

Dansk forbrugerret

Palle Bo Madsen og
Anne-Dorte Bruun Nielsen

Schultz

Dansk forbrugerret

Anne-Dorte Bruun Nielsen
Palle Bo Madsen
Dansk Forbrugerret
Schultz Information A/S, København 1986
Tryk: Schultz Grafisk A/S, København 1986
ISBN 87-569-1890-9
1. oplag

Forord

I de senere år er der såvel i Danmark som i de fleste andre vestlige lande gennemført en omfattende og betydningsfuld lovgivning til beskyttelse af forbrugerne. Måden at formulere og løse problemerne på har i flere henseender været så særegen, at der herigennem kan siges at være skabt et helt nyt retsområde – forbrugerretten – som ikke entydigt kan rubriceres i det traditionelle juridiske system. Samtidig er der dog stadig »huller« i forbrugerbeskyttelsen, hvor lovgivningen enten er forældet eller helt mangler. Hensigten med denne bog er at give en samlet fremstilling af dansk forbrugerret af i dag.

Fremstillingen er så uddybende, at den vil kunne læses med udbytte af alle jurister, der ikke i forvejen har specialiseret sig i forbrugerret, men vi har samtidig tilstræbt at skrive således, at bogen også kan læses af andre, der praktisk eller teoretisk interesserer sig for retlige forbrugerproblemer. Bogen sigter således bredt mod advokater, domstole, forbrugere, erhvervsdrivende m.fl., og den vil tillige være anvendelig som grundlag for studiekreds- og undervisningsvirksomhed på forskellige niveauer.

Vi har opdelt fremstillingen i en »almindelig del« og en »speciel del«. Vores tanke med den almindelige del har været at give et overblik over forbrugerbeskyttelsen med udgangspunkt i de faktiske mål og ønsker og herigennem bl.a. knytte trådene »på tværs« af de forskellige love, juridiske discipliner m.v. Samtidig indeholder den almindelige del en mere uddybende gennemgang af den regulering, der har et generelt eller kollektivt (offentligretligt) præg. De regler, som umiddelbart regulerer den enkelte forbrugers rettigheder og pligter i en konkret aftalesituation (civilretligt), har vi derimod fundet det hensigtsmæssigt at samle i en »speciel del«, der mere har karakter af en traditionel hånd- eller opslagsbog, som kan give svaret på de mange juridiske enkeltspørgsmål, der opstår i forbindelse med dagligdagens forbrugeraftaler.

For ikke at tynde læsningen har vi undgået hele det noteapparat, der normalt kendetegner juridisk faglitteratur. I stedet har vi ind-

skrænket os til i hvert kapitel at angive en kort liste over supplerende litteratur i form af danske betænkninger og bogudgivelser om det pågældende emne. Den efterhånden ganske omfattende praksis dels fra domstolene, men navnlig fra forbrugerombudsmanden og forbrugerklagenævnet har vi derimod naturligt måttet inddrage i teksten. Hvor regelgrundlaget er uklart eller upræcist, eller hvor praktiske afgørelser i øvrigt findes særligt egnede til at illustrere et vanskeligt problem, sker dette i form af egentlige sagsreferater.

De særlige problemer, der kan opstå for forbrugere i forbindelse med erhvervsdrivendes konkurs m.v., er stort set ikke inddraget i fremstillingen. En egentlig forbrugerbeskyttelseslovgivning er her kun gennemført i henseende til rejsebureauers økonomiske sammenbrud, og en omtale heraf er medtaget i kapitel 17.

Dommer og tidligere forbrugerombudsmand *Niels Ehrenreich* har velvilligt gennemlæst og kommenteret manuskriptet til bogen, hvilket vi takker for.

Endvidere takker vi vore sekretærer på Institut for Privatrecht for uendelig tålmodig renskrivningsbistand.

Palle Bo Madsen har skrevet kapitlerne 1–4, 6–7, 9–12 og 15–18. *Anne-Dorte Bruun Nielsen* har skrevet kapitlerne 5, 8 og 13–14. Vi har gennemlæst og kommenteret hinandens bidrag, ligesom vi har søgt at koordinere dem til et hele, men vi er hver for sig ansvarlige for de kapitler, vi selv har skrevet.

Manuskriptet er afsluttet den 1. september 1985.

Forfatterne

Indholdsoversigt

Indholdsfortegnelse

I. Almindelig del

- Kap. 1. Nogle udviklingslinjer.
- Kap. 2. Mål og midler i dansk forbrugerret.
- Kap. 3. Forbrugerbegrebet.
- Kap. 4. Rimelige priser.
- Kap. 5. Sikre og sunde produkter.
- Kap. 6. Forbrugeroplysning og beslutningsgrundlag.
- Kap. 7. Rimelige aftalevilkår. Særligt om standardvilkår.
- Kap. 8. Sikring mod uheldige salgsmetoder og (anden) utilbørlig påvirkning.
- Kap. 9. Retshjælp og retshåndhævelse.

II. Speciel del

- Kap. 10. Den aftaleretlige beskyttelse.
Særligt om dørsalg, postordresalg m.v.
- Kap. 11. Beskyttelse i forbrugerkøb.
- Kap. 12. Forbrugerbeskyttelse ved handel med fast ejendom.
- Kap. 13. Produktansvar. Forbrugerens retsstilling når et produkt har voldt skade.
- Kap. 14. Kreditkøb, herunder kreditkøb med brug af betalingskort.
- Kap. 15. Aftaler om arbejds- og tjenesteydelser.
- Kap. 16. Beskyttelse af forsikringstageren.
- Kap. 17. Beskyttelse af rejsebureaukunden.
- Kap. 18. Renter ved forsinket betaling.

De vigtigste love og deres forkortelse.

Andre forkortelser.

Doms- og afgørelsesregister.

Stikordsregister.

Indholdsfortegnelse

I. Almindelig del

Kapitel 1. Nogle udviklingslinjer	27
1. Forbrugerbevægelsens samfundsmæssige baggrund og gennembrud	27
2. Den »svage« forbruger – jævnbyrdighedsbetragtningen	30
3. Forbrugerretten – foreløbig karakteristik af et nyt retsområde	32
4. Forbrugerpolitik og forbrugerret. Fremstillingens begrænsning	33
 Kapitel 2. Mål og midler i dansk forbrugerret	35
1. Forbrugerpolitiske målsætninger	35
1.1. Forbrugerkommissionens overvejelser.	35
1.2. EF's forbrugerprogrammer	36
2. Virkninger og bivirkninger af en forbrugerlovgivning. Kompromiser og sammenhænge	39
2.1. Forbrugerbeskyttelsens pris. Forsikringstanken ..	39
2.2. Forbrugerhensyn og konkurrencehensyn	40
3. Dansk forbrugerlovgivning. Karakteristik og systematik	42
3.1. Forbrugerretten i nordisk og europæisk regie ..	42
3.2. Retskilderne	44
3.2.1. Oversigt over lovgivningsarbejdet	44
3.2.2. De retlige standarder – praksis.	47
	9

3.3	<i>Forbrugerretten som en integreret offentlig- og civilretlig enhed.</i>	48
3.4.	<i>Beskyttelsesniveau og lovgivningsteknik.</i>	50
Kapitel 3. Forbrugerbegrebet		53
1.	Indledning.	53
2.	Forbrugerbegrebet i de civilretlige love	55
2.1	<i>Indledende om det civilretlige forbrugerbegreb .</i>	55
2.2.	<i>Erhvervsdrivende ... i sit erhverv</i>	55
2.2.1	<i>Hvem er erhvervsdrivende?</i>	55
2.2.2.	<i>Som led i erhvervet.</i>	56
2.2.3.	<i>Erhvervsdrivende mellemænd.</i>	56
2.3.	<i>Til ikke-erhvervmæssig anvendelse.</i>	
	<i>Forbrugersiden</i>	57
2.4.	<i>Det subjektive element. Bevisbyrden</i>	58
3.	Forbrugerbegrebet i den offentlige ret (markedsretten)	59
3.1.	<i>Indledning</i>	59
3.2.	<i>Begrebene »forbruger« og »erhvervsdrivende« i relation til markedsføringsloven</i>	60
3.3	<i>Forbrugerbegrebet i relation til prismærkningsloven.</i>	61
4.	Forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb	62
5.	Forbrugerbegrebet i internationale lovvalgsregler	64
Kapitel 4. Rimelige priser		65
1.	Indledning.	65
2.	Prisaftaler og konkurrencebegrænsning.	66
2.1.	<i>Monopollovens anvendelsesområde</i>	66
2.2.	<i>Anmeldelsespligt</i>	68
2.3.	<i>Urimeligt høje og urimeligt lave priser.</i>	69
2.4.	<i>Fastsættelse af højestepriser</i>	70
2.5.	<i>Særligt om bruttopriser og vejledende priser. ...</i>	71
3.	Priskontrol – indgreb i prisdannelsen.	72
4.	Prisoplysning – mærkning og skiltning m.v.	74

5. Civilretlige prisregler og den offentligretlige prislovgivnings betydning for den civilretlige bedømmelse.	75
---	----

Kapitel 5. Sikre og sunde produkter 78

1. Indledning.	78
2. Generelle lovforskrifter.	79
2.1. Offentligretlige forskrifter. Markedsføringslovens §§ 1, 2 og 3 og levnedsmiddellovens § 22.	79
2.2. Samspillet med købelovens mangelsregler og produktansvarsreglerne.	84
2.3. Aftalelovens § 36	86
3. Lovforskrifter vedrørende enkelte produkter eller produkttyper.	86
3.1. Indledning	86
3.2. Levnedsmiddellovgivningen.	86
3.3. Lægemiddelloven.	89
4. Nye initiativer.	91

Kapitel 6. Forbrugeroplysning og beslutningsgrundlag 93

1. Indledende om den nye forbrugerrolles vilkår.	93
2. Forbrugerinformation. Indhold og udformning.	93
3. Vildledning	97
3.1. Urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser	97
3.2. Praktiske tilfældegrupper.	100
3.2.1. Vildledende prisangivelser.	100
3.2.2. Vildledende produktangivelser.	102
3.2.3. Mærkedifferentiering.	102
3.2.4. Vildledende oprindelsesangivelser	103
3.2.5. Vildledende angivelser om autorisationer, offentlige godkendelser m.v.	105
3.2.6. Sammenlignende reklamer	105
3.2.7. Vildledning om forbrugerens retsstilling	106

3.2.8.	<i>Utilbørlige angivelser</i>	106
3.3.	<i>De offentligretlige vildledningsreglers civilretlige betydning</i>	106
3.4.	<i>EF's reklamedirektiv</i>	107
4.	Nærmere om karakteren af den positive oplysningsvirksomhed	107
5.	Centrale forbrugeroplysende institutioner	110
5.1.	<i>Statens Husholdningsråd</i>	110
5.2.	<i>Forbrugerrådet</i>	110
5.3.	<i>Sammenfattende om de to råd</i>	111
5.4.	<i>Forbrugerklagenævnet</i>	112
5.5.	<i>Forbrugerombudsmanden</i>	112
5.6.	<i>Monopoltilsynet</i>	113
6.	Anden almindelig forbrugeroplysningsvirksomhed	113
7.	Vare- og tjenestecentreret forbrugeroplysning til sikring af et rimeligt beslutningsgrundlag i den konkrete købs-situation	114
7.1.	<i>Særlige krav til mærkning, pakning og betegnelse i henhold til lovgivning og bekendtgørelser</i>	114
7.1.1.	<i>Prismærkningsloven</i>	114
7.1.2.	<i>Markedsføringslovens §§ 10 og 12</i>	118
7.1.3.	<i>Levnedsmiddeloven</i>	119
7.1.4.	<i>Andre love om levnedsmidler</i>	120
7.1.5.	<i>Produkt- og pakningsstandarder</i>	121
7.1.6.	<i>Elektriske artikler, kemikalier m.v.</i>	123
7.2.	<i>Forbrugeroplysning ved frivillige, uafhængige og kontrollerede mærkningsordninger</i>	124
7.3.	<i>Forbrugeroplysning ved erhvervslivets egne mærkningsordninger</i>	127
7.4.	<i>Forbrugeroplysning gennem den enkelte detail-handlers, grossists, importørs eller producents egen salgsinformation. Den almindelige oplysnings-pligt</i>	129
7.5.	<i>Samspillet mellem offentligretlige og civilretlige oplysningsregler</i>	130
Bilag 1	<i>Vejledende retningslinjer for anvendelse af reklameudsagn, der indeholder sammenligninger med andre erhvervsdrivendes prisniveau</i>	133

Bilag 2	<i>Notat om prisreklame</i>	135
Bilag 3	<i>Tilladte tilsætningsstoffer i levnedsmidler.</i> <i>E-numre og kategoribetegnelser.</i>	137

Kapitel 7. Rimelige aftalevilkår. Særligt om standardvilkår.	142
1. Behovet for kontrol og regulering af aftalevilkår	142
2. Civilretlig regulering. (Klagenævns- og domstolsprøvelse)	145
3. Offentlig kontrol og regulering	148
3.1. <i>Formulartvang og godkendelseskrav</i>	148
3.2. <i>Monopolretlig regulering.</i>	149
3.3. <i>Krav om aftalevilkår i overensstemmelse med god markedsføringsskik</i>	152
4. Samspillet mellem offentligretlige og civilretlige regler	156
Bilag 4 <i>Notat om garantibevisers udformning</i>	159

Kapitel 8. Sikring mod uheldige salgsmetoder og (anden) utilbørlig påvirkning	162
1. Indledning.	162
2. Regulering af aggressive eller manipulerende salgsmetoder og utilbørlig reklame efter mfl. §§ 1 og 2.	163
2.1. <i>Krosalg, Home Parties, vennehvervning</i>	164
2.2. <i>Negative, påtrængende og manipulerende salgsmetoder.</i>	165
2.3. <i>Forhandlerpræmiering</i>	166
2.4. <i>Inkasso</i>	167
2.5. <i>Utilbørlig påvirkning i reklamer.</i>	168
3. Tilgift	170
3.1. <i>Lidt forhistorie</i>	170
3.2. <i>Markedsføringslovens § 6 og tilgiftsbegrebet</i>	172
3.2.1. <i>Ydelsen af tilgift skal have nøje sammenhæng med køb</i>	173
3.2.2. <i>»til forbruger«.</i>	175

3.2.3.	<i>Værdien af tilgiftsydelsen</i>	175
3.2.4.	<i>Mængderabat. Kombinationssalg. Hovedvare/ bivare</i>	177
4.	Rabatmærker	179
4.1.	<i>Indledning</i>	179
4.2.	<i>Markedsføringslovens § 7</i>	180
5.	Lodtrækninger, præmiekonkurrencer o.l.	182
5.1.	<i>Baggrunden for markedsføringslovens § 8</i>	182
5.2.	<i>Markedsføringslovens § 8</i>	182
5.2.1.	<i>»Erhvervsdrivende«</i>	182
5.2.2.	<i>»– Lodtrækninger m.v., hvis udfald helt eller del- vis beror på tilfældet«</i>	183
5.2.3.	<i>Forbudets omfang</i>	186
5.2.4.	<i>Undtagelse for periodiske skrifter</i>	187
5.3.	<i>Supplerende bemærkninger om overtrædelse af mfl. § 8</i>	190
6.	Sanktionering af mfl. §§ 1 og 2 samt 6–8	190
 Kapitel 9. Retshjælp og retshåndhævelse		192
1.	Indledning	192
2.	Forbrugerbeskyttelsens civilprocessuelle retshåndhæ- velse	194
2.1.	<i>Indledende om sammenhængen og samspillet mellem de forskellige ordninger inden for civil- processen</i>	194
2.2.	<i>Retshjælp</i>	195
2.2.1.	<i>Offentlig retshjælp ved advokater</i>	195
2.2.2.	<i>Advokatsamfundets retshjælp</i>	197
2.2.3.	<i>Lokale advokatgruppers private retshjælp. Advokatvagter</i>	198
2.2.4.	<i>Private retshjælpsinstitutioner</i>	199
2.2.5.	<i>Offentlig og privat retshjælp i øvrigt</i>	200
2.3.	<i>Klagenævnsbehandling</i>	202
2.3.1.	<i>Beskrivelse af forbrugerklagenævnet</i>	202
2.3.2.	<i>Forbrugerklagenævnets kompetence</i>	203

2.3.2.1.	<i>Virksomhedsområdet.</i>	
	<i>Klager mod erhvervsdrivende</i>	203
2.3.2.2.	<i>Klager over offentlig virksomhed</i>	206
2.3.2.3.	<i>Klager mod udenlandske postordrefirmaer</i>	206
2.3.2.4.	<i>Afkald på klagenævnsprøvelse. Voldgiftsaftaler og internationale værnetingsaftaler</i>	207
2.3.3.	<i>Samspillet mellem klagenævn og domstol</i>	208
2.3.4.	<i>Nærmere om den praktiske sagsbehandling . . .</i>	210
2.3.5.	<i>Efterlevelse og håndhævelse af forbrugerklagenævnets afgørelser</i>	211
2.3.6.	<i>Godkendte private klage- og ankenævn</i>	212
2.4.	<i>Fri proces</i>	212
2.4.1.	<i>Betingelser for at få fri proces</i>	212
2.4.2.	<i>Virkningerne af fri proces</i>	213
2.5.	<i>Retshjælpsforsikring</i>	214
2.6.	<i>Udeblivelsessager</i>	215
2.7.	<i>Småsagsforslaget</i>	217
3.	<i>Forbrugerbeskyttelsens offentligretlige håndhævelse . .</i>	218
3.1.	<i>Indledning</i>	218
3.2.	<i>Forbrugerombudsmanden</i>	219
3.2.1.	<i>Forbrugerombudsmandens virksomhed</i>	219
3.2.2.	<i>Domstolsvejen</i>	221
3.3.	<i>Monopoltilsynet</i>	222
3.3.1.	<i>Monopoltilsynets virksomhed</i>	222
3.3.2.	<i>Monopolankenævnet</i>	223
3.4.	<i>Andre tilsyn</i>	225

II. Speciel del

Kapitel 10. Den aftaleretlige beskyttelse. Særligt om dørsalg, postordresalg m.v.	229
1. Almindelig aftaleret	229
1.1. Indledning om aftalte forpligtelser	229
1.2. Aftalers indgåelse	230
1.3. Aftalers ugyldighed	232
1.4. Fortolkningsprincipper	237
2. Særligt om visse forbrugeraftaler	239
2.1. Indledende om dørsalgsloven	239
2.2. Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.	240
2.2.1. Forbudet	240
2.2.2. Undtagelser fra forbudet	241
2.2.3. Sanktioneringen	242
2.2.4. Uanmodet fremsendelse af varer	242
2.3. Fortrydelsesret	243
2.3.1. Aftalt bytte- og returret	243
2.3.2. Lovbestemt fortrydelsesret ved dørsalg m.v.	245
2.3.2.1. Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted	245
2.3.2.2. Undtagelser fra ovennævnte fortrydelsesret	247
2.3.3. Lovbestemt fortrydelsesret ved postordresalg	248
2.3.3.1. Fortrydelsesret ved postordresalg	248
2.3.3.2. Undtagelser fra ovennævnte fortrydelsesret	250
2.3.4. Oplysning om fortrydelsesretten	250
2.3.4.1. Tid og form for oplysningen	250
2.3.4.2. Ugyldighed ved manglende oplysning. Fortabelse ved passivitet	251
2.3.5. Frister og øvrige betingelser for fortrydelsesret- ten	252
2.3.5.1. Fortrydelsesfristens beregning	252
2.3.5.2. Fremgangsmåden ved fortrydelse af dørsalgsafta- ler m.v.	253
2.3.5.3. Fremgangsmåden ved fortrydelse af postordre- køb	254

2.3.5.4.	<i>Ydelsernes tilbageførelse og aftalens afvikling i øvrigt</i>	255
2.4.	<i>Opsigelsesret</i>	259
2.4.1.	<i>Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.</i>	259
2.4.2.	<i>Opsigelsesvarsel og uopsigelighedsperiode</i>	260
2.4.3.	<i>Oplysning om opsigelsesretten</i>	261
2.4.4.	<i>Aftalens afvikling i øvrigt.</i>	262
2.5.	<i>Sammenfattende vurdering af loven.</i>	264
2.6.	<i>Den fremtidige udvikling i et EF-perspektiv.</i> ..	264
3.	<i>Internationale forbrugeraftaler.</i>	265
Bilag 5	<i>Bekendtgørelse vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler.</i>	267
Kapitel 11. Beskyttelse i forbruger køb		274
1.	<i>Indledning om køkets retlige regulering</i>	274
2.	<i>Købelovens systematik og de særlige forbruger købsreglers indpasning i loven.</i>	275
3.	<i>Købesummen</i>	276
4.	<i>Levering</i>	278
4.1.	<i>Den retlige betydning af begrebet »levering«</i> ..	278
4.2.	<i>Leveringstiden.</i>	279
4.3.	<i>Leveringsstedet</i>	280
4.4.	<i>Retten til at kræve ydelse mod ydelse.</i>	281
4.5.	<i>Leveringsrisici og -omkostninger. Risikoens overgang</i>	281
4.5.1.	<i>Leveringsrisici</i>	281
4.5.2.	<i>Aftalte fravigelser</i>	282
4.5.3.	<i>Risikoovergang ved fordringshaver mora</i>	283
5.	<i>Forsinkelse</i>	283
5.1.	<i>Hvornår foreligger forsinkelse.</i>	283
5.2.	<i>Forsinkelse fra sælgerens side</i>	284
5.2.1.	<i>Køberens beføjelser i tilfælde af forsinkelse fra sælgerens side</i>	284
5.2.2.	<i>Retten til at fastholde købet (kræve »naturalopfyldelse«).</i>	285

5.2.3.	<i>Retten til at hæve købet</i>	285
5.2.3.1.	<i>Virkningerne af en ophævelse</i>	285
5.2.3.2.	<i>Væsentlighedsbetingelsen. Tillægsfrist ved påkrav</i>	286
5.2.3.3.	<i>Forsinkelse med en del</i>	288
5.2.3.4.	<i>Successiv levering</i>	289
5.2.3.5.	<i>Forbehold om udskydelse af leveringstiden</i>	289
5.2.3.6.	<i>Leveringsforbehold som en ansvarsfraskrivelse</i> .	290
5.2.3.7.	<i>Hævebeføjelsens ufravigelighed</i>	291
5.2.4.	<i>Retten til at kræve erstatning</i>	291
5.2.4.1.	<i>Sondringen mellem genuskøb og specieskøb</i> . . .	291
5.2.4.2.	<i>Ansvarsgrundlaget ved specieskøb</i>	292
5.2.4.3.	<i>Ansvarsgrundlaget ved genuskøb</i>	292
5.2.4.4.	<i>Erstatningsberegningen</i>	293
5.2.5.	<i>Hvornår skal der reklameres over forsinkelse</i> . .	294
5.3.	<i>Forsinkelse fra køberens side</i>	295
5.3.1.	<i>Sælgerens beføjelser i tilfælde af forsinkelse fra køberens side (skyldnermora)</i>	295
5.3.2.	<i>Sælgerens pligter, når køberen ikke aftager salgsgenstanden i rette tid (Fordringshavermora)</i> . .	297
5.3.2.1.	<i>Fordringshavermora eller misligholdelse</i>	297
5.3.2.2.	<i>Sælgerens omsorgspligt</i>	298
6.	<i>Mangler</i>	298
6.1.	<i>Hvornår foreligger der en mangel ved salgsgenstanden</i>	298
6.1.1.	<i>Købelovens almindelige mangelsbegreb</i>	298
6.1.2.	<i>Tydeliggørelse og udbygning af mangelsbegrebet</i>	300
6.1.3.	<i>Kvantitetsmangler</i>	301
6.1.4.	<i>Urigtige eller vildledende oplysninger</i>	301
6.1.5.	<i>Loyal oplysningspligt</i>	304
6.1.6.	<i>Køberens undersøgelsespligt</i>	306
6.1.7.	<i>Sælgerens forbehold</i>	307
6.1.8.	<i>Auktionssalg</i>	309
6.2.	<i>Mangelsbeføjelserne</i>	309
6.2.1.	<i>Køberens beføjelser i tilfælde af mangler ved salgsgenstanden</i>	309
6.2.2.	<i>Retten til at kræve omlevering eller efterlevering</i>	309

6.2.3.	<i>Køberens ret til at kræve afhjælpning af mangler.....</i>	310
6.2.3.1.	<i>Indledende om afhjælpningsbeføjelsen og påkravet.....</i>	310
6.2.3.2.	<i>Afhjælpningens gennemførelse. Køberens medvirken.....</i>	312
6.2.3.3.	<i>Risikoen for salgsgenstanden under afhjælpning.....</i>	313
6.2.3.4.	<i>Grænserne for retten til at kræve afhjælpning.....</i>	313
6.2.3.5.	<i>Retten til at holde købesummen tilbage ved krav om afhjælpning.....</i>	314
6.2.3.6.	<i>Afhjælpningsfristen. Flere afhjælpningsforsøg ..</i>	315
6.2.3.7.	<i>Virkningerne af, at sælgeren ikke opfylder sin afhjælpningspligt.....</i>	317
6.2.3.8.	<i>Flere genstande solgt til samtidig eller successiv levering.....</i>	318
6.2.4.	<i>Sælgerens ret til at foretage afhjælpning af mangler.....</i>	319
6.2.5.	<i>Køberens ret til at kræve forholdsmæssigt afslag i købesummen.....</i>	320
6.2.6.	<i>Køberens ret til at hæve købet.....</i>	321
6.2.6.1.	<i>Betingelserne for ophævelse i forbruger køb....</i>	321
6.2.6.2.	<i>Hel eller delvis ophævelse.....</i>	322
6.2.7.	<i>Køberens ret til at kræve erstatning.....</i>	322
6.2.7.1.	<i>Ansvarsgrundlaget for mangler.....</i>	322
6.2.7.2.	<i>Bevisbyrden.....</i>	324
6.2.7.3.	<i>Erstatningsberegningen.....</i>	325
6.2.8.	<i>Hvornår skal der reklameres over mangler ...</i>	325
6.2.8.1.	<i>Indledende om reklamation.....</i>	325
6.2.8.2.	<i>Reklamationens indhold.....</i>	326
6.2.8.3.	<i>Den almindelige reklimationsfrist.....</i>	326
6.2.8.4.	<i>Reklamationens adressat.....</i>	328
6.2.8.5.	<i>Særlige reklimationsfrister.....</i>	329
6.2.8.6.	<i>Opfølgning af reklamationen.....</i>	331
6.3.	<i>Mangelsreglernes ufravigelighed.....</i>	331
6.4.	<i>Retlige mangler. Vanhjemmel.....</i>	333
6.5.	<i>Køberens beføjelser over for tidligere salgsled i tilfælde af mangler ved salgsgenstanden.....</i>	334
6.5.1.	<i>Etableringen af et retsforhold til tidligere salgsled.....</i>	334

6.5.2.	<i>Reklamationsreglernes betydning</i>	335
7.	Køberens omsorgspligt og adgang til at afvise salgsgenstanden efter modtagelsen	336
7.1.	<i>Omsorgspligt</i>	336
7.2.	<i>Tilbageleveringspligt</i>	337
8.	Forslaget til ny købelov	338

Kapitel 12. Forbrugerbeskyttelse ved handel med fast ejendom	339
1. Hvem er forbruger i en ejendomshandel	339
2. Ejendomsformidlerens stilling som mellemmand	339
3. Ejendomsformidlerens pligter i øvrigt. Annonceoplysninger, salgsopstilling og slutseddel	341
4. Hvornår er bindende handel indgået	344
5. Retsforholdet mellem sælger og køber i øvrigt	345

Kapitel 13. Produktansvar. Forbrugerens retsstilling når et produkt har voldt skade	348
1. Indledning og definition	348
2. Produktansvarets hovedregel	349
2.1. <i>Købelovens mangelsregler finder ikke anvendelse</i>	349
2.2. <i>Skaden skal skyldes et farligt produkt</i>	350
2.3. <i>Skyldes faren ved produktet en fejl, er den, der har begået fejlen, ansvarlig</i>	351
2.4. <i>Erhvervsdrivende hæfter for fejl begået i tidligere produktions- og omsætningsled</i>	356
2.5. <i>Skadelidtes egne forhold kan begrænse erstatningspligten</i>	357

Kapitel 14. Kreditkøb, herunder kreditkøb med brug af betalingskort	359
1. Indledende om kreditkøbsloven og betalingskortloven	359

2.	Kreditkøbslovens og betalingskortlovens områder og nogle definitioner	359
2.1.	<i>Hvad er løsure?</i>	360
2.2.	<i>Hvad er køb på kredit?</i>	361
2.3.	<i>Hvad er forbrugerkreditkøb?</i>	363
2.4.	<i>Kontokort – købekort – betalingskort m.v.</i>	364
2.5.	<i>Ikrafttrædelse</i>	365
2.6.	<i>Fravigelighed</i>	365
3.	Kreditaftalens indgåelse og indhold	366
3.1.	<i>Oplysningspligt ved almindelige kreditkøb</i>	367
3.2.	<i>Oplysningspligt ved indgåelse af en kontoaftale (betalingskortaftale)</i>	368
3.3.	<i>Konsekvenser af manglende oplysninger</i>	371
3.4.	<i>Variabel rente</i>	373
3.5.	<i>Forbud mod pantsætning og mod udstedelsen af vekslers og andre negotiable dokumenter</i>	374
3.6.	<i>Værneting</i>	375
3.7.	<i>Nedsættelse af urimeligt vederlag m.v.</i>	376
3.8.	<i>Ejendomsforbehold</i>	377
3.8.1.	<i>Kravene til et gyldigt ejendomsforbehold</i>	377
3.8.2.	<i>Forbud mod sammenkobling af flere køb</i>	378
3.8.3.	<i>Nærmere om udbetalingskravet</i>	379
4.	Regulering af retsforholdene under kreditaftalens løbetid	379
4.1.	<i>Betaling og afskrivning af indbetaling</i>	380
4.2.	<i>Indsigelser</i>	382
4.3.	<i>Indskrænkelse af sælgerens forpligtelser</i>	383
4.4.	<i>Særligt om kontoaftaler</i>	384
4.4.1.	<i>Almindelige regler for betalingskort. Bkl. §§ 14–20</i>	384
4.4.2.	<i>Kontoudtog</i>	386
4.4.3.	<i>Tredjemands uberettigede benyttelse af betalingskort</i>	387
4.4.3.1.	<i>Kortudstederens ansvar</i>	389
4.4.3.2.	<i>Kortindehaverens ansvar</i>	389
4.4.3.3.	<i>Betalingsmodtagerens ansvar</i>	392
4.4.4.	<i>Erstatning for fejlregistrering m.v.</i>	392
5.	Regulering af retsforholdet ved kreditaftalens ophør ..	394

5.1.	<i>Misligholdelse</i>	394
5.2.	<i>Kreditors fyldestgørelse</i>	395
5.2.1.	<i>Opgørelse af kreditors krav ved tilbagetagelsen af det solgte</i>	395
5.2.2.	<i>Krav på eventuel restfordring</i>	397
5.3.	<i>Nogle særlige regler for køb med ejendomsforbehold</i>	399
5.3.1.	<i>Udsættelse af fagedforretningen</i>	399
5.3.2.	<i>Betaling før tilbagetagelse er sket</i>	399
5.3.3.	<i>Trangsbeneficiet og hjælpemidler</i>	400
5.3.4.	<i>Indløsningsret og udtagelsesret</i>	400
5.3.5.	<i>Udenretlig tilbagetagelse og selvtægt</i>	401
6.	Afsluttende bemærkninger. EF-initiativer	402
	Bilag 6 <i>Rentetabeller</i>	403

Kapitel 15. Aftaler om arbejds- og tjenesteydelser 408

1.	Indledende om retsgrundlaget og ydelsernes art	408
2.	Købelovens anvendelse på tjenesteydelser	409
3.	Løbende tjenesteydelseskontrakter	410
4.	Fastlæggelsen af aftalens indhold og omfang	410
5.	Prisen på ydelsen	413
6.	Misligholdelsesbeføjelser ved arbejds- og tjenesteydelser	416
7.	Reklamationspligt	418

Kapitel 16. Beskyttelse af forsikringstageren 419

1.	Forsikringsaftalens regelgrundlag	419
2.	Forsikringsaftalens indgåelse	420
2.1.	<i>Indtrædelse af selskabets ansvar</i>	420
2.2.	<i>Urigtige eller mangelfulde oplysninger fra forsikringstageren</i>	421
3.	Forsikringsaftalens indhold – parternes pligter	423
3.1.	<i>Forsikringsselskabets forpligtelser</i>	423

3.1.1.	<i>Risikoovertagelse og erstatningsudbetaling.</i>	423
3.1.2.	<i>Erstatningens beregning</i>	423
3.2.	<i>Forsikringstagerens forpligtelser – selskabets beføjelser</i>	424
3.2.1.	<i>Præmiebetaling</i>	424
3.2.2.	<i>Bindingsperiode</i>	425
3.2.3.	<i>Biforpligtelser</i>	425
4.	<i>Fremtidsudsigterne. EF's direktivudkast</i>	426
 Kapitel 17. Beskyttelse af rejsebureaukunden		428
1.	<i>Ydelsens art – kundens stilling</i>	428
2.	<i>Markedsføringen af selskabsrejser</i>	429
3.	<i>Rejsebureaukundens civilretlige stilling</i>	430
3.1.	<i>Rejsebureau-Ankenævnets kendelser</i>	430
3.2.	<i>Forholdet til rejsebureauet.</i>	431
3.3.	<i>Hvem er kundens aftalepartner. Salgsbureau eller arrangørbureau.</i>	435
3.4.	<i>Ansvarsfraskrivelse</i>	437
3.5.	<i>Ret til senere ændringer</i>	438
3.6.	<i>Forholdet til tredjemænd, som rejsebureauet har købt ydelser fra.</i>	439
4.	<i>Rejsegarantifonden</i>	440
Bilag 7	<i>Retningslinjer for markedsføring af selskabsrejser.</i>	444
Bilag 8	<i>Almindelige Betingelser for deltagelse i selskabsrejser.</i>	446
 Kapitel 18. Renter ved forsinket betaling m.v.		451
1.	<i>Indledende om pengeforpligtelser</i>	451
2.	<i>Betalingsstedet</i>	451
3.	<i>Forfaldstiden. Kreditrenter og morarenter</i>	452
4.	<i>Hvornår påløber morarenter</i>	453
5.	<i>Morarentens størrelse.</i>	454
6.	<i>Rentemaksimeringens praktiske gennemslagskraft</i>	455

<i>De vigtigste love og deres forkortelse</i>	457
<i>Andre forkortelser</i>	458
<i>Doms- og afgørelsesregister</i>	459
<i>Stikordsregister</i>	465

I

Almindelig del

Kapitel 1

Nogle udviklingslinjer

Litteratur. Betænkning nr. 416/1966 angående en ny konkurrencelov. Forbrugerkommissionens Betænkninger I-IV, henholdsvis nr. 597/1971, nr. 681/1973, nr. 738/1975 og nr. 816/1977. *Paul Krüger Andersen:* Markedsføringsret, 1978, s. 9-83. *Bernhard Gomard:* Introduktion til obligationsretten, 1979, s. 20-27. *Hans Rask Jensen:* Forbrugerpolitik og organiseret forbrugerarbejde, 1984.

1. Forbrugerbevægelsens samfundsmæssige baggrund og gennembrud

Forbrugerbeskyttelse og forbrugerret er forholdsvis nye gloser i den juridiske sprogbrug. Ordene sigter først og fremmest til det – ikke altid lige velafgrænsede – sæt af problemer, der knytter sig til forbrugeren som *aftager* af virksomhedernes produkter eller erhvervsdrivendes ydelser i øvrigt. I forskellige sammenhænge er forbrugerrollen dog efterhånden givet et noget videre indhold.

Problematiseringen af denne aftager- eller forbrugerrolle har sin baggrund i de ændrede leve- og handelsmønstre, som vækstsamfundet efter den anden verdenskrig førte med sig, og som igen hænger nøje sammen med de øvrige ændringer i hele samfundsstrukturen.

Siden 1920'erne har der eksisteret en organiseret *husholdnings- eller husmoderbevægelse* i Danmark. I pagt med tidens opfattelse af husmoderens og husholdningens rolle i den økonomiske omsætning samt de produktions- og forbrugsvilkår, der kendetegnede det daværende landbrugssamfund, var indsatsen i denne tidlige husmoderbevægelse imidlertid udelukkende rettet »indad« mod den enkelte husholdning selv, hvorimod der ikke formuleredes krav til producenterne eller til samfundet. Den enkelte husholdning var i høj grad selv producent af egne fornødenheder, og »forbruget« bestod mest i indkøb af enkle og kendte råvarer. På denne baggrund måtte målet for husmoderbevægelsen blive at sikre den enkelte husmoder (»forbruger«) viden og uddannelse af betydning for en rationel husholdningsdrift ud fra familiens økonomiske og sundhedsmæssige behov. »Forbrugerproblemerne« i denne forstand var først og fremmest forbrugernes problemer med at opfylde de krav, som de mente at burde

1.1.

stille til *sig selv* i henseende til viden om varer, økonomi, markeds- og samfundsforhold.

På dette grundlag etableredes i 1935 *Statens Husholdningsråd* som verdens første statslige forbrugerorganisation. Selv om den efterfølgende udvikling også har sat sig spor i Statens Husholdningsråds virke, har Husholdningsrådet og de derunder hørende husholdnings- eller husmoderforeninger stadig først og fremmest til formål at give befolkningen *oplysning og vejledning*, jfr. nedenfor i kapitel 6, afsnit 5.

Efter den anden verdenskrig steg levestandarden kraftigt, samtidig med at der skete en stærkt stigende arbejdsdeling og specialisering i produktionen. Husstandene blev mindre, og produktionen af daglige fornødenheder blev mere og mere flyttet fra den enkelte husholdning til en erhvervsmæssig masseproduktion, der baserede sig på stordrift og organiseret koncentration. Koncentrations-tendenserne i såvel produktions- som distributionsleddene medførte samtidig helt ændrede markeds- og konkurrenceforhold, og forbrugssituationen blev for de fleste mennesker en hel del mere kompliceret og uoverskuelig.

Den enkelte forbruger var af flere grunde ofte ikke længere i stand til at træffe et rationelt forbrugsvalg og blev i stigende grad underlagt erhvervslivets produktudvikling og markedsføring. Det blev særdeles vanskeligt at overskue forskelle i kvalitet, pris (f. eks. kreditvilkår) og øvrige købsbetingelser. Udbuddet blev forskudt fra enkle og kendte standardvarer til sammensatte og uigennemskuelige mærkevarer. Nye stoffer og fremstillingsmetoder skabte farer for forbrugerens sikkerhed og sundhed, som ingen uden særlig sagkundskab (om nogen i det hele taget) havde mulighed for at vurdere. Ændringer i selve salgsformen, som f. eks. udbredelse af selvbetjeningsbutikker og postordreforretninger, gjorde det tillige vanskeligere for forbrugerne at søge individuel vejledning hos de erhvervsdrivende, som den enkelte forbruger nu i øvrigt typisk befandt sig i et underlegenhedsforhold til. Netop forbrugerens underlegenhed, der også hang sammen med en undertiden meget hæmmet konkurrenceudfoldelse inden for erhvervslivet, satte de erhvervsdrivende i stand til at gennemtrumfe kontraktvilkår, der helt ensidigt varetog deres egne interesser på bekostning af en rimelig retssikkerhed for forbrugeren.

Kravet om en stærkere beskyttelse af forbrugeren, gennem at udbygge og betrygge forbrugerens retsstilling ved erhvervelse af varer og andre ydelser til privat forbrug, blev på denne baggrund rejst af de *forbrugerbevægelser*, der verden over voksede frem i løbet af

1.1.

1960'erne. I modsætning til den tidlige husholdnings- eller husmoderbevægelse er denne senere forbrugerbevægelse *offensiv og »udadrettet«* i sin målsætning og i sit virke. *Forbrugeroplysning* må efter forbrugerbevægelsens opfattelse suppleres ikke alene med en *forbrugerbeskyttelse* mod de misbrug, som dette system kan indebære, men tillige med en egentlig *forbrugerindflydelse* på produktions- og distributionsforholdene i form af en mere direkte *producentpåvirkning*. Dette kan ske enten ved umiddelbar pression fra forbrugerorganisationer eller gennem lovgivning og andre offentlige tiltag.

Som selvstændig pressionsgruppe var forbrugerbevægelsen først og størst i U.S.A., men den bredte sig hurtigt til Vesteuropa. Herhjemme blev først og fremmest *Forbrugerrådet* – der også ved oprettelsen i 1947 havde sin rod i husholdningsbevægelsen – fra slutningen af 1960'erne (uofficielt) talerør for de lokalt etablerede, private forbrugergrupper.

Forbrugerbevægelsen manifesterer sig stadigvæk i flere lande stærkest gennem *private* forbrugerorganisationer, der løbende spiller ud over for erhvervslivet og staten. Det er imidlertid kendetegnende for bl.a. Danmark (og Norden som helhed), at forbrugerbeskyttelsen her er blevet anerkendt som en almindelig samfundsmæssig interesse og dermed som en vigtig opgave for *staten* og offentlige organer at tage fat på.

Fra midten af halvtredserne kunne man i dansk retspraksis se de første konkurrenceretlige domme, som alene begrundedes i hensynet til »det købende publikum«, jfr. U 1955.713 SH og senere U 1960.438 SH samt U 1963.489 H, men endnu op i midten af tredserne var det dog de erhvervsdrivendes indbyrdes forhold, der stod i focus ved den offentlige regulering af markedsforholdene. I 1959 nedsattes et konkurrencelovudvalg, der fik til opgave at undersøge, om den dagældende konkurrencelov fortsat opfyldte »de krav, erhvervslivet og forbrugerne må stille til en lovgivning til fremme af lige og sund konkurrence«, men selv om udvalget i sin betænkning (nr. 416) fra 1966 udtrykkeligt fremhævede beskyttelsen af forbrugerne som væsentlig ved siden af beskyttelsen af de erhvervsdrivende, og selv om konkurrencereglerne i nogen grad indebar en faktisk beskyttelse af forbrugerne, så tog man endnu ikke udgangspunkt i forbrugerbeskyttelsen som et selvstændigt ledemotiv for lovgivningen.

Relativt hurtigt herefter tog udviklingen imidlertid fart. I slutningen af 1960'erne opnåedes der udbredt politisk enighed om, at den hastige udvikling i det moderne samfund med det stærkt voksende

1.2.

og forskelligartede udbud af varer og tjenesteydelser havde ændret det tidligere gængse handelsmønster så meget, at en samlet og tilbundsående kulegravning af hele problemkomplekset omkring *forbrugerens* retsstilling var på sin plads. Den daværende VKR-regering nedsatte således i 1969 en stor og meget bredt sammensat *forbrugerkommission*, der i løbet af 1970'erne afgav flere betænkninger indeholdende forslag vedrørende lovgivningsforanstaltninger til forbrugerbeskyttelse, som siden i vidt omfang er blevet gennemført.

Selve formuleringen af forbrugerkommissionens opgave, nemlig »at foretage en samlet vurdering af hele dette område som grundlag for udformning af en tidssvarende forbrugerpolitik«, angav en afgørende anderledes indfaldsvinkel til de omhandlede markedsspørgsmål, end det tidligere var set. Medens den da eksisterende lovgivning kun temmelig spredt inddrog forbrugerinteresser, var sigtet nu, at en særlig »forbrugersynsvinkel« skulle anvendes som udgangspunkt for en vurdering af forbrugerens retsstilling i almindelighed, således at der kunne udvikle sig et nyt balanceforhold mellem forbrugerhensyn og erhvervsinteresser.

2. Den »svage« forbruger – Jævnbyrdighedsbetragtningen

Opfattelsen af hvilke problemkredse og hvilke retlige initiativer, der i denne sammenhæng skal anses som væsentlige, vil helt grundlæggende bero på de overordnede forestillinger og forventninger, man har til henholdsvis forbrugernes og erhvervslivets indflydelse på markedet og den enkeltes forbrugssituation. Dette fremgår også tydeligt af forbrugerkommissionens betænkninger, især betænkning III og IV.

I et markedssystem, hvis økonomi grundlæggende baserer sig på begreberne *udbud* og *efterspørgsel*, kan det sociale samspil mellem producent- og forbrugerkræfterne i princippet forme sig efter tre forskellige modeller:

1. *Et forbrugerstyret produktionssystem*, hvilket vil sige, at forbrugernes behov viser sig i efterspørgslen, hvorigennem de på længere sigt bestemmer produktionen og vareudbuddet. (Den *stærke* forbruger).
2. *Et producentstyret forbrugssystem*, hvor forbrugsvalget er underlagt virksomhederne, der gennem deres produktionsvalg bestemmer vareudbuddet og gennem deres afsætningsmetoder dirigerer efterspørgslen og – på længere sigt – forbrugernes behov. (Den *svage* forbruger).

3. *Et produktions- og et forbrugssystem i gensidig afhængighed*, således at markedsvilkårene i sig selv sikrer en rimelig balance mellem de forskellige interesser. (Den *jævnbyrdige* forbruger).

Især model 3 kan naturligvis tænkes i flere varianter med veksellende hældning til den ene eller den anden side.

I begyndelsen af dette århundrede var det formentlig generelt berettiget at gå ud fra en antagelse om *forbrugersuverænit*, hvilket kort vil sige, at forbrugernes ønsker i det væsentlige var markedets styrende faktor. I et sådant »forbrugerstyret produktionssystem« (model 1) var det naturligt, at forbrugerproblemerne og dermed »forbrugerpolitikken«, som den blev lanceret af den tidlige husholdningsbevægelse, primært måtte angå *oplysning* om varerne og om forbrugernes egen situation. I dag må den forbrugerpolitiske målsætning imidlertid gå videre.

Som indledningsvis nævnt har udviklingen gradvist forrykket forholdet mellem forbrugerne og producenterne til de sidstnævntes fordel. Den drastiske ændring i forbrugernes stilling og funktion i samfundet, som fulgte med efterkrigstidens økonomiske vækst, skabte en *forbrugerunderlegenhed* og reducerede forbrugerne til aftagere af virksomhedernes produkter på erhvervslivets præmisser (model 2). Fra en forbrugersynsvinkel gør denne udvikling det påkrævet med en forbrugerpolitik, der udover at være oplysende tillige *retter sig mod erhvervslivets (produktions- og) afsætningsvirksomhed*. Fra en samfundsmæssig synsvinkel er det tillige vigtigt at sørge for, at markedsøkonomien *fungerer*, og at der som en forudsætning herfor etableres en rimelig *jævnbyrdighed* mellem afsætningsled og forbrugsled, (model 3).

Det er denne grundopfattelse af, at forbrugerne i det moderne samfund er den *svage* part i hele markedsføringsspillet, der – i såvel forbrugernes som erhvervslivets og hele samfundets interesse – har ført til det stigende offentlige engagement i den økonomiske omsætnings vilkår. Samfundet har måttet erkende, at den *jævnbyrdighed* mellem udbud (produktion og afsætning) og efterspørgsel (forbrug), som hele markedsøkonomien hviler på, og som er indgået som en forudsætning for den hidtidige lovgivning, med tiden er blevet ophævet, hvorfor det gælder om ved hjælp af markedsreguleringen og krav til produktionen og markedsføringen at tilvejebringe en ny.

Dette er i princippet almindeligt anerkendt, idet dog erhvervslivets repræsentanter i forbrugerkommissionen ikke har ment uden videre at kunne tilslutte sig alle de synspunkter, der ligger i en sådan generel

1.3.

»jævnbyrdighedsbetragtning«. Det anfægtes fra denne side, at en sådan jævnbyrdighed tidligere skulle have været et almindeligt udgangspunkt for lovgivningen på f. eks. det aftaleretlige og køberetlige område, hvor der altid har været hjemlet et vist spillerum for større forretningsdygtighed og lignende.

Selv om jævnbyrdighedsbetragtningen udtrykker noget væsentligt og rigtigt, er det naturligvis vanskeligt at udlede dagligdagsløsninger fra et så abstrakt udgangspunkt, der under alle omstændigheder må konkretiseres fra område til område. Dette er også sket i det praktiske lovgivningsarbejde.

3. Forbrugerretten – foreløbig karakteristik af et nyt retsområde

Selv om den generelle opprioritering af forbrugerhensyn og inddragelsen af forholdet forbruger contra erhvervsliv som et afgørende selvstændigt lovgivningstema er af nyere dato, har regler med en faktisk beskyttelseffekt længe været kendt, ligesom man tidligt har set isolerede bestræbelser for at beskytte den part, der i visse typesituationer har stået svagest. Først og fremmest har der gennem offentligretlige regler om kvalitets- og priskontrol længe været skabt en vigtig reel forbrugerbeskyttelse – det gælder især offentlig produktkontrol af levnedsmidler, medicin og motorkøretøjer. Gennem særlove gældende for bestemte kontraktstyper har der endvidere tidligt været givet beskyttelsesregler, der mere umiddelbart griber ind i konkrete retsforhold til fordel for den svageste part, herunder for arbejdstagere, lejere og afbetalingskøbere.

Det særlige ved den nye retsdannelse på forbrugerområdet er imidlertid, at der anlægges *et totalsyn* på forbrugerproblematikken og med udgangspunkt i funktionelt bestemte problemkredse foretages et effektivitetsbetonet valg af virkemidler uden hensyn til den gængse opdeling af retssystemet i forskellige lovområder og discipliner. Forbrugerretten griber således ind i en række af de traditionelle juridiske discipliner som f. eks. obligationsretten, konkurrenceretten, forvaltningsretten og procesretten, og den koordinerer og kombinerer »på tværs« i retssystemet på en måde og i et omfang, der hidtil har været uset.

Forbrugerrettens system og hele tankegang er juridisk set så særegent og nyskabende, at man efterhånden kan forsvare at tale om forbrugerbeskyttelsen som et særskilt retsområde, der supplerer det

gængse juridiske arvegods med egne grundlæggende principper, på samme måde som det er tilfældet i f. eks. socialretten, miljøretten eller andre af de nyere grene af juraen.

4. Forbrugerpolitik og forbrugerret. Fremstillingens begrænsning

I forbrugerkommissionens fjerde betænkning skelnes der mellem på den ene side *forbrugerpolitiske mål*, ved hvis fastlæggelse man alene har forbrugersynspunkter for øje, og som helt énsidigt formuleres herudfra, og på den anden side *forbrugerpolitiske foranstaltninger*, ved hvis gennemførelse der foretages en afvejning med andre f. eks. erhvervsmæssige eller samfundsmæssige synsvinkler.

Hermed er der lagt op til en arbejdsdeling mellem dem, der formulerer målene, og dem – f. eks. lovgivningsmagten – der realiserer dem som konkrete foranstaltninger, påbud eller forbud. De første har til opgave at påvirke erhvervslivets, arbejdsmarkedets og det offentliges beslutninger ved at fremføre specielt forbrugersynspunkter. De sidste har til opgave at opfange disse synspunkter sammen med alle andre synspunkter og på dette grundlag foretage afvejede beslutninger.

Begge disse led i forbrugerpolitikken vil naturligvis udvikle sig i takt med ændringer i samfundet. For så vidt angår forbrugerpolitikken forstået som målsætninger, der opstilles og agiteres for ud fra ensidige forbrugersynspunkter, kan man vanskeligt tale om, at der eksisterer nogen almindelig anerkendt forbrugerpolitik, og forbrugerkommissionen har omhyggeligt afstået fra at forsøge at definere en sådan. Disse synspunkter må formuleres løbende fra Forbrugerrådet og andre fritstående forbruger- og interesseorganisationer, og der vil givetvis her – også blandt forbrugerne – være ret forskellige opfattelser af arten og omfanget af de mål, denne politik skal sætte sig.

Derimod kan man tale om en officiel forbrugerpolitik i det omfang, denne har givet sig udslag i konkrete »forbrugerpolitiske foranstaltninger« i form af afvejede kommissions- eller udvalgsforslag eller – navnlig – i form af lovgivning, hvorved denne del af forbrugerpolitikken er blevet til forbrugerret. Her kan der foretages en dækkende afgrænsning og beskrivelse af foranstaltningernes art og sigte, hvilket i det væsentligste også er, hvad denne bog vil begrænse sig til at

1.4.

forsøge. Samtidig tilstræbes dog en helhedsbehandling af emnet på grundlag af de i kapitel 2 opstillede forbrugerpolitiske målsætninger.

Som medlem af EF er Danmark forpligtet til at indarbejde *EF-direktiver* i dansk ret. De vigtigste direktiver eller direktivforslag, som vedrører dansk forbrugerpolitik, og som kan få betydning for den fremtidige udvikling i dansk ret, vil derfor også blive omtalt de steder i det følgende, hvor de efter deres indhold hører hjemme. Dette gælder navnlig de initiativer, der direkte tager sigte på at beskytte forbrugernes økonomiske og juridiske interesser. På sundheds-, sikkerheds- og oplysningsområdet vil det derimod føre for vidt at medtage en omtale af samtlige mere eller mindre tekniske direktiver eller direktivforslag af betydning for forbrugerne. Direktiver, der allerede er gennemført ved dansk lovgivning, vil som hovedregel heller ikke blive særskilt nævnt.

Kapitel 2

Mål og midler i dansk forbrugerret

Litteratur. Forbrugerkommissionens Betænkninger I-IV, henholdsvis nr. 597/1971, nr. 681/1973, nr. 738/1975 og nr. 816/1977 samt bilag A til sidstnævnte betænkning (*E. Damsgaard Hansen: Forbrug og forbrugerforhold – på vej mod »forbrugerpolitikens teori«, s. 97-140*), der er trykt særskilt. *Paul Krüger Andersen: Markedsføringsret*, 1978, s. 11-17 og 88-92. *Hans Rask Jensen: Forbrugerpolitik og organiseret forbrugerarbejde*, 1984.

1. Forbrugerpolitiske målsætninger

1.1. Forbrugerkommissionens overvejelser

En overordnet, præcis og prioriteret opstilling af forbrugerpolitiske målsætninger findes ikke fra officielt dansk hold. I forbrugerkommissionens Betænkning IV opererer kommissionen meget bredt med *forbrugerpolitik* – hvorunder også falder forbrugerbeskyttelse – som »ønskede eller gennemførte indgreb i de vilkår, markedsmekanismen arbejder under, med sigte på at opnå de fra et forbrugersynspunkt mest hensigtsmæssige resultater«. Forbrugerkommissionen ville ikke binde forbrugerpolitiske målsætninger til et afgrænset antal problemer og fænomener, idet der i kommissionen var enighed om, at et bredt spektrum af samfundsproblemer naturligt kan underkastes forbrugerpolitiske synspunkter. Forbrugerpolitikken må følge ændringerne i samfundets struktur og dets værdinormer, og det anses derfor for mere frugtbart blot at *definere forbrugerpolitik ved den synsvinkel, der anlægges* på fænomener og problemer, når de anskues af borgerne i deres egenskab af forbrugere. Herefter kan alle problemer i samfundet gøres til genstand for forbrugerpolitiske overvejelser for så vidt og så langt, som det har nogen mening at anskue dem specielt ud fra et forbrugersynspunkt. Forbrugerpolitik omfatter herved ikke alene den enkelte *husholdnings* problemer, men også *samfundets* problemer anskuet fra en forbrugersynsvinkel.

Forbrugerpolitikken har således berøringsflader til en mængde andre almindelige samfundsmæssige problemer som miljø- og forureningsproblemer, ressourceforbrugsproblemer, sundheds- og under-

2.1.2.

visningsspørgsmål, socialpolitik, ejendoms- og magtforhold inden for erhvervslivet og i produktionen m.v.

De forbrugerproblemer, der er taget op af forbrugerkommissionen, og som i nyere tid har givet anledning til særlige, officielle foranstaltninger ud fra forbrugerpolitiske hensyn, er imidlertid specielt knyttet til de vilkår, hvorunder *markedsmekanismen* arbejder, med sigte på at afbøde uønskede virkninger for forbrugerne heraf. Den officielle forbrugerpolitik, som har udmøntet sig i *forbrugerretten*, er således begrænset til de problemer, der *hænger sammen med forbrugernes køb og anvendelse af varer og tjenesteydelser*, som forretningsmæssigt udbydes på markedet af private erhvervsvirksomheder og andre, der kan sidestilles hermed.

Inden for den lagte ramme omfatter forbrugerbeskyttelsen til gengæld et meget bredt spektrum af varer og tjenesteydelser, markedsføringsiltag, kontraktstyper og -former m.v. Hensigten har i første omgang været at styrke den enkeltes *dispositionsfrihed* gennem tilvejebringelse af de tilstrækkelige forudsætninger for et frit og rationelt forbrugsvalg, men hvor forbrugeroplysning i vid forstand ikke slår til som værn mod farlige produkter, urimelige aftalevilkår o.s.v., har man anset det for nødvendigt at skride ind med forbud, påbud eller anden *ufravigelig lovregulering* af markedet og de vilkår, dette arbejder under. Medens *forbrugeroplysningen* kan betegnes som en slags »hjælp til selvhjælp«, tager den mere indgribende forbruger*beskyttelse* beslutningen ud af hænderne på forbrugeren for så at sige at beskytte ham mod sig selv. Vi er hermed inde på en vanskelig balancegang mellem hensynet til forbrugsfriheden og ønsket om at beskytte den enkelte, hvor denne formodes ikke selv at kunne indse eller gennemtrumfe, hvad der er til hans eget bedste.

1.2. EF's forbrugerprogrammer

En mere præcis målbeskrivelse findes i det forbrugerpolitiske handlingsprogram, som første gang blev vedtaget af EF's ministerråd i april 1975 (»Det Europæiske Fællesskabs første program for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og - oplysning«, jfr. EFT nr. C 92 af 25.4.1975). Dette forbrugerprogram bygger på et foreløbigt program fra EF-kommissionen, som blev udarbejdet i 1973 under dansk formandsskab. Trods den noget anderledes måde at gribe tingene an på må programmet – med den stærke danske påvirkning der kan spores i indholdet – antages også at sige noget væsentligt

2.1.2.

om dansk forbrugerarbejde. Ved sin fremsættelse af forslag til en ny markedsføringslov og en forbrugerklagenævnsløvslov i Folketinget 1975 pointerede handelsministeren da også udtrykkeligt, at disse love ville harmonere med EF-programmet (Folketingstidende 1973-74, 2. samling, forhandlingerne sp. 3254). Retningslinjerne fra dette første europæiske forbrugerprogram er senere bekræftet og videreført ved EF's andet forbrugerpolitiske handlingsprogram fra 1981 («Det Europæiske Fællesskabs andet handlingsprogram for en politik vedrørende forbrugerbeskyttelse og -oplysning», jfr. EFT nr. C 133 af 3.6.1981), der gælder frem til maj 1986.

I EF's forbrugerprogram fremhæves helt på linje med holdningen i den danske forbrugerkommissions betænkning IV, at forbrugeren ikke bare betragtes som blot en køber og bruger af varer og tjenesteydelser til privat brug, men som en person, der er interesseret i de forskellige samfundsaspekter, der direkte eller indirekte kan berøre ham som forbruger. Generelt må bestræbelserne derfor gå ud på, at der ved udarbejdelse af enhver politik, som berører forbrugerne, tages hensyn til deres interesser.

Også her er det dog selve det markedsøkonomiske systems funktionsvilkår, der træder i forgrunden: »Programmets eksistensberettigelse er nemlig fortsat det behov, der er for at sætte forbrugeren i stand til at handle på grundlag af kendskab til tingene og til fuldt ud at spille sin rolle som balanceskabende faktor i markedsmekanismerne«.

Herefter følger en inddeling af forbrugernes interesser i *fem kategorier af fundamentale rettigheder*:

- a) *ret til beskyttelse af sundhed og sikkerhed,*
- b) *ret til beskyttelse af økonomiske interesser,*
- c) *ret til erstatning og afhjælpning ved skader,*
- d) *ret til oplysning og undervisning,*
- e) *ret til repræsentation (ret til at blive hørt).*

Nøgleordene kan herefter kort siges at være *oplysning, beskyttelse og repræsentation*.

Beskyttelse af forbrugernes *sundhed og sikkerhed* må ske ved foranstaltninger, der sikrer, at de varer og tjenesteydelser, som stilles til forbrugers rådighed, er ufarlige. Det kan ske gennem særlige godkendelseskrav for visse produkter, gennem regler om indhold, sammensætning og deklaration af produkterne, gennem sikkerhedsforskrifter for anvendelse af risikobehæftede produkter og gennem

2.1.2.

strengt ansvarsregler for producenterne, hvis uheldet alligevel skulle være ude.

Beskyttelse af forbrugernes *økonomiske interesser* indebærer en række indgreb mod falsk og vildledende reklame samt mod urimelige forretningsmetoder, kontraktsbestemmelser og kreditvilkår. Endvidere vil en økonomisk beskyttelse kunne ske gennem bedre retsregler om produktansvar samt gennem fremme af mere generelle økonomiske forbrugerinteresser som f. eks. et forbedret vareudvalg og et forbedret forhold mellem pris og kvalitet, en mere ressourcebevidst materialeanvendelse m.v.

Når retten til erstatning og afhjælpning ved skader specielt fremdrages, skal det forstås som et krav om en generel forbedring af *forbrugernes retsstilling*, hvilket også indbefatter *rådgivning og bistand* med hensyn til klager samt hensigtsmæssige processuelle fremgangsmåder.

Forbrugeroplysning sigter først og fremmest på oplysninger om varer og tjenesteydelser i form af varedeklARATIONER, prismærkning og lignende, medens *forbrugerundervisning* sigter meget bredere i retning af en generel forbedring af forbrugernes forudsætninger for at kunne foretage et rationelt forbrugsvalg, herunder viden om deres behov, rettigheder m.v.

Retten til at blive hørt indebærer mulighed for at fremføre forbrugersynspunkter ved udarbejdelse og gennemførelse af foranstaltninger, der er vigtige for forbrugerne. Herved tænkes først og fremmest på *offentlige myndigheders* inddragelse af repræsentative forbrugerorganisationer i rådgivende udvalg m.v., således at forbrugerens rolle styrkes i den samfundsmæssige beslutningsproces for så vidt angår forhold, der vedrører forbrugerne.

Det andet forbrugerpolitiske handlingsprogram fra 1981 fremhæver særligt, at opmærksomheden i den nuværende vanskelige økonomiske situation i højere grad end tidligere bør rettes mod følgende to forhold:

- *priserne på varer og tjenesteydelser*,
- *kvaliteten af tjenesteydelserne*, hvad enten det drejer sig om offentlige eller private tjenesteydelser, idet disse (i forhold til varer) udgør en stadig større andel af husholdningernes udgifter.

2. Virkninger og bivirkninger af en forbrugerlovgivning. Kompromiser og sammenhænge

2.1. Forbrugerbeskyttelsens pris. Forsikringstanken

Da de forbrugerpolitiske overvejelser tager deres udgangspunkt i de økonomiske og sociale realiteter, og målsætningerne derfor fremstår som funktionelt bestemt, forekommer det særligt nærliggende her at fremhæve samspillet mellem den retlige regulering og de økonomiske aspekter. Selv om det vil falde uden for denne bogs rammer at gennemføre en egentlig *retsøkonomisk* analyse, d.v.s. en analyse hvor man på grundlag af økonomisk teori undersøger retsreglernes virkninger, så er der dog grund til kort at nævne, at forbrugerbeskyttelsen *koster* i mere end én forstand. I det omfang forbrugerne umiddelbart eller på længere sigt selv må betale regningen, må man prøve at vurdere hvilke beskyttelsesinitiativer, der er *prisen værd*.

Problemet *berøres* i forbrugerkøbsbetænkningen (Bet. nr. 845/1978), s. 9-10, men noget samlet forsøg på at vurdere forbrugerrettens økonomiske konsekvenser for de enkelte forbrugere eller forbrugergrupper ses ikke gennemført i dansk litteratur. Den bedste indføring i dette problemområde opnås nok ved at læse følgende svenske værker. *Lars Werin: Ekonomi och rättssystem*, 2. uppl. 1982, s. 200-249. *Göran Skogh: Marknadens villkor*, 1982.

Mest umiddelbart må det forventes, at de øgede byrder, som forbrugerbeskyttelsen lægger på erhvervslivet, vil blive kompenseret ved *højere priser*. Krav om bedre forbrugeroplysning, varemærkning, forbedrede misligholdelsesbeføjelser, forbedret klageadgang o.s.v., er økonomisk set alt sammen øgede omkostninger, som ganske naturligt vil søges indregnet i produktprisen. *Den øgede sikkerhed bliver købt og betalt* sammen med de varer, den i omsætningen knytter sig til.

Denne merpris var det måske ikke alle forbrugere, der umiddelbart ville være parat til at betale, hvis de hver især havde valget, men det *kan* alligevel være både rimeligt og retfærdigt at lade alle købere være med til at betale for den *større tryghed for forbrugerne i almindelighed*, selv om kun en del af dem har et afgørende behov herfor og i praksis kommer til at nyde godt af det. De øgede omkostninger ved forbrugerbeskyttelsen kan således et langt stykke ad vejen forsvares som *en slags (tvungen) forsikring*, idet prisforhøjelsen vil være udtryk for en *fordeling af risikoen*.

Går man ud fra, at det er de (i vid forstand) mest ressourcestærke forbrugere, der i givet fald ville og kunne have undværet beskyttelsen, idet de bedre er i stand til at orientere sig på markedet, bedømme

2.2.2.

varerne og selv bære en vis økonomisk risiko, vil en almindelig forbrugerbeskyttelse tillige få *fordelingspolitiske konsekvenser*. De bedrestillede forbrugere er med til at financiere beskyttelsen af de svagere og derigennem forbedre de sidstnævntes forbrugsmuligheder generelt.

Umiddelbart kunne man måske få den modsatte tanke, nemlig at de svageste forbrugere kommer til at betale for, at relativt stærkere forbrugere får en bedre retsstilling. En del af de gældende mærkningsordninger, klagemuligheder m.v., som til syvende og sidst er med til at fordyre varerne for *alle* forbrugere, kan man godt mistænke for kun at gavne de forbrugere, som evner og orker at udnytte dem, og som er så ressourcestærke, at de formentlig under alle omstændigheder ville være i stand til at tage vare på sig selv. Netop f.s.v. angår forbrugerreglerne kan man dog næppe på denne måde fokusere på den faktiske udnyttelsesgrad for de forskellige forbrugergrupper, idet selve eksistensen af reglerne (og de »stærke« forbrugeres benyttelse af dem) *påvirker omsætningens vilkår generelt* og derved kommer alle til gode, og idet den væsentligste fordel for de svageste forbrugere måske ligger heri. De mest ressource svage forbrugere, hvis økonomiske, sociale eller intellektuelle »sikkerhedsmargin« er mindst, er endvidere også dem, der – relativt set – *risikerer* mest, og *derfor* også dem, der ud fra en trygheds- eller forsikringssynsvinkel *vinder* mest ved forbrugerbeskyttelsen.

På ét eller andet sted når man dog givetvis den grænse, hvorefter yderligere beskyttelse ikke kan betale sig, eller – for at blive i forsikringsterminologien – hvor det økonomisk set vil være mest fordelagtigt at vælge en forsikringsform med *en vis selvrisiko*. Denne overvejelse vil melde sig i utallige forskelligartede situationer, der hver især kræver en konkret stillingtagen.

2.2. Forbrugerhensyn og konkurrencehensyn

Den lovgivning, der regulerer de erhvervsdrivendes indbyrdes konkurrence på markedet, behandles traditionelt i *monopol- og konkurrenceretten*, hvor synsvinklen i hovedsagen er virksomhedsorienteret. Reglerne er her rettet mod konkurrencebegrænsninger og illoyal konkurrence. Konkurrenceforholdene og de øvrige betingelser for erhvervsudøvelse påvirker imidlertid også umiddelbart forbrugsvilkårene, og forbrugerretten må derfor fremstå som nært forbundet med konkurrenceretten og anden markedsret.

2.2.2.

Et langt stykke ad vejen har forbrugerne og erhvervslivet her sammenfaldende interesser, hvilket navnlig markedsføringsloven bygger på en klar forudsætning om. En velfungerende pris- og produktionskonkurrence er i sig selv en betydelig forbrugerfordel og vil virke fremmende på det ønskelige samspil mellem forbrugernes ønsker og behov og virksomhedernes produktion og markedsføring.

I andre tilfælde vil erhvervsmæssige tiltag, der efter en forretningsmæssig bedømmelse synes acceptable og hensigtsmæssige, kunne forekomme urimelige ud fra et forbrugersynspunkt. I disse tilfælde er det naturligvis især, at de forbrugerpolitiske synspunkters gennemslagskraft skal stå deres prøve.

Medens forbrugerpolitiske mål imidlertid udmærket – og helt legitimt – kan formuleres ensidigt ud fra forbrugersynspunkter, må den praktiske samfundsmæssige behandling af problemerne nødvendigvis være mere kompromisorienteret. Forbrugerhensynene må *afvejes* i forhold til andre berettigede erhvervs- og samfundsinteresser, og også en forbrugerlovgivning, der skal virke for at realisere forbrugerpolitiske mål, må i rimeligt omfang respektere den principielle produktions- og afsætningsfrihed, som er grundlaget for den markedsdirigerede økonomi. Dette præger alle de betænkninger, der har dannet grundlag for den eksisterende forbrugerlovgivning.

Også ud fra rent forbrugerpolitiske overvejelser – og ønsket om at skabe en *sammenhængende* forbrugerpolitik – tvinges man til at overveje tingene en ekstra gang, inden man griber for drastisk ind i fungerende markedsmekanismer. Da overdrevne forbrugerkrav i én retning *kan* få uønskede konsekvenser for forbrugerne i en anden retning gennem en uheldig påvirkning af konkurrence- og udbudsvilkårene, risikerer en ensidig forfølgelse af forbrugerpolitiske enkeltmål så at sige at bringe forbrugeren fra asken i ilden.

Særlige krav om produktsikkerhed, varemærkning, garantistillelse o.s.v. kan lettest og billigst honoreres af større, etablerede virksomheder og vil derfor kunne forrykke konkurrenceforholdene og fremme koncentrationstendensen i såvel producentledet som detailledet. Vidtgående krav til pris- og produktstandardisering kan risikere at vanskeliggøre en fri konkurrence, hæmme ny produktudvikling m.v. I øvrigt har det vist sig, at en lovgivning, som højner forbrugernes tryghed eller sikkerhed på ét område, men samtidig fordyrer varen eller hæmmer selve omsætningsformen, kan lede forbrugerne over til alternative forbrugsmuligheder, som indebærer andre og måske større risici. Som følge af denne »overstrømningseffekt« kan man ikke

2.3.1.

uden videre slutte, at afgrænsede indgreb – til beskyttelse af forbrugerne i visse situationer eller i visse henseender – vil medføre en forøgelse af den *totale* sikkerhed. I det omfang omkostningsforøgelser, obligatoriske kvalitetskrav eller øget erstatningsrisiko for erhvervslivet simpelthen medvirker til at berøve markedet de billigste (og mest risikable) tilbud, kan et socialt forsvar for reglerne også efter omstændighederne blive problematisk, idet det ud fra et lavt budget for den enkelte forbruger i visse tilfælde kan være særdeles rationelt at vælge et billigt og usikkert produkt fremfor et dyrt og sikkert.

Da retten ikke alene *virker i* et givet økonomisk system, men retsreglerne tillige *påvirker* markedet/omsætningen/økonomien, må forbrugerpolitikken, når den skal omsættes til faktiske foranstaltninger, derfor være kompromissøgende på flere niveauer og prøve at koordinere de enkelte forbrugerpolitiske mål og indplacere dem i en større samfundsmæssig sammenhæng.

3. Dansk forbrugerlovgivning. Karakteristik og systematik

3.1. Forbrugerretten i nordisk og europæisk regie

Det ovenstående forsøg på at opstille en rimelig præcis beskrivelse af forbrugerpolitiske målsætninger hviler – i mangel af bedre – hovedet meget tungt på EF's forbrugerpolitiske handlingsprogrammer. Netop i EF-regie har de store ords praktiske gennemslagskraft imidlertid været udpræget ringe. Meget få af de mange mere konkrete foranstaltninger, der blev foreslået i det første EF-program fra 1975, er ført ud i livet, og sigtet for EF's forbrugerpolitik synes nu mere drejet i retning af at se på det almindelige harmoniseringsarbejde ud fra en forbrugerpolitisk synsvinkel.

På nationalt dansk plan er det gået noget bedre. For så vidt angår den *praktiske* forbrugerpolitik, d.v.s. gennemførte »foranstaltninger« (først og fremmest *lovgivning*) til styrkelse af forbrugernes stilling, må Danmark imidlertid snarere siges at være medlem af et *nordisk* end af et europæisk fællesskab. Fra tiden længe inden Danmarks indmeldelse i EF har der eksisteret en formaliseret og stadig mere udbygget kontakt imellem de nordiske lande omkring forbrugerspørgsmål – en kontakt der dog mere har haft karakter af orientering og samråd end egentligt fællesarbejde – og den danske forbrugerlovgivning har som følge heraf klare fællestræk med forbrugerlovgivningen i Sverige og Norge samt i nogen grad også Finland. Frembringelsen af forbrugerretten i de sidste 10–15 år betegner på mange måder en milepæl i

2.3.1.

nordisk retsudvikling af lige så stor betydning som den omfattende fællesnordiske lovgivning, der i begyndelsen af dette århundrede fandt sted inden for formueretten, og hvorfra endnu bærende lovkomplekser som købeloven, aftaleloven og kommissionsloven stammer. Trods forskelligheder kan man, set i et videre internationalt perspektiv, tale om *en fælles nordisk model* for forbrugerlovgivning.

Den svenske »marknadsföringslag« fra 1970 har så at sige været *lokomotivet* foran den udvikling, der er kendetegnet ved forbrugerpolitiske synspunkters gennemslagskraft i lovgivningen, og den svenske idé med en forbrugerombudsmand er siden kopieret i både Danmark, Norge og Finland. De initiativer, der er taget i Danmark til særlig forbrugerlovgivning på civilrettens område, i form af en almindelig formueretlig generalklausul, fortrydelsesret, særlige regler for forbruger køb o.s.v., kan tilsvarende findes i Sverige, Norge og Finland. Også på dette felt har den svenske retsudvikling været førende, og de traditionelt meget omfattende og omhyggelige svenske lovforarbejder (»utredningar«) har været af uvurderlig betydning for forbrugerarbejdet i de øvrige nordiske lande. Processuelt er der visse forskelle de nordiske lande imellem, men det er generelt kendetegnende, at man har gjort en indsats for at lette og billiggøre forbrugernes klageadgang.

Kendetegnende for dansk og nordisk forbrugerpolitik og forbrugerlovgivning er, at den er meget *pragmatisk* (praktisk) i sin problembehandling og meget lidt præget af ideologier eller store visionære programerklæringer. Den er meget konkret i sin problemudvælgelse og fremlægger ikke noget samlet, overordnet program for lovgivningens udvikling og udformning. De tre første betænkninger fra forbrugerkommissionen, som den gennemførte lovgivning først og fremmest bygger på, indeholder en gennemgang af en række særlige problemer og munder ud i fritstående enkeltforslag uden at sætte disse ind som brikker i et samlet forbrugerpolitisk handlingsprogram. Dette præger den gennemførte lovgivning, der er vedtaget trin for trin, område for område, med en vekslende systematik og en undertiden noget problematisk samordning.

Rent *lovteknisk* kan man ikke tale om en fællesnordisk lovgivningsmodel – man kan ikke engang tale om én enkelt *dansk* model – men her er den endelige form næppe heller alle steder fundet endnu.

Selv om der på nogle punkter nok med rette kan peges fingre ad dansk forbrugerlovgivning, er det imidlertid vigtigt at fremhæve, at den er blevet til i en atmosfære af udpræget enighed om næsten alle

2.3.2.1.

de grundlæggende spørgsmål. Denne principielle enighed har bestået såvel mellem forbrugerne og erhvervslivet som mellem Folketingets politiske partier. Dette forekommer betydeligt vigtigere end højtflyvende, abstrakte handlingsprogrammer, som i sig selv vil være kilder til uenighed, og som ingen – efter EF-erfaringerne at dømme – vil kunne enes om at udmønte i praktiske politiske foranstaltninger.

3.2. Retskilderne

3.2.1. Oversigt over lovgivningsarbejdet

De første egentlige forbrugerlove, som blev gennemført på grundlag af forbrugerkommissionens betænkninger, så dagens lys i 1974. Det var *markedsføringsloven* (Lov nr. 297 af 14.6.1974 med senere ændring) og *forbrugerklagenævnsloven* (Lov nr. 305 af 14.6.1974 med senere ændringer), der begge bygger på forbrugerkommissionens betænkning II om markedsføring, forbrugerombudsmand og forbrugerklagenævn (nr. 681/1973). Hermed etableredes to nye institutioner af stor vigtighed for den fremtidige forbrugerbeskyttelse. Med forbrugerklagenævnet fik forbrugerne en hurtig, enkel og billig klageadgang i konkrete, formueretlige tvister, og til sikring af kontrollen med markedsføringsloven indførtes en særlig forbrugerombudsmandsinstitution.

Forbrugerkommissionens betænkning I om mærkning og skiltning m.v. inden for forbrugsområdet (nr. 597/1971) førte af forskellige politiske årsager ikke umiddelbart til lovgivning, men i 1977 blev gennemført den såkaldte *prismærkningslov* (Lov nr. 252 af 8.6.1977 med senere ændringer), der giver regler for obligatorisk oplysning om pris, betalingsvilkår m.v. for varer i detailsalg. Administrationen af denne lov er ikke henlagt til forbrugerombudsmanden, men derimod til monopoltilsynet, der i forvejen administrerer *monopolloven* (Lov nr. 102 af 31.3.1955 med senere ændringer) og *pris- og avance-loven* (Lov nr. 59 af 15.2.1974 med senere ændringer), som også *til dels* bæres af hensynet til forbrugerne.

Forbrugerkommissionens betænkning III om forbrugerens retsstilling og retsbeskyttelse (nr. 738/1975) indeholder ikke som de to første betænkninger færdigt udformede forslag til nye lovbestemmelser. I stedet opstiller forbrugerkommissionen her i 45 punkter en række særforslag til de berørte ministerier vedrørende lovgivningsforanstaltninger m.v., som disse (eller udvalg under disse) anbefales at overveje og/eller iværksætte. Bl.a. på dette grundlag er der imid-

2.3.2.1.

lertid arbejdet videre med de enkelte problemområder, og der er siden af særlige udvalg afgivet flere betænkninger med konkrete lovudkast, der siden er vedtaget i Folketinget.

Allerede i 1974 forelå dog en såkaldt »Foreløbig redegørelse om formuerettens generalklausuler« udarbejdet efter anmodning fra justitsministeriet og indeholdende forslag om en almindelig ugyldighedsregel til brug over for urimelige aftalevilkår. Dette forslag førte i 1975 til indsættelse af en sådan regel som ny § 36 i *aftaleloven* (Lov nr. 242 af 8.5.1975 som ændret ved lov nr. 250 af 12.6.1975).

Det første lovforslag, der blev fremsat med direkte sigte på at gennemføre nogle af de forslag, som blev givet i forbrugerkommissionens betænkning III, var forslaget til »Lov om visse forbrugeraftaler«, populært kaldet *dørsalgsloven* eller forbrugeraftaleloven. Dette lovforslag blev første gang fremsat i januar 1977, men blev af forskellige grunde – bl.a. et mellemkommende folketingsvalg – først vedtaget som lov i 1978 (Lov nr. 139 af 29.3.1978). Dørsalgsloven indførte forbud mod visse uanmodede henvendelser fra erhvervsdrivende til forbrugere samt fortrydelsesret og opsigelsesret i visse andre aftaleforhold.

Forinden vedtagelsen af dørsalgsloven havde Folketinget dog vedtaget en *rentelov* (Lov nr. 638 af 21.12.1977 med senere ændring), der – uagtet den i øvrigt ikke er en forbrugerlov, men gælder for renter ved forsinket betaling i alle formueretlige forhold – indeholder en særlig regel om en øvre grænse for morarenters størrelse i forbrugerforhold. Noget sådant er ikke direkte foreslået af forbrugerkommissionen, men er angiveligt i overensstemmelse med de synspunkter, der ligger til grund for kommissionens betænkning III og den i øvrigt gennemførte forbrugerlovgivning.

I 1978 blev der afgivet to betænkninger på områder, der var omfattet af forbrugerkommissionens anbefalinger i betænkning III. Et særligt kreditkøbsudvalg barslede med en betænkning om køb på kredit (nr. 839/1978), hvori fremlagdes forslag om en ny kreditkøbslov til afløsning for afbetalingsloven, og et særligt købelovsudvalg fremlagde i sin betænkning om forbruger køb (nr. 845/1978) forslag om at supplere den gamle købelov fra 1906 med nye særlige regler for forbruger køb. Begge forslag er siden med enkelte ændringer ført ud i livet. De nye regler for forbruger køb blev indsat i *købeloven* i 1979 (Lov nr. 102 af 6.4.1979 som senest ændret ved Lov nr. 147 af 4.4.1979 – loven med alle ændringer er samlet i lovebekendtgørelse nr. 28 af 21.1.1980). Den nye *kreditkøbslov* blev samtidig med afbe-

2.3.2.1.

talingslovens ophævelse vedtaget i 1982 (Lov nr. 275 af 9.6.1982). I dette køberetlige system er der herved gennemført adskillige ufravigelige forbrugerbeskyttelsesregler. Det seneste skud på stammen er *betalingskortloven*, (Lov nr. 284 af 6.6.1984), der delvis overlapper kreditkøbsloven.

Lidt for sig selv står Lov nr. 150 af 10.4.1979 om en *rejsegarantifond* (med senere ændring) til sikring af rejsebureaukunder i tilfælde af et rejsebureaus økonomiske sammenbrud.

I 1979 blev der i tillæg til kreditkøbsbetænkningen afgivet en betænkning om udlejning af løsøre (nr. 876/1979), der konkluderede, at der ikke for tiden var tilstrækkeligt behov for en særlig lovregulering af udleje af løsøre til forbrugere.

I 1981 fremlagdes – i forlængelse af en henstilling fra forbrugerkommissionen til handelsministeriet (nu industriministeriet) om at overveje disse problemer – en betænkning om produktsikkerhed (nr. 923/1981). Heri fremlagdes en generel vurdering af behovet for lovgivning til beskyttelse af forbrugerne mod produkter, der ved normal anvendelse kan frembyde fare for forbrugernes sikkerhed, hvilket mandede ud i et udkast til en lov om produktsikkerhed. Der er dog endnu ikke på dette grundlag taget eksakte lovgivningsinitiativer.

Særlige udvalg arbejder endnu med problemerne vedrørende forbrugerbeskyttelse ved tjenesteydelser og køb af fast ejendom samt vedrørende produktansvar og retshjælp m.v.

Forbrugerkommissionens betænkning IV om forbrugeroplysning og forbrugerpolitik (nr. 816/1977) indeholder bl.a. udkast til en »lov om forbrugerspørgsmål«, hvis formål skulle være at styrke forbrugers stilling i samfundet gennem undersøgelses- og forsøgsvirksomhed, oplysningsvirksomhed samt organiseret varetagelse af forbrugernes interesser. Dette er forbrugerpolitik i videste forstand og har som mål at sætte forbrugerne i stand til at tilfredsstille deres fysiske, psykiske og sociale behov inden for rammen af samfundets samlede ressourcer. Bl.a. foreslås Statens Husholdningsråd etableret som et særligt direktorat under industriministeriet til varetagelse af de hermed forbundne opgaver. Endnu er intet praktisk initiativ dog taget på dette grundlag.

Det ville naturligvis føre for vidt på dette sted at opremse alle de love, som kan siges at have betydning for forbrugers dagligdag, og gennemgangen ovenfor er derfor i det væsentligste indskrænket til at omfatte den nyere lovgivning, der umiddelbart regulerer forbrugers markedsposition. Også anden lovgivning, der ikke kan hen-

2.3.2.2.

regnes til den sidste halve snes års forbrugerlovgivning, kan imidlertid være af afgørende vigtighed for forbrugerne, og ud fra ønsket om at levere en helhedsbehandling af emnet vil de vigtigste dele af denne lovgivning også blive omtalt i de senere kapitler. Navnlig kan nævnes hele sundhedslovgivningen med bl.a. *levneds-middeloven* (Lov nr. 310 af 6.6.1973 med senere ændringer) og *lægemiddeloven* (Lovbkg. nr. 451 af 6.8.1982 med senere ændring).

3.2.2. *De retlige standarder – praksis*

Et karakteristisk træk ved forbrugerretten er – ud over et stort brug af *ufravigelige* regler – den udprægede brug af *retlige standarder*. Herved forstås regler, der er så vage og vidtfavnende i deres formulering af de afgørende kriterier, at det i realiteten er overladt til myndighedernes og domstolenes *skøn* at fastsætte, hvad der i enkeltheder skal være gældende ret på området. Hjørnestenene i forbrugerbeskyttelsen inden for henholdsvis den offentlige ret og civilretten er de såkaldte generalklausuler i markedsføringslovens § 1 og aftalelovens § 36. Aftalelovens § 36 kræver, at en aftale ikke er »urimelig eller i strid med redelig handle måde«, og markedsføringslovens § 1 kræver erhvervsmæssige handlinger foretaget i overensstemmelse med »god markedsføringsskik«. I øvrigt indeholdes tilsvarende vage retsstandarder i samtlige paragraffer i markedsføringslovens kapitel 1.

At det forholder sig sådan skyldes formentlig flere ting. Først og fremmest afspejler det en erkendelse af, at en detaljeret lovgivning vil komme til kort over for de mange forskelligartede og stadig skiftende handelsmønstre og ikke mindst over for den fantasi, der kan udfoldes fra erhvervslivets side. De to lige nævnte generalklausuler er netop ikke mindst reserve-regler såvel for de helt specielle regler som for de mere »smalle« retsstandarder, hvortil f. eks. også aftalelovens § 33 med dens krav om almindelig hæderlighed må henregnes. Der ligger således også heri et ønske om at skabe en *dynamisk* ret, der uden stadige lovændringer kan følge samfundsudviklingen og nye behov op. De retlige kriterier lader sig lettere flytte inden for rammerne af en standardret end inden for mere præcise og detaljerede regler. Det skal heller ikke overses, at en mere upræcis lovbestemmelse, hvor enhver kan indlægge sine egne nuancer, måske er lettere gennemførlig på det politiske plan.

Selv om det med de retlige standarder så at sige er op til de retsanvendende myndigheder – først og sidst domstolene – fra gang til gang at finde ud af, hvad der er rimeligt eller urimeligt ud fra en almindelig samfundsmæssig vurdering, og det dermed er en form for

2.3.3.

politisk opgave, man dér har givet domstolene, er der dog ikke tale om et helt frit skøn og deraf følgende vilkårlighed. En retsstandard rummer pr. definition *en henvisning til en kendt, uden for selve reglen liggende målestok*. Konturerne af denne målestok vil fremgå af lovens motiver og baggrund, men i øvrigt må den udvikle sig i pagt med samfundsudviklingen og den almindelige retsbevidsthed. Ved vurderingen efter en retsstandard må man stikke en finger i jorden og forsøge at få vurderingen til at falde ud i overensstemmelse med de forventninger, som samfundet og de berørte grupper vil have ud fra almindeligt accepterede og indlevede handelsmønstre. Vejledende bliver her ofte, hvad der må anses for at være almindelig forretnings-skik.

På det umiddelbart praktiske plan – i *retsanvendelsen* – må lovgivningen forstås på den måde, at domstole og retsanvendende myndigheder i øvrigt skal afstå fra i tvivlsomme interessekonflikter, hvor lovens kriterier er vage og upræcise, at lade sig lede af ensidige forbrugersynspunkter, men i stedet tilstræbe en *interesseafvejning*. Den gængse lovfortolkning kan ved brugen af de retlige standarder siges at være forskubbet i retning af en mål/middel-fortolkning.

Dette forhold gør, at *de retsanvendende myndigheders praksis* bliver en vigtig kilde til udfindelse af, hvad der må anses for at være gældende ret. Herved tænkes naturligvis primært på *domstolenes retspraksis*, men også på den linje, der i praksis lægges af *administrative myndigheder* som monopoltilsynet, forbrugerombudsmanden og forbrugerklagenævnet. Selvom forbrugerombudsmanden ikke har nogen egentlig afgørelsesmyndighed, og forbrugerklagenævnets afgørelser ikke umiddelbart kan tvangsfuldbyrdes, idet den endelige myndighed i begge tilfælde er henlagt til domstolene, bliver et betydeligt antal sager alligevel i realiteten afgjort uden om domstolene ved frivillig efterlevelse, ligesom domstolene, når de afkræves en stillingtagen, i betydeligt omfang følger den praksis, der er anlagt af de nævnte myndigheder. Den praksis, der således opstår uden om domstolene, er betydelig mere detaljerig end domspraksis og derfor et uundværligt retskildemæssigt supplement til lovene og domstolspraksis.

3.3. Forbrugerretten som en integreret offentlig- og civilretlig enhed
Traditionelt går der i retssystemet en hovedsondering mellem offentlig ret og privatret (civilret).

2.3.3.

De offentligretlige regler har et »kollektivt« sigte og vil – overført til forbrugerbeskyttelsen i deres traditionelle form – gå ud på at sikre forbrugernes markedsposition *i almindelighed*. De går ud på at beskytte alle forbrugere efter en gennemsnitsnorm uden hensyn til den enkelte forbrugers individuelle økonomi, viden m.v. Der er tale om »spilleregler«, der opstiller generelle normer for, hvordan der i bestemte sammenhænge bør optrædes, og som udpræget er karakteriseret ved at være fremadrettede og varetage en *præventiv* (forebyggende) funktion. Deres håndhævelse vil i det væsentlige være overladt til offentlige organer, og overtrædelser vil alene medføre offentlige sanktioner, typisk i form af bøde, uden at den enkelte forbruger har mulighed for at støtte nogen umiddelbar ret herpå. Markedsføringsloven, monopolloven og prismærkningsloven må eksempelvis henføres under offentlig ret.

Omvendt har de *civilretlige* regler traditionelt et »individuel« sigte, der anerkender forskellene i *den enkelte* forbrugers beskyttelsesbehov og går ud på at beskytte i forhold til den enkelte situations konkrete omstændigheder; men forskellen udviskes i nogen grad ved den øgede brug af ufravigelige regler, der netop tager udgangspunkt i en typesituation og ikke tillader individuel fravigelse. De civilretlige regler er først og fremmest bagudrettede og varetager en *reparativ* (genoprettende) funktion, når skaden i det enkelte tilfælde er sket. Selve »truslen« om f. eks. at kunne ifalde erstatningsansvar i visse tilfælde af kontraktsbrud forlener dog givetvis også de civilretlige regler med en vis *præventiv* effekt. Håndhævelsen er her overladt til det enkelte individ som privatperson og underkastet civilprocessens form. Sanktionerne er alene civilretlige, typisk ugyldighed, ophævelse eller erstatning, og en afgørelse vil alene få retsvirkning for den forbruger (eller anden person), der er part i sagen. Til civilretten må i denne sammenhæng først og fremmest henregnes aftaleloven, købeloven, dørsalgsloven, renteloven og kreditkøbsloven. Blandt de *procesretlige* regler, der knytter sig til civilretten og giver gennemslagskraft for den individuelle retshåndhævelse i forholdet forbruger-erhvervsdrivende, falder det naturligt at nævne forbrugerklagenævnsløven, selv om der her er tale om et administrativt nævn og ikke en domstol.

I hele den forbrugerbeskyttelseslovgivning, der i løbet af den sidste halve snes år er vedtaget, har det imidlertid været *et afgørende grundsynspunkt, at man har villet fremme samspillet mellem de offentligretlige og de civilretlige regler.*

2.3.4.

Man har været skeptisk overfor effekten af de civilretlige forbrugerbeskyttelsesregler, hvis disse stod alene, idet den praktiske gennemslagskraft af disse regler beror på den enkelte forbrugers initiativ. Da den enkelte forbruger hyppigt vil savne tilstrækkeligt incitament til at iværksætte de civilretlige sanktioner (jfr. nedenfor kapitel 9, afsnit 1), må en effektiv forbrugerbeskyttelse – foruden forbedrede private retshåndhævelsesmuligheder – derfor suppleres med en øget forvaltningskontrol. Denne vil have større præventiv effekt og vil samtidig kunne medvirke til at klargøre og støtte forbrugernes civilretlige stilling og derigennem styrke den reparative funktion. Det er således forudsat, at den enkelte forbruger i en konkret konflikt skal kunne påberåbe sig markedsføringsforskrifter direkte.

Der er ikke tale om, at man har sløffet den principielle forskel, der immervæk er mellem en offentligretlig og en civilretlig bedømmelse. Der er i stedet tale om, at man for at effektivisere forbrugerbeskyttelsen *dels* har søgt at harmonisere selve *normerne* i begge regelsæt, således at en bestemt eventualitet, der omfattes af det offentligretlige normsæt, også normalt vil være omfattet af det civilretlige normsæt, og *dels* har søgt at inddrage et samspil mellem offentligretlige og civilretlige *sanktioner* i langt højere grad, end det tidligere er sket.

Som eksempel på det sidste kan nævnes, at man på tværs af de traditionelle juridiske disciplinafgrænsninger i et vist omfang har knyttet den civilretlige ugyldighedssanktion sammen med markedsføringslovens bestemmelser, for de tilfælde hvor nedlæggelse af forbud kombineret med bødestraf må antages ikke alene at kunne bringe den utilbørlige handling til ophør, og hvor civilretlige sanktioner således må antages at have en tiltrængt større præventiv effekt, jfr. markedsføringslovens § 16, stk. 4.

Enkelte beskyttelsesregler er umiddelbart sanktioneret med såvel bøde som ugyldighed, jfr. således forbudet mod uanmodet henvendelse i dørsalgslovens § 2 smh. m. §§ 3 og 18.

3.4. Beskyttelsesniveau og lovgivningsteknik

I forbindelse med de civilretlige forbrugerlovgivningsinitiativer har man som nævnt fundet det nødvendigt, at der på flere felter blev gennemført *ufravigelige regler* om forbrugerens retsstilling. Disse regler anlægger gennemgående et *højt beskyttelsesniveau*, idet ufravigeligheden er indført *dels* for visse af de regler, der ellers blot ville gælde, såfremt intet andet var aftalt, og som således normalt er udtryk for

2.3.4.

en passende gennemsnitsafvejning af parternes interesser, og *dels* for en række nye, særligt forbrugerbegunstigende regler.

Selve *den lovtekniske fremgangsmåde* synes imidlertid ikke helt at kunne leve op til de høje mål. Ser vi på de gennemførte civilretlige forbrugerlove med henblik på at beskrive den anvendte lovgivningsmodel, vil vi finde et temmelig broget og forvirret billede. I købeloven er forbrugerkøbsreglerne samlet i et særligt kapitel, der dog ikke er udtømmende, men i flere henseender suppleres af de almindelige regler i den øvrige købelov. (Interesserer en forbruger sig f. eks. for, om han uden særlig aftale herom kan kræve varen sendt hjem til sig, skal han finde svaret i den almindelige regel i købelovens § 9; men vil han i forlængelse heraf undersøge, om han skal betale for varen, hvis denne hændeligt skulle blive ødelagt under forsendelsen, må han søge i det særlige forbrugerkøbskapitels § 73 og *ikke* i §§ 10-11). I kreditkøbsloven er valgt en helt anden systematik, idet forbrugerreglerne her er spredt rundt omkring i lovteksten på de steder, hvor de emnemæssigt hører til. Samtidig suppleres og ændres kreditkøbslovens regler på vigtige punkter af betalingskortloven, uden at der i lovgivningen ses at være gjort nogle bemærkninger eller overvejelser om denne overlapning. På aftalerettens område er den almindelige formueretlige generalklausul naturligt nok integreret i aftalelovens ugyldighedskapitel (som § 36), men disse almindelige ugyldighedsregler suppleres – og principperne i aftl. §§ 1 og 7 modificeres – på forbrugerområdet af specielle forbuds-, fortrydelses- og ugyldighedsregler i en separat lov, nemlig dørsalgsloven (også kaldet forbruger-aftaleloven). Forsikringsaftaler er igen særligt holdt uden for dørsalgsloven, idet man dengang forestillede sig, at en fortrydelsesret på dette område skulle indsættes i forsikringsaftaleloven...

Medens der ikke synes at være nogen acceptabel forklaring for denne lovtekniske slingereval, der klart gør forbrugerretten vanskeligere tilgængelig for navnlig ikke-jurister, er det omvendt klart, at lovgivningsteknikken må påvirkes af, hvor høj og især hvor detaljeret en grad af beskyttelse man ønsker indlagt i reglerne. Også her forekommer det imidlertid ofte overset eller undervurderet, hvilken betydning reglernes tekniske udformning i sig selv har for den grad af beskyttelse, man *faktisk* opnår. Store krav om den yderste retfærdighed i alle tænkelige forhold kan således føre til, at det hele bliver så indviklet og omfattende, at reglernes praktiske gennemslagskraft forringes.

2.3.4.

I forbrugerklagenævnet, hvor man nok har samlet den største generelle erfaring med de senere års forbrugerbeskyttelseslove, har det således kunnet konstateres, at denne lovgivning ikke umiddelbart bliver efterlevet i praksis. Den praktiske effekt indtræder ofte ikke ved selve lovgivningens gennemførelse, men først efterhånden som forbrugerklagenævnet eller forbrugerombudsmanden griber ind overfor de erhvervsdrivendes overtrædelse af de enkelte ufravigelige forbrugerbeskyttelsesregler. Eksempelvis trådte dørsalgsloven i kraft den 1. januar 1979, uden at forbrugerklagenævnet i hele 1979 blev præsenteret for én eneste kontrakt, der opfyldte samtlige lovens krav. Efter at man i en række tilfælde havde grebet ind, kunne der imidlertid i løbet af 1980 konstateres en bedring i dette forhold. Når f. eks. dørsalgsloven behøver en indkøring over en årrække for at opnå den ønskede virkning, er det måske fordi, at netop denne lov med alle dens sondringer, henvisninger og undtagelsesbestemmelser af såvel forbrugerne som de erhvervsdrivende opfattes som kompliceret og vanskeligt tilgængelig. Men netop forbrugernes vanskeligheder med at se igennem loven synes også at bevirke, at nogle erhvervsdrivende ser en økonomisk fordel i bevidst at negligere lovens krav. Lovgivningens uoverskuelighed modvirker derfor lovens formål. Måske burde det overvejes, om der ikke burde slækkes noget på millimeterretfærdigheden til fordel for klare og lidt mere firkantede regler, der gjorde det muligt også for almindelige forbrugere at læse og forstå de bestemmelser, der tilsigter at beskytte dem. Det forekommer også utilfredsstillende, dersom store dele af erhvervslivet, der ikke mangler vilje til at overholde loven, skal oplæres i lov og ret ved hjælp af stokkemetoder.

