparater, isenkramvarer, PC'er og andet kontorudstyr, telefoner, køb af biler, cykler og knallerter, tog-, bus- og flybilletter til rejser i Danmark, transport af gods, levering af el, gas, vand og varme og telefon (dog ikke telefonregningsklager), sports- og fritidsudstyr, foto, ure og optik og abonnementer.

Områdebekendtgørelsen undtager en lang række varer og tjenesteydelser fra nævnets virksomhedsområde, fx bilreparationer og håndværksydelser. Endvidere er der fastsat minimums- og maksimumsbeløbsgrænser i medfør af områdebekendtgørelsens § 2, således at prisen for varen eller ydelsen skal ligge over 500 kr. og under 24.000 kr. (For motorkøretøjer dog højst 82.000 kr.). I særlige tilfælde kan nævnets formand se bort fra minimumsgrænsen.

Forbrugerklagenævnet behandler sagerne skriftligt under medvirken af en juridisk uddannet formand samt to personer, som repræsenterer forbrugernes og erhvervslivets interesser.

Forbrugerklagenævnets afgørelser er ikke eksegible, men efterleves i praksis i ca. 80 % af alle sager.

Så længe en sag verserer for nævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de af klagen omfattede spørgsmål. Såfremt en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for nævnet, udsætter retten i medfør af lov om Forbrugerklagenævnet § 8 sagen på ubestemt tid og sender den til nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, fx fordi det vil være nødvendigt at føre vidner under sagen.

Denne udsættelse af forbrugersager er reguleret i retsplejelovens § 361.

Ud over Forbrugerklagenævnet findes en række private ankenævne, som behandler klager på specifikke produktområder.

Domstolene behandler også forbrugersager – dette sker dels som led i fogsager, og hvor forbrugeren ikke kan eller vil betale for en forbrugervare eller ydelse, dels som sager anlagt imod eller af en forbruger.

Retsplejelovens regler er under revision vedrørende »småsagerne« og skal ikke gennemgås her, men opmærksomheden skal henledes på retsplejelovens § 335 a om retten til fri proces i visse forbrugersager. Herefter gives der bl.a. fri proces til forbrugeren, der opfylder de økonomiske betingelser i § 330, stk. 1, nr. 2, i sager, som indbringes for domstolene, efter at de har været behandlet i Forbrugerklagenævnet.

Der findes en række muligheder for *retshjælp* til forbrugere, dels ved diverse retshjælpskontorer i fagforeninger, interesseorganisationer, studenternes retshjælp mv. og dels hos advokater som under forud fastlagte salærrammer yder retshjælp fx til at skrive breve til modparten, udfærdige stævning, søge fri proces. Mange forbrugere har endvidere en *retshjælpsforsikring mv.* som led i deres øvrige forsikringer.

Forbrugerrådet er en selvstændig, privat interesseorganisation, som fungerer som paraplyorganisation for en lang række forbruger-

Forbrugeroplysning og retshåndhævelse

grupper og andre, som varetager forbrugerinteresser. Forbrugerrådet deltager aktivt i den forbrugerretlige debat, ligesom det bliver hørt ved lovforberedende arbejder mv. Forbrugerrådet udgiver bl.a. tidsskriftet Tænk.

Litteratur

Paul Krüger Andersen:
Markedsføringsret, GAD, 1978.

Lennart Lynge Andersen:
Lov om kreditaftaler med kommentarer (2. reviderede udg.), GADJURA, 1995.

Lennart Lynge Andersen, Palle Bo Madsen og Jørgen Nørgaard:
Aftaler og Mellemænd, 3. udg., GADJURA, 1997.

Børge Dahl:
Produktansvar, Juristforbundets Forlag, 1973.

Hans Henrik Edlund:
Kommentar til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom, GADJURA, 1996.

Hans Henrik Edlund:
Handel med fast ejendom, GADJURA, 1998.

Nils Elmelund, Lars Hedegaard Kristensen, Anne-Dorte Bruun Nielsen og Jørgen Nørgaard:
Lærebog i dansk og international køberet, 2. udg., Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1996.

Bo von Eyben, Jørgen Nørgaard og Hans Henrik Vagner:
Lærebog i erstatningsret, 3. udg., Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1995.

Litteratur

Bernhard Gomard:

Civilprocessen, 4. udg., GADJURA, 1994.

Bernhard Gomard:

Obligationsret, 2. del, 2. udg., Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1995.