Forbrugerretten er dog stadig ung, og den har formentlig endnu ikke fundet sin endelige form. Der arbejdes videre med problemerne også i fællesnordisk og europæisk regie.

Kapitel 3

Forbrugerbegrebet

Litteratur. Forbrugerkommissionens Betænkning III, nr. 738/1975, s. 11-13. Betænkning nr. 839/1978 om køb på kredit, s. 33-34 og 60-62. Betænkning nr. 845/1978 om forbruger køb, s. 15-19 og 56-60. *Paul Krüger Andersen*: Markedsføringsret, 1978, s. 88-94 og 201-202. Forbrugerklagenævnets Årsberetning 1978, s. 29-31. *Jacob Nørager-Nielsen og Søren Theilgaard*: Købeloven af 1906 med kommentarer, 1979, s. 1106-1111. *Christian Trønning og Torben Melchior*: Forbrugerret, 1980, s. 19-21 og 34-36. *H. Wendler Pedersen*: Lov om forbrugerklagenævnet med kommentarer, 1982, s. 14-16. *Mogens Munch*: Renteloven med kommentarer, 1983, s. 138-151.

1. Indledning

Forbrug og forbruger er oprindeligt økonomiske begreber. Økonomisk set er også erhvervsdrivende forbrugere f.s.v. angår hele deres indkøbsvirksomhed. Forbrugerlovgivningens beskyttelsesformål afgrænser imidlertid forbrugerbegrebet i en snævrere *juridisk betydning*, der igen kan variere fra det ene lovområde til det andet.

Glossen forbruger kunne man også før forbrugerbevægelsens start finde i enkelte lovtekster, uden at der dog var gjort forsøg på i loven at definere, hvad der skulle forstås herved. På samme måde mente forbrugerkommissionen i Betænkning III, at det i almindelighed ikke ville være påkrævet at afgrænse forbrugerbegrebet nøjagtigt. Man fandt, at domstolene ved en hensigtsmæssig fortolkning af selve udtrykket forbruger i de enkelte love mere smidigt kunne inddrage de relevante beskyttelseshensyn.

Selv om forbrugerkommissionen ikke ville anbefale en lovfæstelse af et bestemt juridisk forbrugerbegreb, var kommissionen dog klar over, at der måtte være et større behov for at præcisere forbrugerbegrebet i relation til de *civilretlige* regler, som griber umiddelbart ind i en række retsforhold mellem privatpersoner. Man gjorde sig derfor forskellige overvejelser især i relation til løsørekøb. Det blev fremhævet, at man ikke bør begrænse beskyttelsesreglerne til bestemte befolkningsgrupper, hvor social omsorg er påkrævet, eller til dagliglivets fornødenheder. Velstandsstigningen og den deraf følgende omlægning af forbrugsområdet havde medført, at også varige forbrugs-

3.1.

goder måtte tages i betragtning. Derimod fandt man det naturligt, at fastholde den *ikke-erhvervsmæssige* erhvervelse som noget karakteristisk, selv om afgrænsningen heraf undertiden kan være flydende. Forbrugerkommissionen var naturligvis ved udarbejdelsen af sin tredje betænkning opmærksom på det allerede da udarbejdede forslag til lov om forbrugerklagenævnet, men den omstændighed, at også erhvervsdrivende herefter i et vist omfang skulle kunne indbringe klager for forbrugerklagenævnet over varer, som de benytter i deres virksomhed, fandtes ikke at burde medføre, at forbrugerbegrebet i andre relationer blev udvidet tilsvarende. Af forbrugerkommissionens beskrivelse af forbruger køb fremgår det således, at der efter kommissionens opfattelse måtte være tale om køb fra en *erhvervsmæssig sælger* af goder, der sædvanligvis købes *til privat brug eller forbrug*. Heri lå tillige, at en forbruger måtte være *det sidste led* i omsætningskæden.

Disse kriterier, som forbrugerkommissionen fastlagde i sin tredje betænkning, har tydeligt dannet basis for det forbrugerbegreb, der siden blev lagt til grund ved udformningen af alle de civile retlige forbrugerbeskyttelseslove.

For alle de sidenhen vedtagne *civile retlige* forbrugerlove gælder det, at det anvendte forbrugerbegreb kan udledes af selve lovteksten. Det samme gælder ikke for de *offentlig retlige* love, der giver forskrifter for det offentliges kontrol med markedet og omsætningen i det hele taget. Her må spørgsmålet om, hvad der forstås ved en forbruger, derfor besvares ud fra en fortolkning af den enkelte lovbestemmelse, hvori udtrykket forekommer. Forbrugerklagenævnsløven definerer heller ikke i selve lovteksten, hvordan forbrugerbegrebet skal forstås i denne *proces retlige* relation, men i forarbejderne til loven – især justitsministeriets bemærkninger til lovforslaget ved dets fremsættelse i Folketinget – rummer klare angivelser af begrebets forståelse i relation til denne lov.

Det synes herefter hensigtsmæssigt at opdele den nærmere gennemgang af forbrugerbegrebet i tre afsnit, idet der synes at være afgørende forskelle, mellem den måde dette begreb opfattes på inden for henholdsvis den civile, den offentlige og den processuelle ret. Nedenfor i afsnit 2-4 skal forbrugerbegrebet nærmere indkredses i hver af disse relationer. (Endelig skal i afsnit 5 kort omtales den definition af forbrugeraftaler, der lægges til grund for de internationalprivatre retlige lovvalgsregler).

2. Forbrugerbegrebet i de civilretlige love

2.1. Indledende om det civilretlige forbrugerbegreb

I modsætning til forbrugerkommissionen fandt justitsministeriet det rigtigst at optage en definition af forbrugerbegrebet i de civilretlige forbrugerbeskyttelseslove. Dette er derfor sket i rentelovens § 7, dørsalgslovens § 1, købelovens § 4a og kreditkøbslovens § 4. Disse definitioner, der nærmere forklares og uddybes i de bemærkninger, som justitsministeriet har knyttet til de respektive lovforslag ved deres fremsættelse i Folketinget, svarer nøje til hinanden og kan generelt siges at tegne *det civilretlige forbrugerbegreb*.

Når justitsministeriet har anset det for vigtigt at lovfæste et bestemt forbrugerbegreb for disse love, beror det netop på den omstændighed, som også forbrugerkommissionen drog frem, at disse civilretlige bestemmelser griber umiddelbart ind i en række private retsforhold, og at en så præcis fastlæggelse som muligt derfor må anses for ønskelig af hensyn til såvel erhvervslivet som forbrugerne. Den nærmere grænsedragning omkring forbrugerreglernes anvendelse kan dog stadig frembyde problemer i det praktiske liv, således som det straks nedenfor skal fremgå.

I princippet er den civilretlige forbrugerdefinition bygget op i *tre led*. Afgrænsningen sker i første række ved en beskrivelse af *aftalens anden part* (typisk en sælger) og dernæst ved *den påtænkte anvendelse af ydelsen* (salgsstanden), som denne part skal levere. Endvidere tilføjes som tredje led i definitionen *et subjektivt element*, der tager sigte på, hvad den erhvervsdrivende vidste eller burde vide om ydelsens påtænkte anvendelse.

2.2. Erhvervsdrivende ... i sit erhverv

2.2.1. Hvem er erhvervsdrivende?

Aftalen skal for det første være indgået med *en erhvervsdrivende* som led i dennes erhverv. Erhvervsdrivende er enhver, der driver selvstændig, privat erhvervsvirksomhed. Normalt må først og fremmest en fysisk eller juridisk person, som er bogføringspligtig, momspligtig eller omfattet af selskabsskatteloven, anses for erhvervsdrivende i denne relation. Også andels- og forbrugsforeninger (selv om de kun handler med medlemmerne), koncessionerede virksomheder og lignende må anses for erhvervsdrivende.

Der kan ikke indlægges noget krav om, at der skal tilsigtes opnået en økonomisk gevinst ved virksomheden; (se modsat om udtrykket

3.2.2.3.

erhvervsdrivende i aktieselskabslovens § 1 og anpartsselskabslovens § 1). Sportslige, faglige og andre foreninger, der udelukkende har et ikke-økonomisk formål vil dog i almindelighed falde uden for, og det samme vil gælde foreninger eller sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende, almennyttigt, politisk eller religiøst, når de f. eks. foranstalter lodseddelsalg efter de gældende regler herom. Er der imidlertid tale om en egentlig produktions- eller salgsvirksomhed, der kan ligestilles med almindelig erhvervsvirksomhed, må de skulle betragtes som erhvervsdrivende uden hensyn til overskuddets påtænkte anvendelse.

Er den »erhvervsdrivende« part en fysisk person, kan det heller ikke kræves, at han udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende. Også *hierhverv* af en vis varighed og af et ikke ganske ubetydeligt omfang er omfattet. Begrebet er således meget vidt.

Offentlige virksomheder vil ligeledes i visse tilfælde udøve en virksomhed, som kan sidestilles med privat erhvervsvirksomhed, f. eks. levering af vand eller transport af personer og gods, og i så fald vil de tillige være omfattet af begrebet erhvervsdrivende. Dette gælder belysningsvæsenet, vandværker, DSB m.v.

2.2.2. *Som led i erhvervet*

Aftalen skal imidlertid indgå *som led i den erhvervsdrivendes erhverv*. Falder aftalen konkret uden for erhvervsvirksomheden, betragtes den erhvervsdrivende som privatperson i relation til denne aftale, og betingelsen er derfor ikke opfyldt. (Udtrykket »i sit erhverv« svarer her til formuleringen »i eller for deres bedrift«, som er benyttet ved definitionen af handelskøb i købelovens § 4). Aftalen kan dog stå i så *nær forbindelse* med erhvervsvirksomheden, at den må anses for at falde ind under denne. Det gælder f. eks. en servicestations handel med en brugt bil, selv om virksomheden i øvrigt kun består i levering af serviceydelser. Sælger f. eks. en brugtvognshandler sin egen privatvogn, må dette almindeligvis også opfattes som et led i erhvervet i denne forstand. En virksomheds virkefelt kan også være så varieret, at salg af næsten alle varearter omfattes af den.

2.2.3. *Erhvervsdrivende mellemmænd*

Der kræves dog ikke, at den erhvervsdrivende nødvendigvis selv skal indgå som part i aftaleforholdet. Beskyttelsesbehovet eksisterer overalt, hvor der handles med en professionel, som oftest besidder en

3.2.3.

overlegen sagkundskab og erfaring, og det er derfor tilstrækkeligt, at aftalen *indgås eller formidles* for en privatperson *af en erhvervsdrivende mellemmand*, jfr. udtrykkeligt dørsalgslovens § 1, stk. 4, købelovens § 4a, stk. 2, og kreditkøbslovens § 4, stk. 3. (Derimod er det ikke helt sikkert, om et tilsvarende indhold uden udtrykkelig opregning kan indlægges i rentelovens forbrugeraftalebegreb). Forbrugeren kan således her udøve de rettigheder, der tilkommer ham som forbruger, over for den private kontraktspart, som mellemmanden optræder for.

De øvrige krav til den erhvervsdrivende fraviges imidlertid ikke. Således skal også den professionelle mellemmand have optrådt som led i sit erhverv, hvorved kræves, at netop den konkrete formidlings- eller mellemmandsvirksomhed må ligge inden for de naturlige rammer for mellemmandens erhverv. Dette skal dog heller ikke her forstås for snævert. En erhvervsvirksomhed, der ellers alene består i salg af nye genstande eller i reparation af bestemte genstande, vil også »naturligt« kunne omfatte salg af brugte genstande af den pågældende art samt formidling af sådant salg.

Da reglen er en undtagelse fra hovedreglen om, at en aftale indgået mellem to privatpersoner som parter ikke kan karakteriseres som en forbrugeraftale, må det kræves, at mellemmanden har optrådt aktivt i salgsforhandlingerne og formidlet *aftalen* – ikke blot kontakten – mellem parterne. Han behøver dog ikke at have haft fuldmagt til selv at indgå aftalen på den anden parts vegne. Handler han i *eget navn* (som sælger eller kommissionær) kommer han selv til at hæfte umiddelbart som kontraktspart, jfr. FKN 1983.66.

2.3. Til ikke-erhvervmæssig anvendelse. Forbrugersiden

Den ydelse, som den erhvervsdrivende skal levere ifølge aftalen, skal dernæst hovedsageligt være bestemt til *ikke-erhvervmæssig anvendelse* for den anden part (forbrugeren), d.v.s. til privat brug eller forbrug. Erhverves ydelsen med henblik på erhvervmæssigt videre salg, for at indgå i en erhvervmæssig produktion eller med henblik på anvendelse i en erhvervsvirksomhed, kan den, der indgår aftalen, ikke anses for at være forbruger. En køber er således ikke nødvendigvis forbruger i denne forstand, fordi han er det sidste led i en omsætningskæde. Erhverves ydelsen både med henblik på erhvervmæssige og ikke-erhvervmæssige formål, er det afgørende, om anvendelsen *hovedsageligt* er bestemt til at være ikke-erhvervmæssig. Derimod er det uden betydning, om erhvervelsen er sket med henblik

3.2.4.

på egen ikke-erhvervsmæssig anvendelse eller med henblik på at stille ydelsen til rådighed for andre til ikke-erhvervsmæssige formål. Erhverves ydelsen med henblik på videresalg til en god bekendt alene for at sikre, at denne får ydelsen, kan mellemmanden også godt betragtes som forbruger. Man behøver imidlertid ikke være erhvervsdrivende i gængs forstand for at falde uden for forbrugerdefinitionen. Også et *enkeltstående* køb med henblik på forretningsmæssigt videresalg bringer forholdet uden for beskyttelsesformålet og dermed køberen uden for forbrugerbeskyttelsens regler.

Der ligger ikke i selve forbrugerdefinitionen noget krav til ydelsens art. Det afgørende er, om ydelsen ved aftalens indgåelse var *bestemt til* ikke-erhvervsmæssig anvendelse, hvorfor det principielt heller ikke ændrer forholdets karakter, at en ydelse, der bliver købt til privat brug, senere overgår til erhvervsmæssig anvendelse.

Om en bestemt *person* skal anses for forbruger, kan således ikke besvares generelt, men almindeligvis kun i relation til en bestemt aftalesituation. Der er ikke tale om en generel »borgerbeskyttelse«, men om beskyttelse af borgeren, når – og kun når – han netop optræder i »rollen« som forbruger. Stat, kommune og andre offentlige virksomheder kan dog ikke være forbruger i denne forstand. Det samme gælder selvfølgelig erhvervsdrivende selskaber, men det gælder også selvejende institutioner og fonde, selv om deres virke måtte have et velgørende formål. Forbrugerbegrebet er imidlertid ikke begrænset til enkeltpersoner, idet også ikke-erhvervsdrivende *foreninger*, f. eks. sportsklubber, udmærket kan være »forbrugere«, idet man her vil sidestille foreningens aftaler i forbrugermæssig sammenhæng med aftaler indgået af de enkelte medlemmer. *Lønmodtagere* må, når de ikke handler som led i udøvelsen af et selvstændigt bierhverv, betragtes som forbrugere, selv om lønmodtageren påtænker primært at ville benytte ydelsen ved udøvelsen af sit lønnede arbejde. Uddannelsesformål er også almindeligvis af ikke-erhvervsmæssig karakter, medmindre uddannelsen skal anvendes i et allerede etableret erhverv.

2.4. *Det subjektive element. Bevisbyrden*

Som tredje led i definitionen kræves, at den erhvervsdrivende (eller den erhvervsdrivende mellemmand) *vidste eller burde vide*, at ydelsen hovedsageligt var bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse. Ved at lade forbrugerbegrebet afhænge af et sådant subjektivt element

3.3.1.

tages skyldigt hensyn til den erhvervsdrivendes vanskeligheder ved at afgøre, om en ydelse skal finde anvendelse privat eller erhvervsmæssigt. Der må ved bedømmelsen af den erhvervsdrivendes gode tro i så henseende bl.a. lægges vægt på den anden parts (forbrugerens) tilkendegivelser, på ydelsens art og på, om det sted, hvortil den ifølge aftalen skal leveres, er en forretningsadresse eller en privat bopæl. Er den erhvervsdrivende i tvivl om, hvad ydelsen skal tjene til, fordi ydelsen efter sin type kan finde anvendelse såvel i erhvervsvirksomheder som til private formål, påhviler det ham at søge forholdet nærmere oplyst. Tilkendegivelser om ydelsens påtænkte anvendelse, vil dog ikke altid uden videre give rimelig grund til at anse aftalens formål for erhvervsmæssigt. Dette ville bl.a. via angivelser i standardkontrakter heraf give en for let adgang til omgåelse.

Det påhviler den erhvervsdrivende selv at *bevise*, at en aftale, han har indgået, ikke er en forbrugerftale, og herunder især at han er i den nævnte gode tro.

Se f. eks. *FKN 1983.77* om abonnement på et tidsskrift om virksomhedsledelse, hvor forlaget ikke fandtes at have løftet denne bevisbyrde, selv om tidsskriftet hovedsageligt henvendte sig til erhvervsdrivende, men i det konkrete tilfælde var adresseret til en privatadresse.

Såfremt ydelsen *faktisk* hovedsageligt anvendes erhvervsmæssigt, falder forholdet uden for forbrugerbegrebet, og erhververen er afskåret fra at påberåbe sig beskyttelsesreglerne, uanset hvorledes den erhvervsdrivende opfattede situationen, medmindre erhververen på trods af den faktiske brug kan godtgøre, at ydelsen var bestemt til privat brug ved aftalens indgåelse.

3. Forbrugerbegrebet i den offentlige ret (markedsretten)

3.1. Indledning

Medens der er vægtige grunde for at opstille et civilretligt forbrugerbegreb så rimeligt præcist, som det ses at være sket, er der kun sparsomt behov for at opstille og operere med et bestemt offentligretligt forbrugerbegreb.

3.3.2.

3.2. Begreberne »forbruger« og »erhvervsdrivende« i relation til markedsføringsloven

Den vigtigste offentligretlige forbrugerlov er *markedsføringsloven*. Der er imidlertid ikke med denne lov tale om en isoleret realisering af forbrugerpolitiske mål, men om generelt at skabe et sundt marked for enhver omsætning af varer eller tjenesteydelser. I overensstemmelse hermed beskyttes som udgangspunkt både erhvervsdrivende og forbrugere, (se f. eks. markedsføringslovens § 2 om utilbørlige angivelser »over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere«), og det er derfor kun undtagelsesvis nødvendigt at foretage en afgrænsning af et specifikt forbrugerbegreb.

De hensyn, der skal indgå ved lovens anvendelse, er endvidere meget forskelligartede. Etisk-socialt overvejelser skal søges afbalanceret over for økonomiske overvejelser, og tekniske vurderinger går hånd i hånd med en vurdering af samfundsmæssige holdninger. Dette betyder dog ikke, at enhver samfundstrømning eller interesse, som borgerne måtte have i andre private sammenhænge, kan inddrages i en afgørelse efter loven. Kun erhvervsmæssige handlinger, der er forbundet med nogenlunde specifikke *aftagerinteresser* og derigennem med produktion eller omsætning af varer eller tjenesteydelser, er som udgangspunkt omfattet af lovens »forbrugerretlige« beskyttelsesregler. Det er ikke markedsføringslovens sigte at varetage de interesser i produktionen eller omsætningen, som borgerne måtte have f. eks. som arbejdstagere eller på anden måde. Undertiden slår samfundshensyn dog igennem på en måde, så anvendelsen af glosen forbruger nærmest må betegnes som misvisende. Dette gælder således diskriminationsreglen i markedsføringslovens § 2, stk. 2 (utilbørlige angivelser), hvor »forbrugere« skal forstås som »visse befolkningsgrupper« og altså nærmest lig »borgere«. De enkelte reglers beskyttelsesområde må nærmere fastlægges ved fortolkning af enkeltbestemmelserne.

Den eneste regel i markedsføringsloven, hvis anvendelsesområde er afgrænset ved et særligt forbrugerbegreb, er § 6, der siger, at erhvervsdrivende ikke ved handel med en forbruger må yde tilgift (se nærmere herom nedenfor kapitel 8). Denne regel viderefører den tidligere konkurrencelovs § 12, og holder sig ligeledes til det forbrugerbegreb, der i tilknytning hertil har udviklet sig i praksis. Dette præciseres i forbrugerkommissionens Betænkning II til »den endelige forbruger uanset omsætningsled«, hvilket omfatter såvel forbrugere i snæver forstand som erhvervsdrivende, der selv skal anvende ydel-

3.3.3.

sen i deres virksomhed, (d.v.s. ikke bruge den til videresalg eller til fremstilling af andre varer i erhvervsøjemed).

U 1976.791 Ø. En erhvervsdrivende ansås ved indkøb af kuglepenne til brug i virksomheden for »forbruger« i relation til mfl. § 6. Se tilsvarende *U 1977.561 SH* og *U 1978.77 H*. Se også *FOB 1975-1977*, s. 69 (Landmand anset som forbruger ved køb af mejetærsker).

U 1979.602 SH. Købmænd, supermarkeder m.v. ansås ved indkøb af prisetiketter til brug ved prismærkning af deres varer for »forbrugere« i relation til mfl. § 6, idet prisetiketterne blev betragtet som forbrugt i deres virksomhed. Se også *FOB 1975-1977*, s. 70 (Indehavere af bagerier anset som forbrugere ved indkøb af papir til forretningen).

De »erhvervsdrivende«, som markedsføringsloven pålægger pligt til at følge god markedsføringsskik, afgrænses i princippet ligesom ovenfor i civilretten, d.v.s. efter arten af deres virksomhed og ikke alene gennem den retlige organisation eller indehaverforholdene. Der kræves ikke noget snævert erhvervsmæssigt formål som f. eks. opnåelse af en fortjeneste for den enkelte erhvervsdrivende, men blot en handling af erhvervsmæssig art, der er egnet til at krænke de interesser, der beskyttes ved loven. Loven kan f. eks. finde anvendelse på andels- og forbrugsforeninger, på offentlig virksomhed og på organisationer med et udelukkende velgørende eller ideelt formål, når der konkret udøves en virksomhed, der må sidestilles med sædvanlige erhvervsmæssige foranstaltninger. Sml. ovenfor pkt. 2.2.1.

U 1977.831 H. En handelsstandsforening ansås for »erhvervsdrivende« i relation til mfl. § 8, idet foreningen varetog reklamemæssige funktioner for de tilsluttede forretningsvirksomheder. Se også *U 1977.835 H*, *U 1980.545 H*, *FOB 1975-1977*, s. 78, og *FOB 1981-1982*, s. 108.

FOB 1975-1977, s. 77. Organisationerne bag »Rundskuedagen« og »Børnehjælpsdagen« kunne derimod *ikke* betragtes som erhvervsdrivende.

3.3. Forbrugerbegrebet i relation til prismærkningsloven

Prismærkningsloven er den anden offentligretlige lov, der er udsprunget af forbrugerkommissionens overvejelser. Denne lov har et mere ensidigt forbrugerbeskyttelsessigt uden dog at benytte sig af glosen forbruger. Prismærkningsloven skal efter sin ordlyd sikre prisoplysninger på varer, der erhvervsmæssigt udbydes »i detailsalg«, hvilket netop vil sige til private forbrugere. Se tilsvarende markedsføringslovens § 10, der giver industriministeren bemyndigelse til at fastsætte

3.4.

forskellige bestemmelser om mærkning og emballering af »bestemte varer i detailsalg (salg til forbruger)«.

4. Forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb

Den eneste *procesretlige* lovgivning, der opererer med et forbrugerbegreb, er forbrugerklagenævnsloven. Begrebet defineres ikke i selve lovteksten, men ifølge justitsministeriets bemærkninger til loven omfatter begrebet »*det sidste led i omsætningen*«. Dette udelukker ikke, at en erhvervsdrivende kan indbringe en klage for nævnet over varer, som han køber til benyttelse i sin erhvervsvirksomhed, når disse ikke indgår i virksomhedens produktion eller er erhvervet med henblik på videresalg. Omfattet er således først og fremmest klager fra en erhvervsdrivende vedrørende kontorartikler, teknisk udstyr og almindelige indbogenstande. Der er herved i et vist omfang givet den erhvervsdrivende køber en processuel fordel på linje med den private forbruger. Den definition af forbrugerbegrebet, som forbrugerklagenævnsloven bygger på, er herved mere omfattende end det begreb, der er lagt til grund for de civilretlige beskyttelseslove. Det er da også mindre betænkeligt at udvide det procesretlige forbrugerbegreb, idet en styrkelse af forbrugerens processuelle stilling i modsætning til en styrkelse af forbrugerens retsstilling efter de civilretlige love ikke direkte modsvarer af en udvidelse af den anden parts pligter. Når forbrugerklagenævnet behandler en klage fra en »forbrugende erhvervsdrivende«, kan det således ikke ske under anvendelse af de civilretlige forbrugerregler.

Det skal dog særligt bemærkes, at forbrugerklagenævnslovens meget vide forbrugerbegreb i praksis er indsnævret ved nævnets fortolkning af den gældende bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, jfr. nedenfor i kapitel 9, pkt. 2.3.2.1. Efter denne bekendtgørelses § 3, stk. 2, nr. 1, kan klager vedrørende maskiner, instrumenter, værktøj og lignende *ikke* indbringes for forbrugerklagenævnet, når de benyttes erhvervsmæssigt, og dette gælder også en lønarbejders køb af sådanne effekter til brug i sit lønarbejde, jfr. FKN 1983.52 f. om en skovarbejders køb af en motorsav. På dette punkt er der derfor i praksis tale om en indskrænkning i forhold til det civilretlige forbrugerbegreb, jfr. ovenfor pkt. 2.3.

Om en erhvervsdrivende må betragtes som en »forbrugende erhvervsdrivende« og dermed som forbruger i processuel forstand, kan i øvrigt især være vanskeligt at afgrænse i relation til tjenesteydelser.

3.4.

Forbrugerklagenævnet har i sin praksis fortolket forbrugerbegrebet således, at en tjenesteydelse kun er »sidste led« i omsætningskæden, hvis den ikke må anses for et accessorium til et videresalg eller snævert forbundet med en vare erhvervet med henblik på videresalg.

Nævnet har således f. eks. afvist en erhvervsdrivendes klage over et trykkeris udformning af en salgsannonce og en klage over et inkassofirmas bistand med inddrivelse af udestående fordringer, jfr. *FKN 1978, s. 31*. Nævnet har ligeledes afvist en butiksindehavers klage over nogle plasticbæreposer, der var indkøbt til brug som emballage til kunderne, da bæreposerne skulle følge klagerens øvrige varer i den almindelige omsætning, jfr. *FKN 1979. 71*.

Omvendt ligger der ingen begrænsning i selve personkredsen. Således har forbrugerklagenævnet anset sig for kompetent til at behandle klager fra f. eks. en forretning, en sparekasse og en kommunal børnehave, jfr. *FKN 1976.32, FKN 1978.31 og FKN 1982.29*.

Som det vil være fremgået, kendetegnes hele forbrugerbeskyttelseslovgivningen ved alene at regulere forholdet mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Selv om det ikke udtrykkeligt kan udlæses af lovteksten til forbrugerklagenævnsloven, der alene angiver at omfatte »klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser«, fremgår det af forarbejderne til loven, at denne ligeledes kun omfatter klager *mod erhvervsdrivende*, hvorved også må kræves, at den erhvervsdrivende konkret har handlet som led i sit erhverv. Udtrykket erhvervsdrivende skal dog her forstås på samme vide måde som i den civile retlige forbrugerlovgivning, jfr. ovenfor pkt. 2.2.

I en konkret sag har forbrugerklagenævnet fundet, at en privatpersons annoncering i over et år i flere forskellige dagblades »loppemarkedsannoncer« havde et sådant omfang, at han var erhvervsdrivende i henseende til forbrugerklagenævnsloven, jfr. *FKN 1980.84*.

Der kan *ikke* her som i det civile retlige forbrugerbegreb indlægges noget subjektivt krav om, at den erhvervsdrivende vidste eller burde vide, at den anden part handlede som forbruger.

Klager vedrørende varer eller ydelser fra *offentlig virksomhed* kan indbringes for nævnet, når det drejer sig om levering af el, gas, vand og varme samt person- og godsbefordring, jfr. den i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 2 udstedte områdebekendtgørelse (bkg. nr. 17 af 17.1.1984) § 1. Den offentlige virksomhed sidestilles i disse tilfælde med privat erhvervsvirksomhed. Klageberettiget er imidlertid her

3.5.

kun private forbrugere, hvilket står i modsætning til »forbrugende erhvervsdrivende« som ovenfor omtalt.

5. Forbrugerbegrebet i internationale lovvalgsregler

Til afgørelse af spørgsmålet om, hvilket lands ret der skal finde anvendelse for handel på tværs af landegrænserne, er der givet særlige regler i en EF-konvention, som Folketinget har lovfæstet i 1984, jfr. nærmere nedenfor kapitel 10, afsnit 3. Problemet forekommer i forbrugerforhold mest praktisk ved postordre køb hos udenlandske firmaer. Da konventionen giver særlige regler for visse forbrugeraftaler med henblik på at sikre, at en forbrugeraftale skal bedømmes efter gældende ret – og navnlig efter den ufravigelige beskyttelseslovgivning – i *forbrugerens hjemland*, er det følgelig også af betydning at fastslå, hvad der i denne forbindelse forstås ved en forbruger.

Konventionens art. 5, stk. 1, definerer først og fremmest begrebet forbrugeraftale ved, at ydelsen skal være erhvervet af en person (»forbrugeren«) med henblik på en anvendelse, der må anses for at ligge *udenfor hans erhvervsmæssige virksomhed*, d.v.s. til privat brug eller forbrug. Selv om det ikke siges udtrykkeligt i bestemmelsen, må det (bl.a. på baggrund af den ekspertrapport, der ligger til grund for konventionen), antages, at der tillige skal være tale om aftaler, hvor *den anden part* er erhvervsdrivende og indgår aftalen *som led i sit erhverv*, ligesom man er uden for bestemmelsens område, hvis den erhvervsdrivende i *god tro* har antaget, at også den anden part handlede erhvervsmæssigt.

Bortset fra, at man muligvis ikke som i de øvrige nationale forbrugerlove kan antage, at den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at der ikke er tale om en forbrugeraftale, stemmer definitionen således overens med den civilretlige forbrugerdefinition ovenfor i afsnit 2.

Definitionen følger endvidere forbrugerdefinitionen i den såkaldte »Domskonvention«, der tidligere er vedtaget mellem EF-landene, og som giver særregler om værneting i sager om forbrugeraftaler, jfr. nedenfor kapitel 9, pkt. 2.3.2.3. Denne konvention er dog endnu ikke trådt i kraft i Danmark, men forslag til lov herom forventes snart fremsat.

Kapitel 4

Rimelige priser

Litteratur. Paul Krüger Andersen: Markedsføringsret, 1978, s. 78-79 og 249-259. Bernhard Gomard: Introduktion til obligationsretten, 1979, s. 37-42. W.E. von Eyben: Monopoler og Priser, bd. 1-2, 1980. Evan Sølvkjær: Monopolloven med kommentarer, 1984.

1. Indledning

Der kan næppe være tvivl om, at *prisen* på en vare eller tjenesteydelse er af overordentlig stor betydning for den enkeltes forbrugsvalg og forbrugsmuligheder, og kravet om rimelige priser må derfor stå højt på den forbrugerpolitiske ønskeseddel. Tillige er prisen måske den mest afgørende enkeltfaktor i hele den markedsøkonomiske forbrugs- og efterspørgselsproces. Overvågning og kontrol af prisdannelsen bliver derfor også af selvstændig samfundsmæssig interesse.

Der har følgelig i mange år været lovgivet omkring prisforholdene på markedet, uden at denne lovgivning dog kan siges primært at have haft forbrugerbeskyttelsen for øje. Prislovgivningen kan inddeles i fire kategorier efter lovgivningens sigte:

- A. *Prisaftaler* og anden *konkurrencebegrænsning* i erhvervslivet.
- B. *Priskontrol* som direkte led i *den økonomiske politik*.
- C. *Prisoplysning* over for *forbrugerne*.
- D. *Civilretlige* prisregler til fastsættelse eller nedsættelse af prisen i *den enkelte forbrugeraftale*.

Kategori A dækker over den lovgivning på konkurrencebegrænsningsområdet, som gennem sikring af en fri erhvervsudøvelse og en effektiv konkurrence samtidig fremmer en rimelig, omkostningsbevidst prisdannelse. Kategori B dækker over en lovgivning til fremme af samfundets almindelige prispolitik og økonomiske målsætning. Kategori C dækker over den lovgivning, der har til formål at styrke forbrugernes muligheder for prisovervågning og derigennem forbedre mulighederne for et rationelt forbrugsvalg. Endelig dækker

4.2.1.

kategori *D* over den helt konkrete prisregulering rettet mod de enkelte retsforhold.

Selv om denne opdeling ud fra såvel en pædagogisk som en funktionel betragtning forekommer hensigtsmæssig, skal *sammenhængen* dog straks pointeres. Således er en skarp sondring mellem konkurrence(begrænsnings)love og priskontrollove ikke praktisk mulig, idet en effektivt fungerende konkurrence naturligvis vil indgå som et led i den almindelige økonomiske politik, lige så vel som staten omvendt i sine inflationsbremsende pris- og prisstoplove meget vel kan tænkes at måtte sætte specielt ind på de konkurrencebegrænsede områder. En effektivt fungerende konkurrence forudsætter oplyste forbrugere, samtidig med at prisoplysningsreglerne indgår i et nøje faktisk samspil med den civilretlige prisfastsættelse o.s.v.

For de to førstnævnte kategorier gælder det, at denne lovgivning ikke har forbrugerbeskyttelsen som det primære mål, men at lovenes faktiske effekt afgjort også kommer forbrugerne til gode, ligesom hensynet til forbrugernes interesser i visse henseender kan spille afgørende ind i lovenes administration.

Monopolloven, pris- og avanceloven samt prismærkningsloven, der nærmere skal omtales nedenfor, administreres alle af *monopoltilsynet*, jfr. nedenfor i kapitel 9, pkt. 3.3.

2. Prisaftaler og konkurrencebegrænsning

2.1. Monopollovens anvendelsesområde

På områder, hvor der ikke er begrænsninger i konkurrencen, vil markedsmekanismerne tilskynde til en konstant tilpasning af produktions- og distributionsforholdene i retning af, at markedet forsynes til de lavest mulige omkostninger og priser. På markedsområder, hvor disse mekanismer som følge af en *konkurrencebegrænsning* ikke virker tilstrækkeligt, kan der derimod være behov for særlige offentlige kontrol- og reguleringsforanstaltninger. Den tidligste prislovgivning udviklede sig således i tilknytning til lovinitiativer, der primært havde til formål at værne *markedsøkonomiens forudsætning om fri erhvervs- og konkurrenceudøvelse*.

Indledningen blev gjort med »Lov nr. 139 af 28. april 1931 om prisaftaler«, der supplerede den to år ældre »Lov nr. 70 af 27. marts 1929 om værn for erhvervs- og arbejdsfriheden«. Ingen af disse love fik nogen nævneværdig praktisk betydning ud over selve igangsætningen af en dansk lovgivning på konkurrencebegrænsnings område, og de blev begge afløst få år senere af »Lov nr. 158 af 18. maj 1937

4.2.1.

om prisafalter m.v.« Heri fastsattes til gengæld anmeldelses- og registreringspligt for konkurrencebegrænsende aftaler m.v., der kunne indskrænke den frie erhvervsudøvelse eller den frie prisdannelse og derved f. eks. medføre urimelige priser. Der blev endvidere tillagt det administrative organ, der dengang hed priskontrolrådet, særlige beføjelser til at gribe ind på eget initiativ med undersøgelser, forhandlinger og pålæg. I tiden under og lige efter 2. verdenskrig afløstes prisaftaleloven af forskellige midlertidige prisreguleringsforanstaltninger, der igen blev afløst af en ny prisaftalelov i 1952, indtil endelig *monopolloven* blev gennemført som »Lov nr. 102 af 31. marts 1955 om tilsyn med monopoler og konkurrencebegrænsninger«. Denne lov er med visse senere ændringer stadig gældende.

Industriministeriet har imidlertid i slutningen af 1984 nedsat et udvalg, der har fået til opgave at belyse den eksisterende monopolkontrol og fremkomme med forslag til modernisering af pris- og monopollovgivningen inden udgangen af 1985.

Som udgangspunkt er monopoldannelser og konkurrencebegrænsninger tilladt. Monopolloven har blot til formål at forhindre skadelige eller urimelige virkninger af en utilstrækkelig konkurrence, hvilket sker gennem offentligt tilsyn og eventuel efterfølgende indgriben overfor urimeligheder, jfr. lovens § 1. Monopolloven bygger således på et *kontrolprincip* i modsætning til et forbudsprincip. Som en mulig skadevirkning af monopolisme og konkurrencebegrænsning nævnes i § 1 først *urimelige priser*. (Mulighederne for indgreb over for *andre* skadelige/urimelige virkninger af en konkurrencebegrænsning vil blive berørt i senere kapitler, se navnlig kapitel 7, pkt. 3.2., om »urimelige forretningsbetingelser«).

Offentlige virksomheder eller privat erhvervsvirksomhed, hvis prisforhold m.v. i kraft af andre særlige bestemmelser er undergivet offentlig godkendelse, falder uden for monopollovens område. Det gælder f. eks. typisk de såkaldte »koncessionerede« virksomheder.

Monopollovens anvendelse forudsætter, at konkurrencen er begrænset inden for et bestemt *marked* eller vareområde. En konkurrencebegrænsning som angivet i § 2, stk. 1, må derfor referere sig til bestemte varer eller tjenesteydelser, der ellers *kunne* konkurrere, d.v.s. som rent praktisk – i forbrugernes eller andre aftageres øjne – kan erstatte eller træde i stedet for hinanden. Der må herved lægges vægt på varens anvendelsesområde, kvalitet, pris m.v., men også på rent *subjektive faktorer*, som indstifter faktiske forbrugsvaner. Derfor kan f. eks. en enkelt *specialvare* der i forbrugernes bevidsthed skiller sig ud som noget så særligt, at andre fabrikater inden for samme varekategori reelt ikke opfattes som alternative forbrugsvalg, komme til at udgøre et særskilt marked. Den stadigt mere specialiserede og målrettede markedsføring, herunder i form af indarbejdede varemærker, der har kunnet konstateres bare siden monopollovens indførelse

4.2.2.

i 1955, har derfor tilført monopol- og konkurrencebegrænsningsretten en helt ny dimension. En konkurrencebegrænsning i monopollovens forstand kan også være geografisk betinget og alene foreligge indenfor *lokale markedsområder* (en landsdel, en enkelt by, en egn) eller andre delmarkeder, hvis disse ikke modtager nævneværdig konkurrence »udefra«.

Den konkurrencebegrænsning, der skal foreligge, skal ifølge § 2, stk. 1, være af en sådan styrke, at den kan øve »en væsentlig indflydelse på pris-, produktions-, omsætnings- eller transportforhold«.

En konkurrencebegrænsning kan antage forskellige former, men vil i princippet bero enten på *markedets strukturelle forhold* (monopol, »dominerende« enkeltvirksomhed m.v.) eller på *organiseret samarbejde* mellem erhvervsvirksomheder (individuelle aftaler, brancheforeningsvedtagelser m.v.). Ved f. eks. koncerndannelser eller en bestemt virksomheds faktiske »prisførerskab«, hvor der ud fra en stiltende forståelse udvises tilbageholdenhed med konkurrencehandlinger, flyder de to forhold dog i nogen grad sammen.

2.2. Anmeldelsespligten

En effektiv kontrol forudsætter, at alle relevante oplysninger er let tilgængelige for tilsynsmyndigheden. I monopolloven har man valgt at kræve, at alle *aftaler og vedtagelser* mellem to eller flere parter, hvoraf mindst én (men typisk alle) er en privat erhvervsvirksomhed, *ubetinget skal anmeldes* til monopoltilsynet, hvis de udøver eller vil kunne udøve en væsentlig indflydelse på bl.a. pris- og omsætningsforholdene. Udtrykket »vedtagelser« dækker her – til forskel fra egentlige aftaler – over de beslutninger, som med virkning for medlemmerne træffes af f. eks. en brancheforenings kompetente organer.

Enkeltvirksomheder eller sammenslutninger (F. eks. koncerner, brancheforeninger), der i sig selv udøver eller vil kunne udøve en væsentlig markedsindflydelse som nævnt, skal ligeledes anmeldes til monopoltilsynet, *hvis* tilsynet fremsætter krav herom, og det samme gælder de af sådanne virksomheder fastsatte »konkurrenceregulerende bestemmelser«, jfr. lovens § 6, stk. 2. Her er således kun tale om en *betinget* anmeldelsespligt, idet en sammenslutnings vedtagelser dog som nævnt kan være omfattet af den umiddelbare anmeldelsespligt efter § 6, stk. 1.

Ændringer i én gang anmeldte forhold skal altid ubetinget anmeldes ifølge monopollovens § 7, stk. 2.

4.2.3.

I øvrigt kan tilsynet kræve at få alle de oplysninger, som skønnes nødvendige for dets virksomhed.

For aftaler m.v., der er omfattet af den ubetingede anmeldelsespligt i § 6, stk. 1, er manglende anmeldelse sanktioneret med ugyldighed, hvilket medfører, at aftalen ikke kan gøre krav på beskyttelse ved domstolene, jfr. § 8. De forhold, der kun er omfattet af den betingede anmeldelsespligt i § 6, stk. 2, er derimod ikke sanktioneret af ugyldighedsvirkningen i § 8, men enhver tilsidesættelse af anmeldelsespligten efter § 6 kan medføre tvangsbøder eller straf ifølge lovens §§ 20 og 22.

2.3. Urimeligt høje og urimeligt lave priser

En prisfastsættelse, der ikke påvirkes af konkurrence, kan være urimelig både på grund af en *urimelig fortjeneste* (avance) og på grund af *urimelige omkostninger*. Begge forhold dækkes af loven.

Mest ligetil er det, at en urimelig fortjeneste på en vare eller en tjenesteydelse vil medføre, at også prisen bliver urimelig. En begrænset konkurrence kan imidlertid også hæmme *effektiviteten* i en virksomhed, således at denne for blot at få en i sig selv rimelig avance må skrue priserne op i et højere leje, end en mere hensigtsmæssig produktions- og arbejdstilrettelæggelse ville nødvendiggøre. Der må derfor – såvel ud fra et snævert forbrugersynspunkt som ud fra samfundsmæssige målsætninger – også iagttages et hensyn til virksomhedernes effektivitet og ressourceudnyttelse ved vurderingen af hvilke priser, der må anses for urimelige. I monopollovens § 11, stk. 2, hedder det således direkte: »Bedømmelsen af, om priserne er urimelige, skal ske på grundlag af forholdene i virksomheder, der efter de foreliggende omstændigheder drives på en teknisk og kommerciel hensigtsmæssig måde.«

Ved talen om urimelige priser tænkes vel først og fremmest på *urimeligt høje priser*. Monopoler og konkurrencebegrænsninger kan imidlertid også i visse tilfælde medføre *urimeligt lave priser*. På trods af de øjeblikkelige fordele, som ekstremt lave priser vil give forbrugerne, kan de nemlig såvel fra et samfundssynspunkt som fra et snævrere forbrugersynspunkt vise sig at blive en endog meget tvivlsom gevinst i det lange løb. Der er i så fald ikke tale om en almindelig priskonkurrence i overensstemmelse med god forretningsskik, men om en egentlig *priskrig*, hvor hensigten er at slå bestemte konkurrerende virksomheder helt ud, tvinge dem til en sammenslutning eller

4.2.4.

lignende. Da de senere konkurrencebegrænsende virkninger af, at der udvikler sig en priskrig i denne betydning af ordet, klart vil stride mod den almindelige målsætning for en monopollov, må monopolloven (§§ 11 og 12) også kunne bringes til anvendelse, dersom sådanne ekstremt lave og urentable priser er udslag af en konkurrencebegrænsning, f. eks. hvor en økonomisk stærk virksomhed påbegynder en priskrig over for kapitalfattigere konkurrenter med det nævnte formål. Da selv en meget skarp priskonkurrence imidlertid kan harmonere udmærket med ønsket om størst mulig effektivitet i erhvervssektoren, dersom den sejrende part vinder i kraft af lave omkostninger og ikke i kraft af overlegen finansiell styrke, må denne anvendelsesmulighed dog administreres med nogen forsigtighed.

2.4. Fastsættelse af højestepriser

Kan de skadelige virkninger af en konkurrencebegrænsning – f. eks. urimelige priser – ikke bringes til ophør ved forhandling, må monopoltilsynet udstede *pålæg* i så henseende, jfr. monopollovens § 12. Et sådant pålæg kan f. eks. omfatte ophævelse af en konkurrencebegrænsende aftale, hvilket dog sker forholdsvis sjældent, eller det kan fastsætte ændringer i priser, avancer m.v., herunder fastsættelse af priser og avancer, som ikke må overskrides, jfr. § 12, stk. 2 og 4. Bestemmelsen om fastsættelse af *højestepriser eller -avancer* i § 12, stk. 4, skal ses i sammenhæng med § 11, stk. 2, og det i den sammenhæng omtalte effektivitetskriterium, idet der dog ifølge § 12, stk. 5, må tages hensyn til særlige omkostninger på især forsknings- og udviklingsprægede områder (f. eks. medicinalindustrien). Der skal i øvrigt ikke her foretages en nærmere gennemgang af kriterierne for denne prisbedømmelse.

Til illustration af flere af de relevante afgrænsningsproblemer kan nævnes følgende afgørelse:

U 1982.724 Ø. A/S Ferrosan, der dels selv producerer medicinalvarer og dels forhandler importerede præparater, herunder P-piller, dækkede på afgørelsestidspunktet ca. en trediedel af det indenlandske P-pillemarked beregnet efter forbrugerpriser. Ferrosan antoges at øve en så væsentlig indflydelse på dette marked, at forholdet var omfattet af monopollovens § 2, stk. 1 (konkurrencebegrænsning). Det relevante marked kunne ikke udstrækkes til andet end P-piller, idet der ikke kunne antages at være en sådan konkurrencesituation mellem de forskellige kontraceptionelle midler, at prisen på andre midler øver nogen væsentlig indflydelse på prisen på P-piller.

Monopoltilsynet – og siden monopolankenævnet – fandt det ved tilsynets undersøgelser godtgjort, at Ferrosans prisfastsættelse for P-piller ikke var rimelig, og

4.2.5.

krævede derfor de gældende priser nedsat med en bestemt procentdel, jfr. monopollovens § 12, stk. 4 (højestepriser eller -avancer). Problemet var nærmere, i hvilket omfang Ferrosan kunne belaste prisen på de importerede præparater med sine almindelige forskningsudgifter til udvikling af egne produkter. Landsretten fandt ikke grundlag for at tilsidesætte monopolankenævnets skøn over prisrimeligheden og stadfæstede derfor det givne pålæg om en prisnedsættelse på 20%.

De fastsatte priser er siden blevet justeret under hensyn til omkostningsstigninger, og i juni 1983 besluttede monopoltilsynet at ophæve højestepriserne med henvisning til den nyere bestemmelse i monopollovens § 12, stk. 5, som blev indsat i loven med virkning fra den 7. maj 1983, og hvorefter der på særlige områder er skabt en udvidet adgang til inddækning af afholdte udgifter til bl.a. netop forskning.

2.5. Særligt om bruttopriser og vejledende priser

En særlig form for begrænsning i priskonkurrencen er det såkaldte *bruttoprissystem*, der indebærer, at en producent, importør eller anden leverandør af en vare – navnlig en mærkevare – tilkendegiver over for sine forhandlere, hvilken pris varen skal eller bør videresælges til i detaillédet. Dette kan typisk ske ved, at leverandøren fakturerer til udsalgsprisen/forbrugerprisen (bruttoprisen) minus en rabat, der netop svarer til den forudsatte forhandleravance. Ved færdigpakkede varer er det ret almindeligt, at den fastsatte bruttopris da er påtrykt emballagen som »vejledende udsalgspris«.

Bruttoprissystemet er netop baggrunden for den særlige regel i monopollovens § 10, som siger, at aftaler, vedtagelser og bestemmelser, der fastsætter mindstepriser eller -avancer ved videresalg i efterfølgende omsætningsled, ikke må håndhæves, medmindre monopoltilsynet har godkendt de pågældende aftaler m.v. Sådan godkendelse kan kun gives, »når vægtige grunde taler derfor«. I modsætning til den øvrige del af monopolloven, der som nævnt alene bygger på et kontrolprincip, er der i § 10 tale om et umiddelbart gældende *forbud*. Der er imidlertid ikke givet forbud mod at *fastsætte* bruttopriser, men alene mod at *håndhæve* bruttopriser f. eks. i form af leveringsnægtelse ved manglende overholdelse. Det indebærer, at bruttopriser altid kan fastsættes som *vejledende* priser. »Vægtige grunde« for at godkende *bindende* videresalgspriser er fundet ved salg af tobaksvarer (særlig beskatningsform og frygt for at forbrugerpriserne ellers ville blive *højere*), danske bøger, musiktekster m.v., blade og tidsskrifter (kulturelle hensyn) samt visse stålprodukter (traktatmæssig forpligtelse).

En svækket priskonkurrence vil forventeligt bevirke, at forhandlerne vil *søge* at konkurrere på *andre* felter, og bruttoprissystemet vil således virke i retning af, at konkurrencen ikke fører til en stadig billiggørelse af vareudbudet, men tværtimod trækker i retning af

4.3.

mere omkostningskrævende konkurrencemidler som øget reklame, flottere butiksudstyr og lignende, hvilket igen i et lidt videre perspektiv kan påvirke (mindste)priserne i opadgående retning. Da brutto-prissystemet således må antages at indebære en række skadelige virkninger, navnlig for så vidt angår forholdene i detailhandlen, kan der være god grund til at være særlig på vagt over for netop denne form for begrænsning i konkurrencen.

Også blot *vejledende priser* vil imidlertid alene i kraft af deres tilstedeværelse (»fastsættelse«) mærkbart sætte en norm for prisdannelsen på markedet og derved i praksis begrænse priskonkurrencen. De er imidlertid som nævnt ikke omfattet af monopollovens § 10, medmindre leverandøren rent faktisk *håndhæver* dem og dermed gør dem bindende i praksis. Derimod er også »vejledende« prisaftaler m.v. omfattet af anmeldelsespligten efter monopollovens § 6 under de dér i øvrigt anførte betingelser (med mulighed for indgriben efter § 12).

Derudover skal vejledende priser eller avancer for videresalg i efterfølgende omsætningsled i øvrigt altid *anmeldes* til monopoltilsynet i medfør af *pris- og avancelovens* § 10, hvorefter der i givet fald også kan gribes ind efter denne lovs § 6, jfr. lige nedenfor.

3. Priskontrol – indgreb i prisdannelsen

Ved siden af de ovennævnte lovindgreb mod monopoler og konkurrencebegrænsninger har der siden midten af 1950'erne tillige udviklet sig en særlig prislovgivning. Der er ved denne lovgivning tale om en centralt dirigeret priskontrol, der ikke som monopolloven indskrænker sig til at regulere prisdannelsen på markedsøkonomiske præmisser, men som mere direkte indgår i samfundets almindelige økonomiske politik.

Begyndelsen blev her gjort med tre »prisindseendelove« fra henholdsvis 1956, 1963 og 1966. Ud over at overvåge og undersøge prisdannelsen for derigennem at medvirke til at opretholde en effektiv konkurrence med en sund prisdannelse, skulle lovene ses som et led i regeringens almindelige bestræbelser for at modvirke pristigninger og bremse inflationen. Med 1963-loven blev der indført beføjelser til direkte indgreb på dette grundlag over for urimelige priser og avancer. Monopoltilsynet kunne herefter også på områder, hvor konkurrencen ikke var begrænset i monopollovens forstand, fastsætte bestemte priser og avancer, der ikke måtte overskrides.

Der har endvidere i tidens løb af rent samfundsøkonomiske grunde været gennemført en række midlertidige prisstoplove, som det vil føre for vidt at komme ind på her.

4.3.

I den mere permanente prislovgivning afløstes den nævnte prisindseendelovgivning imidlertid i løbet af 1970'erne af mere vidtgående priskontrollove. Først ved »lov nr. 115 af 2. april 1971 om priser og avancer«, og siden ved »lov nr. 59 af 15. februar 1974 om priser og avancer«.

Pris- og avanceloven fra 1974, der med visse senere ændringer stadig er gældende, er på mange områder en bemyndigelseslov, der har til formål at styrke monopoltilsynets muligheder for direkte indgreb i pris- og avancefastsættelse. Pris- og avanceloven supplerer navnlig monopolloven ved at sikre en rimelig prisdannelse inden for »konkurrencebeskyttede erhverv«, hvorved først og fremmest sigtes til erhverv, som er beskyttet mod konkurrence fra udlandet, hvilket f. eks. vil sige byggesektoren, servicesektoren og ikke mindst de liberale erhverv.

Lovens overordnede formål er at bidrage til »den økonomiske stabilisering«, d.v.s. den almindelige inflationsbekæmpelse og prisstabilisering. Ifølge en senere ændring af formålsbestemmelsen i § 1 skal loven tillige bidrage til gennemførelse af en indkomstudvikling inden for de berørte erhverv »på linje med den indkomstpolitiske målsætning for samfundet som helhed«. Dette afspejler et ønske om at anskue *prisudviklingen* også ud fra en *indkomstpolitisk* synsvinkel. Reguleringerne efter pris- og avanceloven kan derfor få en betydelig mere restriktiv karakter end efter monopolloven.

Urimelige priser kan herefter ikke alene opstå som følge af konkurrencebegrænsninger, men kan også være en følge af en kraftig inflationsudvikling. Hvis f. eks. avancer og lignende beregnes som en fast procent af vareprisen, kan der under stærkt stigende råvarepriser let opstå urimelige fortjenester. Konstateres dette inden for et vare- eller ydelsesområde eller i en bestemt branche, påhviler det ifølge pris- og avancelovens § 8 monopoltilsynet at gribe ind i medfør af lovens § 6.

Ifølge § 6 kan tilsynet såvel for erhvervsmæssigt varesalg som for erhvervsmæssig levering af tjeneste- og transportydelser fastsætte tidsbegrænsede pris- og avancestop eller højestepriser og -avancer. Endvidere kan tilsynet bestemme, at der ved beregningen af priser m.v. skal anvendes bestemte kalkulationsregler. De samme beføjelser kan bringes til anvendelse over for de vejledende videresalgspriser eller -avancer, som skal anmeldes ifølge lovens § 10. Ved fastsættelse af priser m.v. i henhold til pris- og avancelovens § 6, vil monopoltilsynet ifølge denne lovs § 7 anlægge en vurdering efter retningslinjer, der svarer til princippet i monopollovens § 11, stk. 2, jfr. ovenfor.

4.4.

Den vigtigste tilsynsbestemmelse er i denne forbindelse pris- og avancelovens § 5, der sigter på en tilbundsgående analyse fra monopoltilsynets side af selve prisdannelsen og de underliggende forhold, der er bestemmende herfor.

Bestemmelsen tager fortrinsvis sigte på områder, hvor der hverken er konkurrencebegrænsning i monopollovens forstand eller effektiv konkurrence med en tilstrækkelig bevægelig pristilpasning.

En mere almindelig »prisovertvågning« kan iværksættes efter lovens §§ 3-4, hvorefter monopoltilsynet kan foreskrive, at bestemte prisændringer skal indberettes til tilsynet med henblik på at kunne orientere forbrugerne om prisudviklingen og eventuelt foretage akutte prisindgreb. Adgangen til at foreskrive en sådan indberetningspligt sigter først og fremmest på vareområder af væsentlig betydning i det daglige forbrug.

4. Prisoplysning – mærkning og skiltning m.v.

Pris- og monopollovgivningen bygger på den forudsætning, at den indbyrdes konkurrence mellem de erhvervsdrivende under en fri markedsøkonomi vil tjene til at sikre et rimeligt vareudbud til de lavest mulige priser. En lovgivning om prismærkning og -skiltning m.v. har i forlængelse heraf til formål at sikre, at dette realiseres i praksis, ved at forbrugerne sættes i stand til at bedømme priserne og derefter ud fra egne behov og foreliggende tilbud vælge det mest fordelagtige indkøb.

Ifølge monopollovens § 13 kan monopoltilsynet foreskrive mærkning eller skiltning med pris for nødvendige forbrugsvarer, dersom der ikke inden for den pågældende branche i rimeligt omfang finder sådan mærkning eller skiltning sted. Bestemmelsen i monopollovens § 13 har imidlertid efterfølgende mistet sin praktiske betydning, idet monopoltilsynet først med prisindseendeloven af 1963 og senere i pris- og avancelovene har fået videregående beføjelser til at udstede generelle forskrifter om fakturering samt prismærkning og -skiltning.

Ved prismærkningsloven af 1977 (»Lov nr. 252 af 8. juni 1977 om mærkning og skiltning med pris m.v.«), som med enkelte ændringer stadig gælder, blev de fleste af disse bestemmelser i pris- og avanceloven igen ophævet og erstattet af en generel pligt til at oplyse prisen for varer udbudt i detailsalg. Den tilbageværende bestemmelse i pris- og avancelovens § 11 har herefter heller ikke den store praktiske betydning for prismærkningen. Derimod har pris- og avancelovens § 11 praktisk betydning som hjemmel til at fastsætte regler om *fakturering* af arbejds- og tjenesteydelser, jfr. nedenfor i kapitel 15, afsnit 5.

Selv om *prismærkningsloven* har et dobbelt formål: at værne en fri konkurrence og at beskytte forbrugerne, så må denne lov modsat den ovennævnte pris- og monopollovgivning karakteriseres som en egentlig forbrugerlov, idet forbrugerbeskyttelsen her er skudt helt i forgrunden.

I modsætning til de ældre bemyndigelsesregler (»Monopoltilsynet kan ...«) fastsætter prismærkningsloven et princip om *obligatorisk prismærkning eller -skiltning*, og denne lov indebærer derfor en klar forbedring af forbrugernes orienterings- og vurderingsmuligheder med hensyn til prisen for varer og tjenesteydelser.

Prismærkningsloven vil blive nærmere omtalt nedenfor i kapitel 6, pkt. 7.1.1. Se tillige samme kapitel, pkt. 5.6. om den mere generelle prisorientering, der finder sted ved offentliggørelse af monopoltilsynets prisundersøgelser i medfør af monopollovens § 19, stk. 2, samt pris- og avancelovens § 4 og § 5, stk. 2-3.

På dette sted skal kun nævnes den særlige regel i prismærkningslovens § 5, stk. 2, der knytter sig til såvel monopollovens § 10 som pris- og avancelovens § 10. Denne bestemmelse fastsætter, at enhver fabrikant, importør eller grossist, der selv i annoncer eller lignende reklamerer for sin vare og heri angiver en bestemt pris for videresalg til forbrugeren, udtrykkeligt skal angive, at prisen alene er vejledende for forhandleren – (medmindre der helt undtagelsesvis er givet tilladelse efter monopollovens § 10 til at fastsætte bindende bruttopriser).

Markedsføringsloven kan ikke umiddelbart anvendes til at begrænse urimelige priser, men især markedsføringslovens §§ 2 og 3 kan efter omstændighederne supplere oplysningsreglerne i prismærkningsloven og derigennem medvirke til det rationelle forbrugsvalg, der er forudsætningen for den frie konkurrences egen prissanering. Et bestemt forholds indvirkning på prisniveauet kan i øvrigt også indgå i bedømmelsen af en given markedsføring efter markedsføringslovens § 1. (F. eks. er indgreb over for såkaldt »forhandlerpræmiering« – herom nærmere i kapitel 8 – *bl.a.* blevet begrundet med, at denne fremgangsmåde i det lange løb må antages at virke prisfordyrende).

5. Civilretlige prisregler og den offentligretlige prislovgivnings betydning for den civilretlige bedømmelse

De ovennævnte offentligretlige prisregler fremtræder alle som straf-sanktionerede. Aftaler, der er anmeldelsespligtige efter monopolloven, og som ikke anmeldes rettidigt, er ugyldige ifølge monopollovens

4.5.

§ 8, men ellers indeholder ingen af de nævnte love ugyldighedsvirkning for urimelige prisvilkår eller for overtrædelse af lovene i øvrigt. Alligevel må reglerne i almindelighed antages at have en vis civilretlig virkning.

For enkelte liberale erhverv, som også er underlagt monopoltilsynet, findes særlige regler i andre love om, at der ikke må kræves højere vederlag, end hvad der kan anses for rimeligt, jfr. således for advokater og revisorer henholdsvis retsplejelovens § 126, stk. 2, og Lov om statsautoriserede revisorer § 14, stk. 3. Disse bestemmelser kan umiddelbart påberåbes civilretligt, og fastlæggelsen af, hvad der kan anses for rimelige salærer, vil helt klart ske på grundlag af de pris- eller kalkulationsregler, der måtte være fastsat ifølge pris- og avancelovens § 6 jfr. § 7 (f. eks. salærtakster for skødeudfærdigelse).

Også i øvrigt går den civilretlige løsning ud på betaling af en *rimelig* pris i den enkelte forbrugeraftale. Man skal dog her holde sig for øje, at det i almindelighed ikke er urimeligt at forlange den pris, som udbud og efterspørgsel betinger på et marked med fri konkurrence.

Er der indgået aftale, uden at parterne har taget stilling til prisen, må forbrugeren betale, hvad der var gængs pris på markedet ved aftalens indgåelse, medmindre denne må anses for urimelig efter forholdets konkrete omstændigheder, jfr. princippet i købelovens § 72 (se videre nedenfor kapitel 11, afsnit 3, og kapitel 15, afsnit 5). Har sælgeren tilkendegivet sine faste priser over for omverdenen ved f. eks. skiltning i overensstemmelse med prismærkningsloven, må denne pris dog normalt anses for stiltiende vedtaget.

Er der stiltiende eller udtrykkeligt betinget en bestemt pris, vil denne kunne underkastes en konkret, civilretlig rimelighedscensur. For specielle områder findes særlig hjemmel for nedsættelse af en aftalt, urimelig pris, jfr. f. eks. kreditkøbslovens § 10, ejerlejlighedslovens § 16a, boligfællesskabslovens § 14, lejelovens § 49 og boligreguleringslovens § 5, (og undtagelsesvis indeholder lovgivningen endda egentlige maksimalprisbestemmelser, jfr. boligfællesskabslovens § 5 jfr. § 16) – men i øvrigt gælder for alle kontraktsforhold generalklausulen i aftalelovens § 36. Efter den sidstnævnte bestemmelse kan enhver aftale helt eller delvis tilsidesættes, når det vil være urimeligt at gøre den gældende, og en »delvis tilsidesættelse« kan f. eks. netop ske ved, at prisen nedsættes.

Brug af vilkår, f. eks. prisvilkår, som er i strid med en godkendt bruttoprisordning eller med et pålæg fra monopoltilsynet, gør vel

4.5.

ikke uden videre aftaler, der indeholder vilkåret, helt eller delvis ugyldige, men bedømmelsen efter aftalelovens § 36 og andre civilretlige regler vil imidlertid stærkt påvirkes af, at vilkåret betragtes som generelt urimeligt, og prisvilkåret kan ikke regne med at blive håndhævet ved domstolene, medmindre helt særlige grunde i den konkrete situation kan retfærdiggøre det.

Herudover er der ikke i de civilretlige regler om rimelige priser grundlag for et krav om at reducere en pris til, hvad en rimelig prisberegning efter monopollovens § 11, stk. 2, på grundlag af forholdene i en effektiv virksomhed med god kapacitetsudnyttelse ville føre til. På et marked, hvor der ikke foreligger nogen konkurrencebegrænsning, som giver monopoltilsynet grundlag for at gribe ind, ville resultatet dog typisk heller ikke blive anderledes, idet monopollovens regler til bestemmelse af, hvad der må anses for at være en rimelig pris, i hovedsagen netop svarer til de betingelser, der gælder for den almindelige økonomiske model for fuldkommen konkurrence. Her vil det således være rimeligt at tage udgangspunkt i, hvad der faktisk er gængs pris på markedet.

Fastsættelse af eller nedsættelse til en lavere pris end markedets gængse kan da kun ske ud fra en konkret bedømmelse af de særlige forhold, der måtte gøre sig gældende i den enkelte situation. Også et rimelighedskriterium giver dog et vist spillerum, idet en aftalt pris ikke nødvendigvis er urimelig, blot fordi en lidt lavere pris ville have været rimeligere.

Aftalelovens § 36 omtales nærmere nedenfor i kapitlerne 7 og 10.

Kapitel 5

Sikre og sunde produkter

Litteratur: Paul Krüger Andersen: Markedsføringsret, 1978, s. 238-248. Betænkning nr. 923/1981 om produktsikkerhed. Bernhard Gøttard: Obligationsret, 1. del 1983, s. 130-134. Forbrugerombudsmandens beretninger. Rapport om tilsætningsstoffer fra Forbruger Komitéen i Århus.

1. Indledning

Som nævnt i kapitel 2 er ret til beskyttelse af sundhed og sikkerhed blandt forbrugernes fundamentale krav og rettigheder. Der tænkes her navnlig på forbrugernes krav på at kunne købe sunde og uskadelige produkter og på, hvorledes dette mål søges nået gennem »præventive« forskrifter for produktion, udbud m.v. Retten til erstatning og afhjælpning efter en eventuel skades indtræden bliver behandlet i kapitel 13.

Den forbrugerpolitiske målsætning tager sigte på *sunde* og *sikre* produkter. Behovet for *nyttige* og *hensigtsmæssige* produkter er ikke omfattet af målsætningen og vil heller ikke blive nærmere berørt i denne fremstilling, idet disse begreber er langt mere upræcise og individuelt bestemt. Det vil som hovedregel være muligt objektivt at fastlægge, hvilke krav et produkt skal opfylde for at være uskadeligt eller sundt, medens dette ikke er tilfældet vedrørende krav, der abstrakt og generelt kan stilles for at fremstille et nyttigt eller hensigtsmæssigt produkt. Dette udelukker dog ikke en efterfølgende konkret bedømmelse af et produkt solgt til et bestemt formål. *Kvalitetsmæssige* krav til produkter vil ligeledes kun blive behandlet i det omfang »sundhed« og »sikkerhed« er dele af begrebet »kvalitet«. Om et produkt er smukt, solidt, holdbart eller lignende hører ikke hjemme her, men kan i et vist omfang inddrages ved bedømmelsen af, om et produkt er mangelfuldt, jfr. købelovens § 76.

Der findes en meget stor mængde enkeltregler til regulering af produkters sundhed og sikkerhed. Den største gruppe heraf er offentligretlige forskrifter, der er udarbejdet med henblik på et enkelt produkt eller en enkelt produkttype. Som eksempel kan nævnes byg-

5.2.1.

ningsreglementet, færdselsloven og udstyrsbekendtgørelsen, våbenloven, lov om kemiske stoffer og produkter m.m. Af denne store særlovgivning vil kun levnedsmiddeloven og lægemiddeloven blive berørt nærmere.

Ud over denne mængde af offentligretlige krav rettet mod særlige produkter findes der enkelte *generelle* offentligretlige regler, nemlig markedsføringslovens §§ 1, 2 og 3, som henholdsvis stiller krav om god markedsføringsskik, giver forbud mod vildledning og kræver informationer til forbrugeren om bl.a. holdbarhed, brug og farlighed af et produkt. Disse regler gælder for alle (typer) produkter og således også ved siden af og som supplement til særlovgivningen.

Købelovens mangelsregler, reglerne om ansvar for produktskader, aftalelovens § 36 og den enkelte aftales krav til ydelsen virker som civilretligt modstykke til de offentligretlige regler og fungerer i et samspil med disse. I det omfang, et produkt f.eks. ikke opfylder kravene i særlovgivningen, eller der ikke er givet fornøden advarsel eller vejledning i henhold til markedsføringsloven, kan dette være en mangel, som forbrugeren kan påberåbe sig gennem misligholdelsesbeføjelser efter købeloven, ligesom overtrædelsen af de offentligretlige sikkerhedsforskrifter kan få afgørende betydning for ansvaret for den skade, et produkt måtte forvolde, jfr. nedenfor i kapitel 13. Dette samspil mellem flere regelsæt giver varierede og fleksible sanktionsmuligheder over for produkter, der ikke opfylder de krav, lovgivningsmagten og/eller forbrugeren må stille til sunde og sikre produkter.

2. Generelle lovforskrifter

2.1. Offentligretlige forskrifter. Markedsføringslovens §§ 1, 2 og 3 og levnedsmiddelovens § 22

Efter mfl. § 1 må der ikke foretages handlinger, der strider mod god markedsføringsskik. Denne regel er ikke udformet med henblik på at sikre ufarlige eller sunde produkter, men i praksis har den været brugt som hjemmel for forbrugerombudsmanden til at skride ind over for produkter, der havde farlige egenskaber.

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

Det synes – i hvert fald fra begyndelsen af forbrugerombudsmandens virke – lidt tilfældigt, om man som hjemmel for indgriben har brugt §§ 1, 2 eller 3.

5.2.1.

Formålet med at udforme § 1 som en generalklausul var at kunne regulere erhvervslivets markedsforanstaltninger på en fleksibel måde i takt med udviklingen, og det er således nærliggende at give reglen en udvidet anvendelse også på dette område. På grund af de begrænsede ressourcer, der står til forbrugerombudsmandens rådighed, har der dog ikke hidtil været mulighed for at iværksætte initiativer i større omfang i medfør af markedsføringsloven med sigte på at beskytte forbrugeren mod farlige produkter eller tjenesteydelser.

Forbrugerombudsmanden antager desuden, at en mere systematisk behandling af problemerne om produktsikkerhed i medfør af markedsføringsloven må forudsætte, at der tilvejebringes en udtrykkelig hjemmel hertil i loven, samt at institutionen får mulighed for at indhente sagkyndig bistand.

Ifølge mfl. § 2, stk. 1, må der ikke i markedsføringen anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom eller andre formuegoder eller arbejds- og tjenesteydelser. Denne bestemmelse medfører, at en producent ikke må skjule de risici, der kan være ved anvendelsen af hans produkter. Der findes ikke nogen generel pligt til varedeklaration i dansk ret, men der kan efter mfl. § 3 stilles krav om, at der skal gives en »efter formuegodets eller ydelsens art forsvarlig vejledning, når denne er af betydning for bedømmelsen af godets eller ydelsens karakter eller egenskaber, herunder især -- holdbarhed og farlighed --«. Denne bestemmelse vil have en særlig betydning, hvor farligheden er relativ og afhænger af brugen – d.v.s. hvor genstanden kan blive farlig, *hvis* der ikke gives oplysninger, som kan sikre en forsvarlig brug.

Med hjemmel i mfl. § 3 har forbrugerombudsmanden i flere sager statueret, at der ved salg af komplicerede eller farlige produkter, der sælges til brug eller forbrug af almindelige, usagkyndige personer, skal vedlægges forsvarlig *vejledning* på dansk eller på et sprog, der kun på ubetydelig måde adskiller sig fra dansk. Dette har f.eks. været tilfældet ved salg af »ammunition« til legetøjspistoler (FOB 1979-80, s. 117).

Som en mere generel markedsregulerende foranstaltning kan forbrugerombudsmanden udstede vejledende retningslinjer for salg eller markedsføring af et produkt. Disse vejledende retningslinjer er at anse som en præcisering af lovens krav på et bestemt område. Retningslinjerne er i princippet uforpligtende for forbrugerombudsmanden, idet konkrete momenter vedrørende et bestemt produkt

5.2.1.

eller markedsføringsmetode kan give anledning til yderligere krav vedrørende dette produkt.

Der er udstedt vejledende retningslinjer vedrørende produktsikkerhed på følgende områder: Markedsføring af tinvarer og tinligende varer, salg af kemisæt til børn og markedsføring af solarier. De vejledende retningslinjer findes optrykt i forbrugerombudsmandens årsberetninger.

Selv om produkter markedsføres med korrekte og tilstrækkelige oplysninger og instruktioner, vil der alligevel være visse produkter tilbage, som det under alle omstændigheder vil være i strid med god markedsføringsskik at sælge, idet det f.eks. drejer sig om salg til børn, hvor en vejledning vil være uden betydning. Sådanne produkter eller markedsføringsmetoder er søgt standset ved hjælp af forhandlinger eller forbud. Som eksempel kan nævnes salg af tændstikker eller farlige kemikalier til mindre børn. Se nærmere om børn nedenfor.

En af de første sager, forbrugerombudsmanden behandlede, drejede sig om nogle kaffefiltertragte, der var udformet med lavtsiddende ring. Disse kaffefiltertragte havde vist sig at være farlige, idet de i modsætning til tragte med studs eller uden ring kunne vælte af kanden ved blot et ubetydeligt skub med risiko for alvorlige skoldninger. Ved forhandlinger med producenter og importører af kaffefiltertragte lykkedes det forbrugerombudsmanden at få disse til at afstå fra for fremtiden at producere eller importere de farlige tragte og at forsyne de øvrige typer filtertragte med en iøjnefaldende advarsel. Se nærmere FOB 1975-77, s. 62.

Samme år rettede Dansk Metalarbejderforbund henvendelse til forbrugerombudsmanden og oplyste, at der ikke blev givet den fornødne vejledning ved markedsføring af skæreolier, der under visse omstændigheder kan medføre en betydelig sundhedsfare for den, der arbejder med dem. Efter forhandling mellem forbrugerombudsmanden, Oliebranchens Fællesrepræsentation og Dansk Metalarbejderforbund blev der enighed om, at der i medfør af mfl. § 3 burde udarbejdes mere udførlig oplysning om brugen af skæreolier. Se FOB 1975-77, s. 62.

Af andre sager kan nævnes et forbud nedlagt af Sø- og Handelsretten i medfør af mfl. § 1 mod at markedsføre og sælge et livsfarligt dykkerudstyr (FOB 1977-78, s. 42), en henvendelse til bukseproducenter og -importører om at undgå at anvende nikkelknapper i cowboybukser, idet disse i et ikke ubetydeligt omfang kan fremkalde allergiske reaktioner (FOB 1979-80, s. 85), krav om advarsel i medfør af mfl. § 3 om farlige kemikalier i forbindelse med filmkassetter og billeder til selvfrekaldende fotoapparater (FOB 1979-80, s. 118), henstilling til importørerne om ikke længere at importere en type hobbyværktøj, der frembød alvorlig risiko for øjenskade både for brugeren af værktøjet og for eventuelle andre tilstedeværende personer (FOB 1981-82, s. 54).

Farligt legetøj eventuelt kombineret med farlige markedsføringsmetoder, hvorved børn uden voksnes viden kan komme i besiddelse af farlige genstande, udgør en stor del af de sager, der er offentliggjort

5.2.1.

i forbrugerombudsmandens beretninger. Dette skyldes dels, at legetøj kan være af så dårlig kvalitet eller farlige materialer, at det rent objektivt er farligt også for voksne, og dels, at vurderingen af en genstands farlige egenskaber skal sættes i relation til de enkelte forbrugere, blandt hvilke særligt mindre børn har behov for en høj grad af beskyttelse.

En af de seneste sager omhandlede et produkt kaldet »magic egg«, som bestod af små vingummilignende figurer, der svulmede op og blev 20 gange større i løbet af 3 timer og 130 gange større i løbet af 24 timer i vand. Svenske forsøg havde vist, at figurerne også svulmede op i mave- og tarmsaft, og da de ikke kunne ses på røntgenbilleder, ville en operation efter eventuelt slugte figurer være meget kompliceret. Der var derfor nedlagt forbud mod at forhandle produktet i Sverige. Forbrugerombudsmanden henstillede til legetøjsbranchen, at ethvert salg af produktet øjeblikkeligt blev stoppet. Herudover udsendtes en pressemeddelelse med advarsel om produktet (FOB 1983, s. 36).

Efter kvælningsulykker, hvor en 11-årig og en 14-årig dreng var blevet kvalt, ophørte et firma med at forhandle en legetøjssirene med løs metalmølle, og forhandlere af en »babysutteflaske« med slik efterkom en henstilling fra forbrugerombudsmanden i medfør af mfl. § 1 om at ophøre med at markedsføre dette produkt (FOB 1977-78, s. 41 og 42).

Visse bløde levnedsmiddelefterligninger og »slaskedyr« har vist sig at omdannes til hårde og skarpe genstande, når de kommer ned i maven. Det er derfor farligt at give små børn sådanne ting, da de er så bløde, at børn let kan bide dem i stykker og sluge dem. Legetøjsbranchens repræsentanter har under forhandlinger med forbrugerombudsmanden erklæret sig villige til dels at begrænse salget af disse produkter og dels at medvirke til en oplysningskampagne om faren ved produkterne (FOB 1979-80, s. 84).

Et livsfarligt nysepulver bevirkede svære forgiftningssymptomer hos et 8-årigt barn. Forbrugerombudsmanden bad under henvisning til mfl. § 1 straks alle importører og forhandlere om at indstille salget af det pågældende pulver. Nogen tid senere blev der fra Kemikaliekontrollen under Miljøministeriet nedlagt forbud mod import og salg af alle nysepulvertyper (FOB 1981-82, s. 55).

Det skal her nævnes, at der i Dansk Standard (DS/EN 71.1 udgivet i april 1979) findes visse bestemmelser om legetøj og særligt om legetøj beregnet til børn under 3 år. Bestemmelserne vedrører glasdele, løse komponenter, snore, skarpe kanter og spidser m.m. Det er dog frivilligt om man vil følge disse standardkrav, jfr. nærmere kapitel 6.

I EF-regie er et direktiv om sikkerhedskrav til legetøj under udarbejdelse, (jfr. EFT nr. C 228 af 8.9.1980, nr. C 203 af 29.7.1983 og nr. C 183 af 10.7.1984).

Som eksempler på *markedsføringsmetoder*, der har frembudt risici for børn, kan nævnes salg af ildtændere fra slikautomater, hvorved børn i alle aldre ved en tilfældighed kunne komme i besiddelse af ildtændere. Dette blev anset for stridende mod mfl. § 1, og efter at der var anlagt forbudssag ved Sø- og Handelsretten, meddelte firmaerne, at de ville efterkomme forbrugerombudsmandens henstilling og ophøre

5.2.1.

med at iblande slikautomaternes varer ildtændere. Se FOB 1977-78, s. 41.

I et andet tilfælde er det anset for at være i strid med mfl. § 1 at indlægge legetøj i produkter, der er farlige for børn, f.eks. maskinopvaskemiddel, der er stærkt ætsende. Ligeledes er det anset som stridende mod god markedsføringsskik at husstandsomdele tændstikæsker, idet der ved denne reklameforanstaltning er en risiko for, at børn får fat på dem (FOB 1981-82, s. 55 og 56).

Overtrædelse af mfl. §§ 1 og 3 er ikke strafsanktioneret. Såfremt forbrugerombudsmanden ønsker et effektivt indgreb over for salg af farlige/skadelige produkter, må han foranledige, at der nedlægges et forbud mod salg af produktet i medfør af mfl. § 16. Overtrædelse af et sådant forbud er sanktioneret med bøde eller hæfte, jfr. § 19, stk. 1.

Forbrugerombudsmanden har ikke hjemmel til at påbyde producenter og forhandlere at søge at trække allerede solgte produkter tilbage eller pålægge dem at rette henvendelse til de forbrugere, der vides allerede at have købt et farligt produkt. Her må forbrugerombudsmanden evt. selv iværksætte en oplysningskampagne, hvis dette skønnes nødvendigt. Manglende medvirken fra producentens side til at afværge en påpeget skaderisiko kan dog få afgørende betydning for et eventuelt efterfølgende erstatningsretligt opgør efter de civilretlige regler.

Den sidste mere generelle lovregel, der skal nævnes, er levnedsmiddellovens § 22, der giver miljøministeren adgang til at fastsætte regler til forebyggelse af sundhedsrisiko hidrørende fra brugs- og forbrugsgenstande, der sælges til anvendelse i private husholdninger. Bestemmelsen dækker et meget stort område, og *kan* finde anvendelse på genstande uden enhver forbindelse med levnedsmidler. Det har således været overvejet at anvende § 22 på sikkerhedsfarlige barnevogne, men dette skridt blev ikke taget. Bestemmelsen anvendes fortrinvis på genstande, der anvendes i forbindelse med levnedsmidler.

Efter den tilsvarende bestemmelse i den tidligere gældende lov er der udstedt bekendtgørelse om tilsætning af fluorforbindelser til levnedsmidler og kosmetiske præparater, om forbud mod reklamering for termindretninger til brug ved spædbørnsernæring, om keramiske og emaljerede genstande samt glasvarer til anvendelse i forbindelse med levnedsmidler m.v.

5.2.2.

2.2. Samspillet med købelovens mangelsregler og produktansvarsreglerne

Den civilretlige lovgivning indeholder ingen regler, der direkte sigter på at forebygge markedsføringen af farlige/skadelige produkter, men reglerne om mangler og garanti i købeloven, som gennemgås nærmere nedenfor i kapitel 11, omfatter sikkerhedsmæssige kvaliteter på en måde, der også må antages at have en vis forebyggende virkning. Købeloven regulerer imidlertid kun selve mangelsansvaret, ikke produktansvaret – se nærmere om produktansvar nedenfor i kapitel 13.

Justitsministeriets købelovudvalg foreslog i betænkningen om forbruger køb (Bet. 845/1978), at der i købeloven skulle indsættes en ufravigelig regel, hvorefter solgte genstande i forbruger køb skulle anses for mangelfulde, hvis de ikke kunne anvendes uden væsentlig risiko for skade på person. Denne regel blev dog ikke medtaget i den endelige lov, idet der blev rejst kritik mod den fra forskellig side. Det blev fremført, dels at en genstand, der ikke kunne anvendes uden væsentlig risiko for personskaade, allerede efter den gældende retstilstand som hovedregel ville blive anset for at være mangelfuld, og dels at reglen ville medføre, at køberen ville kunne gøre mangelsbeføjelser gældende, selv om hun ved køkets afslutning udtrykkeligt var blevet gjort opmærksom på genstandens farlighed.

Købelovens § 76, der omhandler mangler ved genstande, der er solgt i forbruger køb, kan – som ovenfor nævnt – også anvendes i tilfælde, hvor den købte genstand viser sig at have farlige eller skadelige egenskaber. Det vil her bero på en konkret vurdering af genstanden, dens formål, funktion, andre genstande af samme art m.v., om man må anse den som farlig i denne betydning. Hvis faren er væsentlig, må køberen kunne hæve købet, medmindre sælgeren eventuelt kan afhjælpe manglen indenfor rammerne af kbl. §§ 78 og 79.

Som eksempel herpå kan nævnes dommen *U 1974.767 U* om en motionsribbe, der ikke sad forsvarligt fast uden et særligt beslag. Med oplysning om, at beslaget *skulle* anvendes, ville ribben være ufarlig og dermed kontraktmæssig. Dommen er nærmere beskrevet i kapitel 13.

Et illustrativt eksempel på samspillet mellem de offentligretlige regler om produktsikkerhed og de civilretlige regler om mangelsansvar og produktansvar findes i FKN 1984, s. 19 ff., der vedrører sikkerhedsmangler ved varmepuder:

5.2.2.

Indtil Danmarks indtræden i EF i 1972 skulle alt elektrisk udstyr typegodkendes, før det kunne markedsføres. Danmarks Elektriske Materielkontrol (DEMKO) foretog sådanne registreringer og godkendelser.

Efter visse lempelser bortfaldt forhåndsgodkendelser helt fra 1.7.1985 som følge af harmonisering med EF-regler. Herefter kan ethvert produkt markedsføres uden nogen forudgående kontrol, og DEMKO skal alene foretage en efterfølgende kontrol. Produkter til brug i hjemmet skal dog fortsat *registreres*.

I januar 1983 tilbagekaldte DEMKO med øjeblikkelig virkning godkendelsen efter stærkstrømsreglementet af varmepuder af mærket »Ulko« m.fl. Fortsat salg og brug af allerede solgte varmepuder blev forbudt i Danmark.

Baggrunden for tilbagekaldelsen var en række brande, heraf 3 med dødelig udgang, forårsaget af varmepuder af det omhandlede mærke. Ved undersøgelse af nogle varmepuder konstateredes konstruktions-, fabrikations- og materialefejl, der kunne medføre overophedning og antændelse.

Herefter modtog Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas (som nu er nedlagt) og senere Forbrugerklagenævnet et meget stort antal henvendelser fra forbrugere med spørgsmål om retsstillingen i forbindelse med, at der ved allerede købte varmepuder var blevet konstateret stor risiko for alvorlig skade på person eller ejendom ved brugen af varmepuderne.

I anledning af sagen blev Justitsministeriet bedt om en udtalelse og man svarede for så vidt angik spørgsmålet, om der forelå en mangel ved produktet at:

»Der foreligger en mangel ved salgsgenstande, hvis den ikke svarer til, hvad der er aftalt eller med rette forudsat af køberen, jfr. for så vidt angår forbruger køb købelovens § 76, stk. 1, nr. 4. Dette vil være tilfældet, hvis den solgte genstand ikke kan anvendes til sit formål uden en betydelig risiko for personskaade, medmindre køberen inden køkets afslutning ved en gyldig viljeserklæring har erklæret sig indforstået med genstandens farlighed eller i øvrigt på grundlag af sælgerens oplysninger var eller burde være bekendt med risikoen. Har DEMKO i medfør af stærkstrømslovgivningen af hensyn til forbrugernes liv og helbred udstedt et forbud mod brug af et produkt og krav om produktets tilbagetagelse, må det antages, at produktet ikke vil kunne anvendes uden væsentlig risiko for personskaade, og produktet må derfor i så fald normalt anses for at være mangelfuldt.«

Køberne fandtes herefter berettiget til at hæve købene i medfør af kbl. § 76, stk. 1, nr. 2 og 4 jfr. § 78, stk. 1, idet godkendelsen af varmepuderne antoges at være af væsentlig betydning for køberen, og idet den pågældende produktion var af en væsentlig ringere beskaffenhed og brugbarhed, end køberen ifølge aftalen havde ret til at forvente.

Flertallet af nævnet fandt endvidere, at en sælger – »også uden et udtrykkeligt tilsagn herom – ved salg af en varmepude, der sædvanligt opfattes som et varigt forbrugsgode, må antages i *varmepudens brugsperiode*, der må ansættes til en længere årrække, at have påtaget sig at *indestå for*, at varmepuden ved normal anvendelse *ikke frembyder risiko* for alvorlig person- og tingskaade.«

Forbrugerklagenævnet har i samme årsberetning (1984) s. 26 ff. behandlet en sag om produktansvar foranlediget af samme type varmepuder. Denne afgørelse samt de offentligretlige forskrifters betydning for produktansvaret vil nærmere blive omtalt i kapitel 13.

5.3.2.

2.3. *Aftalelovens § 36.*

Også aftalelovens § 36 vil kunne bringes i anvendelse, hvis det på grund af, at et produkt viser sig at have skadelige egenskaber, ville være urimeligt at gøre en aftale gældende. Det vil dog formentlig kun være meget få tilfælde, hvor man ikke mere nærliggende vil kunne løse en sådan konflikt ved hjælp af købelovens mangelsregler. Der ses ingen afgørelser herom i praksis.

3. Lovforskrifter vedrørende enkelte produkter eller produkttyper

3.1. *Indledning*

Der findes som ovenfor nævnt en stor mængde specialregler på området for produktsikkerhed og -sundhed. Der er lovregler om leverpostej, køretøjer, våben m.m., og det ville føre for vidt at nævne alle regler her. I det følgende skal blot nævnes reglerne om levnedsmidler og lægemidler, idet disse to regelsæt vedrører en vigtig del af de varer, forbrugerne kommer i berøring med.

3.2. *Levnedsmiddelovgivningen*

Levnedsmiddelovgivningen er kendetegnet ved både at indeholde regler til forebyggelse af levnedsmidlers skadelige/farlige egenskaber og regler, der stiller positive kvalitetsmæssige – d.v.s. sundhedsmæssige – krav.

Levnedsmiddeloven (Lov nr. 310 af 6. juni 1973 med senere ændringer) blev gennemført på baggrund af den samfundsmæssige og industrielle udvikling, der medførte stor produktion af især færdigpakkede levnedsmidler, der har gennemgået forskellige grader af industriel forarbejdning. Loven regulerer produktionen og omsætningen af *alle levnedsmidler*, d.v.s. spisevarer, drikkevarer, nydelsesmidler eller andre varer, der er bestemt til at fortæres af mennesker, jfr. § 1. Lovens hovedformål er at

1. beskytte forbrugeren mod sundhedsrisiko i forbindelse med levnedsmidler,
2. beskytte forbrugeren mod vildledning i forbindelse med levnedsmidler,
3. tilvejebringe hjemmel for det såkaldte positivlistesystem for tilsætningsstoffer til levnedsmidler,

5.3.2.

4. tilvejebringe grundlaget for en planlægning og koordinering af laboratorievirksomhed og for tilsyn med de forhold, hvorunder levnedsmidler fremstilles og forhandles, samt indholdet af levnedsmidler, samt

5. skabe lovgrundlag for levnedsmiddelrådet, der er rådgivende for miljøministeren og for levnedsmiddelsområdet som helhed.

Også hensynet til at sikre rimelige vilkår for producenter og handlende indgår i loven, jfr. således § 21, stk. 1.

Den vigtigste nyskabelse i forhold til tidligere levnedsmiddelovgivning er reglen i § 14 om *positivlistesystemet* vedrørende tilsætningsstoffer, der anvendes i levnedsmidler. Dette system indebærer, at kun de tilsætningsstoffer, det udtrykkeligt er tilladt at anvende ifølge en af ministeren udfærdiget fortegnelse, må tilsættes levnedsmidler, og at det kun må ske i bestemt angivne mængder. Ordningen administreres af Statens Levnedsmiddelinstitut, og listen fornys normalt en gang årligt.

Ved fastsættelsen af regler om godkendelse eller anvendelse af tilsætningsstoffer skal hensyn navnlig tages til, at forbrugerne beskyttes imod sundhedsrisiko, til at rimelige teknologiske behov imødekommes, og til at forbrugerne ikke vildledes, jfr. § 14, stk. 4. Systemet giver mulighed for at forlange, at der, inden et stof tages i anvendelse, tilvejebringes sansynlighed for, at stoffet ikke vil have sundhedsskadelig virkning for forbrugeren ved anvendelse i den ønskede mængde. Dette skulle ifølge lovens motiver betyde, at enhver rimelig tvivl kommer forbrugeren tilgode. Det gør det desværre ikke. Den danske positivliste er kædet sammen med EFs positivliste og her tillades farvestoffer, som er forbudt i f.eks. Norge, Sverige og Finland. Således er Tartrazin E 102 (gul), Sunset Yellow E 110 (orange), Azorubin E 122 (rød) og Ponceau 4R E 124 (rød) forbudt i disse lande – i Sverige lige siden 1972! – da de vides at kunne være allergifremkaldende hos nogle mennesker. Næsten 50 farver er på positivlisten, der er optrykt som bilag 3 til kapitel 6.

I henhold til levnedsmiddeloven er udstedt en bekendtgørelse om forbud mod tilsætning af farvestoffer i visse levnedsmidler (bkg. nr. 496 af 26.9.1984). Herefter er det ikke efter den 1. juni 1985 tilladt at tilsætte farvestoffer til en stor gruppe basis-levnedsmidler. De levnedsmiddelgrupper, der efter disse bestemmelser skal være fri for farvestoffer er: Mælkeprodukter, ost, fedtstoffer, kød, fisk, æg, korn (brød), frugt og grøntsager, saft og levnedsmidler til børn. Der findes dog visse vigtige undtagelser, bl.a. farsvarer (pølser) og helkonserver

5.3.2.

af kødfars, mælke- og flødedesserter (is), visse ostetyper, mayonnaise, dressings, slik m.v. Bekendtgørelsen er dog et godt skridt bort fra sminkede fødevarer.

Aromastoffer er fabrikshejmeligheder og er undtaget fra positiv-listesystemet, og ingen ved helt, hvilke bivirkninger de kan have. En bekendtgørelse om forbud mod visse aromastoffer m.v. (bkg. nr. 126 af 16.3.1978) indeholder en *negativ-liste* – d.v.s. forbud mod brugen af bestemte aromastoffer – og fastsætter grænser for mængden af en række andre. Der findes dog stadig i hundredevis af aromastoffer, som ikke kontrolleres. Aromastoffer skal få forbrugeren til at tro, at der f.eks. er frugt i sodavand, (mere) kød i dåsemaden m.v., og kunne derfor synes at være i strid med levnedsmiddelovens § 14, stk. 4, der fastsætter, at forbrugeren ikke må vildledes. Dette antages dog ikke at være tilfældet, når blot varedeklarationen indeholder oplysning om, at der er tilsat aromastoffer.

Bekendtgørelse nr. 476 af 20.9.1984 om kvalitetsmæssige krav m.m. til kødprodukter stiller med hjemmel i levnedsmiddeloven kvalitetsmæssige krav til visse kødprodukter. Der må herefter hverken tilsættes farvestoffer eller aromastoffer til en lang række kødprodukter. Bekendtgørelsen opstiller samtidig kvalitetskrav til produkterne i form af grænser for tilsætningen af vand, salt og fedt. Forbrugeren skal dog stadig have øjnene med sig: Hvis en pølse kaldes en *spegepølse*, må den ikke indeholde farvestoffer eller aromastoffer, men hvis den kaldes en *salami*, er begge dele tilladt. Ligeledes må f.eks. kødpølse, bayerske pølser, wienerpølser og leverpostej ikke indeholde nævnte stoffer, medens cervelatpølse, jæger/middags/skovturspølser og »mosters leverpaté« gerne må.

En række *konserveringsmidler* er optaget på positivlisten. Nogle af disse menes at være allergifremkaldende hos visse mennesker. Konserveringsmidlernes anvendelse er dog gennemgående hensigtsmæssig også set fra forbrugers side, da de forhindrer farlig fordærvelse af fødevarer.

Levnedsmiddelovens § 12 indeholder et generelt forbud mod salg af levnedsmidler, der ved normal anvendelse må antages at kunne overføre eller fremkalde sygdom eller fremkalde forgiftning eller i øvrigt på grund af fordærvethed, forurening, fejlagtig tilberedning eller af anden grund må anses for at være utjenlige til at fortæres af mennesker. I øvrigt indeholder lovens kapitel 2 rammer for ministerens bemyndigelse til at udstede administrative forskrifter til vareta-

5.3.3.

gelse af forbrugerens interesser med hensyn til at undgå sygdom, sikre vigtige næringsstoffer m.v.

Levnedsmiddelovens § 21 indeholder en generel opsamlingsbestemmelse, hvorefter miljøministeren ud fra sundheds-, ernærings- og kvalitetsmæssige hensyn eller for at sikre rimelige vilkår for producenter og handlende kan fastsætte regler om, hvorledes de omtalte arter af levnedsmidler skal være behandlet, herunder deres sammensætning, indhold eller beskaffenhed i øvrigt.

I ordet »behandlet« ligger ikke blot en henvisning til levnedsmidlernes tilvirkning, men også til f.eks. opbevaring og transport.

I medfør af § 21 er udstedt en lang række bekendtgørelser, bl.a. om kakao og chokoladevarer, om honning, om frugt- og grøntsagssaft m.m.

Overtrædelse af loven er i medfør af § 63 sanktioneret med bøde, hæfte eller fængsel i indtil 1 år, medmindre højere straf er forskyldt i henhold til anden lovgivning.

Af andre love, der regulerer levnedsmiddelfremstilling, kan bl.a. nævnes:

Lov nr. 189 af 9.8.1984 om margarine.

Lov om kvalitetskontrol med fisk og fiskevarer (Lov nr. 167 af 12.5.1965), der regulerer omsætning, opbevaring, tilvirkning og transport af fisk og fiskevarer. Tilsynet med overholdelse af loven føres af Fiskeriministeriet gennem fiskerikontrolten og Fiskeriministeriets industritilsyn.

På landbrugsområdet findes lovregulering om mælke- og konsummælkeprodukter (Lov nr. 175 af 7.5.1975), om kød (Lov nr. 220 af 16.4.1973), om mejeriprodukter og om æg (Lov nr. 186 af 30.3.1973 og lov nr. 119 af 22.3.1947) m.v.

I EF-regie arbejdes der på at harmonisere reglerne om reklamering m.v. for levnedsmidler. Dette er bl.a. sket gennem vedtagelse af et direktiv om tilnærmelse af medlemsstaternes lovgivning om mærkning af og præsentationsmåder for levnedsmidler bestemt til den endelige forbruger samt om reklame for sådanne levnedsmidler (jfr. EFT., nr. L 33 af 8.2.1979).

3.3. Lægemiddeloven

Lov nr. 327 af 26. juni 1975 med senere ændringer, kaldet lægemiddeloven, blev gennemført på baggrund af den stadigt mere industrialiserede lægemiddelfremstilling, samt den voksende internationale samhandel med lægemidler.

Lægemiddeloven definerer i § 1 lægemidler som »varer, der er bestemt til at tilføres mennesker eller dyr for at forebygge, erkende,

5.3.3.

hindre, behandle eller helbrede sygdom, sygdomssymptomer og smerter eller for at påvirke legemsfunktioner.«

Loven afgrænses i § 3 over for levnedsmiddellovgivningen og foderstofloven, og undtager endvidere varer til udvortes brug alene med kosmetisk formål.

Lovens hovedformål er:

1. Sikring af forbrugerne mod utilstrækkeligt gennemprøvede lægemidler og mod følgerne af produktionsfejl,
2. modernisering og tilpasning af de danske regler til internationalt gældende lægemiddelregler, samt
3. at yde forbrugerne beskyttelse mod vildledende behandlingsmuligheder (dette vedrører mærkning og reklamering).

Lægemiddeloven indebærer en detaljeret kontrol med produktionen og omsætningen af lægemidler, ligesom den fastsætter regler for kontrol med lægemidlers kvalitet og om godkendelse og kontrol med lægemiddelvirksomheder.

Regler om lægemidlers kvalitet fastsættes af sundhedsstyrelsen i form af en såkaldt farmekopé eller lignende, jfr. § 4. Kravene vedrører varernes identitet, renhed m.v. Krav til fremstilling, pakning og lign. fastsættes i medfør af § 8, stk. 3 og § 6, stk. 2.

Forhandling af lægemidler til forbrugerne må ifølge § 5 som hovedregel kun ske gennem apotekerne. Begrundelsen herfor er, at apotekerne er underkastet indgående kontrol og har specielt uddannede medarbejdere.

§ 7 indeholder en bemyndigelse til sundhedsstyrelsen til at forbyde forhandling og udlevering af lægemidler samt pålægge fabrikanter og importører at tilbagekalde restlagre af et lægemiddel, der ikke opfylder nogle i § 7 nærmere opregnede krav.

Efter kapitel 4 gælder der særlige regler om de såkaldte farmaceutiske specialiteter, d.v.s. lægemidler, der er bestemt til at forhandles og udleveres til forbrugerne i fremstillernes originale pakning under et af fremstillerne valgt navn, jfr. § 11, stk. 1. Optagelsen i specialitetsregistret er en betingelse for, at lægemidlet må sælges.

Sundhedsstyrelsen kontrollerer de tilladte virksomheder og lægemidlers indhold, sammensætning og kvalitet ved stikprøvekontrol. Der er i § 19 fastsat bestemmelser om, at registreringsindehaver (producenten) har en underretningspligt til sundhedsstyrelsen ved konstatering af alvorlige bivirkninger eller fejl i produktionen. Alene *alvorlige* bivirkninger kræves indberettet, og tilsvarende må det antages, at kun produktionsfejl, der ikke er rene bagateller, er omfattet

5.4.

af indberetningspligten. Skønnet over, om en bivirkning er alvorlig, eller en fejl i produktionen er mere end bagatelagtig, udøves af producenten.

Overtrædelse af loven er saktioneret med bøde eller hæfte, jfr. § 44, medmindre højere straf er forskyldt i henhold til anden lovgivning.

Loven indeholder regler, der har konsekvenser også for andre varer end lægemidler. Efter § 26 er det således forbudt direkte eller indirekte at reklamere for andre varer end lægemidler som værende forebyggende, lindrende eller virksomme mod sygdomme eller sygdomssymptomer eller i reklamer at benytte ordet apotek eller angivelser, der direkte eller indirekte giver indtryk af en medicinsk eller medicinsk-biologisk virkning.

Denne bestemmelse rummer en del fortolkningstvív og har givet anledning til mange domme og afgørelser.

I EF arbejdes der på at harmonisere lovgivningen omkring lægemidler. Se f.eks. således Rådets direktiv af 26.10.1983 om ændring af tidligere direktiver om tilnærmelse af lovgivningen om medicinske specialiteter (jfr. EFT., nr. L 332 af 28.11.1983).

4. Nye initiativer

I 1975 opfordrede forbrugerkommissionen i sin betænkning III (Bet. nr. 738/1975) Handelsministeriet (nu Industriministeriet) til at opnå hjemmel ad lovgivningsvejen til at udfærdige forskrifter om, at varer, der kan medføre fare ud fra et helbreds- eller sikkerhedssynspunkt, ikke må sælges eller markedsføres uden at opfylde nærmere angivne krav med hensyn til indhold og beskaffenhed.

Forbrugerkommissionen angav som begrundelse for indstillingen, at der i Danmark ikke findes et *almindeligt* og *direkte* værn imod, at varer har egenskaber, der rummer fare for liv og helbred, uanset at en række erfaringer fra ind- og udland har vist et behov herfor.

Dette medførte, at der i 1978 blev nedsat en arbejdsgruppe, der skulle vurdere behovene for en generel lovgivning til beskyttelse af forbrugerne mod farlige produkter. Arbejdsgruppen afgav betænkning i 1981 (Bet. nr. 923/1981 om produktsikkerhed).

Betænkningen indeholder et lovudkast, hvori der foreslås oprettet et produktsikkerhedsråd, der skulle have en lang række beføjelser vedrørende forebyggelse af skade på person eller ejendom. Produktsikkerhedsrådet skulle kunne fastsætte visse krav til markedsføringen af skadelige produkter og tjenesteydelser, og bestemme, hvorledes

5.4.

producenter og forhandlere skulle forholde sig vedrørende oplysninger, reparation, ombytning, tilbagekaldelse m.v. af sådanne produkter. Lovforslaget er dog aldrig blevet gennemført og ses ikke at være lige på trapperne.

I foråret 1985 vedtog Folketinget en beslutning om en generel lovgivning vedrørende produktsikkerhed. Bl.a. fordi man vil afvente EF-arbejdet på dette punkt, vil der dog gå nogen tid, førend denne beslutning kan forventes at resultere i en lov.

Derimod skal forbrugerombudsmanden allerede fra 1985 koordinere administrationen af dansk deltagelse i en række internationale informationssystemer vedrørende farlige produkter (notifikationssystemer) (OECD, EF m.m.). Disse systemer har til formål at gøre andre lande opmærksomme på produkter, hvis farlige egenskaber giver anledning til indgreb. Forbrugerombudsmandens opgave bliver som central instans at modtage alle meddelelser fra de internationale sekretariater og indsende disse til vurdering og behandling hos relevante danske myndigheder. Hvis et produkt ikke henhører under andre myndigheder, vil det blive underkastet en vurdering i medfør af markedsføringsloven. Ligeledes skal forbrugerombudsmanden varetage videre formidling af oplysning om danske indgreb til de andre deltagende lande.

Kapitel 6

Forbrugeroplysning og beslutningsgrundlag

Litteratur. Forbrugerkommissionens Betænkning IV, nr. 816/1977. *Preben Sepstrup* i Hans Rask Jensen & Folke Ölander (red.): Forbrugerproblemer og forbrugerpolitik, 1977, s. 53-89, *Paul Krüger Andersen*: Markedsføringsret, 1978, s. 144-194. *Bernhard Gomard*: Introduktion til obligationsretten, 1979, s. 42-47. *Elisabeth Reinstrup* i Børge Dahl og Flemming Hansen (red.): Forbrugerforskning i Danmark, 1980, s. 115-128. Statens Husholdningsråds pjece: Forbrugeroplysning (seneste udgave 1983). Rapport afgivet af industriministeriets arbejdsgruppe vedr. publikationsvirksomhed på forbrugerområdet, 1983. Forbrugerombudsmandens beretninger. *Børge Dahl og Peter Møgelvang-Hansen*: Garantier, 1985, s. 134-159.

1. Indledende om den nye forbrugerrolles vilkår

Det ændrede leve- og handelsmønster, der fulgte i hælene på den økonomiske vækst efter 2. verdenskrig, har som indledningsvis nævnt totalt ændret forbrugerens stilling og funktion i samfundet. Indkøbsplanlægning, informationserhvervelse og -anvendelse samt valg mellem forskellige anskaffelsesmuligheder er blevet nye vigtige og vanskelige led i forbrugerens dagligdag. Den voksende strøm af nye og komplicerede eller færdigpakkede varer i talrige varianter, de ændrede distributionsmønstre med øget andel af selvbetjenings-, discount- og postordreforretninger samt tendensen til at konkurrere på mærkevarer, rabatter, reklame o.s.v. i stedet for på pris og kvalitet, stiller nye store krav til dem, der ønsker at handle i bedst mulig overensstemmelse med *egne* ønsker og behov. Heraf fødes et naturligt krav til erhvervslivet og til samfundet om *at sætte forbrugeren i stand til at bedømme* varer/ydelser og anvende sine økonomiske midler formålstjenligt til størst mulig individuel tilfredsstillelse.

2. Forbrugerinformation. Indhold og udformning

Som et helt fundamentalt krav i forbrugerpolitikken og -retten må der derfor opstilles et forbud mod anvendelse af urigtige og vildledende angivelser i konkurrencen, og dette forbud må suppleres med regler om positiv oplysningspligt til sikring af forbrugernes fornødne beslutningsgrundlag. *Vildledningsforbudet og oplysningspligten* er som

6.2.

almindelige principper for al markedsføring lovfæstet i markedsføringslovens § 2 henholdsvis § 3.

Forbrugersynsvinklen fører her til et helt nyt syn på den måske vigtigste del af al markedsføring: *Reklamen*. I reklameverdenen og blandt afsætningsøkonomer bliver reklamen traditionelt opfattet som et konkurrencemiddel og som et middel til at fremme salget af bestemte varer og tjenesteydelser. Fra en forbrugerpolitisk synsvinkel bør reklamen imidlertid ikke være et påtryknings- eller manipulationsmiddel, men derimod *et oplysningsmiddel*. Tidligere var principperne for redelig og loyal reklame alene koncentreret om et sandhedskrav, men det nye syn på reklamen fører til at stille større krav til reklamens positive informationsværdi. Dette anerkendes også i erhvervslivets egne, privat vedtagne »Internationale kodekser for markedsføring«, hvor kravet om *social ansvarsfølelse* fremhæves som et grundprincip.

Hverken vildledningsforbudet eller de eksisterende positive oplysningskrav bygger imidlertid på et ensidigt forbrugersynspunkt. Også almene samfundshensyn og generelle erhvervssynspunkter taler for at lade *forbrugernes* præferencer (behov) være med til at bestemme vareudbuddet. Hele den markedsøkonomi, som omsætningen bygger på i vort samfund, forudsætter en fri og loyal konkurrence, der igen bygger på en forudsætning om »den rationelle og fuldt oplyste forbruger«.

En nærmere beskrivelse af den ønskværdige forbrugeroplysnings indhold og former er derimod vanskeligere at give i præcise, generelle vendinger. Forskellige forsøg herpå har været gjort:

I Betænkning nr. 150/1956 vedrørende Kvalitetsmærkning, side 99, defineres begrebet forbrugeroplysning således som »enhver form for oplysning af forbrugerne, hvorved en rationalisering af forbruget til forbedring af levestandarden muliggøres«.

I en senere redegørelse fra 1962 har Nordisk Komité for Konsumentspørgsmål yderligere præciseret formålet med forbrugeroplysning derhen, at forbrugeroplysningen må kunne »få forbrugeren til at skaffe sig viden om varerne og kritisk undersøge varen og reklamens påstand om den« samt »lette forbrugerens muligheder for at skaffe sig den nødvendige viden om de varer på markedet, som de behøver«.

Heri ligger to forskellige målsætninger, der dog naturligvis hænger tæt sammen: dels at *lære* forbrugerne at tænke og handle rationelt i deres forbrugsvalg, og dels at give dem *den nødvendige viden* om

varerne. Det sidste er en forudsætning for det første, men er uden værdi i sig selv, dersom forbrugeren ikke *anvender* de oplysninger, der gives. En optimal forbrugeroplysning inkluderer derfor også forbruger*undervisning*, der skal gøre forbrugeren fortrolig med de forskellige former for oplysning (og reklamer) og øge forbrugerens evne til kritisk at bedømme varer og tjenesteydelser i forhold til hinanden og (ikke mindst) i forhold til egne behov og ressourcer.

Af det anførte fremgår, at kravene til den ideelle forbrugeroplysning går længere end til blot at fordre oplysninger om konkrete varer og tjenesteydelser. Man kan groft sagt tale om på den ene side »forbrugercentreret oplysning« og på den anden side »vare- og tjenestecentreret forbrugeroplysning«, således som det bl.a. gøres i Forbrugerkommissionens Betænkning IV (nr. 816/1977), kap. IV.

Den *forbrugercentrerede* oplysning – eller forbrugeruddannelse – har til formål at gøre den enkelte mere kvalificeret som forbruger, d.v.s. at lære den enkelte at vurdere sine behov i forhold til mulighederne for at realisere dem. Det er indlysende, at denne form for oplysning kan dække over megen almen baggrundsinformation om markeds- og konkurrenceforhold, prisdannelse, budgetplanlægning, risikovurdering m.v., som det vil føre for vidt at komme nærmere ind på her. Forbrugeroplysning i denne forstand kan imidlertid også mere snævert dreje sig om oplysninger om den lovgivning, der vedrører forbrugeren direkte (købelov, dørsalgslov osv.), eller om mulighederne for at få sin sag behandlet ved klagenævn eller domstol. Dette oplysningsproblem hænger tæt sammen med selve lovene og deres praktiske gennemslagskraft og er i enkelte specifikke sammenhænge da også direkte søgt løst i lovteksten, gennem en pligt for den erhvervsdrivende sælger til at oplyse forbrugeren om dennes retsstilling.

Den *vare- og tjenestecentrerede* forbrugeroplysning vedrører omvendt de enkelte varers og tjenesteydelsers kvalitet, egenskaber, anvendelighed, priser m.v. Formålet er her at fremlægge så mange relevante oplysninger som muligt om den enkelte vare eller tjenesteydelse, så forbrugeren dels sættes i stand til at bedømme den enkelte vare og dels kan foretage en vare- og prissammenligning. Denne forbrugeroplysning finder bl.a. sted gennem producenterne og importørernes reklamevirksomhed, men der er samtidig behov for mere saglige og upartiske oplysninger om varernes og ydelsernes brugsværdi og egenskaber i øvrigt. Der tænkes herved på varedeklarerationer, kvalitetsmærkninger m.v. samt på de sammenlignende pris- og

6.2.

kvalitetsundersøgelser, der fremskaffes og formidles af offentlige instanser (Statens Husholdningsråd m.v.) såvel som af mere private forbrugerorganisationer (f.eks. FDM). Vigtigt er endvidere her det arbejde, som *Dansk Standardiseringsråd* udfører for at udbrede produktstandardisering og derigennem lette en varesammenligning. Standardiseringsrådet opstiller i form af »Dansk Standard« eller »DS-Rekommendationer« standarder for udførelse af varer, krav til materialer og sikkerhed m.v.

Forudsætningen om »den rationelle og fuldt oplyste forbruger« er naturligvis i nogen grad en fiktion i den forstand, at forbrugerne sjældent i deres forbrugsvalg træffer den objektivt rigtigste beslutning på grundlag af al tilgængelig viden. Netop fordi forbrugerne ganske naturligt tilstræber at træffe beslutninger *ud fra egne behov, deres egen sociale virkelighedsopfattelse m.v.*, vil deres forbrugsvalg ofte for en udenforstående, »objektiv« vurdering kunne forekomme irrationel. En informations- og påvirkningskilde, som forbrugerne ved flere undersøgelser har vist sig at have stor tillid til og tillægge stor vægt, er venner og bekendte. Her vejer forbrugsvalgets indpasning i forbrugerens sociale virkelighed tydeligvis ofte tungere end mere kompetente oplysninger om produktet (eller eget behov for produktet) fra andre kilder. Hensigten med øget forbrugeroplysning kan naturligvis ikke på dette punkt være – heller ikke i form af den såkaldte forbrugerundervisning – at »ensrette« forbrugerne og nægte at anerkende deres individuelle – og til dels irrationelle – behov, men derimod alene at sætte forbrugerne *i stand til* at handle målrettet med størst mulig tilfredsstillelse af reelle, personlige behov, hvilket først og fremmest kræver en pålidelig *vareoplysning*.

Forbrugerne er imidlertid langt fra en homogen (ensartet) gruppe. De har ikke alle samme forudsætninger eller motivation for at drage nytte af de varierende udbud af informationer. De *forskellige behov for – og den forskellige udnyttelse af – saglige oplysninger* hænger sammen med forskelle i forbrugernes uddannelse, alder, erhverv m.v. Medens det især er forbrugere med en højere uddannelse, der orienterer sig gennem læsning af publikationer som f.eks. »Tænk« og »Råd og Resultater«, der udgives af henholdsvis Forbrugerrådet og Statens Husholdningsråd, viser flere undersøgelser, at den vel nok største del af forbrugergruppen *primært* bygger sin varekundskaab og dermed sit forbrugsvalg inden for en bestemt vareart på de informationer, der fås *gennem detailhandlen* i form af f.eks. salgsudstillinger, skiltning og mærkning eller råd og vejledning fra forretningernes personale.

6.3.1.

Eftersom det er den sidstnævnte del af forbrugergruppen, der må siges at have det største beskyttelses- og oplysningsbehov, er den umiddelbare forbrugeroplysning, der stilles til rådighed som beslutningsgrundlag i den konkrete indkøbssituation, af allerstørste vigtighed. Netop i selve købsituationen må lovgivningen derfor i særlig grad virke for at sikre en mere alsidig og upartisk forbrugeroplysning, end de mere erhvervsprægede reklamer og anprisninger vil være tilbøjelig til at give. Selv om forbrugeroplysning i sidste instans har et formål, der rækker ud over konkret og individuel bistand til den enkelte forbruger, vil oplysningsvirksomhedens succes bero på, hvad den enkelte forbruger foretager sig, og den forbrugeroplysning, der henvender sig direkte til den enkelte husholdning eller forbruger i indkøbssituationen, vil derfor altid være en helt fundamental og afgørende del af oplysningsvirksomheden. De mere tværgående og grundige undersøgelser af markedet, priserne, varerne osv., som præsenteres i en mindre umiddelbart tilgængelig form, har i første række mere langsigtede virkninger gennem påvirkning af producenterne materialevalg, reklameoplysninger, offentlige tiltag m.v.

Endelig skal det fremhæves, at behovet for forbrugeroplysning tillige varierer efter de forskellige varegrupper. Her er oplysningsbehovet størst, hvor varens kvalitet og egenskaber ikke umiddelbart lader sig konstatere i købsøjeblikket af en ukyndig, eller hvor der er en særlig stor pris- eller kvalitetspredning på et bestemt vareområde. Omvendt vil oplysningsbehovet være mindre i andre tilfælde, hvor det er let at skaffe sig umiddelbart overblik over et marked, der er stabilt med hensyn til varernes tekniske sammensætning og indhold, og hvor forbrugeren som følge af stor indkøbshyppighed har omfattende egne erfaringer at tære på.

3. Vildledning

3.1. Urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser

Hovedbestemmelsen om vildledende oplysninger og vildledende markedsføring i øvrigt er *markedsføringslovens* § 2, selv om det på dette område ofte er vanskeligt at foretage en konsekvent opdeling af sagerne mellem den egentlige vildledningsregel i § 2 og general-klausulen i § 1. Ifølge mfl. § 2 må der ikke anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser.

6.3.1.

Et tilsvarende vildledningsforbud – ofte dog i mere detaljeret form og undertiden strengere – findes i en række speciallove om bestemte erhverv eller produkter, således f.eks. lægeloven (navnlig § 21, stk. 1), lægemiddelovens §§ 26-31 (navnlig § 30), levnedsmiddelovens §§ 14, stk. 4, og 23-30 (navnlig § 23) og varemærkeloven (navnlig § 14, nr. 2). Reglerne i markedsføringslovens §§ 1 og 2 gælder imidlertid *ved siden af* sådanne særlige regler. Udgangspunktet for bedømmelsen må tages i specialreglerne, hvor sådanne findes (det såkaldte *lex specialis*-princip), men kravene i markedsføringslovens almindelige regler må dog antages altid at udgøre et mindstemål for alle konkurrence- og markedsføringshandlinger. I praksis bliver derfor den strengeste lov normgivende. (I grove tilfælde kan vildledning af forbrugere tillige indebære en overtrædelse af straffeloven, f.eks. bedrageribestemmelsen i strfl. § 279, jfr. U 1969.821 H). På dette sted skal kun markedsføringslovens vildledningskriterium behandles nærmere.

Mfl. § 2 forbyder såvel *urigtige* som *vildledende* og *urimeligt mangelfulde* angivelser i markedsføringen, når sådanne angivelser kan antages at have *kommerciel effekt* gennem påvirkning af efterspørgsel eller udbud. Afgørende for det sidste er ikke, om angivelserne rent faktisk har eller har haft en sådan effekt, men alene om de objektivt bedømt er *egnede* til, direkte eller indirekte, at påvirke markedet og omsætningen.

I U 1982.973 *SH* fandtes f.eks. den for en inkassovirksomhed anvendte fremgangsmåde, særligt med hensyn til afkrævning af inkassosalær, *ikke* at være »egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer« m.m. Inkassationen foregik gennem et selvstændigt inkassobureau helt uafhængigt af den forudgående købsaftale. Forholdet faldt derfor helt uden for mfl. § 2. Sagen kunne formentlig have ført til domfældelse, hvis den tillige var blevet rejst efter mfl. § 1, der ikke stiller samme krav om kommerciel effekt, men finder anvendelse på al erhvervsmæssig adfærd, jfr. U 1976.810 *II* samt nedenfor kapitel 8, pkt. 2.4.

»*Urigtige*« angivelser kan der pr. definition kun været tale om, hvis angivelserne rummer et budskab, som på et objektivt grundlag kan bevises at være enten sandt eller falsk. Angivelser, der refererer til *smag, følelser eller subjektive vurderinger*, har ingen sandhedsværdi og vil som oftest være retmæssige, når de ikke giver sig ud for mere, end de er. Det samme gælder såkaldte *overdrevne anprisninger*, som har en sådan karakter, at der ikke stilles krav om godtgørelse af rigtigheden, f.eks. »Danmarks bedste tobak«, »Byens bedste buksebutik«

6.3.1.

eller lignende. Reklamerer man derimod med at være »Jyllands største gardinforretning«, *skal* man være den største.

Det centrale i mfl. § 2 er imidlertid forbudet mod anvendelse af »vildledende« angivelser. Urigtige angivelser er som oftest også vildledende, og hvor dette ikke er tilfældet, f.eks. fordi der er tale om klart gennemskuelige overdrivelser, vil sådanne åbenbart urigtige angivelser i almindelighed heller ikke have nogen kommerciel effekt, hvorfor de i det hele falder uden for mfl. § 2. Se f.eks. FOB 1983, s. 30 f. Også isoleret set korrekte angivelser kan imidlertid i en given sammenhæng være vildledende. En bestemt reklame eller anden markedsføringshandling skal herved bedømmes efter dens sandsynlige indvirkning på forbrugerne, hvorved det må huskes, at forbrugerne sædvanligvis motiveres ved det indtryk, der opnås ved et hastigt overblik over reklamen. I tilfælde, hvor forbrugerne må antages at være særligt modtagelige for gyldne løfter, f.eks. hvor angivelsernes indhold angår skønhed og helse, eller hvor reklamen retter sig mod børn, må der stilles særligt høje krav til markedsføringens vederhæftighed. Se f.eks. FOB 1979-1980, s. 75.

Sideordnet med forbudet mod urigtige og vildledende angivelser nævner mfl. § 2 »urimeligt mangelfulde« angivelser. Dette er udtryk for et ønske om at understrege, at også det uskreve eller det usagte kan være egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud, og denne del af bestemmelsen danner dermed en overgang til den egentlige oplysningspligt først og fremmest i mfl. § 3. Forbudet mod urimeligt mangelfulde angivelser i mfl. § 2 indfører dog ikke nogen selvstændig oplysningspligt, men siger blot, at *hvis* der fremkommer angivelser med den nævnte kommercielle effekt, så skal disse gives et så relevant og fyldestgørende indhold, at de ikke på urimelig måde fordrejer hele billedet og dermed beslutningsgrundlaget. F.s.v. er der også her blot tale om en særlig form for vildledning, idet »halve sandheder« ofte vil være lige så virkningsfulde som direkte løgne. Den rene *prestigereklame* uden nogen som helst informativ værdi rammes ikke af § 2.

Hvad der ifølge mfl. § 2, stk. 1, gælder for vildledende angivelser, gælder ifølge § 2, stk. 3, også for *vildledende fremgangsmåder*. Hermed sigtes til markedsføringsmetoder, som uden at kunne rummes under en naturlig forståelse af betegnelsen »angivelser«, dog rummer et *budskab* til forbrugerne eller andre aftagere. Eksempelvis kan en vares emballage således være vildledende, hvis der er et misforhold mellem detailpakningens størrelse og selve mængdeindholdet; og dersom pakningen uden rimelig grund er større, end indholdet berettiger, vil

6.3.2.1.

en sådan markedsføring af varen derfor kunne være i strid med mfl. § 2, jfr. f.eks. FOB 1979-1980, s. 104.

3.2. Praktiske tilfældegrupper

Sagerne vedrørende urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser er mangeartede. Det kan derfor være vanskeligt at give et dækkende billede af de tilfælde, hvor vildledningsproblemet dukker op. Opdelingen i nedenstående tilfældegrupper er én måde, hvorpå man kan forsøge at give et vist indblik i de normer og den praksis, der har dannet sig i henhold til mfl. § 2. I øvrigt kan henvises til de talrige eksempler i forbrugerombudsmandens beretninger.

3.2.1. Vildledende prisangivelser

De vildledende prisangivelser er én af de vigtigste tilfældegrupper under mfl. § 2 og et af de hyppigst forekommende klageemner hos forbrugerombudsmanden. Her supplerer og suppleres mfl. § 2 endvidere af prismærkningsloven. Forbrugerombudsmanden har som følge heraf udarbejdet vejledende retningslinjer for anvendelsen af en række praktisk forekommende eksempler på prisreklame, således »Retningslinjer for priseksempler inden for automobilforsikring« (januar 1978) og »Vejledende retningslinjer for anvendelse af reklameudsagn, der indeholder sammenligninger med andre erhvervsdrivendes prisniveau« (juni 1978). Herudover har forbrugerombudsmanden i juli 1983 udarbejdet et notat om prisreklame, der udover en række almindelige bemærkninger om prisreklame tillige indeholder retningslinjer for anvendelsen af en række praktisk forekommende eksempler på prisreklame. Retningslinjerne for prissammenligninger samt notatet om prisreklame er optrykt i deres helhed som bilag til dette kapitel.

Af notatet fremgår bl.a., at angivelse af en »førpris« forudsætter, at den samme vare i en længere periode forinden har været solgt i den pågældende forretning til den angivne før-pris, jfr. herved også U 1980.867 SH. Reklamering med »engros priser« er vildledende, hvis forbrugerne ved køb ikke sparer et beløb svarende til en sædvanlig detailhandleravance, jfr. U 1981.955 H. Udtrykket »normalpris« er i sig selv upræcist og bør i almindelighed undgås i reklamen; se herom nærmere forbrugerombudsmandens notat om prisreklame.

Angivelserne »udsalg«, »nedsat« og »nu« må kun anvendes, såfremt den erhvervsdrivende kan godtgøre, at den pågældende vare sælges

6.3.2.1.

til en lavere pris, end den i en længere periode forinden har været solgt til i den reklamerende forretning, således at der er tale om en reel prisfordel. Den tidligere pris eller størrelsen af prisnedsættelsen skal tillige angives. Tilførsel af nye varer til et forestående eller igangværende *ophørsudsalg* må anses for stridende mod mfl. § 2, medmindre de er fast erhvervet, inden ophøret besluttet, jfr. U 1979.267 SH og U 1980.867 SH. Andre udtryk som »fødselsdagssalg« eller lignende, som giver indtryk af særligt fordelagtige priser, må også kun benyttes, hvis de dækker over reelle prisfordele for køberen.

Det almindelige slagudtryk »tilbud« må også forudsætte, at der er en vis særlig fordel forbundet med købet, men det kan ikke forlanges, at der i selve reklameringen med »tilbud« gøres rede for, hvori det fordelagtige består, jfr. FOB 1983, s. 28 f. Angives der en bestemt prisfordel eller besparelse, må det dog fremgå, på hvilket grundlag den er beregnet, jfr. FOB 1983, s. 29 f.

Det ofte brugte og misbrugte udtryk »gratis« er kun berettiget, hvis den pågældende ydelse gives uden noget som helst direkte eller indirekte vederlag, som f.eks. smagsprøver, uforbindende tilbud og lignende. Hvis et transportselskab f.eks. reklamerer med »gratis« forfriskninger under turen, er dette i strid med mfl. § 2, idet modtagelsen af denne »gratisydelse« jo er betinget af deltagelse i og betaling for selve turen, d.v.s. en (indirekte) modydelse, se f.eks. U 1980.561 H.

Et særligt vildledningsproblem i relation til prisangivelser er den ofte forekommende annoncering med *fast indbytningspris* (»Kr. 50 ubeset for Deres brugte elshaver ved køb af ny«, »De får 100 kr. for Deres brugte ur ved køb af et af vore luksusure« eller tilsvarende). Er der ikke tale om en reel prisfordel, men blot om en kalkulation, som skal give indtryk deraf, d.v.s. en *fiktiv prisberegning* for den vare, der skal sælges, vil en sådan reklamering stride mod mfl. § 2. Det samme gælder ydelser af *faste rabatter* på fiktivt beregnede udsalgspriser. *Selve salgsformen* kan imidlertid også stride mod generalklausulen i mfl. § 1, når den skaber uklarhed om værdiangivelserne og prisdannelsen og er egnet til at forvirre kunderne. Dette må bero på en konkret vurdering i det enkelte tilfælde, men forbrugerombudsmanden har generelt indtaget det standpunkt, at det er i strid med god markedsføringsskik ved annoncering at tilbyde et forudbestemt beløb for en ubeset vare, der gives i bytte ved køb af en ny, *såfremt* det drejer sig om en branche, hvor pris- og avanceforholdene er uklare eller vanskeligt gennemskuelige, *eller* hvor der i øvrigt foreligger en vis

6.3.2.3.

usikkerhed med hensyn til kvalitetsbedømmelse og prisberegning, således at sammenligninger er vanskelige, jfr. FOB 1979–1980, s. 103. Retspraksis på området er ikke helt klar.

3.2.2. *Vildledende produktangivelser*

Vildledende angivelser om selve produktet kan angå alle forhold omkring dette – dets betegnelse, sammensætning, fremstillingsmåde, holdbarhed o.s.v. En sådan vildledning vil som oftest også indstifte en mangel ved produktet i køberetlig forstand. I U 1975.927 SH fandtes det f. eks. uberettiget at anvende udtrykkene »skræddersyet tøj« og »håndsyet tøj«, selv om tøjet var syet i hånden i Hong Kong af folk, som efter Hong Kong-standard kunne betegnes som skræddere, idet udtrykkene var egnede til at bibringe publikum den fejlagtige opfattelse, at man fik en vare svarende til, hvad der her i landet forstås ved skræddersyet tøj af god kvalitet. I U 1982.69 H ansås det for vildledende at sælge varer af 2. sortering uden angivelse heraf. Der skal også være overensstemmelse mellem det i markedsføringen anvendte brochure- og billedmateriale og de faktisk udbudte varer, jfr. f. eks. FOB 1979-1980, s. 76 og 109.

De vildledende produktangivelser angår som regel varens *kvalitet* i bred forstand, men som et kuriøst eksempel på vildledende angivelse af varens *kvantitet* kan nævnes slagtermesteren, som tilbød »Hjemmelavet leverpostej i 500 gr. bakke – pr. stk. kun 4,95 kr.« Da en forbruger klagede over, at bakkerne kun indeholdt 425 gr., svarede slagteren, at annoncen ikke sagde noget om hvor meget leverpostej, der blev solgt til den annoncerede pris, men blot at man solgte leverpostej i 500 gr. bakker! Taget på ordene havde slagtermesteren naturligvis ret, men det er lige så klart, at den pågældende angivelse var vildledende og i strid med mfl. § 2. Jfr. FOB 1975-1977, s. 49.

3.2.3. *Mærkedifferentiering*

Mærkedifferentiering taler man om, når en virksomhed sælger identiske eller så godt som *identiske produkter under forskellige varemærker eller kendetegn*. Denne praksis, der benyttes jævnligt af store koncerner som Philips, Zanussi, Electrolux m.fl., og som ofte samtidig er forbundet med *prisdifferentiering*, kan vanskeliggøre forbrugernes muligheder for at orientere sig på markedet. Der kan også siges at blive skabt et falsk konkurrenceindtryk. Mærkedifferentiering kan imidlertid være rimeligt begrundet i konkrete driftsøkonomiske og konkurrencemæssige forhold, og salgsformen som sådan er derfor ikke i strid med god markedsføringsskik. Et generelt forbud mod

6.3.2.4.

mærkedifferentiering er også både upraktisk og af tvivlsom værdi for forbrugerne. Det er således klart ikke (og bør heller ikke ud fra et forbrugersynspunkt være) i strid med markedsføringsloven, når flere *forskellige producenter* markedsfører ensartede produkter under hver sit mærke, eller når forskellige distributører eller detailhandlere udbyder de samme produkter fra den samme producent under egne, forskellige mærker. Et forbud mod, at distributører anvender egne varemærker, eller et forbud mod mærkedifferentiering i *detailleret* ville let på lidt længere sigt kunne få virkninger for konkurrenceforholdene og for hele detailhandlens struktur, som er mere skadelige for forbrugerne end denne mærkedifferentierings eventuelle vildledende effekt. I øvrigt kan der meget vel til brugen af forskellige varemærker i forbindelse med det samme produkt være knyttet forskellige garanti- eller servicetilsagn.

Mærkedifferentiering i form af, at *én enkelt* erhvervsdrivende markedsfører ganske samme produkt under forskellige mærker, *kan* imidlertid indebære en vildledningsrisiko af en sådan betydning for forbrugerne, navnlig når det kombineres med prisdifferentiering, at indgreb efter markedsføringsloven bør ske. Der foreligger ingen dansk praksis om dette problem, men i Sverige har den særlige svenske markedsdomstol i en nyere afgørelse fremlagt nogle synspunkter, der forekommer rimelige og afbalancerede, og som burde kunne slå igennem også i Danmark. Den mærkedifferentiering, der skaber et afgørende falsk billede af markeds- og konkurrenceforholdene, kan siges at ligge på grænsen mellem de »vildledende« og de »urimeligt mangelfulde« angivelser i mfl. § 2, og det synes derfor nærliggende at »regulere« anvendelsen af mærkedifferentiering gennem et vist informationskrav med hjemmel i mfl. § 2 eller, som den svenske markedsdomstol i det konkrete tilfælde gjorde, *mfl. § 3*. I den pågældende sag (Electrolux-afgørelsen, MD 1981:4) blev Electrolux-koncernen pålagt en oplysningspligt om, at der markedsføres identiske eller næsten identiske komfurer under forskellige varemærker. Informationen skal dog kun gives i koncernens brochurer og lignende tekniske beskrivelser, ikke i f.eks. annoncer eller ved skiltning i forretningerne.

3.2.4. Vildledende oprindelsesangivelser

Vildledende angivelser om oprindelsen af varer er også stridende mod mfl. § 2, der dog her suppleres af mærkningsreglerne i mfl. §

6.3.2.4.

§ 10-11, jfr. nedenfor pkt 7.1.2. Det gælder såvel varens *geografiske* som *kommercielle* oprindelse.

Varer mærket med »Made in Denmark« skal f. eks. være fremstillet i Danmark og ikke bare for en dansk virksomhed. Derimod kan et dansk firmas varemærke eller firmabetegnelse godt benyttes, selv om varen er produceret udenlands, blot varemærkerne konkret benyttes på en måde, så de ikke er egnet til at blive opfattet som geografiske angivelser, men alene tjener som kendetegn for de markedsførte produkters kommercielle oprindelse, jfr. FOB 1983, s. 48. Sml. herved FOB 1979-80, s. 101 f. En øl markedsført af en række jyske købmænd under navnet »Jyde Pils«, må muligvis siges at være vildledende m.h.t. såvel den geografiske som den kommercielle oprindelse, når pilsneren faktisk produceres på et fynsk bryggeri (en konkret sag herom afgjort forligsmæssigt); hvorimod det under i øvrigt tilsvarende omstændigheder ikke kan antages at stride mod hverken mfl. § 1 eller § 2, hvis der blot på etiketten står »leverandør til den jyske smag« eller lignende, idet et sådant slogan har karakter af en almindelig anprisning, jfr. FOB 1983, s. 50.

I visse tilfælde kan en oprindelsesangivelse – såvel som et varemærke eller andet kendetegn – *degenerere*, så den efterhånden alene bliver opfattet som en artsangivelse, hvorefter der ikke (længere) foreligger vildledning. En »pilsner« behøver ikke være fra Pilsen, så lidt som en »bajer« skal være fremstillet i Bayern. En »flûte« behøver naturligvis heller ikke være bagt i Frankrig, men markedsføring af et bestemt produkt som »original fransk flûte« har forbrugerombudsmanden anset for urigtig og vildledende og dermed i strid med mfl. § 2, når flûten var fremstillet her i landet på et dansk firmas eget fabriksanlæg, selv om det var sket efter en original fransk bageforskrift og -metode på grundlag af franske råmaterialer (!), jfr. FOB 1979-1980, s. 102.

Til eksempel på vildledning om varens *kommercielle* oprindelse kan i øvrigt anføres U 1983.852 SH, hvor nogle såkaldte refills til kuglepenne var påtrykt »Refill for PARKER«, hvorved forbrugerne let kunne få det – urigtige – indtryk, at produktet ikke alene kunne anvendes til Parker-kuglepenne, men også hidrørte fra Parker. Jfr. herved tillige mfl. § 5.

3.2.5. *Vildledende angivelser om autorisationer, offentlige godkendelser m.v.*

Hvor en vare eller ydelse markedsføres under påberåbelse af speciel offentlig kontrol eller lignende, må kravene til sådanne oplysningers vederhæftighed være strenge. Der skal være tale om en egentlig godkendelse og ikke blot overensstemmelse med almindelige offentlige forskrifter. Nogle af disse sager ses i stedet afgjort efter mfl. § 1.

Fra forbrugerombudsmandens praksis kan nævnes, at en bandagists brug af betegnelsen »Godkendt af Socialforvaltningen og Socialstyrelsen« fandtes vildledende uden en formel godkendelsesprocedure i Socialstyrelsen (FOB 1981-1982, s. 65); betegnelsen »mesterforening« fandtes at give et falsk indtryk af en særlig uddannelse med svendeprøve, i et tilfælde hvor en sådan ikke fandtes i branchen (FOB 1977-1978, s. 55); og brug af udtrykket »autoriseret« fandtes som hovedregel at måtte forudsætte godkendelse af det offentlige og ikke blot af f. eks. en privat forening (FOB 1977-1978, s. 55-56). Se også FOB 1983, s. 47 f., om urigtig og vildledende omtale af et autoriseret, men privat laboratorium som »Statens Brændselslaboratorium«, samt FOB 1983, s. 32, om betegnelsen »Gastronomisk Institut« for et privat firma. Også den sidstnævnte betegnelse var efter forbrugerombudsmandens opfattelse egnet til at give forbrugerne indtryk af en offentlig institution.

Omvendt kunne betegnelsen »lægeeksamineret fodplejer« ikke anfægtes, da det ikke ansås forveksleligt med betegnelsen »fodterapeut«, som kræver egentlig autorisation, og da der var tale om et længerevarende uddannelsesforløb – 8 måneder – der afsluttedes med eksamen under medvirken af uddannede læger (FOB 1981-1982, s. 64).

3.2.6. *Sammenlignende reklamer*

Reklamer som indeholder en sammenligning med eller henvisning til konkurrerende virksomheder eller disses produkter, skal være *korrekte, relevante og loyale*, jfr. navnlig FOB 1979-1980, s. 59 ff. Tidligere anså man det ud fra en konkurrencesynsvinkel slet ikke for tilladt i reklamer at nævne konkurrerende firmaer eller disses mærker m.v. ved navn, men når man i dag under visse betingelser accepterer denne reklameform, ligger begrundelsen netop i *hensynet til forbrugerne*, idet sammenlignende reklame *kan* give forbrugerne oplysninger, der er relevante for købsbeslutningen. Særligt f.s.v. angår *prissammenligninger* har forbrugerombudsmanden, som nævnt ovenfor i pkt. 3.2.1., udstedt nogle vejledende retningslinjer, der er optrykt som bilag til dette kapitel. Andre former for sammenlignende reklame har imidlertid vist tendens til enten bare at tale nedsættende om konkurrenterne, jfr. f. eks. U 1982.635 SH, eller at have karakter af rent snylteri på konkurrenternes goodwill, uden at der derudover gives oplysninger af nogen som helst betydning for forbrugernes købsbe-

6.3.3.

slutninger. Er dette tilfældet, må erhvervs- og forbrugersiden have sammenfaldende interesser i at højne reklamestandarden.

Nedenfor skal refereres et par sager, som har været forelagt domstolene.

I *U 1979.610 SH* havde nogle frugtimportører fremstillet en plakat med overskriften »Hvad er rigtig appelsinsaft«, som til venstre viste mejeriernes appelsinjuicekarton med navnet »Rigtig appelsinjuice« og til højre en hånd, som presser appelsinsaft ned i et glas omgivet af appelsiner. Plakatens venstre side var forsynet med et minus og højre side med et plus. Desuden indeholdt plakaten en boble med teksten »Et glas Rigtig mælk består jo heller ikke af mælkekoncentrat + postevand«. Navnlig plakaten blev anset for »urimeligt mangelfulde angivelser« og derved en overtrædelse af mfl. § 2. Der må således stilles krav om en vis fuldstændighed i sammenligningsgrundlaget. Omvendt må en sammenlignende avisreklame dog være så overskuelig, at ikke alle egenskaber ved et produkt kan kræves medtaget.

En interessant sag om en sammenlignende analyse af forskellige bilers egenskaber, foretaget af FDM og offentliggjort i artikelform som »Signalement af en årgang« i medlemsbladet *Motor*, findes i *U 1982.761 H*. Der var her ikke tale om »reklame« i gængs forstand, men dog om kommercielle angivelser af en art, der er omfattet af markedsføringsloven. Sammenligningerne byggede på en spørgeskemaundersøgelse, hvor ejere af fabriksnye biler af den pågældende årgang gav deres subjektive vurdering tilkendende. Da offentliggørelsen af resultatet ikke skete på en måde, som kunne give anledning til rimelig tvivl om, hvorledes undersøgelsen var blevet tilrettelagt og gennemført, herunder med hensyn til bedømmernes kvalifikationer og forudsætninger, materialets omfang m.v., fandtes der ikke i artiklen fremsat urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser i strid med mfl. § 2. Heller ikke udsendelsen af en pressemeddelelse indeholdende en noget mere ensidig og utilstrækkelig information om undersøgelsen fandtes at indeholde en krænkelse af mfl. § 2, idet der måtte tages hensyn til, at pressemeddelelser for at opfylde deres formål i almindelighed må være kortfattede og egnede til at skabe interesse om emnet.

3.2.7. Vildledning om forbrugerens retsstilling

Vildledende angivelser om fortrydelsesret, misligholdelsesbeføjelser o.s.v., hvilket typisk vil forekomme som ulovlige eller vildledende *aftalevilkår*, vil også være i strid med mfl. § 2, eventuelt § 1 eller § 4. Jfr. herom nedenfor i kapitel 7, pkt. 3.3.

3.2.8. Utilbørlige angivelser

Om utilbørlige angivelser eller fremgangsmåder i strid med mfl. § 2, stk. 2 og 3, se nærmere nedenfor i kapitel 8, pkt. 2.5.

3.3. De offentligretlige vildledningsreglers civilretlige betydning

Som et direkte civilretligt modstykke til mfl. § 2 er der i købelovens § 76, stk. 1, nr. 1, indsat en bestemmelse, hvorefter forbrugeren

6.4.

(køberen) kan gøre *mangelsbeføjelser* gældende i overensstemmelse med købelovens regler herfor, hvis der ved køkets afslutning enten direkte eller i reklamer eller annoncer er givet urigtige eller vildledende oplysninger, der kan antages at have haft betydning for bedømmelsen af varen, jfr. nærmere nedenfor i kapitel 11, pkt. 6.1.4.

Selv om mfl. § 2 finder anvendelse på enhver (generel) påvirkning af køberkredsen som sådan, og købelovens § 76, stk. 1, nr. 1, tager sigte på de forhold, der har været bestemmende for den enkelte aftale, vil en krænkelse af mfl. § 2 kunne få stor betydning for retsforholdet mellem den enkelte køber og sælger, idet man her bevismæssigt vil tage udgangspunkt i oplysningernes almindelige og sædvanlige kommercielle effekt.

Se i øvrigt om samspilsproblematikken nedenfor pkt. 7.5.

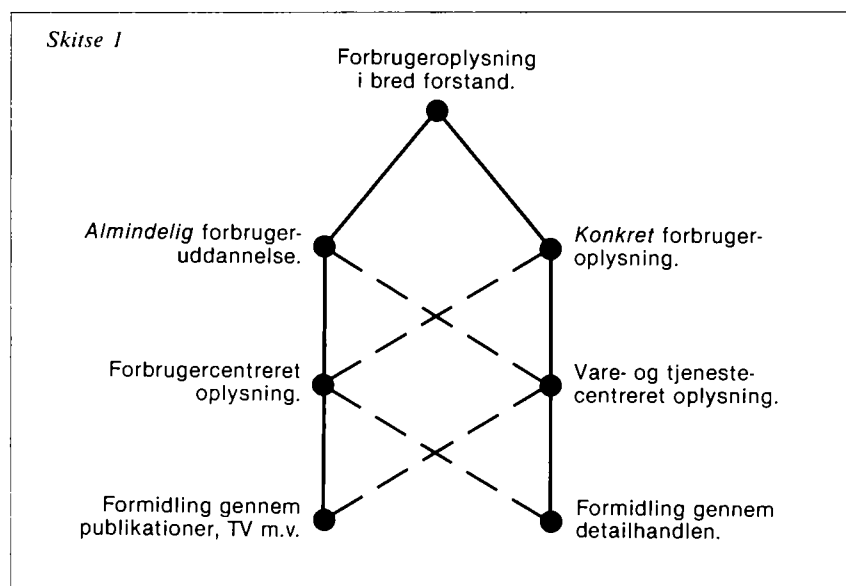
3.4. EF's reklamedirektiv

Inden for EF har der i flere år været arbejdet med problemerne omkring vildledende og illoyal reklame. Dette førte i 1984 til vedtagelsen af et direktiv, der pålægger medlemslandene at gennemføre tilstrækkelige og effektive muligheder for i forbrugernes interesse generelt at bekæmpe vildledende reklame, (jfr. EFT nr. L 250 af 19.9.1984). Direktivet er en del neddæmpet i forhold til det oprindelige forslag, og der kan ikke være nogen tvivl om, at den danske markedsføringslov i forvejen til fulde opfylder direktivets krav. Der kan derfor ikke ventes ny dansk følgelovgivning på dette grundlag. Direktivet må imidlertid antages at få stor betydning for »grænseoverskridende reklame«, f. eks. reklame i satellit-TV-udsendelser.

4. Nærmere om karakteren af den positive oplysningsvirksomhed

I forlængelse af vildledningsforbudet må der som nævnt opstilles en egentlig *oplysningspligt*. Som det allerede vil være fremgået ovenfor i afsnit 2, er forbrugeroplysning en indviklet sag, der kan gå flere forskellige veje og variere i form og indhold. Ud fra de ovenfor opregnede sondringer og hensyn kan eksempelvis følgende – grove – skitse af forbrugeroplysningens formidling og indhold ridses op:

6.4.

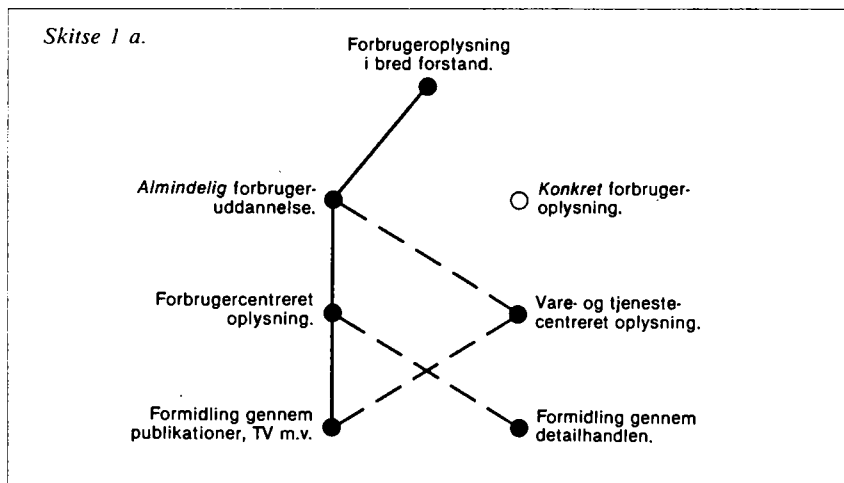


Der kan således groft sagt opereres med en hovedsondring mellem *almindelig forbrugeruddannelse* og *konkret forbrugeroplysning*. Som det også vil kunne ses, er der imidlertid ikke tale om to adskilte verdener, men blot om to sider af samme sag, der er indbyrdes forbundet på kryds og tværs.

Den almindelige forbrugeruddannelse sker først og fremmest gennem den såkaldte forbrugercentrerede oplysning, der – ud over direkte skoleundervisning – formidles gennem publikationer og meddelelser fra diverse offentlige eller private organisationer, gennem radioens forbrugerudsendelser m.v.

I særlige tilfælde er det dog tillige pålagt den enkelte erhvervsdrivende at give forbrugercentrerede oplysninger i forbindelse med det enkelte køb, f. eks. oplysning om fortrydelsesret ved postordresalg. Også denne form for forbrugeroplysning vil, såvel som de vare- og tjenestecentrerede oplysninger, sammenlagt og på længere sigt få en almindelig forbrugeruddannende virkning.

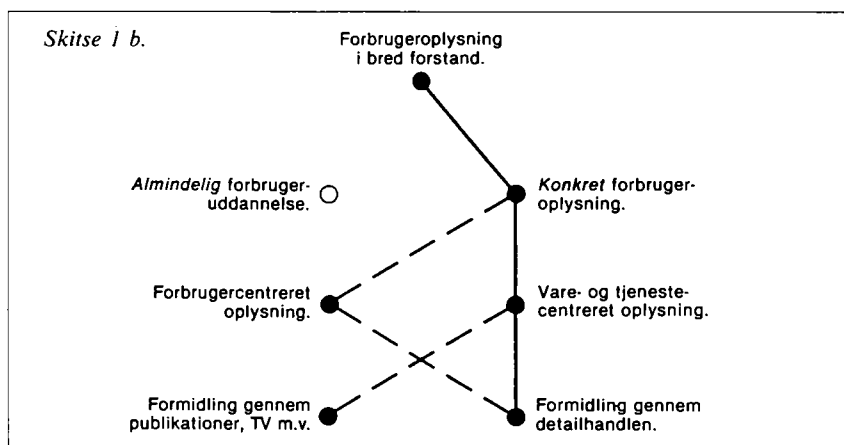
Indtegner vi dette på skitse 1 overfor, giver det følgende mønster:



Den konkrete forbrugeroplysning, der tager sigte på at være til hjælp for forbrugeren i det enkelte forbrugsvalg, angår først og fremmest såkaldte vare- og tjenestecentrerede oplysninger, der primært formidles gennem detailhandlen ved varemærkning eller individuel vareinformation.

Vare- og tjenestecentrerede oplysninger kan dog også gives i form af brochurer, annoncer, TV-udsendelser eller lignende beregnet for et bredere publikum. Og specielt ved større køb vil endvidere en forbrugercentreret oplysning i form af f. eks. individuelle behovs- og budgetanalyser også kunne være naturlig.

På skitse 1 ovenfor vil dette aftegnes på følgende måde:



6.5.2.

Nedenfor skal der ses nærmere på, hvorledes relevant forbrugerinformation fremskaffes og formidles. I afsnit 5 omtales de vigtigste centrale institutioner, som direkte eller indirekte virker for at skabe og/eller formidle forbrugeroplysning. Afsnit 6 taler om anden almindelig forbrugeroplysningsvirksomhed. Og afsnit 7 handler om den (primært vare- og tjenestecentrerede) forbrugeroplysning, der har til formål at sikre et rimeligt beslutningsgrundlag i den konkrete købs-situation.

5. Centrale forbrugeroplysende institutioner

5.1. *Statens Husholdningsråd*

Husholdningsrådet er en offentlig institution, der henhører under industriministeriet, jfr. lov nr. 178 af 29.4.1960. Det har især til formål gennem forsøgs- og undersøgelsesvirksomhed *at* skabe grundlag for *og at* formidle forbrugeroplysning om husholdningernes ernæringsmæssige, hygiejniske, økonomiske og tekniske forhold. Et vigtigt led i denne oplysningsvirksomhed er udgivelse af forskellige pjecer med såvel praktisk som juridisk indhold, »Tema« med generelle oplysninger om enkelte varearter samt bladene »Råd og Resultater« og »Tekniske Meddelelser«, hvori der bringes vare-, pris- og markedsundersøgelser, artikler om specielle forbrugerproblemer samt detaljerede og specificerede forsøgsresultater vedrørende en række af de varer og tjenesteydelser, der udbydes på markedet. Husholdningsrådets oplysningsvirksomhed sigter således først og fremmest på de problemer, der er direkte forbundet med køb og anvendelse af det eksisterende vareudbud. Endvidere driver rådet gennem Oplysningscentralen en vis konkret og individuel rådgivningsvirksomhed inden for Husholdningsrådets arbejdsområde. Husholdningsrådet har telefon nr. 01-57 01 00 og Oplysningscentralen nr. 01-21 85 22.

5.2. *Forbrugerrådet*

Forbrugerrådet startede som en interesseorganisation, og selv om det stadigvæk må betragtes som en sådan, og altså ikke er nogen offentlig institution, har forbrugerrådet dog efterhånden opnået en »halvoffentlig« status og finansieres idag i betydelig udstrækning ved offentlige tilskud. Forbrugerrådets hovedformål er at varetage forbrugernes interesser overfor såvel erhvervslivet som det øvrige samfund. Det sidste har efterhånden fået en stadigt stigende plads i Forbrugerrådets

6.5.3.

virksomhed, idet rådet mere og mere søger at tage udgangspunkt i forbrugernes totale situation i samfundet, som jo også – og måske ikke mindst – afhænger af de offentlige ydelser samt af mere almene energi-, miljø- og forureningsspørgsmål. Forbrugerrådet varetager sit formål gennem dets egen oplysningsvirksomhed, gennem fremme af kvalitetsmærkning, varedeklaration m.v. samt gennem behandling af konkrete klager fra forbrugerne i Klagerådgivningen. Rådet udgiver forbrugerbladet »Tænk«, der gennem oplysning om de interesseområder, der berører forbrugerne, giver disse bedre grundlag for deres forbrugsvalg samt for vurdering af deres retsstilling. Forbrugerrådet har telefon nr. 01-13 63 11 og Klagerådgivningen nr. 01-13 60 33.

5.3. *Sammenfattende om de to råd*

For begge de nævnte råd gælder, at de såvel gennem konkret, individuel rådgivning som gennem den mere bredt anlagte oplysningsvirksomhed udfører et vigtigt arbejde for at forbedre forbrugernes stilling på markedet.

Navnlig er rådernes *publikationsvirksomhed* af stor betydning. Ganske vist er det kun en meget beskeden andel af befolkningen, der selv læser forbrugerbladene, ligesom kredsen har stærk social slagside, men forbrugerbladenes *indirekte påvirkning* er nok større, end disse forhold umiddelbart lader formode. Således vil forbrugerbladenes oplysninger antageligt indvirke på producenter og handlende og derigennem på produktudvikling, varesortiment, pris- og reklamepolitik m.v. Endelig skal det ikke overses, at stof fra forbrugerbladene viderefremmes i betydeligt omfang gennem dags-, uge- og lokalbladene eller radio og TV. Selv om de særlige forbrugerblade således har en relativt beskeden udbredelse, har bladenes ofte mere teoretisk anlagte redegørelser formentlig alligevel en ikke uvigtig opinionsdannende virkning, som vel først gør sig gældende hos den mere bevidste del af forbrugerne, hos politikerne m.fl., men som derfra vil spredes som ringe i vandet. En betydelig del af det materiale, de to råd frembringer, indgår endvidere som led i skolars og foreningers undervisnings- og studiemateriale.

Hertil kommer så rådernes mere umiddelbare virke for at fremme den konkrete forbrugeroplysning gennem såvel direkte (deltagelse i diverse råd og nævn m.v.) som indirekte (opinionsdannelse) påvirkning af den offentlige regel- og lovgivning, som har at gøre med

6.5.5

sikring af et rimeligt beslutningsgrundlag for forbrugeren i købsituationen.

Klare forskelle mellem de to råd og deres sigte i forbrugerarbejdet synes imidlertid også at kunne afdækkes. Medens Statens Husholdningsråd opererer på et relativt *praktisk* plan og primært søger at forbedre forbrugernes muligheder for et hensigtsmæssigt forbrugsvalg under de givne vilkår, anlægger Forbrugerrådet (som den interesseorganisation, det er), tillige et mere *ideologisk* sigte, der langsigtet politisk går ud på at ændre de samfundsmæssige betingelser for produktion og forbrug. Ud over at virke for *forbrugeroplysning* sigter Forbrugerrådet således samtidig mere offensivt (og i langt højere grad end Husholdningsrådet) på at fremme direkte *forbrugerindflydelse* på produktion og samfund.

Den vigtigste funktion for såvel Statens Husholdningsråd som Forbrugerrådet er at fungere som fast basis for en *almindelig forbrugeruddannelse* og -bevidstgørelse, men der er klare forskelle mellem de to råd m.h.t. sigtets bredde og dermed m.h.t. opfattelsen af mål og midler i danske forbrugerarbejder.

5.4. Forbrugerklagenævnet

Foruden den centrale klagesagsbehandling i forbrugerklagenævnet, som nærmere skal omtales nedenfor i kapitel 9, skal det her kort nævnes, at forbrugerklagenævnets *sekretariat* i dag tillige udfolder en vigtig og stærkt voksende vejlednings- og rådgivningsvirksomhed. Henvendelserne til nævnet har ofte karakter af forespørgsler, f. eks. om almindelige juridiske spørgsmål, vanskelige fortolkningsproblemer bl.a. vedrørende de nye forbrugerbeskyttelseslove, eksisterende klagemuligheder og lignende, og forbrugerklagenævnet medvirker herigennem til – ud over den helt konkrete klagesagsbehandling – at udbrede kendskabet til forbrugernes retsstilling m.v. Vigtig er herved tillige forbrugerklagenævnets *årsberetninger*, hvori bl.a. løbende publiceres principielle nævnsafgørelser eller afgørelser og meddelelser i øvrigt af almindelig interesse. Udvalgte afgørelser offentliggøres også i »Tænk«.

5.5 Forbrugerombudsmanden

Ligesom forbrugerklagenævnet udfolder også forbrugerombudsmandsinstitutionen ved siden af den konkrete sagsbehandling en vigtig informationsvirksomhed. Med henblik på at orientere offentligheden udsendes således regelmæssigt *meddelelser* om forbrugerom-

6.6.

budsmandens stillingtagen til principielle og væsentlige sager, ligesom der med jævne mellemrum udarbejdes samlede *beretninger* over forbrugerombudsmandens arbejde i et bestemt tidsrum. Referat af væsentlige sager optrykkes endelig løbende i Statens Husholdningsråds tidsskrift »Råd og Resultater«.

5.6. Monopoltilsynet

Til sidst skal nævnes, at også Monopoltilsynet, der er et offentligt organ, som fører tilsyn med monopoler og konkurrencebegrænsninger, udøver en vis forbrugeroplysende virksomhed. Dette sker i særskilte redegørelser eller i publikationer: »Monopoltilsynets Årsberetning«, »Monopoltilsynets meddelelser« og »Pris-Information«, hvori der sker offentliggørelse af priser og prisforskelle for vigtige forbrugsvarer. Til grund for det sidste ligger – ofte omfattende – prisundersøgelser foretaget af Danmarks Statistik og af Monopoltilsynet, og disse prisundersøgelser må opfattes som en vigtig forbrugeroplysning.

Af nok så stor umiddelbar betydning for forbrugernes konkrete beslutningsgrundlag er det dog, at Monopoltilsynet tillige fastsætter regler om *mærkning og skiltning* med pris, vægt m.m. samt om fakturering, se nærmere nedenfor pkt. 7.1.

6. Anden almindelig forbrugeroplysningsvirksomhed

Ud over den forbrugeroplysning, som finder sted gennem de netop nævnte centrale institutioner, udfolder der sig naturligvis også anden forbrugeroplysende virksomhed med et mere decentraliseret og/eller helt privat tilsnit.

Nævnes skal specielt den konsulentvirksomhed på husholdningsområdet, som varetages af Landboforeningernes husholdningsudvalg, Husmandsforeningernes husholdningsudvalg, Husholdningsforeningerne og Husmoderforeningerne. Disse organisationer er landsdækkende, idet de tre førstnævnte dog er mest udbredt i landdistrikterne og den sidstnævnte i de mindre byer. De hertil knyttede konsulenter, der for en meget væsentlig del finansieres af offentlige tilskud, yder rådgivning om ernæring, økonomi, planlægning osv. gennem forskellig kursus-, foredrags- og mødevirksomhed. Endvidere har de nævnte foreninger i visse byer oprettet faste forbrugeroplysningskontorer, hvor forbrugerne selv individuelt kan søge vejledning. Også den

6.7.1.1.

virksomhed, som disse foreninger udøver, må dog under ét betragtet siges primært at være af alment oplysende eller uddannende karakter. Det arbejde, der udføres af disse 4 organisationer er i nogen grad koordineret internt og med Statens Husholdningsråd, og sigtet er i det væsentlige det samme som Husholdningsrådets, jfr. ovenfor pkt. 5.1 og 5.3.

Yderligere skal nævnes den oplysningsvirksomhed, der udfoldes gennem organisationer som FDB (udgiver af bladet »Samvirke«, FDM (udgiver af bladet »Motor«), Lejernes Landsorganisation (udgiver af bladet »Vi lejere« – tidligere »Bolignyt«) og Danske Elværkers Forening (udgiver af bladet »elnyt«). På elområdet er der tillige i ELRA etableret et større informationsfællesskab mellem elværkerne, el-installatørerne samt fabrikanten og grossister, som også udgiver mindre publikationer med orienterende stof for forbrugerne.

Endelig er der flere steder i landet etableret små private forbrugergrupper, der driver forbrugeroplysende virksomhed på helt lokalt plan, og som også på andre måder – lokalt – virker som en slags interesseorganisation og varetager forbrugernes interesser over for erhvervslivet. Disse forbrugergrupper, der ofte er knyttet ganske tæt til Forbrugerrådet, sikrer tillige en effektiv kanalisering af forbrugers ønsker og -behov til de centrale forbrugerinstitutioner og er også herved et vigtigt forbrugerpolitisk instrument.

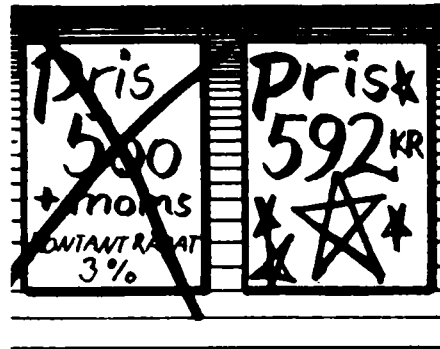
7. Vare- og tjenestecentreret forbrugeroplysning til sikring af et rimeligt beslutningsgrundlag i den konkrete købsituation

7.1. Særlige krav til mærkning, pakning og betegnelse i henhold til lovgivning og bekendtgørelser

7.1.1. Prismærkningsloven

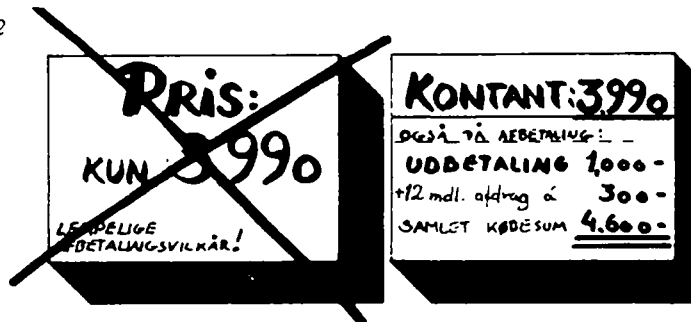
Ifølge prismærkningsloven gælder for al erhvervsmæssig detailsalg (d.v.s. salg til forbrugere) en generel og obligatorisk *mærknings- eller skiltningspligt* omfattende alle varer (løsøre), som ligger synligt fremme i forretningslokaler, udstillingsvinduer m.v., jfr. lovens § 1. Denne obligatoriske oplysningspligt omfatter varens pris, d.v.s. *kontantpris* iberegnet moms og andre afgifter. Ydes der fast kontrantrabat, således at grundprisen reelt er en kreditpris, vil oplysningspligten omfatte den pris, der beregnes som grundprisen ÷ rabat. Det er ikke tilstrækkeligt, at forbrugeren ud fra oplysningerne selv kan regne sig frem til prisen – den skal opgives umiddelbart:

Eks. 1



Hvis det af skiltningen fremgår, at *en bestemt* vare kan fås på afbetaling (eller særlig konto), således at købesummen efterfølgende afdrages, skal der foruden den ovennævnte kontantpris tillige oplyses om de relevante *kreditvilkår*, d.v.s. den samlede købesum (herunder renter og andre tillæg), udbetalingen samt de enkelte afdrags størrelse, antal og forfaldstid, jfr. lovens § 2. F. eks. således:

Eks. 2



Skiltningseksemplerne er gengivet fra monopoltilsynets pjecce: »Således skal der skiltes eller mærkes med pris«.

Derimod er der *ikke* med denne paragraf indført krav om, at forretningerne skal give specificerede oplysninger om kreditvilkårene, når de blot helt *generelt* reklamerer med, at varerne kan købes på afbetaling eller konto, uden at denne oplysning er hæftet på den enkelte vare. Man skal også mærke sig, at den nævnte regel i § 2 *ikke* gælder for *almindelige kontokøb*, hvor købesummen ikke afdrages i bestemte rater, men hvor der i stedet er tale om en løbende kredit.

6.7.1.1.

Oplysningspligten om kreditbetingelserne i prismærkningslovens § 2 skal ses i sammenhæng med reglen i kreditkøbslovens § 8, der nærmere omtales nedenfor i kapitel 14.

Annoncer eller andre former for almindelig reklame over for forbrugere behøver ikke at indeholde prisoplysninger, men *hvis* der angives priser, skal de ovennævnte krav i prismærkningslovens §§ 1 og 2 følges, jfr. lovens § 5, stk. 1.

Oplysningspligten i prismærkningslovens § 1 og § 2 gælder ikke fuldt ud for *antikviteter, kunst, auktionshandel og visse kostbare smykker*, jfr. lovens § 3. Derimod gælder annonceringsreglen i § 5 også her.

Monopoltilsynet kan endvidere i medfør af lovens § 6 fastsætte nærmere regler for den fremgangsmåde, som skal følges ved meddelelse af prisoplysninger, og nævnet har ifølge denne bemyndigelse bl.a. udfærdiget en række lempeligere regler for *generelle, kortvarige prisnedsættelser*, så forretningerne ikke i disse tilfælde skal foretage en tids- og omkostningskrævende ommærkning af varerne. Særlige bekendtgørelser om fremgangsmåden for prisskiltning er endvidere givet for *gulvtæpper, motorkøretøjer, visse tobaksvarer og blade, benzin samt øl og mineralvand i returflasker*. (Se særligt om enhedsprismærkning lige nedenfor).

For *brugte varer* finder § 1 og § 2 kun anvendelse i det omfang, monopoltilsynet bestemmer, jfr. lovens § 3, stk. 2, men annonceringsreglen i § 5, stk. 1, gælder også her fuldt ud. Særlige regler herom er indført i den ovennævnte bekendtgørelse om skiltning og annoncering med priser for *motorkøretøjer m.v.*, der gælder for såvel fabriksnye som brugte motorkøretøjer og campingvogne.

Tjenesteydelser er ikke generelt omfattet af de obligatoriske oplysningsregler i prismærkningslovens §§ 1 og 2, men de ér derimod omfattet af annonceringsreglen i § 5, stk. 1. Monopoltilsynet har endvidere (nu ifølge prismærkningslovens § 4, men også tidligere i medfør af andre love) bemyndigelse til at fastsætte særlige regler om skiltning med pris m.v. for tjenesteydelser, og dette er sket for visse *hotel- og restaurationsydelser, autoreparationer og frisørbehandlinger*. (Se i øvrigt nedenfor kapitel 15, afsnit 5, om særlige *faktureringsregler* for tjenesteydelser fastsat efter pris- og avancelovens § 11).

I medfør af prismærkningslovens §§ 7 og 8 kan monopoltilsynet endvidere under visse betingelser fastsætte særlige regler om, at der ved salg af *dagligvarer* på samme måde som efter § 1 skal gives oplysning om prisen for en bestemt fastsat enhed af varen (*»enhedsprismærkning«*, typisk angivelse af kilo- eller literpris), og at *færdig-*

6.7.1.1.

pakkede detailvarer skal forsynes med pakningens *nettomængde* (begge dele for at lette en prissammenligning). Med hjemmel i lovens § 7, stk. 2, er der fastsat sådanne bestemmelser om enhedsprismærkning for en række *levnedsmidler og husholdningsvarer* (frugt, grønsager, kartofler, fisk m.m., brød og kager, friske slagter- og viktualievarer, dybfrosne levnedsmidler, mejeriprodukter og æg m.m., samt visse kolonialvarer som kaffe, the, mel, ris og margarine). Her kræves altså ofte en *dobbelt-prismærkning*: foruden udsalgsprisen typisk en kg-pris. For færdigpakninger, som udbydes i salgsenheder med f.eks. »halve« og »kvarte« mål, (f.eks. 500 g, 250 g), som kunden nemt kan gange op til 1000 g, er det dog som oftest tilstrækkeligt at angive prisen pr. salgsenhed (d.v.s. uden kg-pris); men undtagelserne fra dobbeltmærkningspligten er ikke altid hverken logiske eller konsekvente. Medens det vel er forståeligt, at f.eks. kaffe, der sælges i pakker med 500 g, kan nøjes med at oplyse om udsalgsprisen på denne pakning, og ikke som f.eks. 400 g-pakningerne også skal oplyse om kg-prisen, er det mindre forståeligt, at cornflakes og andre kornprodukter ifølge samme bekendtgørelse udmærket kan sælges i pakninger med 375 g, uden at der tillige kræves oplysning om kg-prisen. (Se i øvrigt herom EF-direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på levnedsmidler, jfr. EFT nr. L 158 af 26.6.1979, og ændringsforslag hertil i EFT nr. C 53 af 24.2. 1984).

I det hele taget giver alle de »skæve mål« anledning til unødige problemer og forvirring. Krav om standardmål til overflødiggørelse af dobbeltprismærkningen forekommer at måtte være et fælles ønske fra såvel forbrugere som detailhandlere, der ofte uforvarende løber ind i bøder for ikke at overholde disse udviklede bestemmelser. Sml. nedenfor pkt. 7.1.5. om sådanne standardkrav inden for visse grupper af dagligvarer.

Bemyndigelsen i lovens § 8 har derimod endnu ikke direkte været anvendt, men ud fra en tilsvarende hjemmel i tidligere lovgivning er der givet regler om, at forbrugerpakninger af en række særligt specificerede dagligvarer skal mærkes med nettoindhold, og visse af disse regler er stadig i kraft. Det gælder vat, vaselin, metalpudsemidler, forskellige vaske- og rensemidler, toiletartikler, garn og malevarer. (For en række levnedsmidler er regler herom nu fastsat i henhold til levnedsmiddelloven, jfr. nedenfor pkt. 7.1.3.).

Forinden udfærdigelse af regler efter loven i henhold til bemyndigelsesbestemmelserne i § 3, stk. 2 og 3, § 4, § 6, § 7 og § 8, har monopoltilsynet pligt til at *forhandle* om disses indhold med repræ-

6.7.1.2.

sentanter for forbrugerne (først og fremmest Forbrugerrådet) og vedkommende erhvervsorganisationer, jfr. lovens § 9.

Formel hjemmel til at træffe bestemmelse om mærkning og skiltning har monopoltilsynet endvidere i monopollovens § 12, stk. 2, og pris- og avancelovens § 11, men disse bestemmelser må på dette punkt anses for reelt at have tabt deres betydning efter vedtagelsen af prismærkningsloven.

En fuldstændig samling af »Monopoltilsynets bekendtgørelser om skiltning og mærkning med pris eller nettoindhold, faktureringsregler m.m.« kan findes i en pjece med denne titel, som er udgivet af monopoltilsynet, og som gratis kan rekvireres hos monopoltilsynet, hvortil også klager over mangler ved skiltning, mærkning m.v. samt forespørgsler i øvrigt om forståelsen af reglerne kan rettes. Endvidere har monopoltilsynet udgivet pjecen »Prismærkningsloven i praksis«, der ligeledes kan rekvireres gratis.

7.1.2. Markedsføringslovens §§ 10 og 12

Endvidere indeholder markedsføringsloven i §§ 10 og 12 almindelige bemyndigelser for industriministeren til efter forhandling med erhvervs- og forbrugerorganisationerne at fastsætte visse bestemmelser om *mærkning af varer med oplysninger om f.eks. varernes oprindelsessted, indhold og sammensætning, holdbarhed, behandlingsmåde og egenskaber i øvrigt samt om varers emballering*. Bestemmelserne er for det meste en videreførelse af de tidligere gældende regler i konkurrenceloven, men har i øvrigt betydning som hjemmel til gennemførelse af EF-direktiver på området. Der er i medfør heraf især udstedt en bekendtgørelse (bkg. nr. 160 af 2. maj 1975) om mærkning af *tekstilvarer* med fibertypernes navn (uld, polyester o.s.v.) og varens sammensætning (de enkelte fibre i procent eller blot i faldende rækkefølge efter deres mængde). Derimod er vedligeholdelsesanvisninger *ikke* påbudt efter disse forskrifter, selv om sådanne ofte er isyet; (men kræver behandlingen af tøjet særlige anvisninger, kan disses fravær efter omstændighederne indstifte en køberetlig *mangel*, jfr. nedenfor pkt. 7.5. samt kapitel 11).

Endvidere er der i medfør af mfl. § 10 udstedt en bekendtgørelse (bkg. nr. 321 af 16. juni 1978) om mærkning af beklædningsgenstande således, at de ikke er egnet til at vildlede forbrugerne om oprindelseslandet, hvorved der reelt er sket en udbygning af mfl. § 2 (ovenfor pkt. 3.2.4.). Forbrugerombudsmanden har udarbejdet vejledende ret-

6.7.1.3.

ningslinjer om forståelsen af begrebet »vildledning« i denne henseende, jfr. FOB 1977-1978, s. 131 ff. En fuldstændig oversigt over de bekendtgørelser, der knytter sig til markedsføringsloven, kan findes i forbrugerombudsmandens seneste beretning.

7.1.3. *Levnedsmiddeloven*

Ud over prismærkningsloven og markedsføringsloven, der begge har et generelt sigte og ikke indskrænker sig til at angå bestemte varer, (men som for prismærkningslovens vedkommende kun angår oplysninger om *prisen*), ses lovgivningsmæssige foranstaltninger til sikring af forbrugeroplysning gennemført ved flere speciallove, der særligt tager sigte på oplysninger af betydning for forbrugernes *liv og helbred, ernæring m.v.* De nedenfor omtalte regler tilsigter ikke nogen egentlig produktkontrol fra det offentliges side, men regler herom findes undertiden i de samme love – der henvises til kapitel 5 ovenfor.

I levnedsmiddeloven er der – ved siden af reglerne til beskyttelse mod vildledning – i § 25 givet bemyndigelse for miljøministeren til at fastsætte regler om mærkning af især færdigpakkede levnedsmidler med forskellige oplysninger, der er af betydning for forbrugerne, og i § 29 er der tillige givet bemyndigelse til at fastsætte regler om angivelse af levnedsmidlets næringsværdi. Der er med hjemmel heri givet regler om mærkning af færdigpakkede levnedsmidler, færdigpakket kød m.v.

I deres nuværende form udspringer reglerne af EF's såkaldte mærkningsdirektiv, (jfr. EFT nr. L 33 af 8.2.1979), og for at overføre direktivet til dansk ret har det været nødvendigt at udstede ikke mindre end 11 bekendtgørelser spredt på henholdsvis landbrugs-, miljø- og fiskeriministeriet, jfr. bekg. nr. 65 af 20. februar 1981 samt de følgende bkg. nr. 66-75 (med senere ændringer). Ti af disse bekendtgørelser indeholder mærkningsregler, der i det væsentlige er identiske.

Følgende oplysninger skal herefter normalt findes på emballagen af *færdigpakkede levnedsmidler*:

- fabrikantnavn (d.v.s. navnet på den fabrikant eller det firma, der har ansvaret for varen).
- oprindelsessted (dog *kun* såfremt en udeladelse heraf vil kunne vildlede forbrugeren)
- varens artsbetegnelse (leverpostej, havregryn o.s.v.)
- varens sammensætning (alt hvad varen indeholder i rækkefølge efter faldende mængde – men ikke nødvendigvis mængden af de enkelte bestanddele)

6.7.1.4.

- varens nettoindhold (samt for alle varer i lage – f.eks. marinerede sild – *tillige* varens *drænede* vægt, d.v.s. uden lage)
- varens mindste holdbarhed (*undtagen* for letfordærlige varer – som frisk frugt og grønsager – samt for varer, der kan holde sig i årevis som f.eks. vin, spiritus og eddike)
- varens anvendelses- og opbevaringsmåde (dog *kun* hvis der kræves særlige foranstaltninger som f.eks. opbevaring under en vis temperatur).

Oplysningspligten om levnedsmidlers sammensætning omfatter såvel *råvarer* som *tilsætningsstoffer*. Tilsætningsstoffer skal oplyses ved deres art eller »kategoribetegnelse« (f.eks. farvestof, konserveringsmiddel eller fortykningsmiddel) samt ved deres kemiske navn eller E-nummer, d.v.s. stoffets nummer på EF's liste over godkendte tilsætningsstoffer. En forklaring på alle benyttede kategoribetegnelser samt en fortegnelse over tilsætningsstoffer ordnet efter E-numre findes som bilag til dette kapitel. (Se om positivliste-systemet ovenfor i kapitel 5).

Fra de nævnte oplysningskrav findes flere mere eller mindre velbegrundede *undtagelser*; herom henvises nærmere til bekendtgørelserne. Specielt er der dog nok grund til at mærke sig, at oplysningspligten ikke omfatter tilsætningsstoffer, der indgår i andre ingredienser, og som ikke har nogen teknologisk betydning for den aktuelle fremstilling, f.eks. genbrug af (farvet) salami i »farveløse« pølser, brug af henkogte blommer (med konserveringsmiddel) i mayonnaise o.s.v.!

Øl og mineralvand skal også mærkes med angivelse af holdbarhed og anvendte tilsætningsstoffer. Derimod kan krav om deklaration med en så vigtig oplysning som alkoholindholdet først ventes indført i løbet af formentlig nogle få år.

Færdigpakkede levnedsmidler, der sælges under brug af *anprisninger med hensyn til næringsværdien*, skal forsynes med en *næringsdeklaration* af et bestemt indhold (jfr. bkg. nr. 161 af 20. april 1983). Ellers er næringsdeklarationer frivillige.

7.1.4. Andre love om levnedsmidler

For specielle dele af levnedsmiddelområdet er der i medfør af andre love givet særlige regler om varernes betegnelse, mærkning m.v., som det ville føre for vidt at medtage en nærmere omtale af her. Reglerne i levnedsmiddeloven og de i henhold hertil udstedte bekendtgørelser

6.7.1.5.

er dog i denne henseende generelt at betragte som *minimumsregler*, der går forud for den mere specielle lovgivnings regler, medmindre disse stiller mindst lige så strenge krav, jfr. levnedsmiddellovens § 7.

7.1.5. Produkt- og pakningsstandarder

En klar forbedring af forbrugernes muligheder for at sammenligne varerne vil være udbredelse af *produkt- eller varestandarder*, og undertiden er dette helt uproblematisk. Det gælder således på området for *ædle metaller*, d.v.s. guld, sølv og platin, hvor der gælder en særlig lov, der forbeholder de nævnte *betegnelser* for varer, der holder et bestemt mindstemål af de pågældende metaller, jfr. »Lov nr. 499 af 29. november 1972 om kontrol med arbejder af ædle metaller m.v.«. Eksempelvis må betegnelsen »guld« kun anvendes for varer, der indeholder mindst 585 tusindedele guld (svarende til 14 karat).

På de fleste andre områder vil et krav om produktstandarder derimod være mere konfliktfyldt, idet for stive regler i denne retning let kan hæmme en hensigtsmæssig produktudvikling til skade også for forbrugerne.

De produktstandarder, som udarbejdes af *Dansk Standardiseringsråd*, er producenterne da heller ikke forpligtet til at følge, medmindre der er henvist til dem i love eller regulativer. Standarderne er imidlertid set brugt i forbindelse med opstilling af visse lovbefalede minimumskrav til *sikkerhedsudstyr* som styrthjelme og sikkerhedsseler, der skal være godkendt efter nordisk eller europæisk standard, (bkg. nr. 254 af 17. maj 1976 og bkg. nr. 154 af 20. april 1977 med senere ændringer).

Herudover er der navnlig udfoldet visse standardiseringsbestræbelser på *levnedsmiddelområdet*, hvor det trods varedeklarationerne ofte kan være særligt vanskeligt at gennemskue udsving i kvaliteterne.

I medfør af levnedsmiddellovens § 27 kan miljøministeren fastsætte regler om, at en bestemt *betegnelse* skal være *forbeholdt* levnedsmidler af en bestemt art og sammensætning, ligesom han kan *påbyde* bestemte varebetegnelser til sikring af forbrugerne imod forveksling med en vare af anden sammensætning. Der er f.eks. i medfør heraf udstedt bekendtgørelser om færdigpakkede ærter, kakao- og chokoladevarer, frugt- og grøntsagssaft, kaffe, marmelade m.m. På de enkelte områder opregnes da, hvilke betegnelser der må benyttes, og under hvilke kvalitetsmæssige krav dette må ske. Eksempelvis må der på marmeladeområdet nu groft taget kun findes tre kvaliteter, som

6.7.1.5.

efter frugtindholdet betegnes »Marmelade, Ekstra«, »Marmelade« (standard) og »Lavfrugtmarmelade«, jfr. bkg. nr. 479 af 27. august 1982. Som eksempel på påbudte varebetegnelser kan nævnes betegnelsen vekaovarer, der *skal* benyttes for varer, som ikke er kakao- eller chokoladevarer, men som kan forveksles med disse, jfr. bkg. nr. 452 af 9. august 1982.

Den nævnte model, der forbeholder bestemte varebetegnelser for produkter, som kan leve op til nogle nærmere definerede indholds- og kvalitetskrav, giver dog næppe en tilfredsstillende løsning, hvor de pågældende betegnelser og sontringer ikke kan forventes at stå klart for forbrugeren. Hvis det sidste er tilfældet, kan en tilstrækkelig forbrugerbeskyttelse formentlig kun opnås ved absolutte kvalitetskrav til produkterne som betingelse for, at de overhovedet må sælges, jfr. ovenfor i kapitel 5. F.eks. skal varebetegnelsen »spegepølse« for fremtiden garantere, at varen ikke indeholder tilsætningsstoffer i form af farve- eller aromastoffer, (jfr. bkg. nr. 476 af 20. september 1984), men det er stadig tilladt at producere og sælge det i øvrigt samme produkt med ildrød farve under visse andre betegnelser, herunder betegnelsen »Salami«!

Medens der som nævnt ofte vil knytte sig visse betænkeligheder til en fastlåsning af vareudbuddet gennem egentlige produkt- eller varestandarder, synes der at knytte sig færre betænkeligheder til et krav om *standardiserede pakkestørrelser*, (sml. ovenfor pkt. 7.1.1. om besværet med dobbeltprismærkning ved skæve mål). Monopoltilsynet har således i medfør af prismærkningslovens § 7, stk. 1, generel hjemmel til at fastsætte regler om, at bestemte detailvarer kun må udbydes til salg i enheder, der indeholder bestemte kvanta, d.v.s. en standardisering af færdigpakninger m.v.; men denne hjemmel er hidtil kun anvendt i et enkelt tilfælde, nemlig til at foreskrive bestemte volumenstørrelser for *vin og druemost*, der udbydes i detailsalg (MTbkg. nr. 5 af 25. juni 1981). Derimod har der længe med hjemmel i forskellig anden, speciel lovgivning været krav om standardisering af pakninger og/eller pakningernes vægt- eller volumenindhold inden for visse grupper af dagligvarer som *f.eks. mælkeprodukter, sukker, øl og læskedrikke*, hvorved en prissammenligning reelt er lettet på disse områder.

6.7.1.6.

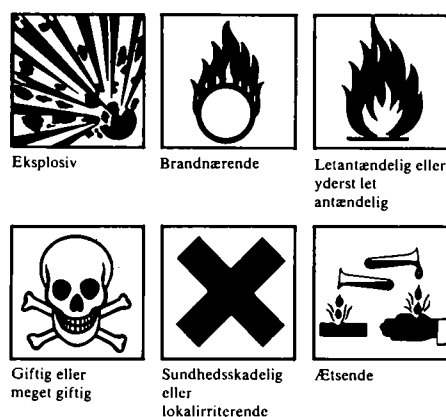
Reglerne om volumenstørrelse for vin m.v. udspringer af de *obligatoriske* bestemmelser herom i EF's såkaldte væskedirektiv (jfr. EFT nr. L 308 af 4.12.1979, jfr. nr. L 42 af 15.2.1975). Dette direktiv samt færdigpakningsdirektivet og seriedirektivet (jfr. EFT, henholdsvis nr. L 46 af 21.2.1976 og nr. L 51 af 25.2. 1980) indeholder endvidere en række bestemmelser af den *optionelle* (»frivillige«) type om standardisering og volumendeklaration af færdigpakninger. Overholdes bestemte krav om tolerancegrænser og kontrol, kan disse varer opnå ret til *e-mærkning*, jfr. bkg. nr. 142 af 31. januar 1985. I de »optionelle« dele af direktiverne ligger, at Danmark, *hvis* yderligere standardstørrelser ønskes indført, da *skal* indføre de i direktiverne nævnte størrelser i de tilladte serier, således at en e-mærkning efter disse retningslinjer altid sikrer en vare fra et andet EF-land fri adgang til det danske marked uden hensyn til eventuelt afvigende nationale krav til pakningernes indhold eller størrelse.

7.1.6. Elektriske artikler, kemikalier m.v.

Ved »Lov nr. 224 af 28.5.1982 om mærkning og oplysningspligt vedrørende forbrug af energi« er der givet energiministeren bemyndigelse til at fastsætte bestemmelser om, at *energiforbrugende artikler* til husholdningsbrug, opvarmning m.v. samt motordrevne køretøjer kun må udbydes til salg, såfremt de er forsynet med *oplysning om energiforbrug* på en af ministeren nærmere foreskrevet måde. Tilsvarende kan energiministeren fastsætte bestemmelser om, at der i forbindelse hermed skal gives andre forbrugeroplysninger, såfremt dette sker til opfyldelse af internationale forpligtelser (først og fremmest overfor EF). Der er foreløbig udstedt en bekendtgørelse om mærkning af elektriske ovne til husholdningsbrug (bkg. nr. 688 af 17. december 1982).

Herudover gælder en særlig lovpåbudt mærknings- eller oplysningspligt for visse andre potentielt *farlige produkter* så som gasmateriel, brandfarlige væsker, sprængstoffer, fyrværkeri, giftstoffer, fødevarer, lægemidler, sikkerhedsseler m.v. Det vil føre for vidt at komme ind på alle disse specialbestemmelser her. Nævnes skal kun de i henhold til kemikalieloven (Lov nr. 212 af 23.5.1979) udstedte bekendtgørelser om bl.a. mærkning af farlige *malevarer* og farlige *kemiske* stoffer og produkter (bkg. nr. 408 af 17. september 1980 samt bkg. nr. 565 og nr. 566 af 14. oktober 1983), hvorefter alle sådanne produkter skal være mærket med et eller to af nedenstående symboler (på orangegul baggrund):

6.7.2.



Desuden skal der på emballagen være anført stoffets eller produktets handelsnavn, navn på det eller de farlige stoffer, producentens eller importørens navn og adresse, risikoangivelse samt sikkerhedsforskrifter.

7.2. Forbrugeroplysning ved frivillige, uafhængige og kontrollerede mærkningsordninger

Ved siden af de ovennævnte lovgivningsinitiativer har en række organisationer og institutioner inden for handel, industri, forskning og forbrugerbevægelsen fundet sammen omkring *Dansk Varefakta Nævn* eller *DVN* (tidligere Dansk Varedeklarations-Nævn), der er en selvstændig, privat (men offentligt støttet) organisation. Dette nævn virker til fremme af frivillig, oplysende mærkning af varer, der sælges i detailsalg, med såkaldt VAREFAKTA. Oplysninger gives heri om varens vægt, bestanddele, egenskaber m.v., som forbrugeren ikke umiddelbart kan se selv, og for at oplysningerne på de enkelte varer inden for samme varekategori skal være sammenlignelige, giver DVN faste regler for oplysningernes indhold såvel som for deres formulering og form (terminologi, rækkefølge). DVN har udarbejdet deklara-tionsregler af denne art for en række levnedsmidler, husholdnings-apparater, boligudstyr m.v.

VAREFAKTA følger den enkelte vare og giver således forbrugeren vigtige informationer og et forbedret beslutningsgrundlag i den konkrete købs-situation. Effekten er dog naturligvis svækket af, at ordningen er frivillig, og at derfor ikke alle produkter eller mærkevarer

6.7.2.

inden for den enkelte varegruppe rent faktisk deklarerer med VAREFAKTA. Udbredelsen af VAREFAKTA er dog klart stigende.

At en vare er mærket med VAREFAKTA er ikke i sig selv udtryk for nogen egentlig kvalitetsgaranti, ud over at varen er »brugsejnet«. Derudover er VAREFAKTA alene *oplysende* om varernes – gode eller dårlige – egenskaber. DVN's bomærke, som findes på de prøvede varer, ser således ud:



Møbler kan man også finde mærket med *Møbelfakta*, der tilsvarende siger noget om, at de pågældende møbler opfylder visse brugskrav m.h.t. styrke, kvalitet m.v. Brugskravene er her delt op i: almindelige brugskrav, høje krav og højeste krav. Møbelfaktamærket ser således ud:



Endvidere skal nævnes Danske Vaskeriers Fællestilsyn, der på basis af visse tekniske betingelser til de tilsluttede vaskerier samt en vis kontrolvirksomhed har etableret en kvalitetsmærkning med et »f«-mærke, der ser således ud:



Mærket garanterer visse kvalitetskrav til maskiner, drift, vaskemidler, lokaler, personale og vaskeresultat.

For vinduer findes en kontrolordning, der har til formål at sikre produkternes gode kvalitet, og vinduesrammer og -karme samt udvendige døre, som er godkendt under Dansk Vindues Kontrol, er mærket således:



6.7.2.

Arbejder med isolering af boligen er vanskelige at kontrollere for forbrugeren, og det er samtidig et område, der har fået voksende praktisk betydning. Her sikrer Dansk Isolerings Kontrol ved regelmæssige stikprøver, at de tilsluttede isoleringsfirmaer udfører arbejdet korrekt.



Elektriske apparater kan blive godkendt og kontrolleret af Danmarks Elektriske Materielkontrol (DEMKO) med hensyn til sikkerhed mod brand og berøringsfare. Denne godkendelse siger derimod ikke noget om brugsegnegheden. Godkendes varen ved afprøvning hos DEMKO, kan den blive D-mærket således:



Da der ikke (længere) eksisterer lovkrav om forhåndsgodkendelse af elektrisk materiel, før det sendes på markedet, kan der sagtens forekomme elektriske produkter, som ikke forinden markedsføringen er konstateret at være i overensstemmelse med gældende sikkerhedskrav. På denne baggrund giver D-mærket forbrugerne en vigtig sikkerhedsgaranti.

Dansk Standardiseringsråd udarbejder som tidligere nævnt produkt- og varestandarder, og DS-mærket på en vare viser, at varen er prøvet og fundet i overensstemmelse med Dansk Standard. Selv om det som udgangspunkt er frivilligt at følge disse standarder (bortset fra sikkerhedsseler og styrthjelme, jfr. ovenfor pkt. 7.1.3.), må disse ofte anses for at angive de normale og forsvarlige krav til et produkt, hvilket f.eks. kan få betydning for den køberetlige mangelbedømmelse. Eksempelvis følger forbrugerklagenævnet ved vurderingen af konkrete klagesager vedrørende beklædningstekstiler i vidt omfang

6.7.3.

de retningslinjer for vedligeholdelsesanvisninger, som er udarbejdet i en Dansk Standard, jfr. FKN 1981, s. 17 ff.

For en række produkter kan DS-mærket være erstattet af følgende fællesnordiske mærke, der garanterer, at varen er godkendt efter dansk, finsk, norsk eller svensk standard:



Motorsikkerhedsudstyr (f.eks. styrthjelme) kan i stedet være E-mærket efter europæisk standard, hvor tallet efter bogstavet »E« angiver, i hvilket land godkendelsen er udstedt:



7.3. Forbrugeroplysning ved erhvervslivets egne mærkningsordninger

Medens de ovennævnte mærkningsordninger er kendetegnet ved, at de er etableret gennem et samarbejde mellem de pågældende brancheforeninger og forbrugerne – via de ovenfor i afsnit 5 nævnte institutioner – har erhvervslivet også på egen hånd lavet en række frivillige ordninger om kvalitetsgaranti og varemærkning.

Uden at en udtømmende opregning heraf skal ske på dette sted, kan til eksempel nævnes Dansk Møbelkontrols sorte mærke med ordene »DANISH FURNITUREMAKERS' CONTROL«, der garanterer, at møblerne opfylder visse krav til materialer, konstruktion og udførelse, som er fastlagt i samarbejde med Teknologisk Institut:



På møbelforretninger kan man endvidere finde Møbelhandlernes Centralforenings mærke, der viser, at indehaveren er medlem af foreningen, og samtidig garanterer, at der ved køb af nye møbler ydes en 24 måneders kollektiv garanti for fabrikationsfejl. Mærket ser således ud:

6.7.3.



For stoffer og beklædning, strikvarer, strikkegarn og gulvtæpper garanterer f.eks. det såkaldte »Woolmark«, at varen er fremstillet af ren ny uld og opfylder visse minimumskrav – varierende efter varekategori – til farveægthed, mølægthed og luvvægt. Når ulden er iblandet andre fibre, kan der være anvendt det såkaldte »Woolblendmark« med angivelse af blandingsforholdet. Og endelig er »Superwash« fabrikantens garanti for, at varen tåler vask i vaskemaskine ved max. 40° C uden at krympe:

Woolmark



ren ny uld

Woolblendmark



80% NY ULD
20% POLYESTER

Superwash



Flere af erhvervslivets egne ordninger er – som de lige ovenfor nævnte – forbundet med en egentlig kvalitetsgaranti. Nævnes kunne også guldsmedenes og elektropletfabrikanternes »Bispestav« og »Fakkelmærke«, der begge garanterer opfyldelsen af visse kvalitetskrav til materialer m.v., som er opstillet af brancherne selv. På levnedsmiddeldområdet har slagteribranchen indført sit eget Bandolé-mærke (hvidt kryds på rød bund), der borger for extra kvalitet i form af større kødindhold og sætter grænser for indholdet af fedt, salt, vand og fyldstoffer:



Bandolé-ordningen er dog nu stort set blevet indhentet af de kvalitetskrav til kødprodukter, der er opstillet i miljøministeriets nye bekendtgørelse, som omtalt ovenfor pkt. 7.1.5.

Andre af erhvervslivets egne ordninger bærer mere præg af fællesreklame eller -annoncering for den pågældende branche. Flere bran-

6.7.4.

chers eller foreningers fællesmærke siger ikke andet, end at de forretninger, der fører et af mærkerne, er medlem af den pågældende brancheforening.

Hvis varen ikke opfylder de krav, som den egentlige kvalitetsmærkning står for – det gælder tilsvarende ikke mindst de ovenfor pkt. 7.2. nævnte mærkningsordninger – skal køberen altid først henvende sig der, hvor varen er købt. Afvises klagen der, kan køberen henvende sig til den kontrollerende instans eller den, der står bag mærkningsordningen. Sidste mulighed er klagenævn og domstol.

7.4. Forbrugeroplysning gennem den enkelte detailhandlers, grossists, importørs eller producents egen salgsinformation.

Den almindelige oplysningspligt

Som tidligere nævnt påvirkes forbrugerne i almindelighed først og fremmest af de informationer, som de modtager i selve købsituationen. Dette kan i forlængelse af de lige ovenfor nævnte mærkningsordninger være oplysninger i form af mere konkurrencemotiveret mærkning efter retningslinjer, som er fastlagt af den enkelte butikskæde eller forhandlersammenslutning. Det kan også være oplysninger og/eller anprisninger med en mere åbenlyst salgsfremmende funktion i form af reklamer, brochurer, salgsudstillinger m.v. Og det kan endelig være helt individuelle salgsinformationer i form af vejledning og oplysning, som butikspersonalet giver mundtligt i den konkrete købsituation. Se skitse 1 b ovenfor i afsnit 4.

Enhver sådan salgsinformation har helt legitimt en blandet »informativ« og »salgsfremmende« karakter, men *kan* undertiden have overvægt af de rene salgsargumenter på bekostning af saglig og relevant forbrugeroplysning om varen og dens brugsværdi. Dette gælder måske især den information, der alene bygger på den enkelte erhvervsdrivendes *egne* oplysninger. Til imødegåelse heraf er de ovennævnte mærkningsregler suppleret med lovregler, der såvel offentligtretligt som civilretligt fastslår *en helt almindelig oplysningspligt* i den konkrete købsituation.

Denne oplysningspligt fastslås i mfl. § 3, der indeholder en generel pligt for den, der markedsfører varer, fast ejendom eller arbejds- og tjenesteydelser, til at give køberen *en forsvarlig vejledning i forbindelse med købet*. Der tænkes herved på oplysninger, som i almindelighed vil være af betydning for en købers bedømmelse af varens eller ydelsens karakter eller egenskaber, herunder især brugsegenskaber,

6.7.5.

holdbarhed, farlighed og vedligeholdelsesmuligheder. Vejledningen kan f.eks. gives i form af skriftlige oplysninger på varen, men kan også ske ved en mere individuel vejledning og kundebetjening, og det sidste må i hvert fald kræves, når kunden giver udtryk for særlige behov eller særlige forhold i øvrigt.

Mfl. § 3 skal naturligvis ses i sammenhæng med kravet om god markedsføringsskik i § 1 og forbudet mod »urimeligt mangelfulde« angivelser i § 2; men medens § 2 sigter på foranstaltninger, der generelt kan påvirke afsætningen, så er anvendelsesområdet for § 3 begrænset til foranstaltninger af mere direkte kontraktretlig karakter i forbindelse med den konkrete salgssituation.

Oplysninger i henhold til mfl. § 3 skal som udgangspunkt gives forud for køkets indgåelse, så de kan nå at indgå i køberens beslutningsgrundlag, men er der tale om en vejledning, der ikke er påkrævet for selve købsbeslutningen – f.eks. undertiden vejledning i genstandens brug – kan den krævede vejledning gives i form af en brugsanvisning på leveringstidspunktet. Påkrævede oplysninger, brugsanvisninger, advarsler m.v. skal normalt være affattet *på dansk* eller på et sprog, der kun ubetydeligt adskiller sig fra dansk, og netop dette krav har givet anledning til de fleste af de – i øvrigt ret få – sager om mfl. § 3, som forbrugerombudsmanden har behandlet, jfr. FOB 1977–1978, s. 101 ff., FOB 1979–1980, s. 117 ff., FOB 1981–1982, s. 90 ff. og FOB 1983, s. 52 f.

7.5. Samspillet mellem offentligretlige og civilretlige oplysningsregler

Ud over de ovennævnte offentligretlige regler om oplysningspligt, findes en række *civilretlige* regler, som pålægger sælgeren en *loyal oplysningspligt* om forhold, der er af betydning for køberens bedømmelse af *salgsgegenstanden* eller hans beslutningsgrundlag i øvrigt (varecentreret oplysning). Oplysningspligten kan også angå selve køberens *retlige stilling*, f.eks. oplysning om en fortrydelsesret (forbrugercentreret oplysning), og her kræves oplysningerne undertiden givet i *bestemte former* for at sikre en tydelig og forståelig information, jfr. nedenfor kapitel 7, pkt. 3.1.