Jørgen Hammer Hansen, Christen Boye Jacobsen og Henning Stensig:

Lov om Betalingskort med kommentarer, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1986.

Lars Hjortnæs:

Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v. med kommentarer, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1997.

Torben Jensen:

Afbetaling, G.E.C. Gads Forlag, 1970.

Karnovs Lovsamling, Karnovs Forlag 1995-97.

Palle Bo Madsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen:

Dansk Forbrugerret, Schultz, 1986.

Palle Bo Madsen:

Markedsret, Del 2, 3. udg., Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1997.

Mogens Munch:

Renteloven med Kommentarer, GEC Gad, 1983.

Anne-Dorte Bruun Nielsen og Preben Sepstrup:

Forbrugerne og værdikuponer, Nord 1991:15.

Jacob Nørager Nielsen og Søren Theilgaard:

Købeloven med kommentarer, 2. udg., GAD, 1993.

Hugo Wendler Pedersen:

Lov om Forbrugerklagenævnet, Juristforbundets Forlag, 1982.

Gudmundur Sigurdsson:

Pakkereisekontrakter, Juristforbundets Forlag, Oslo, 1996.

Søren Theilgaard: Forbrugerbeskyttelse ved køb og salg af fast ejendom. En håndbog, Nyt Juridisk Forlag, 1996.

Hans Helge Beck Thomsen og Anne-Dorte Bruun Nielsen:

Kreditaftaleret ifølge kreditaftaleloven, GADJURA, 1997.

Henry Ussing:

Køb, 4. udg. ved A. Vinding Kruse, Juristforbundets Forlag.

Stikord

A

- Afbestillingsret 93, 121 f.
- aftaleloven § 39, 2. pkt. 93
- lov om pakkerejser 121 f.
- Se også Fortrydelsesret
- Afbetalingsloven 79
- Afhjælpning 41, 126
 - erstatningsrejse 126
 - køberens krav på afhjælpning 41
 - sælgerens afhjælpningsforsøg 44
 - sælgerens afhjælpningspligt 41
 - sælgerens ret til afhjælpning 41
- Aftaler 90, 91 ff., 114
 - aftalelovens § 36 94 f.
 - forbrugeraftaler 91
 - fortolkning 91
 - fortrydelsesret - Se under Fortrydelsesret
 - ugyldighed 92, 93
 - uklarhedsreglen 92
 - vildfarelse 92
- Ansvar
 - ansvarsgrundlag 30, 45, 56
 - culpaansvar 57
 - erstatning - Se Erstatning
 - genussælgerens 47

- mellemhandlernes hæftelsesansvar 58
- sælgers ansvarsgrundlag for mangler 45
- ved produktansvar 56
- Anteciperet misligholdelse 34

B

- Betalingskort 87
 - betalingsmodtagerens ansvar 87
 - kortindehaverens ansvar 88 ff.
 - kortudstederens ansvar 87
 - uberettiget brug 87
- Betalingskortloven 87
- Bevisbyrden 21, 36, 47, 71
- Bierhverv 18
- Byggematerialer 54

C

- Checks 72
- Civil køb 26

D

- Defekt 59
- Dørsalgsloven - Se Forbrugeraftaleloven

E

Efterfølgende trepartsforhold 64
Ejendomsforbehold 62, 63, 69,
79, 83

- fremgangsmåden ved
tilbagebetalingen 83
- gyldighed 79 f.
- koblingsforbud 80
- opgørelse af fordringen 82
- overskydende beløb 81, 82
- tilbagebetaling 81
- udbetaling 80

Erhvervsdrivende 18 f., 22, 133

- erhvervsdrivende
mellemmænd 19, 62

Erstatning 30, 32, 45, 116, 125,
130

- købers krav på erstatning ved
forsinkelse 32
 - købers krav på erstatning ved
mangler 45
 - lov om en Rejsegaranti-
fond 116
 - lov om Pakkerejser 125, 130
- Erstatningsrejse 124

F

Farlige egenskaber 55

Farligt produkt 56

Fejlmærkning 28 ff.

Forbehold 34, 37, 38, 122

Forbrugeraftaleloven

- forbud mod uanmodet hen-
vendelse 96, 97, 98 f., 100
- fortrydelsesret 96, 101, 104
- opsigelse af aftaler om
abonnementer 109

- opsigelse af aftaler om
tjenesteydelser 109

- uanmodet fremsendelse af
varer 100

Forbrugeraftaler 90 ff.