Direkte svarende til mfl. § 3 har man i købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, lovfæstet en almindelig civilretlig oplysningspligt i forbruger køb. Forsømmer sælgeren at give køberen oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgegenstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende, foreligger der herefter en *mangel*

6.7.5.

ved salgsgenstanden, der f.eks. kan berettige til en *ophævelse* af købeaftalen, jfr. nærmere nedenfor kapitel 11. En reel forskel mellem den offentligretlige og den civilretlige bedømmelse efter disse regler kan næppe konstateres, og da en overtrædelse af mfl. § 3 ikke i sig selv er strafbelagt, får bestemmelsen formentlig netop sin største betydning gennem påvirkning af den civilretlige bedømmelse.

Spørgsmålet om faktiske oplysningers betydning (markedsføringslovens § 2) og om en positiv pligt til at give oplysninger (markedsføringslovens § 3) er dog principielt det samme for alle aftaletyper, og det er måske derfor nok så nærliggende at se på markedsføringsforskrifternes betydning for den almindelige aftaleret, herunder spørgsmålet om en aftales *fortolkning* og *ugyldighed*.

Det er givet, at en overtrædelse af markedsføringsforskrifterne *ikke automatisk* udløser civilretlige beføjelser for forbrugeren.

Se f.eks. *FKN 1980.82*. En forbruger havde bestilt en rejse med bilfærge efter forinden i fartplanen at have orienteret sig om priser og rabatter. Da han derefter blev afkrævet et større beløb end forventet, forelagde han først sagen for forbrugerombudsmanden og klagede senere til forbrugerklagenævnet. Selv om forbrugerombudsmanden udtalte, at han fandt fartplanens rabatoplysninger *vildledende og i strid med mfl. § 2, stk. 1*, og derfor henstillede, at fartplanen på dette punkt ændredes, fandt forbrugerklagenævnet imidlertid ikke, at forbrugeren med rimelighed havde kunnet forvente en lavere pris end den opkrævede, og forbrugeren fik derfor *ikke medhold i sit krav om delvis tilbagebetaling af beløbet*.

Der er imidlertid ingen tvivl om, at eksistensen af markedsføringslovens forskrifter betyder, at man i endnu højere grad end tidligere vil være tilbøjelig til at betragte annoncerings- og reklameoplysninger som integrerede dele af aftalen, når de har været forbrugeren bekendt i aftalesituationen, jfr. f.eks. *FKN 1981.70* og *U 1984.392 H*, såvel som de nævnte bestemmelser vil levere vægtigt materiale til udfyldning af især aftalelovens § 36's rimelighedsnorm, jfr. nedenfor kapitel 10.

Markedsføringslovgivningens krav om en rimelig oplysning og vejledning vil formentlig i aftaleretten mest umiddelbart modsvares af fortolkningslærens *uklarhedsregel*.

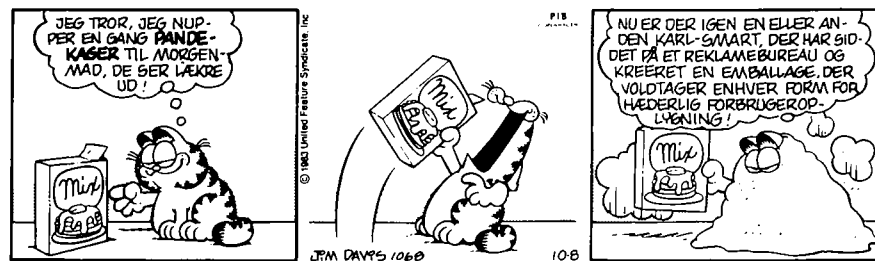
Se f.eks. *FKN 1983.70*. En forbruger bestilte på baggrund af en SAS-annonce 2 flybilletter, som han senere ikke kunne få refunderet som normalt, fordi der var tale om specialprisbilletter. Forbrugerklagenævnet fandt, at *markedsføringen* af billetter til specialpriser var temmelig *uoverskuelig*, og at denne markedsføring derfor i forbindelse med aftalen om køb *måtte følges op af en klar og utvetydig information*, hvis de specialregler, der gjaldt for disse billetter, skulle binde forbrugeren. Da der ikke var sandsynliggjort en sådan fyldestgørende information om de særlige rejse-

6.7.5.

betingelser, fandtes forbrugeren at have krav på tilbagebetaling af vederlaget for billetterne.

For nærmere uddybning af denne samspilsproblematik, herunder navnlig om den civilretlige betydning af, at bestemte aftalevilkår forbydes efter markedsføringsloven, samt om reklamering med garanti, henvises til kapitel 7, afsnit 4, hvor forholdet mellem de to »hjørnестene« i henholdsvis den offentligretlige (mfl. § 1) og den civilretlige forbrugerbeskyttelse (aftl. § 36) omtales.

De enkelte regler af denne art, der direkte kan få betydning for *den enkelte aftales indhold og retsvirkninger*, og som af mange forbrugere med god ret vil blive opfattet som de *vigtigste* regler for forbrugeroplysning, vil i øvrigt blive nærmere gennemgået i tilknytning til de enkelte aftaletyper nedenfor i denne bogs specielle del.



Bilag 1.

Vejledende retningslinier for anvendelse af reklameudsagn, der indeholder sammenligninger med andre erhvervsdrivendes prisniveau.

Reklameudsagn, der går ud på at give forbrugerne det indtryk, at en forretning har et lavere prisniveau for sit samlede varesortiment eller dele heraf end konkurrerende forretninger, må efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i almindelighed anses for urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde og således i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, medmindre de anvendes i overensstemmelse med følgende retningslinier:

1.

Rigtigheden af udsagnet skal kunne dokumenteres ved en aktuel prisundersøgelse. Udsagnet må være repræsentativt for undersøgelsens resultat.

2.

I forbindelse med udsagnet skal det på iøjnefaldende måde angives, *hvornår* den undersøgelse, som udsagnet er baseret på, er foretaget, *hvilke* forretninger eller hvilke kategorier af forretninger inden for et angivet geografisk afsætningsområde undersøgelsen omfatter, samt *hvilket* vægtningsprincip, der er anvendt.

Såfremt undersøgelsen ikke omfatter »tilbudsvare« eller ikke tager højde for rabat- eller dividendeordninger, skal det angives.

3.

Undersøgelsen skal være udført på en fagmæssig forsvarlig måde. Særligt fremhæves følgende punkter:

Såfremt undersøgelsen vedrører visse kategorier af forretninger inden for et geografisk bestemt afsætningsområde, må undersøgelsen omfatte de i henseende til omsætning eller prisbillighed betydeligste forretninger inden for området.

De enkeltvarer, som omfattes af undersøgelsen, må angives på en vareliste, som fremlægges på opfordring.

Bilag 1.

(fortsat)

Varerne skal være repræsentative med hensyn til antal, omsætningsandel og prisniveau, bedømt i forhold til det varesortiment, som undersøgelsen vedrører.

De enkeltvarer, der sammenlignes, må være af ensartet kvalitet og være udbudt til salg i mængder, der i det væsentlige er ens. Forskelle i sidstnævnte henseende er dog ikke til hinder for foretagelse af en prissammenligning, såfremt disse forskelle udtrykkeligt fremhæves i reklamen.

Der skal ske en vægtning efter almindeligt anvendte principper af priserne på de enkelte varer, der indgår i undersøgelsen.

Særligt om betegnelsen »lavprisvarehus« eller lignende:

Betegnelsen »lavprisvarehus« eller lignende må kun anvendes, såfremt det på opfordring ved fremlæggelse af en aktuel prisundersøgelse, der opfylder de under punkt 3 nævnte krav, kan dokumenteres, at forretningens prisniveau er væsentligt lavere end det gennemsnitlige prisniveau, inclusive »tilbudsvarer«, i de inden for samme afsætningsområde i henseende til omsætning eller prisbillighed betydeligste, konkurrerende forretninger. Den nævnte dokumentation for prisbillighed behøver dog ikke omfatte prisniveauet i andre forretninger, der anvender betegnelsen »lavprisvarehus«, »storkøbsforretninger«, samt forretninger, hvis prisbillighed beror på særlige begrænsninger i de førte varekategorier.

Forbrugerombudsmanden, juni 1978.

Bilag 2.

Prisreklame

A. Almindelige bemærkninger.

Forbrugerombudsmanden modtager til stadighed et meget betydeligt antal henvendelser vedrørende prisreklame, som må anses for at være i strid med markedsføringslovens § 1 og § 2, stk. 1. Disse bestemmelser har følgende ordlyd:

§ 1.

Loven gælder i privat erhvervsvirksomhed og offentlig virksomhed, som kan sidestilles hermed. Der må i sådan virksomhed ikke foretages handlinger, som strider mod god markedsføringsskik.

§ 2, stk. 1.

Der må ikke anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser.

På baggrund af de nævnte bestemmelser og forarbejderne til markedsføringsloven har det grundlæggende synspunkt ved Forbrugerombudsmandens stillingtagen i konkrete sager om prisreklame været, at prisreklame skal være præcis, forståelig, relevant og korrekt. Endvidere har det som altovervejende hovedregel været lagt til grund, at annoncøren må kunne dokumentere rigtigheden af oplysninger om prisfordele. Kravet til dokumentation er i overensstemmelse med artikel 17 i Det internationale Handelskammers Kodeks for reklamepraksis. Det fremgår af denne bestemmelse, at beskrivelser, påstande eller visuelle fremstillinger skal kunne underbygges, samt at annoncører skal være i stand til straks at kunne fremlægge bevisligheder.

Som vejledning er der nedenfor angivet retningslinier for anvendelsen af en række typisk forekommende eksempler på prisreklame, som Forbrugerombudsmanden i en række tidligere sager har taget stilling til.

Bilag 2.

(fortsat)

B. Retningslinier for anvendelsen af en række praktisk forekommende eksempler på prisreklame.

1.

Angivelsen af en »førpris« i forbindelse med prisen på en vare forudsætter, at annoncøren kan godtgøre, at den pågældende vare i en længere periode inden annonceringen eller skiltningens påbegyndelse har været solgt i den reklamerende forretning til den angivne »førpris«.

2.

Angivelserne »udsalg«, »nedsat« og »nu« må kun anvendes i forbindelse med prisen på en vare, såfremt annoncøren kan godtgøre, at den pågældende vare sælges til lavere pris end den, varen har været solgt til i den reklamerende forretning i en længere periode forinden annonceringen eller skiltningens påbegyndelse.

Den tidligere gældende pris eller størrelsen af prisenedsættelsen skal angives i annonceringen eller skiltningen.

3.

Ved anvendelse af prisangivelser, hvorved den i den reklamerende forretning gældende pris på en vare sammenlignes med en »normalpris«, skal det præciseres, hvilken normalpris annonceringen eller skiltningen henviser til.

Det bemærkes, at ordet »normalpris« kan forstås som en henvisning til såvel den almindeligt gældende pris i andre forretninger som den almindeligt gældende pris hos annoncøren. Angivelsen er derfor i sig selv upræcis.

- a. Prisangivelser, hvorved den i den reklamerende forretning *gældende pris på en vare sammenlignes med normalprisen i andre forretninger*, må kun anvendes, såfremt annoncøren kan godtgøre, at den angivne normalpris svarer til den pris, en vare af tilsvarende art, fabrikat og kvalitet i almindelighed sælges til i de andre forretninger, der er omfattet af prissammenligningen.
- b. *Sammenligninger med den reklamerende forretnings egen normalpris* må kun anvendes, såfremt en »førpris« kan dokumenteres som angivet under punkt 3.

Forbrugerombudsmanden, juli 1983.

Bilag 3.

E-numre og hvad de står for.

I det følgende er opstillet en liste over tilsætningsstofferne med E-numre og kemiske betegnelser (efter kategoribetegnelsen).

EF-nr.	Navn	EF-nr.	Navn
Hævemidler		E 450 c	Natriumpolyphosphater
Smeltesalte		E 450 c	Kaliumpolyphosphater
Surhedsregulerende midler		Konserveringsmidler/-stoffer	
Syrer		E 200	Sorbinsyre
E 170	Calciumcarbonat	E 201	Natriumsorbat
E 260	Eddikesyre	E 202	Kaliumsorbat
E 261	Kaliumacetat	E 203	Calciumsorbat
E 262	Natriumdiacetat	E 210	Benzoesyre
E 263	Calciumacetat	E 211	Natriumbenzoat
E 270	Mælkesyre	E 212	Kaliumbenzoat
E 300	L-Ascorbinsyre	E 213	Calciumbenzoat
E 325	Natriumlactat	E 214	Ethyl-p-hydroxybenzoat
E 326	Kaliumlactat	E 215	Ethyl-p-hydroxybenzoat, natriumsalt
E 327	Calciumlactat	E 216	Propyl-p-hydroxybenzoat
E 330	Citronsyre	E 217	Propyl-p-hydroxybenzoat, natriumsalt
E 331	Natriumcitrat	E 218	Methyl-p-hydroxybenzoat
E 332	Kaliumcitrat	E 219	Methyl-p-hydroxybenzoat, natriumsalt
E 333	Calciumcitrat	E 220	Svovldioxid
E 334	L-Vinsyre	E 221	Natriumsulfit
E 335	Natriumtartrat	E 222	Natriumhydrogensulfit
E 336	Kaliumtartrat	E 223	Natriumdisulfit
E 337	Kaliumnatriumtartrat	E 224	Kaliumdisulfit
E 338	Phosphorsyre	E 226	Calciumsulfit
E 339	Mononatriumorthophosphat*)	E 227	Calciumhydrogensulfit
E 339	Dinatriumorthophosphat	E 236	Myresyre
E 339	Trinatriumorthophosphat	E 237	Natriumformiat
E 340	Monokaliumorthophosphat	E 238	Calciumformiat
E 340	Dikaliumorthophosphat	E 239	Hexamethylentetramin
E 340	Trikaliumorthophosphat	E 249	Kaliumnitrit
E 341	Monocalciumorthophosphat	E 250	Natriumnitrit
E 341	Dicalciumorthophosphat	E 251	Natriumnitrat
E 341	Tricalciumorthophosphat		
E 450 a	Dinatriumdihydrogendiphosphat		
E 450 a	Tetranatriumdiphosphat		
E 450 b	Pentanatriumphosphat		

*) Phosphater med forskellige kemiske betegnelser, men med samme E-nummer, kan nævnes samlet. F.eks. kan E 339 således deklareres som natriumorthophosphat.

Bilag 3.

(fortsat)

EF-nr.	Navn	EF-nr.	Navn
E 252	Kaliumnitrat	E 122	Azorubin
E 260	Eddikesyre	E 123	Amaranth
E 261	Kaliumacetat	E 124	Ponceau 4 R
E 262	Natriumdiacetat	E 127	Erythrosin
E 263	Calciumacetat	E 131	Patent Blue V
E 270	Mælkesyre	E 132	Indigotin I
E 280	Propionsyre	E 140	Chlorophyll
E 281	Natriumpropionat	E 141	Chlorophyll-kobber-kompleks
E 282	Calciumpropionat	E 141	Chlorophyllin-kobber-kompleks, kalium- og natriumsalt
E 283	Kaliumpropionat	E 142	Green S
Antioxidanter		E 150	Karamel
E 220	Svovldioxid	E 150	Karamel, ammonieret
E 222	Natriumhydrogensulfit	E 150	Karamel, ammonieret, sulfiteret
E 223	Natriumdisulfit	E 151	Black PN
E 224	Kaliumdisulfit	E 153	Carbo medicinalis vegetabilis
E 270	Mælkesyre	E 160 a	α , β og γ -caroten
E 300	L-Ascorbinsyre	E 160 a	β -Caroten
E 301	Natriumascorbat	E 160 b	Annattoekstrakter
E 302	Calciumascorbat	E 160 c	Capsanthin
E 304	Ascorbylpalmitat	E 160 d	Lycopene
E 306	Stærkt tocopherolholdige ekstrakter af naturlig oprindelse	E 160 e	β -Apo-8'-carotenal (C30)
E 307	α -Tocopherol, syntetisk	E 160 f	β -Apo-8'-carotensyre (C30) ethylester
E 308	γ -Tocopherol, syntetisk	E 161 a	Flavoxanthin
E 309	δ -Tocopherol, syntetisk	E 161 b	Lutein
E 310	Propylgallat	E 161 c	Kryptoxanthin
E 311	Octylgallat	E 161 d	Rubixanthin
E 312	Dodecylgallat	E 161 e	Violaxanthin
E 320	Butylhydroxyanisol (BHA)	E 161 f	Rhodoxanthin
E 321	Butylhydroxytoluen (BHT)	E 161 g	Canthaxanthin
E 325	Natriumlactat	E 162	Rødbedefarve
E 326	Kaliumlactat	E 163	Drueskalsfarve
E 327	Calciumlactat	E 170	Calciumcarbonat
E 330	Citronsyre	E 171	Titandioxid
E 331	Natriumcitrat	E 172	Jernoxider og jernhydroxider
E 332	Kaliumcitrat	E 173	aluminium
E 333	Calciumcitrat	E 174	Sølv
E 338	Phosphorsyre	E 175	Guld
E 339	Natriumorthophosphat	E 180	Rubinpigment BK
E 340	Kaliumorthophosphat	Emulgatorer, fortykningsmidler, geleringsmidler, modificerede stivelser, stabilisatorer	
E 341	Calciumorthophosphat	E 322	Lecithin
Antiklumpningsmidler		E 339	Natriumorthophosphat
E 170	Calciumcarbonat	E 340	Kaliumorthophosphat
E 341	Dicalciumorthophosphat	E 341	Calciumorthophosphat
E 341	Tricalciumorthophosphat	E 400	Alginsyre
Farvestoffer		E 401	Natriumalginat
E 100	Gurkemejefarve	E 402	Kaliumalginat
E 101	Riboflavin	E 403	Ammoniumalginat
E 102	Tartrazin	E 404	Calciumalginat
E 104	Quinolingult	E 405	Propylenglycolalginat
E 110	Sunset Yellow FCF	E 406	Agar
E 120	Carminer	E 407	Carrageenan

(fortsat)

*) Der findes ikke kategoribetegnelser for alle tilsætningsstoffer, derfor anføres nogle alene med den kemiske betegnelse.

Bilag 3.

(fortsat)

Kategoribetegnelse - og hvad der ligger bag En forklaring på alle benyttede kategoribetegnelser

Hævemidler er bl.a. natron, hjortetaksalt og potaske, der er kendt fra hjemmebagning. De bevirker at bagværket bliver let og luftigt.

Smeltesalte bruges kun i smelteoste, hvor de holder fedtet fordelt og binder vandet.

Surhedsreguleringsmidler og syrer anvendes bl.a. for at undgå misfarvning, af konserveringsmæssige grunde og for at opnå en syrlig smag.

Konserveringsmidler/-stoffer hæmmer væksten hos de mikroorganismer, der kan fordærve levnedsmidler. De forlænger dermed levnedsmidlets holdbarhed og hindrer dannelsen af giftige stoffer.

Antioxidanter modvirker at fedtholdige levnedsmidler bliver harske, når de kommer i forbindelse med luftens ilt.

Antiklumpningsmidler forhindrer at pulvere, der kan opsuge vand, klumper sammen.

Farvestoffer anvendes for at give levnedsmidlet en bestemt farve, i nogle tilfælde for at forstærke den naturlige farve, som kan være gået tabt under fremstillingsprocessen.

Emulgatorer er overfladeaktive stoffer, der bevirker, at en blanding som f.eks. fedt og vand ikke skiller. En kendt emulgator er lecithin, der findes i æggeblommer, og dens virkning kendes fra mayonnaise.

Fortykningsmidler binder væske, så varen bliver tyktflydende.

Geleringsmidler binder væske, så massen stivner, som det kendes fra gelé og marmelade.

Bilag 3. (fortsat)

Modificerede stivelser binder væske og tåler meget høje og meget lave temperaturer samt voldsom fysisk behandling, uden at de mister evnen til at binde væske.

Stabilisatorer kan have mange funktioner f.eks. at undgå bundfældning.

Aromaer/aromastoffer anvendes for at give et levnedsmiddel en bestemt smag, for at forstærke eller måske ligefrem ændre smagen af et levnedsmiddel.

Melbehandlingsmidlet L-Ascorbinsyre, anvendes for at styrke melets gluten, så brødet bliver let og luftigt.

Smagsforstærkere fremhæver smagen af andre smagsstoffer.

Kunstige sødestoffer anvendes i levnedsmidler i stedet for sukker f.eks. i diabetikervarer.

Skumdæpningsmiddel hindrer dannelse af skum ved f.eks. kraftig omrøring af et levnedsmiddel under fremstillingsprocessen.

Overfladebehandlingsmiddel beskytter overfladen mod angreb af mikroorganismer.

Vitaminer og mineraler tilsættes bl.a. kornprodukter og margarine for at sikre en tilstrækkelig tilførsel af næringsstoffer. Ifølge lov beriges hvedemel således med B₁- og B₂-vitamin samt jern og calcium.

Kapitel 7

Rimelige aftalevilkår. Særligt om standardvilkår

Litteratur. Mogens Koktvedgaard: Kontraheringspligt, 1960, s. 175-180. Foreløbig redegørelse om formuerettens generalklausuler, 1974 (udarbejdet af Stig Jørgensen). Forbrugerkommissionens Betænkning III, nr. 738/1975, s. 18-27. H. Lund Christiansen i Juridisk Grundbog II, 3. udg. 1975, s. 444-447. Paul Krüger Andersen: Markedsføringsret, 1978, s. 81-82 og 217-231. Bernhard Gomard: Introduktion til Obligationsretten, 1979, s. 27-36 og 47-66.

1. Behovet for kontrol og regulering af aftalevilkår

Aftalen eller kontrakten er det vigtigste middel for den økonomiske omsætning i et samfund som vort. Når man køber en dåse leverpostej hos købmanden, bestiller en håndværker til at reparere sit hus, bytter frimærker med naboen o.s.v, indgår man en aftale. Omsætningen af varer og tjenesteydelser bygger fundamentalt på princippet om *aftalefrihed*. Dette princip indebærer i sin rene form, at enhver frit kan bestemme, *hvilke aftaler* han vil indgå, og *med hvem* han vil indgå altaler, samt *hvilket indhold* (vilkår) en eventuel aftale nærmere skal have.

Da *aftalen* er udgangspunkt for og selve kernen i bedømmelsen af retsforholdet mellem de implicerede parter i ethvert køb, ethvert lejemål og ethvert andet kontraktsforhold, kan aftaleretten og de regler af civilretlig eller offentligretlig karakter iøvrigt, der angiver aftalefrihedens udstrækning, siges at rumme nogle af de allervigtigste temaer for forbrugerpolitiske beskyttelsesovervejelser.

Risikoen for urimelige aftaler eller urimelige aftalevilkår har altid været og vil altid være nærliggende. Selv under forudsætning af en optimal forbrugeroplysning og et nok så fuldstændigt beslutningsgrundlag for forbrugeren vil den erhvervsdrivende part i kontraktsforholdet stadig som oftest indtage en overlegen stilling ved kontraktsindgåelsen, og der vil da altid være fare for, at denne stærkere forhandlingsposition misbruges til at skaffe sig fordele ved at betinge sig vilkår, der ensidigt tjener den erhvervsdrivendes interesser. De krav, der stilles til oplysning i almindelighed og til fremhævelse af særligt ugunstige kontraktsvilkår i særdeleshed, hjælper f.eks. ikke

stort, hvis forbrugeren er i en situation, hvor han i praksis ikke har noget valg. En sådan fare for misbrug af aftalefriheden kan samfundet ikke forholde sig passiv overfor, og forrige århundredes ekstremt liberalistiske dogme om, at en kontrakt, som begge parter frivilligt er indgået på, pr. definition er rimelig så vel ud fra parternes som ud fra samfundets synspunkt, er forlængst forladt. Aftalefriheden har således i nyere tid længe været undergivet betydelige indskrænkninger med henblik navnlig på at beskytte den svageste af kontraktsparterne, men forbrugerbevægelsens opståen og den generelle politiske accept af behovet for en forbrugerretsreform har naturligvis accentueret hele denne problemstilling.

Problemerne omkring rimeligheden af de vilkår, der aftales i forbruger køb og andre forbruger aftaler, har været stigende i takt med udbredelsen af de såkaldte *standardkontrakter* og andre former for faste vilkår, som anvendes generelt i alle kontraktsforhold af en bestemt type og dermed erstatter den individuelle aftaleudformning. Anvendelsen af standardkontrakter, »almindelige forretningsbetingelser« eller lignende *kan* være særdeles praktisk og nyttig også fra en forbrugersynsvinkel, idet der herigennem kan etableres et regelsæt, der er tilpasset det enkelte kontraktsovrådes særlige behov, og som letter aftaleindgåelsen og samtidig til en vis grad er konfliktforebyggende i aftalens løbetid. Sådanne standardvilkår er ofte særdeles detaljerede og søger tilnærmelsesvis at løse alle sider af kontraktsforholdet i kontrakten selv. Erfaringen viser imidlertid, at netop anvendelsen af standardvilkår kan give særlig anledning til misbrug af aftalefriheden, idet der i en række tilfælde har kunnet konstateres vilkår, som ikke er acceptable for forbrugerne. Selv om udbredelsen af standardvilkår, når de er udformet med rimelig hensyntagen til begge parter, (hvilket navnlig vil sige såkaldte »agreed documents«, der er gennemforhandlet og vedtaget af modstående interessegrupper), som nævnt kan rumme klare fordele, er der således altid en vis betænkelighed forbundet med de rent ensidigt udarbejdede standardvilkår. Betydningen af den interesseafvejning, der kommer til udtryk i (den fravigelige) lovgivning på de forskellige retsområder og i de almindelige juridiske grundsætninger, bliver stadig mindre, når standardvilkårene i virkeligheden selv danner ny ret for vigtige livsområder. Selv om samfundsudviklingen og nydannede kontrakts- og finansieringsformer ofte vil kræve retlige nydannelser i det regulerende regelsæt, som lovgivningsmagten måske ikke betids evner at følge op, vil det være højst betænkeligt, om en samfundsmæssig

7.1.

styring helt afløses af erhvervslivets egen regulering. Der er ikke tvivl om, at f.eks. mange seriøse brancheforeninger gør meget for at »rense« deres standardkontrakter for urimelige og ensidige kontraktsvilkår, men det er alt for utrygt udelukkende at forlade sig herpå.

Standardvilkår kan optræde og indføres i et kontraktsforhold på forskellig måde, ligesom de kan være af varierende »fasthed«. Inden for forbrugerområdet er det især anvendelsen af såkaldte *adhæsiionskontrakter*, der dominerer, herved forstås standardkontrakter, der indgås på faste kontraktsformularer, hvis indhold forbrugeren må acceptere på forhånd, hvis han overhovedet ønsker at indgå aftale om det pågældende forhold (f.eks. køb af en bestemt vare), og som ikke ved individuel forhandling kan forventes fraveget på noget punkt. Det vil ofte gælde ved køb af bil hos en forhandler, ved oprettelse af lejekontrakt med et boligselskab, ved optagelse af lån i en bank o.s.v. Fremkomsten af denne private formularret er muliggjort ved udnyttelse af den aftalefrihed, der som nævnt er en væsentlig del af fundamentet for den økonomiske omsætning og for hele formueretten, men i virkeligheden er aftalefriheden herigennem brugt til at *ophæve aftalefriheden* eller i hvert fald give den et temmelig ensidigt tilsnit. Af aftalefrihed *for forbrugeren* bliver kun tilbage, at han har frihed til at vælge, *om* han overhovedet vil aftale noget (f. eks. købe den pågældende ydelse), men ikke *hvad* der i givet fald skal aftales om de nærmere vilkår for leveringsfrist, kvalitet m.v. – og muligheden for helt at afstå fra at erhverve ydelsen vil for en praktisk betragtning ofte ikke være noget reelt alternativ.

Denne del af problemet foreligger naturligvis mest udpræget, hvor der er tale om en enkelt virksomhed, som har monopol på området, eller som – f.eks. p.g.a sine særlige mærkevarer – har en stærkt dominerende stilling på markedet, men det forligger også, hvor f.eks. en brancheforening udarbejder faste kontraktsformularer, der i realiteten anvendes af alle de mange mindre erhvervsdrivende inden for branchen.

Selv i de tilfælde, hvor det måtte antages ikke at være plat umuligt at søge et standardvilkår ændret ved individuel forhandling, vil sådanne vilkår alligevel vise sig at være retsdannende i praksis. Dette beror på flere forhold. Det må være klart, at der altid rent psykologisk for forbrugeren vil være store vanskeligheder forbundet med at trænge igennem med ændringer i en sælgers eller en branches faste kontraktsformularer og dermed opnå en anden retsstilling, end den erhvervsdrivende sædvanligvis giver sine kunder. Ofte har forbruge-

ren svært ved at forstå de trykte bestemmelser, hvis han da overhovedet gør sig den ulejlighed at gennemlæse dem og forsøge at sætte sig ind i dem, hvilket han i øvrigt kun sjældent gør. Årsagen til det sidste er formentlig ikke alene det uoverkommelige heri, men skyldes også det forhold, at sådanne standardformularer i deres fremtræden ser tilforladelige og nærmest »halvofficielle« ud, ligesom selve anvendelsen af standardkontrakter i det hele taget efterhånden i mange sammenhænge opfattes som normalt og dermed acceptabelt. Mange tænker endvidere ikke så langt som til den misligholdelsessituation, som mange og måske de vigtigste vilkår har relation til. Hertil kommer, at standardvilkår slet ikke behøver være opregnet i selve kontrakten for at binde forbrugeren. I mange tilfælde *henviser* en kontrakt blot til den erhvervsdrivendes »almindelige betingelser«, uden at forbrugeren samtidig får disse udleveret. Alligevel vil denne fremgangsmåde i mange tilfælde gøre disse betingelser til en del af aftalen, jfr. nedenfor kapitel 10, pkt. 1.2.

Der er derfor mange gode grunde til, at samfundet ikke mindst ud fra en forbrugerbeskyttelsestænkning interesserer sig for de vilkår og især standardvilkår, der anvendes i forbrugerkontrakter. Som nedenfor anført, finder der da også en ikke uvæsentlig regulering sted af erhvervsdrivendes standardvilkår, almindelige forretningsbetingelser m.v. Dette sker i et samspil mellem civilretlige og offentligretlige regler.

Det hører til sjældenhederne, at lovgivningen udtrykkeligt skelner mellem standardkontrakter og individuelt udformede kontrakter. Dette sker imidlertid i dørsalgslovens § 14, stk. 4, der fastsætter en pligt til i abonnementskontrakter at oplyse om opsigelsesretten efter samme paragrafs stk. 1-3, men *kun* når aftalen indgås ved anvendelse af en standardformular.

2. Civilretlig regulering. (Klagenævns- og domstolsprøvelse)

Den mest direkte måde, hvorpå man fra lovgivningsmagts side kan sikre sig mod bestemte former for aftalemisbrug, er ved simpelthen at give *ufravigelige lovregler* for, hvordan kontraktsparternes indbyrdes retsstilling skal være på det pågældende område. Sådanne lovregler, som parterne ikke kan fravige ved aftale, eller som ikke kan fraviges til ugunst for den ene part (forbrugeren), indebærer, at aftalefriheden på disse punkter ophæves. Regler af denne art blev tidligt indført for f.eks. afbetalings- og ansættelsesforhold, men er i særlig

7.2.

stor udstrækning anvendt i den civilretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning, der er gennemført inden for det sidste årti, jfr. nærmere nedenfor i denne bogs specielle del.

Dette middel kan være særdeles hensigtsmæssigt til effektivisering af den generelle interesseafvejning, som de forskellige speciallove er udtryk for, men det har dog samtidig sine åbenbare begrænsninger. Vanskeligheden ligger bl.a. i, at man ved benyttelse af denne fremgangsmåde må bevæge sig fra område til område, fra vilkår til vilkår, og sådan lovgivning vil derfor ofte have svært ved at følge med tidens udvikling. Det er ikke muligt ved specielle lovregler at sikre den svage part i kontraktsforholdet mod alle tænkelige aftalebestemmelser, der kan føre til urimelige resultater. En meget detaljeret lovgivning er ikke tilstrækkeligt »fremtidssikret«, men vil altid nødvendigvis koncentrere sig om de kendte fænomener og derved ofte komme til kort over for nye afsætningsformer, nye kontraktsmønstre m.v. Hertil kommer, at ufravigelige detailregler i visse situationer ville tvinge til lidt for unuancerede resultater, idet aftalte vilkår i strid hermed altid er ugyldige, uanset om den ene part i det enkelte tilfælde virkelig har været i en underlegen forhandlingsposition eller ej, og uanset om den aftalte afvigende ordning i den konkrete situation er afbalanceret ved særlige fordele for den svage part på andre punkter og derfor i den foreliggende situation måske kan virke rimelig.

De ufravigelige specialregler må derfor suppleres med mere smidige og generelt udformede aftaleretlige regler til sikring af rimelige aftaler.

Allerede ved aftalelovens vedtagelse i 1917 blev der i denne lovs kapitel 3 indsat en række regler om, at aftaler af enhver art kan sættes til side som *ugyldige* på grund af særlige omstændigheder ved aftalens tilblivelse (tvang, svig, udnyttelse m.v.) eller ud fra en mere generel uhæderlighedsbedømmelse. Aftalelovens ugyldighedsregler har endvidere aldrig været tænkt som nogen udtømmende opregning af de grunde, der kan føre til en aftales tilsidesættelse, og den juridiske teori og retspraksis har derfor i tilknytning hertil tillige opstillet en række andre almindelige ugyldighedsregler. Også gennem udviklingen af en række hensigtsmæssige regler for en aftales *fortolkning*, d.v.s. fastlæggelse af en aftales konkrete retsvirkninger, har domstolene i et vist omfang kunnet imødegå misbrug af aftalefriheden. Se nærmere nedenfor i kapitel 10, afsnit 1. Selv med den udbygning, som aftaleloven herigennem har fået i teori og praksis, har den imidlertid vist sig i sin oprindelige form ikke altid i rimeligt omfang at kunne dæmme

7.2.

op for klare tilfælde af misbrug ved udformningen og anvendelsen af især standardvilkår.

På denne baggrund var det, at der i 1975 ved en lovændring blev indføjet en ny og endnu mere elastisk reguleringsbestemmelse i aftaleloven, nemlig den såkaldte *generalklausul i aftl. § 36*. Ifølge denne bestemmelse kan en aftale tilsidesættes helt eller delvis i alle tilfælde, hvor det vil være *urimeligt eller i strid med redelig handlemåde* at gøre den gældende. Her er i virkeligheden tale om, at man fra lovgivningsmagtens side har givet op over for eksemplernes mangfoldighed og i stedet siger til dommerne, at de fra gang til gang skal finde ud af, hvad der er rimeligt eller urimeligt – bl.a. ud fra en almindelig samfundsmæssig vurdering, hvor hensynet til i almindelighed at beskytte forbrugerne vejer tungt. Se også nærmere om denne regel nedenfor i kapitel 10, afsnit 1.

Med generalklausulen i aftl. § 36 er forbrugernes muligheder for at imødegå urimelige aftalevilkår og andre misbrug af aftalefriheden i hvert fald på papiret blevet forøget betydeligt. *Initiativet* til at gøre såvel denne som andre civilretlige ugyldighedsregler gældende ligger imidlertid stadig hos den enkelte privatperson. Selv om oprettelsen af forbrugerklagenævnet m.v., som omtalt nedenfor i kapitel 9, har forbedret forbrugernes muligheder for temmelig omkostnings- og risikofrit at få *prøvet* deres retsstilling efter bl.a. aftl. § 36, så vil der alligevel ofte hos den enkelte være en betydelig psykologisk og socialt betinget tilbageholdenhed med at gøre ugyldigheden gældende og derved involvere sig selv i en retskonflikt.

Da generalklausulen i aftl. § 36 endvidere, som det vil være fremgået af det ovenfor nævnte, kun ér, hvad domstolene (og klagenævnene) gør den til, er *retspraksis* herigennem på en helt ny måde blevet retsskabende. Hvis aftl. § 36 isoleret set skal få nogen almen præventiv indflydelse på aftalepraksis, er det derfor af afgørende vigtighed, at der løbende indbringes et så tilpas stort antal sager af et så tilpas bredt sagsudsnit, at der på grundlag af disse afgørelser gives *mulighed* for at udlede en principiel stillingtagen fra domstolenes (og i praksis snarere forbrugerklagenævnets) side. Imidlertid vil de sager, der rejses af privatpersoner på grundlag af aftl. § 36 kun kunne afspejle en ret tilfældig prøvelse af standardvilkår.

Det følger heraf, at en civilretlig beskyttelseslovgivning i hvert fald ikke kan stå alene. En *offentligretlig* lovgivning vil i mange henseender være mere effektiv, idet initiativet til at bringe reglerne i anvendelse her ligger hos offentlige myndigheder. De civilretlige regler og aftl.

7.3.1.

§ 36 i særdeleshed kommer derfor først til deres fulde ret i et praktisk *samspil* med den offentligretlige regulering. Dette skal nærmere udbydes nedenfor i afsnit 3 og især i afsnit 4.

3. Offentlig kontrol og regulering

3.1. *Formulartvang og godkendelseskrav*

Som hovedregel stilles der i dansk ret ikke noget krav til selve aftalens form. Også mundtlige aftaler er således gyldige, hvis de kan bevises. *Formfriheden* udspringer af det samme liberalistiske princip som kontraktsfriheden (jfr. ovenfor) – der skal ikke lægges bånd på den økonomiske omsætning. Også her har man imidlertid været nødt til at gå på kompromis.

I nogle tilfælde gælder særlige formregler. Således skal f.eks. *lærekontrakter* med lærlinge under 18 år oprettes *skriftligt*, ligesom de skal affattes ved udfyldning af en særlig, *godkendt formular*. Efterkommes dette krav ikke, er aftalen ugyldig, og arbejdsgiveren risikerer at blive straffet med bøde, jfr. lærlingelovens § 1, jfr. § 28. (For lærlinge over 18 år og efg-elever gælder en betinget kontrakts- og formulartvang). Ved ingåelse af *lejeaftaler* om beboelseslejligheder eller enkelte værelser til beboelse er der ikke fra det offentliges side opstillet noget krav om skriftlighed, men *hvis* der anvendes blanketter eller andre standardiserede kontrakter, skal disse være særligt *autoriserede*. I modsat fald er alle de aftalevilkår, som stiller lejeren ringere, end lejelovens almindelige regler ville gøre, ugyldige ifølge lejelovens § 5, stk. 2 og 3. De nævnte love har i vid udstrækning karakter af sociale beskyttelseslove, og formkravene er netop opstillet til beskyttelse af den svagere part. Det samme gælder reglen i Lov om Forsikringsvirksomhed, § 10, stk. 2, hvorefter ethvert livsforsikringsselskabs almindelige forsikringsbetingelser skal forhåndsgodkendes af forsikringstilsynet.

Også i den nyere forbrugerlovgivning opstilles der undertiden særlige formkrav i beskyttelsesøjemed. I *dørsalgsløven*, som nærmere vil blive omtalt nedenfor i kapitel 10, er det således pålagt den erhvervsdrivende at give tydelig skriftlig oplysning om forbrugerens fortrydelsesret, jfr. lovens §§ 7 og 13. I en tilhørende bekendtgørelse er der endvidere fastsat nærmere bestemmelser om oplysningens form og indhold, og det fremgår heraf som en hovedregel, at oplysningen i hvert enkelt tilfælde *skal* gives ved benyttelse af en ganske bestemt tekst – enten i en særlig formular eller som en tydelig adskilt

7.3.2.

og fremhævet tekstenhed i et af aftalens øvrige dokumenter. Her er tale om en form for *formulartvang*, og overtrædelse er sanktioneret med *hele aftalens ugyldighed*.

Mere lempeligt er det, når overholdelse af et formkrav blot opstilles som betingelse for, at *visse retsvirkninger* opnås. Eksempelvis skal sælgeren i et *forbrugerkreditkøb* ifølge kreditkøbslovens § 8 give køberen forskellige oplysninger i forbindelse med aftalens indgåelse. Oplysningerne skal gives *skriftligt* i et dokument, hvoraf køberen får overgivet en *genpart*. Dersom sælgeren tilsidesætter disse krav, bliver hele købeaftalen ikke nødvendigvis ugyldig, og et eventuelt ejendomsforbehold bortfalder heller ikke, men sælgeren vil derimod miste den ret, han ellers i kraft af et ejendomsforbehold ville have til umiddelbart ved fogedrettens hjælp – og altså uden at skulle igennem en almindelig retssag – at tage det solgte tilbage, jfr. lovens § 20. Her stilles ingen formkrav som betingelse for *gyldighed* af et aftalt ejendomsforbehold, men derimod som betingelse for en særlig fordelagtig *fyldestgørelsesadgang* (en umiddelbar fogedforretning).

Det er klart, at en egentlig formulartvang såvel som krav om en forudgående offentlig godkendelse af alle anvendte kontraktsformularer kun er velegnet på ganske enkelte felter. Ud over at et større godkendelsessystem ville forudsætte en meget stor og bred sagkundskab hos de pågældende offentlige myndigheder, er det oplagt, at et krav om forhåndsgodkendelse af alle standardkontrakter let vil kunne komme til at hæmme en hensigtsmæssig ajourføring af kontrakterne i takt med den tekniske udvikling, ændrede forbrugsvaner m.v.

Derimod vil et system med *efterfølgende kontrol* og mulighed for at gribe ind kunne varetage den nødvendige kontrol med standardvilkår langt mere smidigt, og uden at der hertil kan være knyttet større betænkeligheder fra nogen side. Dette system kan efter behov udbygges med en *pligt til at anmelde* eller indberette f.eks. branchernes standardformularer eller aftaler om ensartede forretningsbetingelser i øvrigt.

Den kontrol med bl.a. aftalevilkår, der udøves af monopoltilsynet og forbrugerombudsmanden, bygger netop først og fremmest på et sådant »kontrolprincip«.

3.2. Monopolretlig regulering

Hvor konkurrencen er hæmmet som følge af monopoldannelser eller anden form for konkurrencebegrænsning, er der naturligvis også et

7.3.2.

ringere incitament til at konkurrere på rimelige kontraktsvilkår. Monopolloven har derfor til formål i en sådan situation at etablere et *offentligt tilsyn* med det formål bl.a. at forhindre *urimelige forretningsbetingelser*. Se nærmere om monopollovens anvendelsesområde ovenfor i kapitel 4, pkt. 2.1.

For at give monopoltilsynet indsigt i eventuelle konkurrencebegrænsninger med henblik på at opfylde sin mission efter monopolloven, foreskriver lovens § 6 en *anmeldelsespligt* efter de kriterier, der er omtalt ovenfor i kapitel 4, pkt. 2.2. Denne anmeldelsespligt gælder også *standardvilkår* og andre faste forretningsbetingelser, der efter aftale eller vedtagelse anvendes fælles for flere erhvervsdrivende (ubetinget anmeldelsespligt efter § 6, stk. 1), eller som er fastsat af en dominerende enkeltvirksomhed (betinget anmeldelsespligt efter § 6, stk. 2).

Finder monopoltilsynet efter foretagen undersøgelse, at en konkurrencebegrænsning medfører eller må antages at ville medføre nogen af de i monopollovens § 11 angivne urimelige virkninger, herunder urimelige forretningsbetingelser, påhviler det tilsynet at søge forholdet bragt til ophør ved forhandling eller om fornødent ved udstedelse af pålæg. Et sådant pålæg kan – ud over de i kapitel 4 omtalte prisreguleringer – omfatte hel eller delvis ophævelse eller ændring af de pågældende aftaler, vedtagelser og bestemmelser, jfr. § 12, stk. 2.

Udtrykket »forretningsbetingelser«, som det bruges i monopollovens § 11, dækker både de vilkår, der kan være fastsat for en vares videreförhandling til forbrugerne, og vilkårene for handel mellem erhvervsvirksomhederne indbyrdes, herunder salg til forhandlere. De fleste sager, som monopoltilsynet tager op, vedrører tilbud eller leverancer erhvervsdrivende imellem, men også disse sager kan i nogle tilfælde have direkte betydning for private forbrugere. Det kan f.eks. være særligt fastsat i de pågældende forretningsbetingelser eller standardvilkår, at de også skal gælde ved tilbud til private, og i øvrigt vil erhvervslivets interne markedsføringsvilkår altid have en vis afsmittende effekt på konkurrenceforholdene og aftalevilkårene i detalleddet. De vilkår, forhandleren fastsætter for sit videresalg, vil naturligvis altid være påvirket af de betingelser, der gælder for forhandlerens køb hos producenten eller importøren. Det gælder f.eks. garantibestemmelser, hvor forhandleren klart er utilbøjelig til at indestå for varen over for forbrugeren i længere tid, end hans egen leverandør tør garantere for varen. Hensynet til at *forbrugerne* kan købe på

7.3.2.

rimelige vilkår, vil derfor i varierende grad kunne indgå i tilsynets bedømmelse af salgsbetingelserne i sådanne kontrakter de erhvervsdrivende imellem.

Monopoltilsynet har imidlertid også skredet ind over for urimelige forretningsvilkår, der direkte var rettet mod og alene vedrørte forbrugere.

Eksempelvis var der på et tidspunkt indgået en aftale mellem en række lokale detailmælkehandlere, hvorefter der skulle etableres et fuldstændigt leveringstop over for kunder (d.v.s. forbrugere), der misbrugte en forhandlers kreditgivning og kom i restance. I praksis kunne hver enkelt forhandler få en kundes navn »sortlistet« med den virkning, at ingen forhandler inden for lokalområdet måtte levere til den pågældende kunde. Denne kollektive foranstaltning fandt monopoltilsynet, ikke mindst fordi det drejede sig om en så betydende dagligvare som mælk, var en for vidtgående indskrænkning i visse forbrugeres adgang til at få forsyninger, og den »urimelige forretningsbetingelse« blev derfor ændret således, at en »sortlistet« kunde dog skulle have ret til at få varer mod *kontant* betaling. (MTM 1957, s. 108).

I et andet tilfælde var der mellem Den Danske Forlæggerforening og Den danske Boghandlerforening indgået aftale om, at den af forlæggeren fastsatte bogladepris skulle overholdes ved salg til forbrugere. De faste priser var godkendt af monopoltilsynet i medfør af § 10. Ifølge aftalevilkårene kunne bogbranchens fælles organ, Boghandlerrådet, imidlertid dispensere fra fastprissystemet og tillade ydelse af rabatter, og der var således givet dispensation til forbrugerrabatter ved salg til biblioteker, skoler og studerende på en række uddannelsesområder. En anmodning fra elever under en bestemt uddannelse om rabat på lærebøger blev imidlertid afslået af Boghandlerrådet, idet man ikke ønskede at udvide kredsen af rabatberettigede. Da den pågældende uddannelse opfyldte de betingelser for opnåelse af rabat, som Boghandlerrådet hidtil havde lagt til grund, fandt tilsynet denne afgørelse urimelig, og gav pålæg om at optage også denne uddannelse på listen over rabatberettigede uddannelser. (MTM 1982, s. 13).

Hvor en virksomheds forretningsbetingelser afskærer en anden erhvervsdrivende, f.eks. en bestemt detailhandler, fra at få leveringer af et bestemt produkt, vil der kunne foreligge en urimelig indskrænkning i den frie erhvervsudøvelse, der i givet fald kan imødegås med et *leveringspålæg* ifølge monopollovens § 12, stk. 3. I praksis har dette navnlig betydning for særligt efterspurgte, opreklamerede mærkevarer, og også ved en bedømmelse heraf er det undertiden tillagt betydning, om manglende levering set *fra forbrugernes synspunkt* indebærer, at der ikke er en rimelig let adgang til at få de pågældende varer.

Et firma i et landdistrikt kunne således ikke få leverancer fra *Bing & Grøndahl*. Monopoltilsynet (Ankenævnet) fandt imidlertid ikke tilstrækkeligt grundlag for at udstede pålæg om levering, idet der bl.a. lagdes vægt på, at der var tale om varer (porcelæn), der ikke har karakter af almindelige forbrugsvarer og ikke for forbrugerne har særlig forsyningsmæssig betydning. (MTM 1957, s. 92 og 148).

7.3.3.

Højesteret har anlagt samme vurdering i f.eks. *U 1951.753 H*, der angik en fodtøjsfabrikants leveringsnægtelse over for en bestemt forhandler, og hvor Højesteret afviste at skride ind med et leveringspålæg bl.a. med den begrundelse, at forholdet »ikke har været eller er til hinder for, at varerne omsættes og fordeles til forbrugerne på tilfredsstillende måde«.

Det ligger således fast, at monopolloven ikke alene tilsigter at påvirke forholdet mellem erhvervsdrivende i liberal retning, men *også* at give *forbrugerne* en vis beskyttelse mod urimelige virkninger af konkurrencebegrænsninger, herunder såvel urimelige aftalevilkår som urimelige hindringer i mulighederne for overhovedet at indgå aftale.

3.3. *Krav om aftalevilkår i overensstemmelse med god markedsføringsskik*

Medens den offentlige kontrol efter monopolloven er indskrænket til forhold, hvor konkurrencen inden for et bestemt marked er begrænset, jfr. lige ovenfor, kan der nu med hjemmel i markedsføringsloven – især generalklausulen i § 1 – udøves *en generel offentligretlig kontrol* også med det *aftalegrundlag*, som anvendes ved omsætningen af varer og tjenesteydelser, herunder ved salg til forbrugere.

Er der tale om vilkår, der er således udformet, at de fremstår som *urigtige eller vildledende*, vil anvendelsen heraf være i strid med mfl. § 2, stk. 1. Der vil her typisk være tale om, at vilkårene er direkte ulovlige eller bibringer forbrugeren en forkert forestilling om hans retsstilling. Dette kan f.eks. være tilfældet, hvis vilkårene tillægger forbrugeren en ringere retsstilling, end den ufravigelige forbrugerlovgivning foreskriver, eller hvis et særligt byrdefuldt vilkår i øvrigt forsøges skjult i småtrykket. I sidstnævnte tilfælde eller hvis der f.eks. anvendes tvetydige formuleringer, der tilsyneladende er fordelagtige for forbrugeren, men som i virkeligheden stiller ham ringere, kan vilkårene også betegnes som *utilbørlige på grund af deres form*, jfr. mfl. § 2, stk. 2.

For en særlig type aftalevilkår, nemlig *garantierklæringer*, indeholdes i øvrigt en særlig regel i mfl. § 4, hvorefter sådanne erklæringer kun må anvendes, såfremt de giver modtageren en *bedre* retsstilling end den, han i forvejen har efter den gældende lovgivning. Forbrugerombudsmanden har i tilknytning hertil udarbejdet en mere detaljeret oversigt over de krav, der i medfør af mfl. § 4 som hovedregel vil blive stillet til indholdet af garantibeviser. Denne vejledning er optrykt som bilag nedenfor.

Størst betydning for kontrollen med standardkontrakter og andre standardvilkår har dog nok generalklausulen i mfl. § 1. Efter denne bestemmelse må der ikke i privat erhvervsvirksomhed eller offentlig

virksomhed, som kan sidestilles hermed, foretages handlinger, som strider mod *god markedsføringsskik*. Udtrykket markedsføring har her en så bred betydning, at det også omfatter *aftaleformen og -indholdet*.

Ved ikke at sondre skarpt mellem bedømmelsen af de foranstaltninger, som sigter på at fremme afsætningen af varer (reklame m.v.), og selve den kontrakt, der indgås i forbindelse med salget, men i stedet lade begge spørgsmål være omfattet af generalklausulen og dennes markedsføringsbegreb, har man tydeliggjort den betydning, som de egentlig »salgsfremmende foranstaltninger« har for aftaleforholdet.

Markedsføringsloven afløser den tidligere konkurrencelov, der også siden en lovændring i 1937 indeholdt en generalklausul. Denne generalklausul, som fandtes i konkurrencelovens § 15, og som indeholdt et forbud mod handlinger, der stred mod redelig forretningsskik, fik imidlertid ikke i praksis nogen betydning for standardaftaler eller aftalevilkår i det hele taget. Det var derfor betydningsfuldt, at det i forbindelse med gennemførelsen af den nye generalklausul i mfl. § 1 klart blev præciseret, at generalklausulens anvendelse skulle holdes åben, således at den også muliggjorde en beskyttelse over for urimelige aftalevilkår, hvad enten der er tale om enkeltstående kontraktsbestemmelser eller vilkår i standardkontrakter. Overfor individuelle aftalevilkår har bestemmelsen dog ikke den store betydning. Når man har forladt udtrykket forretningsskik, som anvendtes i konkurrencelovens § 15, hænger det først og fremmest sammen med, at handlinger foretaget af en virksomhed i erhvervsøjemed – som f.eks. anvendelsen af bestemte aftalevilkår – kan forekomme urimelige ud fra et isoleret forbrugersynspunkt, selv om de efter en forretningmæssig bedømmelse måtte synes acceptable og hensigtsmæssige, og man har netop gennem den ændrede formulering ønsket at trække *den forbrugerretlige synsvinkel* klart ind i bedømmelsen.

Bedømmelsen af aftaler eller aftalevilkår efter generalklausulen i mfl. § 1 omfatter som nævnt både form og indhold. Der er tale om en *typebedømmelse* af de pågældende vilkår, således at det afgørende er, hvordan vilkårene *gennemsnitligt* vil virke over for forbrugerne. Ved bedømmelsen af en aftales *indhold* er det derfor nærliggende at tage udgangspunkt i en sammenligning med den (fravigelige) civilretlige lovgivning, der i sig selv er udtryk for gennemsnitsbetragtninger fra lovgiverens side. Afvigelser fra den gennemsnitligt rimelige balance, som disse udfyldende retsregler er udtryk for, kan herved censureres, hvis de uden særlig begrundelse er fraveget til ensidig

7.3.3.

fordel for den erhvervsdrivende selv. Der skal imidlertid tages hensyn til *helheden* i kontrakten, idet enkelte vilkår, som kan synes urimelige for forbrugeren, kan være kompenseret ved en forbedret retsstilling på andre punkter, således at vilkårene i netop denne sammenhæng ikke kan karakteriseres som urimelige.

De mange ufravigelige lovbestemmelser, der i de senere år er gennemført på det civilretlige område til beskyttelse af forbrugerne, har dog i nogen grad forskudt tilsynet med aftalevilkår, således at dette i stadig større omfang vedrører spørgsmålet om *de anvendte vilkårs forenelighed med de ufravigelige lovregler*. Der ses ikke sjældent anvendt vilkår, som må anses for at være i strid med den ufravigelige beskyttelseslovgivning, og da sådanne vilkår er egnet til at vildlede forbrugerne om deres retsstilling (§ 2) og dermed i praksis hindre, at disse opnår den forbedrede stilling, som den gennemførte forbrugerlovgivning tilsigter, er et effektivt tilsyn med kontraktspraksis i denne henseende helt vitalt for forbrugerbeskyttelseslovgivningens reelle gennemslagskraft.

Til kontraktens *form* må der først og fremmest stilles krav om, at parternes retsstilling fremgår med rimelig *klarhed og overskuelighed*, herunder at kontraktens indhold er *endeligt fastsat*. Et stadigt tilbagevendende problem ved kontraktens udformning har været ubestemte vilkår, som giver den erhvervsdrivende mulighed for i kontraktsforløbet vilkårligt at vælge dén af flere mulige løsninger vedrørende f.eks. prisfastsættelsen, leveringstiden m.v., som er til størst fordel for ham. Sådanne vilkår, hvis nærmere udfyldning er overladt til den erhvervsdrivendes forgodtbefindende, kan ikke anses for stemmende med god markedsføringsskik.

Markedsføringsloven håndhæves først og fremmest af forbrugerombudsmanden, jfr. nedenfor kapitel 9, og for at effektivisere aftalekontrollen overvejede man i forbrugerkommissionen, om der burde indføres en anmeldelsespligt for alle standardkontrakter i lighed med den anmeldelsespligt, der som ovenfor nævnt gælder for aftaler og vedtagelser omfattet af monopolloven. En sådan pligt til at indlevere standardkontrakter til forbrugerombudsmanden blev dog opgivet af flere grunde. Først og fremmest ville der her blive tale om papirmængder i en helt anden størrelsesorden end i monopollovens regie, og frem for at gøre det lettere for forbrugerombudsmanden at få indblik i de i praksis anvendte standardvilkår, kunne en anmeldelsespligt – med deraf følgende pligt for forbrugerombudsmanden til at tage konkret stilling til de utallige kontraktsformularer – let komme

7.3.3.

til at stille sig i vejen for en effektiv og koncentreret indsats på de felter, hvor en sådan indsats er mest påkrævet. I stedet er forbrugerombudsmanden efter mfl. § 17 blevet beføjet til at kræve alle de oplysning, som han selv skønner er nødvendige for hans virksomhed, og han kan derfor forlange at blive gjort bekendt med anvendte standardvilkår i det omfang, han selv finder behov for det.

Til illustration skal kort opridses nogle enkelte standardvilkår, som forbrugerombudsmanden har grebet ind mod. I øvrigt kan henvises til forbrugerombudsmandens beretninger.

FOB 1975-1977, s. 15. Følgende bestemmelser blev efter forbrugerombudsmandens indgriben slettet i et firmas kontraktsformular:

»Såfremt denne bestillingsseddel misligholdes af køberen, tillægges et rentebeløb på 10 pct. af købesummen.«

»På købekontrakten må ikke tilføjes aftaler af nogen art, og kun de påtrykte bestemmelser har gyldighed (evt. mundtlige aftaler mellem sælgeren og køberen er således ugyldige.«

»Almindeligt forbehold tages over for leveranceforsinkelser, som skyldes varemangel eller lignende.«

FOB 1977-1978, s. 19. Et brugtbilfirma forsynede slutsedler om køb af biler med et stempel, hvorved de tog forbehold om, at slutsedlen for at være gyldig skriftligt skulle godkendes af firmaets indehaver inden 6 dage efter sælgerens underskrift. Da brugtbil-opkøberen efter dette forbehold stod frit i den nævnte periode, medens forbrugerne var bundet af kontrakten, således at der forelå et tilfælde af ulig bundethed, anså forbrugerombudsmanden denne fremgangsmåde for at være i strid med god markedsføringsskik.

Se andre tilfælde af indgriben overfor ulig bundethed i FOB 1979-1980, s. 34, samt FOB 1981-1982, s. 24 og s. 28-29.

FOB 1977-1978, s. 22. Udtalt af forbrugerombudsmanden, at det efter hans opfattelse var i strid med mfl. § 1's krav om god markedsføringsskik, hvis erhvervsmæssige sælgere af fast ejendom (parcelhuse) betinger sig, at køberne skal være forpligtede til at tegne forsikringer i et bestemt forsikringsselskab, der anvises af sælgeren.

FOB 1979-1980, s. 25-29. Efter en gennemgang af telefonselskabernes abonnementsvilkår udtalte forbrugerombudsmanden bl.a., at der i de »almindelige bestemmelser« burde gives nærmere oplysning om betingelserne for at overføre et abonnement fra en person til en anden, at en bestemmelse om betaling af udgifterne til bygningsreparationer efter installation af telefon burde gives en mere præcis formulering, og at reglerne om abonnementsreduktion ved længerevarende afbrydelser af telefonforbindelsen fik et ændret indhold til forbrugernes fordel.

FOB 1979-1980, s. 31-33. Et firma anvendte en fremgangsmåde, hvorefter køberen ved at underskrive købekontraktens forside automatisk kom til at underskrive de følgende sider ved gennemslag. På blad 3 skjulte der sig imidlertid en erklæring, som der intet var oplyst om på forsiden, og som gav firmaet tilladelse til uden videre at trække de månedlige afdrag direkte på køberens konto via PBC. Dette må siges at være en meget grov og klar overtrædelse af markedsføringsloven, og forbrugerombudsmanden fandt da også fremgangsmåden i strid med god markedsføringsskik. I samme kontrakt fandtes bestemmelser, der henholdsvis var i klar uoverensstemmelse med ufravigelige lovregler, helt ensidigt tjente sælgerfirmaets interesser og var vildledende om forbrugerens retsstilling efter købeloven.

7.4.

FOB 1979-1980, s. 31-32 og 33-34. Forbrugerombudsmanden har i nogle tilfælde henstillet, at standardkontrakter direkte *citerer* nye lovbestemmelser (f.eks. kbl. §75), så forbrugers almindelige rettigheder efter loven tydeligt fremgår af kontrakten.

FOB 1979-1980, s. 38-42. Der blev nedlagt forbud mod en række vilkår i et bogforlags standardkontrakter, der for nogles vedkommende var *i strid med eller vildledende om ufravigelig beskyttelseslovgivning* og for andres vedkommende ved deres »ejendommelige placering i kontrakten« og »på grund af et uklart indhold« var *egnet til at forvirre og vildlede* forbrugerne om deres kontraktsmæssige forpligtelser. Der blev bl.a. også nedlagt forbud mod anvendelsen af såkaldte *fortsættelsesklausuler*, hvorefter abonnementet automatisk fortsætter med nye bogleverancer, efter at forbrugeren har fået leveret alle de bøger, der er nævnt i kontrakten, samt forbud mod nogle *ubestemte vilkår*, der gav forlaget mulighed for ensidigt og vilkårligt at ændre leveringstid, pris m.v.

FOB 1979-1980, s. 42-44. Vedrørende en brevscoles undervisnings- og betalingsregler greb forbrugerombudsmanden bl.a. ind overfor en *opsigelsesbestemmelse*, der fandtes i strid med god markedsføringsskik. Det fandtes således urimeligt, at opsigelsen skulle være brevscolen i hænde senest 21 dage før en forfaldsdag for at få virkning 6 mdr. fra denne, at opsigelsen endvidere skulle bekræftes skriftligt af skolen for at kunne træde i kraft, at manglende betaling i opsigelsesperioden skulle gøre en ellers gyldig opsigelse ugyldig, og at alle forfaldne rater skulle være betalt, før undervisningen kunne opsiges. (Sml. nu også dørsalgslovens § 14).

FOB 1979-1980, s. 31, og FOB 1981-1982, s. 24. Forbrugerkontrakter indeholder undertiden en *værnetingsklausul*, hvorefter enhver retstvist om aftaleforholdet skal afgøres ved retten på det sted, hvor den erhvervsdrivende har sit hjemsted. Forbrugerombudsmanden har grebet ind overfor sådanne klausuler og fundet det urimeligt, at forbrugeren herved på forhånd giver afkald på sin ret efter retsplejelovens almindelige regler, hvorefter en eventuel sag mod forbrugeren skal rejses ved den ret, i hvis kreds forbrugeren bor. (Ifølge kreditkøbslovens § 39 er en sådan forudgående værnetingsaftale nu altid ugyldig i forbrugerkreditkøb).

4. Samspillet mellem offentligretlige og civilretlige regler

Det har som tidligere nævnt været et afgørende grundsynspunkt i hele den forbrugerbeskyttelseslovgivning, der i de senere år er vedtaget, at man har villet fremme samspillet mellem de offentligretlige og de civilretlige regler for herigennem at opnå en større effektivitet af forbrugerbeskyttelsen. Markedsføringslovens regler er, når de anvendes på forholdet mellem de erhvervsdrivende og forbrugerne, af offentligretlig karakter. Det vil sige, at markedsføringsloven ikke i sig selv er afgørende for fastlæggelsen af parternes retsstilling i konkrete retskonflikter mellem erhvervsdrivende og forbrugere. En aftale er ikke uden videre helt eller delvis ugyldig, fordi den erhvervsdrivende i det pågældende kontraktforhold har handlet i strid med markedsføringsloven, herunder har indsat vilkår i kontrakten, der bedømmes som urimelige efter mfl. § 1. Det samme gælder aftalevilkår, der er fundet urimelige efter monopollovens § 11. De offentligretlige love

7.4.

tjener et generelt kontrolformål, og bedømmelsen efter disse love går på, om det *for fremtiden* skal være forbudt at anvende et bestemt kontraktsvilkår i en given sammenhæng.

Skal der i en konkret retskonflikt reageres over for urimelige vilkår i *allerede indgåede* aftaler, må hjælpen søges i de civilretlige regler, hvorefter en aftale i det enkelte tilfælde kan tilsidesættes, erklæres ugyldig eller ophæves som følge af misligholdelse. Den tilstræbte koordinering af den offentligretlige og den civilretlige regulering gør imidlertid, at der i betydelig grad er *reel overensstemmelse mellem indholdet* af de krav, som især markedsføringsloven stiller, og de civilretlige forpligtelser, der påhviler den erhvervsdrivende som part i et kontraktsforhold med en forbruger. *Indirekte* får de pligter, der efter markedsføringsloven pålægges de erhvervsdrivende, og de afgørelser, som forbrugerombudsmanden træffer herom, derfor i mange tilfælde stor betydning for den civilretlige bedømmelse.

Det vil således almindeligvis ikke være rimeligt, hvis f.eks. en erhvervsdrivende sælger på trods af, at det efter markedsføringsloven kan forbydes ham at optage et bestemt vilkår i en aftale, og han eventuelt kan *straffes* for at gøre det, alligevel skulle kunne gøre vilkåret gældende med civilretlig *gyldighed* over for den enkelte forbruger. Det er derfor i den nyere forbrugerlovgivnings ånd, at man i videre omfang end tidligere vil lade den enkelte forbruger påberåbe sig markedsføringsforskrifterne i de civilretlige konflikter. Det må dog stadig holdes for øje, at den offentligretlige bedømmelse af en aftales eller et aftalevilkårs rimelighed tager sigte på en generel gennemsnitsvurdering, mens den civilretlige bedømmelse tager sigte på en konkret forelagt retskonflikt og derfor må inddrage alle de særlige forhold, der måtte gøre sig gældende i den enkelte situation.

Især generalklausulen i aftalelovens § 36 må ses som det civilretlige modstykke til markedsføringsloven og dennes generalklausul i mfl. § 1, men det er kendetegnende, at afl. § 36 mere konkretiserende taler om en rimelig »handlemåde«, medens mfl. § 1 opererer med et mere generelt krav om god »skik«. I hvert fald når det drejer sig om standardkontrakter, der ikke er individuelt udformet, må det dog normalt kunne antages, at der vil være overensstemmelse mellem den generelle bedømmelse efter markedsføringsloven og den konkrete bedømmelse, som domstolene skal anlægge i en civilretlig sag, således at aftaler og vilkår, som er i strid med mfl. § 1, vil kunne tilsidesættes helt eller delvis efter afl. § 36.

7.4.

Særligt f.s.v. angår *garantier*, har mfl. § 4 som nævnt bl.a. til formål at sikre en minimumsbeskyttelse for forbrugeren svarende til købelovens deklaratoriske regler. Her er det set, at forbrugerklagenævnet udtrykkeligt i klagenævns-sager har inddraget det »notat om garanti-bevisers udformning«, som forbrugerombudsmanden har udarbejdet i tilknytning til mfl. § 4, og *fortolket* et uklart garantitilsagn i overensstemmelse hermed, jfr. FKN 1979.51. I øvrigt må selve eksistensen af mfl. § 4 bevirke en tendens til at fortolke såkaldte »blanke garantier«, der efter deres indhold ikke refererer til noget bestemt, i retning af, at forbrugeren gives en *bedre* retsstilling end normalt. Ansvarsfraskrivelser camoufleret som »garantier« vil blive tilsidesat efter afl. § 36, jfr. f.eks. FKN 1984.34.

Som en ekstra pressión i særlige tilfælde, er der endvidere ifølge mfl. § 16, stk. 4, nr. 2, mulighed for, at Sø- og Handelsretten efter forbrugerombudsmandens påstand kan bestemme, at aftaler, som fremtidigt indgås *i strid med et nedlagt forbud* er *ugyldige*, medmindre det kan godtgøres, at den forbudte handling (f.eks. medtagelse af enkelte generelt set urimelige vilkår) i det konkrete tilfælde har været uden væsentlig betydning for den anden part. Der er i så fald tale om en helt direkte anvendelse af den civilretlige ugyldighedsvirkning som saktion for overtrædelse af de offentligretlige markedsføringsforskrifter, jfr. således U 1977.995 SH.

I et enkelt tilfælde har Sø- og Handelsretten også fulgt et forbud mod fremtidig anvendelse af et bestemt vilkår op med samtidig at nedlægge *forbud mod påberåbelse* af det pågældende vilkår i *allerede indgåede* kontrakter, jfr. U 1977.986 SH. En sådan brug af markedsføringsloven er dog ikke ubetænkelig og må i hvert fald reserveres for de tilfælde, hvor urimelige kontraktvilkår udnyttes af en erhvervsdrivende i større omfang og på en mere systematisk måde ved så at sige at forsøge at indkalkulere det tab, han risikerer at lide ved tilsidesættelse af nogle få af de urimelige aftaler, i sin fortjeneste ved de mange flere aftaler, som forbrugerne erfaringsmæssigt ikke får taget sig sammen til at få erklæret ugyldige, eller hvor de slet ikke er opmærksom på denne mulighed.

Bilag 4.

Garantibevisers udformning

Ifølge § 4 i lov nr. 297 af 14. juni 1974 om markedsføring må en erklæring om ydelse af garanti kun anvendes, såfremt erklæringen giver modtageren en bedre retsstilling end den, han har efter lovgivningen.

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen (Forbrugerkommissionens betænkning II side 22), at baggrunden for at fremsætte et forslag til en bestemmelse med dette indhold var, at man mente, at der var behov for beskyttelse mod »garantitilsagn«, der i realiteten er en avvarsfraskrivelse.

I betænkningen giver kommissionen i øvrigt udtryk for, at der ved bedømmelsen af, om en garanti giver modtageren en bedre retsstilling end efter gældende lovgivning, må tages hensyn til erklæringen som helhed, men at et garantitilsagn altid skal indebære en reel forbedring af modtagerens retsstilling.

En undersøgelse af en række hyppigt anvendte garantibeviser har vist, at deres formulering lader meget tilbage at ønske med hensyn til vejledning af køberen om garantiens indhold og betydning, foruden at de ofte indeholder bestemmelser, der må antages at stride mod god markedsføringsetik.

Institutionen har derfor udarbejdet en oversigt over krav, der i medfør af markedsføringslovens § 4 som hovedregel vil blive stillet til indholdet af garantitilsagn, der måtte blive forelagt til udtalelse.

Ved vurderingen vil der i overensstemmelse med forbrugerkommissionens anvisning blive foretaget en helhedsvurdering af garantierklæringen, og det vil yderligere blive taget i betragtning, om købet er foretaget til privat forbrug eller af en erhvervsdrivende til anvendelse i den pågældendes virksomhed.

Der er ikke i vejledningen taget udtømmende stilling til, hvorvidt — og i bekræftende fald i hvilket omfang — der i et garantitilsagn på enkelte punkter kan ske en indskrænkning af køberens rettigheder i henhold til den gældende lovgivning, men det bør i denne forbindelse understreges, at det efter institutionens opfattelse som altovervejende hovedregel ikke vil være foreneligt med bestemmelsen i markedsføringslovens § 4, såfremt der som et led i garantien sker en begrænsning af køberens rettigheder i henhold til købeloven.

Minimumskrav til garantibevisers indhold.

- I. Det skal fremgå af garantibeviset:
 - a. Hvem der yder garantien.
 - b. I hvilket tidsrum den gælder.

Bilag 4.

(fortsat)

- c. Hvorledes køberen skal forholde sig, såfremt garantien ønskes påberåbt.
- d. At garantien løber fra tidspunktet for købet.
- II. Det bør fremgå af garantibeviset, at køberen i forbindelse med købet foruden garantien har alle sædvanlige rettigheder i henhold til lovgivningen, herunder købeloven.
- III. Garantien skal omfatte alle udgifter til reservedele og arbejds løn samt rejseomkostninger for montør inden for landets grænser, såfremt det er påkrævet, at genstanden reparerer på køberens bopæl.
- IV. Såfremt garantigiveren skønner, at det er nødvendigt, at den købte genstand skal sendes til fabrik eller værksted til reparation, skal han betale alle omkostninger ved varens forsendelse.
- V. Dersom den købte genstand bliver repareret i henhold til garantien, skal garantiperioden forlænges med et tidsrum svarende til den tid, der forløber fra kravets fremsættelse til dets opfyldelse.
- VI. Såfremt et krav i henhold til garantien er betinget af, at køberen reklamerer over for f.eks. detailhandleren i garantiperioden, skal en reklamation, der iværksættes over for garantigiveren inden for dette tidsrum, anses for at være rettidig i forhold til detailhandleren.
- VII. For dele, der er udskiftet eller repareret ifølge garantien, skal der ydes garanti på samme vilkår og i et tilsvarende tidsrum, som var gældende for produktet i dets helhed.
- VIII. Garantien må ikke bortfalde i tilfælde af varens overdragelse til andre.
- IX. Såfremt der tages forbehold om, at garantien ikke gælder for fejl forårsaget af manglende eller utilstrækkelig vedligeholdelse, er det en forudsætning, at køberen i fornødent omfang ved en skriftlig vejledning (brugsanvisning), affattet på dansk, er blevet gjort bekendt med, hvorledes produktet skal vedligeholdes.
- X. Hvis der er taget forbehold om, at garantien sættes ud af kraft eller eventuelt bortfalder, såfremt køberen ikke overholder sine betalingsforpligtelser, kan dette ikke gøres gældende i tilfælde, hvor køberen nægter at betale med den begrundelse, at varen er mangelfuld.
- XI. Følgende forbehold i et garantibevis vil ikke blive anset for at være rimelige:
 - 1. At garantiens ikrafttræden er betinget af, at et garantibevis eller lignende udfyldes og sendes til sælgeren eller fabrikanten.
 - 2. At det er en betingelse for at gøre garantien gældende, at køberen kan forevise et garantibevis eller oplyse fabriksnummer eller lignende.
 - 3. At garantien er betinget af, at garantigiveren er dækket af sin leverandørs garanti eller lignende.
 - 4. At sælgerens eller garantigiverens afgørelse af, om der forelig-

Bilag 4.

(fortsat)

- ger en mangel, er endelig og ikke kan indbringes for domstolene.
5. At købelovens almindelige regler om risikoens overgang fraviges til skade for køberen.
 6. At værnetinget i tilfælde af en retssag skal være sælgerens eller garantigiverens hjemting.

Forbrugerombudsmanden, juli 1978

Kapitel 8

Sikring mod uheldige salgsmetoder og (anden) utilbørlig påvirkning

Litteratur: Betænkning af 1911 om udarbejdelse af Forslag til lov om modarbejdelse af falsk Reklame og uhæderlig Konkurrence. Rigsdagstidende, tillæg A II, 1911-12, sp. 3443-3480. Betænkning nr. 416/1966 angående en ny konkurrencelov s. 45-76. Forbrugerkommissionens Betænkning II, nr. 681/1973 s. 14-27. *Paul Krüger Andersen:* Markedsføringsret, 1978, s. 195-216. *Finn Kern:* En redegørelse for indholdet og omfanget af markedsføringslovens § 8, herunder specielt § 8, stk. 2, belyst ved eksempler. Justitia 1984 nr. 2.

1. Indledning

Varerigelighed og masseproduktion af et stort antal ensartede varer, fra forskellige producenter har gjort det vanskeligere for erhvervslivet at konkurrere på kvalitets- og prisdifferentiering, idet kvaliteten og fremstillingsprisen ofte er meget ens, og produkterne af forbrugerne opleves som så identiske, at større prisforskelle ikke accepteres. Varerne er bl.a. derfor især i tiden efter krigen i stadigt større omfang søgt afsat ved en markedsføring, der ikke specielt tager sigte på at fremhæve netop dette produkts pris- eller kvalitetsmæssige fordele, men i stedet drejer det sig om helt andre og uvedkommende forhold, der kan rumme en utilbørlig påvirkning af forbrugerens ret til frit at vælge, *hvad* og *om* hun vil købe.

Som eksempel kan nævnes præmiekonkurrence, tilgift, visse »rabatkuponer«, dørsalg, krosalg og home parties. Endvidere kan nævnes reklame, der slår på ubevidste behov så som statusværdien af varen eller den sex-appeal, netop denne vare antages at tilføre sin bruger. Disse nye salgsmetoder giver problemer både i forhold til forbrugerne og til erhvervslivet: Forbrugeren får svært ved at gennemskue, hvilke mekanismer, der får hende til at købe varen, og hvilken vare hun får for sine penge; og den erhvervsdrivende føler sig tvunget ud i lignende konkurrenceformer eller føler sig udsat for illoyal konkurrence. Forbrugeren og erhvervslivet har således til en vis grad sammenfaldende interesser på dette område.

De særlige salgsmetoder og den utilbørlige påvirkning, der skal behandles i dette kapitel, er omfattet af markedsføringslovens § 1,

men vil i mange tilfælde grænse op til eller kunne omfattes af reglerne om vildledning i mfl. § 2. De forhold, der er omfattet af mfl. §§ 6-8 kan ligeledes siges at være reguleret af § 1, idet denne bestemmelse netop er udformet som en »opsamlingsregel«, der skal kunne rumme alle brud på »god markedsføringsskik«.

I det følgende omtales kort visse særligt aggressive salgsmetoder (dørsalg, home parties, krosalg, postordresalg) og visse salgsmetoder baseret på uvedkommende forhold eller utilbørlig påvirkning. I øvrigt gennemgås forskellige former for kombinationssalg (tilgift, præmiekonkurrence, rabatmærker).

2. Regulering af aggressive eller manipulerende salgsformer og utilbørlig reklame efter mfl. §§ 1 og 2

Når en producent skal afsætte sin vare i konkurrence med andre producenter, vil han søge at påvirke kundens købsbeslutninger. Af flere grunde bør beslutningen om at købe netop denne vare dog principielt være forbrugerens egen, sml. ovenfor kapitel 1, afsnit 1, og kapitel 6, afsnit 2. Hvis salgsleddet tilsidesætter denne grundregel gennem anvendelse af aggressive metoder, gennem utilbørlige lokkemidler, gennem utilbørlig udnyttelse af forbrugerens følelser eller gennem andre kvalificerede former for utidig manipulation af forbrugerens beslutningstagen, vil dette kunne være retsstridigt. Hjemmele for indgreb overfor sådanne metoder vil være mfl. § 1 og eventuelt § 2.

Grænserne mellem de salgsmetoder og reklameforanstaltninger, der vil blive grebet ind over for efter mfl. § 1 om *god markedsføringsskik*, og de, der vil blive reguleret efter § 2, stk. 2 og 3 om *utilbørlige eller uvedkommende angivelser* eller *fremgangsmåder*, er ikke skarp. Principielt gælder, at vildledende og utilbørlige momenter, som refererer sig til *kommunikationsindholdet*, må henføres under § 2, medens selve *salgsformen* må bedømmes efter § 1, jfr. nærmere om mfl. § 2 ovenfor i kapitel 6, afsnit. 3.

De salgsmetoder og andre påvirkninger, der anvendes til afsætning af moderne produkter, er varieret på utallige måder, men vil her blive belyst ved eksempler fra nogle praktiske tilfældegrupper. Ud over de nævnte eksempler findes der talrige andre, som forekommer mere spredt og enkeltstående. Ovenfor i kapitel 5, pkt. 3.1., er særligt omtalt de direkte *farlige* markedsføringsmetoder, som kan påføre forbruge-

8.2.1

ren en egentlig skaderisiko. I øvrigt henvises nærmere til forbrugerombudsmandens beretninger.

2.1. Krosalg, home parties, vennehvervning

Siden begyndelsen af 1960'erne har *salgs- og demonstrationsture* fundet udbredelse. Forbrugerne bliver »inviteret« med på udflugts-ture, der også er salgsarrangementer. På forhånd har det ikke altid været oplyst, at der ville blive solgt varer på turen, og dermed heller ikke *hvilke* varer, der ville blive demonstreret. Som oftest drejer det sig om varer i den lidt dyrere prisklasse, f. eks. grydesæt, husholdningsapparater, varmetæpper m.v. Sådanne afsætningsformer, der går under fællesbetegnelsen »krosalg«, er ikke i sig selv forbudt, men turens egentlige formål må i overensstemmelse med god markedsføringsskik klart fremgå allerede før tilmelding.

Den bedste beskyttelse har forbrugeren dog nu her efter den civilretlige lovgivning, navnlig dørsalgsloven, idet der ved køb foretaget uden for sælgerens faste forretningssted er 7 dages fortrydelsesret i medfør af dørsalgslovens § 5. Se herom nærmere kapitel 10, pkt. 2.3.2.1.

En anden salgsmetode, der åbner mulighed for kraftig personlig påvirkning af forbrugere, er de såkaldte »*home parties*«. En salgsgent opnår tilladelse til at lave en salgsdemonstration i et privat hjem, og værtinden inviterer venner og bekendte til en salgsaften. I visse tilfælde får værtinden gaver af salgsfirmaet efter størrelsen af det salg, der bliver opnået i løbet af aftenen, således at den enkelte gæsts køb får direkte indflydelse på værtindens udbytte af aftenen. Denne meget aggressive og manipulerende salgsmetode er tilladt, men dørsalgsloven gælder også i dette tilfælde. Det er også her et krav, at det står gæsterne klart allerede ved indbydelsen, at det drejer sig om et salgsarrangement, idet der i modat fald vil foreligge en overtrædelse af god markedsføringsskik, ligesom der i medfør af dørsalgsloven kan påberåbes ugyldighed over for eventuelle indgåede aftaler, jfr. dsl. § 3. Der foreligger således også her et nært samspil mellem civilretlige og offentligretlige lovregler til beskyttelse af forbrugernes og det konkurrerende erhvervslivs interesser.

Også såkaldt *vennehvervning* kan indebære risiko for, at købsbeslutningen træffes af andre grunde end ud fra et primært ønske om at erhverve den omhandlede vare. Vennehvervning er en markedsføringsmetode, der består i, at den erhvervsdrivende opfordrer sine

8.2.2.

kunder til blandt venner og bekendte at hverve nye kunder, hvorefter den »gamle« kunde som betaling for denne indsats får et vederlag, der ofte karakteriseres som »gave«. Forbrugerombudsmanden har fastlagt visse retningslinier for vennehvervning (FOB 1975-77, s. 30). Heraf fremgår det, at det er vildledende at kalde betalingen for at skaffe nye kunder for »gave«. Derudover skal det på tilmeldingsblanketter og bestillingskuponer sikres, at den person, der er blevet hvervet, har givet sit samtykke hertil. Dette medfører, at der skal være plads til den hvervedes personlige underskrift.

2.2. *Negative, påtrængende og manipulerende salgsmetoder*

»Negative salgsmetoder« er karakteriseret ved, at forbrugeren gennem sin *passivitet* over for en bestemt markedsføringshandling fra en erhvervsdrivendes side »fanges« i en aftale, som forbrugeren ikke ønsker at indgå. Dette har f. eks. tidligere ofte været forsøgt i form af uanmodet fremsendelse af en vare til forbrugeren, ledsaget af et brev hvoraf fremgik, at varen frit kunne tilbagesendes, men at den, hvis den beholdtes, skulle betales. (Som eksempel kan nævnes FOB 1979-80, s. 58 f.).

Hvor denne salgsform endnu forekommer, må der siges at være tale om (et forsøg på) udnyttelse af forbrugernes ukendskab til retsregler, jfr. mfl. § 2, idet forbrugeren i sådanne tilfælde, hvor fremsendelsen ikke skyldes en fejl, kan beholde varen vederlagsfrit, jfr. dørsalgslovens § 4. Forbrugerombudsmanden har gentagne gange udtalt, at denne salgsform er i strid med god markedsføringsskik. Et vigtigt civilretligt modtræk mod denne praksis er – ud over dørsalgslovens § 4 – at stille restriktive krav til forbrugers vedtagelse af aftalen. Som eksempel herpå kan ses nedennævnte sag.

I *FKN 1984.77* er omtalt en sag, hvor en række forbrugere klagede over et forlags afsætningsmetoder. Der klagedes bl.a. over, at forlaget fremsendte blade og opskriftskort, som forbrugeren ikke mente at have bestilt, eller at forlaget trods opsigelse af abonnement fortsatte med at levere. Forbrugeren mente ved indsendelse af en bestillingsseddel kun at have bedt om nogle prøvenumre, medens forlaget behandlede forholdet som en bestilling af abonnement. I begge typer sager fandt forbrugerklagenævnets flertal, at der ikke var indgået nogen aftale, der forpligtede klageren.

Udover de negative salgsmetoder findes der i forbrugerombudsmandens beretninger omtalt et stort antal sager vedrørende påtrængende eller manipulerende salgsmetoder. Her skal kort nævnes nogle få:

8.2.3.

Et gravstensfirma fremsendte uden anmodning herom tilbud om assistance samt prislistes for grav- og urnesten til afdødes efterladte. Dette ansås som en taktløs og påtrængende adfærd og en utilbørlig indtrængen på privatlivets område (FOB 1981-82, s. 31).

Et firma tilsendte uden forudgående anmodning kontokort, der gav adgang til at købe varer i det pågældende firma (FOB 1979-80, s. 51).

Forbrugerombudsmanden har jævnligt modtaget klager over, at firmaer udsender giroindbetalingskort, der er udfyldt med modtagerens navn, adresse og et beløb. Girokortet skal ikke – som det umiddelbart kan give udseende af – fungere som betaling for allerede købte varer, men er i praksis et bestillingskort til køb af varer eller tjenesteydelser.

I dommen *U 1980.324 SH* er det i medfør af mfl. §§ 1 og 2, stk. 1-3, blevet forbudt et firma at udsende sådanne giroindbetalingskort, medmindre det drejer sig om beløb, som modtageren skylder, eller det tydeligt fremgår af et ledsagende brev eller af teksten på girokortet, at der er tale om et tilbud, som modtageren opfordres til at acceptere ved at betale det beløb, der er påført girokortet.

Et andet eksempel er FOB 1979-80, s. 57, hvor girokort blev anvendt som tilbud om granpyntning af grave.

2.3. Forhandlerpræmiering

Ved forhandlerpræmiering forstås, at en erhvervsdrivende giver en vederlagsfri tillægsydelse til et efterfølgende omsætningsled, som *ikke* er forbruger, i forbindelse med køb af varer. Som eksempel kan nævnes, at en detailhandler ved køb af et bestemt varesortiment eller et vist kvantum varer får en »gave« fra fabrikanten eller grossisten. Gaven kan være spiritus, radioer, rejser eller andet til forhandlerens private brug.

En anden form for forhandlerpræmiering er det såkaldte pointsystem, hvor der ved køb af varer for et bestemt beløb udleveres en værdikupon til forhandleren, som senere kan indløse et bestemt antal kuponer for varer.

Forhandlerpræmiering falder ikke ind under markedsføringslovens tilgiftsbegreb i § 6, da dette kun omfatter tilgift ydet ved salg til forbruger. Hvis forhandlerpræmiering kombineres med præmiekonkurrence, kan det derimod være omfattet af mfl. § 8, stk. 1, jfr. FOB 1977-78, s. 120.

Såvel forbrugerombudsmanden som domstolene har i flere tilfælde anset forhandlerpræmiering for at være i strid med god markedsføringskik. Der må dog foretages en individuel vurdering af, om det

8.2.4.

pågældende forhold typisk vil være egnet til at få en uheldig indflydelse på den rette kundemæssige betjening.

Som eksempler på tilfælde, hvor der er blevet statueret ulovlig forhandlerpræmiering, kan nævnes en lang række afgørelser fra forbrugerombudsmandens beretninger:

FOB 1975-77, s. 41 f.; 1977-78, s. 25 f.; 1979-80, s. 62 f. og 1983, s. 34. Alle de her nævnte sager omhandler tilfælde, hvor forhandlere tilbydes gaver i form af naturalier – rejser, vin, spiritus, cykler m.v. – som belønning for at have forhandlet bestemte varer eller solgt en bestemt mængde varer.

Forbrugerombudsmanden har i disse sager udtalt, at han finder en sådan markedsføringsforanstaltning for stridende mod god markedsføringsskik, jfr. mfl. § 1. Der er her lagt vægt på bl.a., at det drejer sig om produkter, der konkurrerer med tilsvarende produkter, og at der er en fare for, at præmieringer, som bliver holdt skjult for forbrugerne, kan bringe usaglige momenter ind i sælgernes stillingtagen til, hvilke produkter de skal anbefale, og endelig, at metoden virker fordyrende og konkurrenceforvridende.

Dommen *U 1981.516 SH* kom til samme resultat. Det fandtes uden betydning om afsætningen af varer skete til selvbetjeningsbutikker eller til ekspedientbetjente forretninger, idet en præmiering som den omhandlede (spisestel, TV-apparater, cykler m.v.) fandtes at være egnet til at påvirke forretningernes markedsføring af varer af i øvrigt ensartet beskaffenhed, og at forbrugernes valg af produkt som følge heraf kunne blive påvirket af usaglige hensyn.

2.4. Inkasso

Spørgsmålet om erhvervsdrivendes inddrivelse af forfaldne tilgodehavender hos forbrugere har været genstand for flere enkeltsager både hos forbrugerombudsmanden og ved domstolene og har givet anledning til generelle overvejelser. Inkassovirksomhed er som enhver anden handling foretaget i erhvervsøjemed omfattet af markedsføringsloven og dermed underlagt kravet om god markedsføringsskik, jfr. *U 1976.810 H*. Forbrugerombudsmanden har således udarbejdet retningslinier for behandling af sager om erhvervsdrivendes rykker- og inkassoskrivelser (FOB 1977-78, s. 32 ff.).

Se *U 1982.973 SH* vedrørende et selvstændigt inkassofirma. Dommen er omtalt ovenfor i kapitel 6, pkt. 3.1.

Det er efter *U 1976.810 H* og forbrugerombudsmandens udtalelse herefter fastlagt, at der ikke må trues med de følger, en betalingsvægring kan få, på en vildledende og unødigt krænkende måde. Det er således ikke tilladt at (true med at) skandalisere debitorerne over for naboer eller at mærke rykkerskrivelser med »inkasso« eller lignende uden på konvolutten (se FOB 1983, s. 26 og 1977-78, s. 34), ligesom

8.2.5.

en eventuel inkassator ved besøg hos debitor ikke må benytte sig af firmavogn, der tydeligt markerer, at der er tale om inkassovirksomhed. Se i øvrigt FOB 1979-80, s. 46 ff. og FOB 1981-82, s. 34 ff.

2.5. *Utilbørlig påvirkning i reklamer*

Moderne reklamer spiller i høj grad på psykologiske forhold så som behovet for social accept, prestige, tryghed og personlig identitet. Dette er for så vidt en naturlig følge af det ovenfor i kapitel 6, afsnit 2, anførte om forbrugerens »irrationelle« behov og forbrugsvalg. Når reklamer udformes efter analyser af, hvad der (ud over egentlige, basale behov) bevidst eller ubevidst påvirker mennesker til at vælge at købe bestemte varer, bliver risikoen for, at der inddrages utilbørlige virkemidler imidlertid større. Mfl. § 2, stk. 2, indeholder derfor et særligt forbud mod angivelser, der på grund af deres *form*, eller fordi de angår *uvedkommende forhold*, er *utilbørlige* overfor forbrugeren (eller overfor andre erhvervsdrivende). I praksis flyder anvendelsen af denne bestemmelse i nogen grad sammen med generalklausulen i mfl. § 1.

Ved vurdering af reklamens indvirkning på forbrugeren, må der tages hensyn til, om reklamen retter sig mod en bestemt »svagere« målgruppe, som for eksempel syge mennesker eller børn og unge. Efter Kodeks for reklamepraksis skal reklamen endvidere bedømmes efter sin sandsynlige indvirken på forbrugeren, hvorved det må erindres, at forbrugeren sædvanligvis påvirkes af det indtryk, der opnås ved et hastigt overblik over reklamen.

Diskriminerende reklamer (herunder *kønsdiskriminering*), *alkoholreklamer* og *reklamer, der spiller på læsernes frygt* for sygdom og ulykker, har været nogle af de mest omdiskuterede reklameformer.

Forbrugerombudsmanden har i flere tilfælde haft lejlighed til at behandle sådanne sager. I 1979 afgav en arbejdsgruppe rapport om *kønsdiskriminerende* reklame, hvorefter det i forbrugerombudsmandens beretning for 1979-80, s. 68, er konkluderet, at der i medfør af markedsføringslovens regler kan skrides ind over for kønsdiskriminerende reklamer, når de indeholder:

1. fremstillinger eller angivelser, der reducerer kvinden til udelukkende at være kønsobjekt og/eller sidestiller hende med en vare eller genstand.
2. udtrykkelige udtalelser, der påstår eller klart antyder, at kvinders sociale, økonomiske eller kulturelle rolle er underordnet mænds, eller at kvinder er mindre kyndige, mindre begavede eller mindre egnede til at udføre opgaver, som fysiologisk set er kønsbundne.

8.2.5.

3. udtrykkelige udtalelser, som på en utilbørlig måde påstår eller klart antyder, at kvinder som køn har særlige personlighedstræk eller egenskaber.

Derimod antages markedsføringsloven ikke at indeholde hjemmel til at gribe ind overfor fremstillinger, der bygger på et traditionelt kønsrollemønster eller en traditionel opfattelse af kvinden, jfr. FOB 1979-80, s. 70.

Efter de nævnte retningslinier vil det være retsstridigt at afbilde kvinder i halv- eller helafklædt tilstand foran biler, tændrør, tasker, plæneklippere, møbler m.m., ligesom det ikke er tilladt at fremstille kvinden som hysterisk og irrationel forbruger i modsætning til den rolige, velovervejede mandlige forbruger, jfr. FOB 1979-80, s. 67 ff.

Sjældnere forekommende – men dog ikke ukendt – er diskrimination af visse samfundsgrupper. Således er der set annoncer med diskriminerende omtale af pensionister og arbejdsledige (FOB 1979-80, s. 74 og 1981-82, s. 50). Egentligt racistiske reklamer ses endnu ikke at være markedsført, men i det omfang, samfundet i øvrigt synes at udvikle sig i retning af, at racisme bliver et almindeligt fænomen, kan det muligvis forventes at dukke op i reklamerne før eller siden.

Alkoholreklamer er reguleret i »retningslinier vedrørende reklamer for øl, vin og spiritus«, som er udarbejdet af branchen selv efter forhandling med forbrugerombudsmanden. Reglerne omfatter i denne forbindelse enhver salgsfremmende aktivitet i form af annoncering, tryksager, plakater, billeder, emballage, film, lysbilleder, butiksreklamer, reklame i restauranter samt uddeling af vareprøver og reklamegenstande.

Ifølge disse retningslinier, der er optrykt i FOB 1977-78, s. 23 f., bør man ved reklamens udformning bl.a. undgå: *At* tilskynde til overdreven nydelse, *at* appellere specielt til de yngre aldersgrupper (bl.a. ved at undgå at anvende modeller under 25 år), *at* opfordre til alkoholindtagelse i forbindelse med bilkørsel o.lign., *at* præsentere alkohol som hæmningsfjernende eller som middel til spændende oplevelser eller som lindring på eller løsning af sociale eller psykiske problemer, *at* reklamere med et større eller stort indhold af alkohol, og *at* sætte alkoholreklame i forbindelse med sportsudøvere eller sportsbeklædning.

Siden disse retningslinier blev vedtaget, har der kun været få utilbørlige alkoholreklamer.

Som eksempler på alkoholreklamer, der har været forelagt forbrugerombudsmanden kan nævnes:

FOB 1983, s. 35, hvor en kampagne for en stærk øl var bygget over temaet »stærke oplevelser lever man længe på«. Denne reklamekampagne blev anset for stridende

8.3.1.

mod god markedsføringsskik og mod retningsliniernes regler om reklame, der understreger alkohols virkninger i retning af at kunne fjerne hæmninger og tilvejebringe særlig spændende oplevelser, ligesom den kunne opfattes som en henvisning til den pågældende øltypes større alkoholindhold. (Se vedrørende sidste punkt også FOB 1981-82, s. 49).

I FOB 1979-80, s. 71 ff., er nævnt nogle udtalelser vedrørende alkoholreklamer, hvori var afbildet en præst, en nonne, et postbud og stilladsarbejdere på et rodet og uordentligt stillads.

I dommen *U 1983.338 H* blev en restaurationsvirksomheds salg af to genstande for én genstands pris (»dobbeltpå«) ikke fundet at modvirke samfundets generelle alkoholpolitiske målsætning på en måde, der gav tilstrækkelig grundlag for at anse denne salgsform for stridende mod mfl. § 1.

Forbrugernes dybtliggende frygt for sygdom, ulykker, kriminalitet og lignende kan også udnyttes utilbørligt i salgsøjemed. Overtrædelse af mfl. § 2, stk. 2, er statueret i tilfælde, hvor konkrete ulykker, der havde været omtalt i dagspressen, blev brugt som blikfang i annoncer, jfr. FOB 1979-80, s. 73 f., og hvor en reklame på en sensationspræget måde annoncerede for en tyverialarm med et billede af en indbrudstyv i færd med at myrde en enlig kvinde (FOB 1981-82, s. 51 f.).

Udover markedsføringsloven opstiller forskellig speciallovgivning særlige krav til reklame for specielle produkttyper. Dette gælder ikke mindst på levnedsmiddelområdet.

Se som eksempel herpå levnedsmiddelovens § 28, der indeholder regler for salg af og reklamering for levnedsmidler. Det er herefter forbudt i reklamer m.v. eller på emballage at anføre angivelser, der er egnet til at vække eller udnytte angstfølelser, ligesom det er forbudt uden tilladelse fra Miljøministeriet at reklamere med, at et levnedsmiddel kan forebygge, lindre eller have gavnlig virkning på sygdomme.

3. Tilgift

3.1. Lidt forhistorie

Der har i dansk ret været lovregler og overvejelser omkring tilgift i hvert fald siden begyndelsen af dette århundrede. I betænkningen til Lov angående falsk Reklame og uhæderlig Konkurrence fra 1911 blev det foreslået at forbyde ydelse af tilgift. § 14 i lovforslaget lyder: »I Detailhandelen er Ydelse af Tilgift til Køberen forbudt i en hvilken som helst Form, hvis Tilgiften overstiger 10 pct. af den solgte Vares Salgspris«. Som det vil ses ved gennemgangen af markedsføringslovens nugældende regel, er hovedindholdet i denne regel bevaret i mfl. § 6, men reglen har gennem årene haft flere forskellige udformninger.

Der har ikke på noget tidspunkt været formuleret nogen legal definition af begrebet tilgift. I forarbejderne til loven kan der dog

findes væsentlige fortolkningslementer. Således siges det i betænkningen fra 1911: »— — — at man ved »Tilgift« forstaar enhver Ydelse af andre Varearter end den, Købet direkte angaar, men uden hensyn til, om Tilgiften leveres samtidig med den solgte Genstand eller først, naar Køberen har taget Varer for et bestemt Beløb (Rabatmærker) eller en bestemt Mængde varer e.l. Derimod falder naturligvis saavel »Overvægt« som enhver Pengeydelse udenfor Begrebet — — —«. I 1966-betænkningen forstås tilgift således: »at der *ved salg af varer til eller ved udførelse af en arbejds- og tjenesteydelse for forbruger uden særskilt vederlag* erlægges en anden vare eller ydelse«.

Overvejelserne bag reglen har ændret sig. I 1911 lagde man alene vægt på forholdet til tilgiftsyderens konkurrenter. Man frygtede den opblødning af butiksstrukturen som tilgiftsydelserne medførte. Hvis f. eks. en kaffehandler ydede tilgift i form af kopper, anså man dette for en illoyal konkurrence overfor isenkræmmerne. I dag er disse skel mellem detailforretningerne stort set forsvundet, men frygten for *illoyal konkurrence* er stadig én af grundene til, at ydelsen af tilgift er underlagt snævre rammer. I 1966 mente flertallet i det udvalg, der skulle afgive betænkning om en ny konkurrencelov, at hensynet til opretholdelsen af detailhandelens struktur ikke længere begrundede en regel om forbud mod tilgift. Derudover anså flertallet forbrugerne for så velorienterede og kritisk indstillede, at der heller ikke overfor dem var noget lovbeskyttelseshensyn. Erhvervslivets repræsentanter ønskede dog reglen opretholdt, idet man mente, at fri adgang til at yde tilgift kunne medføre en urimelig indflydelse på detailhandelens dispositioner. Mindretallet var også inde på, at forbrugerne til en vis grad kunne vildledes. Man anførte: »Det bør også fremhæves, at ydelse af tilgift bibringer køberne det indtryk, at de opnår noget gratis til trods for, at der dog ikke er nogen, der forærer de varer bort, som de lever af at sælge. Vil de erhvervsdrivende yde køberne særlige fordele, kan dette ske i form af rabat eller en almindelig prisnedsættelse, hvorved der gives køberne en mulighed for at vurdere, hvad de opnår«.

Af politiske årsager blev der ikke gennemført nogen fornyelse af konkurrenceloven før markedsføringslovens indførelse i 1974. I betænkningen til denne lov var der ingen overvejelser om at afskaffe tilgiftsforbudet, idet konsekvensen heraf antoges at ville blive et meget betydeligt antal sager ved Sø- og Handelsretten på grundlag af generalklausulen i mfl. § 1.

8.3.2.

Forbrugerombudsmanden anfører i sin beretning for 1983, at antallet af sager om tilgift har været stigende i beretningsperioden, hvilket også gælder for sager om præmiekonkurrencer. Forklaringen på dette antages at være, at der knytter sig en væsentlig konkurrencemæssig fordel til anvendelsen af disse markedsføringsmetoder.

3.2. Markedsføringslovens § 6 og tilgiftsbegrebet

Den nugældende regel i markedsføringslovens § 6 lyder:

»Erhvervsdrivende må ikke ved salg af varer eller fast ejendom til forbruger eller ved udførelse af arbejds- eller tjenesteydelser yde tilgift, eller hvad der må sidestilles hermed, medmindre tilgiften er af ganske ubetydelig værdi. Reklamering med ulovlig tilgift er ligeledes forbudt.

Stk. 2. En ydelse, der er af ganske samme art som hovedydelsen, anses ikke som tilgift«.

Denne regel har givet anledning til mange diskussioner mellem erhvervsdrivende og forbrugerombudsmanden og til en række retssager, hvilket måske kan overraske i betragtning af, at tilgift og reklamering hermed har været ulovlig i hvert fald siden 1912. Det store antal sager vedrørende tilgift har ikke ligget i grænseområderne, hvor de erhvervsdrivende kunne siges at være i undskyldelig uvidenhed, men klart inden for forbudets rammer: Flyveture ved køb af konfirmationsudstyr, udenlandsrejser til købere af mejetærskere, bryllupsrejse til huskøbere (alle FOB 1975-77, s. 68 f.), chokolade til købere af møbler, jfr. U 1979.1039 SH, grammofonplader til benzin-kunder (FOB 1979-80, s. 129) m.m. Grænserne for tilgiften sættes tilsyneladende alene af de erhvervsdrivendes fantasi.

Tilgiftsbegrebet må afgrænses ud fra følgende kriterier: Ydelsen af tilgift skal have nøje *sammenhæng med køb*. Køberen skal være *forbruger*. Tilgiftsydelsen må *ikke* være af *ganske ubetydelig værdi*. Tilgiftsydelsen skal kunne opfattes som en *biydelse* til en hovedydelse, og den må *ikke* være af ganske *samme art* som hovedydelsen. Disse punkter vil nærmere blive behandlet i det følgende.

Hvor ikke andet er anført, vil ordet »vare« blive anvendt som forkortelse for »varer, fast ejendom, arbejds- eller tjenesteydelser«.

Reklamering med ulovlig tilgift er også strafbart i medfør af mfl. § 6, stk. 1. I denne fremstilling er der ikke sondret mellem ulovlig reklamering og ulovlig ydelse, da sagerne oftest udgør en kombination

8.3.2.1.

heraf. En reklamering, der kraftigt gør opmærksom på, at der gives en ekstra ydelse, kan være ansvarspådragende i sig selv, uanset om ydelsen kunne anses som lovlig, ligesom der kan straffes for reklameringen som sådan, uanset at den erhvervsdrivende eventuelt endnu ikke har nået at give nogen ydelse.

3.2.1. Ydelsen af tilgift skal have nøje sammenhæng med køb

Ydelse af en vare »i tilgift« kan principielt kun falde ind under forbudet i § 6, såfremt erhvervelsen af denne ydelse er *betinget af køb af en anden vare* (»ved salg af varer. . . .«).

Ved den typiske tilgiftssituation er biydelsen gratis. Hvis køberen har betalt *vederlag* for en ekstra ydelse fra sælgeren (d.v.s. ud over købesummen for hovedydelsen), er der ikke tale om ulovlig tilgift, medmindre vederlaget er helt symbolsk eller overhovedet ikke står i noget rimeligt forhold til modydelsen.

Til eksempel på en regulær tillægsaftale med selvstændig udveksling af ydelser og modydelser kan nævnes et tilfælde, hvor en typehusfabrikant indrykkede en annonce i et dagblad, hvorefter de første, der skrev kontrakt på køb af et hus, ville få en gratis vaskemaskine, mod at firmaet måtte låne huset til fremvisning (FOB 1975-77, s. 68). Da vaskemaskinen reelt var vederlag for fremvisningen, forelå ikke ulovlig tilgift, (men brugen af ordet »gratis« i denne forbindelse må siges at være i strid med mfl. § 2).

Hvis alle – uanset køb – kan få ydelsen uden vederlag, er tilfældet udenfor § 6's område. Dette skal dog i så fald være klart for forbrugeren. Hvis der annonceres eller skiltes med ekstraindelser på en sådan måde, at kunden må tro, at ydelsen er betinget af køb, vil efterspørgselseffekten være den samme, som hvis ydelsen faktisk *er* afhængig af køb, og dermed er man inde under det område, som § 6 skal regulere.

Se således 1980.575 SH, hvor et firma blev idømt en bøde for overtrædelse af § 6, stk. 1 ved at have indlagt et gavekort, der gav ret til en gratis fotografering, i pakninger med blesnipper. Erhvervelsen af gavekortet var ikke betinget af køb, idet der også fremme i forretningerne lå gavekort, som alle kunne tage, men de forbrugere, der så pakningerne med blesnipperne og reklameplakaterne måtte *få det indtryk*, at erhvervelsen af gavekortet var betinget af køb af blesnipperne.

I et tilfælde, hvor en erhvervsdrivende annoncerede med gratis morgenbitter til alle voksne i anledning af forretningens »fødselsdag« forelå der ikke ulovlig tilgift, medens det modsatte antoges at være tilfældet, hvor en restauratør, der solgte adgangskort til en natklub, tilbød gratis servering til de første 70 kunder. Her var ydelsen betinget af køb – ikke i selve natklubben, men af adgangskortet (FOB 1975-77, s. 68).

8.3.2.1.

I modsætning til denne afgørelse står *U 1980.561 H*: Et firma, der solgte elektriske husholdningsapparater, brugte den salgsform, at kunderne betalte et mindre beløb for deltagelse i busture, der fungerede som indkøbsture, og hvor apparaterne blev demonstreret. Firmaet reklamerede med, at alle deltagerne gratis fik æg og smør eller vin. Prisen for busturen dækkede langt fra udgifterne ved denne. Retten fandt, at busturen måtte opfattes som et led i den af selskabet anvendte salgsform. Spørgsmålet om, hvorvidt »gratis-ydelserne« var tilgift, måtte derfor ses i forhold til selskabets varer og ikke i forhold til busturen. Da »gratis-ydelserne« ikke var betinget af køb af selskabets varer eller led i nogen købeaftale, fandtes der ikke at foreligge ulovlig tilgift. Anvendelsen af ordet »gratis« fandtes dog vildledende og i strid med mfl. § 2, da deltagerne i busturen havde betalt for turen. (Denne vildledning fandtes dog »begrænset og undskyldelig«, og straffen bortfaldt derfor).

Et af de seneste offentliggjorte tilfælde findes i FOB 1981-82, s. 102, og omhandler et gavetilbud i forbindelse med bedømmelse af et varekatalog. Gaverne ville efter det oplyste blive tilsendt *alle*, der indsendte en kupon med angivelse af, hvad de mente om firmaets vareudvalg, uanset om der samtidig blev bestilt varer hos firmaet. Det viste sig imidlertid, at gaverne primært blev sendt til de kunder, der udover at udfylde kuponen bestilte varer. Denne fremgangsmåde blev anset for at være en overtrædelse af § 6, stk. 1, ligesom det blev anset for stridende mod god markedsføringsskik.

Det centrale i tilgiftsforbudet er, at forbrugeren ikke må bibringes det indtryk, at hun ved køb af én vare får en anden ydelse vederlagsfrit »oven i handlen«, således at forbruget derigennem forskydes bort fra et rationelt valg ud fra varernes pris og kvalitet samt en vurdering af egne behov. Formålet med § 6 er herefter alene at ramme *salgsfremmende* foranstaltninger med denne effekt.

Som eksempler kan nævnes et tilfælde, hvor en færgerute annoncerede i pressen med tilbud om, at man uden vederlag kunne få 3 returbilletter mod aflevering af den indrykkede annonce. Da udlevering af billetterne ikke var betinget af køb under turen eller på anden måde, var der ikke tale om ulovlig tilgift, og der var heller ikke tale om tilgift i forhold til aviskøbet. Dette sidste må begrundes med, at avisen ikke selv havde nogen del i annonsekampagnen og ikke søgte at drage egen fordel af den, for forbrugerbudsmanden nåede det modsatte resultat i en anden noget lignende sag: På forsiden af et ugeblad var trykt en kupon, der gjaldt som adgangsbillet for to børn til Zoologisk Have, til en værdi af 14 kr. Samtidig blev der i dagspressen indrykket annoncer med teksten: »Se her piger og drenge – – – der er to fribilletter til Zoo i København med – – – Bladet i dag«. I denne sag var billetterne anvendt som salgsfremmende foranstaltning for ugebladet selv.

En bogklub, der som reklame sendte sine medlemmer rabatkuponer til biografer, blev ikke ramt af forbudet, idet udleveringen af kuponerne ikke var betinget af køb af bøger, (og ikke blev anvendt i forbindelse med hvervning af nye medlemmer). De her nævnte sager findes i FOB 1975-77, s. 69.

Ved gennemlæsning af forbrugerbudsmandens afgørelser og retspraksis i øvrigt kan man få et indtryk af, at praksis på området ikke er ganske fast eller i hvert fald har bevæget sig noget i tiden. Et ubetinget krav om, at tilgiftsydelsen skal være – eller i hvert fald giver

8.3.2.3.

udseende af at være – *betinget* af køb, for at blive anset som ulovlig, kan således *ikke* – længere – opretholdes.

I en sag nævnt i FOB 1979-80, s. 126, og senere tiltrådt ved Sø- og Handelsrettens dom (utrykt) ansås det som tilgift at reklamere med en gratis juleand til alle kunder, der i en periode lige op til jul oprettede konto i et butikscenters kontoselskab, uagtet at det ikke var nogen betingelse, at kunderne i øvrigt *købte* noget. Kontoselskabet argumenterede med, at kunden blot kunne oprette kontoen, modtage anden og siden nedlægge kontoen ubrugt. Sø- og Handelsretten idømte kontoselskabet en bøde på 15.000 kr. for overtrædelse af mfl. § 6, stk. 1 og anførte at »— — erhvervelsen af en gratis and var betinget af oprettelsen af en kundekonto. Oprettelsen af en konto i en forretning må, selv om der ikke straks finder køb sted på kontoen, betragtes som *indledning til køb* i denne forretning — — . Der var herefter *en så nær sammenhæng mellem erhvervelsen af en gratis and og køb, at ydelsen af anden må betragtes som tilgift*, eller hvad der må sidestilles hermed — —«.

Denne sag falder helt i tråd med afgørelsen i FOB 1981-82, s. 101, hvor et firma ydede en flaske champagne til kunder, der oprettede konto og samtidig skaffede endnu en ny kunde. Firmaet måtte vedtage en bøde på 2.000 kr. for overtrædelse af § 6, stk. 1.

Køb på prøve anses i relation til § 6 for køb, jfr. U 1980.514 H, der omtales nærmere nedenfor under pkt. 3.2.3.

3.2.2. »til forbruger«

I modsætning til de andre særlige markedsføringsforbud i mfl. §§ 7-8, der gælder i alle omsætningsled, gælder forbudet mod tilgift i § 6 kun ved salg »til forbruger«. Forbrugerbegrebet omfatter dog her den endelige forbruger uanset omsætningsled, og herunder falder også en *erhvervsdrivende*, der køber varer beregnet til *brug eller forbrug* i sin virksomhed og ikke til videresalg, jfr. nærmere kapitel 3, pkt. 3.2.

3.2.3. Værdien af tilgiftsydelsen

En ydelse af »ganske ubetydelig værdi« er undtaget fra forbudet mod tilgift. Hvad der herved skal forstås, fastlægger loven ikke, da det ville være uhensigtsmæssigt med en fast beløbsgrænse i loven. Forbrugerombudsmanden har i sin beretning for 1983, s. 60, udtalt, at en egentlig pristalsregulering ikke kan siges at finde sted, men at dette dog ikke udelukker en vis tillempning af værdien i overensstemmelse med udviklingen i samfundet.

Ved vurderingen af ekstraydelsens værdi er det af betydning, hvilken værdiudregning, der skal lægges til grund. Det er nu i teori og praksis slået fast, at det er *ydelsens »absolutte« værdi* (d.v.s. den pris, forbrugeren skulle betale ved særskilt erhvervelse af ydelsen), der skal

8.3.2.3.

tages udgangspunkt i. Dog kan værdien set *i forhold til hovedydelsen* (den »relative« værdi) efter omstændighederne tillægges betydning i *nedadgående* retning, jfr. FOB 1983, s. 60.

Et møbelfirma reklamerede med, at dets annoncer i forbindelse med køb ville blive indløst med en gave. Denne gave var en æske chokoladekringler til en værdi af 5 kr. Sø- og Handelsretten fandt, at dette ikke var af ganske ubetydelig værdi, og idømte forretningens ansvarlige leder en bøde. Dommen er refereret i *U 1979.1039 H.*

U 1980.514 H omhandler et anpårtsselskab, der tilbød forbrugere, der med henblik på eventuelt køb anmodede om tilsendelse af en bog, en gratis lodseddel til en værdi af 2 kr. og 3 fuglebilleder til en værdi af 10 øre stykket, som kunne beholdes, selv om bogen evt. returneredes. Endvidere tilbød man »en lille gave« ved tegning af årsabonnement på et månedsmagasin. Denne gave var en kalender, hvis fremstillingspris var 60-90 øre. Selv om bogen kunne returneres inden for 8 dage, blev forholdet i Højesteret bedømt som et køb på prøve og derfor også som omfattet af mfl. § 6. Lodsedlen blev herefter anset som tilgift, da den ikke kunne anses som af »ganske ubetydelig værdi«. Fuglebillederne ansås for at være reklamemateriale af ganske ubetydelig værdi, ligesom kalenderen ansås for at være af ganske ubetydelig værdi.

I FOB 1981-82, s. 102 udtales det, at ydelse af en opskriftsbog til en værdi af 3 kr. må anses som ulovlig tilgift.

Selv om sælgeren måtte have erhvervet tillægsydelsen usædvanligt billigt, skal dens effekt overfor forbrugerne bedømmes efter, hvad forbrugerne måtte betale, hvis tilgiften skulle erhverves særskilt.

Dette blev resultatet i en sag (FOB 1979-80, s. 129) hvor en benzinforhandler annoncerede med, at købere af benzin kunne få en LP-plade for 25 øre. (De 25 øre var fastsat, fordi forhandleren dermed regnede med at omgå eller undgå reglen om tilgift ved at forlange et symbolsk vederlag. Ved sagens behandling i retten blev det oplyst, at benzinforhandleren havde købt pladerne på auktion for 6 øre/stk. Underretten frifandt, medens landsretten idømte benzinforhandleren en bøde, ud fra det synspunkt, at værdien af den ydede tilgift ikke kunne anses for ganske ubetydelig, selv om værdien ikke kunne fastslås med sikkerhed.

Samme resultat nåede forbrugerombudsmanden til i FOB 1981-82, s. 130, hvor et rejsebureau påtænkte at yde ulykkesforsikring uden ekstra beregning ved køb af flyvebilletter. Rejsebureauets udgift ville være ca. 2,50 kr. pr. rejse, medens forsikringen almindeligvis kostede ca. 7 kr. pr. dag. Ydelsen ansås herefter som ulovlig tilgift.

Grænsen for ydelse af lovlig tilgift ligger således for tiden et sted under 2-3 kr.

Emballage kan have en værdi, der ligger ud over denne grænse, men sædvanlig vil dette dog ikke være tilgift uanset værdien. Hvis emballagen har en selvstændig brugsværdi og ikke kan anses for at

3.2.4. Mængderabat. Kombinationssalg. Hovedvare/bivare

Salg af flere varer sammen til en samlet pris kan i flere situationer være lovligt. Således er *mængderabat* tilladt i medfør af mfl. § 6, stk. 2, men der opstår dog jævnligt spørgsmål om, hvad der anses som varer af »ganske samme art«. Undertiden må man sige, at en ydelse er en naturlig del af købet, således at der kun foreligger *én vare*, hvilket udelukker tilgift, eller man må opgive at sondre mellem en hovedydelse og en biydelse, fordi begge (alle) varer er lige vigtige. I dette tilfælde foreligger der et lovligt *kombinationssalg*. Ved kombinationssalg foreligger der salg af to eller flere ligestillede varer, medens der ved tilgift er tale om to varer, som kan karakteriseres som hovedvare/bivare. Nedenfor skal det nærmere søges indkredset, hvornår der er tale om henholdsvis mængderabat, salg af én sammenhørende vare og lovligt kombinationssalg.

Ordene »ganske samme art« i § 6, stk. 2, skal forstås meget snævert. De omhandler en egentlig *mængderabat* på ens varer. Men f. eks. er en bog ikke bare en bog og parfume er ikke lig med alle parfumevarer. Hvis man får tilbudt første nummer af et tidsskrift gratis ved abonnement på f. eks. en hel årgang, må dette anses som mængderabat (men i strid med § 2 at kalde det »gratis«), men hvis tilbudet angår en bog om drømmetydning ved køb af en bog om madlavning, vil der formentlig foreligge ulovlig tilgift.

Problemet har været berørt i domspraksis bl.a. i *U 1980.1016 H*, hvor en forretningsdrivende blev idømt en bøde for overtrædelse af § 6, stk. 1 ved i forbindelse med salg af sæbe- og parfumevarer m.v. som tilgift at have udleveret en flaske Eau de Toilette, der betegnedes som »velkomstgave«, og at have reklameret hermed på en meget iøjnefaldende og formentlig stærkt salgsfremmende måde. Salget kunne hverken anses som kvantumsrabat eller som lovligt kombinationssalg. Det bemærkedes i rettens udtalelser, at »bestemmelsen i mfl. § 6, stk. 2 må antages at forudsætte, at der er tale om en form for kvantumsrabat, hvilket bekræftes af de hensyn, der efter lovens forarbejder må antages at have været begrundelsen for denne bestemmelse. Heri ligger, at forbrugeren på grundlag af en fastsat pris og det antal vareenheder af en bestemt art, der i alt opnås for denne pris – medregnet som vederlagsfri betegnet yderligere enhed af varen – skal kunne bedømme det reelle vederlag for enhver vare«.

I nogle tilfælde kan man – på trods af, at der er tale om forskellige ydelser – ikke tale om, at der ydes tilgift, idet *ekstraydelsen er en naturlig del af det samlede køb*. Dette er ofte tilfældet med visse serviceydelser i form af tilpasning af tøj, justering af tekniske indretninger o.lign. Vurderingen af, om en sådan biydelse vil være en lovlig delydelse eller en ulovlig tilgiftsydelse vil ofte afhænge af ekstraydel-

8.3.2.4.

sens omfang og art, af måden den præsenteres på, og af, hvad der i øvrigt er sædvanligt på området, idet det »sædvanlige« på det pågældende område netop vil være bestemmende for, om forbrugerne oplever at få noget »ekstra« gratis ved siden af hovedydelsen. Som eksempler kan nævnes:

Det er tilladt i forbindelse med salg af et par bukser at tilbyde oplægning af bukserne uden yderligere vederlag, (men der må ikke reklameres med, at det er »gratis«, da udgiften hertil jo netop vil være omfattet af varens pris). Det er ligeledes tilladt i forbindelse med salg af hårde hvidevarer at reklamere med, at disse *tilsluttes* til allerede oprettede afløb, kontakter og vandhaner uden ekstra beregning, medens tilbud om en egentlig *installation* af el, vand og afløb ikke er sædvanlig uden ekstra vederlag, og derfor må anses som tilgift. Det må dog i annonceringen præciseres, hvad »tilslutning«, opstilling o.lign. dækker (FOB 1979-80, s. 133 og 134, og FOB 1981-82, s. 105). Tilbud om syning af gardiner »gratis« ved køb af gardinstof anses af forbrugerombudsmanden for tilgift, da der er tale om to forskellige ydelser – stof og syning – hvor den ene tilbydes uden vederlag. Det samme gælder med hensyn til tilbud om syning mod en symbolsk betaling, idet der må lægges afgørende vægt på, at der bibringes forbrugerne den opfattelse, at de ved erhvervelsen opnår en vederlagsfri fordel, som de ellers ikke ville få. Endelig kan nævnes »væg-til-væg« tæpper: Hvis pålægning af tæppet alene består i at rulle tæppet ud og foretage en mindre tilpasning, kan et tilbud om – i forbindelse med salg af tæppet – at foretage en sådan pålægning uden særskilt vederlag ikke anses for tilgift. Men hvis pålægning omfatter en egentlig fastgørelse af tæppet med limning, sømning eller påsætning af lister, foreligger der tilgift, såfremt der reklameres med, at tæppet pålægges vederlagsfrit eller mod en symbolsk betaling (FOB 1979-80, s. 134 og 135).

Grænsen mellem tilgift og *lovligt kombinationssalg* er vanskelig at fastlægge teoretisk, idet *salgsformen* og *reklameringen* vil have afgørende betydning ved vurderingen. En sondring, der er af væsentlig betydning for afgrænsningen af ulovlig tilgift, er, om der kan siges at foreligge en hovedydelse og en biydelse, hvor forbrugeren bibringes det indtryk, at hun får en vederlagsfri fordel, som hun ellers ikke ville få – hvilket vil tale for tilgift – eller om der er tale om salg af ligestillede varer, der blot sælges under et. Der kan dog være tale om tilgift, også hvor ydelserne er af samme værdi.

Ved den typiske tilgiftssituation er biydelsen »gratis«, men således at prisfastsættelsen blot reelt er tilsløret. Det kan dog forekomme, at der ikke er tale om sløret prisfastsættelse eller anden vildledning, idet sælgeren beslutter sig for at investere et beløb for f. eks. at komme ind på et marked eller blot øge sit salg af et produkt ved i en periode at tilbyde en ekstra ydelse, der reelt ikke bliver betalt for.

I sagen refereret i *U 1980.370 H*, der omhandlede et tilfælde, hvor en fotoforretning reklamerede med, at enhver, der inden for et angivet tidsrum indleverede en film

8.4.1.

til fremkaldelse (og kopiering), som rabat ville modtage en film magen til den indleverede, fandt Højesteret, at det omhandlede forhold havde »ligget meget nær det af forbrugerombudsmanden nævnte kombinationssalg med prisafslag«. Det bemærkedes, at den enkelte kunde måtte antages at have været klar over værdien af den af ham indleverede film og dermed af de tilsvarende udleverede film. Dette fik indflydelse på de idømte bøders størrelse. Forbrugerombudsmanden ville ikke bestride, at der var en naturlig forbindelse mellem ydelserne, og at det ville være både lovligt og rimeligt at give et samlet tilbud på disse ydelser (kombinationssalg) med prisafslag. Overtrædelsen beroede alene på, at filmen efter annoncernes formulering af tilbudet fremtrådte som en biydelse uden vederlag. (Efter mfl. § 6, stk. 1, 2. pkt. er reklamering med ulovlig tilgift selvstændigt forbudt).

Dommen *U 1979.602 SH* er afgjort ud fra synspunkter, der antyder, at der har foreligget et lovligt kombinationssalg. Sagen omhandler salg af prismærker og en mærkningspistol.

En fotoforretning tilbød i en annonce, at man ved køb af fremvisere og projektorer som en ekstraydelse kunne få en perleskærm til en værdi af 109 kr. Perleskærmen angaves at være »med i prisen«. Da der er en naturlig forbindelse mellem de to ydelser, kunne tilbudet opfattes som kombineret salg, men efter annoncens indhold var der ikke tvivl om, at fremviseren/projektoren var hovedydelsen, bl.a. fordi prisen for fremviser og skærm var den samme som for fremviseren eller projektoren alene. Herefter antoges skærmen at være ulovlig tilgift (FOB 1975-77, s. 67).

I sagen *U 1984.306 SH* blev sælgeren frifundet. Som introduktionstilbud fik nye abonnenter på et modeblad en flaske Eau de Cologne og første nummer af bladet for en samlet pris af 24.50. Bladets pris var oplyst til 29.50 og colognens 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 utilslørret for forbrugeren.

(Efter denne dom kan det ikke længere opstilles som en *betingelse* for lovligt kombinationssalg, at der skal være en naturlig forbindelse mellem varerne).

En automobilforhandler annoncerede med, at man ved køb af en brugt bil i november måned uden ekstra vederlag ville få en autoradio, imiterede lammeskinds-overtræk, 10.000 km eftersyn og undervognsbehandling. Det blev senere oplyst, at 10.000 km's eftersynet var inkluderet hele året. Forbrugerombudsmanden fandt herefter, at dette eftersyn ikke var omfattet af mfl. § 6, men at annoncen på dette punkt var vildledende og derfor i strid med § 2, stk. 1. De øvrige ydelser fandtes omfattet af § 6, idet tilbudene kun gjaldt indenfor et begrænset tidsrum (FOB 1977-78, s. 112).

Endelig kan nævnes en lignende sag, hvor en bilimportør annoncerede med, at de første 1.000 eksemplarer af en ny type biler ville blive leveret med en bilradio og kasettebåndspiller. Da disse ydelser ikke for senere biler skulle være omfattet af bilens pris, antoges de at være omfattet af § 6, og bilimportøren måtte vedtage en bøde. Sagen drejede sig alene om *reklamering* med ulovlig tilgift (FOB 1979-80, s. 132).

4. Rabatmærker

4.1. Indledning

Det er under afsnit 3 om tilgift nævnt, at *kontante nedslag i prisen* aldrig vil være omfattet af forbudet mod ydelse af tilgift, uanset om dette nedslag opnås ved aflevering af en »rabatkupon«, f. eks. klippet

8.4.2.

ud fra en avis el. lign. I de tilfælde, hvor der ved salg af varer ydes rabat i form af mærker eller lignende, der *kun* kan anvendes til senere indløsning i *andre varer*, er der imidlertid ingen reel forskel på tilgift og rabat. Der gælder således også i almindelighed, at de lande, hvis lovgivning forbyder tilgift, også har et forbud mod i forbindelse med køb at udlevere kuponer og lignende, der alene er indløselige i varer.

4.2. Markedsføringslovens § 7

Markedsføringslovens § 7 lyder:

»Erhvervsdrivende må ikke ved salg af varer eller ved udførelse af arbejds- og tjenesteydelser give rabat eller anden ydelse i form af mærker, kuponer eller lignende til senere indløsning, medmindre hvert enkelt mærke på tydelig måde er forsynet med udstederens navn eller firma og med angivelse af en værdi i dansk mønt. Rabatmærkeudstederen skal indløse mærkerne her i landet til den pålydende værdi, når mærker til et beløb, hvis størrelse fastsættes af handelsministeren, kræves indløst«.

Ifølge Handelsministeriets bekendtgørelse nr. 186 af 14. maj 1975 er det mindste beløb, der kan kræves indløst, for tiden 5 kr.

Markedsføringslovens § 7 regulerer kun den form for rabat, hvor der udleveres *mærker, kuponer eller lignende til senere indløsning*. Alle andre rabatformer er som udgangspunkt lovlige, men er dog undergivet mfl.'s øvrige regler, herunder især § 1 om god markedsføringskik og § 2 om vildledning.

Salg af fast ejendom er ikke medtaget i reglens ordlyd, således som det er tilfældet i § 6. Dette skyldes formentlig, at det ikke er praktisk tænkeligt, at der skulle ydes rabat i form af mærker og lignende ved salg af fast ejendom.

§ 7's område er ligesom § 6 begrænset til situationer, hvor erhvervelsen af rabatmærkerne m.v. er *betinget af køb*. Det er således tilladt f.eks. producenterne at udsende rabatkuponer eller gavekort til en kreds af forbrugere, således at varen nedsættes med et beløb, når gavekortet præsenteres ved køb af varen. Udleveringen af rabatkuponen eller gavekortet er da ikke sket »ved salg«, men må sidestilles med et simpelt prisnedsdrag.

Forarbejderne til § 7 udtaler, at en rabat, der gives som en del af varens emballage, skal ligestilles med en kontantrabat, som ydes i forbindelse med købet.

8.4.2.

Dette har forbrugerombudsmanden henholdt sig til i et tilfælde, hvor et firma ydede rabat på 5 kr. til de kunder, der returnerede kapslen fra en flaske tomatketchup. Der kunne kun sendes én kapsel pr. familie, og firmaet betalte portoen ved indsendelsen. Rabatordningen blev ikke anset som stridende mod § 7, jfr. FOB 1977-78, s. 115. Begrundelsen synes ikke at harmonere med resultatet i en anden sag, hvor forbrugerne skulle klippe et bestemt stykke af emballagen ud fra 3 poser bleer, hvorefter man ved indsendelsen af dette fik godtgjort 15 kr. Forbrugerombudsmanden udtalte, at det pågældende stykke emballage måtte karakteriseres som rabatmærker eller lign. og derfor skulle opfylde kravene i mfl. § 7 samt i indløsningsbekendtgørelsen. Dette må efter lovens indhold og formål være det rigtige resultat (FOB 1981-82, s. 107).

Mfl. § 7 giver ikke anledning til mange problemer i praksis. I forbrugerombudsmandens beretninger er offentliggjort nogle få sager, der falder indenfor § 7's hovedområde. Således kan nævnes et tilfælde, hvor der ydedes 10% rabat, som blev noteret i en »gavebog«. Når der var noteret et samlet køb af i alt 500 kr., kunne kunden kræve gavebogen indløst enten med 50 kr. kontant eller med varer for 75 kr. Sagen viser den nære sammenhæng mellem rabat og tilgift, idet der efter forbrugerombudsmandens opfattelse var tale om tilgift, jfr. § 6, stk. 1, for så vidt angik beløbene fra 50-75 kr., for hvilket man alene kunne modtage varer. Ordningen ansås i øvrigt for omfattet af § 7 og dermed indløsningsbekendtgørelsen, hvis krav ikke var opfyldt (FOB 1977-78, s. 115).

En centerforenings udlevering af »skæg-penge«, d.v.s. sedler, der var påtegnet kronebeløb, og som kun kunne anvendes som betalingsmiddel i forbindelse med en auktion, som foreningen ville afholde, ansås for omfattet af § 7, og ville således være ulovlig i den planlagte udformning (FOB 1979-80, s. 138).

En anden form for rabat er i de senere år set praktiseret ved, at man i forbindelse med første køb af f. eks. bilvask, leje af videofilm og lign. får udleveret et rabatkort, hvorpå forretningen løbende noterer de foretagne køb. Når kunden har aftaget et vist antal varer eller ydelser, fås den følgende uden beregning eller til nedsat pris. Dette minder umiddelbart om mængderabat i § 6, stk. 2, men er det ikke, da mængderabat gives ved ét samlet køb. I de her nævnte rabatordninger »sparer forbrugerne op« på et kort til senere indløsning. I efter-sommeren 1983 udsendte forbrugerombudsmanden en pressemeddelelse for at gøre opmærksom på, at også sådanne rabatordninger er omfattet af § 7, jfr. FOB 1983, s. 63.

Dividende, der udbetales efter en regnskabsperiodes udløb på grundlag af virksomhedens driftsresultat, antages at være undtaget fra bestemmelsen i § 7, idet der ikke her i forbindelse med det enkelte køb gives noget ubetinget løfte om en modydelse af bestemt værdi. Det ville således ikke være muligt på forhånd at påvise, hvornår en given mængde rabatmærker repræsenterer et bestemt kontant beløb. Se forbrugerkommissionens Betænkning II (nr. 681/1973), s. 23.

8.5.2.1.

5. Lodtrækninger, præmiekonkurrencer o.l.

5.1. Baggrunden for markedsføringslovens § 8

Lodtrækninger, præmiekonkurrencer, bankospil m.m. er i perioder blevet brugt som et tilsyneladende slagkraftigt middel til at skabe opmærksomhed om virksomheder eller produkter og derigennem som et salgsfremmende middel. Den direkte anledning til, at der i 1959 blev nedsat et udvalg til udarbejdelse af forslag til en ny konkurrencelov var således bl.a., at der fra dele af erhvervslivet og visse forbrugerkredse var fremsat ønsker om forbud mod bortlodninger i reklameøjemed. På trods af, at lovgivningen om bortlodninger satte snævre grænser for den almindelige »lotteri praksis« kunne sæbe-, vaskepulver- og kaffelotterier m.v. florere frit på grund af en uheldig fortolkning af lotteribegrebet og tilgiftsbegrebet. Varekøb ansås ikke for at være »indskud« i lotteriforstand, og chancen for at vinde en præmie var ikke omfattet af tilgiftsreglen.

Forbrugerkommissionen var i 1973 enig med konkurrencelovsudvalgets mindretal om nødvendigheden af et forbud, idet præmiekonkurrencer m.v. blev anset som markedsforvridende og vildledende. Resultatet af forbrugerkommissionens arbejde blev markedsføringslovens § 8.

5.2. Markedsføringslovens § 8

Markedsføringslovens § 8 lyder:

»Erhvervsdrivende må ikke fordele gevinster ved lodtrækning, præmiekonkurrencer eller anden foranstaltning, hvis udfald helt eller delvis beror på tilfældet.

Stk. 2. Udgifteren af et periodisk skrift kan dog foranstalte lodtrækning til fordeling af gevinster i forbindelse med løsning af præmiekonkurrencer«.

5.2.1. »Erhvervsdrivende«

Ligesom resten af markedsføringsloven retter forbudet i § 8 sig mod de »erhvervsdrivende«. Se nærmere herom ovenfor i kapitel 3, pkt. 3.2. Netop i relation til § 8 viser der sig dog hyppigt et særligt afgrænsningsproblem. Her er forholdet nemlig det, at præmiekonkurrence ofte afholdes i samarbejde mellem erhvervsdrivende og sportsklubber, spejderkorps eller lignende, jfr. f. eks. FOB 1983, s. 65 f. Selv om overskuddet fra en sådan konkurrence skal gå til et godgørende formål, falder tilfældet dog ind under § 8's forbud, hvis erhvervsdrivende er aktivt indblandet i konkurrencen, f. eks. ved at der sker en

8.5.2.2.

reklamering for de erhvervsdrivende i forbindelse med lotteriet eller konkurrencen, jfr. FOB 1975-77, s. 76.

Således var f. eks. et lotteri til fordel for en fodboldklub arrangeret af klubbens støtteforening i samarbejde med byens handlende ikke tilladt. Salget af lodsedlerne var tilrettelagt således, at de handlende udleverede en lodseddel for hver 50 kr., kunderne købte varer for. Offentliggørelsen af resultatet af lodtrækningen skulle bl.a. ske ved opslag hos de handlende. Forbrugerombudsmanden lagde vægt på, at lotteriet reelt var finansieret af de erhvervsdrivende, ligesom formidlingen af lodsedlerne skete gennem dem (FOB 1979-80, s. 150). Det hjælper ikke, at den erhvervsdrivende søger at skyde f. eks. en ungdomsorganisation ind som praktisk arrangør af gevinstfordelingen, hvis denne alligevel foretages i den erhvervsdrivendes interesse som et salgsfremmende element, jfr. FOB 1983, s. 65.

Efter forbrugerombudsmandens opfattelse må der heller ikke i forbindelse med ikke-erhvervsdrivendes selvstændige afholdelse af lotteri ske reklamering for erhvervsdrivende eller disses produkter, idet reklameringen i så fald kan bevirke en overtrædelse af § 8, stk. 1. Anbringelse af annoncer på selve lodsedlen vil dog ikke i sig selv bevirke, at lotteriet kommer i strid med § 8, når annoncens indhold og udformning er neutral i forhold til konkurrencen, jfr. FOB 1983, s. 66.

Forbrugerombudsmanden har opstillet et sæt vejledende retningslinier for tilrettelæggelsen af præmiekoncurrencer afholdt i samarbejde mellem erhvervsdrivende og sportsklubber, spejerkorps og lignende organisationer. Disse er offentliggjort i FOB 1975-77, s. 80.

Forbudet mod præmiekoncurrencer m.v. er ikke udformet med henblik på at hindre den slags lotterier, konkurrencer m.v., der i medfør af anden lovgivning kan foregå på markedspladser, i tivolier, velgørende foreninger og lignende, men hvor en sådan virksomhed går uden for sine naturlige rammer, vil den være omfattet af § 8.

Således måtte en ejer af et tivoli modtage en bøde for at have foretaget lodtrækning mellem tivoli-gæsterne. Gevinsterne bestod i kaffemaskiner, minicykler m.m. Lodtrækningen blev foretaget på grundlag af lodsedler, som tivoliejeren havde udleveret gratis. Kun personer, der var til stede på pladsen kunne deltage i lodtrækningen, idet indehaveren af det udtrukne nummer straks skulle hente gevinsten (FOB 1977-78, s. 121).

5.2.2. »— — lodtrækning m.v., hvis udfald helt eller delvis beror på tilfældet«

Mfl. § 8 er den enkeltregel i markedsføringsloven, der giver anledning til flest forespørgsler hos forbrugerombudsmanden, og der findes talrige afgørelser på området, såvel fra forbrugerombudsmandens praksis som fra domspraksis. Da *præstationskonkurrencer*, hvor forbrugerne skal yde en vis fysisk eller intellektuel indsats, falder uden for bestemmelsen, drejer de fleste spørgsmål sig naturligt nok om, hvor-

8.5.2.2.

talrige afgørelser på området, såvel fra forbrugerombudsmandens praksis som fra domspraksis. Da *præstationskonkurrencer*, hvor forbrugerne skal yde en vis fysisk eller intellektuel indsats, falder uden for bestemmelsen, drejer de fleste spørgsmål sig naturligt nok om, hvorvidt en konkurrences udfald helt eller delvist må siges at bero på »tilfældet«, (d.v.s. er en tilfældighed).

Som klare eksempler på overtrædelse af mfl. § 8, stk. 1, kan nævnes: En rød stjerne på bagerens kassebon gav en gratis kringle; når et vækkeur ringede i en slagterforretning fik de kunder, der var ved at blive ekspederet gevinster i form af spegepølser eller kaffe; lodtrækning mellem deltagerne i en bustur; indsendere af postkort til vinfirma med oplysning om eget telefonnummer fik tildelt gevinster efter lodtrækning mellem telefonnumrene; de kunder, der slog tre seksere i et kast med et rafflebæger, der indeholdt 4 terninger, fik de varer, som blev købt, til halv pris; kunderne skulle gætte antal solgte sko eller en udstillet gris' vægt (FOB 1975-77, s. 76, og 1977-78, s. 122 ff., og U 1980.561 H).

For at prøve på at give en vis vejledning på dette område har forbrugerombudsmanden i sin beretning 1975-77, s. 75, søgt at opstille nogle »Retningslinier for præstationskonkurrencer«. Disse er udformet uden direkte støtte i lovens forarbejder, men med det formål at udelukke tilfældighedsmomentet, dels ved at stille krav om en sagkyndig og objektiv bedømmelse af den ydede indsats, og dels ved at kræve, at konkurrencen skal have til formål at tilvejebringe et resultat, der efterfølgende kan udnyttes af den erhvervsdrivende, således at konkurrencen kan siges at have et formål i sig selv og ikke blot være et salgsfremmende tiltag for arrangøren. Det er dog højst tvivlsomt, om dette sidste moment vil blive tillagt nogen afgørende vægt ved domstolene, og kravet om en »sagkyndig« bedømmelse må i retspraksis siges at være blevet omformuleret til en »saglig« bedømmelse, jfr. nedenfor.

Kravet om, at konkurrencen skulle have et formål i sig selv gennem at frembringe et resultat, som den erhvervsdrivende påtænker at udnytte, blev gjort gældende i flere af de tidlige afgørelser fra forbrugerombudsmanden. Som flere af de nedenfor omtalte afgørelser viser, kan dette imidlertid ikke fastholdes som et absolut krav, men en vurdering af formålet kan generelt være et led i vurderingen af tilfældigheden, idet man får en bedre mulighed for at opstille mere objektive kriterier, når opgavernes resultat skal anvendes til et bestemt brug. Kriteriet blev påberåbt og er indgående behandlet i den nedenfor omtalte sag U 1979.1040 SH vedrørende konkurrence om et kælenavn til en bil.

8.5.2.2.

Samtidig med at de nævnte retningslinier blev opstillet, forsøgte forbrugerombudsmanden at opstille et særligt sæt retningslinier for *restaurationskonkurrencer*. Disse er dog (også) senere blevet underkendt af domstolene. Der krævedes bl.a. i dette regelsæt, at gevinsterne skulle være af beskedent omfang og beregnet på at nydes på stedet. Sø- og Handelsretten fandt, at der i en sag om en dansekongurrence, hvor 1. præmien var en rejse for to til Spanien, ikke havde været grund til at antage, at de par, der skulle deltage i finalen, var blevet udvalgt på usagligt grundlag. Man anså herved en udvælgelse i nogle indledende konkurrencer, som var sket ved publikumsafstemning, for tilstrækkeligt sagligt funderet. Man antog endvidere, at det bedømmelsesudvalg (en disc-jockey og to restauratører), der skulle udpege de endelige vindere, havde været tilstrækkeligt kyndigt og uvildigt. Herefter kunne man ikke lægge til grund, at udfaldet af dansekongurrencen beroede helt eller delvist på tilfældet. Man fandt *ikke hjemmel for at inddrage andre momenter ved den nærmere fastlæggelse af § 8's rækkevidde* (FOB 1975-77, s. 75, og 1979-80, s. 146 f.). I den nedenfor nævnte dom U 1982.1173 V fandt Vestre Landsret, at en konkurrence var lovlig, *bl.a. fordi gevinsterne havde været forholdsvis beskedne*. Retsstillingen på området synes således ikke ganske afklaret.

Kravene til *sværhedsgraden* i opgaverne er efter den seneste domspraksis ret små på trods af, at bestemmelsen efter ordlyden også omfatter konkurrencer, hvis udfald kun *delvis* beror på tilfældet.

I sagen U 1982.1173 V fandtes der ikke at have været et sådant tilfældighedsmoment, at den omhandlede konkurrence var omfattet af forbudet i § 8, stk. 1. Sagen drejede sig om en restaurationskonkurrence, hvor deltagerne kunne vinde forholdsvis beskedne gevinster. Deltagerne skulle à 3 gange besvare ret lette spørgsmål, synge en sang eller foretage en fysisk præstation. Et lykkehjul var afgørende for, hvad deltagerne skulle foretage sig. Ca. hver femte inddeling på lykkehjulet var sort, og eventuelt tidligere vundne gevinster kunne mistes, hvis lykkehjulets pil kom til at pege på et sort felt. Retten lagde til grund, at konkurrencen var led i restaurantens almindelige underholdningsprogram, at gevinsterne havde været forholdsvis beskedne, at konkurrencen stod åben for alle restaurantens gæster, og at udfaldet af konkurrencen *trods den generelt ringe sværhedsgrad* i det væsentlige har været afhængig af konkurrencedeltagernes præstationer. Der fandtes herefter ikke alene ved udvælgelsen af gevinsterne eller ved de »sorte felter«, der kunne fratage en gæst en allerede opnået gevinst, at have eksisteret et sådant tilfældighedsmoment, at § 8, stk. 1, var overtrådt.

I en lignende sag fra U 1980.321 SH havde en entertainer arrangeret et reklameshow med sang, musik og konkurrencer. Alle reklameshowets voksne gæster kunne deltage. Der skulle svares på forholdsvis lette spørgsmål, og alle rigtige svar fik gevinst. Retten udtalte udtrykkeligt, at grænsen mellem lovlig og ulovlig gevinstfordeling efter § 8, stk. 1, ikke på nogen praktikabel måde kan gøres afhængig af sværhedsgraden af de stillede opgaver. Da det følger af lovbestemmelsen, at erhvervsdrivende lovligt kan fordele gevinster ved præmiekonkurrencer el. lign., når blot udfaldet ikke helt eller delvist beror på tilfældet, fandt man det herefter betænkeligt uden støtte i lovens ord eller forarbejder at gøre lovligheden af et arrangement som det omhandlede betinget af yderligere krav.

I en sag omtalt i FOB 1979-80, s. 142, fandt Sø- og Handelsretten, at en spilleautomatbrancheforening havde overtrådt § 8, stk. 1, ved at arrangere en konkurrence om Danmarks mesterskab i flipperspil, idet man udtalte, at øvelse og færdighed kan

8.5.2.3.

I forbrugerombudsmandens vejledende retningslinier er det forudsat, at der i en præstationskonkurrence som udgangspunkt skal kunne findes *den bedste* eller højst nogle få bedste præstationer. Hvis gevinsterne antal er større end nogle få stykker, er der en risiko for, at udvælgelsen får tilfældighedspræg. Også her synes retspraksis dog at stå for en lempeligere håndhævelse af forbudet, end forbrugerombudsmanden i sin tidlige praksis lagde op til, men afgørelserne er så konkret begrundede, at det er vanskeligt at udlede noget klart billede.

Således fandt forbrugerombudsmanden, at 160 »bedste resultater« var for mange i en konkurrence om at beskrive »det bedste sted i Danmark« udskrevet af et kaffefirma. Formålet med konkurrencen var angivet som dels et forsøg på at skabe opmærksomhed omkring firmaets produkter, dels et ønske om at benytte de fremkomne besvarelser til senere iværksættelse af et reklamefremstød i en bestemt by (FOB 1977-78, s. 126).

I en lignende sag fandt Sø- og Handelsretten, at en månedlig lodtrækning om 100 gevinster i form af legetøjsbiler à 30 kr. blandt indsendere af børnetegninger nok måtte skønnes at være et noget stort gevinsttal, og at det ville have været ønskeligt, om der havde været udsat et færre antal gevinster. Der fandtes imidlertid ikke holdepunkter for at anse konkurrencen for at være en overtrædelse af § 8, stk. 1, under henvisning til, at anvendelsen af tegningerne som illustration i selskabets blad ikke begrænsede sig til et bestemt antal, og at der ikke var tale om hoved- og bigevinster, men om samme gevinst til alle (FOB 1979-80, s. 144). I *U 1981.1029 SH* blev 4 x 55 gevinster i en tegnekonkurrence også accepteret.

I *U 1979.1040 SH* fandt retten derimod, at 105 gevinster fordelt på 1 personbil, 4 rejser og 100 flasker champagne som præmie til det bedste kælenavn til en ny bil var så mange, at det gik ud over grænsen for, hvad der måtte anses for tilladeligt. Retten anførte, at det må bero på formålet med konkurrencen, hvilket antal besvarelser der præmieres, men at det i det foreliggende tilfælde ikke kunne have været væsentligt mere end fem.

5.2.3. Forbudets omfang

Forbudet i mfl. § 8 mod at foranstalte lodtrækninger, præmiekonkurrencer m.v., hvor udfaldet helt eller delvist beror på tilfældet, skal forstås *ubetinget og absolut*. Forbudet gælder ikke kun i forbindelse med salgsarbejde og det er uafhængigt af, om gevinstchancerne opnås vederlagsfrit eller i forbindelse med køb, jfr. *U 1977.835 H*, hvor der blev uddelt spilleplader til et bankospil til gæsterne ved et reklameshow, og *FOB 1975-77*, s. 96, hvor et varehus reklamerede med to konkurrencer for børn, således at alle børn kunne deltage uafhængigt af køb.

Der findes ingen legale »påskud«, der kan bringe en lodtrækning ud af § 8, stk. 1's område. Således er det uden betydning, om lotteriet skal støtte et velgørende formål eller bruges som belønning for be-

8.5.2.4.

svarelses i opinionsundersøgelser (FOB 1975-77, s. 76, og 1977-78, s. 119).

Dommen U 1981.78 H er et udtryk for, hvor absolut forbudet skal respekteres:

Dommen vedrører et rejsebureau, som ved rejsernes afslutning på vej hjem i flyet uddelte spørgeskemaer angående rejsedeltagernes tilfredshed med rejsen. Som tak for ulejligheden blev de tilbudt mulighed for at deltage i en lodtrækning om en række præmier. Rejsébureauet gjorde gældende, at lotteriet skulle være lovligt, idet der ikke var tale om et salg fremmede markedsføringsskridt. Når kunderne modtog spørgeskemaerne, var markedsføringen slut, og rejsébureauets ydelse stort set tilendebragt. Både Sø- og Handelsretten og Højesteret lagde til grund, at der ikke hverken i loven eller dens forarbejder kan udledes nogen begrænsning i forbudet mod lodtrækninger af den omhandlede art. Sø- og Handelsretten idømte rejsébureauet en bøde på 10.000 kr., der dog efter omstændighederne blev nedsat til 5.000 kr. i Højesteret.

Et forhold som det i denne dom omhandlede er straffrit efter de tilsvarende svenske og norske love. Det må nok medgives rejsébureauet, at den konkrete lodtrækning var uden påvirkning af markedet, og som sådan »ufarlig«.

Helt ubetydelige forhold er straffri.

Dette var tilfældet i en sag, hvor et kontoselskab udleverede tørklæder til en værdi af 20 kr. til børn, der dokumenterede at fylde 10 år i samme uge, som selskabet havde 10 års »fødselsdag«. Sø- og Handelsretten frifandt, idet denne uddeling af mindre gaver til børn fandtes at falde uden for sådanne gevinstuddelinger, som er omfattet af mfl. § 8, stk. 1 (FOB 1979-80, s. 147).

5.2.4. Undtagelse for periodiske skrifter

Udgiveren af et periodisk skrift kan uanset forbudet i stk. 1 foranstalte lodtrækning til fordeling af gevinster i forbindelse med løsning af præmiekonkurrencer. Ved udtrykket »udgiveren af et periodisk skrift« har man tænkt på dag- og ugepressen, tidsskrifter og lignende med et redaktionelt indhold.

I ordet »løsning« af præmiekonkurrencer ligger der intet krav om, at konkurrencen skal være af en vis sværhedsgrad. Det er således i forbrugerombudsmandens praksis udtalt, at der foreligger »løsning« af en præmiekonkurrence, når deltagerne har samlet en række numre fra et dagblad svarende til numrene på deltagernes spilleplade i et bankospil (FOB 1977-78, s. 129).

§ 8, stk. 2, giver anledning til to afgrænsningsproblemer. Det ene problem er fastlæggelsen af begrebet »periodiske skrift«. Det andet

8.5.2.4.

omhandler tilfælde, hvor periodiske skrifter afholder konkurrencer med en stærk reklameeffekt for bestemte erhvervsdrivende.

Baggrunden for undtagelsesreglen i § 8, stk. 2, var, at man ikke ønskede at forbyde de præmiekonkurrencer, der traditionelt findes i mange dag- og ugeblade. Som eksempler kan nævnes kryds- og tværsopgaver, løsning af rebus og lign. af rent underholdningsmæssig karakter. Ligesom »professionelle spilleboder« m.v. i tivolier, på markedspladser og lignende steder ikke er forbudt efter mfl. § 8, stk. 1, er de egentlige »krydsordsblade«, som ikke indeholder andet end forskellige krydsord, ikke omfattet af § 8, stk. 2. Disse blade ligger udenfor det område, reglen skal regulere.

§ 8, stk. 2, tillader kun udgiveren af et *periodisk skrift* at foranstalte lodtrækninger og præmiekonkurrencer. Det har i praksis vist sig, at der kan være problemer med afgrænsningen af, hvad der skal forstås ved et »periodisk skrift«.

Forbrugerombudsmanden har udtalt, at en *reklameavis*, som udgives af en sammenlutning af erhvervsdrivende, ikke er et periodisk skrift i markedsføringslovens forstand, og præmiekonkurrencer heri vil derfor være omfattet af § 8, stk. 1. En *årbog*, der er domineret af annoncer, og som kan fungere som postordrekatalog, kan heller ikke anses som et periodisk skrift. I den sidstnævnte sag udtalte forbrugerombudsmanden generelt, at en publikation, der kommer én gang om året, ikke kan betegnes som »periodisk skrift« (FOB 1975-77, s. 80 og 81).

Et blad, der blev udgivet af en bank og udkom mindst tre gange om året med varierende mellemrum, fandtes ikke omfattet af § 8, stk. 2, jfr. *U 1980.595 SH*. En præmiekonkurrence i bladet måtte derfor anses som en overtrædelse af § 8, stk. 1. Et blad som det omhandlede er derimod omfattet af presselovens regler om ansvar ved udgivelse af et »periodisk skrift«. Flertallet af Sø- og Handelsrettens dommere udtalte i denne forbindelse: »Den nærmere bedømmelse af rækkevidden af angivelsen »periodisk skrift« i markedsføringslovens § 8, stk. 2, må ske under hensyn til bestemmelsens tilknytning til hovedbestemmelsen i § 8, stk. 1. Det findes ikke at give en rimelig afgrænsning af bestemmelsen i stk. 2, hvis forbudsbestemmelsen i stk. 1, der bl.a. rummer præmiekonkurrencer, når konkurrencen indeholdes for eksempel i en virksomheds jævnlige udsendte reklameaviser og lignende, skulle kunne undgås, blot fordi reklametryksager gives en form, som kan henhøre den under presseloven. — — —«

Et særligt problem i forbindelse med bladkonkurrencer, er tilfælde, hvor konkurrencenumre fordeles til en videre kreds end læserne af bladet, f. eks. i forbindelse med en husstandsomdeling af prøvenumre eller reklametryksager for bladet. Uddeling af konkurrencenumre til en videre kreds end læserne medfører, at den pågældende konkurrence falder uden for mfl. § 8, stk. 2's område, og dermed gribes af forbudet i § 8, stk. 1. Prøveblade, der i format, indhold og sidetal i det væsentlige svarer til en sædvanlig udgave af det pågældende blad,

8.5.2.4.

og således må anses som en særudgave heraf, vil dog være omfattet af begrebet »periodisk skrift«, uanset om det husstandsomdeles gratis, jfr. FOB 1983, s. 64 f.

En sag vedrørende dette problem findes i FOB 1977-78, s. 129 f., hvor spilleplader til et dagblads bankospil blev husstandsomdelt i bladets »reklameavis«. Forbrugerombudsmanden udtalte, at mfl. § 8, stk. 2, må forstås således, at de præmiekonkurrencer, der efter bestemmelsen kan foranstalles af udgiveren af et periodisk skrift, skal findes i dette skrift. Denne betingelse skønnedes ikke opfyldt.

Begrundelsen for undtagelsesreglen medfører, at der stilles krav om, at præmiekonkurrencerne er en del af *bladets redaktionelle stof*. Hvis konkurrencerne kombineres med reklame for bestemte varer eller erhvervsdrivende, er man inden for det område, der er § 8, stk. 1's hovedsigte, og situationen minder om omgåelse af forbudet.

Sådanne tilfælde har været forelagt forbrugerombudsmanden og domstolene nogle gange. Som eksempler kan nævnes:

Et dagblad afholdt en konkurrence i samarbejde med en handelsstandsforening. Denne forening støttede konkurrencen økonomisk og deltog derudover i væsentlig grad i dens tilrettelæggelse og gennemførelse. Forbrugerombudsmanden udtalte, at konkurrencen måtte bedømmes som stridende mod mfl. § 8, stk. 1, da den ikke kunne anses som omfattet af § 8, stk. 2 (FOB 1975-77, s. 81). En konkurrence i en ugeavis måtte antages at have en væsentlig reklameeffekt for 3 lokale supermarkeder. Ugeavisen indeholdt i de pågældende uger en letløselig rebus med slogans for supermarkederne, og i forbindelse med konkurrencen havde supermarkederne store annoncer. Løsningen på rebusen og indsenderens navn og adresse skulle afleveres hos de handlende. Sø- og Handelsretten idømte såvel indehaveren af supermarkederne som redaktøren af ugeavisen bøder (FOB 1979-80, s. 148).

I U 1980.545 H blev en lokal ugeavis' redaktør og reklamechef og en gadeforening af forretningsdrivende dømt for overtrædelse af § 8, stk. 1. Bladet havde i samarbejde med gadeforeningen arrangeret en konkurrence med lodtrækning om gevinster for rigtig besvarelse af spørgsmål om antallet af udstillede nisser i gadens forretningsvinduer. Retten lagde til grund, at præmiekonkurrencen var en salgsfremmende foranstaltning for gadens forretninger og skete under medvirken af disse forretninger i forståelse med gadeforeningen.

Den seneste sag på området er offentliggjort i U 1983.526 H. Et ugeblad foranstaltede en præmiekonkurrence, og gevinster til en udsalgspris af ca. 100.000 kr. blev vederlagsfrit stillet til rådighed af en erhvervsdrivende. Disse produkter (køkkengrej) blev omtalt stærkt rosende og meget begejstret i fem numre af bladet og lanceredes i sammenhæng med en slankekur, som bladet samtidig bragte. Det antoges, at konkurrencen og omtalen i bladet i væsentlig grad tjente som en salgsfremmende foranstaltning for firmaet. Konkurrencen kunne derfor ikke anses for omfattet af § 8, stk. 2, og bladudgiveren og firmaet blev dømt for overtrædelse af § 8, stk. 1.

8.6.

5.3. Supplerende bemærkninger om overtrædelse af mfl. § 8

Som tidligere nævnt gælder generalklausulen i mfl. § 1 »ved siden af« eller som supplement til markedsføringslovens øvrige regler, herunder § 8. Dette forhold har ind imellem været berørt i forbrugerombudsmandens beretninger. I FOB 1979-80, s. 141 udtaler forbrugerombudsmanden således, at det kan blive nødvendigt at overveje muligheden af at bringe mfl. § 1 i anvendelse, såfremt domstolenes afgrænsning af § 8, stk. 1, åbner mulighed for, at konkurrencer om gevinster bliver et almindeligt anvendt salgsfremmende middel.

Som eksempel herpå kan nævnes et tilfælde, hvor en bank forespurgte, om det var i strid med markedsføringsloven at vedlægge en lodseddel fra et velgørenhedslotteri ved udsendelsen af salgsbreve. Forbrugerombudsmanden udtalte, at erhvervsdrivendes uddeling af lodsedler i et velgørenhedslotteri måtte anses for at være en markedsføringsforanstaltning, der er i strid med kravet om god markedsføringsskik i lovens § 1, idet markedsføringen søgtes fremmet ved hjælp af usaglige hensyn som udnyttelse af den almindelige spillelyst, hvorved der ville ske en tilsløring af de ønskelige konkurrenceelementer. Hvis banken havde foræret alt muligt andet væk end netop en lodseddel, havde det formentlig været tilladt (FOB 1975-77, s. 77).

Overtrædelse af forbudet i § 8, stk. 1, og dermed pådragelse af strafansvar, er efter forbrugerombudsmandens opfattelse først begået, når selve *fordelingen* af gevinster ved lodtrækning eller anden tilfældighedspræget foranstaltning er foretaget, jfr. FOB 1977-78, s. 128 f. Konsekvensen af dette er, at den erhvervsdrivende indtil dette tidspunkt kan nå at »fortryde« og hindre en overtrædelse af § 8 ved at undlade den lovede gevinstuddeling (»tilbageførelse fra forsøg«). I så fald kan anvendelse af mfl. § 1 eller af vildledningsbestemmelsen i § 2 komme på tale.

6. Sanktionering af mfl. §§ 1 og 2 samt 6-8

Overtrædelse af generalklausulen i mfl. § 1 er ikke sanktioneret ved straf, men forbrugerombudsmanden kan foranledige, at der ved dom bliver nedlagt forbud mod handlinger, der er i strid med § 1, jfr. § 16. Overtrædelse af et sådant forbud kan derimod straffes med bøde, jfr. § 19, stk. 1.

Overtrædelse af mfl. §§ 2, 6 og 8 kan derimod umiddelbart straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, jfr. mfl. § 19, stk. 3.

De bøder, der idømmes eller vedtages ved domstolene, synes at have en stigende tendens, men de er dog stadig relativt små: svin-

8.6.

gende fra 1.000 kr. lige efter markedsføringslovens ikrafttrædelse og til 15.000 kr. i de seneste sager. De største bøder er givet ved grovere overtrædelser, der har nået et stort antal forbrugere, og hvor den erhvervsdrivende eventuelt er fortsat med den retsstridige handling, efter at forbrugerombudsmanden har henstillet, at dette skulle op-høre.

Kapitel 9

Retshjælp og retshåndhævelse

Litteratur. Forbrugerkommissionens Betænkning II, nr. 681/1973. Betænkning nr 886/1979 om behandling af sager af mindre værdi ved domstolene. *Peter Møgelvang-Hansen* i Børge Dahl & Flemming Hansen (red.): Forbrugerforskning i Danmark, 1980, s. 225-241. *H. Wendler Pedersen*: Lov om Forbrugerklagenævnet med kommentarer, 1982. Forbrugerklagenævnets Årsberetning 1982, s. 11-13. *Henrik Zahle*: Udeblivelsesdomme, 1982, s. 228-244, 263-275 og 281-284. *Erik Ryefelt*: Retshjælpsforsikring, 1983. *Evan sølvkjær*: Monopolloven med kommentarer, 1984, s. 288-292.

1. Indledning

Det hjælper ikke meget at *have* ret, hvis man ikke *får* ret. Eller sagt på en anden måde: Den materielle retsbeskyttelse, som forbrugerne tillægges i den civilretlige og den offentligretlige lovgivning, vil kun slå igennem i praksis, dersom der samtidig er etableret et effektivt system til *håndhævelse* af reglerne.

Det er ligetil, at den styrke, hvormed den *offentligretlige* regulering kan håndhæves, først og fremmest afhænger af de ressourcer og retlige virkemidler, der stilles til rådighed for de pågældende myndigheder.

Sikringen af den faktiske gennemslagskraft for de *civilretlige* regler, hvis sanktioner er baseret på privat initiativ og påtale, er derimod meget mere problematisk. Faren for en mangelfuld *faktisk* retsbeskyttelse af forbrugerne, på trods af en rimeligt dækkende materiel lovgivning, ligger her i nogle psykologiske og sociale barrierer, der kan være vanskelige at gennembryde.

Der vil ofte være tale om et samspil mellem ukendskab til retsreglerne og manglende incitament til at opnå en retlig prøvelse. Helt grundlæggende vil der i den socialgruppe, som der er størst behov for at beskytte, formentlig ofte være en manglende erkendelse af et problem som et *retligt* problem, d.v.s. som et problem man overhovedet kan gøre noget ved med retlige midler. I forlængelse heraf vil der endvidere ofte herske usikkerhed om retsreglernes nærmere karakter, herunder deres anvendelighed i den konkrete konfliktsitua-

9.1.

tion, samt manglende viden om mulighederne for at få *hjælp* til at undersøge og gennemføre et eventuelt retligt krav.

Problemerne omkring reglernes gennemslagskraft forøges naturligvis, dersom lovgivningen er uoverskuelig, upræcis eller i sin sprogbrug og systematik uforståelig for den almindelige forbruger. En sådan anklage kan den nyere forbrugerlovgivning ikke gå helt fri for.

Man kan nok heller ikke udelukke, at der i dele af befolkningen stadig er en afgjort utilbøjelighed til under nogen omstændighed at give sig i kast med »retsmaskineriet«, hvilket nok i nogen grad skyldes usikkerheden over for de økonomiske risici, en retlig konflikt indebærer, men bestemt også har sin årsag i psykologiske (og sociale) faktorer på et helt andet plan.

I forhold til den civilretlige lovgivning er der herefter især tre problemer, der bliver centrale:

1. *Et informationsproblem.* Sikring af forbrugernes kendskab til retsreglernes eksistens og karakter.
2. *Et retshjælpsproblem.* sikring af juridisk vejledning og bistand i den konkrete konfliktsituation.
3. *Et prøvelsesproblem.* Sikring af let, hurtig og billig adgang til under fornødne juridiske garantier at opnå en prøvelse af en retlig konflikt og derigennem få et retskrav faktisk tilgodeset.

Det første problem er berørt ovenfor i kapitel 6, og skal ikke nærmere uddybes her. De to sidste problemer, der hænger tæt sammen, skal nærmere behandles straks nedenfor i afsnit 2.

Selv om disse problemer her tages op i en forbrugerretlig sammenhæng, er det klart, at de behov, der er tale om at tilgodesee ved den nævnte problemformulering, ikke kan begrænses til forbrugerens interesser som aftager af varer og tjenesteydelser, men ligefuldt må slå igennem i andre af dagliglivets retskonflikter såsom ansættelsesforhold, boligforhold m.v. Som det vil ses, er reglerne for retshjælp og retshåndhævelse da heller ikke – når bortses fra forbrugerklagenævnet – knyttet til noget snævert forbrugerbegreb, men tværtimod udbredt til at gælde for alle dagliglivets mindre retskonflikter.

9.2.1.

2. Forbrugerbeskyttelsens civilprocessuelle retshåndhævelse

2.1. Indledende om sammenhængen og samspillet mellem de forskellige ordninger inden for civilprocessen

Borgernes muligheder for enkelt og billigt at få afklaret og afgjort deres stilling i dagliglivets retskonflikter er i de senere år udbygget på flere måder. Dette skyldes såvel centrale bestræbelser fra det offentliges side som mere private initiativer. Tilbudene er imidlertid mangeartede, og det kan umiddelbart være vanskeligt at skaffe sig overblik over mulighederne og afdække henholdsvis forskelle og samspil mellem de forskellige ordninger.

Glosen retshjælp kan anvendes i en meget vid forstand omfattende i princippet enhver hjælp, som borgeren kan gøre brug af til at få sin ret. Den retshjælpsforsikring, der er inkluderet i familieforsikringer og flere andre private forsikringer, omfatter således advokatbistand på ethvert stadium af et krav gennemførelse og tager vel endda især sigte på processituationen. Retshjælp i vid forstand kan også siges at gives ved den generelle information om borgernes rettigheder og pligter, som formidles gennem annoncer og pjecer m.v.

Som *retshjælp* betegnes dog her alene den *udenrettlige* juridiske bistand, som borgeren på en *konkret* foranledning selv opsøger, d.v.s. den bistand, der er førprocessuel, eller som direkte afværger en proces. Den særlige hjælp af økonomisk karakter, som det offentlige giver borgerne til gennemførelse af *retssager*, herunder først og fremmest til vederlagsfri advokatbistand i retssager, er heller ikke retshjælp i denne forstand, men i stedet et spørgsmål om *fri proces*.

Et supplement til sagsbehandlingen ved domstolene findes endvidere i muligheden for *klagenævnshandling*, der endda i praksis ofte fremtræder som et egentligt alternativ til domstolsbehandlingen. Der er imidlertid ikke mulighed for at få bevilget fri proces til at føre en sag ved et privat klagenævn. Denne mulighed foreligger kun, hvis man vælger at få sagen behandlet ved en domstol. Der er heller ikke (længere) mulighed for at inddrage en retshjælpsforsikring i forbindelse med klagenævnshandling, medmindre sagen er henvist hertil fra en domstol.

De i dag gældende udviklede og noget forskellige ordninger er ikke tilfredsstillende koordineret og tilpasset til hinanden. Et vigtigt mål for forbrugerpolitikken i den nærmere fremtid synes derfor at være tilvejebringelsen af en samlet planlægning og koordinering af reglerne for nævnshandling, domstolsbehandling, fri proces, rets-

9.2.2.1.

hjælp m.v. Disse forhold overvejes for tiden i et udvalg, der er nedsat under justitsministeriet, jfr. nedenfor pkt. 2.7.

2.2. Retshjælp

2.2.1. Offentlig retshjælp ved advokater

Fundamentet for retshjælpen i den netop nævnte snævre forstand er den offentlige retshjælp, der i henhold til justitsministeriets bekendtgørelse nr. 574 af 17. december 1980, jfr. retsplejelovens § 135, stk. 3-5, gives ved advokater. Denne bekendtgørelse trådte i kraft den 1. januar 1981.

Retshjælpen skal ydes af advokater, der er antaget til at udføre beneficerede sager, d.v.s. sager hvori der er meddelt fri proces; men alle andre advokater kan også yde retshjælp efter bekendtgørelsen, dersom de blot foretager anmeldelse til det lokale dommerkontor om at ville påtage sig denne forpligtelse. Et stort antal af landets praktiserende advokater har foretaget denne anmeldelse. En liste over hvilke advokater, der er tilmeldt den offentlige retshjælp, kan fås på det lokale dommerkontor eller i kommunens social- og sundhedsforvaltning.

Der opstilles som *økonomisk betingelse* for offentlig retshjælp et krav om, at den retshjælpssøgendes socialindkomst ikke må overstige 80.000 kr. med tillæg af 7.000 kr. pr. barn under 18 år, som forsørges af den retshjælpssøgende.

Hvis den retshjælpssøgende er gift og lever sammen med sin ægtefælle, er ægtefællernes *samlede* socialindkomst afgørende for, om de økonomiske betingelser kan anses for opfyldt. Dette gælder dog ikke i ægteskabssager.

Der er i bekendtgørelsen givet dommeren adgang til under ganske særlige omstændigheder at fravige de nævnte økonomiske betingelser.

Den retshjælpssøgende skal ved henvendelsen til advokaten forevise den originale opgørelse af socialindkomsten, som han har modtaget fra skattemyndigheden. Personer, for hvem der ikke er udfærdiget meddelelse om socialindkomst, skal i stedet forevise en skatteattest, der er udstedt inden for de sidste 3 måneder, og de kan da modtage retshjælp, dersom deres skattepligtige indkomst kan holdes inden for det nævnte beløb. (Det sidste gælder f. eks. personer, for hvem indkomstansættelsen omfatter en kortere periode end 1 år, eller 0-ansatte hustruer).

9.2.2.1.

Den rådgivning, der herefter kan finde sted hos advokaten, dækker over en lang række af dagligdagens juridiske spørgsmål. Retshjælpen omfatter i tilknytning hertil også udfærdigelse af enkelte skriftlige henvendelser af sædvanlig art og eventuel udfærdigelse af stævning i de omfattede sager. *Sagsområdet* for retshjælpen omfatter således:

- a) person-, familie- og arveretlige forhold, bortset fra visse anmeldelser og opgørelser,
- b) erstatning uden for kontraktsforhold,
- c) ikke-erhvervsmæssige aftaler om løsørekøb og »værksleje« (som f. eks. udførelse af håndværks- og reparationsarbejder),
- d) sager om tjenesteydelser,
- e) forsikringsforhold,
- f) leje af bolig,
- g) ansættelsesforhold og feriespørgsmål vedrørende enhver kategori af ansatte.

Endvidere omfatter retshjælpen eventuel udfærdigelse af ansøgning om fri proces i alle arter af sager, udfærdigelse af stævning også i andre byretssager end de lige ovenfor opregnede inden for en værdigrænse på 4.000 kr., samt rådgivning om og eventuel udfærdigelse af klage over en offentlig myndigheds afgørelse.

Advokaten kan dog i alle tilfælde nægte at yde retshjælp, såfremt han finder den retshjælpssøgendes krav åbenbart ubegrundet eller urimeligt, eller såfremt hans udførelse af hvervet ville stride mod reglerne for god advokatskik.

Fordelen ved retshjælpsordningen er naturligvis for den retshjælpssøgende, at *staten betaler broderparten* af advokatens honorar. For den omtalte retshjælp tilkommer der advokaten 200 kr., hvoraf den retshjælpssøgende selv kun skal betale 50 kr., medens staten betaler de resterende 75 % af vederlaget. Kræves der videregående bistand fra advokaten, må klienten selv betale. Det er dog *advokatens pligt at gøre det klart* for den retshjælpssøgende, når rådgivningen går ud over grænserne for den ovennævnte retshjælp, samt at orientere om det omtrentlige beløb, der vil være forbundet hermed.

Hvor særlige forhold taler for det, kan advokaten dog give *udvidet retshjælp* i form af nødvendig brevveksling og udfærdigelse af fornødne dokumenter. Den udvidede retshjælp har således karakter af egentlig sagsbehandling fra advokatens side. Sådan udvidet retshjælp kan gives af advokaten indtil et beløb af 800 kr. For denne udvidede retshjælp betaler staten dog kun 50 % af advokatens vederlag. Mu-

9.2.2.2.

ligheden for udvidet retshjælp er navnlig tænkt anvendt på tilfælde, hvor der skønnes at være udsigt til, at sagen ved yderligere bistand fra advokaten vil kunne afsluttes forligsmæssigt uden at anlægge sag ved domstolene.

Der er således mulighed for at udnytte den offentlige retshjælp op til et samlet beløb på 1.000 kr., hvoraf den retshjælpssøgende da skal betale 450 kr. Herudover skal den retshjælpssøgende dog *betale moms* af sin andel af udgiften.

Den udvidede retshjælp kan – hvor betingelserne herfor i øvrigt er til stede – også gives i tilfælde, hvor det samlede advokatsalær vil overstige 1.000 kr., idet klienten da blot selv må betale hele den del af salæret, der overstiger denne grænse. Efter den praksis, som advokatmyndighederne følger, skal advokaten dog i så fald vejlede den retshjælpssøgende om, at yderligere sagsbehandling sker for egen regning, idet advokaten ellers risikerer at få sit salær nedsat til retshjælpsbekendtgørelsens beløbsgrænser.

Den offentlige retshjælpsordning er i sin nuværende form efterhånden ca. 5 år gammel, og den omstændighed, at indtægtsgrænserne ikke er pristalsreguleret, indebærer naturligvis en stadig udhuling af hele ordningen.

2.2.2. Advokatsamfundets Retshjælp

Som anført sætter de økonomiske betingelser en grænse for den offentlige retshjælpsordnings udbredelse. Det danske Advokatsamfund har derfor med virkning fra den 1. juni 1978 etableret sin egen »retshjælpsordning«, der dog i realiteten alene er en salærregel. Advokatsamfundets ordning rummer et *tilbud om førstegangskonsultation* til alle dem, der på grund af deres indtægts- og formueforhold ikke kan få retshjælp i henhold til den offentlige retshjælpsordning. Det vederlag, der fastsættes for ydelsen af den offentlige retshjælp, d.v.s. p.t. 200 kr. (plus moms), sætter også et maksimum for advokatens honorar vedrørende denne førstegangskonsultation, men klienten må her afholde hele udgiften selv. Tilbudet er som nævnt åbent for alle og omfatter også ikke-erhvervsdrivende foreninger, stiftelser, institutioner o.lign.

Advokatsamfundets retshjælpsordning eller reglerne for førstegangskonsultation dækker mundtlig rådgivning og i forbindelse hermed en enkelt skriftlig henvendelse af sædvanlig art inden for et *sagsområde*, der svarer til den offentlige retshjælps. Omfattet er dog

9.2.2.3.

tillige tvister i forbindelse med køb af bolig, herunder mangelssager m.v. Ordningen omfatter ligesom den offentlige retshjælpsordning også udfærdigelse af ansøgninger om fri proces, men ikke sådanne henvendelser, hvortil der sædvanligvis ydes tilstrækkelig bistand af offentlige myndigheder, herunder selvangivelser.

Rådgivning, der kun består i *henvisning* til rette offentlige myndighed eller til en anden advokat, er gratis.

Skønner advokaten, at varetagelsen af klientens interesser nødvendiggør bistand ud over det ovennævnte arbejde, skal advokaten også her *gøre klienten opmærksom på* det, inden yderligere bistand ydes. Undlader han dette, er det i Advokatsamfundets regler bestemt, at han ikke får noget krav på yderligere salær, medmindre klienten alligevel må antages at have haft viden eller sikker formodning om, at advokatens videregående arbejde gjorde et yderligere salær berettiget. Det påhviler endvidere advokaten på begæring at oplyse klienten om de yderligere omkostningers omtrentlige størrelse.

Giver en sag mulighed for at opnå retshjælp med offentlig støtte, fri proces eller dækning fra en retshjælpsforsikring, har advokaten pligt til på det tidligst mulige tidspunkt at give klienten oplysning herom.

2.2.3. Lokale advokatgruppers private retshjælp. Advokatvagter

Som et supplement og alternativ til såvel den offentlige retshjælpsordning som Advokatsamfundets Retshjælp har lokale grupper af advokater flere steder i landet iværksat særlige retshjælpsordninger, såkaldte advokatvagter, der kendetegnes ved, at bistanden er *gratis* og i princippet *anonym* såvel på yder- som på nydersiden. I Københavns retskreds stiftedes således i august 1978 foreningen »Københavnske advokaters retshjælp«. Advokatforeningen i Århus etablerede med virkning fra januar 1981 en lignende ordning under navnet »Advokaternes Retshjælp i Århus«, og advokatvagterne findes efterhånden i de fleste byer.

Retshjælpen gives her ved en uformel *mundtlig rådgivning uden sagsbehandling*. Der er tale om enkeltstående konsultationer, der forudsættes afsluttet under en enkelt samtale. Såfremt klienterne har behov for en egentlig sagsbehandling, vil rådgivningen kunne afklare dette behov og pege på en hensigtsmæssig videregående assistance f. eks. under en af de andre retshjælpsordninger eller hos en advokat på dennes private kontor.

9.2.2.4.

Det er naturligvis ikke advokaternes hensigt med ordninger af denne karakter at konkurrere med sig selv, men derimod at opfange og klarlægge det bistandsbehov, der ikke selv finder vej til advokatkontorerne. Der er tale om en slags opsøgende virksomhed, som først og fremmest har til formål at kanalisere et potentielt behov for retlig bistand (og dermed klienter) videre til advokaterne eller til de relevante offentlige myndigheder.

2.2.4. Andre private retshjælpsinstitutioner

Sideløbende med advokaternes forskellige retshjælpstilbud ydes retshjælp af en række privat etablerede retshjælpskontorer forskellige steder i landet. I København startedes allerede i 1885 Studentersamfundets Retshjælp for Ubemidlede, der nu videreføres under navnet »Retshjælpen – Københavns Retshjælp«, og som således har en lang tradition bag sig. Indtil 1979 trådte denne institutions retshjælp simpelthen i stedet for den offentlige retshjælp ved advokater i København og Frederiksberg kommuner, men efter den nye retshjælpsbekendtgørelse virker Københavns Retshjælp lige som de private retshjælpskontorer andre steder i landet side om side med advokaternes forskellige tilbud.

De private retshjælpsinstitutioner yder *gratis* rådgivning og bistand. De henvender sig som oftest til en geografisk afgrænset gruppe af borgere, men *betingelserne* for at få retshjælp hos de forskellige private retshjælpskontorer *kan variere* noget.

Såvel Københavns Retshjælp som Aarhus Retshjælp, der vist nok er provinsens største retshjælpskontor, opstiller principielt samme *økonomiske betingelser* for bistand, som justitsministeriets retshjælpsbekendtgørelse har fastsat for offentlig retshjælp ved advokater, jfr. ovenfor pkt. 2.2.1.; men disse betingelser administreres i praksis meget lempeligt.

Udover eventuelle økonomiske betingelser opstiller de fleste retshjælpskontorer visse reelle *begrænsninger begrundet i sagens karakter*. Aarhus Retshjælp er eksempelvis instrueret om ikke at yde bistand ved handel med fast ejendom, ligesom der normalt heller ikke ydes bistand ved oprettelse af f. eks. pantebreve, håndpant sætningsdokumenter og boopgørelser, udfyldning af selvangivelser eller i injuriesager. Den bistand, der ydes, kan foruden rådgivning f. eks. bestå i korrespondance med modparten eller udfærdigelse af ansøgninger, klager, fogedrekvisitioner o.s.v. Retshjælpen kan også hjælpe med at

9.2.2.5.

ansøge om fri proces med anmodning om beskikkelse af advokat, men optræder normalt ikke for den rådeøgende i retssalen. Såfremt en rådeøgende i forvejen har advokatbistand, indtræder Retshjælpen ikke i sagen sideløbende med advokaten.

De her omhandlede retshjælpsinstitutioner er som nævnt private organisationer, men finansieres dog i væsentlig grad gennem offentlige tilskud. Dette gælder også de ovennævnte advokatvægter.

I tidens løb har den private retshjælp nok som følge af de psykiske og sociale barrierer, som dele af befolkningen har følt over for bistand fra advokatstanden, været opfattet som den eneste mulighed for den ubemidlede del af befolkningen, idet advokatbistand næppe har fremstået som et reelt alternativ hertil. Erfaringer bl.a. fra en forskningsrapport, som i 1977 blev udarbejdet i Gellerupparkens Retshjælp, synes at vise visse gennemgående forskelle mellem arten af de sager, der bliver forelagt henholdsvis retshjælpen og advokaterne. Man henvender sig i højere grad til et retshjælpskontor med socialretssager, lejesager og sager vedrørende arbejdsforhold end til en advokat.

Dette forhold beror formentlig på en forskellig opfattelse af og forventning til henholdsvis retshjælpskontorerne og advokaterne, og selv om det nyeste initiativ med gratis juridisk førstehjælp i advokatvægterne nok i nogen grad fungerer som en egentlig konkurrent til de private retshjælpsinstitutioner, der findes uden for advokatregie, har næppe heller advokatvægterne formået helt at nedbryde disse indgroede forestillinger. Der vil derfor givetvis stadigvæk være et behov for private retshjælpskontorer ved siden af advokaternes bistandstilbud. (Omfanget af den *gratis* juridiske bistand, en borger kan få, er trods advokaternes nyeste tilbud også stadigvæk klart størst ved de private retshjælpsinstitutioner). Selv om de to gratistilbud på papiret ser ud som konkurrenter, der søger at opfange det samme retshjælpsbehov, fremstår der formentlig i praksis en »naturlig« arbejdsdeling efter sagernes art, således at de to ordninger snarere kan siges at *supplere* hinanden. Den meget store gruppe af familieretlige retshjælpesager er dog også typiske advokatsager.

2.2.5. Offentlig og privat retshjælp i øvrigt

En vigtig retshjælpsfunktion udøves rent faktisk også af flere offentlige organer såvel som private foreninger og organisationer med et andet primært formål.

9.2.2.5.

Først bør nok nævnes den rådgivning, der gives gennem *forbrugerklagenævnets sekretariat*. Foruden den centrale klagesagsbehandling, som nærmere skal omtales nedenfor pkt. 2.3., udfolder forbrugerklagenævnet i dag en vigtig vejlednings- og rådgivningsvirksomhed, der ofte har karakter af regulær *retshjælp*. De mange personlige eller telefoniske henvendelser har ofte karakter af forespørgsler, f. eks. om almindelige juridiske spørgsmål, vanskelige fortolkningsproblemer bl.a. vedrørende de nyere forbrugerbeskyttelseslove, eksisterende klagemuligheder og lignende. Sekretariatets uformelle rådgivning opfylder givetvis i stigende omfang et retshjælpsbehov også for erhvervsdrivende, der ønsker klarere retningslinjer for, hvilken markedsføring og hvilke aftalevilkår lovgivningen kræver af dem. Forbrugerklagenævnet har telefon nr. 01-12 24 66.

Nævnes i denne forbindelse skal også *forbrugerrådets klagerådgivning*, der nu vejleder forbrugerne i klagesager på de områder, som forbrugerklagenævnet eller de godkendte, private ankenævn ikke kan behandle, og i det hele taget søger at hjælpe og rådgive forbrugere, der ikke kan henvises til andre hjælpemuligheder. Efter forbrugerklagenævnets oprettelse i 1975 har forbrugerrådets klagerådgivning vistnok ført en temmelig upåagtet tilværelse i offentlighedens bevidsthed, men antallet af henvendelser viser, at denne klagerådgivning stadig opfylder et behov. De fleste af disse henvendelser behandles ved umiddelbar mundtlig rådgivning, men i ca. 10 % af tilfældene formidler klagerådgivningen kontakt mellem forbrugeren og dennes modpart og forsøger at opnå acceptable løsninger eller forlig. Forbrugerrådets klagerådgivning har telefon nr. 01- 13 60 33.

Ulempen ved begge de to netop nævnte organer er naturligvis deres centrale placering, der af praktiske, psykologiske og mange andre grunde gør dem reelt utilgængelige for en del af deres målgruppe. Fordelen er omvendt, at man samler en stor ekspertise og erfaring, som også andre retshjælpsorganer kan trække på. Det er derfor givet, at de nævnte centrale organer udgør et vigtigt supplement til de lokale retshjælpskontorer og til de *lokale forbrugergrupper*, hvis oplysningsvirksomhed – som omtalt ovenfor i kapitel 6, afsnit 6 – også i varierende grad inkluderer rådgivning om forbrugerens retsstilling.

Uden for de egentlige klage- eller retshjælpsinstanser rådgiver *det offentlige* givetvis også i mange tilfælde den enkelte borger om hans retsstilling og om konkrete klagemuligheder, hvorved der i realiteten udfoldes en form for retshjælpsvirksomhed. Dette sker navnlig i

9.2.3.1.

sociale sager, men også i f. eks. skattesager og i forbindelse med skilsmisssager. Især *den sociale forvaltning* yder jævnligt juridisk bistand af forskellig art. *Alle* steder i det offentlige – herunder også på dommerkontorerne – må det formodes, at der ydes retshjælp i hvert fald i form af *henvisning* til mere nærliggende hjælpemuligheder. *Fagforeninger og interesseorganisationer* yder også juridisk vejledning for medlemmerne i et vist afgrænset omfang.

Enkelte brancher har også oprettet egentlige oplysningskontorer. Således eksempelvis *Forsikringsoplysningen*, der telefonisk står til rådighed for enhver, som ønsker svar på forsikringsspørgsmål. Forsikringsoplysningen har telefon nr. 01– 13 75 55.

2.3. *Klagenævnshandling*

2.3.1. *Beskrivelse af forbrugerklagenævnet*

Det er som nævnt af afgørende vigtighed for realiseringen af forbrugerbeskyttelsens mål, at der eksisterer hurtig, billig og effektiv adgang til at opnå en *prøvelse* af de konflikter, der udspringer fra forbruger-køb eller andre aftaler inden for forbrugerområdet. På denne baggrund oprettedes i 1975 et *centralt, offentligt forbrugerklagenævn* til behandling af retlige konflikter vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser på forbrugerområdet.

Forbrugerklagenævnet er sammensat af et formandskab (p.t. en formand og to næstformænd) samt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Formandskabets medlemmer skal være jurister og opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer, og de skal endvidere være neutrale i forhold til de repræsenterede forbruger- og erhvervsorganisationer. Til at bistå nævnet samt til i øvrigt at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til nævnet er oprettet et sekretariat, hvis daglige leder ligeledes skal være jurist. Se nærmere forbrugerklagenævnslovens (FKN1) § 4 samt bkg. nr 412 af 10. juli 1982 om forretningsorden for forbrugerklagenævnet.

En klage til forbrugerklagenævnet forudsætter, *at* forbrugeren for-gæves har rettet direkte henvendelse (d.v.s. reklameret) til den erhvervsdrivende, *at* klagen indgives på en af nævnets formularer, *og at* der i forbindelse med klagens indbringelse betales et gebyr på 25 kr. Er der tale om en klage vedrørende køb af motorkøretøjer, betales yderligere et gebyr på 400 kr., der dog (modsat de 25 kr.) tilbagebe-

9.2.3.2.1.

tales, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, jfr. forbrugerklagenævnets forretningsorden § 7, stk. 2.

2.3.2. Forbrugerklagenævnets kompetence

2.3.2.1. Virksomhedsområdet. Klager mod erhvervsdrivende

Forbrugerklagenævnet kan behandle klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser, jfr. FNK1. § 1. Formuleringen er bevidst gjort ret vidt for ikke at bremse nævnets virksomhed på områder, hvor erfaringen vil vise et behov. Området af- og begrænses i stedet nærmere ved bekendtgørelse i medfør af FKN1. § 2 og § 3, stk. 2, hvorigennem nævnets virksomhed lettere kan reguleres gradvis i takt med indvundne erfaringer. For tiden gælder bkg. nr. 411 af 10. juli 1982 om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde (områdebekendtgørelsen) som ændret ved bkg. nr. 17 af 17. januar 1984.

Klageberettigede er kun forbrugere, hvilket dog her som udgangspunkt skal forstås ret vidt, nemlig som det sidste led i omsætningen. Dette forbrugerbegreb kan også omfatte erhvervsdrivende, når der er tale om varer eller ydelser, som skal benyttes i virksomheden, og som ikke indgår i virksomhedens produktion eller er erhvervet med henblik på videresalg (»forbrugende erhvervsdrivende«). Se nærmere om forbrugerbegrebet i denne henseende ovenfor i kapitel 3, afsnit 4).

Klager kan kun rettes mod erhvervsdrivende, der handler i deres erhverv, (samt i et vist omfang mod offentlige myndigheder). Se ligeledes herom ovenfor i kapitel 3, afsnit 4.

Det følger heraf, at en forbruger f. eks. ikke kan klage til forbrugerklagenævnet over en vare, han har købt hos en privat sælger. Det følger ligeledes heraf, at en erhvervsdrivende ikke selv kan indbringe en konflikt med en forbruger for nævnet, selv om der er tale om en forbrugeraftale. Den erhvervsdrivende er henvist til at benytte den almindelige domstolsvej, hvis ikke forbrugeren ønsker klagenævnsbehandling.

Klagen skal vedrøre *varer, arbejds- eller tjenesteydelser*, men ikke alle klager vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser kan behandles af nævnet.

Udtrykket »varer« dækker over et hvilket som helst formuegode, herunder såvel køb som leje af enhver form for løsøre, investeringsobjekter m.v. samt elektricitet, gas, vand, varme og lignende. Kun fast

9.2.3.2.1.

ejendom – og muligvis værdipapirer – falder udenfor. Udtrykket »arbejds- og tjenesteydelser« skal også opfattes bredt som dækkende håndværks- og reparationsydelser, udøvelse af liberale erhverv, serviceydelser, undervisning og transport.

Dette meget vide kompetenceområde er imidlertid som nævnt indskrænket ved områdebekendtgørelsen. Følgende meget væsentlige ydelser og erhvervsområder er ifølge områdebekendtgørelsens § 3, stk. 2, for tiden *undtaget* fra nævnets virksomhed:

- 1) maskiner, instrumenter, værktøj o.lign., der benyttes erhvervsmæssigt, bestanddele og tilbehør hertil samt arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende dette materiel; dog bortset fra maskiner og tekniske anlæg til kontor og butiksbrug,
- 2) bygningsmaterialer og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses-, moderniserings-, reparations- og rengøringsarbejde vedrørende fast ejendom,
- 3) bestanddele og tilbehør til fast ejendom, samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte, dog bortset fra husholdningstekniske hjælpemidler, tæpper, persiener og lign.,
- 4) leje af fast ejendom eller dele heraf,
- 5) arbejder og leverancer i bygge- og anlægsvirksomhed, for hvilke Almindelige Betingelser udfærdiget af ministeriet for offentlige arbejder finder anvendelse,
- 6) a. motorkøretøjer, der hovedsageligt anvendes erhvervsmæssigt, biler med en egenvægt på 2000 kg og derover, traktorer, jordbrugsredskaber, campingvogne, påhængsvogne o.lign.,
b. bestanddele og tilbehør til motorkøretøjer og til de under a. nævnte varer,
c. arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende motorkøretøjer og de under a. og b. nævnte varer,
- 7) både, bestanddele og tilbehør hertil samt arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende både,
- 8) nærings- og nydelsesmidler,
- 9) lægemidler m.v.,
- 10) håndknyttede tæpper, antikviteter, kunstgenstande og andre samlerobjekter samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte,
- 11) arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv under forudsætning af, at virksomheden udøves i medfør af en videregående, offentlig anerkendt uddannelse eller en offentlig autorisation eller beskikkelse, herunder ydelser fra læger, tandlæger, dyrlæger, arkitekter, rådgivende ingeniører, ejendomsmæglere, dispatchører, skibs- og varemæglere, revisorer, translatører og tolke,
- 12) tandteknikervirksomhed, terapeutvirksomhed o.lign. personbehandlingsvirksomhed, der udøves i henhold til en offentlig autorisation eller på grundlag af en videregående, offentligt anerkendt uddannelse,
- 13) ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring,
- 14) arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra fjernundervisning.

Det skal specielt bemærkes, at den førstnævnte undtagelse også gælder lønarbejderes køb af maskiner, instrumenter, værktøj og lignende til brug i deres lønarbejde, jfr. FKN 1983.52 f.

9.2.3.2.1.

I områdebekendtgørelsens § 2, stk. 1, (jfr. FKN1 § 3, stk. 2), er tillige indsat såvel en *økonomisk overgrænse* på 10.000 kr. – der dog efter det oplyste vil blive forhøjet til 20.000 kr. fra begyndelsen af 1986 – og en *økonomisk undergrænse* på 200 kr. Kun hvis det vederlag, forbrugeren har betalt for den pågældende vare eller ydelse, falder i dette beløbsmæssige interval, er forbrugerklagenævnet kompetent. Klager vedrørende *køb af motorkøretøjer* kan dog indbringes for nævnet op til en økonomisk overgrænse på 50.000 kr. Endvidere har nævnets formand generel hjemmel til *i særlige tilfælde* at se bort fra den nævnte undergrænse på 200 kr., hvilket navnlig kan tænkes at ville ske, hvis klagen er af principiel eller almindelig interesse.

Det er vel at mærke størrelsen af det aftalte *vederlag*, og ikke størrelsen af det krav, som forbrugeren nu fremsætter, der er afgørende for forbrugerklagenævnets kompetence. Afgørende er endvidere vederlaget for den konkrete vare eller ydelse, der klages over, uanset om denne er købt sammen med andre varer, der bringer det samlede vederlag op over den økonomiske overgrænse. Det må dog da forudsættes, at den pågældende vare *kunne* være købt særskilt.

FKN 1981.52. Forbrugerklagenævnet anså sig for kompetent til at behandle en klage over en sofa, uanset at sofaen var købt som en del af en sofagruppe sammen med andre møbler til en samlet pris af over 10.000 kr. Det blev lagt til grund, at møblerne kunne købes i forskellige kombinationer, og at der som følge heraf var udkalkuleret en pris for det enkelte møbel, som ikke oversteg 10.000 kr.

Det er kun klager i anledning af en *konkret, civilretlig konflikt*, der kan indbringes for forbrugerklagenævnet. Generelle klager, f. eks. mod en erhvervsdrivendes markedsføringsmetoder, kan ikke behandles af forbrugerklagenævnet, men eventuelt af forbrugerombudsmanden. En anden ting er, at det omfattende erfaringsmateriale, som forbrugerklagenævnet opsamler om den civilretlige lovgivnings praktiske effekt, via samspillet med forbrugerombudsmanden eller via egentlige lovændringer kan få generelle konsekvenser for de erhvervsdrivendes markedsføringsmuligheder. (Undertiden ses forbrugerklagenævnet også i forbindelse med konkrete klagesager at fremsætte ønsker om generelle forbedringer i en branches markedsføring, jfr. FKN 1984, s. 31).

Til gengæld er forbrugerklagenævnet kompetent til at behandle klager vedrørende de ovennævnte varer og ydelser, *uanset hvilken type kontrakt*, der er tale om (køb, bytte, leje, leasing, transport o.s.v.), når blot der er tale om en aftale *af formueretlig karakter* mellem en

9.2.3.2.3.

forbruger og en erhvervsdrivende, ligesom forbrugerklagenævnet da kan behandle *samtliche omstændigheder i retsforholdet* mellem parterne, d.v.s. såvel tekniske som juridiske og bevismæssige spørgsmål. Se dog straks nedenfor pkt. 2.3.3. om forbrugerklagenævnets adgang til at *afvise* klager, der er omfattet af nævnets kompetence, men som af nævnet skønnes *uegnede* til behandling i nævnet.

2.3.2.2. Klager over offentlig virksomhed

Klage over offentlig virksomhed kan som nævnt også indbringes for forbrugerklagenævnet, når den vedrører varer, arbejds- eller tjenesteydelser, der kan sidestilles med ydelser fra privat erhvervsvirksomhed. Dette er nærmere i områdebekendtgørelsens § 1, jfr. FKN1. § 2, præciseret til kun at være tilfældet ved klager vedrørende:

- 1) levering af el, gas, vand og varme,
- 2) person- og godstransport.

Klageberettigede er imidlertid her *kun »private forbrugere«*, hvilket står i modsætning til *»forbrugende erhvervsdrivende«*, jfr. ovenfor i kapitel 3, afsnit 4.

Klageadgangen mod det offentlige er derimod *ikke underlagt nogen økonomisk over- eller undergrænse*, idet reglen herom i områdebekendtgørelsens § 2 udtrykkeligt kun gælder *»privat virksomhed«*.

2.3.2.3. Klager mod udenlandske postordrefirmaer

Forbrugerklagenævnets internationale kompetence er begrænset på samme måde som domstolenes, d.v.s. at indklagede skal have *værneting* her i landet efter reglerne i retsplejelovens §§ 235-248. Har det udenlandske firma ingen forretningslokaler her i landet, og udøves virksomheden heller ikke på anden måde fra et sted her i landet, kan firmaet som hovedregel ikke sagsøges ved en dansk domstol, og klage kan derfor heller ikke rejses ved forbrugerklagenævnet, jfr. FKN1. § 6, stk. 1.