Forbrugerbegrebet 16, 17 ff.

- den erhvervsdrivende 18 f.
- det civilretlige forbruger-
begreb 17, 18
- det offentligretlige forbruger-
begreb 21 ff.
- det procesretlige forbruger-
begreb 24 f.

- forbrugeren 20 f.

- markedsføringslovens
forbrugerbegreb 22

Forbrugerklagenævnet 24, 25,
150

Forbrugerklagenævnsloven 24 f.

Forbrugerkommissionen 15

Forbrugerkreditaftaler 62

Forbruger køb 26

Forbrugerombudsmanden 23,
133, 149 f.

Forbrugerstyrelsen 148

Forbrugerting 59

Forbud 149

Forbud mod uanmodet hen-
vendelse 96, 97, 98

Forholdsmæssigt afslag 40, 127

Formidleren 118

Formkrav 66, 69, 80, 114

- ejendomsforbehold 80

- kreditaftaler 66

- købers reklamationer og
påkrav 48

- lov om pakkerejser 114

Forsinkelse 31, 32 ff.

Stikord

Fortrydelsesret 93, 96, 101, 103, 104, 110, 111

- aftalt 93
- forbrugeraftaleloven 96
- fremgangsmåden for udøvelse af fortrydelsesret 107 f.
- frister 104, 106 f.
- oplysning 105
- undtagelser fra fortrydelsesretten 101 f.
- ved aftaler indgået uden for fast forretningssted 101
- ved aftaler om timeshare 111
- ved fast ejendom 110
- ved fjernsalg 103
- ved forsikringsaftaler 104

Forældelse af produktansvar 60

Frister

- frister for udøvelsen af fortrydelsesret 106
- reklamationsfristen ved forsinkelse 33
- reklamationsfristen ved mangler 48 ff., 53 ff.
- undtagelser fra etårsfristen 53

Fritstående lån 64

Førtidig betaling 74

Førtidig indfrielse af gælden 75, 82, 85

G

Garanti 36, 39, 46, 141

Generalklausul

- aftalelovens § 36 94 f.
- kreditaftaleloven 70, 85

- markedsføringslovens § 1 70, 135 ff.

Genussælgeren 47

God markedsføringsskik 66, 136 ff.

Godtgørelse 130

H

Handelskøb 26

Henvisningsretten 76, 77

- ugyldige ejendomsforbehold 77

- ugyldigt pant 78

I

Ikke-forbrugerkredit 85

Indfrielse af fordringen 75, 82, 85

Indsigelser 71, 72, 73

K

Koblingsforbud 80

Kombinationssalg 142

Kontokort 87

Kontoudtog 69

Kreditaftaleloven 61

Kreditaftaler 61, 62 ff.

Kreditgiveren 62

Kreditgiverens

oplysningspligt 65, 85

Kreditkøb 63, 64, 85

Kreditomkostninger 67, 69

Kreditorskifte 71

Kreditrammen 69

Kreditrenter 86

Kreditvilkår 70

Kvantitetsmangel 41

Købeloven 26

Køberens indløsnings- og
udtagelsesret 83
Køberens undersøgelse 39
Købesummen 27

L

Levering 29
- leveringsstedet 30
- leveringstiden 32
Lodtrækning 144
Lov om pakkerejser - Se
Pakkerejser
Loyale oplysningspligt 37
Lånebeløbet 67

M

Mangler 34, 39 f.
- generel mangelsdefini-
tion 37
- mangelsbedømmelsen 34
- mangelsbegrebet 34
- oprindelige 47
Markedsføringsloven 22 ff.,
36, 115, 134
Markedsføringslovens § 1 115,
135 ff.
Markedsføringslovens § 2 138
- prisangivelser 139
- urimeligt mangelfulde
angivelser 139
- vildledning 138
Markedsføringslovens
forbrugerbegreb 22
Mellemhandleren 58
Mellemhandlerens hæftel-
sesansvar 58, 59
Misligholdelse 75, 116, 123, 126
- anteciperet 34

- forbrugernes misligholdelse i
kreditaftaler 75 f.
- køberens beføjelser ved
forsinkelse 32
- køberens beføjelser ved
mangler 39
- lov om pakkerejser 116 f.,
123 ff., 126 ff., 131 f.
- arrangørens 123 ff.
- kundens 131 f.
- pakkerejser 116 ff., 123 f.,
126 ff., 131 f.
- sælgerens ved forsinkelse 32
- sælgerens ved mangler 34
Morarenter 86
Mængdebegrænsning 141, 143