Derimod kan en forbruger, der bor her i landet, udmærket sagsøges ved en dansk domstol, hvis f. eks. forbrugeren undlader at betale en aftalt købesum eller på anden måde ikke efterlever en aftale, der er indgået med et udenlandsk firma. Det virker da urimeligt, at forbrugeren i denne situation, hvor det udenlandske firma har valgt at anlægge sag i Danmark, ikke kan indbringe sagen for forbrugerklagenævnet, der ellers indgår som et integreret led i det danske rets-

9.2.3.2.4.

håndhævelsessystem. På baggrund af den klare regel i FKN1. § 6, stk. 1, kan der imidlertid næppe i FKN1. § 8, stk. 2, jfr. retsplejelovens § 361, antages at være hjemmel til, at domstolene i disse tilfælde oversender sagen til forbrugerklagenævnet.

Det skal dog nævnes, at domstolenes kompetence i forbrugersager forventes ændret inden længe, idet justitsministeren snart vil fremsætte forslag til lov i overensstemmelse med den såkaldte »Domskonvention«, som er vedtaget mellem EF-landene (jfr. EFT, nr. L 304 af 30.10.1978 og nr. C 97 af 11.4.1983). Når denne lov gennemføres, vil den danske forbruger kunne rejse sag mod det udenlandske postordrefirma ved en dansk domstol.

2.3.2.4. Afkald på klagenævnsprøvelse. Voldgiftsaftaler og internationale værnetingsaftaler

Medens forbrugeren som nævnt frit kan vælge, om han i en aktuel konfliktsituation ønsker at indbringe sagen for forbrugerklagenævnet eller ej, kan han ikke på forhånd give gyldigt afkald på sin ret til klagenævnsprøvelse, når sagen i øvrigt er omfattet af nævnets kompetence. Et sådant *forhåndsafkald* må antages at være ugyldigt, uanset hvorledes det formuleres.

Heller ikke en *voldgiftsaftale*, som fratager de almindelige domstole kompetencen og i stedet henlægger retstvister til endelig og bindende afgørelse ved voldgift eller et andet særligt forum, kan afskære forbrugeren fra at gå til forbrugerklagenævnet, jfr. FKN1. § 6, stk. 2 (samt § 8, stk. 3). En eventuel efterfølgende prøvelse af nævnskendelsen må derimod høre under den aftalte voldgift (i stedet for under domstolene som nedenfor omtalt), medmindre voldgiftsklausulen *helt* tilsidesættes som urimelig efter aftalelovens § 36. Dette kan der derfor være god grund til i forbrugerforhold, såfremt voldgiftsbehandlingen ikke er lige så betryggende og billig som en domstolsprøvelse med den dertil knyttede fri proces-ordning.

Undertiden ses udenlandske firmaer med forretningssted i Danmark at benytte sig af standardkontrakter indeholdende en *værnetingsaftale*, som afskærer forbrugeren fra at sagsøge det pågældende firma ved en dansk domstol efter retsplejelovens almindelige regler og i stedet henlægger en eventuel retssag til en udenlandsk domstol. I så fald er det i princippet udelukket at indbringe sagen for forbrugerklagenævnet, jfr. FKN1. § 6, stk. 1, samt lige ovenfor pkt. 2.3.2.3., men nævnet vil dog altid være kompetent til at behandle en klage over selve værnetingsaftalen, og da denne i en sådan situation formentligt vil blive tilsidesat som urimelig efter aftalelovens § 36, bliver

9.2.3.3.

det praktiske resultat formentlig, at forbrugerklagenævnet også her kan behandle sagen i sin helhed.

I forbrugerkreditkøb vil en (forudgående) værnetingsaftale altid være ugyldig, når dansk ret skal anvendes, jfr. kreditkøbslovens § 39.

En lovfæstelse af den ovennævnte »Domskonvention« vil *både* sikre, at forbrugeren i alle de vigtigste tilfælde tillægges en ret til at få en sag prøvet ved domstolene i det land, hvor han har bopæl, og at denne ret *ikke kan fraviges* ved forudgående aftale, jfr. art. 13-15.

2.3.3. Samspillet mellem klagenævn og domstol

Forbrugerklagenævnet kan afgøre civile retlige sager af den ovennævnte kategori. Disse sager afgøres ellers ved domstolene, og der er forskellige betænkkeligheder knyttet til at undtage et særligt sagsområde fra domstolenes almindelige kompetence. I modsætning til domstolene følger forbrugerklagenævnet ikke almindelige retsplejemæssige principper, men almindelige forvaltningsprincipper.

Klagenævnets behandling af en sag *udelukker* derfor heller *ikke* en sædvanlig domstolsprøvelse. Den giver blot en mulighed for en anderledes enkel, men dog juridisk betryggende sagsbehandling, der rent praktisk i vidt omfang overflødiggør en indbringelse af sagen for domstolene.

Samspillet mellem klagenævn og domstole er i lovgivningen udformet således, at *forbrugeren har en ubetinget ret til at indbringe en sag for forbrugerklagenævnet, når sagen er omfattet af nævnets kompetence*. Er en sådan sag derfor af den erhvervsdrivende anlagt ved domstolen, kan forbrugeren kræve retssagen *udsat* og sagen *henvist* (oversendt) til forbrugerklagenævnet, jfr. FKN1. § 8, stk. 2, og retsplejelovens § 361. Denne mulighed har *dommeren pligt til at vejlede* forbrugeren om, jfr. retsplejelovens § 361, stk. 3, og en tilsidesættelse af vejledningspligten kan medføre annullation af dommen og fornyet behandling af sagen, jfr. U 1976.214 V. Det er i givet fald *dommeren*, der skal sørge for, at sagen videresendes til forbrugerklagenævnet.

Samme ubetingede ret til klagenævnets behandling har forbrugeren, hvis det er aftalt, at sagen skal behandles ved voldgift i stedet for ved en almindelig domstol, jfr. FKN1. § 8, stk. 3.

Er sagen ikke oversendt fra en domstol, men derimod indbragt direkte for forbrugerklagenævnet af forbrugeren, (således som det i praksis oftest er tilfældet), kan den samme sag ikke anlægges ved

9.2.3.3.

domstolene, så længe sagen verserer for nævnet, jfr. FKN1. § 8, stk. 1.

Der er ved disse regler forhindret en samtidig dobbeltbehandling af en sag.

Bestemmelserne i FKN1. § 8 og retsplejelovens § 361 gælder *ikke vekselsager* (efter retsplejelovens kap. 41) og heller *ikke fogedsager* f. eks. i forbindelse med tilbagetagelse af det solgte efter kreditkøbsloven. Det skal dog herved erindres, at der ifølge kreditkøbslovens § 12, stk. 2, ikke må benyttes vekslers i forbindelse med forbrugerkreditkøb. Det skal endvidere nævnes, at fogeden i medfør af retsplejelovens § 502 *kan* udsætte en fogedforretning, hvis det oplyses, at sagen er indbragt for forbrugerklagenævnet, eller hvis der i øvrigt foreligger særlige grunde, som efter fogedrettens skøn gør det hensigtsmæssigt at imødekomme et ønske om nævnsbehandling.

Selv om en sag er omfattet af forbrugerklagenævnets kompetence, skal nævnet dog – hvad enten der er klaget direkte til nævnet, eller sagen er oversendt fra en domstol – *afvise* en klage, der ikke skønnes egnet til nævnsbehandling, eller som må anses for åbenbart uholdbar, jfr. FKN1. § 7, stk. 1 og 2. Denne *egnethedsbedømmelse* er naturligvis *skønsmæssig*, men det er især klart, at forbrugerklagenævnet må afvise at tage stilling til konflikter, hvis faktiske omstændigheder er uoverskuelige og uklart belyst, og som derfor forudsætter en egentlig bevisførelse med parts- og vidneafhøring, der kun kan finde sted i domstolsregie, smh. nedenfor pkt. 2.3.4. Det kan også komme på tale, at nævnet afviser en klage, hvis afgørelse forudsætter en stillingtagen til komplicerede – og måske uafklarede – juridiske spørgsmål.

Forbrugerklagenævnets *sekretariat* er i medfør af FKN1. § 5, stk. 2, bemyndiget til selv at afgøre en række rutinesager under en vis værdigrænse samt til at afvise klager efter FKN1. § 7, stk. 3. Sekretariatets afgørelser kan almindeligvis ikke indbringes til efterprøvelse for selve nævnet (eller for nogen anden administrativ myndighed), men de kan naturligvis på samme måde som nævnsafgørelser indbringes for domstolene.

Som udgangspunkt betaler ingen af parterne *omkostninger* ved nævnsbehandlingen til den anden part, og nævnet afholder selv udgifterne ved indhentelse af sagkyndige erklæringer, der skønnes nødvendige for sagens behandling, jfr. FKN1. § 9, stk. 1 og 2. Forbrugerklagenævnet kan dog *i særlige tilfælde* bestemme, at den tabende part helt eller delvis skal afholde sådanne udgifter eller betale modparten (forbrugeren) det gebyr, som er betalt for at få sagen behandlet,

9.2.3.4.

jfr. FKN1. § 9, stk. 3. Denne regel har især betydning for sager vedrørende motorkøretøjer, hvor der skal betales et ekstra gebyr på 400 kr., og hvor der kan påløbe særlige udgifter til sagkyndige erklæringer.

Den *obligatoriske* udsættelses- og oversendelsesordning fra domstole til nævn har været udsat for kritik fra flere sider. Et ændringsforslag vedrørende dette punkt blev da også fremsat i Folketinget allerede i 1981, men blev dengang af rene lovtekniske årsager ikke vedtaget. I forbindelse med regeringens moderniseringsprogram har forbrugerklagenævnet nu atter foreslået, at ordningen ændres til at være *fakultativ*, d.v.s. valgfri for domstolen. Herved kunne opnås, at sager, der enten ikke egner sig til behandling i nævnsregie, eller som lige så godt kunne afgøres af domstolene, ikke belastes med unødige forsinkelser eller omkostninger. Formentlig bliver loven senere ændret på dette punkt.

2.3.4. Nærmere om den praktiske sagsbehandling

Når forbrugerklagenævnet har modtaget en klage, videresendes den i første omgang til den erhvervsdrivende *til udtalelse*. Forbrugeren får derefter den erhvervsdrivendes svar forelagt til udtalelse. Sagens oplysning i øvrigt påhviler nævnet, der også selv indhenter fornødne sagkyndige erklæringer, men der drages omsorg for, at begge parter får kendskab til alle fremkomne oplysninger af betydning for sagen. Parterne får normalt en frist på 14 dage til at afgive udtalelser.

Allerede på dette indledende trin vil sagen ofte slutte med, at den erhvervsdrivende opfylder forbrugers krav, eller der indgås *forlig* mellem parterne. Sager, der ikke kan afsluttes på denne måde, og som heller ikke afsluttes ved, at forbrugeren efter sagens yderligere oplysning frafalder klagen, eller ved at sekretariatet afviser sagen, vil herefter enten blive afgjort af sekretariatet eller fremmet til behandling i selve nævnet.

Afgørelsen træffes da af nævnet på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, medmindre nævnet selv ønsker yderligere oplysninger, eventuelt ved at tilkalde særligt sagkyndige på området. Sagen forelægges mundtligt for nævnet af den sagsbehandler i sekretariatet, der har forberedt sagen, men proceduren er i øvrigt skriftlig. Kun hvis særlige omstændigheder taler for det, kan nævnsformanden tillade, at parterne og eventuelle vidner giver møde, men disse har ingen pligt hertil, og de afgiver i givet fald ikke forklaring under strafansvar, således som tilfældet vil være for en domstol ifølge straffelovens § 158, jfr. retsplejelovens § 181.

9.2.3.5.

En nævnsafgørelse skal træffes efter en saglig juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. De enkelte medlemmer er således bundet af gældende ret og kan ikke ensidigt varetage enten forbruger- eller erhvervsinteresser. Forlig, som jo skal tiltrædes af begge parter, er derimod ikke bundet til en sådan strikt juridisk bedømmelse. Nævnets afgørelser (og forlig) skal være skriftlige og ledsaget af en begrundelse.

2.3.5. *Efterlevelse og håndhævelse af forbrugerklagenævnets afgørelser*

Når forbrugerklagenævnet har afgjort en sag, fastsættes normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen. Nævnets *afgørelser* er imidlertid ikke bindende på samme måde som en dom. De kan således *ikke* umiddelbart *tvangsfuldbyrdes* ved fogedens hjælp. Det samme gælder et *forlig* indgået for nævnet, medmindre forliget opfylder de særlige betingelser for udenretlige forlig i retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 4.

Efterleves afgørelsen (eller forliget) derfor ikke frivilligt – hvilket dog sker i ca. 80 % af tilfældene – må sagen derfor indbringes for domstolene med henblik på at fremskaffe et fuldbyrdelsesgrundlag i form af en dom. *Efter afslutningen af klagenævnsbehandlingen kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene*, jfr. FKN1. § 10, stk. 1. Forbrugerklagenævnets sekretariat kan også selv på forbrugerens begæring og på dennes vegne indbringe sagen for domstolene, såfremt nævnets afgørelse eller forlig indgået for nævnet ikke efterleves frivilligt af den anden part, jfr. FKN1. § 10, stk. 2. Har forbrugeren fået helt eller delvis medhold ved klagenævnet, kan han endvidere altid få bevilget fri proces, blot han opfylder de økonomiske betingelser herfor, se videre nedenfor pkt. 2.4. Nævnets afgørelser er ikke bindende for domstolene, men statistikken viser, at nævnets afgørelser i det altovervejende antal sager bliver stadfæstet ved domstolene.

Forbrugerklagenævnet har her i forbindelse med regeringens moderniseringsprogram foreslået, at der indføres en tvangsfuldbyrdelsesadgang for nævnets afgørelser betinget af, at en afgørelse ikke inden for en vis frist er indbragt for domstolene. En sådan ordning gælder for nævnets norske søsterorganisation. I ca. halvdelen af de sager, det er nødvendigt at indbringe for domstolene, fordi den erhvervsdrivende ikke frivilligt efterlever nævnets afgørelse, møder den erhvervsdrivende end ikke op i retten for at forsøge at få ændret afgørelsen, der ganske simpelt afgøres som en udeblivelsesdom i overensstemmelse med forbrugerens sagsfremstilling. Den manglende frivillige efterlevelse af nævnets afgørelse må i disse tilfælde antages alene at

9.2.4.1.

skyldes betalingsvægring, og domstolsbehandlingen virker da som et overflødigt omsvøb.

2.3.6. Godkendte private klage- og ankenævn

Ifølge FKN1. § 12 kan forbrugerklagenævnet godkende, at klager som nævnt i FKN1. § 1 skal kunne behandles ved private klage- eller ankenævn omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder. Klager, der herefter er omfattet af et godkendt klage- eller ankenævns kompetence, kan ikke indbringes for forbrugerklagenævnet. De ovennævnte regler i FKN1. § 6, stk. 2, § 8 og § 10 finder da tilsvarende anvendelse for sager, der kan indbringes for et godkendt klage- eller ankenævn, jfr. FKN1. § 12, stk. 5. I øvrigt må henvises til de enkelte nævns vedtægter. Det skal dog særligt fremhæves, at der kan gælde forskellige regler for gebyr- og omkostningsbetaling.

Følgende klage- og ankenævn er for tiden godkendt af forbrugerklagenævnet:

1. Klagenævnet for ejendomsformidling (tlf. 01-13 32 31).
2. Ankenævnet for forsikring (tlf. 01-15 89 00).
3. Ankenævnet for hulrumsisolering (tlf. 01-15 17 00).
4. Ankenævnet for køreundervisning (tlf. 09-33 15 01).
5. Ankenævnet for murerfaget (tlf. 01-15 31 20).
6. Ankenævnet for pelsbranchen (tlf. 01-15 43 21).
7. Rejsebureau-Ankenævnet (tlf. 01-24 40 66).
8. Ankenævnet for VVS-installationer (tlf. 01-39 04 90).

2.4. Fri proces

2.4.1. Betingelser for at få fri proces

Den, der konkret skønnes at have *rimelig grund* til at føre proces ved domstolene, og som ikke uden at lide *væsentlige afsavn* kan betale de omkostninger, der er forbundet med sagen, kan efter ansøgning meddeles »fri proces«, jfr. retsplejelovens § 330, stk. 1. Ansøgning skal indsendes til statsamtet (i København Overpræsidiat).

Har sagen været indbragt for forbrugerklagenævnet eller et andet godkendt klage- eller ankenævn, og har forbrugeren her fået medhold, anses forbrugeren uden videre for at have »rimelig grund« til at føre proces, hvis den erhvervsdrivende ikke frivilligt efterlever en sådan afgørelse (eller et forlig indgået for et af disse nævn) inden den af nævnet fastsatte frist, jfr. retsplejelovens § 335a. Forbrugeren har i så fald, når han tillige opfylder de økonomiske betingelser, *automa-*

9.2.4.2.

tisk fri proces, d.v.s. uden særlig bevilling fra amtet. Reglen må formentlig forstås således, at også en forbruger, der kun har fået *delvis* medhold ved et klagenævn, kan få fri proces til at indbringe hele sit oprindelige krav for domstolene, medmindre han kun har fået medhold i en helt ubetydelig del af dette.

De – efterhånden ret snævre – *økonomiske betingelser* for at opnå fri proces, er nærmere angivet i justitsministeriets bekendtgørelse nr. 573 af 17. december 1980, jfr. retsplejelovens § 330, stk. 2. For ikke-forsørgere (enlige uden børn) meddeles fri proces normalt ikke, hvis ansøgerens socialindkomst overstiger 83.000 kr. For forsørgere går grænsen ved 110.000 kr. Hvis ansøgeren er gift og lever sammen med sin ægtefælle, er han eller hun forsørger i denne forstand, (også selv om de ikke har børn), men her tages udgangspunkt i summen af ægtefællernes socialindkomst. Grænsen forhøjes dog med 15.000 kr. for hvert barn under 18 år, som forsørges af ansøgeren. Bortset fra de tilfælde, hvor der gives automatisk fri proces efter reglen i retsplejelovens § 335 a, kan fri proces også i øvrigt nægtes, hvis omkostningerne ved sagen skønnes at blive uvæsentlige i forhold til ansøgerens socialindkomst. Omvendt kan der undtagelsesvis ses bort fra de almindelige økonomiske betingelser, såfremt ansøgeren skønnes at have et ganske særligt behov for bistand, eller sagens omkostninger skønnes at blive ekstraordinært store. Da socialindkomsten beregnes på grundlag af ansøgerens indkomst to år tidligere, vil der også være mulighed for at meddele fri proces, hvis indtægten på ansøgningstidspunktet dokumenteres at være blevet så meget mindre, at ansøgeren nu opfylder de økonomiske betingelser.

2.4.2. Virkningerne af fri proces

Fri proces medfører fritagelse for at betale *retsafgift* samt dækning af egne rimelige *udgifter* ved sagen. Den, der har fri proces, får vederlagsfrit *beskikket en advokat* til at føre sagen. Fri proces gives med *tilbagevirkende kraft* og omfatter således også de foranstaltninger, som af hensyn til forberedelsen af sagsanlægget med rimelig grund er foretaget inden meddelelse af fri proces. Omfattet er tillige *fuldbyrdelse* af afgørelsen, d.v.s. udgifter til eventuel efterfølgende fagedforretning, jfr. i det hele retsplejelovens § 332.

I almindelighed medfører fri proces derimod *ikke* fritagelse for at erstatte *modpartens sagsomkostninger*, hvis den part, der har fri proces, taber sagen og derfor i medfør af retsplejelovens § 312 bliver pålagt

9.2.5.

at betale sagsomkostninger til modparten. Jfr. således retsplejelovens § 333. Er der imidlertid tale om en *forbruger*, der har fri proces i medfør af retsplejelovens § 335 a, d.v.s. i en sag til opfyldelse af en *klagenævnsafgørelse*, risikerer han ikke at skulle betale omkostninger til modparten, selv om han taber sagen ved domstolen. Her følger det af retsplejelovens § 335 a, stk. 2, at eventuelle omkostninger til modparten *betales af statskassen*. Når dette sammenholdes med, at der som hovedregel heller ikke betales omkostninger ved en klagenævnsbehandling, ses der herved at være skabt en rimelig risikofri prøvelsesadgang for den personkreds, der er omfattet af disse regler.

2.5. Retshjælpsforsikring

Opfylder man ikke de økonomiske betingelser for at få fri proces, er der en mulighed for, at den retlige konflikt kan være omfattet af en retshjælpsforsikring. En retshjælpsforsikring kan ikke tegnes særskilt, men de fleste familieforsikringer, parcelhusforsikringer, motorkøretøjsforsikringer og lystfartøjsforsikringer indeholder tillige en retshjælpsforsikring. Hovedformålet med retshjælpsforsikringen er at *supplere reglerne om fri proces* og betale omkostningerne ved behandling af private retskonflikter (herunder især advokatens salær), *når forsikringstageren af økonomiske grunde ikke kan opnå fri proces*. Undlader forsikringstageren (den sikrede) at søge fri proces på trods af, at de økonomiske betingelser herfor er til stede, dækker forsikringen derfor ikke. Afslås en ansøgning om fri proces på trods af, at de økonomiske betingelser herfor er til stede, vil det sædvanligvis sige, at statsamtet skønner, at der ikke er »rimelig grund« til at føre proces, jfr. retsplejelovens § 330, stk. 1, og forsikringen dækker da heller ikke – (medmindre sagen alligevel gennemføres, og domstolene i det væsentlige giver medhold i den nedlagte påstand; men i så fald vil modparten normalt også blive dømt til at betale omkostningerne).

En yderligere *betingelse* for dækning er, *at en advokat har påtaget sig sagen*, hvori ligger dels en sikkerhed for, at sagen bliver ført på betryggende måde, og dels en sikring mod, at der bliver startet sager, som fra starten må anses for uigennemførlige og derfor urimelige. Forsikringsselskabet er i øvrigt forpligtet til på det foreliggende grundlag at afgive udtalelse om, hvorvidt sagen som sådan er dækket af forsikringen eller ikke.

Retshjælpsforsikringen dækker ikke visse sagstyper som skattesager, familieretssager, dødsbosager, injuriesager, straffesager og incas-

9.2.6.

sosager. Derimod dækker den øvrige retskonflikter, der er opstået i privatlivet uden forbindelse med erhvervsudøvelse, og som efter sin art vil kunne behandles af den domstol efter den civile retspleje. Det er ikke en betingelse for dækning fra retshjælpsforsikringen, at der konkret er anlagt sag (udtaget stævning), blot sagen efter sin art »vil kunne« behandles ved en domstol. Også udgifter til advokatstøtte i forbindelse med indgåelse af et udenretligt forlig vil principielt kunne fås dækket, idet betaling af modpartens omkostninger dog da vil kræve forudgående accept fra selskabet. Konflikter med offentlige myndigheder (d.v.s. behandling af en sag ved et administrativt organ) er omfattet af forsikringens dækningsområde, såfremt den øverste administrative myndigheds afgørelse kan indbringes for domstolene, hvilket den i vidt omfang vil kunne. Ved en sags behandling i forbrugerklagenævnet eller lignende organ må advokatbistand anses for unødvendigt, og retshjælpsforsikringen dækker da almindeligvis heller ikke her.

I øvrigt er kun *rimelige* omkostninger dækket, og her gælder det almindelige princip om, at en part har pligt til at begrænse sit tab mest muligt. Det kan dog næppe følge heraf, at der, forinden domstolsvejen vælges, er *pligt* til at søge konflikten bilagt gennem den noget billigere klagenævnsbehandling. Hvornår det har været urimeligt at anlægge en sag eller afholde en udgift må altid afgøres konkret, men når en advokat har påtaget sig sagen og tilrådet et bestemt skridt, vil der dog være en formodning for, at de pågældende omkostninger har været afholdt med rimelig grund.

Til retshjælpsforsikringen er knyttet en selvrisiko på normalt 10 % af de samlede omkostninger, dog mindst 500 kr. og højst 3.000 kr. Hvis der er opnået fri proces, dækker forsikringen imidlertid de af retten pålagte omkostninger til modparten uden fradrag af selvrisiko.

2.6. Udeblivessager

Når sag anlægges mod en forbruger ved domstolene, viser erfaringen, at forbrugeren ofte – især i inkassosager – *udebliver* fra det retsmøde, som han i stævningen indkaldes til. Dette kan have særdeles uheldige følger.

Sagsøgtes udeblivelse fra det første retsmøde vil sædvanligvis resultere i, at der uden videre afsiges en *udeblivelsesdom i overensstemmelse med sagsøgerens sagsfremstilling*, jfr. retsplejelovens § 354, stk.

9.2.6.

3. Dansk retspleje bygger på, at parterne selv fremlægger det processtof, som de ønsker lagt til grund for sagsbehandlingen. Dersom sagsøgte udebliver fra det første retsmøde på trods af behørig forkyndelse (indkaldelse), vil det almindeligvis blive opfattet som en tilkendegivelse om, at han *anerken*der rigtigheden af sagsøgerens krav eller i hvert fald ikke ser sig i stand til at fremsætte nogen indsigelse mod det fremsatte krav. Dette er naturligvis også en rent praktisk begrundet regel, idet den sagsøgte ikke ved at udeblive bør kunne afskære sagsøgeren fra at gennemføre et berettiget krav eller trække opfyldelsen af kravet i langdrag.

Selv om man vel vanskeligt kan forestille sig et system, der ikke som udgangspunkt giver dom efter sagsøgerens påstand, når sagsøgte udebliver, er det dog klart, at retsplejelovens udeblivelsesregler let kan komme til at sabotere de særlige forbrugerbeskyttelsesregler, som den materielle forbrugerret har etableret i dørsalgsloven, købeloven, renteloven m.v. De fleste mulige indsigelser fra forbrugerens side vil kun blive påset, hvis det processtof (primært stævningen), som sagsøgeren fremlægger, giver anledning til det. Se særligt om renteproblemet nedenfor i kapitel 18.

Selv om forbrugerens udeblivelse fra retten rent faktisk måtte skyldes en beslutning om ikke at møde, er dette i forbrugerforhold en ringe garanti for, at en udeblivelsesdom i sagsøgerens favør vil være rigtig. Forbrugerbeskyttelseslovgivningen er ofte kompliceret, og som følge af ukendskab til reglerne og en fejlagtig bedømmelse af sin egen retstilling vil forbrugeren derfor ofte *med urette* anse det for formålsløst at møde i retten og fremsætte de indsigelser, han måske kunne få medhold i. (Muligheden efter retsplejelovens § 367 for at få *genoptaget* den sag, hvori forbrugeren er dømt som udebleven, er naturligvis af samme grunde uden praktisk gennemslagskraft).

Der synes her at foreligge *en åbenlys disharmoni mellem på den ene side det store antal ufravigelige beskyttelsesregler i den materielle forbrugerlovgivning (købeloven m.v.) og på den anden side et processuelt princip, der i høj grad bygger på parternes aftale- og handlefrihed i relation til processtoffet.*

Efter de gældende regler kan domstolene ikke, når sagsøgte udebliver, på eget initiativ udsætte sagen med henblik på forelæggelse for forbrugerklagenævnet. Formentlig kan man ikke engang opstille det minimumskrav til stævningen, at den giver mulighed for overhovedet at identificere sagen som et forbrugerforhold. Dersom dommeren skønner, at sagsøgerens fremstilling af sagen er »uklar eller

ufuldstændig», kan han med hjemmel i retsplejelovens § 339 søge dette afhjulpet ved at stille *spørgsmål* m.m., men denne bestemmelse indeholder ingen generel hjemmel for domstolene til af egen drift (ex officio) at påse forbrugerbeskyttelseslovgivningen overholdt, og den giver formentlig heller ikke ret (endsige pligt) til blot at sikre sig, at særlige objektive gyldighedsbetingelser som f. eks. oplysningspligten efter dørsalgslovens §§ 7 og 13 er overholdt, når stævningen og det i øvrigt fremkomne ikke giver holdepunkter for en sådan indsigelse.

Denne manglende koordinering af retsplejelovens udeblivelsesregler med såvel den civilretlige som den procesretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning forekommer at være et af de største »huller« i dansk forbrugerret i dag.

2.7. Småsagsforslaget

I 1978 blev retsplejerådet af justitsministeriet anmodet om at fremkomme med forslag til nye regler, der kunne danne grundlag for en lettere og billigere adgang for befolkningen til at få *dagliglivets retskonflikter* afgjort ved domstolene. Retsplejerådet blev samtidig anmodet om at overveje forholdet mellem domstols- og nævnssbehandling af forbrugersager, idet en enklere småsagsproces ved domstolene i nogen grad forrykker forudsætningerne for oprettelsen af de tidligere omtalte klagenævn.

Retsplejerådets overvejelser herom blev især fremlagt i »Betænkning nr. 886 om behandling af sager af mindre værdi ved domstolene«, som rådet afgav i 1979. På baggrund heraf fremsatte justitsministeren i december 1980 et lovforslag til ændring af retsplejeloven vedrørende »behandling af sager af mindre værdi«. Meningen var, at dommerne fremover i bestemte typer småsager under en vis økonomisk værdigrænse skulle kunne hjælpe parterne med at tilrettelægge sagsbehandlingen, så det ikke blev nødvendigt med advokatbistand og deraf følgende omkostninger. Forslaget byggede med andre ord på en øget aktiv indsats fra dommernes ide med henblik på at få sagen oplyst m.v. Et forslag i betænkningen om, at dommerkontorerne også skulle yde *retshjælp* inden sagsanlæg, var slet ikke ordentligt koordineret med de eksisterende retshjælpsordninger og blev ikke medtaget i lovforslaget.

Det fremsatte lovforslag var imidlertid problematisk i flere henseender. Det forudsatte f. eks. således, at den aktive procesledelse fra dommerens side skulle overflødiggøre advokatbistand og dermed *fri proces* i småsagerne, og det indebar i det hele taget et væsentligt brud med den traditionelle rollefordeling i domstolsprocessen. Hensigten var tydeligt nok at fastholde domstolene som rette behandlingssted for alle retskonflikter, der – uanset sagsgenstanden og dens størrelse – krævede en mere principiel juridisk vurdering. Men denne fastholdelse af domstolenes position i forhold til administrative nævn – og især forbrugerklagenævnet – skulle øjensynlig ske ved i realiteten at inkorporere dele af den *administrative* sagsbehandlingsgang (officialprincippet), som f. eks. kendes fra forbrugerklagenævnet, i domstolsprocessen. Uanset hvorledes forenklingen af småsagsprocessen gennemføres, vil en domstolsbehandling af en retskonflikt imidlertid have den fordel frem for en klagenævnsbehandling, at sagsbehandlingen er *mundtlig* og derfor alt andet lige vil kunne tilrettelægges og gennemføres mindre formelt end en skriftlig behandling ved et fjerntliggende, centralt klagenævn.

Forslaget blev mødt med en del indvendinger fra såvel dommer- som advokatside og nåede i Folketinget kun til 1. behandling. Bl.a. ønskedes en nærmere overvejelse

9.3.1.

af de samspils- og koordineringsproblemer, der rejser sig mellem de foreslåede regler og de allerede eksisterende retshjælps- og klagenævnsordninger m.v. På trods af de principielle indvendinger mod såvel betænkningens som justitsministeriets forslag, var der en udbredt stemning for at arbejde videre med forslagene og dermed tankerne om en almindelig forbedring af adgangen til retshjælp i forbindelse med en forenklet procesform for sager af mindre værdi. Et udvalg under justitsministeriet arbejder derfor videre med disse problemer. Forhåbentlig kan der i løbet af rimelig tid skabes grundlag for *en samlet, langsigtet planlægning og koordinering inden for retshjælp- og retshåndhævelsesområdet*, som der synes at være et så stærkt behov for. Samspillet mellem nævnsbehandling, domstolsbehandling, fri proces-instituttet, retshjælpsforsikringerne og de mange forskellige retshjælpsordninger er *i dag* meget kompliceret og uoverskueligt – og derfor også uhensigtsmæssigt.

3. Forbrugerbeskyttelsens offentligretlige håndhævelse

3.1. Indledning

De vigtigste organer til håndhævelse af de offentligretlige regler, der her har interesse, er *forbrugerombudsmanden* (forbrugerombudsmandsinstitutionen) og *monopoltilsynet*. Hertil kommer naturligvis i sidste instans de almindelige *domstole*.

Den institution, vi i dag kort og godt kender som »forbrugerombudsmanden«, blev oprettet ved gennemførelsen af *markedsføringsloven* af 1974. De grundlæggende regler for forbrugerombudsmandens virke fremgår af markedsføringslovens kap. 5 med tilhørende bekendtgørelse (nr. 169 af 6. maj 1975), og forbrugerombudsmandens opgave er netop først og fremmest at sørge for en effektiv håndhævelse af markedsføringslovens regelsæt, d.v.s. reglerne til sikring af »god« og oplysende markedsføring samt loyal konkurrence.

Monopoltilsynet har derimod til opgave at føre tilsyn med monopoler og konkurrencebegrænsninger, d.v.s. sørge for overholdelse af *monopolloven*, og herigennem sikre den frie erhvervsudøvelse og konkurrence. Endvidere har monopoltilsynet i tidens løb på forskellig måde haft en priskontrollerende funktion.

Medens forbrugerombudsmanden kan siges at sætte grænser for konkurrencemetoderne ved at kræve bestemte regler for god markedsføringsskik overholdt, kan monopoltilsynet omvendt siges at have til opgave at sikre, at konkurrencen inden for et bestemt marked kan komme til fri udfoldelse.

Selv om målene for de to institutioner således tilsyneladende er opstillet med »modsat fortegn«, er der dog god harmoni. Selv om beskyttelsen af erhvervsfriheden og den frie erhvervsudøvelse også ud fra forbrugernes interesser er helt essentiel, og vi derfor nødvendigvis må have en monopollovgivning til sikring heraf, er det lige så

9.3.2.1.

vigtigt, at denne frie erhvervsudøvelse ikke udarter, og at der derfor – som sket ved markedsføringsloven – gives visse spilleregler, der må følges. De to regelsæt supplerer her hinanden til sikring af en fri konkurrence inden for rammerne af, hvad der kan accepteres som god markedsføringsskik.

For en dagligdags betragtning, er det især forbrugerombudsmanden, som påkalder sig interesse. Han kan gribe ind i de små næretting, der generer én under indkøbsturene i supermarkedet eller lignende, og han gør det ofte på direkte initiativ fra forbrugere eller forbrugerorganisationer. Anderledes forholder det sig med reglerne om monopoler og andre konkurrencebegrænsninger. Her gælder det mere de store linjer, og sagerne rejses altovervejende af de kontrollerende organer selv eller af andre erhvervsdrivende.

3.2. Forbrugerombudsmanden

3.2.1. Forbrugerombudsmandens virksomhed

Forbrugerombudsmanden er som nævnt først og fremmest ansvarlig for, at der sker en effektiv håndhævelse af *markedsføringsloven*. Da markedsføringsloven udpræget betjener sig af såkaldte retlige standarder, hvis kriterier og indhold ændres i takt med tiden, må forbrugerombudsmanden imidlertid herved påse, at reglerne (normerne) løbende udvikles og tilpasses samfundsudviklingen.

Forbrugerombudsmandens virke ligger her groft sagt på 3 niveauer.

Først og fremmest fører forbrugerombudsmanden *tilsyn* med, at der ikke sker overtrædelse af god markedsføringsskik eller af øvrige bestemmelser i markedsføringsloven eller tilhørende bekendtgørelser, jfr. mfl. § 15, stk. 1. Dette tilsyn retter sig særligt mod områder, hvor overtrædelser af loven kan forudses ofte at forekomme, eller hvor sådanne kan være til særlig skade for forbrugerne eller i øvrigt er af stor praktisk betydning. Forbrugerombudsmanden skal altså i det daglige arbejde søge at prioritere de sager højt, som er af væsentlig betydning for *forbrugere*, og der bliver herved også lagt vægt på, om en sag har relation til særligt udsatte eller »svage« forbrugere. Statistikken viser, at det største antal sager netop optages til behandling efter henvendelse fra forbrugersiden.

Hvis forbrugerombudsmandens tilsynsvirksomhed afslører uregelmæssigheder, eller han via klager fra forbrugere eller andre bliver gjort opmærksom på kritisable forhold, skal han ved *forhandling* med

9.3.2.1.

de pågældende virksomheder søge at *påvirke* disse til at virke i overensstemmelse med reglerne, jfr. mfl. § 15, stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan i første omgang kun søge at opnå en *frivillig* ordning med de erhvervsdrivende, idet han ikke kan give bindende pålæg i medfør af loven. Kan et forhandlingsresultat ikke opnås, må forbrugerombudsmanden indbringe sagen for domstolene og få den erhvervsdrivende dømt til at ophøre med en bestemt fremgangsmåde og/eller idømt en straf, jfr. nedenfor pkt. 3.2.2. Umiddelbart kan forbrugerombudsmanden dog, hvis dette undtagelsesvis er nødvendigt for ikke at forspilde hele formålet med den skete indgriben, nedlægge et *foreløbigt forbud*, der så straks efter skal prøves ved domstolen.

Det skal nævnes, at forbrugerombudsmandens påvirkningsinitiativer ofte udmønter sig i, at der udarbejdes sæt af *vejledende retningslinjer* med præciseringer af markedsføringslovens krav ved salg af bestemte varer, ved benyttelse af bestemte markedsføringsmetoder m.v. Der er således udarbejdet retningslinjer for skolefotografering, for annoncetegning ved telefonakkvisition, for markedsføring af selskabsrejser og for salg af kemisæt til børn – for blot i flæng at nævne nogle eksempler. En liste over alle de udsendte retningslinjer er optrykt i forbrugerombudsmandens seneste beretning. De er i deres helhed senest medtaget som bilag til Beretning 1981-1982.

Hvis al overtalelse svigter, må forbrugerombudsmanden ty til den sidste udvej og anlægge en *forbudssag* med påstand om, at de pågældende markedsføringsforanstaltninger forbydes, jfr. mfl. § 14, jfr. § 16. Ved tilsidesættelse af et forbud kan forbrugerombudsmanden bede anklagemyndigheden rejse *tiltale* og herigennem strafferetligt forfølge den uefterrettelige erhvervsdrivende, jfr. mfl. § 19. Overtrædelse af visse af markedsføringslovens regler (§§ 6-8) kan dog også strafforfølges umiddelbart, d.v.s. uden forudgående forbudssag. Se videre nedenfor pkt. 3.2.2.

Ud over opgaverne efter markedsføringsloven varetager forbrugerombudsmanden visse funktioner efter *betalingskortloven* og i mindre grad efter *kreditkøbsloven*. Mønstrer er imidlertid stort set det samme.

Anmeldelse og registrering af betalingskort m.v. skal ske hos forbrugerombudsmanden, jfr. betalingskortlovens §§ 6-8, der herigennem kan føre *tilsyn* med, at der ikke sker overtrædelse af denne lovs bestemmelser. (Disse omtales nærmere nedenfor i kapitel 14). Såfremt forbrugerombudsmanden finder, at et betalingskortsystem i de i loven nævnte henseender ikke er betryggende indrettet, skal han ved *forhandling* søge forholdet ændret. Fører en forhandling ikke til et tilfredsstillende resultat, kan forbrugerombudsmanden udstede *påbud* om en ændret indretning af betalingskort-

9.3.2.2.

systemet, jfr. i det hele betalingskortlovens § 10. Et sådant påbud ifølge § 10, stk. 3, er »foreløbigt« i den forstand, at det uden unødigt ophold af forbrugerombudsmanden skal indbringes for domstolene, hvis den, som påbuddet retter sig mod, gør indsigelse, jfr. § 28. Til at bistå forbrugerombudsmanden med administrationen af denne lov er oprettet et rådgivende *betalingskortudvalg*. forbrugerombudsmandens afgørelser efter betalingskortloven kan lige så lidt som afgørelserne efter markedsføringsloven indbringes for nogen anden administrativ myndighed. Adgangen til at indbringe afgørelserne for domstolene er i betalingskortloven i øvrigt fastlagt med markedsføringsloven som forbillede, jfr. nærmere betalingskortlovens §§ 27-29.

Forbrugerombudsmanden er endvidere tillagt kompetence til i visse særlige misbrugstilfælde at fremsætte begæring om, at en erhvervsdrivende frakendes retten til at drive virksomhed med salg på kredit, jfr. kreditkøbslovens § 41, stk. 2, eller virksomhed med betalingskort, jfr. betalingskortlovens § 32, stk. 2, idet forbrugerombudsmanden antages at have særlig føling med og interesse for de pågældende lovovertrædelser. Modtager forbrugerombudsmanden gentagne klager over en erhvervsdrivendes tilsidesættelse af oplysningspligten i kreditkøbslovens § 8 eller § 32 eller betalingskortlovens § 13 vil han ligeledes kunne gøre politiet opmærksom på dette forhold med henblik på eventuel taltalerejsning.

Forbrugerombudsmanden har telefon nr. 01-13 87 11.

3.2.2. Domstolsvejen

For alle civile markedsføringssager samt offentlige straffesager om overtrædelse af markedsføringsloven er *Sø- og Handelsretten* i København som hovedregel første instans, jfr. mfl. § 13. Herfra er der appelmulighed direkte til Højesteret. Ved markedsføringssagers behandling i Sø- og Handelsretten deltager normalt særlige sagkyndige, der repræsenterer henholdsvis erhvervsdrivende og forbrugere, jfr. retsplejelovens § 94, stk. 1, 3. pkt., og U 1982.761 H. Straffesager vil anklagemyndigheden dog ofte i praksis vælge at indbringe for de lokale byretter efter de almindelige værnetingsregler i retsplejelovens kap. 63, jfr. mfl. § 13, stk. 2, sidste pkt.

Ud over forbrugerombudsmanden kan også *private* i et vist omfang selv rejse civile sager i anledning af overtrædelser af markedsføringsloven. Kravet er en *retlig interesse* i kraft af, at den pågældende private person eller organisation er direkte berørt af markedsføringshandlingen. Kriteriet er langt fra klart. I praksis kan det formentlig tænkes, at større forbrugerorganisationer eller en relativ stor og fast struktureret lokal forbrugergruppe vil kunne overveje at gøre brug af denne mulighed, dersom man finder, at forbrugerombudsmanden trods en indgivet klage ikke gør nok ved sagen. Der ses ikke her at være grunde for at anlægge nogen særlig restriktiv fortolkning af kravet om retlig interesse som betingelse for søgsmålskompetence. Hvis de forbrugere, hvis interesser den pågældende organisation varetager, er

9.3.3.1.

omfattet af en virksomheds naturlige og sædvanlige aftagerkreds, bør organisationen formentlig normalt anses for søgsmålsberettiget. Betingelserne for, at en enkelt forbruger helt på egne vegne kan rejse en sag efter markedsføringsloven, vil dog nok sjældent være opfyldt. Der ses ingen eksempler herpå fra praksis.

Straffesager kan ikke rejses af forbrugere eller forbrugerorganisationer, men kun ved beslutning af anklagemyndigheden (eller undtagelsesvis af en anden erhvervsdrivende ifølge mfl. § 19, stk. 3, 2. pkt.).

Mfl. §§ 1, 3 og 4 er ikke umiddelbart straffelagt, men kan kun håndhæves gennem nedlæggelse af forbud, hvorefter en overtrædelse af forbuddet kan straffes, jfr. mfl. § 19. Ved overtrædelse af de øvrige almindelige bestemmelser i markedsføringsloven, kan man vælge at nedlægge forbud og/eller påstå idømmelse af straf på grundlag af den umiddelbare overtrædelse af bestemmelserne. Efter formuleringen af mfl. § 16, stk. 1, forudsættes, at de specielle markedsføringsforbud i mfl. §§ 6-8 kun kan håndhæves gennem umiddelbar strafferetlig forfølgning, men ved mindre klare eller mindre grove overtrædelser må det dog også her være muligt at få sagen prøvet under et forbuds-søgsmål ved at henvise forholdet under generalklausulen i mfl. § 1.

Erfaringen viser, at forbrugerombudsmanden klarer langt de fleste sager ved forhandling, og at domstolsvejen således i praksis er undtagelsen. Således har det indtil nu ialt kun været nødvendigt at gennemføre et halvt hundrede forbudssager, hvilket er færre, end man ved lovens vedtagelse havde regnet med, og tendensen er endda faldende. Straffesagernes antal er noget større.

3.3. Monopoltilsynet

3.3.1. Monopoltilsynets virksomhed

Monopoltilsynet har først og fremmest til opgave at føre tilsyn med monopoler og konkurrencebegrænsninger i henhold til monopolloven, men skal tillige bl.a. udøve priskontrol i henhold til pris- og avanceloven, jfr. ovenfor kapitel 4. Af de love, der i øvrigt danner grundlag for monopoltilsynets virksomhed skal i denne forbindelse yderligere kun fremhæves prismærkningsloven, jfr. ovenfor i kapitel 6.

Monopoltilsynet består af et *råd*, der er den besluttende myndighed, og et *direktorat*, der først og fremmest fungerer som sekretariat for rådet, d.v.s. fremskaffer grundlaget for og udfører rådets beslutninger. Grundlaget for tilsynets bedømmelse af et konkret forhold er en

9.3.2.2.

undersøgelse, der kan iværksættes enten på grundlag af en modtaget klage eller på tilsynets eget initiativ. Også forbrugere og forbrugerorganisationer kan indgive konkrete klager til tilsynet. Aftaler de erhvervsdrivende imellem, som vil kunne udøve en væsentlig faktisk indflydelse på markedsforholdene, vil de erhvervsdrivende i øvrigt ofte have pligt til selv at *anmelde* over for monopoltilsynet, jfr. monopollovens § 6 samt ovenfor kapitel 4, pkt. 2.3., og kapitel 7, pkt. 3.2.

Hvis monopoltilsynet f. eks. finder, at en konkurrencebegrænsning vil medføre urimelige priser eller forretningsbetingelser m.v., skal forholdet i første omgang søges bragt til ophør ved *forhandling*, men lykkes dette ikke, kan tilsynet udstede forskellige *pålæg*, jfr. monopollovens § 12 samt ovenfor kapitel 4, pkt. 2.4. og kapitel 7, pkt. 3.2.

Undladelse af at foretage pligtmæssige anmeldelser eller overtrædelse af pålæg kan medføre *straf*.

3.3.2. Monopolankenævnet

Monopoltilsynets (d.v.s. rådets) afgørelser kan indbringes for *monopolankenævnet*, der består af tre medlemmer med en højesteretsdommer som formand, og i sidste instans for de almindelige domstole. *Adgangen til at klage* til monopolankenævnet over en afgørelse truffet af monopoltilsynet – herunder også en afgørelse om at *undlade* indgreb – står som udgangspunkt åben for enhver, som har en *partsinteresse* i den pågældende afgørelse. Det afgørende er ikke, om man har været direkte part i sagen ved dens behandling i monopoltilsynet (f. eks. selv har indbragt sagen for tilsynet), eller om man i øvrigt har været involveret i sagsbehandlingen, men alene om man har en særlig interesse i resultatet. Forbrugerorganisationer er således generelt klageberettigede, når almene og væsentlige forbrugerinteresser herved varetages. Dette kom klart til udtryk i en ankenævnskendelse refereret i MTM 1959, s. 1, hvor forbrugerrådet blev anset for klageberettiget i forbindelse med en sag om prisfastsættelse for et nyt margarinemærke fra Margarine-Compagniet.

Spørgsmålet om, hvorvidt *den enkelte private forbruger* har adgang til at klage til monopolankenævnet, er derimod vanskeligere at besvare entydigt. Det må antages, at den enkeltperson, der rejser en sag ved klage til monopoltilsynet, har partsstilling i offentlighedslovens forstand for så vidt angår sagens behandling i tilsynet, men uanset der herved indiceres en vis interesse i sagen, medfører selv dette

9.3.2.2.

næppe automatisk, at den samme person har adgang til at indbringe afgørelsen af sagen for ankenævnet. Problemet skal søges indkredset gennem nedenstående konkrete afgørelser:

I en ankenævnskendelse om en forbrugers klage over et bestemt mejeris prisfastsættelse for mælk og fløde afviste nævnet således klagen med følgende begrundelse: »Efter det oplyste har klagerens forbindelse med Højby Andelsmejeri alene bestået i, at han som almindelig forbruger har aftaget mælk fra mejeriet. Idet der derhos ikke kan tillægges den omstændighed, at han i almindelighed interesserer sig for prisdannelsen indenfor landbrugssektoren, selvstændig retlig relevans, kan han efter nævnets opfattelse ikke antages at være i besiddelse af fornøden kompetence til at påanke den af monopoltilsynet truffene afgørelse, hvorfor klagen vil være at afvise«, jfr. MTM 1966, s. 124. Baggrunden for sagen var nærmere, at monopoltilsynet oprindeligt efter henvendelse fra forbrugeren havde givet pålæg om prisnedsættelse, som imidlertid senere – efter fremkomst af nye oplysninger – blev ophævet af tilsynet igen. Det var nu denne beslutning om ophævelse af det tidligere pålæg, som forbrugeren klagede over, og i henseende til *denne* afgørelse ville hans partsstatus efter offentlighedsloven formentlig også have været mere tvivlsom.

Det kan ikke af denne kendelse udledes, at forbrugerinteresser kun kan begrunde ankeadgang for forbrugerorganisationer, jfr. kendelsen om forbrugerrådet ovenfor. I U 1965.38 H, hvor »forbrugeren« var en offentlig institution, nemlig Forsvarets intendanturkorps, anerkendtes (i henhold til den dagældende lov) en ankeadgang på grundlag af en »væsentlig interesse« som storkøber.

Mest interessant i denne forbindelse er dog en ankenævnskendelse optrykt i MTM 1972, s. 331, hvor en forbruger i sin egenskab af indskyder i en sparekasse havde klaget til ankenævnet over, at bank- og sparekassetilsynet trods opfordring hertil havde afvist at gribe ind over for en aftale mellem pengeinstitutterne om maksimumsrentesatser for indlån. (F.s.v. angår banker m.v. er beføjelserne efter monopolloven henlagt til Bank- og sparekassetilsynet, men indtil 1979 var ankeinstansen også her monopolankenævnet). Fra pengeinstitutternes side blev hævdet, at monopolloven ikke tillægger *den enkelte forbruger* adgang til at klage til monopolankenævnet. Ankenævnet anså imidlertid forbrugeren – der oplyste at have »ret pæne beløb i sparekassen« – for klageberettiget med følgende begrundelse: »Ved de oplysninger, klageren har givet nævnet om sine økonomiske forhold, må det antages, at indlånsrentens højde har en ikke ringe betydning for klagerens økonomi, og at fastsættelsen af indlånsrenten derfor er et spørgsmål af individuel væsentlig betydning for klageren. . . Herefter, og da der nævnet bekendt ikke findes nogen sammenslutning eller organisation, der vil kunne varetage den interesse, indskyderne i banker og sparekasser har i fastsættelsen af indlånsrenten – jfr. nævnets kendelse af 15. januar 1959 (MTM 1959, side 1) – findes klageren at måtte anses for at være klageberettiget, da det ville være urimeligt, hvis et spørgsmål af denne art og rækkevidde ikke af nogen sparer eller repræsentant for sparerne kunne indbringes for nævnet«.

Det afgørende for, om en enkelt forbruger, kan indbringe tilsynets afgørelse for monopolankenævnet, synes herefter at være, at det pågældende spørgsmål har *en individuel, væsentlig betydning* for ham, hvorved der tillige tages hensyn til, *om der er organisationer*, som mere nærliggende kan varetage interessen generelt.

3.4. Andre tilsyn

For så vidt angår banker, sparekasser og andelskasser samt forsikringsselskaber udøves tilsynet i henhold til monopolloven (og i henhold til de gældende speciallove for disse selskabers virksomhed) af henholdsvis *Tilsynet med banker og sparekasser* og *Forsikringsrådet* (forsikringstilsynet).

Der foreligger i nogen grad en konkurrerende kompetence mellem »Bank- og sparekassetilsynet« og forbrugerombudsmanden, idet forbrugerombudsmanden skal påse, at der generelt ikke foretages erhvervsmæssige handlinger i strid med god markedsføringsskik, medens Bank- og sparekassetilsynet skal påse, at der særligt i bankers og sparekassers forhold til deres kunder ikke foretages handlinger, der strider mod god bank- og sparekassepraksis eller redelig forretningsskik. I praksis tager Bank- og sparekassetilsynet sig af spørgsmål i forbindelse med etablerede kundeforhold, herunder kontrakterne, mens forbrugerombudsmanden tager sig af reklamerne.

De af Bank- og sparekassetilsynet trufne afgørelser kan ikke indbringes for monopolankenævnet, idet rette ankeinstans – siden en lovændring i 1979 – her er *industriministeren*, jfr. monopollovens § 3.

Tilsynet med overholdelsen af speciallovgivningen på f. eks. levnedsmiddel- og miljøområdet varetages i princippet af de respektive ministerier, som lovgivningen hører under.



- Denne sag kan ses fra flere sider, så jeg vil bede de herrer sætte sig i en rundkreds!

II

Speziel del

Kapitel 10

Den aftaleretlige beskyttelse. Særligt om dørsalg, postordresalg m.v.

Litteratur om aftaleret i almindelighed. Henry Ussing: Aftaler, 3. udg. 1950. Stig Jørgensen: Kontraktsret, 1. bind 1971. Jørgen Nørgaard: Dansk Privatrecht, 4. udg. 1983, s. 27-84. Palle Bo Madsen: Aftalefunktioner, 1983.

Litteratur om forbrugeraftaler i særdeleshed. Christian Trønning og Torben Melchior: Forbrugerret, 1980, s. 7-11 og s. 19-31. Forbrugerklagenævnets Årsberetninger.

1. Almindelig aftaleret

1.1. Indledning om aftalte forpligtelser

Forbrugerens rettigheder og forpligtelser i et konkret kontraktsforhold er først og fremmest fastlagt i den enkelte *aftale* og må udfindes ved hjælp af en *fortolkning* af aftalen. Hvad har forbrugeren ifølge aftalen fået løfte om fra den erhvervsdrivende, og hvad har forbrugeren selv lovet til gengæld?

Aftalens fastlæggelse af disse retsvirkninger må dog holde sig inden for de grænser, som *ufravigelige lovregler* opstiller for, *hvordan* og *til hvad* man kan forpligte sig. Er der f.eks. tale om køb, rummer købeloven en række regler om køberens retsstilling, som ikke kan fraviges til skade for køberen i forbruger køb, jfr. nedenfor i det følgende kapitel. Ud over de mere specielle regler, der gælder for bestemte aftaletyper (køb, leje, forsikring o.s.v.), findes imidlertid i *aftaleloven* og *dørsalgsloven* (også kaldet forbrugeraftaleloven) tillige nogle *almindelige krav til aftalens indgåelse og indhold*, som – med ganske enkelte undtagelser for dørsalgslovens vedkommende – er gældende for alle aftaletyper.

Nedenfor skal kort opridses de almindelige regler for, hvornår en aftale er bindende og gyldigt indgået. En mere detaljeret gennemgang vil blive foretaget af de nye regler i dørsalgsloven, som er en egentlig forbrugerbeskyttelseslov, og hvis anvendelsesområde er begrænset til netop forbrugeraftaler.

10.1.2.

1.2. Aftalers indgåelse

Om og hvornår en aftale overhovedet er indgået, er det sjældent vanskeligt at afgøre i forbrugerforhold. I den daglige indkøbssituation vil aftalen indgås ved den gensidige ydelsesudveksling (forbrugeren betaler ved kassen og får varerne udleveret), og ved anskaffelse af mere varige forbrugsgoder, hvor varen måske først skal leveres senere, eller hvor den anskaffes på kredit/afbetaling, vil den erhvervsdrivende næsten altid sikre sig, at begge parter samtidig underskriver en kontrakt. Herefter kan ingen være i tvivl om aftalens indgåelse.

Den model for en aftales indgåelse, som *aftaleloven* opererer med, er ikke helt så praktisk i forbrugerforhold, men benyttes dog også indimellem her. I så fald indgås aftalen ved, at den ene part (typisk sælgeren) giver et *tilbud* om at levere en ydelse på bestemte vilkår, som inden en vis frist kræver *accept* fra den anden part (typisk forbrugeren), jfr. afl. § 1. Er der ikke i selve tilbudet fastsat en bestemt *acceptfrist*, skal accepten være kommet tilbudsgiveren i hænde inden udløbet af det tidsrum, som han måtte regne med ville gå, d.v.s. normal forsendelsestid plus en rimelig betænkningstid for tilbudsmodtageren, jfr. afl. §§ 2 og 3. Kommer accepten for sent frem til tilbudsgiveren, eller angiver den at acceptere nogle andre vilkår end dem, der var angivet i tilbudet, er tilbudsgiveren ikke blevet forpligtet, jfr. afl. § 4, stk. 1, og § 6, stk. 1. Hvis afsenderen af accepten går ud fra, at denne er i orden, og tilbudsgiveren ved modtagelsen må indse dette, er en bindende aftale dog alligevel indgået på de i accepten anførte vilkår, dersom modtageren af accepten undlader at give afsenderen meddelelse om det modsatte, d.v.s. undlader at rive ham ud af hans vildfarelse, jfr. afl. § 4, stk. 2, og § 6, stk. 2. Et tilbud eller en accept er principielt bindende for afgiveren fra afgivelsestidspunktet, og en *tilbagekaldelse* har kun virkning, hvis den kommer frem til modtageren inden eller samtidig med, at han læser eller hører om tilbudet/accepten, jfr. afl. § 7. Når et tilbud er kommet til modtagerens kundskab, er tilbudsgiveren således bundet heraf, medmindre tilbudsmodtageren undlader at give overensstemmende accept i rette tid, jfr. afl. §§ 4 og 6, eller forinden afslår tilbudet, jfr. afl. § 5.

Der stilles normalt ikke noget krav om, at en aftale skal indgås i en bestemt *form*, jfr. ovenfor kapitel 7, pkt. 3.1. Således er også *mundtlige tilbud* (og løfter i øvrigt) bindende for afgiveren, idet sådanne tilbud dog som udgangspunkt må accepteres *straks*, dersom tilbudsgiveren ønskes fastholdt på sit tilbud, jfr. afl. § 3, stk. 2. En anden sag er, at det i praksis kan være svært at føre *bevis* for en aftale,

10.1.2.

som kun foreligger i mundtlig form. Er der tale om en aftale af større økonomisk rækkevidde, som f.eks. handel med fast ejendom, er det ifølge retspraksis så godt som umuligt at føre bevis for, at en endelig aftale er indgået mundtligt.

Aftalelovens model for aftalers indgåelse tager først og fremmest sigte på den situation, hvor to parter forhandler sig frem til den aftale, der konkret søger at regulere netop deres individuelle kontraktsforhold. Siden aftalelovens vedtagelse i 1917 har handelsmønstret imidlertid undergået drastiske forandringer, og det mest iøjnefaldende er den efterhånden meget udbredte brug af *standardkontrakter*. Dette gælder ikke mindst i forbrugerforhold. Aftalen indgås her på den måde, at forbrugeren underskriver en trykt kontraktsformular, der i forvejen er udarbejdet af sælgeren eller dennes brancheorganisation, og som af sælgeren altid benyttes ved aftaler af den pågældende art. Dette kontraktsdokument opregner udførligt de standardvilkår, som skal gælde, eller det nøjes med at henvise til standardvilkårene (eksempelvis sælgerens »almindelige forretningsbetingelser«). De særlige fordele og ulemper, som dette system indebærer, er tidligere berørt ovenfor i kapitel 7. Udover de dér nævnte initiativer til imødegåelse af kontraktsmisbrug har der i retspraksis dannet sig den regel, at *usædvanlige eller særligt byrdefulde standardvilkår* slet ikke anses for vedtaget mellem parterne, selv om kontraktens trykte bestemmelser opregner dem eller henviser til dem, medmindre de udtrykkeligt er meddelt forbrugeren eller i hvert fald *særligt fremhævet* i kontraktens tekst. Dette særlige vedtagelseskrav har tæt sammenhæng såvel med ugyldighedsreglen i aftl. § 36, jfr. nedenfor pkt. 1.3., som med den nedenfor pkt. 1.4. omtalte restriktive fortolkningspraksis.

FKN 1981.74. Et rutebilselskab havde ifølge sit eget godsregulativ begrænset sit erstatningsansvar til 300 kr. Forbrugerklagenævnet fandt imidlertid ikke, at selskabet ved alene i køreplanen at aftrykke godsregulativet havde opfyldt de minimumskrav om adækvat, konkret og tydelig tilkendegivelse, der må stilles til en så vidtgående ansvarsfraskivelse. Nævnet fandt, at forbrugeren i forbindelse med den konkrete transport burde have haft mulighed for, f.eks. ved påtegning på billetten, at gøre sig bekendt med ansvarsfraskrivelsen.

Se også *FKN 1983. 70*, som refereret ovenfor kapitel 6, pkt. 7.5.

FKN 1984.34. En fabrikant af hårde hvidevarer havde under overskriften »Tryghedsgaranti« bl.a. anført følgende : »Ødelægges mad eller tøj på grund af fabrikationsfejl, erstatter vi fejlen op til 1.000 kr.« Fabrikanten kunne ikke gøre dette vilkår gældende som en ansvarsbegrænsning, allerede fordi vilkåret ikke kunne anses for en af køberen vedtaget del af parternes aftale, men kun havde været anført i salgsmaterialet blandt en række anprisninger, tilbud og mærkevarerangivelser. Forbrugerklagenæv-

10.1.3.

net bemærkede i tilslutning hertil, at en ansvarsbegrænsning, der som den foreliggende var camoufleret under betegnelsen »garanti«, også ville kunne tilsidesættes som urimelig efter afl. § 36.

FKN 1984.50. En ansvarsbegrænsning isyet som mærkeseddel i tøj fandtes ikke at indgå i parternes aftale, da forbrugerklagenævnet ikke fandt, at en forbruger bør se tøjet efter for finde »kontraktsvilkår«.

FKN 1984.77 og 78. En forbruger havde ved at udfylde og indsende nogle husomdelte bestillingssedler modtaget nogle numre af et tidsskrift til favørpris. Herved havde forbrugeren ifølge forlaget samtidig tegnet et abonnement, som løb videre, indtil det blev opsagt. Da det omdelte brochuremateriale m.v. var uoverskueligt og vildledende med hensyn hertil, fandtes det tvivlsomt, om der overhovedet var indgået en aftale, der forpligtede forbrugeren, og i bekræftende fald fandtes aftalen indgået på en sådan måde, at den måtte tilsidesættes som ugyldig, jfr. afl. § 36.

Dersom sælgeren først *efter* kontraktens indgåelse, f.eks. samtidig med leveringen, fremlægger sine almindelige forretningsbetingelser eller henviser til dem i en nota eller lignende, bliver de *ikke* en del af parternes aftale. I ganske særlige tilfælde, f.eks. hvor forbrugeren tidligere har accepteret denne fremgangsmåde fra sælgerens side og ikke har været ubekendt med sælgerens almindelige salgsbetingelser, kan man dog forestille sig, at forbrugeren kan blive bundet heraf, dersom der ikke reklameres over de fremlagte standardvilkår.

1.3. Aftalers ugyldighed

Under særlige omstændigheder kan en aftale, der opfylder de overfor nævnte almindelige betingelser for aftalens indgåelse, alligevel sættes til side som *ugyldig*. Er en aftale ugyldig, er ingen af parterne bundet af den, og begge parter skal tilbagegive, hvad de måtte have modtaget i henhold til aftalen.

Først og fremmest opregner afl. §§ 28–31 som ugyldighedsgrunde *tvang, svig og udnyttelse*. Disse bestemmelser tager sigte på temmelig grove overskridelser af de grænser, som gælder for normal og acceptabel opførsel i forbindelse med kontraktsindgåelse, og selv om de naturligvis er af stor principiel vigtighed, vil betingelserne for at bringe dem i praktisk anvendelse – heldigvis – sjældent være påfyldt.

Større praktisk relevans kan derimod vildfarelsesreglen i afl. § 32, stk. 1, have. Ifølge denne bestemmelse bliver en forbruger ikke bundet af f.eks. en accept, han har afgivet, eller en kontrakt, han har underskrevet, når denne ved *fejlskrift eller anden fejltagelse* fra hans side har fået et andet indhold end tilsigtet, *hvis* den anden part *indså eller burde indse* (d.v.s. var i »ond tro« om), at der forelå en fejltagelse. »Anden fejltagelse« i denne forstand omfatter den rene *misforståelse* af indhol-

det, f.eks. fordi den erhvervsdrivende har brugt et ord i en særlig teknisk betydning, der afviger fra normal sprogbrug. Dette må imidlertid ikke forlede til at slække på omhuen og forsigtigheden ved løfters angivelse eller kontraktens underskrivelse, idet reglen jo netop modsætningsvis siger, at en fejltagelse eller en misforståelse hos den ene part som udgangspunkt intet betyder for aftalens gyldighed, men at den anden part tværtimod i almindelighed vil kunne holde sig til aftalens objektive udvisen, når han ikke har haft grund til at nære mistanke om nogen fejlskrift eller anden fejltagelse.

I retspraksis fortolkes udtrykket »burde indse« i afl. § 32, stk. 1, dog undertiden ret vidt, idet alene en mistanke om, at noget *kan* være galt, ofte antages at medføre en forpligtelse til at spørge og dermed få eventuelle misforståelser ryddet af vejen, hvis man vil være sikker på, at ens egen forståelse af aftalen skal komme til at gælde. Afl. § 32, stk. 1, er en almindelig ugyldighedsregel og vender derfor »begge veje« i den forstand, at reglen også kan tænkes påberåbt af erhvervsdrivende over for forbrugeren. Dette kan dog kun være relevant, hvor den erhvervsdrivende ikke betjener sig af standardvilkår.

Hvis fejltagelsen ikke er knyttet til selve aftalens indhold, men der i stedet er tale om, at de bagvedliggende *motiver* til at indgå aftalen viser sig at bygge på nogle urigtige antagelser (en vildfarelse), eller situationen efterfølgende udvikler sig således, at *forudsætningerne* for aftalen afgørende brister, kan man ikke anvende afl. § 32, stk. 1. Her må man som absolut hovedregel selv bære følgerne af sin fejlurdering. At man f.eks. som følge af uforudsete omstændigheder alligevel ikke kan bruge den vare, man har købt, er som udgangspunkt ens egen risiko, hvis sælgeren ikke frivilligt har givet køberen en retur- eller ombyttningsret (se straks nedenfor pkt. 2.3.). Ifølge afl. § 33 kan en løftemodtager dog ikke påberåbe sig et løfte (eller fastholde en indgået aftale), når det på grund af omstændigheder, som forelå, da løfteerklæringen kom til hans kundskab, og hvorom han må antages at have været vidende, ville stride mod *almindelig hæderlighed*, om han gjorde det gældende. Hertil kræves imidlertid en hel del, og bestemmelsen er ikke meget anvendt i praksis.

Derimod har man i retspraksis – uden støtte i særlige lovregler – længe anerkendt, at en part skal kunne kræve sig løst fra den indgåede aftale som følge af svigtende forudsætninger, når de pågældende forudsætninger har været helt *afgørende* (væsentlige) for hans beslutning om at indgå aftalen, og dette har været *kendeligt* for den anden part (d.v.s. at denne indså eller burde indse dette), samtidig

10.1.3.

med at forudsætningerne kan karakteriseres som »relevante«. Det sidste er som oftest det springende punkt, idet relevanskravet simpelt hen er udtryk for, at domstolene efter en samlet bedømmelse af hele mellemværendet skal anse det for mest *rimeligt* at placere risikoen for det uventede på den anden part.

Til illustration kan nævnes dommen i *U 1963.429 Ø*, som nok går lige til grænsen af, hvad forudsætningslæren kan bære. Sagen drejede sig om en autoforhandlers salg af en bil til en privatperson (en forbruger), som var i gang med at tage køreundervisning, men endnu ikke havde fået førerbevis. Dette var autoforhandleren gjort bekendt med, så da køberen efter gentagne forsøg måtte opgive at bestå køreprøven, fandt landsretten, at sælgeren måtte bære risikoen for, at den ubestridt kendelige forudsætning for køberen var bristet, hvorfor man løste køberen fra aftalen. Der var dog her også andre omstændigheder, som talte for dette resultat, således først og fremmest at sælgeren ikke havde sørget for at få oprettet en skriftlig købekontrakt og derigennem få bragt det pågældende forhold på det rene.

Fra nyere klagenævnspraksis kan nævnes *FKN 1983.52*, der dog ikke drejede sig om selve aftalens gennemførelse, men om det efterfølgende økonomiske opgør. En forbruger havde købt en cykel, der efter aftale med cykelhandleren skulle finansieres over en ekstern kontoordning. Efter at cykelhandleren var påbegyndt klargøringen af cyklen, fik forbrugeren afslag på anmodningen om at få oprettet en konto, og parterne enedes herefter om at annullere købet. Da det havde været tydeligt for cykelhandleren, at finansiering som kontokøb var en afgørende forudsætning for forbrugeren, og da cykelhandleren ikke på forhånd havde betinget sig vederlag for klargøringen af cyklen, hvis købet ikke blev aktuelt, fandtes cykelhandleren at måtte bære risikoen for eventuelle påløbne omkostninger i forbindelse hermed. Cykelhandleren kunne derfor ikke kræve nogen betaling for klargøringsudgifterne.

De ovennævnte ugyldighedsgrunde har alle haft relation til omstændigheder, der har haft forbindelse med aftalens *indgåelse* (løfters afgivelse). En kontrakt eller et bestemt vilkår i en kontrakt kan imidlertid også være ugyldig alene på grund af sit *indhold*. Af størst betydning er her den såkaldte »generalklausul« i *aftl. § 36*, som siger, at *en aftale kan tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende*. Ifølge *aftl. § 36, stk. 2*, tages der ved afgørelsen heraf hensyn til forholdene ved aftalens indgåelse, aftalens indhold og senere indtrufne omstændigheder. Det sidste indebærer, at reglens anvendelse rækker langt ind på det område, hvor man tidligere søgte at løse problemerne ved hjælp af den ovenfor nævnte forudsætningslære, og det indebærer videre, at det afgørende for rimelighedsbedømmelsen efter *aftl. § 36* bliver en vurdering af aftalens konsekvenser m.v. på det tidspunkt, hvor der bliver tale om at anvende aftalen. En aftale kan således tilsidesættes eller lempes ifølge *aftl. § 36*, såvel hvor dens indhold allerede på indgåelsestidspunktet kunne karakteriseres som urimeligt

for den ene part, som hvor den efterfølgende på grund af ændrede forhold vil få nogle urimelige virkninger.

Ved anvendelsen af reglen skal der bl.a. lægges vægt på, om den ene part har indtaget (og misbrugt) en overlegen stilling i kraft af bedre sagkundskab, forhandlingsrutine eller lignende, og aftl. § 36 får derfor særlig betydning i netop forbrugerforhold. Ved afgørelsen af, om en gensidigt bebyrdende aftale skal tilsidesættes helt eller delvis efter generalklausulen, vil der blive lagt vægt på, om der er *en rimelig balance* mellem de rettigheder og pligter, der påhviler parterne. De udfyldende regler i købeloven, kreditkøbsloven m.v. afspejler en rets-politisk vudering af hvilke rettigheder og pligter, der i almindelighed bør indlægges i et kontraktsforhold af en bestemt type, og i det omfang en aftalt fravigelse heraf ikke *generelt* er blevet anset for så uheldig, at disse regler simpelthen er gjort ufravigelige, rummer aftl. § 36 en mulighed for *konkret* at gribe ind i de tilfælde, hvor de fravigelige udfyldningsregler er fraveget i en sådan grad, at lovgiv-ningens interesseafvejning er gjort helt illusorisk. I det omfang, der stadig hersker aftalefrihed, tjener især aftl. § 36 således til sikring af, at denne frihed ikke misbruges af den stærkeste part til ensidigt at tilgodese egne interesser.

Til illustration af generalklausulens anvendelighed i forbrugerforhold kan nævnes følgende sager, der er afgjort ved domstolene eller forbrugerklagenævnet – i øvrigt kan henvises til forbrugerklagenæv-nes årsberetninger, hvor der er omtale af flere sager, som nævnet har behandlet.

U 1978.847 Ø. Ejendomshandler E foreviste et enfamilieshus for ægtefællerne K og overtalte dem til straks at underskrive slutseddel, skønt han var klar over, at de kun meget vanskeligt, om overhovedet, ville kunne overkomme de økonomiske forplig-telser, og skønt K havde udbedt sig betænkningstid. E's handlemåde blev anset for stridende mod god og redelig handlemåde, og K's erstatningsansvar som følge af, at de måtte lade handlen gå tilbage, blev herefter i medfør af aftl. § 36 *nedsat* til et mindre beløb, end almindelige erstatningsberegningsregler ville føre til. Købeaf-talen blev ikke frakendt enhver forpligtende virkning for K, og erstatningsansvaret bortfaldt derfor ikke fuldstændigt, idet K også fandtes selv at have udvist en betydelig letsindighed og mangel på omtanke ved at afslutte handlen.

U 1979.225 Ø. Arkitekt S, der drev erhverv som ejendomshandler, havde solgt sin faste ejendom til bryggeriarbejder K, selv om han forinden havde fået oplysninger om K' økonomiske forhold, som måtte gøre det klart for ham, at K ikke ville være i stand til at opfylde de økonomiske forpligtelser. Når yderligere hensås til, at S havde undladt at give K, som ikke var sagkyndig med hensyn til ejendomshandler, nøjagtige oplysninger om de samlede bruttoudgifter ved at bebo huset, og at salgsopgørelsens angivelse af skattefradraget og lejeværdien var urigtig, blev den indgåede aftale i

10.1.3.

sin helhed *tilsidesat*, jfr. aflt. § 36, og K frifandtes følgelig for ethvert erstatningskrav fra S i anledning af, at K annullerede handlen.

FKN 1977, s.18-23. Henvendelser og salg af bøger er – som det straks nedenfor skal fremgå – undtaget fra dørsalgslovens forbud mod uanmodet henvendelse til en forbruger på dennes bopæl m.v. Forbrugerklagenævnet har derfor i tidens løb modtaget mange klager over dørsalg af bøger, som man har været nødt til at afgøre på grundlag af de almindelige aftaleretlige regler. I en række sager har forbrugerklagenævnet fundet, at forlagsrepræsentanterne ikke har oplyst forbrugerne om de samlede økonomiske forpligtelser ved abonnementskontrakter på større bogværker, men at repræsentanterne tværtimod har givet oplysninger, der var egnede til at give forbrugerne en upræcis eller urigtig opfattelse af forpligtelsernes indhold og omfang. Nævnet har endvidere ofte fundet, at de benyttede standardkontrakter er så uoverskuelige og komplicerede, at der ikke mindst i en dørsalgssituation er en betydelig risiko for, at kontrakterne bliver underskrevet, uden at forbrugerne får klarhed over, hvad de forpligter sig til ved deres underskrift. I mange sager – hvor enkelte forlag har »udmærket sig« ved at gå igen og igen – har nævnet på denne baggrund fundet, at forbrugerne ikke var forpligtet af de indgåede aftaler eller af enkelte vilkår heri. I nogle sager har nævnet herved henvist til aflt. § 32, stk. 1, (eller endda undertiden til aflt. § 30) i andre sager til aflt. § 36. Flere forlag har på denne baggrund revideret og forenklet deres standardkontrakter. Dette viser, at det ikke alene er gennem forbrugerombudsmandens kontrolvirksomhed, men også gennem forbrugerklagenævnets behandling af enkeltsager, at det er muligt at gennemføre en mere generel og langsigtet sanering af særligt problematiske salgsmetoder.

FKN 1977.68. Aftale om salg af dykkerudstyr blev *tilsidesat* efter aflt. § 36, da de tilhørende trykflasker var i strid med gældende sikkerhedsforskrifter, og sælgeren havde undladt at oplyse forbrugerne om de reelle forhold.

FKN 1979.65. En forbruger havde ved bestilling af et kolportageværk skrevet under på en standardkontrakt, der bl.a. lød: »Købet er bindende for hele værket og kan ikke annulleres Såfremt betalingsvilkårene ikke overholdes, er hele kontrakten forfalden til betaling omgående« Forbrugerklagenævnet fandt, at det angivne standardvilkår, hvorefter den fulde købesum, herunder også betaling for fremtidige leverancer, var forfalden til betaling, hvis beløbet for hvert enkelt hæfte ikke blev rettidigt indbetalt, ville gøre opsigelsesbestemmelsen i dørsalgslovens §14 illusorisk og derfor burde *tilsidesættes* i sin helhed som urimelig, jfr. aflt. § 36.

FKN 1980.72. En forbruger havde lejet en bil i et udlejningsfirma på bl.a. følgende standardvilkår: »I tilfælde af motorstop eller skade må lejerer ikke lade fortage reparation eller slæbning uden udlejerens samtykke. Fortager lejerer sådan uden udlejerens samtykke, er det for lejerens egen regning og risiko«. På ferieturen til Norge gik bilen i stå. Forbrugeren hævdede at have ringet til biludlejerens kone og fået tilladelse til reparation på et lokalt værksted. Ved hjemkomsten nægtede udlejerer at godtgøre regningen, idet han hævdede, at forbrugeren ikke havde telefoneret og fået tilladelse til reparation på et ikke-autoriseret værksted. Forbrugerklagenævnet fandt, at standardvilkåret, som forbrugeren ikke havde mulighed for at føre bevis for at have overholdt, måtte anses for urimeligt i et aftaleforhold som det foreliggende, jfr. aflt. § 36.

FKN 1983.17-18. I nogle sager vedrørende køb af brugte biler fandtes de aftalte *priser* at være urimeligt høje. Dette førte til henholdsvis *tilsidesættelse* af hele købeaftalen og nedsættelse af de urimelige vederlag.

10.1.4.

For at undgå *misbrug af aftl. § 36* navnlig i henseende til nedsættelse af aftalte priser, må man dog slå fast, at ikke enhver objektivt set alt for høj pris kan begrunde en prisnedsættelse. Er der f.eks. tale om liebhaveri, hvor forbrugeren er meget ivrig efter at købe, medens sælgeren er utilbøjelig til at sælge, hvis han ikke kan få den forlangte pris, skal forbrugeren ikke bare kunne indgå på at betale denne pris i tiltro til, at han bagefter kan få den nedsat efter aftl. § 36.

FKN 1981.80 skal formentlig ses i dette lys. En forbruger købte bogen »Adolf Hitler« antikvarisk for 900 kr., medens bogens normale prisleje var 2-300 kr. Forbrugeren ønskede ikke at gøre brug af boghandlerens tilbud om at lade handlen gå tilbage, men krævede ret til at beholde bogen for 300 kr. Under de foreliggende omstændigheder fik forbrugeren ikke medhold.

Som – dog ret enkeltstående – eksempel på, at aftl. § 36 med held kan påberåbes af den erhvervsdrivende *mod forbrugeren*, kan nævnes følgende afgørelser:

FKN 1980.86. En forbruger havde købt billetter til en »Hamlet«-friluftsfest, som imidlertid blev aflyst på grund af uvejr. Selv om den, der køber billet til en teaterforestilling, efter forbrugerklagenævnets opfattelse normalt har krav på at få billetprisen refunderet, hvis forestillingen ikke gennemføres, fandtes det dog under hensyn til de i denne sag foreliggende *meget specielle omstændigheder* urimeligt at gøre kravet gældende, jfr. aftl. § 36. Der blev bl.a. lagt vægt på uvejrets meget kraftige og direkte farlige karakter samt Hamletprojektets helt særlige og filantropiske karakter.

FKN 1981.48. En forbruger, der havde købt noget gardinstof af acryl, opdagede efter selv at have syet gardinerne, at disse flanede og trak i sømmene. Efter to forgæves omsyninger aftalte forbrugeren med den erhvervsdrivende, som havde solgt gardinstoffet, at han mod betaling skulle sy gardinerne. Efter at have spurgt forbrugeren, om stoffet havde været behandlet med for varmt strygejern, og modtaget et benægtende svar, udstedte den erhvervsdrivende i forbindelse hermed følgende erklæring: »Jeg lover at sy disse gardiner om til din tilfredshed, ellers tager jeg det hele retur«. Under syningen konstaterede den erhvervsdrivende imidlertid, at forbrugeren havde presset stoffet ved for høj strygetemperatur, således at det ikke var muligt at rette gardinerne tilfredsstillende, hvilket senere blev bekræftet af forbrugerklagenævnets sagkyndige. Herefter fandt forbrugerklagenævnet det ikke rimeligt at fastholde den erhvervsdrivende på den afgivne erklæring, men tilsidesatte denne efter aftl. § 36. Nævnet kunne herefter ikke give forbrugeren medhold i kravet om en ophævelse af handlen.

1.4. Fortolkningsprincipper

Ved *fortolkning* af en aftale forstås fastlæggelsen af aftalens mening og derigennem dens retsvirkninger. Udgangspunktet tages i kontraktens ordlyd, der imidlertid skal læses i lyset af alle de omstændighe-

10.1.4.

der, der har haft forbindelse med aftalens indgåelse, så som førte forhandlinger, tilgrundliggende salgsmateriale, aftalens formål o.s.v. I retspraksis har der endvidere dannet sig visse vejledende regler for, hvordan man ved fortolkningen skal forholde sig overfor *uklarheder* i aftalen. Den almindelige regel for så vidt angår vilkår, der er udformet af den ene part på egen hånd, er, at denne part selv må bære risikoen for eventuelle uklarheder, således at aftalen fortolkes *mod* den part, der som affattet af kontrakten har været nærmest til at undgå misforståelser og tvivl om aftalens indhold. Som en variant af denne regel fortolkes uklarheder i en aftale undertiden mod den part, der optræder i sit erhverv og derfor har den største sagkundskab og kontraktserfaring. Denne såkaldte »uklarhedsregel«, der bunder i overvejelser over, i hvor høj grad den anden part har behov for beskyttelse ved en restriktiv fortolkning, og derfor hænger nøje sammen med de ovenfor nævnte vedtagelses- og ugyldighedsregler, har i nyere tid fået særlig betydning over for erhvervsdrivendes brug af ensidige standardvilkår. Særligt vil man herigennem kunne ramme den bevidste spekulation i uklarhed eller tvetydighed. Se hertil kapitel 6, pkt. 7.5., om betydningen af en uklar markedsføring.

Uklare *garantier* bliver fortolket med udgangspunkt i det almindelige mangelbegreb og ud fra en formodning om, at forbrugeren tillægges en *bedre* retsstilling end normalt, jfr. ovenfor kapitel 7, afsnit 4, samt f.eks. FKN 1981.56.

Endvidere er det et grundlæggende princip for al aftalefortolkning, at parterne formodes at have tilstræbt *et sædvanligt og rimeligt resultat* af aftaleforholdet. Acceptable resultater af en tvivlsom kontrakt ses derfor også opnået ved en i forhold til kontraktens ordlyd ret fri fortolkning i retning af det praktisk rimelige, hvorved domstolene uden brug af de mere skrappe ugyldighedsregler i realiteten udøver en ikke ubetydelig aftalecensur. Især ved fastlæggelsen af *standardvilkårs* betydning er det karakteristisk, at fortolkningen må få en mere *objektiv* karakter, som legitimerer en sådan fortolkningspraksis, idet der her er tale om vilkår, som er beregnet på at skulle gælde overfor en mere eller mindre ubestemt personkreds og derfor er (eller i hvert fald bør være) opstillet ud fra en mere generel interesseafvejning.

Også ved hjælp af fortolkningsprincipperne har domstolene således i et vist omfang kunnet imødegå misbrug af aftalefriheden.

2. Særligt om visse forbrugeraftaler

2.1. Indledende om dørsalgsloven

Hvor en aftale ikke, sådan som det sædvanligvis er tilfældet i dagligdags forbrugerforhold, indgås ved forbrugers henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted, eller hvor kontraktsforholdet aftales at skulle være af længere varighed (såkaldt løbende kontraktsforhold), er der et specielt behov for at beskytte forbrugerne og i det hele taget sikre dem en bedre retsstilling. Dette er netop baggrunden for dørsalgsloven eller »Lov om visse forbrugeraftaler. (Dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser)«, som lovens officielle titel lyder.

Denne lov, som bygger på en række forslag i forbrugerkommissionens betænkning III (nr. 738/1975), *supplerer* den almindelige aftalelov ved visse salgsformer og aftaletyper, hvor faren for, at forbrugeren indgår uoverlagte eller uoverskuelige kontrakter, er størst. Dørsalgsloven finder i modsætning til den almindelige aftalelov *kun* anvendelse på *forbrugeraftaler*, jfr. dsl. § 1 og den nærmere definition af dette begreb ovenfor i kapitel 3.

Dørsalgsloven giver med visse undtagelser *forbud* mod uanmodet henvendelse til en forbruger med henblik på indgåelse af aftale; og aftaler, som alligevel indgås på denne måde, kan erklæres *ugyldige*. Samtidig indrømmes forbrugeren i de fleste tilfælde en *fortrydelsesret* ved *postordresalg*, *dørsalg* og andre aftaler, der er indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted, når sådanne aftaler overhovedet gyldigt kan indgås. Derimod rummer loven *ikke nogen fortrydelsesret ved almindelig butikshandel*. Ved langvarige kontraktsforhold om løbende tjenesteydelser, abonnementskontrakter m.v. sikres forbrugeren endvidere en *opsigelsesret* efter en vis tids forløb.

Loven *kan ikke fraviges til skade for forbrugeren*, jfr. dsl. § 16, og ethvert aftalevilkår, som efter sit indhold vil indebære en sådan fravigelse, er ugyldig. *Om* loven er fraveget til skade for forbrugeren, skal afgøres for hvert enkelt kontraktvilkår for sig og ikke – som tilfældet er ved en rimelighedsvurdering efter aftl. § 36 – på grundlag af en samlet vurdering af kontrakten. Det forhold, at forbrugeren i visse henseender stilles bedre end krævet efter lovens regler, bevirker derfor ikke, at han i andre henseender gyldigt kan stilles ringere, end loven foreskriver.

10.2.2.1.

2.2. *Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.*

2.2.1. *Forbudet*

Dsl. § 2, stk. 1, indeholder et principielt forbud mod uanmodet at rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger i erhvervsøjemed. Baggrunden for denne regel er foruden ønsket om at beskytte forbrugeren mod de misbrug, der erfaringsmæssigt knytter sig til især dørsalg ved bopælen, tillige et hensyn til privatlivets fred, idet de fleste mennesker formodes at anse denne salgsform for påtrængende og generende. Såvel hensynet til privatlivets fred som risikoen for, at forbrugeren af den professionelle sælger lader sig overtale til at indgå en aftale, som hurtigt fortrydes, synes at begrunde, at ikke alene den erhvervsdrivendes eller repræsentantens personlige tilstedeværelse hos kunden, men også uanmodet *telefonisk* henvendelse forbydes. Forbudet omfatter derimod ikke skriftlige henvendelser, men sådanne kan efter omstændighederne være i strid med markedsføringsloven.

Uanmodet er henvendelsen, hvis der ikke foreligger en forudgående udtrykkelig og utvetydig anmodning fra forbrugeren om, at han ønsker en personlig eller telefonisk kontakt med den erhvervsdrivende. Henvendelsen må ikke komme bag på forbrugeren. Har han f.eks. blot returneret den fra reklamerne velkendte standardformular, hvorefter »yderligere oplysninger« udbedes, vil dette ikke give den erhvervsdrivende tilstrækkeligt grundlag for at aflægge et besøg eller kontakte forbrugeren telefonisk. Det er heller ikke tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende f.eks. i forbindelse med fremsendelsen af de ønskede »yderligere oplysninger« skriver til forbrugeren, at han vil aflægge ham et besøg, såfremt han ikke hører andet, jfr. FKN 1979, s. 13 og 59. Hvis en forbruger imidlertid i en avis annoncerer efter en bestemt vare, ligger der heri en anmodning om, at der rettes telefonisk eller personlig henvendelse til ham i denne anledning, og en sådan anmodning må normalt også omfatte henvendelser fra erhvervsdrivende. Bestillingsoptagelse og salg ved private sammenkomster (home parties), klubarrangementer og lignende vil ikke bygge på uanmodet henvendelse, hvis blot deltagerne forudgående er blevet underrettet om arrangementets karakter. En henvendelse er altid uanmodet, dersom forbrugeren anmoder om ét, og den erhvervsdrivende henvender sig for at forevise eller tilbyde noget andet, jfr. f.eks. FKN 1984.82.

Forbudet omfatter først og fremmest forbrugerens *bopæl og arbejdsplads*. Her er forbudet mod uanmodet henvendelse absolut. I øvrigt

10.2.2.2.

gælder forbudet generelt for uanmodet henvendelse på *steder, hvortil der ikke er almindelig adgang*. Det vil f.eks. sige foreninger, klubber og uddannelsesinstitutioner samt naturligvis enhver anden privat bopæl end forbrugerens egen, men ikke gader og veje og offentlige restauranter, hvortil der er almindelig adgang. At forbudet f.s.v. angår forbrugerens arbejdsplads er absolut, får følgelig den betydning, at det også gælder, selv om der måtte være almindelig adgang til arbejdspladsen. Omfattet er således uanmodet henvendelse i butikker til ejere eller ansatte i disses egenskab af forbrugere.

Dørsalgsloven er ifølge sin officielle titel en »lov om visse forbruger aftaler«, og forbudet mod uanmodet henvendelse er, selv om det også indebærer en vis beskyttelse af privatlivets fred, primært en *aftaleretlig* beskyttelsesregel til værn mod indgåelse af overilede kontrakter. Derfor er kun henvendelser, som finder sted *med henblik på indgåelse af en aftale*, omfattet af lovens forbud. Markedsanalyser og opinionsundersøgelser m.v., der ikke samtidig har til formål at påvirke forbrugeren til at afgive bestilling på varer, er således ikke omfattet. Derimod er også henvendelser med henblik på køb *fra* forbrugeren omfattet.

2.2.2. Undtagelser fra forbudet

I dsl. § 2, stk. 2, er gjort en række *undtagelser* fra forbudet i stk. 1. Tilladt er således fortsat uanmodet personlig henvendelse med henblik på salg af visse *naturalprodukter* efter reglerne herfor i næringsloven. Endvidere undtages fra forbudet uanmodet henvendelse om bestilling af *bøger* samt om tegning af abonnement på løbende bogudgivelser, *aviser, ugeblade og tidsskrifter*, tegning af *forsikring* og tegning af abonnement hos et *redningskorps*. Undtagelserne er dog omfattet af normalpolitivedtægtens § 10, stk. 2, hvorefter personlig henvendelse om salg af varer eller om optagelse af bestillinger eller lignende henvendelser ikke må finde sted, når forbud herimod er opslået af ejendommens ejer eller lejlighedens indehaver.

De to sidstnævnte undtagelser er knyttet sammen med en vis samfundsmæssig interesse i sådanne abonnements udbredelse. Derimod synes undtagelsen af bøger, aviser, ugeblade og tidsskrifter mere diskutabel. Formelt angives begrundelsen herfor først og fremmest at være et ønske om »folkeoplysning og kulturspredning«, men man kan måske betvivle, om hovedparten af den herved distribuerede litteratur er berettiget til denne karakteristik. Salg af såkaldte »slægts-

10.2.2.4.

bøger«, hvorved en slægtsforsker påtager sig at opspore og indsamle materiale til udarbejdelse af en slægtsoversigt m.v., er ikke omfattet af undtagelsesreglen i dsl. § 2, stk. 2, da den ydelse, som slægtsforskeren præsterer, må betragtes som en tjenesteydelse og derfor – uanset i hvilken form det færdige arbejde afleveres – falder uden for dørsalgslovens »boglobegreb«, jfr. FKN 1979.13 og 69, FKN 1982.66.

Som det skal ses nedenfor, har man dog for at bøde lidt på det manglende forbud mod dørsalg af bøger udvidet såvel fortrydelsesretten som opsigelsesretten på netop dette område, jfr. dsl. § 6, stk. 2, 1. pkt., og § 14, stk. 3.

2.2.3. Sanktioneringen

Sanktioneringen af forbudet i dsl. § 2, stk. 1, er et klart eksempel på det samspil mellem den offentligretlige og den civilretlige forbrugerbeskyttelse, som tidligere er omtalt. En overtrædelse af § 2 vil både kunne straffes med *bøde*, jfr. dsl. § 18, stk. 1, 1. pkt., og sanktioneres civilretligt ved aftalens *ugyldighed*, jfr. dsl. § 3. Ugyldighedsvirkningen efter § 3 er alene en ret for forbrugeren, der således frit kan vælge, om han vil påberåbe sig ugyldigheden eller kræve aftalen opfyldt.

I øvrigt må de nærmere konsekvenser af ugyldighedsreglen i dsl. § 3 fastlægges i overensstemmelse med de almindelige regler for aftalers indhold og virkning. En længere passivitet kan således blive anset som et afkald på at gøre ugyldigheden gældende (sml. nedenfor pkt. 2.3.4.2.), ligesom en råden over salgsgenstanden på en sådan måde, at den ikke kan tilbagegives i væsentlig samme stand og mængde, kan binde forbrugeren ved aftalen (nedenfor pkt. 2.3.5.4.). Muligvis vil der kunne blive tale om en mellemløsning, således at forbrugeren navnlig ved arbejds- eller tjenesteydelser kan blive pålagt at fralægge sig en opnået berigelse ved arbejdets udførelse.

Er aftalen ikke indgået i strid med dsl. § 2, men derimod i strid med politivedtægten, finder dsl. § 3 ikke anvendelse. Måske vil aftl. § 36 efter omstændighederne kunne finde anvendelse her i stedet.

2.2.4. Uanmodet fremsendelse af varer

I stedet for at tage personlig kontakt med forbrugeren, er det set, at erhvervsdrivende søger at afsætte deres varer ved *uanmodet fremsendelse af varer*, idet forbrugeren samtidig anmodes om at tilbagesende varen eller i hvert fald give meddelelse, såfremt han *ikke* skulle ønske at købe den. For effektivt at bremse denne forretningsform bestem-

10.2.3.1.

mer dsl. § 4, at forbrugeren i sådanne tilfælde kan beholde varen vederlagsfrit. Reglen betyder, at forbrugeren uden videre bliver ejer af varen. Denne skrappe retsvirkning forudsætter imidlertid, at den uanmodede fremsendelse ikke skyldtes en fejltagelse. Hvor det ikke af det vedlagte salgstilbud fremgår, at der ikke foreligger en fejltagelse, må modtageren af varen i almindelighed formode, at der foreligger en fejl, og derfor rette henvendelse til afsenderen herom. I så fald kan forbrugeren ikke beholde den ubestilte vare uden at betale for den, og længere tids passivitet overfor fremsendelsen vil kunne forpligte forbrugeren som køber.

2.3. Fortrydelsesret

2.3.1. Aftalt bytte- og returret

Der gælder *ikke* i dansk ret nogen almindelig fortrydelses- eller blot ombytningsret. Tilbud og svar er ifølge afl. § 1 bindende, og en indgået aftale kan normalt kun fragås, dersom en af aftalelovens ugyldighedsgrunde eller en af købelovens hævegrunde foreligger.

Det har imidlertid altid stået parterne frit for at *aftale* en fortrydelses-, returnerings- eller ombytningsret, og dette er rent faktisk sket i et sådant omfang, at det næppe kan udelukkes, at der på visse områder foreligger en egentlig *kutyme* herfor.

Den *frivilligt* indrømmede fortrydelsesret har i forskellige varianter været forelagt forbrugerklagenævnet, der i konkrete sager har taget stilling til forståelsen af de mest almindelige vilkår af denne art. Det *kan* dog af den konkrete sammenhæng fremgå, at der har været tilsigtet andre retsvirkninger af de anvendte udtryk. Når f.eks. en forretning lover at ville tage en vare »retur mod tilgodebevis«, må det være klart, at der ikke menes en returret i egentlig forstand, men derimod en ret til at vælge mellem at få varen byttet eller få udstedt et tilgodebevis.

En »ombytningsret« giver hverken forbrugeren adgang til helt at frigøre sig fra aftalen eller til at få udstedt et tilgodebevis, jfr. FKN 1981.46. Ombytningsretten giver alene adgang til at bytte varen til en anden vare efter eget valg i forretningens sortiment, jfr. FKN 1975.31. Ved ombytningen skal forbrugeren regnes hele den købesum til gode, som han faktisk har betalt, også selv om varen på ombytningstidspunktet er sat ned i pris, jfr. FKN 1979.19. En almindeligt indrømmet ombytningsret gælder, medmindre andet udtrykkeligt er angivet, også for udsalgsvarer, jfr. FKN 1977.54, FKN

10.2.3.1.

1979.18 og 19 samt FKN 1981.42, og for varer, der er specielt hjemtaget til forbrugeren, jfr. FKN 1979.19 og 54. Derimod må ombytningsretten vige for almindeligt kendte og accepterede begrænsninger, der gælder for særlige varer som f.eks. uemballeret undertøj og badetøj, jfr. FKN 1981.44. En ombytningsret kan almindeligvis heller ikke benyttes to gange, jfr. FKN 1982.35.

»Returret« betyder normalt, at købesummen kan kræves tilbagebetalt mod tilbagelevering af det købte, jfr. FKN 1979.42. Tilbagebetalingskravet vil i givet fald lyde på den fulde købesum uanset eventuelle senere prisnedsættelser, jfr. FKN 1982.68. Returretten opfattes almindeligvis som en fri fortrydelsesret, som sælgeren ikke efterfølgende kan indfortolke forskellige begrænsninger eller betingelser i, jfr. FKN 1977.77, FKN 1978.23 og 60 samt FKN 1984.32. (Forsøg herpå vil tillige være i strid med markedsføringsloven, jfr. FOB 1983, s. 25). Kun må varen ved returneringen (såvel som ved en ombytning) naturligvis være i væsentlig samme stand som ved købet. Returretten for et par sko er således anset for tabt ved ibrugtagning, jfr. FKN 1977.27. Se også FKN 1983.53. Er det efter varens art åbenbart, at en ibrugtagning medfører en formindskelse af varens salgsværdi, må en indrømmet bytte- eller returret forstås med den begrænsning, at varen i givet fald skal leveres helt ubrugt tilbage, jfr. FKN 1979.18. Dette er også statueret af forbrugerklagenævnet i et tilfælde, hvor forbrugeren var indrømmet »100 % retur- eller ombytningsret«, jfr. FKN 1977.84. En uskadt emballage kan også efter omstændighederne være en betingelse for udnyttelse af en aftalt returret, når emballagen har betydning for varens salgsværdi, og forbrugeren er klar over dette, se herved FKN 1982.53. Indfortolkningen af disse begrænsninger i den frivilligt aftalte bytte- eller returret harmonerer med reglerne i dsl. §§ 8 og 11, jfr. nedenfor pkt. 2.3.5.4. I harmoni med dsl. § 11, stk. 3, antages forbrugeren heller ikke at kunne gøre brug af en frivilligt indrømmet returret ved at tilbagesende varen pr. efterkrav, da sælgeren herved afskæres fra at undersøge varen inden tilbagebetaling af købesummen (indløsning af pakken), jfr. FKN 1977.83 og FKN 1979.18.