N

Negotiable dokumenter i
forbindelse med kredit-
aftaler 72

O

Omlevering 40, 43
Opgørelse af fordringen 82
Ophævelse 128
- ophævelsesbeføjelser 32, 39,
40, 76, 128
Oplysninger
- urigtige oplysninger 35
- vildledende oplysninger 35,
36
Oplysningspligt 36, 65, 67, 69,
85, 105, 119, 140, 146, 148
- kreditgiverens
oplysningspligt 65, 85
- lov om pakkerejser 119
- prismærkningsloven 146

Stikord

- sælgerens loyale oplysningspligt 36, 46
- sælgers ifølge forbrugeraftaleloven 105
- ved kreditaftaler med fast lånebeløb 67
- ved kreditaftaler med variabelt lånebeløb 69
- vejledningspligt, markedsføringslovens § 3 140
- Oprindelige mangler 47
- Oprindeligt trepartsforhold 63, 73
- Opsigelse
 - af aftaler i medfør af forbrugeraftaleloven 109
 - af kreditaftaler 69
- Overgivelse 30, 31
 - Se Risikoens overgang
- Overskydende beløb 81, 82, 85

P

- Pakkerejser 113, 114, 122, 124
 - aflysning 124
 - arrangøren 117
 - definition 114
 - erstatningsrejse 124
 - forbehold 122 f.
 - forholdsmæssigt afslag 121
 - formidleren 118
 - kunden 118
 - misligholdelse 123 ff., 126 ff., 131 f.
 - prisændringer 122
- Pant i fast ejendom 66, 74
- Pantebreve i fast ejendom 65
- Pantebreve i relation til kreditaftaleloven 70

Pengekrav 63

Pris

- fejlmærkning 28 f.
- ikke aftalt 27 f.
- vildledende prisangivelser 139
- Prisangivelser 139
- Prismærkningsloven 22, 27, 146
- Prisændringer 122
- Privat 20
- Produktansvar 54 ff., 131
 - ansvarsgrundlag 57
 - defekt 59
 - det lovregulerede 59 f.
 - det ulovregulerede 55 ff.
 - forbrugerting 59
 - forældelse 60
 - lov om pakkerejser 131
 - mellemhandlernes ansvar 58, 59

- personskade 59

- selvrisiko 59

Produktansvarsloven 59 f.

Præceptive regler 16

Præmiekonkurrencer 144

Påbud 149

Påkrav 32, 33

R

Rabatmærker 144

Rejsegarantifonden 115, 116

Reklamation 32, 48 ff., 52, 131

- inden rimelig tid 53

- købers påkrav ved forsinkelse 32 f.

- købers reklamation over forsinkelse 32

- købers reklamation over mangler 48
- lov om pakkerejser 131
- reklamation inden rimelig tid 49
- reklamation til sælger eller anden 49 f.
- reklamationsfrister 49, 51
- Renter 86
- Restfordringen 81, 82, 84, 85
- Risikoen for genstandens hændelige undergang 29, 31, 44

S

- Selskabsrejser 115
- Selvrisiko i produktansvar 59
- Skadelige egenskaber 55
- Statens Husholdningsråd 148
- Successiv levering 32
- Systemskader 58
- Sælgerens loyale oplysningspligt 36, 46

T

- Tilbagebetaling af det solgte 81
- Tilbud 28
- Tilgift 141
- Tilsikring 46
- Timeshare 111
- Trangsbeneficiet 81 f.

U

- Uanmodet fremsendelse af varer 100

- Uanmodet henvendelse 98 ff.
- undtagelser fra forbudet mod 100

Uberettiget brug af betalingskort 87

Udbetaling 67, 80, 85

Udenretlig tilbagebetaling 84

Udviklingsskader 57

Ugyldige ejendomsforbehold 77, 79 f.

Ugyldighed

- aftaleloven 93 f.
- forbrugeraftaleloven 106
- ejendomsforbehold 79 f.

Uklarhedsreglen 91

Umiddelbar fogedforretning 80

Undersøgelsespligt

- købers 39

Urimeligt mangelfulde angivelser 139

V

Variabelt lånebeløb 62

Vejledningspligten 140

– Se også Oplysningspligt

Veksel 72

Vildfarelse 92

Vildledende oplysning 36

Vildledning 138 ff.

Å

Årlige omkostninger 68, 69