Afgørelsen i *FKN 1983.57* synes at lægge for stor vægt på ibrugtagning. Her fandtes en oprindeligt indrømmet ombytningsret ikke at kunne gøres gældende, alene fordi forbrugeren straks havde taget varen i brug, selv om forbrugeren allerede dagen efter købet ønskede at gøre sin ret gældende, og selv om den pågældende vare (et sølvarmbånd) da var i perfekt stand og ikke forringet ved ibrugtagning.

10.2.3.2.1.

Man er imidlertid ikke tilbøjelig til at indfortolke dørsalgslovens ugefrist i de frivilligt aftalte vilkår. Den aftalte retur- eller ombytningsret består, dersom sælgeren ikke udtrykkeligt har tidsbegrænset den, i »rimelig tid«.

I en sag om et armbånd ansås den indrømmede ombytningsret at bestå 5-6 uger efter købet, jfr. *FKN 1978.60*. Se også *FKN 1975.31*, *FKN 1976.45*, *FKN 1979.18*, *FKN 1981.45* og *46* samt *FKN 1982.68*.

På to særlige områder, nemlig dørsalg m.v. samt postordresalg, er der i *lovgivningen* fastsat en særlig fortrydelsesret, hvis betingelser nedenfor skal gennemgås nærmere.

2.3.2. *Lovbestemt fortrydelsesret ved dørsalg m.v.*

2.3.2.1. *Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted*

Som et supplement til forbudet mod uanmodet henvendelse (ovenfor pkt. 2.2.) indrømmes forbrugeren ved visse typer af aftaler en *lovbestemt fortrydelsesret*, når aftalen er indgået, eller forbrugeren har afgivet tilbud, *under et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted*, jfr. dsl. § 5. Den ret for forbrugeren til at træde tilbage fra aftalen inden for en vis frist gælder dels, hvor uanmodet henvendelse fortsat vil være lovlig ifølge dsl. § 2, stk. 2, og dels hvor mødet og bestillingsoptagelsen kommer i stand på anden måde end nævnt i § 2, stk. 1.

Begrebet »fast forretningssted« dækker over varige udsalgssteder, fabriks- og værkstedslokaler samt automater. Hvis sælgeren benytter en anden erhvervsdrivende med fast forretningssted som sin repræsentant, forudsætter fortrydelsesretten, at aftalen også indgås uden for repræsentantens faste forretningssted. Bestemmelsen i § 5 dækker først og fremmest møder på forbrugers bopæl eller lignende sted, hvor forbrugeren ofte vil føle det som et større psykisk pres at skulle afslutte forhandlingerne uden at indgå aftale, end tilfældet ville være i sælgers butik. Omfattet er i øvrigt bestillingsafgivelse under selkabelige sammenkomster, udflugter, biografforestillinger m.v., som i virkeligheden er arrangeret med netop dette formål. Denne salgsmetode betegnes undertiden som »krosalg« efter de første uheldige eksempler herpå, som blev slået op i pressen. Sådanne salg fremstød ved private sammenkomster og lignende er som nævnt ikke »uanmodet henvendelse« efter dsl. § 2, når deltagerne har indvilliget i mødet

10.2.3.2.1.

efter på forhånd at være underrettet om arrangementets karakter. Hvis deltagerne ikke under selve mødet afgiver bestilling, men senere bestiller varen skriftligt eller telefonisk på grundlag af reklamemateriale, bestillingssedler eller lignende, som sælgeren har udleveret under mødet, er aftalen ikke omfattet af dsl. § 5, men derimod eventuelt af reglerne om fortrydelsesret ved postordresalg i dsl. § 10, som nærmere behandles nedenfor pkt. 2.3.3. Hvis en deltager efter mødet henvender sig på den erhvervsdrivendes faste forretningssted og først der indgår aftale eller afgiver tilbud, vil forholdet heller ikke være omfattet af dsl. § 5, stk. 1.

Medens forbudet i dsl. § 2 gælder alle slags aftaler, omfatter fortrydelsesretten kun *køb af varer* (§ 5, stk. 1), visse aftaler om *løbende tjenesteydelser* (§ 5, stk. 2, nr. 1) samt tegning af *abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller på løbende bogudgivelser* af ikke forud fastlagt omfang, herunder bl.a. medlemskab af bogklubber (§ 5, stk. 2, nr. 2). Varebegrebet dækker over fysiske løsøre- og genstande, men ikke rettigheder som f.eks. aktier og obligationer. De anførte aftaler om løbende tjenesteydelser er såkaldte abonnementskontrakter om tilsyn og vedligeholdelse af fast ejendom eller løsøre, udførelse af vagt- eller redningstjeneste, undervisning, bogførings-, regnskabs- eller revisionsvirksomhed, legemspleje og andre lignende tjenester. »Legemspleje« vil f.eks. sige slanke-, hår- og skønhedskure, men ikke personbehandling med diagnostisk (medicinsk) eller terapeutisk formål. Når § 5, stk. 2, nr. 2, ikke medtager løbende bogudgivelser af forud fastlagt omfang, skyldes det, at de samlede bogværker, der i så fald vil være tale om, er omfattet af § 5, stk. 1's varebegreb. Kun f.s.v. angår bøger, blade m.v. samt abonnement hos et redningskorps vil fortrydelsesretten imidlertid have betydning i forbindelse med uanmodet henvendelse, idet en sådan henvendelse for andre aftalekategoriers vedkommende vil rammes af ugyldighedsbestemmelsen i § 3, jfr. § 2. »Andre lignende tjenester« i § 5, stk. 2, nr. 2, omfatter specielt *ikke forsikringsaftaler*; og aftaler om tjenesteydelser, der ikke har karakter af abonnementskontrakter, er også i det hele holdt udenfor reglerne om fortrydelsesret. Spørgsmålet om fortrydelsesret ved forsikringsaftaler forudsattes ved dørsalgslovens vedtagelse at ville blive behandlet i forbindelse med en revision af forsikringsaftaleloven, men en revision af denne lov har siden vist sig at have lange udsigter, jfr. nedenfor kapitel 16. Aftaler om *køb eller leje af fast ejendom* samt *leje af løsøre* er ligeledes *ikke* omfattet af dsl. § 5.

2.3.2.2. Undtagelser fra ovennævnte fortrydelsesret

Hvis forbrugeren imidlertid under eller *i tilslutning til en tidligere personlig henvendelse* på sælgerens forretningssted selv har *anmodet* om et senere møde et andet sted, har forbrugeren dog ikke fortrydelsesret efter dsl. § 5, stk. 1, når aftale derpå indgås under dette senere møde uden for sælgerens faste forretningssted – f.eks. under prøvekørsel af en ny bil, som forbrugeren har set i sælgerens forretning. Her har forbrugeren selv taget initiativet til den personlige kontakt med sælgeren på dennes forretningssted, og det vil i sådanne tilfælde kunne være tilfældigt, om aftalen indgås på eller uden for forretningsstedet, jfr. herved dsl. § 5, stk. 3, nr.1.

Bestemmelsen skal dog nok fortolkes snævert, hvilket illustreres af *FKN 1982.26*: En forbruger gik under en bytur ind i en forretning, der annoncerede med et tilbud på en billig symaskine. Under forevisningen af den billige maskine oplyste ekspeditricen, at forretningen gerne demonstrerede symaskinen i private hjem. Forbrugeren indgik ingen aftale under besøget i forretningen, men dagen efter ringede hun til forretningen og bad om en demonstration i sit hjem. Under den efterfølgende demonstration af 3-4 symaskiner i forbrugerens hjem, købte hun en symaskine til ca. 3.000,-kr. Tre ud af fem nævnsmedlemmer fandt her *ikke*, at forbrugerens anmodning om en demonstration af maskinerne havde en sådan *tidsmæssig og stadig tilslutning* til forbrugerens besøg i forretningen, at aftalen i medfør af dsl. § 5, stk. 3, nr. 1, var undtaget fra dørsalgslovens bestemmelser om fortrydelsesret!

Tilsvarende gøres i dsl. § 5, stk. 3, nr. 2-6 enkelte andre undtagelser fra fortrydelsesretten ifølge § 5, stk. 1. Forbrugeren har således ikke fortrydelsesret ved *tilvirkningskøb*, d.v.s. ved køb af varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter køberens individuelle behov, idet der er grund til at formode, at en sådan aftale vil være tilstrækkeligt overvejet. Dette gælder efter omstændighederne også ved køb, der er kombineret med aftale om en tjenesteydelse vedrørende det købte, f.eks. ved en samlet aftale om køb og installation af varen. I øvrigt undtages fra fortrydelsesretten køb af varer, som efter næringsloven kan sælges *ved omførsel eller på torve, markeder og dyrskuer*, idet der her sædvanligvis er tale om småhandlendes afsætning af produkter, der ikke egner sig til tilbagelevering (typisk naturalprodukter). Endvidere undtages køb, der efter næringsloven kan ske på *købestævner og udstillinger* med deltagelse af et større antal udstillere, når salgsstanden overgives og (hele) købesummen betales samtidig med aftalens indgåelse. Der vil her i reglen være tale om mindre køb, og kravet om *kontant* betaling gør undtagelsen mindre betænkelig. En tilsvarende undtagelse for kontantkøb er dog ikke gjort for fortrydel-

10.2.3.3.1.

sesretten ved de øvrige aftaler indgået uden for sælgerens faste forretningssted. Endelig undtages køb på *auktion*, da fortrydelsesretten må anses for uforenelig med selve denne salgsform.

Umiddelbart indeholder dsl. § 5, stk. 3, ifølge sin ordlyd kun undtagelser fra stk. 1 (køb af »vare«), og det er derfor muligvis usikkert, om stk. 3 kan indeholde nogen undtagelse fra fortrydelsesretten i stk. 2-situationerne (abonnementskontrakter). Dette har dog kun praktisk interesse f.s.v. angår stk. 3, *nr. 1* (om forudgående henvendelse på sælgerens forretningssted), idet de øvrige undtagelsestilfælde i stk. 3 klart efter deres indhold kun kan dreje sig om køb af varer (stk. 1-situationer). Der kan imidlertid næppe anføres nogen rimelig grund til i relation til undtagelsesbestemmelsen i stk. 3, *nr. 1*, at sondre mellem købekontrakter og abonnementskontrakter. Har en forbruger f.eks. henvendt sig i en boghandel for at se et bestemt tilbud, og boghandleren desværre må melde udsolgt, men i stedet lover at tage hen til forbrugeren for at vise tilbudet på et senere tidspunkt, synes forholdet at måtte behandles ens i relation til fortrydelsesretten, hvad enten der er tale om køb af et bogværk (en stk. 1-situation) eller om abonnement på f.eks. en tidsskriftserie (stk. 2-situation). Formel støtte for denne opfattelse kan også hentes i den omstændighed, § 5, stk. 2, indledningsvis angiver en fortrydelsesret »under samme betingelser«, som hvor stk. 1 gælder.

Det kan nævnes, at undtagelsesbestemmelsen i stk. 3, *nr. 1*, ikke var med i det oprindeligt fremlagte lovforslag, men blev indsat under selve behandlingen af lovforslaget i Folketinget, og man har da muligvis glemt i farten, at stk. 3 – som følge af at de oprindelige undtagelsesbestemmelser i stk. 3 (*nr. 2-6*) kun *kan* være relevante ved køb af varer – direkte kun viser tilbage til stk. 1.

2.3.3. *Lovbestemt fortrydelsesret ved postordresalg*

2.3.3.1. *Fortrydelsesret ved postordresalg*

Et særligt behov for en *fortrydelsesret* for forbrugeren eksisterer ikke alene ved indgåelse af aftaler under et personligt møde med den erhvervsdrivende sælger uden for dennes faste forretningssted, men foreligger også ved *postordresalg*, hvor forbrugeren i almindelighed er henvist til at træffe sin beslutning om køb alene på grundlag af sælgerens oplysninger og beskrivelser uden at have haft lejlighed til at undersøge varen. Endvidere indebærer selve forretningsformen måske en fare for uovervejende impuls køb. Fortrydelsesretten har navnlig den betydning for forbrugeren, at han kan træde tilbage fra aftalen, uden at han behøver at godtgøre urigtige eller vildledende oplysninger fra sælgerens side eller mangler ved varen i øvrigt. Han kan således fortryde på baggrund af egenskaber ved varen, der skuffer ham uden retligt at kunne karakteriseres som en mangel, eller på baggrund af omstændigheder, der overhovedet ikke vedrører salgsstandens egenskaber eller sælgerens forhold i øvrigt.

10.2.3.3.1.

Den nærmere definition af begrebet »postordresalg« i denne henseende findes i dsl. § 10, der samtidig afgrænser området for fortrydelsesretten herved, jfr. § 10, stk. 2. Som postordresalg betegnes herefter aftale om salg af vare, ifølge hvilken varen skal sendes til køberen, når sælgeren i katalog, brochure, annonce eller lignende materiale har tilbudt at sende varen efter skriftlig eller telefonisk bestilling, og køberen har afgivet bestilling på denne måde, jfr. dsl. § 10, stk. 1. Fortrydelsesretten gælder herefter kun ved aftaler om *køb af varer*, men derimod ikke ved aftaler af den type, der er nævnt i § 5, stk. 2. En vis beskyttelse gives dog her ifølge den nedenfor behandlede opsigelsesret i dsl. § 14. Omfattet er endvidere kun købsaftaler, ifølge hvilke varen skal *sendes* til køberen enten med post eller med sælgerens egne transportmidler. Det er tilstrækkeligt, at aftalen indgås på grundlag af, at sælgeren i katalog, annonce eller lignende har tilbudt at sende varen efter bestilling, hvorimod aftalen ikke kræves indgået ved forbrugerens returnering af en særlig bestillingseddél indeholdende et sådant tilbud. Definitionen af postordresalg er derfor videre end efter den almindelige sprogbrug og omfatter f.eks. også tilfælde, hvor en handlende over for en lokal kundekreds, f.eks. i en lokalavis eller i en omdelt reklametryksag, tilbyder at bringe varerne ud efter telefonisk bestilling (»De ringer, vi bringer«); jfr. dog straks nedenfor om § 10, stk. 3. At en virksomhed i en annonce for sine varer anfører adresse og telefonnummer, er dog i almindelighed ikke tilstrækkeligt til, at der i denne forstand foreligger postordresalg.

I *FKN 1983.79* havde en forbruger bestilt et bogværk hos en boghandler ved at underskrive og returnere en bestillingsseddél, modtaget gennem postvæsnet, og hvoraf fremgik, at »værket leveres med 1 bind ad gangen efterhånden, som de udkommer«. Forbrugerklagenævnet fandt imidlertid ikke, at denne aftale kunne anses for omfattet af reglerne om postordresalg i dsl. § 10, idet det *ikke udtrykkeligt* af det anvendte salgsmateriale fremgik, at boghandleren havde tilbudt at *sende* varen til køberen.

Der foreligger heller ikke postordresalg, hvis køberen, uanset om tilbudsmaterialet i sig selv opfylder kravene efter § 10, undlader at benytte sig af adgangen til skriftlig eller telefonisk bestilling, men bestiller varen ved personlig henvendelse i sælgerens forretning. Det er endvidere forudsat ved lovens tilblivelse, at der ikke foreligger postordresalg i tilfælde, hvor medlemmer af en bogklub bestiller bøger på grundlag af katalog eller medlemsblad, der udsendes af bogklubben som led i aftalen om medlemskab.

10.2.3.4.1.

2.3.3.2. *Undtagelser fra ovennævnte fortrydelsesret*

Ligesom ved fortrydelsesretten i dsl. § 5 er der gjort visse *undtagelser* fra fortrydelsesretten ved postordresalg. I dsl. § 10, stk. 3, nr. 1, findes en undtagelsesregel for *tilvirkningskøb* svarende til undtagelsen i § 5, stk. 3, nr. 2. I et forsøg på at opnå en rimelig begrænsning i reglernes anvendelse på trods af den ovennævnte vide definition af postordre-begrebet har man tillige i § 10, stk. 3, nr. 2, gjort undtagelse for køb af levnedsmidler og andre *varer til forbrug i husholdningen*. Undtagelsen bygger på en sontring mellem varer, som *forbruges* i husholdningen, og varer som *bruges* der. »Varer til forbrug« i husholdningen er foruden levnedsmidler f.eks. brændsel og fyringsolie, rengøringsmidler, affaldsposer, kaffefiltre, toiletpapir og papirservietter, men derimod ikke f.eks. køkken- og haveredskaber og ej heller tøj, uanset om der måtte være tale om f.eks. éngangsforklæder.

2.3.4. *Oplysning om fortrydelsesretten*

2.3.4.1. *Tid og form for oplysningen*

Fortrydelsesretten er naturligvis kun af værdi, dersom forbrugeren er opmærksom på den. For at sikre dette, bestemmer dsl. §§ 7 og 13, at erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren *tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten* i såvel dørsalgs- som postordresituationen. Oplysning om fortrydelsesret efter dsl. § 5 skal gives *på selve mødet*, jfr. § 7, stk. 1, medens oplysning om fortrydelsesret efter dsl. § 10 skal gives (vedlægges) *ved fremsendelse* af varen og altså ikke blot i sælgerens tilbudsmateriale, jfr. § 13, stk. 1.

Ifølge dsl. § 7, stk. 3, og § 13, stk. 3, kan justitsministeren fastsætte bestemmelser om oplysningens form og indhold. Dette er sket ved bekendtgørelse nr. 655 af 19. december 1978 med ikrafttrædelse 1. april 1979. Oplysningen skal ifølge bkg. § 1 gives i en særlig *formular* eller i den kontrakt, faktura eller lignende, der udfærdiges i anledning af den enkelte aftale. Giver oplysningen ikke i en særlig formular, skal den være tydeligt adskilt fra dokumentets øvrige tekst og fremhævet ved særlig skrifttype eller lignende.

I en række bilag til bekendtgørelsen gives eksempler på, hvorledes oplysning om fortrydelsesret kan formuleres i forskellige tilfælde. Oplysningen skal specificeres til alene at angå udøvelse af fortrydelsesretten for det tilfælde, der efter aftalens karakter er aktuelt for forbrugeren, jfr. bkg. § 7, og den tekst, der er optrykt i bilagene, *skal* benyttes, medmindre forbrugeren stilles bedre end efter loven, jfr.

10.2.3.4.2.

bkg. § 8. Bekendtgørelsens formkrav håndhæves strengt af forbrugerklagenævnet, jfr. FKN 1980.22 og FKN 1983.84. De forskellige tilfælde, der skal sondres imellem, er ikke blot de to hovedgrupper – d.v.s. aftale uden for fast forretningssted og postordresalg – men også de særlige tilfælde, der omfattes af dsl. § 6, stk. 2, ligesom der ved postordresalg sondres mellem § 11- og § 12-tilfælde (herom nærmere nedenfor). Hvis fortrydelsesretten, som normalt ved postordresalg, skal udøves ved, at forbrugeren tilbagesender varen (§ 11-tilfælde), indebærer oplysningspligten ifølge dsl. § 13 også, at det klart fremgår, til hvilken adresse varen i givet fald skal tilbagesendes. – Bekendtgørelsen med samtlige formularer er optrykt som bilag til dette kapitel.

2.3.4.2. Ugyldighed ved manglende oplysning.

Fortabelse ved passivitet

Virningen af, at sælgeren ikke opfylder sin oplysningspligt som foreskrevet i dsl. §§ 7 og 13 med tilhørende bekendtgørelse er ifølge de repektive lovparagraffers stk. 2, at aftalen ikke er bindende for forbrugeren, d.v.s. at forbrugeren kan påberåbe sig aftalens *ugyldighed* efter samme retningslinjer som i dsl. § 3, (jfr. ovenfor pkt. 2.2.3.). Den erhvervsdrivende kan ikke ensidigt »reparere« forholdet ved senere oplysning om og indrømmelse af fortrydelsesret, men kun gennem fornyet aftaleindgåelse under iagttagelse af oplysningspligten.

Risikoen for, at en vare hændeligt beskadiges eller ødelægges, mens den er i forbrugers besiddelse eller under tilbagesendelse til sælgeren, må bæres af sælgeren, når aftalen er ugyldig ifølge loven. Her må gælde det samme som ved udnyttelse af en fortrydelsesret, jfr. FKN 1984.41, samt nedenfor pkt. 2.3.5.4. om dsl. § 8, stk. 2, og § 11, stk. 2.

Indsigelsen om den manglende oplysning om fortrydelsesretten kan dog – ligesom andre ugyldighedsindsigelser – fortabes ved *passivitet*, hvis forbrugeren tøver for længe (typisk nogle få måneder) med at påberåbe sig ugyldigheden, jfr. FKN 1980, s. 16, 23, 83 og 89, samt FKN 1982.62. Ved fastlæggelsen af passivitetsperiodens længde tages ifølge forbrugerklagenævnets praksis udgangspunkt i leveringstidspunktet i stedet for aftaletidspunktet, når forbrugeren ikke samtidig med aftalens indgåelse har fået forevist et eksemplar af varen. Har forbrugeren allerede betalt for ydelsen eller en del af denne, kan dette tale for at skærpe kravene til reklamationens hurtighed, jfr. FKN 1979.65. Har den erhvervsdrivende imidlertid positivt givet forbru-

10.2.3.5.1.

geren urigtige og vildledende oplysninger om kontraktens bindende karakter, skal dette dog ikke senere kunne komme ham til gode, og man stiller derfor i så tilfælde ikke ret strenge krav til rettidig reklamation eller opfølgning af en reklamation, jfr. FKN 1981.34. 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 en mere hårdhændet behandling end forventeligt ved almindelig og normal brug, jfr. FKN 1980, s. 16 f. og 88 samt FKN 1981.43.

Også den erhvervsdrivende kan i princippet fortabe sin ret efter en kontrakt på grund af lang tids passivitet, se FKN 1976.33 og FKN 1977.19.

2.3.5. *Frister og øvrige betingelser for fortrydelsesretten*

2.3.5.1. *Fortrydelsesfristens beregning*

Som antydnet bevarer forbrugeren ikke sin fortrydelsesret uden tidsbegrænsning. Her er i modsætning til ugyldighedstilfældene givet præcise regler vedrørende *fristen* for udøvelse af fortrydelsesret. Fristen er i alle tilfælde *en uge*, jfr. dsl. §§ 6, 11 og 12, men det tidspunkt, fra hvilket fristen skal regnes, samt de nærmere regler for udøvelse af fortrydelsesretten varierer.

Ved postordresalg beregnes fortrydelsesfristen altid fra den dag, forbrugeren har fået varen eller det første parti heraf *i hænde*, jfr. dsl. § 11, stk. 1, 1. pkt., samt § 12, 1. pkt.

Fortrydelsesretten *ved dørsalg m.v.* regnes derimod *fra mødet* med den erhvervsdrivende, jfr. dsl. § 6, stk. 1, *hvis* forbrugeren senest samtidig har haft lejlighed til at foretage en reel undersøgelse af det købte eller en vare af samme art. I modsat fald regnes fristen også her fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller – ved køb af flere ensartede varer – den første levering i hænde, jfr. dsl. § 6, stk. 2, 2. pkt. Ved et samlet køb af flere *forskelligartede* genstande skal forbrugeren have haft lejlighed til at undersøge *alle* de enkelte dele, jfr. FKN 1982.27. Det afgørende er ganske som i reglerne om fortrydelsesret ved postordresalg, at forbrugeren ikke for nogen del af det købte bliver henvist til at træffe sin endelige beslutning alene på grundlag af sælgerens oplysninger.

En demonstration over for en større forsamling f.eks. i forbindelse med »krosalg« eller lignende vil i sig selv ikke opfylde kravene om undersøgelsesadgang i § 6, stk. 2, 2. pkt. Omvendt kræves ikke, at

10.2.3.5.2.

forbrugeren rent faktisk har undersøgt eller afprøvet varen, når blot han ved købet har haft *lige så gode muligheder* for at gøre det, *som det i almindelighed er tilfældet, når lignende køb foregår i en butik.*

Se således *U 1983.480 Ø.* På en udstilling underskrev en forbruger en købekontrakt angående en køkkenmaskine til senere levering. Forinden havde forbrugeren fået maskinen demonstreret ved en salgsdemonstration, der alene var rettet mod ham og hans kone, og haft lejlighed til at stille spørgsmål og selv prøve maskinen. Landsrettens flertal fandt herefter, at forbrugeren havde haft i hvert fald lige så gode muligheder for selv at undersøge og afprøve maskinen som ved et almindeligt butikskøb, hvorfor fortrydelsesfristen fandtes at måtte regnes fra kontraktens underskrift. En dissenterende dommer fandt derimod ikke den forholdsvis kortvarige salgsdemonstration tilstrækkelig til at opfylde kravene i § 6, stk. 2, 2. pkt.

Er varen fremsendt med post – uden at der af den grund behøver at forligge postordresalg – og er forsendelsen henlagt til afhentning på posthuset, fordi forbrugeren ikke var hjemme til at modtage den, skal fristen i givet fald først regnes fra den dag, hvor forbrugeren får forsendelsen »i hænde« ved at indløse den på posthuset. Såvel ved forsendelsestilfælde, der omfattes af dsl. § 6, stk. 2, som ved postordresalg kan forbrugeren i naturlig forlængelse heraf altid gøre brug af sin fortrydelsesret ved blot at undlade at modtage eller indløse forsendelsen, jfr. dsl. § 6, stk. 4, samt § 11, stk. 1, 3.pkt., og henvisningen hertil i § 12, 2. pkt. Se f.eks. FKN 1980.92.

For køb af bøger samt for de abonnementsaftaler, som er nævnt i dsl. 5, stk. 2, nr. 2 regnes fristen *altid* først fra den dag, hvor forbrugeren har fået det købte eller den første levering i hænde, jfr. dsl. § 6, stk. 2, 1. pkt. Her ydes forbrugeren altså en udvidet beskyttelse for at afbøde noget på det manglende forbud mod dørsalg af bøger, som er omtalt ovenfor pkt. 2.2.2.

Falder den sidste dag for udøvelse af fortrydelsesretten på en helligdag, en lørdag eller grundlovsdag, den 5. juni, udløber fristen i alle tilfælde først den følgende hverdag, jfr. dsl. § 17, (der svarer til princippet i gældsbrevslovens § 5, stk. 2).

2.3.5.2. Fremgangsmåden ved fortrydelse af dørsalgsaftaler m.v.

Udøvelse af fortrydelsesret ved *aftaler indgået uden for fast forretningssted* sker ved, at forbrugeren senest ugedagen efter fristens begyndelse *underretter* den erhvervsdrivende om, at han træder tilbage fra aftalen, jfr. dsl. § 6, stk. 1. Denne underretning kræver i modsætning til den erhvervsdrivendes oplysning om fortrydelsesretten ikke

10.2.3.5.3.

nogen bestemt form, men skriftlig underretning i anbefalet brev giver selvsagt den største bevissikkerhed. Det er under alle omstændigheder tilstrækkeligt, at forbrugeren kan bevise at have *afsendt* underretningen med posten inden fristens udløb, jfr. dsl. § 6, stk. 3, hvorfor ugefristen ikke sikrer den erhvervsdrivende, at han modtager underretningen inden for en uge. Herudover skal forbrugeren, når han efter modtagelsen påberåber sig fortrydelsesretten, blot holde det modtagne *til disposition* for sælgeren, jfr. dsl. § 8, stk. 1, 1. pkt. Sælgeren skal altså sørge for afhentning af varen, ligesom han må bære omkostningerne herved.

Det er ovenfor omtalt, at forbrugeren i forsendelsestilfælde, der omfattes af dsl. § 6, stk. 2, 2. pkt., d.v.s. hvor han ikke senest på mødet har haft lejlighed til at undersøge varen, i praksis kan udøve sin fortrydelsesret ved blot at undlade at modtage eller indløse forsendelsen fra den erhvervsdrivende. Når varen herefter kommer tilbage til den erhvervsdrivende, må denne også uden egentlig underretning betragte aftalen som annulleret. Den samme mulighed står i princippet også åben for forbrugeren, hvor fristen regnes efter § 6, stk. 1, d.v.s. efter mødet med den erhvervsdrivende, jfr. dsl. § 6, stk. 4; men her kan ugefristen imidlertid være udløbet, inden forsendelsen kommer frem til ham, og hans ret til at fortryde er derfor også bortfaldet inden dette tidspunkt. Løber fristen efter § 6, stk. 1, fra mødet, og sendes varen med post, vil forbrugeren kun kunne bruge fortrydelsesretten på den i § 6, stk. 4, nævnte måde, såfremt forsendelsen forsøges eller er forsøgt afleveret på hans bopæl senest ugedagen efter mødet.

Når meddelelsen skal gives til »den erhvervsdrivende«, sigtes der her ikke alene til indehaveren af virksomheden, men til alle, der arbejder for virksomheden som ansatte heri eller som repræsentanter for denne. Har forbrugeren således på mødet forhandlet med en repræsentant, vil han også kunne rette sin underretning til denne. I de særlige tilfælde, hvor en erhvervsdrivende har optrådt som mellemmand for en privat (ikke erhvervsdrivende) sælger, kan underretningen såvel gives til denne erhvervsdrivende som direkte til den private sælger, jfr. dsl. § 6, stk. 5.

2.3.5.3. Fremgangsmåden ved fortrydelse af postordrekøb

Ved *postordresalg* udøves fortrydelsesretten ved, at forbrugeren *tilbage sender eller tilbagegiver* det modtagne til sælgeren på dennes forret-

10.2.3.5.4.

ningssted, når intet andet er aftalt, jfr. dsl. § 11, stk. 1, 1. pkt., og stk. 2, 1. pkt. Underretning til sælgeren om fortrydelsen er ikke tilstrækkeligt, medmindre sælgeren i forbindelse hermed erklærer sig indforstået med en senere tilbagegivelse. Anvendes forsendelse er det tilstrækkeligt, at forbrugeren inden fristens udløb har overgivet det modtagne til en selvstændig fragtfører (postvæsenet eller fragtmand), som har påtaget sig forsendelsen til sælgeren, jfr. dsl. § 11, stk. 1, 2. pkt. (Det sidste svarer til afsendelsesreglen i § 6, stk. 3, som gælder for dørsalg m.v., og skal i øvrigt forstås i overensstemmelse med købelovens § 10).

Det er i overensstemmelse med de almindelige regler for *køb på prøve*, når forbrugeren pålægges pligt til selv at sørge for varens tilbagetransport (§ 11, stk. 1, nr. 1) såvel som til selv at bære omkostningerne herved (§ 11, stk. 4). Dørsalgsloven gør dog naturligvis ingen indskrænkninger i de rettigheder, forbrugeren måtte have i kraft af andre retsregler, og hvor sælgeren positivt har givet urigtige eller vildledende oplysninger, eller der i øvrigt foreligger en hævebegrundende mangel, vil forbrugeren undertiden med fordel kunne gøre *misligholdelsen* gældende frem for at »fortryde« efter dørsalgsloven. Hvor forbrugeren f.eks. p.g.a. mangler tilbagesender varen, kan han kræve sine omkostninger herved refunderet af sælgeren uanset reglen i dsl. § 11, stk. 4.

Har sælgeren (postordrefirmaet) undtagelsesvis *påtaget sig at afhente* varen hos forbrugeren, såfremt denne skulle bruge sin fortrydelsesret, skal forbrugeren, hvis han vil gøre brug af denne ret, ligesom i § 6, stk. 2, blot *underrette* sælgeren herom senest ugedagen efter, at han har fået varen i hænde, jfr. dsl. § 12, 1. pkt. I øvrigt gælder her ifølge henvisningerne i dsl. § 12, 2. pkt., i det hele taget de samme regler med hensyn til udøvelse og gennemførelse af fortrydelsesretten som ved aftaler indgået uden for fast forretningssted, hvor ordningen netop er, at sælgeren skal sørge for varens afhentning.

2.3.5.4. Ydelsernes tilbageførelse og aftalens afvikling i øvrigt

Som det fremgår af det foranstående, bliver fortrydelsesretten ofte først gjort gældende, efter at forbrugeren har fået varen i hænde. Ligeledes vil forbrugeren undertiden, f.eks. hvor varen fremsendes pr. efterkrav, have betalt for varen, inden fortrydelsesretten gøres gældende. Dette rejser særlige spørgsmål om aftalens *tilbageførelse*. De samme spørgsmål kan opstå ved aftalens ugyldighed.

10.2.3.5.4.

Fortrydelsesretten er som udgangspunkt betinget af, at forbrugeren er i stand til at tilbagegive det modtagne til sælgeren »i væsentlig samme stand og mængde«, som det var i, da han fik det i hænde, jfr. dsl. § 8, stk. 1, og § 11, stk. 2. Det samme udtryk kendes fra købelovens § 57, (jfr. nedenfor kapitel 11, pkt. 7.2.), men væsentlighedsspørgsmålet skal muligvis ikke bedømmes på helt samme måde. I betragtning af, at købelovens § 57 vedrører misligholdelse fra sælgerens side, bør beskadigelser og forandringer nok i noget videre omfang tillægges betydning ved anvendelse af fortrydelsesreglerne end ved anvendelse af købelovens regel. Kravet sigter dog som udgangspunkt kun til selve varen, ikke til *emballagen*, medmindre denne har afgørende betydning for varens salgsværdi. Ofte vil en beskadigelse af emballagen netop være en nødvendighed for, at forbrugeren kan komme til at besigtige varen.

Afgørende er varens stand, da den kom forbrugeren »i hænde«, mens det ikke kan berøve forbrugeren hans fortrydelsesret, at varen er blevet beskadiget forinden, f.eks. under forsendelsen til forbrugeren. Dette stemmer overens med princippet i købelovens § 73.

Tilbagegivelseskravet »i væsentlig samme stand og mængde« modificeres derimod af de særlige risikobestemmelser i dsl. § 8, stk. 2, og § 11, stk. 2, 2. pkt. Herefter er *risikoen for hændelig beskadigelse* eller forringelse af varen også pålagt sælgeren, såvel medens varen befinder sig i forbrugers besiddelse som under hele tilbagetransporten. Dette stiller forbrugeren gunstigere end efter de almindelige regler for køb på prøve, jfr. herved købelovens § 60, stk. 2. (Og det stiller ligeledes forbrugeren gunstigere, end når han i tilfælde af misligholdelse fra sælgerens side tilbagesender en salgsgenstand med henblik på afhjælpning (!), jfr. nedenfor kapitel 11, pkt. 6.2.3.3.).

Det kræves imidlertid, at forbrugeren i rimeligt omfang aktivt drager omsorg for varen, ligesom det ifølge almindelige bevisbyrde-regler påhviler forbrugeren at godtgøre, at en beskadigelse, som er sket, medens varen var i hans besiddelse, ikke skyldes uagtsomhed fra hans egen eller hans husstands side.

Har forbrugeren taget varen i brug, selv om det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens værdi, kan fortrydelsesretten ikke gøres gældende, jfr. dsl. § 8, stk. 1, 2. pkt., og § 11, stk. 2, 2. pkt. Dette gælder, selv om varen for så vidt er i samme stand som før, men blot har en lavere andenhåndsværdi, som f.eks. en plomberet grammofonplade.

10.2.3.5.4.

De nævnte principper gælder også ved en *kulancemæssigt* indrømmet ombytnings- eller returret, jfr. FKN 1977.27 og FKN 1983.53, samt ovenfor pkt. 2.3.1.

Abonnementskontrakter m.v. som nævnt i dsl. § 5, stk. 2, kan forbrugeren også træde tilbage fra, selv om den erhvervsdrivende er begyndt at erlægge sin ydelse, jfr. dsl. § 8, stk. 4. *Genstande eller varer*, der er modtaget som led i en af § 5, stk. 2, omfattet aftale (bøger, undervisningsmateriale m.v.), forudsættes da som udgangspunkt at skulle tilbagegives efter en analogi fra dsl. § 8, stk. 1-3. Kun for aviser, ugeblade og lignende vil man se bort fra kravet om tilbagegivelse, fordi de spiller en så underordnet rolle for kontraktsforholdet som helhed og i øvrigt må siges at være beregnet til engangsbrug. Her må forbrugeren dog så muligvis erstatte varernes værdi. *Tjenesteydelser* som nævnt i § 5, stk. 2, nr. 1, der efter deres art ikke kan tilbagegives, kan den erhvervsdrivende derimod ikke kræve vederlag for i denne situation. Det må følgelig nok forventes, at den erhvervsdrivende i disse tilfælde vil betinge sig ikke at skulle påbegynde aftalens opfyldelse (arbejdets udførelse) før fortrydelsesfristens udløb.

Også en *ugyldighedsbeføjelse* kan efter omstændighederne mistes ved, at forbrugeren råder over det modtagne på en måde, så det ikke kan tilbagegives i væsentlig uforringet stand. Tilstedeværelsen af en ugyldighedsgrund må dog formentlig betyde, at der lægges noget mindre vægt på en forringelse af det modtagne end ved en (vilkårlig) fortrydelse.

I *FKN 1981.78*, der drejede sig om postordre køb af et el-akupunkturapparat, og hvor postordre firmaet havde undladt at give skriftlig oplysning om fortrydelsesretten som foreskrevet i dsl. § 13, fandtes den omstændighed, at forbrugeren havde drejet på en forseglede skrue, ikke at kunne have afgørende betydning for apparatets værdi, og forbrugeren fandtes derfor ikke at have fortabt retten til at påberåbe sig ugyldigheden. Se også afgørelserne i *FKN 1983.43 f.*

Afgørelsen i *FKN 1983.41* forekommer derimod af tvivlsom rigtighed. Her fandtes en forbruger ikke at have afskåret sig fra at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende vedrørende køb af et joggingsæt, uanset at sættet havde været i brug i en uge og havde været vasket.

Det er nævnt, at en underretning til den erhvervsdrivende om, at forbrugeren vil bruge sin fortrydelsesret ved dørsalg m.v., pålægger den erhvervsdrivende *pligt til at afhente varen*, ligesom sælgeren ved postordre salg særligt kan have påtaget sig en sådan pligt. Sker dette da ikke inden 3 måneder efter underretningen, tilfalder varen vederlagsfrit forbrugeren, jfr. dsl. § 8, stk. 3. Den nævnte frist løber dog først fra sælgerens modtagelse af underretningen, og den suspende-

10.2.3.5.4.

res, såfremt sælgeren på grund af forbrugerens forhold, f.eks. bortrejse, har været forhindret i at afhente varen.

Har forbrugerens betalt helt eller delvis, skal dette beløb *tilbagebetales* ham inden rimelig tid efter modtagelsen af forbrugerens underretning om tilbagetrædelsen, jfr. dsl. § 9, stk. 1, eller ved postordresalg så snart sælgeren har modtaget varen og haft lejlighed til at undersøge den, jfr. dsl. § 11, stk. 3. Tilbagebetalingskravet fortabes ikke, selv om varen skulle tilfalde forbrugerens vederlagsfrit efter § 8, stk. 3.

Den »rimelige tid« i dsl. § 9, stk. 1, skal ses på baggrund af, at den erhvervsdrivende har en rimelig frist til at træffe foranstaltninger til afhentning af genstanden hos forbrugerens, og at der må gives sælgeren mulighed for at forlange salgsgenstanden udleveret samtidig med tilbagebetalingen. Ligeledes har forbrugerens ifølge dsl. § 9, stk. 2, *tilbageholdsret* i den modtagne vare til sikring af kravet på tilbagebetaling af vederlaget.

På samme måde er tilbagebetalingsfristens formulering i dsl. § 11, stk. 3, begrundet i, at forbrugerens ved selv at bringe varen til sælgerens forretningssted og give sælgeren lejlighed til at besigtige den, skal kunne betinge sin udlevering af varen af samtidig tilbagebetaling af købesummen; sml. herved princippet om samtidig tilbagegivelse af erlagte ydelser i købelovens § 57, stk. 1. Tilbagesendelse pr. efterkrav er således udelukket. Hvor der er tale om et postordrefirma, der skjuler sig bag et postboksnummer eller lignende, kan forbrugerens herved ikke undgå at komme til at løbe en økonomisk risiko ved at måtte returnere varen uden sikkerhed for at få købesummen tilbage.

Det er hele den modtagne betaling, der skal tilbagebetales, uden fradrag af nogen art. Dog vil forbrugerens ikke have krav på tilbagebetaling af et eventuelt beløb, som ved postordresalg måtte være opkrævet som særskilt betaling for fremsendelse af varen til forbrugerens. Forbrugerens vil i givet fald kunne kræve tilbagebetalingskravet forrentet efter rentelovens almindelige regler.

Såfremt sælgerens i tilfælde, hvor forbrugerens benytter sin ret efter dsl. § 11, stk. 1, 3. pkt., til at undlade at modtage eller indløse en forsendelse, må afholde omkostninger ved tilbagetransporten, som ved postordresalg i medfør af dsl. § 11, stk. 4, påhviler forbrugerens, kan sælgerens kræve disse omkostninger refunderet af forbrugerens.

2.4. Opsigelsesret

2.4.1. Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.

I forbindelse med abonnementskontrakter og visse andre *langvarige kontrakter* er der et særligt behov for at beskytte forbrugeren, der ved indgåelsen af aftalen ofte ikke vil være i stand til at vurdere værdien af den erhvervsdrivendes ydelse eller sit eget behov for denne på længere sigt. Endvidere viser erfaringerne, at der i hvert fald for visse aftaletypers vedkommende ofte består et urimeligt misforhold mellem værdien af ydelsen og vederlaget herfor.

Ifølge dsl. § 14 sikres forbrugeren derfor en ubetinget og ufravigelig *ret til at opsig* visse langvarige kontrakter med et bestemt varsel, når de har løbet en vis tid. Såvel aftaler, der binder i urimelig lang tid, som aftaler, der i øvrigt virker urimeligt eller indeholder urimelige vilkår (herunder opsigelsesvilkår), kan tillige tilsidesættes helt eller delvis efter generalklausulen i aftalelovens § 36; men en ubetinget opsigelsesret giver forbrugeren en yderligere forbedret retsstilling. Dsl. § 14 indeholder først og fremmest ikke noget forbehold om, at opsigelsesretten ikke i det konkrete tilfælde må være urimelig i forhold til den erhvervsdrivende.

Bortset fra aftaler om forsikring og om leje, omfatter dsl. § 14 de fleste typer af langvarige kontrakter, som forbrugeren i praksis kan komme ud for. Når leje f.eks. af biler og TV ikke er medtaget under opsigelsesreglen, skyldes det, at særlige forhold her gør sig gældende, og især at lejen ofte fastsættes netop under hensyn til kontraktens løbetid. Ved kombinerede leje- og vedligeholdelseskontrakter, kan reglens anvendelsesområde imidlertid være problematisk at afgrænse, men her må formentlig anlægges en konkret bedømmelse af, hvad der er det væsentligste moment ved aftalen, sml. FKN 1982.32.

Opsigelsesretten gælder for alle aftaler af de typer, der er nævnt i dsl. § 5, stk. 2, (hvortil dsl. § 14, stk. 1 og 2, henviser), uanset under hvilke omstændigheder aftalerne er indgået, og altså også i tilfælde hvor aftalerne er indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted såvel som pr. korrespondance eller telefonisk. Kun opsigelse af aftale om køb af et samlet bogværk til levering efterhånden forudsætter ifølge dsl. § 14, stk. 3, at aftalen er indgået uden for fast forretningssted, jfr. straks nedenfor.

Med undtagelse af bestemmelsen i dsl. § 14, stk. 4, finder reglerne om forbrugers opsigelsesret også anvendelse på aftaler, som er indgået før lovens ikrafttræden den 1. januar 1979, jfr. dsl. § 19, stk. 3. Man har fundet, at opsigelsesretten bygger på en almindelig rime-

10.2.4.2.

lighedsvurdering, som naturligt må komme til anvendelse uanset tidspunktet for kontraktens indgåelse.

2.4.2. Opsigelsesvarsel og uopsigelighedsperiode

Opsigelsesvarslet er for alle de aftaler, der er omfattet af dsl. § 14, på 3 måneder til udgangen af en måned.

Derimod varierer længden af den *uopsigelighedsperiode*, hvorefter en opsigelse kan tillægges virkning, efter aftalens art.

De aftaler om *løbende tjenesteydelser*, der omfattes af dsl. § 14, stk. 1, jfr. § 5, stk. 2, nr. 1, kan *tidligst opsiges 9 måneder efter* aftalens indgåelse, hvorved også et rimeligt hensyn til de erhvervsdrivende tilgodeses. Med en uopsigelighedsperiode på 9 måneder og et opsigelsesvarsel på 3 måneder kan en af dsl. § 14, stk. 1, omfattet aftale altså tidligst bringes til ophør et år efter dens indgåelse ifølge denne bestemmelse. Opsiges aftalen inden udløbet af de 9 måneder, må opsigelsen regnes fra udløbet af denne periode. Da opsigelsen skal ske til udgangen af en måned, vil forbrugeren dog ofte være bundet lidt længere end et år. (Indgås aftalen f.eks. den 5. november et år, kan den efter dsl. § 14, stk. 1, tidligst opsiges med virkning fra den 1. december næste år).

For de aftaler om *abonnement på aviser m.v.* af ikke forud fastlagt omfang, som er omfattet af dsl. § 14, stk. 2, jfr. § 5, stk. 2, nr. 2, er *uopsigelighedsperioden kun 3 måneder*, idet de hensyn, som ved visse aftaler om løbende tjenesteydelser taler for, at den erhvervsdrivende bør kunne forlange, at forbrugeren binder sig for op til et år efter indgåelsen, ikke findes at gøre sig gældende med samme styrke ved aftaler om abonnementer på aviser, medlemskab af bogklubber og lignende. Den erhvervsdrivende kan her højst fastholde forbrugeren på aftalens uopsigelighed i 6 måneder – (dog eventuelt lidt længere som følge af, at opsigelsen skal ske til udgangen af en måned). I praksis accepterer dagbladene imidlertid øjeblikkelig opsigelse.

Aftale om køb af et *bogværk* af et på forhånd – i hvert fald omtrentligt – fastlagt omfang er ikke omfattet af opsigelsesretten i dsl. § 14, stk. 2, idet en sådan aftale i relation til fortrydelsesretten ikke skal henføres under § 5, stk. 2, nr. 2, men derimod under § 5, stk. 1 (køb af »vare«). Imidlertid bestemmer dsl. § 14, stk. 3, at reglen i § 14, stk. 2, skal finde tilsvarende anvendelse ved køb af et bogværk, når de enkelte bind ifølge aftalen skal *leveres efterhånden*, og aftalen er indgået eller forbrugeren har afgivet tilbud *uden for fast forretningssted*.

10.2.4.3.

Det følger heraf, at forbrugeren ikke har nogen opsigelsesret efter dsl. § 14, hvis bogværket ifølge aftalen skal leveres på én gang. Det følger ligeledes, at reglen i stk. 3 og dennes krav om, at aftalen skal være indgået uden for fast forretningssted, kun har selvstændig betydning ved siden af opsigelsesretten i dsl. § 14, stk. 2, hvis der er tale om levering af bogværker af et på forhånd fastlagt omfang, som i relation til fortrydelsesretten skal henføres under dsl. § 5, stk. 1.

Selv om dsl. § 14 i sig selv tilstræber en rimelig afvejning af parternes interesser i henholdsvis at fastholde og løse sig fra aftalen, er det dog forudsat, at konkrete omstændigheder kan gøre en hurtigere opsigelsesadgang påkrævet. Det er derfor ikke udelukket, at forbrugeren kan opnå en kortere bindingsperiode ved at påberåbe sig aftalelovens § 36. I flere sager om brevscoleundervisning har forbrugerklagenævnet da eksempelvis også netop under henvisning til aftl. § 36 nedsat opsigelsesvarslet i forhold til såvel det aftalte som det i dsl. § 14 angivne.

Der stilles ingen formkrav til opsigelsen.

I *FKN 1981.82*, der drejede sig om køb af et bogværk, har forbrugerklagenævnet således fundet, at en forbruger, der kort tid efter modtagelsen af en bog havde returneret denne, herved havde foretaget en handling, der efter omstændighederne måtte sidestilles med en opsigelse i relation til dørsalgslovens opsigelsesregler. Forbrugeren blev derfor fritaget for at aftage bøger, der blev fremsendt efter opsigelsesfristens udløb.

2.4.3. Oplysning om opsigelsesretten

Ligesom ved fortrydelsesretten er der naturligvis et behov for at sikre, at forbrugeren gøres *opmærksom* på opsigelsesretten. Man har imidlertid ikke ment, at en pligt for den erhvervsdrivende til at oplyse om opsigelsesretten samtidig med oplysningen om fortrydelsesretten ville give nogen rimelig sikkerhed for, at forbrugeren er opmærksom på opsigelsesretten på det senere tidspunkt, hvor spørgsmålet bliver aktuelt, da man må regne med, at forbrugeren ofte ikke vil opbevare andet af det modtagne skriftlige materiale end selve kontrakten.

I stedet har man derfor valgt at indsætte en regel i dsl. § 14, stk. 4, der foreskriver, at alle aftaler, der er omfattet af § 14, stk. 1-3, og som er indgået ved anvendelse af en *standardformular*, skal indeholde en bestemmelse, som *tydeligt* angiver, med hvilket varsel og – såfremt aftalen er uopsigelig i en vis periode – fra hvilket tidspunkt aftalen kan opsiges af forbrugeren. Der må principielt stilles samme krav til

10.2.4.4.

tydeligheden af denne bestemmelse som ovenfor ved oplysningspligten om fortrydelsesretten. Det er ikke tilstrækkeligt, at kontrakten blot henviser til lovens regler, eller at forbrugeren får udleveret en kopi af hele lovteksten, jfr. U 1983.229 Ø.

Reglen i dsl. § 14, stk. 4, gælder imidlertid som nævnt kun *standardkontrakter* og ikke tilfælde, hvor aftalen er individuelt udformet, eller der slet ikke foreligger noget kontraktsdokument, men f.eks. blot en skriftlig bestilling på grundlag af en annonce. Bortset fra aftaler om abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter, vil der dog nok ofte foreligge en standardkontrakt. Har den erhvervsdrivende afgivet skriftligt tilbud på en standardformular, må reglen også finde anvendelse, selv om kundens accept ikke sker ved undertegnelse af dokumentet, når blot vilkårene heri accepteres.

Modsat oplysningspligten i dsl. §§ 7 og 13 er overtrædelse af dsl. § 14, stk. 4, ikke sanktioneret med ugyldighed, men forholdet kan straffes med bøde, jfr. dsl. § 18, stk. 1, 2. pkt. Indeholder aftalen ikke angivelse af en uopsigelighedsperiode eller af et opsigelsesvarsel, må det dog i almindelighed få den virkning, at aftalen kan bringes til ophør straks uden varsel.

I dsl. § 14, stk. 4, 2. pkt., er udtrykkeligt fastslået, at opsigelsesbestemmelsen i kontrakten ikke må være uforenelig med forbrugerens ret til opsigelse efter stk. 1-3. Dette følger for så vidt allerede af, at hele dørsalgsloven ifølge § 16 ikke kan fraviges til skade for forbrugeren; men ved at nævne forholdet i § 14, stk. 4, opnås tillige, at en overtrædelse herefter vil være strafbelagt ifølge dsl. § 18, stk. 1.

Uforenelig med forbrugerens ret til opsigelse efter dsl. § 14, stk. 1-3, er ikke alene bestemmelser om længere uopsigelighedsperiode og opsigelsesvarsel end fastlagt i stk. 1-3, men tillige bestemmelser om, at kontrakten kun kan opsiges pr. en bestemt dato, f.eks. ved årsskifte, idet stk. 1-3 giver ret til opsigelse til udgangen af hver af årets måneder.

2.4.4. Aftalens afvikling i øvrigt

Har forbrugeren på tidspunktet for opsigelsen betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, følger det af almindelige obligationsretlige regler, at forbrugeren i denne situation har krav på *tilbagebetaling* af det for meget erlagte. En udtrykkelig bestemmelse herom er indsat i dsl. § 15 for at hindre, at den erhvervsdrivende forsøger at afskære sådanne tilbagebeta-

10.2.4.4.

lingskrav gennem bestemmelser i kontrakten. Samtidig er det blevet fastslået, at tilbagebetalingen skal ske straks efter opsigelsen.

Forbrugeren må ved opsigelsen anses for fritaget for at betale *hele* den del af det løbende abonnementsvederlag, som forfalder efter ophørstidspunktet.

I *U 1985.246 Ø* fandtes dette også at gælde, selv om forbrugers løbende ydelse var beregnet til over længere tid *også* at skulle dække engangsudgifter, som den erhvervsdrivende havde afholdt ved kontraktsforholdets start. Der var konkret tale om udgifter ved installering af et tyverialarmanlæg i forbindelse med en kontrakt om løbende vagtjeneste, hvor selve anlægget forblev den erhvervsdrivendes ejendom.

Forbrugeren er omvendt forpligtet til af aftage varer, som sælgeren efter kontrakten har ret til at levere inden udløbet af opsigelsesperioden. Man kunne måske her forestille sig, at den erhvervsdrivende ville fristes til at søge at omgå de ufravigelige opsigelsesbestemmelser ved i kontrakten at sikre sig et vist spillerum med hensyn til leveringen, således at han får mulighed for at forcere leveringen inden opsigelsesfristens udløb. Forbrugerombudsmanden har imidlertid fundet sådanne leveringsbestemmelser i strid med god markedsføringsskik, og omgåelsesmuligheder af denne art kan i vidt omfang bremses ved hjælp af aftl. § 36. Jfr. FKN 1980.18.

Har forbrugeren derimod valgfrihed med hensyn til, hvornår han vil aftage ydelserne, kan han øjensynligt efter omstændighederne frigøre sig helt fra sin forpligtelse ved at »skubbe« leveringstidspunkterne til efter kontrakternes ophør ved opsigelse.

Se således *FKN 1984.78*. En forbruger havde som medlem af en bogklub forpligtet sig til at købe 6 bøger i løbet af det første års medlemskab. Da forholdet imidlertid fandtes omfattet af dsl. § 14, stk. 2, kunne forbrugeren bringe medlemskabet til ophør med tre måneders varsel, når der var gået tre måneder efter aftalens indgåelse, d.v.s. *inden* forpligtelsen til at aftage nogen bog var indtrådt. Forbrugeren valgte her inden opsigelsen at aftage den første bog, der var et særligt billigt introduktionstilbud, og blev derefter fritaget for at aftage yderligere bøger!

Ydelser, der ikke er modtaget af forbrugeren inden tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, men som efter en normal afvikling af kontrakten skulle være aftaget, er forbrugeren heller ikke forpligtet til at aftage og betale for, medmindre den erhvervsdrivende godtgør, at den forsinkede levering skyldes forbrugers forhold, jfr. FKN 1979.66 og FKN 1980.17 og 18.

10.2.6.

2.5. Sammenfattende vurdering af loven

Når man vælger at indføre forbrugerbeskyttelse i form af lovregler, der umiddelbart griber ind i og regulerer den enkelte forbrugeraftale, og som i det væsentlige skal håndhæves på privat initiativ, må man gøre sig klart, at reglerne skal udformes, så de kan læses og forstås af den almindelige forbruger, som beskyttelsen er møntet på. I modsat fald vil forbrugerbeskyttelsen meget let udeblive i praksis. Erfaringerne med dørsalgsloven illustrerer måske klare nødvendigheden af enkle og overskuelige regler, jfr. ovenfor kapitel 2, pkt. 3.4.

De erhvervsdrivende, som efterhånden oparbejder nogle generelle erfaringer med loven, vil naturligvis herigennem lidt efter lidt få afklaret adskillige tvivlsspørgsmål i forbindelse med forståelsen af loven og bekendtgørelsen, men dels er det altid uheldigt, når en lov rent praktisk kræver en så lang indkøringsperiode efter sin ikrafttræden, som tilfældet har været her, og dels vil forbrugerne, der ikke får oparbejdet samme generelle erfaringer med loven, stadigvæk jævnligt være uden kendskab til deres rettigheder eller let lade sig overbevise om, at en bestemt regel ikke gælder i lige netop deres situation.

2.6. Den fremtidige udvikling i et EF-perspektiv

Som led i det første forbrugerpolitiske handlingsprogram (jfr. ovenfor kapitel 2, pkt. 1.2.) er dørsalgspørgsmålet også taget op inden for EF. I 1977 fremsattes således forslag til direktiv om en særlig forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler, der indgås uden for fast forretningssted, (jfr. EFT, nr. C 22 af 29.1.1977, nr. C 127 af 1.6.1978 og nr. C 194 af 1.8.1979). Forslaget er endnu ikke vedtaget, men er fortsat under behandling.

Direktivforslaget har i hovedsagen kun betydning for så vidt angår aftaler af den type, der behandles i dørsalgslovens kapitel 3 (dørsalg m.v.). Det berører derimod ikke reglerne om postordresalg og opsigelsesret i dørsalgslovens kapitel 4 og 5.

Den danske dørsalgslov blev som tidligere nævnt vedtaget i 1978, d.v.s. uden at man afventede resultatet af arbejdet med EF-direktivet, og når eller hvis forslaget bliver vedtaget, kan det medføre forskellige ændringer med hensyn til den nærmere regulering af reglerne om dørsalg. Det er dog ikke muligt på nuværende tidspunkt at sige hvilke ændringer, der ved den videre behandling er sket/vil ske i det oprindelige direktivforslag. Hvad de grundlæggende intentioner angår, er der imidlertid overensstemmelse mellem dørsalgslovens gældende regler og direktivovervejelserne.

Det kan endvidere nævnes, at der ligeledes i 1977 blev fremsat forslag i EF til direktiv om »fjernundervisning«, d.v.s. brevkurser m.v., (jfr. EFT, nr. C 208 af 31.8.1977 og nr. C 200 af 22.8.1978). Dette forslag indeholdt såvel regler om forbud mod uanmodet personlig henvendelse som om fortrydelses- og opsigelsesret, men det er siden blevet trukket tilbage som følge af manglende fællesskabsrelevans.

3. Internationale forbruger aftaler

De fleste dagligdags forbruger aftaler giver ikke anledning til tvivl om, *hvilket lands ret der skal anvendes* på forholdet. Ethvert firma, hvad enten det er dansk eller udenlandsk, må som udgangspunkt være underkastet dansk ret, når det sælger varer eller andre ydelser til en dansk forbruger fra et forretningssted i Danmark.

Ind imellem kan man imidlertid komme ud for *firmaer, der udelukkende opererer fra udlandet*, hvilket navnligt påkalder sig interesse ved *postordresalg*. Hvor et sådant salg sker fra firmaer, der er bosiddende i udlandet, og som alene kommer i kontakt med de danske kunder gennem avisannoncer eller husstandsomdelte reklamer, er det af afgørende vigtighed at fastslå, om dansk eller udenlandsk ret kommer til anvendelse på forholdet. Hvis det sidste er tilfældet, kommer de danske forbruger beskyttelsesregler overhovedet ikke i betragtning.

Med virkning fra den 1. juli 1984 er forbrugerens retsstilling væsentligt forbedret i denne henseende. Spørgsmålet om hvilket lands retsregler, der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser som f.eks. en købeaftale, vil for forbruger aftaler indgået efter denne dato være at afgøre efter en af EF-landene vedtaget konvention om lovvalget, jfr. Lov nr. 188 af 9. maj 1984. Det fremgår herefter af konventionens art. 5, der omfatter *de fleste* forbruger aftaler, *når* den erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse har fremsat tilbud eller i øvrigt *markedsført* sin ydelse i forbrugerens bopælsland, *at* loven i forbrugerens bopælsland skal anvendes i mangel af anden aftale, *og at* forbrugeren ikke ved en lovvalgsaftale vil kunne berøves den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af *ufravigelige* regler i dette lands lovgivning.

Dette er en afgjort forbedring af forbrugerens retsstilling over for udenlandske firmaer, herunder især postordrefirmaer, idet det tidligere var sådan, at dansk ret kun fandt anvendelse, såfremt sælgeren eller en repræsentant for ham havde modtaget selve bestillingen i Danmark, *og* såfremt andet ikke var aftalt.

Art. 5 gælder for aftaler om levering til en forbruger af løsørestande eller tjenesteydelser eller om ydelse af kredit til et sådant formål. Den finder dog ikke anvendelse på transportaftaler. Tjenesteydelser er ligeledes undtaget, såfremt disse udelukkende skal præstere i et andet land end forbrugerens bopælsland. Uanset de nævnte modifikationer, finder art. 5 derimod anvendelse på aftaler, hvor der for en samlet pris ydes en kombination af rejse og ophold.

10.3.

Under andre omstændigheder end de i art. 5 nævnte vil en forbrugeraftale med udenlandske erhvervsdrivende være omfattet af art. 3 og 4, og i disse tilfælde er det (stadig) således, at loven i sælgerens land skal anvendes, hvis intet andet er aftalt. Det gælder f.eks. indkøb under en turistrejse i udlandet.

Bilag 5.

Bekendtgørelse vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbruger aftaler.

Bek. nr. 655 af 19. december 1978.

I medfør af §§ 7, stk. 3, og 13, stk. 3, i lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbruger aftaler (Dørsalg m. v., postordresalg og løbende tjenesteydelser), der er optrykt som bilag 1 til bekendtgørelsen, fastsættes:

§ 1. Den erhvervsdrivendes oplysning til forbrugeren om dennes fortrydelsesret skal gives i:

- 1) en særlig formular, eller
- 2) aftaledokument, faktura, følgeseddel eller lignende dokument, der udfærdiges i anledning af den enkelte aftale.

Oplysning, der gives i de under nr. 2 nævnte dokumenter, skal være tydeligt adskilt fra dokumentets øvrige tekst og fremhævet ved særlig skrifttype eller på lignende måde.

Stk. 2. Oplysningen skal, når aftalen indgås under et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, jfr. lovens kapitel 3, gives på mødet. Ved postordresalg, jfr. lovens kapitel 4, skal oplysningen være vedlagt varen, når den sendes til forbrugeren.

§ 2. Oplysning om fortrydelsesret efter lovens kapitel 3 skal i de tilfælde, der omfattes af lovens § 6, stk. 2, d.v.s. tilfælde, hvor forbrugeren ikke senest ved aftalens indgåelse har haft lejlighed til at undersøge det købt eller en vare af samme art, samt ved køb af bøger, og tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller på løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang, gives ved anvendelse af den tekst, som fremgår af bilag 2 til denne bekendtgørelse.

§ 3. I andre tilfælde end dem, der er omfattet af § 2, skal oplysning om fortrydelsesret efter lovens kapitel 3 gives ved anvendelse af den tekst, som fremgår af bilag 3 til denne bekendtgørelse.

§ 4. Oplysning om fortrydelsesret ved postordresalg efter lovens kapitel 4, skal i de tilfælde, der er omfattet af lovens § 11, d.v.s. tilfælde, hvor sælgeren ikke har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne fortryder købet, gives ved anvendelse af den tekst, som fremgår af bilag 4 til denne bekendtgørelse.

§ 5. Oplysning om fortrydelsesret ved postordresalg efter lovens kapitel 4 skal i de tilfælde, der er omfattet af lovens § 12, d.v.s. tilfælde, hvor sælgeren har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne fortryder købet, gives ved anvendelse af den tekst, som fremgår af bilag 5 til denne bekendtgørelse.

§ 6. Samtidig med afgivelse af oplysning i henhold til § 2, § 3 eller § 5 kan den erhvervsdrivende give forbrugeren en blanket, som denne kan anvende, hvis aftalen fortrydes. Blanketten skal angive navn og adresse på den, til hvem meddelelsen skal sendes. Eksempel på denne blanket er optrykt som bilag 6 til denne bekendtgørelse.

Stk. 2. Hvis blanketten er en del af den formular eller det dokument, som indeholder oplysning om fortrydelsesretten, skal den kunne af rives eller fraklippes den øvrige del af formularen eller dokumentet.

Bilag 5.

(fortsat)

2

Stk. 3. Hvis den erhvervsdrivende ikke giver forbrugeren den i stk. 1 nævnte blanket, skal navn og adresse på den, til hvem meddelelse skal sendes, fremgå af det dokument, som indeholder oplysning om fortrydelsesretten.

§ 7. Oplysning om fortrydelsesret må ikke gives samlet for alle i §§ 2, 3, 4 eller 5 nævnte tilfælde, men må alene angå det tilfælde, der efter aftalens karakter er aktuelt for for-

brugeren.

§ 8. Den tekst, som den erhvervsdrivende i henhold til §§ 2-5 skal benytte ved oplysning om fortrydelsesretten, må kun fraviges, i det omfang forbrugeren stilles bedre end efter loven.

§ 9. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. april 1979.

Bilag 1.

Lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugerftaler.

(Dørsalg m. v., postordresalg og løbende tjenesteydelser).

(Udeladen her).

Bilag 2

Justitsministeriets tekst til oplysning til forbrugeren om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted i tilfælde, hvor forbrugeren ikke senest ved aftalens indgåelse har haft lejlighed til at undersøge det købte eller en vare af samme art, samt

ved køb af bøger og tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter eller på løbende bogudgivelser af ikke forud fastlagt omfang. (Fortrydelsesret fra varens modtagelse, jfr. bekendtgørelsen § 2):

FORTRYDELSESRET

Efter kapitel 3 i lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugerftaler har De fortrydelsesret.

Fortrydelsesfristen.

Fortrydelsesfristen er en uge. Fristen regnes fra den dag, hvor De har fået det købte eller den første levering i hænde ved aflevering på bopælen eller ved afhentning på posthuset m. v. Hvis De f. eks. modtager det købte mandag den 1., har De frist til og med mandag den 8. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, kan De vente til den følgende hverdag.

Hvordan fortryder De?

Inden fortrydelsesfristens udløb skal De underrette sælger om, at De har fortrudt købet. Gives denne underretning pr. post, er det tilstrækkeligt, at De sender brevet inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f. eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

De kan også fortryde aftalen ved at undlade at modtage eller hente varen på posthuset m. v.

Hvad skal De gøre med modtagne varer?

Hvis De har modtaget varen eller en del af den, har De ikke pligt til at sende det modtagne tilbage. Derimod har De pligt til at opbevare det modtagne, indtil det hentes af sælger, dog højst i 3 måneder efter at sælgeren har modtaget underretning om, at De har fortrudt aftalen.

Det er som hovedregel en betingelse for Deres fortrydelsesret, at De kan tilbagegive modtagne varer i væsentlig samme stand og mængde, som da De modtog varerne.

Bilag 5.

ortsat)

4

Bilag 3

Iustitsministeriets tekst til oplysning til forbrugeren om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted i tilfælde, hvor forbrugeren senest ved aftalens indgåelse har haft lejlighed til at undersøge det købte eller en vare af samme art, samt ved aftaler om en løbende forpligtelse for den erhvervsdrivende til 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. (**Fortrydelsesret fra bestillingen, jfr. bekendtgørelsens § 3**):

FORTRYDELSESRET

Efter kapitel 3 i lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugerftaler har De fortrydelsesret.

Fortrydelsesfristen.

Fortrydelsesfristen er en uge. Fristen regnes fra den dag, hvor De skrev under på kontrakten eller afgav bestillingen. Hvis De f. eks. afgav Deres bestilling mandag den 1., har De frist til og med mandag den 8. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, kan De vente til den følgende hverdag.

Hvordan fortryder De?

Inden fortrydelsesfristens udløb skal De underrette den erhvervsdrivende om, at De har fortrudt aftalen. Gives denne underretning pr. post, er det tilstrækkeligt, at De sender brevet inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f. eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

De kan også fortryde aftalen ved at undlade at modtage eller hente varerne på posthuset m.v., medmindre varen først er kommet frem til Dem efter fortrydelsesfristens udløb.

Hvad skal De gøre med modtagne varer?

Hvis De har modtaget varen eller en del af den, har De ikke pligt til at sende det modtagne tilbage. Derimod har De pligt til at opbevare det modtagne, indtil det hentes af sælger, dog højst i 3 måneder efter at sælgeren har modtaget underretning om, at De har fortrudt aftalen.

Det er som hovedregel en betingelse for Deres fortrydelsesret, at De kan tilbagegive modtagne varer i væsentlig samme stand og mængde, som da De modtog varerne.

Bilag 4

Justitsministeriets tekst til oplysning til forbrugeren om fortrydelsesret ved postordre- sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis salg i tilfælde, hvor sælgeren ikke har påtaget denne fortryder købet. (Postordresalg uden afhentningspligt, jfr. bekendtgørelsens § 4):

FORTRYDELSESRET

Efter kapitel 4 i lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbruger aftaler har De fortrydelsesret.

Fortrydelsesfristen.

Fortrydelsesfristen er en uge. Fristen regnes fra den dag, hvor De har fået det købte eller den første levering i hænde ved aflevering på bopælen eller ved afhentning på posthuset m. v. Hvis De f. eks. modtager det købte mandag den 1., har De frist til og med mandag den 8. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, kan De vente til den følgende hverdag.

Hvordan fortryder De?

Inden fortrydelsesfristens udløb skal De tilbagegive det modtagne direkte til sælger eller overgive det til postvæsenet eller en anden virksomhed, som har påtaget sig forsendelsen til sælger. Det anbefales, at De ved varens tilbagesendelse ved postkvittering eller lign. sikrer Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt. De kan også fortryde aftalen ved at undlade at modtage eller hente varen på posthuset m.v.

Med mindre andet er aftalt, skal De selv betale omkostningerne (porto/fragt) ved varens tilbagesendelse.

Det er som hovedregel en betingelse for Deres fortrydelsesret, at sælgeren modtager varen i væsentlig samme stand og mængde, som da De modtog varen.

Sælgers navn og adresse er:

Sælgers navn

Sælgers adresse og postnummer

Bilag 5.

(fortsat)

Justitsministeriets tekst til oplysning til forbrugeren om fortrydelsesret ved postordresalg i tilfælde, hvor sælgeren har påtaget sig at afhente varen hos forbrugeren, hvis denne fortryder købet. (Postordresalg med afhentningspligt, jfr. bekendtgørelsens § 5):

FORTRYDELSESRET

Efter kapitel 4 i lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugeraftaler har De fortrydelsesret.

Fortrydelsesfristen.

Fortrydelsesfristen er en uge. Fristen regnes fra den dag, hvor De har fået det købte eller den første levering i hænde ved aflevering på bopælen eller ved afhentning på posthuset m. v. Hvis De f. eks. modtager det købte mandag den 1., har De frist til og med mandag den 8. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, kan De vente til den følgende hverdag.

Hvordan fortryder De?

Inden fortrydelsesfristens udløb skal De underrette sælger om, at De har fortrudt købet. Gives denne underretning pr. post, er det tilstrækkeligt, at De sender brevet inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f. eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

De kan også fortryde aftalen ved at undlade at modtage eller hente varen på posthuset m. v.

Hvad skal De gøre med modtagne varer?

Hvis De har modtaget varen eller en del af den, har De ikke pligt til at sende det modtagne tilbage. Derimod har De pligt til at opbevare det modtagne, indtil det hentes af sælger, dog højst i 3 måneders efter at sælgeren har modtaget underretning om, at De har fortrudt aftalen.

Det er som hovedregel en betingelse for Deres fortrydelsesret, at De kan tilbagegive modtagne varer i væsentlig samme stand og mængde, som da De modtog varerne.

Bilag 5.
(fortsat)

7

Bilag 6

Justitsministeriets eksempel på blanket, som forbrugeren kan anvende, hvis aftalen fortrydes. (Afbestillingsblanket, jfr. bekendtgørelsens § 6):

AFBESTILLINGSBLANKET

Herved fortryder jeg aftalen af _____ dato
om køb af/abonnemént på/bestilling af _____

Der henvises til kontrakt-/ ordre-/faktura-/bestillingsnummer: _____

Eventuelt allerede leverede varer kan bedst afhentes

den _____ 19 ____ kl. _____ ,

den _____ 19 ____ kl. _____ , *eller*

den _____ 19 ____ kl. _____

_____ dato _____ forbrugers navn

_____ forbrugers adresse

Denne blanket skal afleveres/sendes til:

Den erhvervsdrivendes navn og postadresse.

Kapitel 11

Beskyttelse i forbruger køb

Litteratur. Betænkning nr. 845/1978 om forbruger køb. *Jacob Nørager-Nielsen og Søren Theilgaard:* Købeloven af 1906 med kommentarer, 1979, s. 1099–1202. *Christian Trønning og Torben Melchior:* Forbrugerret, 1980, s. 33–50. *H. Krag Jespersen:* Dansk Privatret, 4. udg. 1983, s. 186–288. Forbrugerklagenævnets årsberetninger. *Børge Dahl og Peter Møgelvang-Hansen:* Garantier, 1985, s. 50–106.

1. Indledning om køkets retlige regulering

Et *køb* er en gensidigt bebyrdende aftale, hvorved *ejendomsretten* til et gode *overdrages* fra sælgeren til køberen, mod at denne betaler for det. Især reglerne for køb af *løsøre* – som f. eks. almindelige forbrugsgoder eller mere varige brugsgenstande – spiller en betydelig praktisk rolle for den almindelige forbruger.

For alle andre køb end køb af fast ejendom har der siden 1906 eksisteret en særlig *købelov* til regulering af parternes indbyrdes forpligtelser og rettigheder. Den gælder først og fremmest for almindelige løsørekøb, men også for køb af fordringer eller så uhåndterlige ting som el, fjernvarme og lignende. Også *bestillingskøb*, d.v.s. køb af løsøregenstande, der ikke foreligger på købstidspunktet, men som først skal *fremstilles* efter køberens mere eller mindre individuelle ønsker, er ifølge kbl. § 2, stk. 1, omfattet af købelovens regler, når det materiale, der skal bruges til fremstillingen, samtidig skal leveres af den part, som har påtaget sig fremstillingen (sælgeren). Aftaler om arbejds- og tjenesteydelser er ikke »køb«, jfr. nedenfor kapitel 15.

Et køb bygger på en *aftale*, og de almindelige retlige regler om aftalens indgåelse, fortolkning og gyldighed, som findes i aftaleloven og dørsalgsloven, eller som kan udledes af retspraksis, gælder også for købeaftalen.

Medens den oprindelige købelov fra 1906 var *fravigelig* og således kun kom til anvendelse i det omfang, andet ikke fulgte af aftalen eller af sædvane, blev der ved en lovændring i 1979 indsat en række nye regler til beskyttelse af køberen i *forbruger køb*, og disse regler kan i vidt omfang *ikke fraviges til skade for køberen*, jfr. kbl. § 1, stk. 2.

Aftalte vilkår, som er i strid med disse ufravigelige lovregler, er *ugyldige*.

Købelovens regler finder ifølge § 2, stk. 2, tilsvarende anvendelse på *bytte*.

Er der tale om *køb på kredit* (herunder kontokøb) suppleres købeloven med den nye *kreditkøbslov*, der bl. a. rummer yderligere ufravigelige regler til beskyttelse af kreditkøberen i forbrugerkøb, se nedenfor kapitel 14.

For køb af *fast ejendom* findes ingen særskilt lov. Selv om købeloven ifølge § 1a, stk. 1, ikke finder direkte anvendelse her, vil mange af denne lovs regler dog kunne finde analog anvendelse. Se i øvrigt herom kapitel 12.

2. Købelovens systematik og de særlige forbrugerkøbsreglers indpasning i loven

De nye forbrugerkøbsregler blev vedtaget af Folketinget i 1979 og trådte i kraft den 1. januar 1980, således at de finder anvendelse på aftaler om køb, der er indgået denne dato eller senere. De nye regler er placeret som et nyt afsnit sidst i købeloven (§§ 72–86) og gælder *kun* i forbrugerkøb, jfr. kbl. § 1a, stk. 2, samt definitionen af forbrugerkøb i kbl. § 4a som omtalt ovenfor i kapitel 3.

Bortset fra de paragraffer, der i kbl. § 1a, stk. 3, udtrykkeligt anføres *ikke* at gælde i forbrugerkøb, samt de paragraffer, der ifølge deres eget indhold alene gælder i handelskøb (mellem handlende), skal købelovens almindelige regler (§§ 1–71) imidlertid fortsat gælde for *alle* køb af løsøre, herunder også forbrugerkøb, jfr. kbl. § 1a, stk. 1. De nye forbrugerkøbsregler i kbl. §§ 72–86 *supplerer* altså blot de almindeligt gældende regler i købeloven, hvor disse ikke udtrykkeligt er sat ud af kraft for forbrugerkøb. Dette er dog også sket på flere væsentlige punkter, hvor forbrugerkøbsreglerne *afløser* købelovens almindelige regler.

I købelovens forbrugerkøbsafsnit er der navnlig givet *nye regler* for, hvad køberen skal betale, når *prisen* for salgsgenstanden ikke er aftalt, hvem der skal betale *transportomkostningerne* i forsendelseskøb, hvornår *risikoen* for salgsgenstandens hændelige undergang eller forringelse går over på køberen, hvorledes køberen kan fastsætte en bestemt *frist for levering* i tilfælde af forsinkelse, hvad der må anses for en *mangel*, hvornår sælgeren har pligt til at *afhjælpe* en mangel, og

11.3.

hvornår han ifalder *erstatningsansvar* for mangler, samt endelig hvornår og hvordan køberen har pligt til at *reklamere* over en mangel.

De fleste af de nye specialbestemmelser for forbruger køb kan som nævnt ikke fraviges til skade for køberen, og den samme ufravigelighed er i *forbruger køb* indført for en del af de tilbageblevne almindelige regler i købeloven, jfr. nærmere kbl. § 1, stk. 2.

Nedenfor skal der gives en nærmere gennemgang af de regler, der gælder for forbruger køb, med angivelse af, på hvilke punkter retstilstanden er blevet ændret med de nye forbruger købsregler.

3. Købesummen

Er der indgået en aftale om køb, uden at prisen eller dens fastsættelse fremgår af aftalen eller forholdene i øvrigt, skal køberen i forbruger køb betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for *rimeligt*. Dette følger af kbl. § 72, der i forbruger køb erstatter den almindelige regel i kbl. § 5, som ikke opstiller en tilsvarende rimelighedsløsning, men blot siger, at køberen ikke kan afkræves en *ubillig* pris. Man har imidlertid ikke fundet det i overensstemmelse med forbrugersynspunkterne at give sælgeren et sådant spillerum for prisfastsættelsen, når en bestemt pris ikke kan anses for aftalt.

Der er i begge tilfælde tale om udfyldningsregler, der kun kan anvendes, når andre muligheder for at fastsætte købesummen ikke findes. Først og fremmest vil parterne ofte udtrykkeligt have aftalt en pris eller fastlagt objektive kriterier for prisens beregning; men også i andre tilfælde vil prisfastsættelsen kunne ske ud fra omstændighederne. Herved sigtes til tilfælde, hvor en bestemt pris må anses for *stiltiende vedtaget*.

Handler en køber med en sælger, der opererer med faste priser for sine varer, har den retspraksis vist nok dannet sig omkring kbl. § 5, at sælgerens faste pris anses for stiltiende aftalt, uanset om denne er tilkendegivet over for køberen. Det samme gælder i andre tilfælde, hvor der købes varer, der har en nogenlunde fast markedspris. Denne praksis videreføres imidlertid *ikke* for forbruger køb. Her skal en sælgers faste pris ikke på tilsvarende vis kunne anses for stiltiende vedtaget, hvis den ikke er tilkendegivet over for omverdenen, f. eks. ved skiltning eller annoncering. Det skal dog herved bemærkes, at der med prismærkningsloven er gennemført en obligatorisk pligt til

11.3.

tydelig prisoplysning ved detailsalg af varer, jfr. ovenfor kapitel 6, afsnit 7.1.1.

Har køberen fået opgivet en bestemt pris, må han i forbruger køb være berettiget til at gå ud fra, at dette er varens *samlede pris*, incl. moms, event. porto m.v., medmindre andet udtrykkeligt er oplyst, jfr. FKN 1982.34 f. og FKN 1983.41 f. (Se ligeledes FKN 1978.42 om et lejeforhold samt nedenfor kapitel 15, afsnit 5, om tjenesteydelser).

Hvis prisen ved en *fejl* er blevet opgivet for lavt fra sælgerens side, er denne normalt alligevel bindende for sælgeren, når der er indgået en aftale herom, eller der i retlig forstand kan siges at foreligge et *tilbud* (herunder prisangivelser på udstillede varer, men ikke i kataloger, annoncer og lignende), jfr. afl. §§ 1 og 7 samt FKN 1983.47 og FKN 1983.54. Dette gælder dog ikke, hvis køberen indså eller burde have indset, at der måtte foreligge en fejl, jfr. afl. § 32, stk. 1, og FKN 1982.42.

Er der – typisk ved bestillingskøb – blot blevet opgivet en *cirka*pris eller givet et *overslag*, har sælgeren i princippet forbeholdt sig ret til senere regulering af den opgivne pris, men væsentlige overskridelser skal køberen dog ikke tåle, jfr. FKN 1980.78 samt nedenfor kapitel 15, afsnit 5.

Ved afgørelsen af, hvilken pris der må anses for *rimelig* i henhold til kbl. § 72, når prisen ikke kan fastslås med støtte i selve aftalen eller forholdene omkring denne, skal der tages hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt. Almindeligvis må den *sædvanlige* pris, som en sælger under tilsvarende forhold vil tage, lægges til grund. Er den konkrete sælgers sædvanlige pris lavere end den, der er gængs i branchen, må der dog lægges vægt herpå.

I modsætning til hvad der antages at gælde efter kbl. § 5, hvor det er prisforholdene på leveringstidspunktet, der afgør, om en pris må anses for ubillig, er det ifølge kbl. § 72 *prisen på aftaletidspunktet*, der som udgangspunkt må lægges vægt på. Da den erhvervsmæssige sælger normalt har bedre muligheder end forbrugeren for at bedømme, om der vil indtræde ændringer i prisforholdene, må det anses for mest rimeligt, at risikoen for *prisstigninger* pålægges sælgeren, når der ikke aftales en bestemt pris. Særlige omstændigheder, som f.eks. at sælgeren ved aftalens indgåelse gør køberen opmærksom på en mulighed for prisstigninger inden leveringen, kan dog føre til det modsatte resultat. Sælgerens bedre muligheder for at bedømme ændringer i prisforholdene navnlig omkring almindelige handelsvarer

11.4.1.

må dog samtidig gøre det rimeligt, at et eventuelt *prisfald* i perioden frem til leveringen kommer køberen til gode, således at det her er *prisen på leveringstidspunktet*, der lægges til grund. Kan der ikke konstateres en gængs pris for en vare, må fastsættelsen ske ud fra en mere fri rimelighedsvurdering, hvor der som vejledende momenter kan peges på sælgerens indkøbs- eller fremstillingspris, samt hvad der efter køkets karakter må anses for en rimelig avance.

At reglen i kbl. § 72 kun finder anvendelse, hvis prisen eller dens fastsættelse hverken er aftalt eller fremgår af forholdene i øvrigt, er naturligvis ikke ensbetydende med, at der i forbruger køb kan aftales eller kræves urimeligt høje priser. Der er imidlertid ikke i købeloven indsat en hjemmel til nedsættelse af sådanne priser til et rimeligt beløb, idet muligheden herfor allerede følger af generalklausulen i aftalelovens § 36.

Det følger af almindelige bevisbyrderegler, at den, der påstår en højere eller lavere pris lagt til grund, end en anvendelse af kbl. § 72 ville føre til, selv må bevise, at en sådan pris er aftalt. Kbl. § 72 er derimod helt neutral med hensyn til bevisbyrden for, hvad der må anses for at være en rimelig pris.

Er der tvist om, hvorvidt der overhovedet er indgået aftale om køb, må den part, der påstår dette, ligeledes efter de almindelige regler løfte bevisbyrden herfor. Det faktum, at ingen købesum er aftalt, vil imidlertid undertiden i sig selv kunne indicere, at endelig aftale om køb ikke er sluttet.

4. Levering

4.1. Den retlige betydning af begrebet »levering«

Rigtig opfyldelse af en købeaftale fra sælgerens side forudsætter mangelfri levering til rette tid og på rette sted. Der er derfor knyttet en række vigtige retsvirkninger til begrebet *levering*.

Da levering er en sædvanlig del af sælgerens ydelse, må sælgeren i reglen bære eventuelle *omkostninger* ved leveringen. Levering er endvidere det normale kriterium for *risikoens overgang*, hvilket vil sige, at sælgeren må bære den økonomiske risiko (»bærer faren«) for salgsgenstandens hændelige ødelæggelse eller forringelse, indtil levering er sket, jfr. kbl. § 17, stk. 1. Salgsgenstandens tilstand på dette tidspunkt er igen efter de almindelige regler afgørende for, om ydelseren lider af *mangler*, jfr. kbl. § 44, samt hvad der skal betales for, når købesummen skal beregnes efter tal, mål eller vægt, jfr. kbl. § 7. Også

11.4.2.

reglerne om *forsinkelse* tager deres udgangspunkt i begrebet levering, jfr. kbl. §§ 21 ff. og 74 f.

4.2. Leveringstiden

Fastlæggelse af det rigtige leveringstidspunkt er af betydning, hvor leveringen skal ske på et senere tidspunkt end aftalens indgåelse. Tidspunktet for leveringen vil dog så ofte være udtrykkeligt *aftalt*, eller det vil *fremgå af omstændighederne*, at aftalens opfyldelse skal ske snarest muligt, og det volder da sjældent vanskeligheder at fastslå, om en levering er sket »i rette tid«, som det kræves efter kbl. §§ 21 og 74.

I øvrigt gælder om tiden for aftalens opfyldelse de almindelige regler i kbl. §§ 12–13. Kan en bestemt leveringstid ikke fastslås på grundlag af aftalen, bestemmer kbl. § 12, at aftalens opfyldelse skal ske *ved påkrav*, d.v.s. så snart køberen kræver levering.

Samme regler gælder for *betalingstiden*, d.v.s. det tidspunkt hvor køberen har pligt til at erlægge sin betaling for leveringen.

Af reglen i kbl. § 12 kan man modsætningsvis slutte, at et påkrav normalt er unødvendigt, når opfyldelsestiden er fastsat i forvejen. Sker opfyldelse (levering eller betaling) i så tilfælde ikke til tiden, foreligger der automatisk misligholdelse, som – med mindre forsinkelsen er af uvæsentlig betydning – giver den anden part visse misligholdelsesbeføjelser, uden at det hertil kræves, at der i forvejen er givet påkrav, advarsel eller påmindelse i øvrigt. (Se særligt om et eventuelt påkravs betydning for ophævelsesadgangen i tilfælde af forsinkelse fra sælgerens side, nedenfor pkt. 5.2.3.).

Dersom leveringstiden ikke er fastsat helt nøjagtigt, men der blot er fastsat et bestemt *tidsrum*, inden for hvilket levering skal ske, følger det af kbl. § 13, at det som udgangspunkt er *sælgeren*, der har ret til inden for dette tidsrum at vælge det nærmere tidspunkt for leveringen. Kun hvis det særligt fremgår, at spillerummet er fastsat i køberens interesse, f.eks. fordi køberen forinden leveringen skal træffe bestemte foranstaltninger for at kunne modtage salgsgenstanden, er retten til at vælge det nærmere leveringstidspunkt overladt til køberen.

Hvis det er aftalt, at varen skal leveres eller aftages »i begyndelsen« (»primo«), »i midten« (»medio«) eller »i slutningen« (»ultimo«) af en måned, betyder dette henholdsvis den første til tiende, den ellefte til tyvende og den enogtyvende til sidste dag i måneden, medmindre

11.4.3.

parterne konkret kan antages at have aftalt en anden betydning af disse udtryk, jfr. kbl. § 68, stk. 1.

4.3. Leveringsstedet

For forbrugerkøb findes reglerne om *leveringsstedet* i kbl. §§ 9 og 73. Også i forbrugerkøb er det ifølge kbl. § 9 udgangspunktet, at leveringsstedet er *sælgerens forretningssted*, således at det påhviler køberen at hente salgsgenstanden hos sælgeren, medmindre det følger af aftale eller sædvane, at den skal sendes eller udbringes til køberen. Det typiske dagligdags indkøb vil netop foregå ved, at forbrugeren henvender sig i forretningen, køber sine varer og tager dem med, når han går igen, og i dette såkaldte *afhentningskøb* eller »pladskøb« vil leveringsreglerne derfor normalt ikke volde nogle problemer.

Hvis salgsgenstanden ifølge aftale eller sædvane skal *udbringes* til køberen af sælgeren eller hans *egne folk*, er det efter købelovens almindelige regler tilsvarende klart, at levering i almindelighed først kan anses for sket, når varen *overgives* til køberen og dermed rent faktisk kommer *i dennes besiddelse*.

Skal salgsgenstanden i øvrigt *sendes* til køberen, eventuelt igennem flere forsendelsesled, er risikoen for hændelig ødelæggelse eller beskadigelse undervejs naturligvis størst, og for dette tilfælde (samt for udbringelseskøb) er der nu i kbl. § 73 givet en særlig regel for forbrugerkøb, hvorefter levering også her først anses for sket, når genstanden er kommet *i køberens besiddelse*. Denne enkle regel afløser for forbrugerkøb de lidt mere indviklede regler i kbl. §§ 10–11, som gælder for udbringelses- og forsendelseskøb, der ikke er forbrugerkøb.

Lige med køberens besiddelse må naturligvis stilles en anden persons besiddelse, når overgivelse sker til denne person efter køberens anmodning. Derimod kan levering ikke anses for at være sket, blot ved at sælgeren uden en sådan anmodning eller uden særligt grundlag for at antage, at køberen er indforstået hermed, overgiver varen til f.eks. køberens nabo eller henstiller den uden for køberens entredør, fordi der ikke træffes nogen hjemme, jfr. FKN 1980.94.

Kbl. § 73 gælder i *alle* forbrugerkøb, hvor sælgeren har påtaget sig at sende salgsgenstanden, *også* selv om købet oprindeligt er indgået som et afhentningskøb (kbl. § 9), og sælgeren blot efterfølgende har påtaget sig forsendelsen som en imødekommenhed over for køberen.

11.4.5.1.

Reglen i kbl. § 73 er imidlertid ikke gjort ufravigelig ifølge kbl. § 1, stk. 2, og parterne kan derfor godt aftale et andet leveringssted, jfr. nærmere nedenfor pkt. 4.5.

4.4. Retten til at kræve ydelse mod ydelse

Hvor andet ikke er aftalt, skal ydelserne ifølge en købeaftale udveksles *samtidig*, jfr. kbl. § 14. Er der således ikke fra sælgerens side givet henstand med betalingen (d.v.s. der foreligger kontantkøb), har han ikke pligt til at levere salgsgenstanden, medmindre købesummen samtidig betales. Tilsvarende har køberen ikke uden særlig aftale herom pligt til at betale købesummen, medmindre salgsgenstanden samtidig stilles til hans rådighed. (Den samme »samtidighedsgrundsætning« gælder ifølge kbl. § 57 ved ydelsernes tilbagelevering i tilfælde af køkets ophævelse, se videre nedenfor pkt. 7.2.).

Skal genstanden forsendes, kan sælgeren ikke kræve betaling inden afsendelsen, men blot samtidig med *leveringen*, hvilket ifølge kbl. § 73 – som ovenfor nævnt – vil sige på det tidspunkt, hvor genstanden overgives i køberens besiddelse.

Fraviges den nævnte samtidighedsgrundsætning til køberens fordel, bliver der tale om et *kreditbeløb*, og sker fravigelsen til sælgerens fordel, kan man tale om et *forudbetalingskøb*.

4.5. Leveringsrisici og -omkostninger. Risikoens overgang

4.5.1. Leveringsrisici

Den særlige leveringsregel i kbl. § 73 betyder først og fremmest, at *sælgeren* herefter (i modsætning til hvad der ifølge kbl. § 10 gælder uden for forbrugerkøb) som udgangspunkt *bærer risikoen for transporten* af salgsgenstanden til køberen, også hvor transporten udføres af en selvstændig fragtfører (postvæsenet, DSB eller fragtmænd), der har påtaget sig forsendelsen. Risikoen (»faren«) går nemlig ifølge kbl. § 17, stk. 1, først over på køberen ved leveringen.

Dette betyder, at sælgeren endeligt må bære de økonomiske konsekvenser af en eventuel hændelig ødelæggelse eller beskadigelse af salgsgenstanden under transporten, f.eks. ved brand. Kommer salgsgenstanden frem til leveringsstedet i beskadiget stand, foreligger der således en *mangel*, som giver køberen de nedenfor i afsnit 6 opregnede beføjelser. Sker levering senere end aftalt, er det herved (bortset fra den nedenfor pkt. 4.5.3. nævnte undtagelse) det *faktiske* leverings-tidspunkt, som er relevant for mangelsbedømmelsen. Kommer for-

11.4.5.2.

sendelsen for sent frem, eller udebliver den helt, vil der være tale om *forsinkelse*, hvilket giver køberen de nedenfor i afsnit 5 anførte beføjelser.

Er beskadigelsen forårsaget ved uagtsomhed f.eks. fra en fragtmand, kan sælgeren naturligvis rejse et almindeligt erstatningskrav mod skadevolderen, men i det indbyrdes forhold mellem sælger og køber er manglende eller mangelfuld levering imidlertid misligholdelse fra sælgerens side uanset årsagen. Det samme gælder forsendelsens for sene fremkomst, uanset hvad forsinkelsen skyldes (når den da ikke lige skyldes køberen selv) og uanset på hvilket tidspunkt inden overgivelsen, den forsinkende omstændighed indtræffer. Også på dette punkt er køberens retsstilling forbedret i forhold til reglen i kbl. § 10, som gælder uden for forbrugerkøb.

Er leveringen ikke kontraktmæssig, således at køberen kan hæve købet efter leveringen, går risikoen dog ikke helt og fuldt over på køberen ved leveringen, jfr. kbl. § 58 og nedenfor pkt. 7.2.

Risikoen hviler imidlertid også på køberen efter (kontraktmæssig) levering, selv om købeaftalen ikke måtte være endeligt indgået, men genstanden kun *købt på prøve*, jfr. kbl. § 60.

4.5.2. Aftalte fravigelser

Lige så vel som der kan træffes aftale om et andet leveringssted end det i kbl. § 73 fastlagte, kan der udmærket aftales anderledes om enkelte af de retsvirkninger, der normalt er knyttet til leveringen.

Særligt kan der træffes aftale om, at køberen skal betale *transportomkostningerne*, selv om leveringen som udgangspunkt anses for en del af sælgerens ydelse, og han derfor ellers skal betale udgifterne hertil. Inden for enkelte brancher vil det endvidere være så sædvanligt, at køberne afholder disse udgifter, at der ikke kan stilles ret strenge krav til vedtagelsen af et vilkår herom. Således vil f.eks. et opslag i en boghandel, der tydeligt tilkendegiver, at der skal betales særskilt for portoomkostninger, i almindelighed føre til, at et sådant vilkår må anses for vedtaget af forbrugere, der afgiver bestilling i forretningen.

Er der imidlertid blot truffet aftale om, at sælger skal sende og køber betale transportomkostningerne, kan kbl. § 73 ikke i øvrigt anses for fraveget f.eks. i henseende til transportrisikoen eller til forsinkelse under transporten, Jfr. hertil FKN 1982.16 f.

Der kan principielt også træffes aftale om, at forsendelsen skal ske på *køberens risiko*, hvilket vil indebære, at han, selv om salgsgenstanden går hædeligt til grunde eller beskadiges under forsendelsen, alligevel må betale købesummen fuldt ud og ikke får nogen misligholdelsesbeføjelse i den anledning. Hvor der ikke foreligger særlige omstændigheder som f.eks. genstandens kostbarhed eller skrøbelighed, der kan begrunde et sådant aftalevilkår, må det imidlertid ikke sjældent kunne tilsidesættes som urimeligt efter aftalelovens § 36 – således typisk ved salg af almindelige forbrugsvarer.

4.5.3. Risikoovergang ved fordringshavermora

En generel *undtagelse* fra hovedreglen om, at risikoen for salgsgenstandens hædelige ødelæggelse eller forringelse først kommer til at hvile på køberen efter det *faktiske* leveringstidspunkt, må imidlertid gøres, hvor det er *køberens forhold*, som – uanset om dette kan bebrejdes ham – har hindret rettidig levering. Der siges da at foreligge *fordringshavermora*. Dette kan f.eks. være tilfældet, hvor køberen i afhentningskøb ikke har hentet varen inden det tidspunkt, hvor levering ifølge aftalen *skulle* være sket (sælgerens »frigørelsestid«). I så fald overføres risikoen alligevel til køberen fra dette tidspunkt (det *aftalte* leveringstidspunkt) efter reglen i kbl. § 37. Angår købeaftalen ikke en individuelt bestemt ting, men blot en genstand af en bestemt *art* (såkaldt »genuskøb«, jfr. nedenfor pkt. 5.2.4.1.), således at sælgeren frit kan vælge hvilken genstand af den pågældende art, han vil benytte til at opfylde aftalen med, forudsætter risikoens overgang efter kbl. § 37 dog, at sælgeren har lagt en *bestemt* genstand af den pågældende art til side til køberen (har »udskilt« den), således at det herefter er en ganske bestemt genstand, som køberen overtager risikoen for.

Det skal særligt bemærkes, at den almindelige undtagelsesregel, som findes i kbl. § 17, stk. 2, *ikke* gælder i forbruger køb.

5. Forsinkelse

5.1. Hvornår foreligger forsinkelse

Forsinkelse *fra sælgerens side* foreligge, hvis salgsgenstanden ikke leveres i rette tid, og dette ikke skyldes køberen eller en omstændighed, som han bærer risikoen for, jfr. kbl. § 21, stk. 1, og § 74, stk. 1. Kriteriet fastlægges på samme måde i de to paragraffer, og den

11.5.2.1.

ændrede formulering i § 74, stk. 1, skyldes alene et ønske om at modernisere sprogbrugen.

Den part, der skal tage initiativet til køkets opfyldelse (ved afhentningskøb køberen og ved udbringelses- eller forsendelseskøb sælgeren) vil have bevisbyrden for, at den manglende rettidige opfyldelse ikke skyldes hans forhold eller omstændigheder, som han bærer risikoen for. Årsagen kan ligge hos køberen eller i »køberens forhold«, også selv om forholdet ikke kan tilregnes (bebrejdes) køberen eller hans folk som forsætligt eller uagtsomt, f.eks. hvis køberen ikke er i stand til samtidig at præstere modydelsen, jfr. ovenfor pkt. 4.4., eller ikke er i stand til at modtage ydelsen. Derimod vil køberen i forbrugerkøb kun kunne komme til at bære risikoen for hændelige opfyldelseshindringer, som ikke skyldes køberens egne forhold, hvis der er truffet særlig aftale om at fravige tidspunktet for risikoens overgang i kbl. § 17, stk. 1.

Forsinkelse *fra køberens side* foreligger, hvis køberen modsvarende ikke sørger for, at købesummen bliver betalt i rette tid, jfr. kbl. § 28, stk. 1.

Der siges at foreligge *anteciperet (forudgående) forsinkelse*, hvis det forinden leveringstiden bliver helt klart, at den ene part ikke vil kunne opfylde sin del af aftalen (rettidigt), f.eks. fordi sælgerens fabrik er brændt. Til anteciperet forsinkelse er knyttet samme retsvirkninger som til aktuel forsinkelse. Om køberens manglende betalingsevne er der i øvrigt givet særlige regler i kbl. §§ 39–41, som ikke nærmere skal gennemgås her.

5.2. Forsinkelse fra sælgerens side

5.2.1. Køberens beføjelser i tilfælde af forsinkelse fra sælgerens side

De almindelige regler i kbl. §§ 21–25 (samt reklamationsreglerne i kbl. §§ 26–27) om køberens beføjelser i tilfælde af forsinkelse fra sælgerens side gælder også i forbrugerkøb, og der er ikke med de nye forbrugerregler i købeloven ændret noget ved køberens adgang til at *holde købesummen tilbage*, indtil udlevering sker, (jfr. ovenfor pkt. 4.4.), at *fastholde* købet og forlange salgsgenstanden leveret, eller at kræve *erstatning* for forsinkelsen.

Derimod er køberens ret til at *hæve* et forbrugerkøb blevet styrket efter kbl. § 74, stk. 2.

11.5.2.3.1.

De nærmere betingelser for, at køberen kan gøre de enkelte misligholdelsesbeføjelser gældende, vil nærmere blive gennemgået i det følgende.

5.2.2. Retten til at fastholde købet (kræve »naturalopfyldelse«)

Retten til at få selve salgsgenstanden følger f.s.v. direkte af selve købeaftalen, der jo netop har dette indhold, og det fremgår yderligere af kbl. § 21, stk. 1, at køberen almindeligvis kan få sælgeren dømt til at levere genstanden (og senere gennemtvinge opfyldelsen ved fogedens hjælp), hvis forpligtelsen hertil ikke opfyldes frivilligt.

Retten til at kræve salgsgenstanden leveret i overensstemmelse med købeaftalen hænger imidlertid nøje sammen med retten til at kræve erstatning for forsinkelsen. Dersom sælgeren ikke pådrager sig erstatningsansvar ved at undlade at levere, kan han normalt heller ikke dømmes til at levere. Sml. nedenfor pkt. 5.2.4.3.

Ved almindelige forbruger køb kan interessen i at få selve salgsgenstanden dog sjældent begrunde en fastholdelse af købet. Forbrugeren kan jo som oftest bare købe den samme eller en lignende genstand et andet sted, og sædvanligvis vil man formentlig netop vælge at gøre dette (og hæve det første køb), hvis forsinkelsen trækker ud. Hvis forbrugeren imidlertid konkret *har* en interesse i at fastholde købet, kan dette også ske nogenlunde *økonomisk risikofrit*, selv om sælgeren efterfølgende viser sig ikke at kunne levere under nogen omstændighed, og køberen derfor senere må ud og købe en anden vare, der måske som følge af prisstigninger i mellemtiden er blevet dyrere. En *fastholdelse* af købet kan nemlig få betydning for hvilket *prisniveau*, erstatningen skal beregnes efter, når levering rent faktisk ikke sker. Se videre herom nedenfor pkt. 5.2.4.4.

5.2.3. Retten til at hæve købet

5.2.3.1. Virkningerne af en ophævelse

Ved en *ophævelse* af en købeaftale bortfalder begge parter forpligtelser til at levere de aftalte ydelser (henholdsvis salgsgenstand og købesum). Er levering allerede sket, skal ydelserne tilbagegives, jfr. kbl. §§ 57–58.

Derimod betyder en ophævelse ikke nødvendigvis, at enhver retsvirkning af købeaftalen bortfalder, idet der eventuelt i forbindelse med, at kontrakten hæves, kan være basis for et erstatningskrav, jfr. nedenfor pkt. 5.2.4. Ved ophævelse af købet efter modtagelse af salgs-

11.5.2.3.2.

genstanden, påhviler der endvidere køberen en vis omsorgspligt efter kbl. §§ 55–56, jfr. nedenfor afsnit 7.

5.2.3.2. Væsentlighedsbetingelsen. Tillægsfrist ved påkrav

For at køberen skal kunne hæve købet, kræves det som hovedregel ifølge kbl. § 21, stk. 2, samt § 74, stk. 2, 1. pkt., at forsinkelsen er af *væsentlig* betydning for køberen, og at sælgeren måtte indse (»forudsætte«) dette. Derimod kræves ikke, at forsinkelsen kan tilregnes (bebrejdes) sælgeren som forsætlig eller uagtsom.

Dersom køberen allerede ved købeaftalens indgåelse betinger sig opfyldelse *nøjagtig* til en bestemt tid (såkaldt »fikskøb«), stilles der dog ikke noget (yderligere) krav om væsentlighed, og enhver overskridelse af et sådant fastsat leveringstidspunkt giver derfor ret til at hæve købet, jfr. kbl. § 21, stk. 2. Se f.eks. FKN 1982.73.

Har sælgeren handlet *svigagtigt*, f.eks. ved på aftaletidspunktet bevidst at fortie omstændigheder, som han vidste ville stille sig hindrende i vejen for rettidig opfyldelse, kan køberen under alle omstændigheder hæve købet.

Da det imidlertid i øvrigt kan være vanskeligt for køberen at vurdere, om en forsinkelse er væsentlig, og derfor om han retmæssigt kan hæve købet, er der ifølge kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt. yderligere i forbrugerkøb tillagt køberen ret til at hæve, hvis sælgeren ikke efter *påkrav* (leveringsforlangende) leverer salgsgenstanden inden udløbet af en *rimelig frist*, som køberen har fastsat, eller, hvis der ikke er fastsat en sådan frist, inden rimelig tid. I det omfang, retspraksis i forvejen tillægger sådanne leveringstilkendegivelser fra køberen betydning for bedømmelsen af en forsinkelses væsentlighed, rummer reglen ikke nogen større praktisk forskel fra den almindelige købelovsregel om hæveadgang ved væsentlig forsinkelse. Sådanne tilkendegivelser fra køberen vil formentlig altid blive tillagt afgørende betydning for væsentligheden, når sælgeren kan levere salgsgenstanden til det af køberen angivne tidspunkt uden større omkostninger eller ulemper, end han måtte regne med ved aftalens indgåelse. Den nye regel om adgangen til efterfølgende at fastsætte en selvstændig frist har imidlertid medført en styrkelse af forbrugerens retsstilling derved, at han efter udløbet af denne frist ikke yderligere behøver at godtgøre, at forsinkelsen er væsentlig for ham. Ved blot at fastsætte en rimelig tillægsfrist for leveringen og afvente dennes udløb vil køberen kunne få *klarhed* over, om han har ret til at hæve købet, og han vil tillige

11.5.2.3.2.

ikke sjældent kunne *afkorte* den periode, i hvilken han ellers har pligt til at afvente levering.

Forbrugere, der ikke har fået leveret den købte vare rettidigt, vil dog formentlig ofte rette henvendelse til sælgeren og anmode om levering *uden* at fastsætte en særlig *frist* for leveringen. I så fald giver kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt., køberen ret til at hæve købet, hvis sælgeren ikke derefter leverer salgsgenstanden inden *rimelig tid*. Påkravet vil, også selv om der ikke fastsættes en bestemt leveringsfrist, være udtryk for, at køberen lægger vægt på en snarlig levering, således at forsinkelsen hurtigere vil blive betragtet som væsentlig, og det har med fremhævelsen af, at leveringen efter et sådant påkrav skal ske inden rimelig tid, blot været meningen at fastslå dette direkte i lovgivningen.

Ved *påkrav* forstås som nævnt en anmodning om levering. En forespørgsel til sælgeren om, hvornår han agter at levere, må dog i forbrugerforhold efter omstændighederne anses for at være et påkrav, jfr. FKN 1982.18 og 45. I øvrigt stilles ingen særlige krav til påkravets form eller indhold. Det kræves f.eks. ikke, at det skal angives, at køberen kan eller vil hæve købet, hvis påkravet ikke efterkommes. Derimod vil nærmere oplysninger i påkravet om køberens behov eller hensigter nok skærpe bedømmelsen af sælgerens forsinkelse.

Et påkrav kan kun gives virkning efter kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt., når det fremsættes *efter*, at forsinkelse er indtruffet, d.v.s. at leveringstiden er passeret, eller at det med sikkerhed fremgår, at salgsgenstanden ikke vil blive leveret i rette tid (anteciperet forsinkelse). Er levering f.eks. aftalt til »ca« en bestemt dato, vil et påkrav fremsat netop denne dag derfor ikke kunne fastsætte en bestemt leveringsfrist efter kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt., jfr. FKN 1980.79. Ved anteciperet forsinkelse behøver køberen dog ikke at gå frem efter påkravsreglen, idet vished om, at sælgeren ikke vil kunne levere (rettidigt), f.eks. fordi han er gået konkurs, i sig selv giver køberen ret til at hæve, allerede inden forsinkelsen bliver aktuel.

Skal sælgeren først levere efter påkrav, jfr. kbl. § 12, følger det af det netop anførte, at køberens første anmodning om levering ikke er et påkrav i kbl. § 74's forstand. Påkrav, der fremsættes *inden* leverings-tiden, kan dog tillægges betydning for en afgørelse efter § 74, stk. 2, 1. pkt., af, om en senere forsinkelse må anses for væsentlig.

Forsendelsen af et påkrav sker på afsenderens (køberens) risiko, og det får derfor kun retsvirkning, når og hvis det kommer frem til sælgeren.

11.5.2.3.3.

Hvad der vil være en *rimelig* frist eller en rimelig tid må afhænge af omstændighederne i det enkelte tilfælde samt af, hvad der *uden* et påkrav ville blive anset for en væsentlig forsinkelse ifølge kbl. § 74, stk. 2, 1. pkt. Der skal dog navnlig lægges vægt på salgsgenstandens art, køberens behov for hurtig levering og efter omstændighederne sælgerens leveringsmuligheder (f.eks. ved salg af subscriptionsværker) samt hvilke tab, en ophævelse vil påføre sælgeren (især ved bestillingskøb, hvor salgsgenstanden skal fremstilles efter køberens særlige anvisninger og til hans specielle behov). Se om et par konkrete afgørelser i FKN 1982, s. 18 f. og 45.

Fastsætter køberen en frist for levering, som sælgeren ikke finder rimelig, må han, medmindre urimeligheden er åbenbar, protestere over for køberen, idet han i modsat fald anses for at have godkendt fristen. Fastsætter køberen en frist, der ikke kan anses for rimelig, vil den få virkning som et påkrav uden frist.

5.2.3.3. Forsinkelse med en del

Foreligger der *forsinkelse med en del* af det købte, (uden at der er aftalt successiv levering), og efterkommer sælgeren ikke rettidigt køberens påkrav om levering af den resterende del, fører kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt., til, at køberen normalt kan *vælge* mellem kun at hæve købet for den resterende dels vedkommende eller hæve købet som helhed. (Undtagelsesvis kan en delvis ophævelse dog formentlig være udelukket, hvis en sådan ophævelse medfører væsentlig skade eller ulempe for sælgeren). Ved salg af almindelige forbrugsvarer vil det imidlertid som regel være mest byrdefuldt for sælgeren at skulle tåle en fuldstændig ophævelse af købet, hvorfor der ofte som betingelse for denne retsfølge må indrømmes sælgeren en forholdsvis længere frist til at efterkomme køberens påkrav. Hvis der *slet ingen sammenhæng* er mellem de enkelte delydelser, selv om de er handlet ved samme aftale, vil køberen dog næppe kunne hæve for den rettidigt leverede del.

Ved *delvis levering* kan endvidere opstå et særligt problem, idet forholdet skal behandles efter reglerne om *mangler*, dersom køberen, f.eks. på grundlag af en opgørelse i sælgerens regning, må gå ud fra, at det, som er leveret, er ment at skulle tjene som fuldstændig opfyldelse af aftalen, jfr. kbl. § 50. Tvivl i så henseende må dog falde ud til fordel for anvendelse af forsinkelsesreglerne. Bortset fra at køberen ikke efter mangelsreglerne har mulighed for med bindende virkning for sælgeren at fastsætte bestemte frister for efterlevering, vil resul-

11.5.2.3.5.

tatet dog i forbrugerkøb blive omtrent det samme efter begge regelsæt. Skal forholdet behandles efter mangelsreglerne vil køberen nemlig efter kbl. § 78, stk. 1, kunne kræve, at sælgeren foretager afhjælpning i form af efterlevering, og han vil videre efter samme paragrafs stk. 3 kunne *hæve* købet, hvis sælgeren ikke efter *påkrav* herom foretager *efterlevering* inden rimelig tid. Se nærmere nedenfor afsnit 6.

5.2.3.4. *Successiv levering*

Er det aftalt, at sælgeren ikke skal præstere hele sin ydelse på én gang, men derimod *levere efterhånden* (successivt), finder påkravs- og fristreglen i kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt. også anvendelse for *de enkelte* delleveringers vedkommende. Forsinkelse med en enkelt (del)levering giver imidlertid kun køberen ret til at hæve *hele* købet (d.v.s. også for de efterfølgende leveringers vedkommende), såfremt den aktuelle forsinkelse giver særlig grund til at forvente, at de senere leveringer også vil være forsinkede, eller såfremt en fuldstændig ophævelse kan begrundes i sammenhængen mellem leveringerne (det er f.eks. ikke meget bevendt at kunne hæve købet af enkelte bind af et leksikon eller en anden større bogserie). Se således kbl. § 22.

5.2.3.5. *Forbehold om udskydelse af leveringstiden*

Selv om reglen i kbl. § 74 ikke kan fraviges ved aftale til skade for køberen, jfr. kbl. § 1, stk. 2, er den principielt ikke til hinder for, at sælgeren kan *forbeholde sig ret til at udskyde leveringstiden* i forhold til en oprindeligt aftalt leveringsfrist. Det vil f.s.v. blot være udtryk for en aftale om særlig fastsættelse af leveringstiden eller den »rette tid« i § 74, stk. 1. Det er imidlertid klart, at denne mulighed indebærer en nærliggende omgåelsesfare. Heller ikke hvor sælgeren kun under visse nærmere i aftalen angivne betingelser har forbeholdt sig ret til at udskyde leveringstiden, eller hvor der foreligger undskyldende omstændigheder for sælgerens manglende evne til at levere, vil det være rimeligt, om en sælger i forbrugerkøb f.eks. ved hjælp af standardvilkår skal kunne fastholde forbrugeren ved købet i en eller anden ubestemt periode uden at opfylde sin leveringsforpligtelse. I kbl. § 75 er derfor indsat en bestemmelse, hvorefter køberen, selv om sælgeren på grundlag af et forbehold i aftalen har udskudt leveringstiden, kan hæve købet, hvis sælgeren ikke efter *påkrav* leverer salgs-

11.5.2.3.6.

genstanden inden udløbet af en af køberen fastsat rimelig frist eller inden rimelig tid.

Denne regel er udformet ganske på samme måde som og skal forstås i overensstemmelse med påkravs- og fristreglen i kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt. Ud over de ovenfor opregnede momenter til afgørelse af, om en fastsat frist eller en vis tid er »rimelig«, bør der her også lægges vægt på, om sælgeren særligt har gjort køberen opmærksom på, at der kan indtræffe leveringsvanskeligheder, som i givet fald vil medføre, at den aftalte leveringsfrist må udskydes. Er dette tilfældet, må køberen give sælgeren en længere frist end ellers, før han kan hæve købet. Ved bestillingskøb vil det efter omstændighederne kunne være vanskeligt at beregne fremstillingstiden, og sælgeren bør som følge heraf ikke sjældent indrømme en længere frist end ellers til at opfylde et sådant køb. Årsagen til, at sælgeren har forbeholdt sig ret til at udskyde leveringstidspunktet, samt årsagernes kendelighed for køberen, må generelt tillægges betydelig vægt.

Så længe den oprindeligt fastsatte leveringstid ikke er overskredet, eller sælgeren ikke har meddelt køberen, at levering først vil ske på et senere tidspunkt, vil køberen ikke kunne fremsætte påkrav med virkning efter kbl. § 75; jfr. overfor om § 74. Derimod er et påkrav efter kbl. § 75 ikke som efter § 74 betinget af, at der er indtrådt forsinkelse. Sælgeren vil jo netop med hjemmel i aftalen have udskudt tidspunktet for rettidig levering.

Kbl. § 75 finder kun anvendelse, hvis sælgeren ensidigt på grundlag af en aftalebestemmelse udskyder leveringstidspunktet. Har køberen konkret accepteret udskydelsen i henhold til forbeholdet eller ved en selvstændig efterfølgende aftale, vil han således ikke kunne fremsætte påkrav med virkning efter § 75.

5.2.3.6. *Leveringsforbehold som en ansvarsfraskrivelse*

Kbl. § 75 tager ligesom § 74 kun stilling til køberens hæveadgang. Et af sælgeren taget *forbehold* om at skulle kunne udskyde leveringstidspunktet må sædvanligvis *tillige* forstås som en *ansvarsfraskrivelse*, hvorefter sælgeren ikke skal betale erstatning til køberen, såfremt en udskydelse af leveringen måtte finde sted i henhold til forbeholdet. Dersom køberen efter sælgerens udskydelse af leveringstidspunktet fremsætter påkrav om levering, som efter en samlet bedømmelse må anses for at indeholde en rimelig frist, men som sælgeren af de årsager, der har motiveret forbeholdet, ikke kan overholde, kan den

11.5.2.4.1.

deraf følgende ophævelse af købet således ikke antages at ville pådrage sælgeren erstatningsansvar for misligholdelse efter de nedenfor pkt. 5.2.4. nævnte regler.

5.2.3.7. Hævebeføjelsens ufravigelighed

Reglerne i kbl. § 74–75 om køberens adgang til at hæve et køb på grund af forsinkelse kan ifølge kbl. § 1, stk. 2, *ikke fraviges til skade for køberen*. Der er herved først og fremmest grebet ind over for standardvilkår, der fastholder forbrugeren ved købet i en eller anden ubestemt periode, selv om sælgeren ikke kan opfylde sin leveringsforpligtelse. Køberens øvrige rettigheder i tilfælde af forsinkelse med leveringen er ikke gjort ufravigelige. Behovet er ikke fundet lige så stort her; men det må antages, at i hvert fald et vilkår om, at køberen ikke skal kunne holde købesummen tilbage i kontant- og kreditkøb efter reglen i kbl. § 14, indtil salgsgenstanden leveres, i almindelighed vil kunne tilsidesættes efter aftalelovens § 36.

5.2.4. Retten til at kræve erstatning

5.2.4.1. Sondringen mellem genuskøb og specieskøb

Køberen har *under forskellige betingelser* mulighed for at kræve erstatning for sit eventuelle *økonomiske tab* som følge af, at der foreligger forsinkelse fra sælgerens side. Denne beføjelse har køberen, *både* hvor han vælger at fastholde købet, og hvor han vælger at hæve købet, men *hvad* han i givet fald kan kræve erstatning for, er forskelligt i de to situationer.

Endvidere inddeler købeloven alle købeaftaler i to principielt *forskellige typer* af køb, for hvilke der ikke gælder de samme erstatningsbetingelser. *Den ene mulighed* er, at købet angår *en individuelt bestemt salgsgenstand*, således at sælgeren ikke kan opfylde sin forpligtelse ved at levere en anden genstand end netop denne (selv om den måtte være *mage til*). Man taler da om et *specieskøb*. *Den anden mulighed* er, at købet angår *en salgsgenstand, der alene er bestemt efter sin art* eller ud fra *visse egenskaber* i øvrigt, således at sælgeren har valgfrihed og kan levere en hvilken som helst genstand inden for den pågældende art eller med de pågældende egenskaber. Man taler da om et *genuskøb*. Afgørende for sondringen er altså ikke selve genstandens art, men derimod *aftalen* og den *valgmulighed* i opfyldelsen, som aftalen giver sælgeren. Også hvis sælgeren kun har valgfrihed inden for et bestemt

11.5.2.4.3.

parti af den pågældende vareart, foreligger der et genuskøb, jfr. kbl. § 3.

I praksis er det ikke altid lige let at afgøre, om der foreligger et specieskøb eller et genuskøb. Hvis en forbruger i en butik ser på en massefremstillet mærkevare og derefter beder om at få den sendt, vil der formentlig kræves særlige holdepunkter for at antage, at forbrugeren har købt netop det foreviste eksemplar af varen, og at sælgeren derfor ikke skulle kunne opfylde aftalen ved at levere en anden vare af den pågældende art, når denne er ganske mage til den foreviste.

5.2.4.2. Ansvarsgrundlaget ved specieskøb

Er der tale om køb af en ganske bestemt genstand, d.v.s. *specieskøb*, og bliver genstanden ikke leveret i rette tid, skal sælgeren betale skadeserstatning, *medmindre han kan bevise, at forsinkelsen ikke kan bebrejdes ham eller hans folk* – (ikke kan »tilregnes« dem som forsætlig eller uagtsom), jfr. kbl. § 23. Retten til at kræve erstatning er således i modsætning til hæveadgangen betinget af et såkaldt ansvarsgrundlag, og sælgeren *kan* altså slippe for at skulle betale erstatning, hvis han godtgør, at han intet ansvar har for forsinkelsen. Sælgerens ansvar kan dog konkret være skærpet ved en særlig *garanti* for rettidig opfyldelse.

5.2.4.3. Ansvarsgrundlaget ved genuskøb

Er der derimod tale om *genuskøb*, som giver sælgeren større valgmulighed i opfyldelsen, er det vanskeligere for ham at slippe for erstatningspligten ved en eventuel forsinkelse. Her er sælgeren ifølge kbl. § 24 erstatningspligtig, *selv om* forsinkelsen ikke kan bebrejdes (»tilregnes«) ham eller hans folk, *medmindre* rettidig opfyldelse er gjort *umulig* ved omstændigheder, som sælgeren ved køkets afslutning ikke burde have taget i betragtning. Der tænkes ved det sidste på helt ekstraordinært usædvanlige og *upåregnelige* omstændigheder, såsom krig, indførselsforbud, brand eller lignende. Derimod er leveringshindringer, som f.eks. indtræffer i vinterhalvåret p.g.a. snestorm eller isforhold, almindeligvis ikke »upåregnelige« i denne forstand, idet de – selv om sælgeren muligvis ikke har »regnet med« dem – dog erfaringsmæssigt indtræffer med så jævne mellemrum, at sælgeren kan kalkulere med risikoen.

Kravet om, at de pågældende omstændigheder skal have *umuliggjort* rettidig levering, skal ikke tages helt bogstaveligt. Sælgeren er

11.5.2.4.4.

også ansvarsfri, hvis der indtræffer (upåregnelige) leveringshindringer, som kun kan overvindes ved *ganske uforholdsmæssige omkostninger* fra sælgerens side. Ødelægges f.eks. en maskine ved brand, og kan det ikke betale sig for fabrikanten at genanskaffe den og genoptage produktionen af det omhandlede produkt, *kan* der her – når genstanden ikke kan skaffes på anden måde – foreligge en sådan relativ »umulighed«, at sælgeren er ansvarsfri for den manglende levering – (hvoraf også følger, at sælgeren ikke kan dømmes til rent faktisk at levere, jfr. ovenfor pkt. 5.2.2.). Også *prisstigninger* kan i princippet anerkendes som ansvarsfritagende for sælgeren, om end der hertil må kræves ganske betydelige prisstigninger.

På den anden side kan sælgeren aldrig påberåbe sig, at rettidig opfyldelse er umuliggjort, hvis »umuligheden« alene skyldes sælgerens uheldige valg af leveringsforanstaltninger, således at rettidig levering *kunne* være sket, hvis sælgeren havde valgt at skaffe varen frem fra et andet sted eller på en anden måde. Sælgeren må i denne henseende selv bære risikoen for sit valg af opfyldelsesforanstaltninger. Også i øvrigt må sælgeren være ansvarlig for leveringshindringer, der alene skyldes hans særlige forhold, og som derfor ikke ville have hindret andre sælgere i at levere.

Som det vil ses, er genussælgerens erstatningsansvar således strengere end speciessælgerens, idet det ikke i genuskøb kræves, at noget skal kunne bebrejdes sælgeren i anledning af forsinkelsen, og idet genussælgeren derfor med ganske få undtagelsestilfælde altid er erstatningspligtig ved forsinkelse.

Genussælgeren kan dog særligt *forbeholde* sig ansvarsfrihed i videre omfang.

5.2.4.4. Erstatningsberegningen

Køberen kan, når betingelserne i kbl. § 23 eller § 24 er opfyldt, kræve *fuld skadeserstatning*. Køberen skal med andre ord stilles økonomisk, *som om* rigtig opfyldelse var sket (såkaldt »positiv opfyldelsesinteresse«).

Hvis køberen *fastholder* købeaftalen, og leveringsforpligtelsen derefter opfyldes eller gennemtvinges, vil han i princippet kunne kræve erstatning for de nødvendige udgifter, som forsinkelsen rent faktisk har påført ham. I forbrugerkøb vil der dog formentlig blive stillet strenge krav til beviset for, at ekstra udgifter (f.eks. til midlertidig leje af en anden genstand) har været en *nødvendig* følge af forsinkelsen,

11.5.2.5.

og erstatningsbeføjelsen har derfor næppe den store praktiske betydning, når købet fastholdes, og varen til sidst leveres i mangelfri stand.

Hvis køberen omvendt *hæver* købet, således at han i givet fald er nødt til at skaffe genstanden fra anden side, hvor den måske koster mere, kan han kræve *prisdifferencen* erstattet. Herom findes en speciel regel i kbl. § 25. I mangel af bevis for, at anden skade er lidt, vil denne beregnes som forskellen mellem *prisen på leveringstidspunktet* for tilsvarende genstande som den solgte og *den aftalte købesum* i den konkrete købeaftale.

Man kan også forestille sig, at køberen *fastholder* købet, men det derpå viser sig, at naturalopfyldelse hverken sker frivilligt eller lader sig gennemtvinge ved fogedens hjælp, (uden at dette skyldes ansvarsfritagende omstændigheder efter kbl. §§ 23–24). For dette tilfælde er der ikke nogen særlig regel i købeloven, men det følger af almindelige retsgrundsætninger sammenholdt med reglen i retsplejelovens § 529, at køberen også her kan kræve fuld skadeserstatning. Denne erstatning vil imidlertid ikke blive beregnet i forhold til markedsprisen på det aftalte leveringstidspunkt. I stedet må den her udregnes efter køberens interesse i at få genstanden leveret på det *senere* tidspunkt, hvor gennemtvangelsen af leveringen viser sig at være umulig. Er der derfor sket *prisstigninger* i tiden efter det aftalte leveringstidspunkt og indtil det tidspunkt, hvor retten (fogeden) omsætter opfyldelsesinteressen til et pengekrav, vil *også denne prisdifference* indgå i køberens erstatningskrav.

Det sidste forudsætter dog, at køberen ikke allerede fra et tidligere tidspunkt har været helt *på det rene med*, at sælgeren under ingen omstændigheder kunne levere. Køberen har nemlig en almindelig *tabsbegrænsningspligt*, der i så fald tilsiger køberen at hæve købet og anskaffe sig en ny vare, inden priserne stiger. Gør køberen ikke det i denne situation, vil eventuelle senere prisstigninger være hans egen risiko.

5.2.5. *Hvornår skal der reklameres over forsinkelse*

For ikke at *fortabe* de ovennævnte misligholdelsesbeføjelser, skal køberen i visse tilfælde *reklamere* overfor sælgeren, så denne bliver klar over, hvad køberen vil. Herom findes for forsinkelse særlige regler i kbl. §§ 26–27. Det er her et gennemgående træk, at man kun behøver at reklamere, hvis man ønsker en *forandring* i tingenes tilstand (»status quo«-princippet).

11.5.3.1.

Har levering således *ikke* fundet sted til tiden, skal køberen, *dersom* han *ønsker* at *fastholde* købet, meddele sælgeren dette *inden rimelig tid*. Undlader han dette, taber han sin ret til at kræve levering, (men ikke til at kræve erstatning). På direkte *forespørgsel* fra sælgerens side, skal meddelelse herom gives *uden ugrundet ophold*, d.v.s. lidt hurtigere. Se herom kbl. § 26. Reklamationen kan f.eks. gives i form af det ovenfor pkt. 5.2.3.2. nævnte påkrav efter kbl. § 74, stk. 2, 2. pkt.

Har levering rent faktisk fundet sted, men det viser sig, at leveringen er sket for sent, skal køberen i forbruger køb *uden ubegrundet ophold* meddele sælgeren, at han på den ene eller den anden måde vil *påberåbe* sig forsinkelsen. I FKN 1982.73 blev reklamation ca. en måned efter leveringen anset for rettidig. Reklamation er altså her nødvendig for, at køberen kan gøre *nogen* misligholdelsesbeføjelse gældende. Hvis køberen specielt vil benytte sig af sin ret til at *hæve* købet, kræves det endvidere, at han i sin reklamation meddeler sælgeren, at han *ønsker* at gøre *netop denne* beføjelse gældende. Se herom kbl. § 27.

Retten til *erstatning* fortabes som nævnt ikke ved manglende reklamation efter kbl. § 26 (hvor levering ikke har fundet sted); men det er antaget i retspraksis, at denne ret *kan fortabes ved længere tids passivitet*. Det samme gælder, hvor køberen *har* reklameret efter kbl. § 27 (hvor levering har fundet sted for sent), men derefter i længere tid undlader at følge reklamationen op og gøre det klart for sælgeren, hvilke krav han vil fremsætte. Efter omstændighederne kan retten til erstatning således – uafhængigt af reklamationsreglerne i kbl. §§ 26–27 – fortabes ved mindre end et halvt års passivitet.

5.3. Forsinkelse fra køberens side

5.3.1. Sælgerens beføjelser i tilfælde af forsinkelse fra køberens side. (Skyldnermora)

Som nævnt ovenfor pkt. 5.1. kan forsinkelse naturligvis også foreligge fra køberens side, når købesummen ikke bliver betalt i rette tid. Sælgeren har da tilsvarende valget mellem at *fastholde* købet, (kræve købesummen betalt) og at *hæve* købet, jfr. kbl. § 28, stk. 1, 1. pkt. En ophævelse af købet kræver ligesom i § 21, stk. 2 og § 74, stk. 2, 1. pkt., at forsinkelsen er af *væsentlig* betydning. Er der solgt mod kontant betaling, kan sælgeren dog altid *holde salgsgenstanden tilbage*, jfr. ovenfor pkt. 4.4. Hæver sælgeren købet, har han ifølge kbl. § 30 tillige krav på *skadeserstatning* efter samme principper, som er givne i kbl.

11.5.3.1.

§§ 24–25, jfr. ovenfor pkt. 5.2.4.3.–4. Hvis sælgeren fastholder købet, kan han kræve *renter* af købesummen efter reglerne i rentelovens § 3, jfr. samme lovs §§ 5 og 7 (som nærmere omtalt nedenfor kapitel 18), hvilket som hovedregel vil sige 6% over diskontoen fra forfaldsdagen. I princippet kan sælgeren også kræve andre tab erstattet, men det er næppe særligt praktisk i forbruger køb.

Skal sælgeren *levere efterhånden* (successivt), og skal *betaling* erlægges *særskilt for hver levering*, er sælgeren i tilfælde af væsentlig forsinkelse med betalingen for en enkelt levering berettiget til at hæve købet også for de *efterfølgende* leveringers vedkommende, *medmindre* der konkret ikke er nogen grund til at frygte for gentagelse af forsinkelsen, jfr. kbl. § 29. I modsætning til, hvad der gælder efter kbl. § 22 om forsinkelse fra sælgerens side ved successiv levering (ovenfor pkt. 5.2.3.4.), antages en enkelt forsinkelse med *pengebetaling* altså at skabe en *formodning* for, at køberen heller ikke for fremtiden kan betale til rette tid – og dermed for anteciperet misligholdelse af efterfølgende ydelser.

(Desuden er der givet nærmere regler om køberens manglende betalingsevne i kbl. §§ 39–41, som ikke nærmere skal gennemgås her).

Selv om de almindelige betingelser for at hæve købet er opfyldt, fremgår det imidlertid af kbl. § 28, stk. 2, at *sælgeren som hovedregel ikke kan hæve købet, når den solgte genstand er overgivet* til køberen. Dette kan sælgeren nemlig i så fald kun, *hvis* han har taget et gyldigt forbehold i så henseende (typisk et ejendomsforbehold), *hvis* genstanden afvises af køberen, *eller hvis* (ifølge kbl. § 41) genstanden først efter køberens konkurs er overgivet til konkursboet. Sælgeren »anses at have taget forbehold«, som det hedder i kbl. § 28, stk. 2, dersom overgivelsen ikke kan opfattes som indrømmelse af kredit, f.eks. fordi sælgeren med god grund *troede*, at han havde fået betaling – hvor eksempelvis betaling er sket med falsk eller dækningsløs check – eller fordi overgivelsen alene skete for, at køberen kunne *prøve* genstanden, eller til andet særligt begrænset formål.

Kan sælgeren ikke hæve købet og tage salgsgenstanden tilbage som følge af reglen i kbl. § 28, stk. 2, kan han imidlertid inddrive købesummen plus omkostninger og eventuel erstatning fra køberen ved fogedrettens hjælp. Reglen i kbl. § 28, stk. 2, kan derfor ikke siges at have nogen egentlig køber (eller forbruger-)beskyttelseseffekt, men er givet af andre hensyn.

I kbl. §§ 31–32 er der ud fra det tidligere nævnte »status quo«-princip givet regler om sælgerens reklamationspligt analogt til reglerne

om køberens reklamationspligt i kbl. §§ 26–27, bortset fra, at der i konsekvens af kbl. § 28, stk. 2, ikke kræves reklamation fra sælgerens side for at fastholde købet, når han som følge af salgsgenstandens overgivelse ikke kan hæve. Et eksempel på, at sælgeren fortaber sin ret til at fastholde købet p.g.a. manglende reklamation, gives i FKN 1982.54 f.

5.3.2. *Sælgerens pligter, når køberen ikke aftager salgsgenstanden i rette tid. (Fordringshavermora)*

5.3.2.1. *Fordringshavermora eller misligholdelse*

En anden form for forsinkelse fra køberens side kan foreligge derved, at han *undlader at aftage* sælgerens ydelse til aftalt tid og derigennem påfører sælgeren ekstra udgifter eller besvær i forbindelse med opbevaringen af salgsgenstanden. Man taler her om *fordringshavermora*.

Forringshavermora er imidlertid i sig selv *ikke misligholdelse*. Sælgeren kan ikke kræve, at køberen rent faktisk aftager salgsgenstanden, ligesom sælgeren ikke har de almindelige misligholdelsesbeføjelser, blot fordi dette ikke sker. Han kan f.eks. ikke alene på grundlag af forringshavermora fra køberens side hæve købet og derigennem straks blive frigjort fra sin leveringsforpligtelse. Tværtimod pålægger købeloven i denne situation sælgeren visse *ekstra pligter*.

Heraf følger dog *ikke*, at det er ganske *gratis* for køberen at undlade at aftage salgsgenstanden til tiden. Nærmere regler om denne situation er givet i kbl. §§ 33–37, der dels har til formål at beskytte køberens interesser, men som samtidig tilsigter at holde sælgeren nogenlunde økonomisk skadesløs.

En anden ting er, at der *ofte samtidig* med forringshavermora kan foreligge en *misligholdelse* fra køberens side (ifølge særlig bestemmelse i aftalen eller efter kbl. §§ 28–29 eller §§ 39–41, og at sælgeren da *som følge heraf* har de sædvanlige beføjelser til f.eks. at hæve købet; men reglerne i kbl. §§ 33–37 tager sigte på de forhold, hvor dette *ikke* er tilfældet, samt hvor sælgeren vælger på trods af en eventuel misligholdelse fra køberens side at *fastholde* købet. Forringshavermora kan nemlig også godt foreligge, hvor køberen gerne vil aftage genstanden, men hvor sælgeren har *ret til at undlade at overgive* den, fordi køberen ikke opfylder sin del af aftalen.

11.6.1.1.

5.3.2.2. *Sælgerens omsorgspligt*

Fordringshaveren fra køberens side indstifter en vis *omsorgspligt for sælgeren*. Undlader køberen at afhente eller modtage salgsgenstanden i rette tid, eller har hans forhold i øvrigt bevirket, at den ikke i rette tid er blevet overgivet i hans besiddelse, har sælgeren nemlig *for køberens regning* at drage *omsorg for genstanden, indtil* levering kan ske, *eller indtil* sælgeren benytter den ret til at hæve købet, som måtte tilkomme ham efter kbl. § 28. Dette følger af kbl. § 33, 1. pkt. Såfremt sælgeren forsømmer denne omsorgspligt, vil dette være en *misligholdelse* af aftalen fra hans side, som vil give køberen de sædvanlige misligholdelsesbeføjelser (f.eks. hæveadgang).

Det er dog samtidig tilsigtet at hindre, at køberens forhold på denne måde skal komme til at medføre væsentligt øgede byrder for sælgeren. Dels skal *udgifterne* herved som nævnt betales af køberen, jfr. også kbl. § 36, og dels er omsorgspligten heller ikke i øvrigt uden *begrænsninger*. Det er en generel forudsætning for sælgerens omsorgspligt, at den ikke medfører *væsentlig omkostning eller ulempe* for ham, og at køberen trods alt aftager genstanden inden *rimelig tid*, efter at han er blevet opfordret til det, jfr. kbl. § 34. Skal genstanden efter aftale *sendes* til køberen, er det tillige en forudsætning, at der på bestemmelsesstedet overhovedet findes nogen, som på sælgerens vegne kan tage den i besiddelse, jfr. kbl. § 33, 2. pkt. Det vil som oftest være tilfældet, hvor varen udbringes af sælgerens egne folk, der blot kan tage den med tilbage.

I øvrigt er der i kbl. §§ 34–35 givet nærmere regler for, hvorledes sælgeren skal forholde sig, hvis *omsorgspligten ophører*, uden at køberen har aftaget varen. Dersom købet ikke hæves, og sælgeren opfylder sin forpligtelse efter disse regler, vil han – udover erstatning for øgede omkostninger ifølge kbl. § 36 – bevare retten til den aftalte købesum, selv om køberen (som følge af hans egne forhold) aldrig får genstanden.

Som tidligere nævnt (pkt. 4.5.3.) bevirker fordringshaveren ikke en udskydelse af tidspunktet for risikoens overgang, jfr. kbl. § 37.

6. Mangler

6.1. *Hvornår foreligger der en mangel ved salgsgenstanden*

6.1.1. *Købelovens almindelige mangelsbegreb*

Kbl. §§ 42–54 opstiller regler for *virkningerne* af, at en salgsgenstand lider af en faktisk mangel. Reglerne gælder for løsørekøb i alminde-

lighed (§ 51 dog kun i handelskøb), og med de i kbl. § 1 a, stk. 3, nævnte undtagelser gælder de også for forbrugerkøb. Indtil 1980 indeholdt købeloven imidlertid ikke nogen definition af, hvad der nærmere skulle forstås ved en »mangel«.

Derimod har det været fast antaget i den juridiske teori og i retspraksis, at der foreligger en mangel, hvis salgsgenstanden ikke svarer til, hvad der er *aftalt eller med rette forudsat* af køberen. For forbrugerkøb er denne forståelse af mangelsbegrebet nu udtrykkeligt fastslået i kbl. § 76, stk. 1, nr. 4, hvorefter salgsgenstanden er mangelfuld, hvis den er »af anden eller ringere beskaffenhed eller brugbarhed, end den ifølge aftalen og de foreliggende omstændigheder skulle være«.

Afgørelsen beror således i princippet på den konkrete aftale, og ikke enhver »fejl« i teknisk forstand er en mangel køberetligt set. Hvis ikke andet følger af særlige omstændigheder, vil en genstand imidlertid blive betragtet som mangelfuld, dersom den ikke har den *brugbarhed* eller *værdi*, som er *almindelig* for genstande af den pågældende art, se f.eks. FKN 1981.48 og FKN 1982.28. Det er således ikke en mangel ved *brugte genstande*, at de er præget af sædvanlig slid og ælde, jfr. FKN 1982.57 og 58. Stilles der i den *offentligretlige* lovgivning krav med hensyn til salgsgenstandens kvalitet eller sikkerhed, kan den normalt kun anses for mangelfri, hvis den opfylder disse krav. Se f.eks. FKN 1982.47 og FKN 1982.59. Centrale faktorer ved mangelsbedømmelsen vil i øvrigt være varens *egnethed*, dens *holdbarhed*, dens *farlighedsgrad* og dens *vedligeholdelsesmuligheder*. (Se om manglende vedligeholdelsesmulighed FKN 1981.19, FKN 1982.39, FKN 1983.39, FKN 1983.23 og 49 samt FKN 1984.53).

Til det sidste skal dog tilføjes, at mangelsbedømmelsen som tidligere nævnt vedrører spørgsmålet om genstandens egenskaber *på tidspunktet for risikoens overgang*, jfr. kbl. § 44. Der foreligger derfor ikke en mangel, fordi det efter dette tidspunkt f.eks. er blevet umuligt at skaffe reservedele til normal vedligeholdelse af genstanden. Har sælgeren imidlertid lovet, at der vil kunne skaffes reservedele, eller var dette en klar forudsætning for købet, vil køberen eventuelt på andet grundlag kunne gøre beføjelser gældende mod sælgeren – således efter reglerne om garanti og tilsikring, læren om bristende forudsætninger eller aftalelovens § 36. Et par bukser, der som følge af selve materialets egenskaber ikke kan tåle at blive vasket, eller et varigt forbrugsgode, der på grund af en usædvanlig konstruktion ikke kan repareres på normal måde, vil derimod være eksempler på varer,

11.6.1.2.

der i almindelighed må anses for mangelfulde som følge af deres beskaffenhed.

Salgsgegenstanden må endvidere anses for at lide af en mangel, hvis den ikke kan benyttes på sædvanlig måde eller til det af køberen særligt angivne formål uden fare for tingskade eller uden risiko for personskade, medmindre køberen på grundlag af sælgerens oplysninger og de i øvrigt foreliggende omstændigheder var eller burde være bekendt med risikoen og i stand til at vurdere denne. Se f.eks. FKN 1983, s. 57 f., 63 og 65, hvor en række trafiksikkerhedsmæssige fejl blev betragtet som væsentlige mangler ved brugte biler, FKN 1983.54 om farligt legetøj samt FKN 1984, s. 19 ff., om brandfarlige varmepuder. Sml. ovenfor kapitel 5, pkt. 2.2.

Der vil tillige ved vurderingen af, hvilke kvalitetskrav og andre krav der kan stilles til salgsgegenstanden, blive lagt vægt på *købesummens størrelse*, jfr. f.eks. FKN 1981.44. En nedsat pris på tilbuds- eller udsalgsvarer formindsker dog ikke de krav, køberen med rette kan stille til varen, medmindre det tydeligt er angivet, at der er tale om varer af 2. sortering, varer med fejl eller lignende, jfr. herved FKN 1982, s. 14 f.

Et *garantitilsagn* fra sælgeren kan naturligvis udgøre et selvstændigt grundlag for at tilkende køberen mangelsbeføjelser, men også et garantibevis, som sælgeren alene udleverer *fra producenten* og derfor ikke selv indestår for, kan få betydning for mangelsbedømmelsen i forhold til sælgeren, idet producentens garanti efter omstændighederne kan berettigge forbrugeren til at forvente en særlig høj kvalitet og dermed skærpe mangelsbedømmelsen efter kbl. § 76, stk. 1, nr. 4. Dette antoges således i FKN 1984.49, (men ikke i FKN 1982.32).

6.1.2. Tydeliggørelse og udbygning af mangelsbegrebet

Der er som nævnt ikke med kbl. § 76, stk. 1, nr. 4, tilsigtet nogen ændring i det mangelsbegreb, der tidligere er fastlagt i teori og praksis. Optagelsen af en almindelig mangelsdefinition i købeloven er imidlertid anset for at kunne være af en vis psykologisk betydning for forbrugeren ved at pege på de centrale faktorer for mangelsbedømmelsen.

Herudover er definitionen udbygget med nogle specielle regler i kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–3, og formålet med at optage en almindelig definition i paragraffens stk. 1, nr. 4, har også været at undgå, at disse specielle regler skulle blive opfattet som en udtømmende regulering

af, i hvilke tilfælde en købt genstand er mangelfuld, og således friste til modsætningsslutninger.

6.1.3. *Kvantitetsmangler*

Kvantitetsmangler er ikke omfattet af beskrivelsen i kbl. § 76, stk. 1, men det følger af kbl. § 50, at der også foreligger en mangel, hvor der er *leveret for lidt*, og det leverede er ment at skulle tjene *til fuldstændig opfyldelse*.

6.1.4. *Urigtige eller vildledende oplysninger*

Efter kbl. § 76, stk. 1, nr. 1, foreligger der en mangel, hvis salgsgenstanden ikke svarer til den *betegnelse*, hvorunder den er solgt, eller sælgeren i øvrigt ved køkets afslutning har givet *urigtige eller vildledende oplysninger*, der kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden.

Se f.eks. *FKN 1981.43* om et sportssæt, der blev solgt under betegnelsen regnsæt, men som ikke var specielt egnet til brug i regnvejr; *FKN 1982.71* om en »rødpapegøje«, der ikke var en egentlig papegøje; *FKN 1983.61* om en bil, der blev solgt med vildledende oplysninger om motorens kilometertal; og *FKN 1983.36* om tøj solgt under falsk varemærke.

Ifølge kbl. § 76, stk. 1, nr. 2, kan køberen ligeledes gøre mangelsbejvelser gældende, hvis sælgeren eller et tidligere salgsled har givet oplysninger som nævnt i nr. 1 på varens indpakning, i annoncer eller i andre meddelelser, der er beregnet til at komme til almenhedens eller køberens kundskab, jfr. f.eks. *FKN 1982.14* og *FKN 1984.64*.

F.s.v. angår urigtige oplysninger *fra sælgeren* svarer dette stort set til den også tidligere gældende retstilstand. Det præciseres dog i stk. 1, nr. 2, at køberen også kan støtte ret på bestemte oplysninger, som sælgeren har fremsat i reklamer og andre meddelelser, der er beregnet for en videre kreds. I moderne køb, f.eks. selvbetjeningshandel, vil køberen ofte være nødt til udelukkende at basere sine indkøb på sådanne oplysninger. Dette skal ses som et civilretligt modstykke til markedsføringslovens § 2, hvorefter der ikke må anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, jfr. ovenfor kapitel 6.

Også oplysninger, der kommer til offentlighedens kendskab uden at være led i en egentlig markedsføring, som f.eks. oplysninger sælgeren fremsætter under et avisinterview, er omfattet af bestemmelsen

11.6.1.4.

i nr. 2. *Anprisninger* i generelle vendinger, der ikke skaber forventning hos køberen om bestemte egenskaber ved salgsgenstanden, skal dog fortsat ikke betragtes som oplysninger i kbl. § 76's forstand, hvad enten de fremsættes direkte over for køberen eller i en reklame bestemt til en videre kreds. Uden betydning er oplysninger, som køberen var bekendt med var urigtige, eller som ikke har spillet nogen rolle for ham.

Reglen i kbl. § 76, stk. 1, nr. 2, medfører den vigtige forbedring i forbrugerbeskyttelsen, at køberen over for sælgeren også vil kunne påberåbe sig urigtige oplysninger i annoncer eller reklamer, der hidrører *fra tidligere salgsled*, herunder producenten, inportøren og grossisten. Ofte vil forbrugeren heller ikke kunne skelne mellem, om oplysninger i tryksager og lignende stammer fra detailhandleren eller tidligere salgsled. Det er f.eks. ganske sædvanligt, at reklamematerialer får deres indholdsmæssige udformning i en central indkøbsforening og derefter husstandsomdeles efter at være blevet forsynet med den lokale handlendes navn. Færdigpakkede varer vil ligeledes ofte i tidligere salgsled være blevet forsynet med oplysninger på emballagen. Reglen gælder, selv om sælgeren hverken vidste eller burde vide, at hans egne eller det tidligere salgsleds oplysninger var urigtige, eller at der i det hele taget var givet oplysninger fra det tidligere salgsled. Oplysningerne kan også være givet på sælgerens eller et tidligere salgsleds vegne af f.eks. en brancheforening, der ikke selv er et led i omsætningskæden, eller af en erhvervsdrivende, der har til opgave at bistå med markedsføringen af produktet. Oplysninger fra sælgerens konkurrenter, offentlige myndigheder eller forbrugerorganisationer falder derimod uden for, medmindre der fra sælger-side henvises til dem.

Selv om køberen i princippet både har *bevisbyrden* for, at der foreligger en urigtig oplysning, og at denne har haft betydning for ham, stilles der ikke strenge krav til beviset for, at køberen har lagt vægt på oplysningen. Det er tilstrækkeligt, at den urigtige oplysning »kan antages« at have haft betydning, hvilket normalt vil blive lagt til grund, blot oplysningen i almindelighed er egnet til at påvirke køberes interesse for salgsgenstanden.

Det er især værd at lægge mærke til, at *også urigtige oplysninger om prisforhold*, f.eks. om at prisen på en vare er nedsat i anledning af udsalg, kan bevirke, at der foreligger en mangel, jfr. f.eks. FKN 1981.67. Afslagsbeføjelsen (nedenfor pkt. 6.2.5.) kan dog formentlig kun komme på tale, hvis sælgeren i forbindelse hermed har anført

11.6.1.4.

den oprindelige pris, så køberen kan have haft en nærmere bestemt forventning om, i hvilket omfang genstandens værdi overstiger købesummen. En forbruger, der f.eks. på udsalg for 200 kr. køber en kjole, som urigtigt af sælgeren angives at være nedsat fra 400 kr., vil have en forventning om at spare 50% og må således kunne kræve et forholdsmæssigt afslag på 100 kr.

Også oplysninger om andre forhold end salgsgenstandens brugbarhed, beskaffenhed og værdi kan tillægges betydning. Således f.eks. oplysninger om, at genstanden er anbefalet eller godkendt af en offentlig myndighed eller af en forbrugerorganisation. Har køberen tillagt en sådan oplysning væsentlig betydning, vil han kunne hæve købet, hvorimod forholdsmæssigt afslag vil være udelukket, hvis manglen ikke er værdiforringende.

Har sælgeren loyalt tilkendegivet over for køberen, at de informationer, han bygger sine oplysninger på, må anses for at være usikre, foreligger der ingen mangel, selv om oplysningerne viser sig at være urigtige.

Kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–2, omfatter kun oplysninger, som køberen gøres bekendt med *ved køkets afslutning*. Således kan urigtige oplysninger i f.eks. en brugsanvisning ikke medføre, at genstanden efter disse regler anses for mangelfuld, hvis køberen først modtog brugsanvisningen efter købeaftalens indgåelse. Medfører den urigtige oplysning, at genstanden beskadiges ved brugen, må genstanden dog anses for mangelfuld, og det samme vil være tilfældet, hvis f.eks. køberen af en maskine som følge af misvisende angivelser i brugsanvisningen ikke kan få maskinen til at virke efter sit formål, og sælgeren herefter ikke yder køberen den fornødne vejledning.

Køberen kan i øvrigt ikke påberåbe sig en urigtig eller vildledende oplysning, der senest ved indgåelsen af aftalen om købet er *rettet*. Dette følger af kbl. § 76, stk. 2. Om måden, hvorpå dette skal ske, kan siges, at en rettelse, der meddeles på samme måde som den urigtige oplysning, som oftest må anses for fyldestgørende. Det samme gælder en rettelse, der sker på en sådan måde, at den er egnet til at nå samme modtagerkreds som den oprindelige meddelelse. Er der givet en urigtig oplysning i en række løbende annoncer, er det dog ikke tilstrækkeligt, at oplysningen berigtiges i en annonce, der kun indrykkes en enkelt gang. Individuel meddelelse til den enkelte køber, når han henvender sig på grundlag af annoncen, vil altid være fyldestgørende; men det er som nævnt ikke en betingelse for, at rettelsen kan anses for virksom, at den er kommet til den enkelte købers kundskab.

11.6.1.5.

Rettelsen skal være tydelig både med hensyn til, at der er tale om en rettelse, og hvad der rettes.

Er der imidlertid tale om et *bindende tilbud* fra sælgerens side om salg af en vare med bestemte egenskaber, følger det af de almindelige *aftaleretlige* regler, at den køber, der har fået kundskab om tilbudet, ikke ved en efterfølgende rettelse kan afskæres fra retten til at acceptere tilbudet med det oprindelige indhold, jfr. aftalelovens § 7. Det må dog så nok i forbindelse med accepten påhvile køberen at præcisere, at det er det oprindelige tilbud og ikke det rettede, han accepterer.

Rene fortætelser falder ikke ind under kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–2; men de kan være omfattet af stk. 1, nr. 3. Meddelelser, der i og for sig er sande, kan dog blive vildledende, fordi de er flertydige, eller fordi visse andre oplysninger, der hænger sammen med dem, forties. Sådanne *urimeligt mangelfulde oplysninger* eller »halve sandheder« kan være omfattet af kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–2. Der er derfor glidende overgange til stk. 1, nr. 3.

Dette kan illustreres af *FKN 1983.46*, hvor en møbelhandler havde solgt et bord som »massivt egetræsbord med 2 tillægsplader«. Det viste sig imidlertid, at kun selve bordet var udført i massivt træ, medens tillægspladerne var finerede. Forbrugerklagenævnet fandt, at en forbruger under disse omstændigheder var berettiget til at forvente, at også pladerne var udført i massivt træ, medmindre sælgeren udtrykkeligt havde oplyst andet. Da sælgeren havde forsømt dette, fandtes der at foreligge en mangel i henhold til kbl. § 76, stk. 1, nr. 3, men det havde her været lige så nærliggende at begrunde resultatet under henvisning til stk. 1, nr. 1 eller 2.

Se ligeledes *FKN 1983.59* og *FKN 1984.61*.

6.1.5. Loyal oplysningspligt

Efter kbl. § 76, stk. 1, nr. 3, skal en salgsgenstand anses for mangelfuld, hvis sælgeren (eller hans salgspersonale) har *forsømt at give køberen oplysning* om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende. Der er her tale om en lovfæstelse for forbrugerkøb af sælgerens *loyale oplysningspligt*, der også antages at gælde for andre køb, og som korresponderer med reglen i markesføringslovens § 3, jfr. ovenfor kapitel 6.

Sælgeren skal kun oplyse om forhold, han *kender eller burde kende*. Det kan i almindelighed ikke her kræves, at sælgeren inden afslutningen af købet foretager en indgående undersøgelse af salgsgenstanden;

11.6.1.5.

men omstændighederne kan give sælgeren – f.eks. i egenskab af fagmand – en sådan *mistanke* om fejl ved genstanden, at han bør foretage en nærmere undersøgelse for at afklare tvivlen eller i hvert fald fortælle køberen om de omstændigheder, der begrundes mistanken.

Se f.eks. *U 1982.215 V*. En autoforhandler, der ved købet af en brugt vogn havde fået at vide, at vognens forende havde været »smadret«, oplyste ved videresalget af vognen til en forbruger kun, at forenden havde været skadet. Retten fandt, at autoforhandleren på grundlag af sin viden havde haft pligt til at søge nærmere oplysning om skadens omfang og til at meddele denne til køberen. Under hensyn til forhandlerens undladelse heraf samt til størrelsen af udbedringsomkostningerne fandtes der at foreligge en væsentlig mangel, som berettigede køberen til at hæve handlen.

Se også *FKN 1983.60*.

Viden eller burde-viden hos sælgerens ansatte eller hos erhvervsdrivende, der formidler salget for sælgeren, må tages i betragtning i samme omfang som tilsvarende subjektive forhold hos sælgeren.

Det kræves således efter kbl. § 76, stk. 1, nr. 3, at det kan *bebrejdes* sælgeren (eller hans folk), at køberen ikke har fået de pågældende oplysninger. Som udgangspunkt vil en fejl ved salgsgenstanden kunne anses som en mangel uden hensyn til, om sælgeren kan bebrejdes noget med hensyn til viden eller oplysning om fejlen, men et dadelværdigt forhold fra sælgerens side vil efter det her opregnede kunne *udvide* mangelsområdet i visse tilfælde, hvor det som f.eks. ved salg af brugte genstande kan være tvivlsomt, om køberen med rette kan forudsætte, at salgsgenstanden ikke har en bestemt fejl.

Hvis sælgeren må regne med, at *køberen er bekendt med* et forhold vedrørende salgsgenstanden, har sælgeren ingen oplysningspligt, og det samme gælder, hvis sælgeren på grundlag af det for ham foreliggende må antage, at forholdet er uden betydning for køberen. At en bestemt egenskab eller risiko ved salgsgenstanden *ikke kan anses for unormal*, fritager imidlertid ikke automatisk sælgeren for oplysningspligten, jfr. *FKN 1984.51* og *52*. Derimod vil oplysningspligten sædvanligvis ikke omfatte, hvad der kan anses for *almindeligt kendt*, jfr. *FKN 1982.15* og *46* samt *FKN 1984.35* (modsætningsvis).

I princippet omfatter oplysningspligten ethvert forhold ved salgsgenstanden, som er af betydning for købsbeslutningen. Også *prisforhold* kan i et vist omfang være omfattet. Medens f.eks. urigtige oplysninger om, at genstande af den pågældende art er dyrere hos andre forhandlere, nok ofte kan gøre salgsgenstanden mangelfuld ifølge kbl.

11.6.1.6.

§ 76, stk. 1, nr. 1–2, vil en ren undladelse af at oplyse, at genstanden kan købes billigere et andet sted, dog ikke kunne betragtes som en forsømmelse i stk. 1, nr. 3's forstand.

Oplysningspligten kan også omfatte *vejledning i behandling af det solgte*, hvor dette er påkrævet. Skade forvoldt ved mangelfuld brugsvejledning kan gøre det solgte mangelfuldt i kraft af »sælgerens forsømmelse«, jfr. kbl. § 44. Se om dårlig instruktion vedrørende vedligeholdelse af kontaktlinser, FKN 1984, s. 30.

Oplysningerne kan gives skriftligt eller mundtligt, men hvor f.eks. en vedligeholdelsesanvisning er påkrævet, og denne medfølger skriftligt, må den for at opfylde oplysningspligten i forbrugerkøb normalt være affattet *på dansk* eller – som typisk ved tekstiler – i et almindeligt kendt symbolsprog, jfr. FKN 1978.16 f., FKN 1979.40, FKN 1981.19 og FKN 1983.31.

Tilsidesættelse af *offentligretlige* lovforskrifter om varedeklarationer, kvalitetsmærkning, opbevarings- og vedligeholdelsesinstruktioner og lignende indebærer ikke i sig selv en tilsidesættelse af den loyale oplysningspligt, men vil kunne influere på bedømmelsen af, om køberen har modtaget det, som han er blevet lovet eller med rette har forudsat, (jfr. den almindelige mangelsbedømmelse efter stk. 1, nr. 4).

6.1.6. Køberens undersøgelsespligt

Reglen i kbl. § 47 om *køberens undersøgelsespligt*, når sælgeren opfordrer ham til inden købet at undersøge salgsgenstanden, gælder også for forbrugerkøb, men inden for området af kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–2 kan denne regel kun få betydning i meget ekstreme tilfælde, idet sælgerens faktiske oplysninger må antages at give køberen »skellig grund« til at undlade at efterkomme en opfordring til at undersøge salgsgenstanden for disse ting.

Tilsvarende berettiger kbl. § 47 ikke sælgeren til at fortie forhold, som han kender eller burde kende, og overlade det til køberen selv at undersøge og afsløre forholdet. Det må almindeligvis være således i forbrugerkøb, at købers undladelse af at undersøge salgsgenstanden også er uden betydning, hvis sælgeren har tilsidesat sin loyale oplysningspligt efter kbl. § 76, stk. 1, nr. 3, idet oplysningspligten normalt må give køberen »skellig grund« til at undlade at efterkomme en opfordring til at undersøge genstanden.

11.6.1.7.

*Har køberen imidlertid undersøgt salgsgenstanden, vil det efter omstændighederne kunne give sælgeren grundlag for at regne med, at køberen er blevet bekendt med eventuelle synlige fejl, således at han ikke behøver oplyse om dem. Det samme gælder, hvis sælgeren, f.eks. fordi genstanden befinder sig hos tredjemand, hvortil køberen har lettere adgang, opfordrer køberen til at undersøge salgsgenstanden for *specificerede* mangler, som sælgeren har mistanke om. Der kan da blive tale om at foretage en afvejning af grovheden af hver af parternes forsømmelser. Omfanget af undersøgelsespligten må generelt afhænge af, hvor meget man kan forlange af *netop denne* køber under hensyn til hans sagkundskab m.v., jfr. FKN 1983.13.*

Ved *køb i selvbetjeningsforretninger*, er kravene til køberens undersøgelsespligt *skærpet*.

Ud fra denne opfattelse har forbrugerklagenævnet f.eks. nægtet en forbruger adgang til at gøre mangelsindsigelser gældende i en sag om køb af en seng, selv om sengen efter nævnets opfattelse ikke var deklareret tilfredsstillende i salgsmaterialet, og selv om den »uheldige« egenskab ved sengen kun kunne opdages ved at flytte sengen ud fra den skillevæg, som den i forretningen var placeret op ad, jfr. FKN 1981.55. Sengen var fejlfri i den forstand, at alle senge af dette mærke var designet således, men forbrugeren havde blot – og som udgangspunkt altså også med rette – haft andre forventninger til den. Se også FKN 1982.37.

6.1.7. Sælgerens forbehold

Sælgeren ses undertiden at tage *generelle forbehold med hensyn til en salgsgenstands egenskaber*, f.eks. forbehold om, at genstanden sælges, »som den er og forefindes«, »som beset« eller lignende. I modsætning til præcise forbehold vedrørende bestemte fejl eller egenskaber ved salgsgenstanden, er det vanskeligt for køberne at overskue betydningen af disse forbehold. Domstolene har derfor også allerede på egen hånd tilsidesat forbehold, hvor de måtte forekomme urimelige. For forbrugerkøb er retsvirkningerne af generelle forbehold nu nærmere reguleret i kbl. § 77, der bortset fra køberens mulighed for at påberåbe sig oplysninger fra tidligere salgsled ligger tæt op ad den gældende retstilstand for køb i almindelighed.

For det første bestemmes i kbl. § 77, stk. 1, 1. pkt., at et generelt forbehold ikke under nogen omstændighed kan afskære køberen fra at påberåbe sig, at salgsgenstanden er mangelfuld, dersom forholdet kan henføres under de specielle regler i kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–3, om urigtige oplysninger og tilsidesat oplysningspligt. Ældre brugte biler sælges f.eks. ofte som »afhentningsbiler«, hvori vel nok ligger, at

11.6.1.7.

køberens forventninger til bilens stand ikke må være alt for store, men anvendelsen af dette udtryk befrier ikke sælgeren fra hans pligt til loyalt at oplyse om mere omfattende fejl, jfr. FKN 1983, s. 11 og 13.

Herudover følger det af kbl. § 77, stk. 1, 2. pkt., at et generelt forbehold tvinger køberen til at acceptere *en vis* afvigelse af den standard, han ellers kunne forvente. Salgsstanden må dog uanset det generelle forbehold ikke være i »væsentlig« ringere stand, end køberen under hensyn til prisen og omstændighederne i øvrigt havde grund til at regne med. Se f.eks. til illustration FKN 1983.65 (og s. 13). Har der ikke været en rimelig grund til at anvende forbeholdet, må enhver afvigelse, der ikke er ganske ubetydelig, formentlig betragtes som væsentlig i denne forstand.

I FKN 1984.68 om en brugt bil »købt som beset« fandtes at foreligge sådanne fejl, som normalt ville blive anset for mangler; men da forbeholdet var rimeligt begrundet, og prisen var påfaldende lav, ansås køberen her for afskåret fra at gøre mangelsbøjelser gældende.

Ved salg af nye og ubrugte varer forventer køberen i almindelighed helt fejlfri genstande, og et generelt forbehold vil her ikke blive tillagt nogen betydning, medmindre sælgeren ved køkets afslutning har angivet en særlig grund til, at genstanden muligvis alligevel ikke er fejlfri, som f.eks. brandskade. Se hertil FKN 1982, s. 15 f. og 43.

Sælgeren kan i øvrigt godt, i det omfang det ikke strider mod nogen af de ufravigelige bestemmelser (se kbl. § 1, stk. 2), overføre risikoen for en fejl til køberen ved at tage et *klart og konkret forbehold* med hensyn til en *bestemt* egenskab, som han har mistanke om er behæftet med fejl. Herfor taler også både, at køberens opmærksomhed ved et sådant klart forbehold henledes på denne specifikke risiko, samt at et konkret forbehold i modsætning til et generelt ofte vil indvirke på prisen. Tages der konkrete forbehold ved køkets afslutning, vil disse endvidere kunne få virkning som en rettelse af tidligere givne urigtige oplysninger i henhold til kbl. § 76, stk. 2.

Hvis en sælger under dække af betegnelsen »garanti« indskrænker nogle af køberens rettigheder efter købeloven, uden at køberen får noget andet (mere) til gengæld, vil en sådan bestemmelse formentlig (i lyset af markedsføringslovens § 4) blive tilsidesat efter afl. § 36, uanset hvor klart den er formuleret. Brugen af selve ordet garanti skaber normalt berettiget forventning om, at forbrugeren stilles *bedre* end efter købelovens regler.

6.1.8. Auktionssalg

Salg på *auktion* sker ofte med forbehold om, at køberen må acceptere genstanden, som den er og forefindes, og ifølge kbl. § 77, stk. 2, skal auktionssalg af *brugte genstande* altid anses for sket på dette vilkår, når der er tale om forbrugerkøb. Det betyder, at kbl. § 77, stk. 1, vil finde anvendelse på disse køb, selv om der ikke i de enkelte tilfælde er optaget et generelt forbehold i auktionsvilkårene. Som følge af auktionssalgets særlige karakter og prisdannelsen herved kan man dog ikke lade prisen indgå i mangelsbedømmelsen i samme omfang, som det sker ved ordinære køb, og genstanden kan i hvert fald ikke blive anset for mangelfuld i videre omfang, end det sker ved den relativt lempelige censur efter kbl. § 77, stk. 1, 2. pkt. (Kbl. § 48 gælder ikke i forbrugerkøb, jfr. købelovens § 1 a, stk. 3).

6.2. Mangelsbeføjelserne

6.2.1. Køberens beføjelser i tilfælde af mangler ved salgsgenstanden

Om køberens beføjelser i tilfælde af mangler ved salgsgenstanden gælder de almindelige regler i kbl. § 42, stk. 1, og § 43 samt de specielle forbrugerregler i kbl. §§ 78–80. Hertil kommer reklamationsreglerne i kbl. §§ 81–86. (Kbl. § 42, stk. 2, gælder ikke i forbrugerkøb).

Ligesom ved forsinkelse kan køberen vælge at *fastholde* købet i tilfælde af mangelfuld levering. Han kan således ved enten *omlevering*, *efterlevering* eller *afhjælpning* kræve mangelfri ydelse, eller han kan have mulighed for at tage den leverede genstand, som den er, og kræve et *forholdsmæssigt afslag* i købesummen. Muligheden for at *hæve* købet er (ligesom i nogen grad afslagsbeføjelsen) noget indsnævet som følge af sælgerens afhjælpningsadgang. Endelig har køberen også ved mangelfuld levering mulighed for under visse betingelser at kræve *erstatning*, såvel hvor købet fastholdes, som hvor det hæves.

6.2.2. Retten til at kræve omlevering eller efterlevering

Retten til at kræve *omlevering* (d.v.s. levering af en ny genstand) efter kbl. § 78, stk. 1, 1. pkt., jfr. § 43, stk. 1 og 2, er kun relevant ved *genuskøb*, hvor der er mulighed for at levere en anden (mangelfri) genstand af den pågældende art. Her har køberen som udgangspunkt denne beføjelse, *medmindre* manglen må anses som *uvæsentlig*. Det samme gælder uden hensyn til væsentligheden, dersom sælgeren har handlet svigagtigt eller har kendt manglen på et sådant tidspunkt,

11.6.2.3.1.

at han uden urimelig opofrelse havde kunnet skaffe mangelfri genstand, jfr. kbl. § 43, stk. 2.

Hvis sælgeren *tilbyder at afhjælpe* manglen ved den leverede genstand (reparere den), kan køberen dog ikke kræve omlevering, når afhjælpningen sker inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlige ulemper for køberen, jfr. kbl. § 79.

Hvis sælgeren misligholder sin afhjælpningspligt efter kbl. § 78, stk. 1, kan køberen *uanset* manglens væsentlighed kræve omlevering ifølge kbl. § 78, stk. 3, jfr. nærmere nedenfor pkt. 6.2.3.7.

Hvor køberen kræver omlevering, har han (ligesom ved ophævelse) så længe salgsgenstanden er i hans besiddelse en *omsorgspligt* efter kbl. §§ 55–56. Se nærmere herom samt om øvrige betingelser for at afvise en salgsgenstand efter modtagelsen, nedenfor afsnit 7.

Ved *kvantitetsmangler*, d.v.s. hvor der blot er leveret for lidt, kan køberen ikke i medfør af kbl. § 43 kræve omlevering, men kan i stedet kræve *efterleveret*, hvad der mangler, jfr. kbl. § 50. Hertil stilles intet krav om, at det manglende skal udgøre en vis (væsentlig) del af det, som skulle leveres. Er omlevering nemmere for sælgeren, kan han dog efter princippet i kbl. § 78, stk. 1, i stedet vælge dette også ved kvantitetsmangler.

6.2.3. Køberens ret til at kræve afhjælpning af mangler

6.2.3.1. Indledende om afhjælpningsbeføjelsen og påkravet

I købelovens almindelige regler (specielt §§ 42–43) er der ikke givet køberen ret til at kræve, at sælgeren afhjælper en mangel. I en række brancher har producenten eller importøren imidlertid længe frivilligt påtaget sig en sådan afhjælpningspligt i garantibeviser eller lignende, og det samme gælder i vidt omfang de enkelte detailsælgere. Herudover er afhjælpning ofte sket som udslag af kulance fra de erhvervsdrivendes side.

På denne baggrund har man ikke ment, at hensynet til sælgeren kunne tale afgørende imod den styrkelse af den almindelige forbrugers retsstilling, som indførelsen af en *lovhjemlet afhjælpningspligt* for sælgeren vil medføre, og det er derfor nu i kbl. § 78, stk. 1, 2. pkt., fastslået som en hovedregel, at der *i forbrugerkøb* påhviler sælgeren en sådan afhjælpningspligt, når køberen fremsætter påkrav herom. Det angives i kbl. § 78, stk. 1, at køberen i stedet for at hæve købet eller kræve et forholdsmæssigt afslag i købesummen eller omlevering efter reglerne i kbl. § 42, stk. 1, eller § 43, stk. 1 og 2, kan vælge at

11.6.2.3.1.

kræve vederlagsfri afhjælpning. Det er ikke en forudsætning for sælgerens pligt til at foretage afhjælpning, at han selv er i stand til at reparere genstanden uden fremmede reparatørers hjælp.

Afhjælpningsmuligheden for køberen må til gengæld i sig selv antages at ville påvirke væsentlighedskravet i §§ 42–43 i skærpende retning, således at køberen ikke vil kunne hæve købet, når der foreligger en rimelig afhjælpningsmulighed, som køberen kan benytte sig af. (Dette er dog knap så vigtigt, da sælgeren selv kan suspendere hæveadgangen ved at benytte sin afhjælpningsret i kbl. § 79).

Sælgerens afhjælpningspligt er som nævnt betinget af, at køberen fremsætter *påkrav* om afhjælpning, og påkravet skal fremsættes på en måde, så sælgeren bliver klar over, hvad køberen kræver.

*I FKN 1983.64 havde køberen af en brugt motorcykel reklameret over nogle fejl, hvoraf de fleste imidlertid ikke kunne begrunde mangelsbeføjelser efter købeloven. Da køberen ved reklamationerne hovedsageligt havde fokuseret på disse »fejl«, som sælgeren kulan-
cemæssigt foretog reparation af, fandtes det undskyldeligt, at sælgeren ikke havde foretaget
afhjælpning af netop de to fejl, der måtte betegnes som mangler i købelovens forstand.
Forbrugeren var derfor ikke berettiget til at gøre brug af de særlige beføjelser, som kbl.
§ 78, stk. 3, ellers tilkender ham ved manglende opfyldelse af sælgerens afhjælpningspligt.*

Ud over at påkravet i princippet skal indeholde en anmodning om at få manglen udbedret, er kravene til selve påkravets udformning og reglerne for dets fremsættelse iøvrigt de samme som angivet ovenfor om påkrav ved forsinkelse, hvortil henvises. Man har dog ikke her som ved forsinkelsesreglen i kbl. § 74, stk. 2, givet køberen adgang til at fastsætte en bestemt frist, da det kan være vanskeligt for køberen at vurdere, hvor omfattende en reparation der vil være nødvendig for at afhjælpe en mangel. En principiel adgang for forbrugeren til her at fastsætte en bestemt frist for reparationen ville derfor, når en sådan frist ikke sjældent alligevel måtte forventes tilsidesat, ofte kunne virke mere vildledende end vejledende for forbrugeren.

Fremsætter køberen krav om afhjælpning, må han også give sælgeren lejlighed til at gøre et ærligt forsøg, og inden for den tidsfrist, der er givet i kbl. § 78, stk. 3, 1. pkt. (jfr. nærmere nedenfor pkt. 6.2.3.6.), *suspenderes* derfor hans ret til at benytte sig af de øvrige misligholdelsesbeføjelser, som er nævnt i kbl. § 78, stk. 1, 1. pkt. Disse beføjelser bortfalder endeligt, såfremt det lykkes sælgeren at opfylde sin afhjælpningspligt og bringe genstanden i mangelfri stand. Se derimod særligt om erstatningsbeføjelsen nedenfor afsnit 6.2.7. samt

11.6.2.3.2.

om adgangen til at holde købesummen tilbage lige nedenfor pkt. 6.2.3.5.

6.2.3.2. Afhjælplingens gennemførelse. Køberens medvirken.

Forståelsen af de nye regler om sælgerens afhjælpningspligt har i praksis givet anledning til visse problemer. Det har vist sig ikke at være let for forbrugeren at overskue sine rettigheder efter især reglerne om afhjælpning, og på trods af de nedenfor angivne retningslinjer eksisterer der stadig en vis usikkerhed omkring anvendelsen af disse regler. Forbrugerklagenævnets praksis på dette område har dog i ikke ringe grad medvirket til at afklare noget af denne usikkerhed.

Afhjælpning af en mangel kan først og fremmest ske ved *reparation* af genstanden. I genuskøb kan *sælgeren* imidlertid vælge at foretage *omlevering* i stedet, jfr. kbl. § 78, stk. 1, 3. pkt., (hvorimod *køberen* som nævnt *ikke* kan kræve omlevering i stedet for afhjælpning (reparation), dersom sælgeren vælger at reparere genstanden, jfr. kbl. § 79 og ovenfor pkt. 6.2.2.). Er det ikke muligt fuldstændigt at afhjælpe manglen, kan køberen principielt kræve, at sælgeren reparerer genstanden i det omfang, det kan lade sig gøre, og i tillæg hertil eventuelt kræve forholdsmæssigt afslag eller erstatning.

Køberen skal i rimeligt omfang medvirke til afhjælpningsforanstaltningerne. Ønsker sælgeren at besigtige eller reparere salgsgenstanden på køberens bopæl, skal køberen give sælgeren adgang hertil på et for begge parter bejligt tidspunkt inden for normal arbejdstid. Ønsker sælgeren at foretage besigtigelse eller reparation et andet sted, kan et sådant forlangende efter omstændighederne også være berettiget.

I en konkret sag om et møbelkøb har forbrugerklagenævnet fundet, at køberen uberettiget havde undladt at medvirke til reklationsbehandlingen, idet han havde nægtet at give sælgeren tilladelse til at afhente møblerne til besigtigelse med henblik på at tage stilling til reklamationen og i stedet havde henvist sælgeren til at besigtige møblerne på køberens bopæl. Da sælgeren havde været berettiget til at hjemtage møblerne til sit værksted for nærmere undersøgelse, blev køberens reklamation derfor afvist, jfr. *FKN 1981, s. 12 og 53*.

Køberen skal i givet fald sørge for aflevering af genstanden på sælgerens forretningssted eller værksted, når det kan ske uden særlig ulempe for ham. Det påhviler således køberen at bringe mindre og let transportable genstande, som f.eks. armbåndsurre, til et nærlig-

11.6.2.3.4.

gende værksted og hente dem igen efter reparationen. Er der tale om større ting, som køberen ikke selv kan bringe uden stort besvær, har køberen også i et vist omfang pligt til at medvirke til afhjælpningens gennemførelse, og det må således i almindelighed efter sælgerens anmodning påhvile køberen at sørge for forsendelsen, hvis det kan ske med post, hvorimod det antages, at sælgeren normalt selv må tage sig af en forsendelse, der skal ske med fragtmænd eller jernbane. Udgifter, som køberen således må afholde til forsendelse, når afhjælpning ikke sker på køberens bopæl, og det ikke kan pålægges køberen selv at bringe genstanden til reparationsstedet, kan kræves refunderet hos sælgeren, idet forsendelsen som et led i afhjælpningsforanstaltningen sker på sælgerens bekostning.

6.2.3.3. *Risikoen for salgsgenstanden under afhjælpning*

Risikoen for salgsgenstandens *hændelige* undergang (ødelæggelse eller bortkomst) eller forringelse er gået over på køberen ved leveringen, jfr. kbl. § 17, stk. 1, (ovenfor pkt. 4.5.1.) og sælgerens afhjælpningspligt ændrer ikke i sig selv noget herved. Køberen bærer således også risikoen for genstanden under transporten til og fra reparationsstedet såvel som under selve afhjælpningen.

Skyldes en beskadigelse af genstanden derimod sælgerens forsømmelse, må dette uanset tidligere levering betragtes som en mangel, jfr. kbl. § 44, ligesom sælgeren naturligvis må betale erstatning, dersom han forsætligt eller uagtsomt har foranlediget skaden eller særligt har accepteret en skadesrisiko.

En guldsmed er således ved forbrugerklagenævnet blevet pålagt at erstatte en guld-kæde, der bortkom under guldsmedens videreforsendelse til reparationsværkstedet, idet han – uden forhåndssamtykke fra kunden – havde undladt at sende pakken som værdipakke, hvilket han i medfør af sit erhverv måtte være klar over indebar en risiko, jfr. *FKN 1980.80*.

Kan køberen på grundlag af manglen *hæve* købet, vil denne ret i givet fald bevares på trods af, at genstanden som følge af hændelig undergang ikke kan leveres tilbage, jfr. kbl. § 58.

6.2.3.4. *Grænserne for retten til at kræve afhjælpning*

Sælgerens pligt til at foretage afhjælpning er dog *ikke ubetinget*. Visse mangler kan efter deres beskaffenhed slet ikke afhjælpes, og andre kan være så vanskelige eller bekostelige at udbedre, at den dermed

11.6.2.3.5.

forbundne byrde for sælgeren ikke står i noget rimeligt forhold til køberens interesse i en afhjælpning. Det er derfor fastslået i kbl. § 78, stk. 1, 2. pkt., at køberen *ikke* kan forlange afhjælpning af en mangel, såfremt dette vil forvolde sælgeren *uforholdsmæssig omkostning eller væsentlig ulempe*. Selv om køberen derfor som udgangspunkt kan kræve afhjælpning såvel ved væsentlige som ved uvæsentlige mangler, vil manglens betydning for køberen dog spille en væsentlig rolle ved vurderingen af, om at afhjælpning vil medføre den angivne følge for sælgeren.

Sælgeren har bevisbyrden for, at de omstændigheder, der udelukker afhjælpningspligten, foreligger i det konkrete tilfælde. At omkostningerne ved reparationen overstiger den værdiforringelse, som manglen medfører, hvilket vel ofte vil være tilfældet, er dog ikke tilstrækkeligt til at fritage sælgeren for afhjælpningspligten. Værdien af en ny, mangelfri genstand af samme art må derimod normalt danne overgrænse for reparationsomkostningerne. Er det nødvendigt at sende genstanden for at få den repareret, må transportudgifterne også tages i betragtning ved afgørelsen af, om en afhjælpning vil forvolde sælgeren uforholdsmæssige omkostninger, idet afholdelsen af sådanne udgifter er en del af afhjælpningspligten.

6.2.3.5. *Retten til at holde købesummen tilbage ved krav om afhjælpning*

Kbl. § 78, stk. 2, giver køberen en særlig beføjelse (eller et særligt pressionsmiddel), når han har fremsat krav om afhjælpning, idet køberen efter denne bestemmelse kan *holde købesummen tilbage*, indtil berettigede krav om afhjælpning er opfyldt. Dette er naturligvis af særlig interesse i kreditkøb. Også afhjælpningskrav, der efter reglen i kbl. § 84 udelukkende er rettet mod producenten eller en anden erhvervsdrivende, der i forbindelse med købet har påtaget sig at afhjælpe eventuelle mangler, (jfr. nedenfor afsnit 6.5.) berettiger køberen til at holde købesummen tilbage over for sælgeren. Som udgangspunkt er det hele købesummen, køberen kan holde tilbage, jfr. kbl. § 78, stk. 2, 1. pkt. Herunder medtages også afdrag, der er forfaldne, men ikke betalt, inden afhjælpningskravet fremsættes, samt eventuelle morarenter, der er påløbet inden dette tidspunkt.

Dersom manglen må anses som uvæsentlig, kan køberen dog ikke tilbageholde et beløb, som åbenbart overstiger, hvad det vil koste at afhjælpe manglen, jfr. § 78, stk. 2, 2. pkt. Denne begrænsning i

11.6.2.3.6.

tilbageholdsretten er indsat for at hindre, at reglen misbruges til at opnå en forlænget betalingsfrist for større beløb, hvor den mangel, køberen kræver afhjulpnet, kun er af ringe betydning. Det er som nævnt en forudsætning for, at tilbageholdsret overhovedet haves efter § 78, stk. 2, at der er fremsat et *berettiget* krav om afhjælpning, hvilket ikke er tilfældet, hvis afhjælpning vil forvolde sælgeren uforholdsmæssig omkostning eller væsentlig ulempe, jfr. kbl. § 78, stk. 1, 2. pkt.

Købelovens § 78, stk. 2, giver kun køberen ret til at holde købesummen tilbage, *indtil afhjælpning er sket*. Dersom sælgeren opgiver at afhjælpe eller ikke overholder tidskravet i § 78, stk. 3 (nedenfor pkt. 6.2.3.6.), og køberen herefter hæver købet, bortfalder tilbageholdsretten, men køberens betalingsforpligtelse bortfalder samtidig. Vælger køberen i stedet at kræve omlevering eller at lade manglen afhjælpe for sælgerens regning efter stk. 3 (nedenfor pkt. 6.2.3.7.), vil køberen dog fortsat kunne holde købesummen tilbage og i det sidste tilfælde bevare muligheden for at *modregne* reparationsudgifterne i købesummen. Et forholdsmæssigt afslag eller et erstatningskrav vil køberen endvidere efter de almindelige regler herom kunne modregne i sælgerens krav på købesummen, og hvis det er klart, at der foreligger en mangel, vil køberen almindeligvis også på dette grundlag kunne tilbageholde købesummen helt eller delvis til sikring af disse misligholdelsesbeføjelser.

6.2.3.6. *Afhjælpningsfristen. Flere afhjælpningsforsøg*

Den *frist*, som sælgeren skal have til at afhjælpe manglen, beskrives i lovteksten som »rimelig tid«, og længden heraf må afhænge af de konkrete omstændigheder i det enkelte tilfælde, herunder bl. a. køberens aktuelle behov for en mangelfri genstand, salgsgenstandens mere eller mindre komplicerede beskaffenhed, hvor omfattende en reparation, der er nødvendig, og efter omstændighederne sælgerens muligheder for at sørge for afhjælpning. Der må i et vist omfang tages hensyn til individuelle forhold hos den enkelte sælger, således at den for sælgeren rimelige frist ikke nødvendigvis afkortes ved, at andre reparatører med mindre arbejdspress eller større kapacitet kunne udbedre manglen hurtigere. Også det forhold, at reklamationen (fremsættelse af påkrav om afhjælpning) finder sted i en ferieperiode, kan føre til en rimelig forlængelse af afhjælpningsfristen. Sælgeren må i almindelighed have en frist, der gør det muligt for ham rent faktisk at foretage reparationen, jfr. FKN 1981.12. Individuelle for-

11.6.2.3.6.

hold hos sælgeren kan dog almindeligvis ikke retfærdiggøre væsentlig længere afhjælpningstid, end det er sædvanligt i branchen. Vanskeligheder med at fremskaffe reservedele må derimod tages i betragtning, medmindre det drejer sig om varer, som normalt kan forventes lagerført. Forøges den tid, som køberen må undvære genstanden i, ved at sælgeren ikke selv foretager reparationen, men sender genstanden til reparation på fabrikken, må der tages hensyn til, hvor almindelig en sådan fremgangsmåde er i det pågældende retsforhold, jfr. f.eks. FKN 1981, s. 12 og 68 om afhjælpning af mangler ved et ur. I øvrigt vil sælgeren ikke sjældent kunne forlænge den frist, han har til at afhjælpe en mangel, ved at stille en anden genstand af samme eller beslægtet art til køberens disposition i reparationstiden. Der må endvidere lægges vægt på, hvilke tab en eventuel ophævelse vil påføre sælgeren, om han har mulighed for at afsætte genstanden til anden side m.v., således at sælgeren f.eks. i bestillingskøb ofte må indrømmes en forholdsvis længere afhjælpningsfrist.

Er en foretagen afhjælpning utilstrækkelig til at bringe genstanden i mangelfri stand, må køberen efter omstændighederne rette fornyet påkrav til sælgeren og give denne en *ny mulighed for at afhjælpe* manglen. Herfor kan tale, at afhjælpning er sket i det væsentlige, eller at sælgeren – typisk ved tekniske justeringer, hvor resultatet først kan aflæses efter en vis tids brug – har haft grund til at antage, at afhjælpning var sket. Generelt har sælgeren *flere afhjælpningsforsøg ved mere fintfølede eller teknisk komplicerede genstande*.

I to tilfælde, hvor henholdsvis et *jagtgevær* og et *ur* havde været udsat for hver to forgæves afhjælpningsforsøg, fandt forbrugerklagenævnet således med denne begrundelse, at sælgeren havde ret til yderligere afhjælpningsforsøg, jfr. FKN 1981, s. 13, 14 og 68. Det samme fandtes i en anden klagesag at gælde for *kontaktlinser*, jfr. FKN 1981.69.

Køberen behøver dog ikke at finde sig i adskillige afhjælpningsforsøg, hvor disse medfører *væsentlig ulempe* for ham, og ved *ukomplicerede mangler*, har sælgeren normalt kun ét afhjælpningsforsøg for samme mangel.

Således fandtes en sælger i FKN 1981.14 ikke berettiget til at foretage et nyt afhjælpningsforsøg på et par *sko*, da disse én gang havde været indleveret til reparation, uden at det var lykkedes sælgeren at udbedre manglen. I en anden sag, hvor sælgeren to gange forgæves havde forsøgt at afhjælpe en mangel ved en *urrem*, fandt nævnet også, at sælgeren – uanset manglen nemt kunne afhjælpes – var afskåret fra

11.6.2.3.7.

yderligere afhjælpningsforsøg, jfr. *FKN 1981.14 og 68*. Se tilsvarende *FKN 1980.14 og 93*, hvor det fandtes helt berettiget, at køberen tabte tålmodigheden, da det – efter at sælgeren to gange havde ombyttet en mangelfuld *lighter* – viste sig, at den tredje *lighter* heller ikke fungerede.

Af de kortfattede sagsreferater i forbrugerklagenævnets årsberetninger kan det ikke altid ses, om en afhjælpning er iværksat efter påkrav fra køberen i henhold til kbl. § 78 eller efter ønske fra sælgeren i medfør af kbl. § 79. I praksis vil sontringen også ofte være umulig, idet parterne sædvanligvis er *enige* om at forsøge afhjælpning, og den vil tillige ofte være uinteressant, da fristen som udgangspunkt bestemmes på samme måde efter begge bestemmelser, jfr. nedenfor pkt. 6.2.4.

6.2.3.7. *Virkningerne af, at sælgeren ikke opfylder sin afhjælpningspligt*

Dersom køberen har fremsat påkrav om afhjælpning efter kbl. § 78, stk. 1, og sælgeren ikke opfylder sin afhjælpningspligt inden rimelig tid, får køberen visse andre beføjelser ifølge kbl. § 78, stk. 3.

Lige med aktuel misligholdelse af afhjælpningspligten må stilles anteciperet misligholdelse, (sml. ovenfor afsnit 5.1. om forsinkelse).

Først og fremmest kan køberen ifølge kbl. § 78, stk. 3, 1. pkt., *uanset om manglen er væsentlig* eller *uvæsentlig*, *hæve købet* eller, ved artbestemte køb, kræve *omlevering*. Ganske ubetydelige og *bagatelagtige* mangler vil der dog efter omstændighederne kunne ses bort fra i relation til disse beføjelser, således at køberen eventuelt blot indrømmes et mindre *prisafslag*, jfr. *FKN 1980*, s. 14 f. og 61, *FKN 1981*, s. 15 og 50, samt *FKN 1982.42*. Selv om retten til at kræve forholdsmæssigt afslag i købesummen ikke er nævnt i kbl. § 78, stk. 3, følger denne ret af de almindelige regler herom i kbl. § 42, stk. 1, og § 43, stk. 1.

Køberen kan også efter kbl. § 78, stk. 3, 2. pkt., under samme betingelser vælge at *lade manglen afhjælpe for sælgerens regning*, for så vidt dette kan ske uden uforholdsmæssige omkostninger. Køberen skal herved tage tilbørligt hensyn til sælgerens interesser, og selv om han ikke ligefrem behøver at indhente tilbud fra flere sider, skal han i nogen grad være prisbevidst. Bedømmes en afholdt reparation som uforholdsmæssig bekostelig, afskæres køberen fra at få dækning hos sælgeren for differencen ned til den »forholdsmæssige« udgift.

11.6.2.3.8.

I modsætning til det anførte om reglen i kbl. § 78, stk. 2, er det ikke tilstrækkeligt til opnåelse af beføjelserne efter *stk. 3* over for sælgeren, at køberen ved påkrav har krævet afhjælpning af producenten eller en anden erhvervsdrivende, der i forbindelse med købet har påtaget sig at afhjælpe eventuelle mangler. Påkravet skal være *rettet til sælgeren*.

Hvis den manglende opfyldelse af afhjælpningspligten skyldes køberens forhold, f.eks. ved at køberen ikke opfylder sin ovenfor omtalte pligt til at medvirke til afhjælpningens gennemførelse, får køberen naturligvis ikke de angivne beføjelser. Sælgerens afhjælpningspligt må herved i første omgang suspenderes og efter nogen tid bortfalde.

6.2.3.8. Flere genstande solgt til samtidig eller successiv levering

Hvis der er solgt flere genstande, og der foreligger *mangler ved en del*, kan køberen hæve eller kræve omlevering efter kbl. § 78, stk. 3, når sælgeren misligholder sin afhjælpningspligt, og køberen vil som oftest kunne *vælge* mellem kun at gøre disse beføjelser gældende for de mangelfulde genstandes vedkommende eller at hæve købet som helhed; jfr. tilsvarende om forsinkelse med en del, ovenfor pkt. 5.2.3.3. De dér anførte bemærkninger og modifikationer vil også gælde i de her omhandlede tilfælde.

I hvert fald hvor der er en nærmere sammenhæng mellem de mangelfulde og de mangelfri genstande, må kbl. § 78, stk. 3, føre til, at købet kan hæves i dets helhed, uanset om manglen måtte blive bedømt som uvæsentlig i forhold til det samlede køb.

FKN 1984.60. En hjørnesofa, som var solgt med tilhørende lænestol, viste sig at være behæftet med mangler, som sælgeren havde afslået at afhjælpe på trods af, at en afhjælpning skulle være forholdsvis enkel. Køberen var herefter berettiget til at hæve købet ifølge kbl. § 78, stk. 3, hvoraf fulgte, at købet samtidig kunne hæves for lænestolen, som svarede til sofaen. Se også *FKN 1981.41* om sammenhørende nederdel og bluse.

Skal sælgeren ifølge aftale *levere successivt* (efterhånden), og er en enkelt levering mangelfuld, kan køberen ligeledes bringe kbl. § 78, stk. 3, i anvendelse på *denne* levering, hvorimod køberen *ikke* uden videre på dette grundlag kan hæve hele købet eller hæve købet for så vidt angår de efterfølgende leveringer. Køberens eventuelle beføjelser hertil er nærmere fastlagt til kbl. § 46, der gælder for alle køb, og som ganske svarer til kbl. § 22, 2. pkt. om forsinkelse i køb med successiv levering, jfr. ovenfor pkt. 5.2.3.4.

6.2.4. Sælgerens ret til at foretage afhjælpning af mangler

Som modstykke til, at der er pålagt sælgeren en afhjælpningspligt, er sælgerens *ret* til at foretage afhjælpning eller omlevering udvidet tilsvarende, således at sælgeren får mulighed for at afværge, at køberen gør misligholdelsesbeføjelser gældende, når salgsgenstanden i første omgang leveres mangelfuld, jfr. kbl. § 79. *Både* for den erhvervsdrivende og for forbrugeren vil afhjælpning ofte fremstå som den praktiske og rimeligste løsning. Sælgerens ret til at udskyde køberens andre misligholdelsesbeføjelser forudsætter dog naturligvis, at der *kan* ske afhjælpning, og at manglen f.eks. ikke skyldes en grundlæggende dårlig konstruktion af salgsgenstanden. (Kbl. § 79 *afløser* i forbruger køb den almindelige regel i kbl. § 49).

Efter kbl. § 79 kan sælgeren forhindre køberen i at hæve købet eller kræve forholdsmæssigt afslag i købesummen, selv om køberen giver meddelelse om en mangel, dersom han sørger for afhjælpning eller omlevering *inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for køberen*.

Afhjælpningsfristen løber fra køberens afgivelse af meddelelse om manglen, hvad enten meddelelsen gives til sælgeren eller en anden erhvervsdrivende, der er berettiget til at modtage reklamationen i medfør af kbl. § 84. Fristens længde bestemmes som udgangspunkt på samme måde som efter købelovens § 78, stk. 3, jfr. ovenfor pkt. 6.2.3.6. og sælgeren har også efter kbl. § 79 flere afhjælpningsforsøg ved teknisk komplicerede genstande.

Jfr. f.eks. *FKN 1983.76* om sælgerens ret til et tredje afhjælpningsforsøg overfor mangler ved et brugt *elorgel*. Jfr. også *FKN 1983.16* og *FKN 1984.54* (syning og montering af *gardiner*).

Se modsat *FKN 1984.38* om fejludlevering to gange af en pick-up.

Fristen kan dog her efter omstændighederne blive kortere end efter § 78. Navnlig må det forhold, at afhjælpningen bliver iværksat på krav fra sælgeren, påvirke vurderingen på den måde, at der ikke i samme omfang kan tages hensyn til den enkelte sælgers individuelle vanskeligheder ved at foretage afhjælpningen.

I *FKN 1983.16* og 63 havde en autoforhandler to gange haft en solgt brugtbil til afhjælpning, sidste gang i 3 uger, uden at de meget alvorlige defekter var udbedret. Han fandtes herefter at have fortabt retten til yderligere afhjælpning. I andre sager, således *FKN 1983.16* og 62, fandtes den erhvervsdrivende at have fremsat sit afhjælpningstilbud *for sent*.

11.6.2.5.

I en sag om et fotografiapparat fandtes, at en reparation, der tog tre måneder, ikke var sket inden for rimelig tid, selv om forretningen havde tilbudt at stille et andet kamera til disposition i reparationsperioden, jfr. *FKN 1980.81*.

I en anden sag, hvor sælgeren havde været vidende om, at det var en afgørende forudsætning for køberen, at varen blev leveret mangelfri til en ganske bestemt dag (fikskøb), idet der var tale om en kjole til brug ved en dansekongurrence, fandtes sælgeren at have fortabt sin afhjælpningsbeføjelse helt ved først at levere kjolen så kort tid forinden dansekongurrencen, at afhjælpning af manglerne forud for kongurrencen ikke kunne nås, jfr. *FKN 1982.34*. Se ligeledes *FKN 1983.40* om en julegavebestilling.

At afhjælpningen skal ske uden omkostninger eller væsentlig ulempe for køberen, ændrer intet ved det forhold, at køberen skal medvirke til afhjælpningens gennemførelse i samme omfang som efter kbl. § 78, samt at køberen i forbindelse hermed eventuelt skal lægge penge ud til forsendelse af genstanden. Afslår køberen uberettiget sælgerens tilbud om afhjælpning, eller undlader han at yde den nødvendige medvirken hertil, fortaber køberen sine misligholdelsesbeføjelser så som at hæve eller kræve forholdsmæssigt afslag, ligesom han ikke vil kunne kræve erstatning for tab, der kunne være afværget ved afhjælpningen.

Køberens ret til at kræve *erstatning*, jfr. nedenfor pkt. 6.2.7., berøres principielt ikke af, at sælgeren foretager afhjælpning, men tabet vil naturligvis herved kunne begrænses. Hvor sælgeren forsøger afhjælpning under påberåbelse af sin ret dertil ifølge kbl. § 79, må køberen efter en analogi fra reglen i § 78, stk. 2, kunne holde købesummen tilbage i samme omfang, som det kan ske ved pligtmæssige afhjælpningsforsøg. Risikoens overgang påvirkes lige så lidt af sælgerens udøvelse af hans afhjælpningsret som af hans afhjælpningspligt, jfr. ovenfor pkt. 6.2.3.3.

Opfylder sælgeren ikke sit afhjælpningstilbud inden rimelig tid, finder kbl. § 78, stk. 3, analog anvendelse, således at køberen kan gøre de samme beføjelser gældende som i det tilfælde, hvor afhjælpningspligten er indtrådt ved påkrav fra køberen.

6.2.5. Køberens ret til at kræve forholdsmæssigt afslag i købesummen
Leveres salgsgenstanden mangelfuld, og sker der ikke omlevering, efterlevering eller afhjælpning efter de ovennævnte regler, kan køberen vælge at beholde genstanden med manglen og samtidig kræve et *afslag i prisen*, jfr. kbl. § 78, stk. 1, 1. pkt. Dette er ikke som erstatningsbeføjelsen betinget af, at manglen på nogen måde kan bebrejdes sælgeren, eller at der på anden måde eksisterer et særligt

11.6.2.6.1.

ansvarsgrundlag. Afslag kan kræves for *enhver* mangel, der gør genstanden *mindre værd*.

Afslaget i købesummen skal som nævnt være *forholdsmæssigt*. Hvis manglen f.eks. nedsætter genstandens værdi med 1/4, skal købesummen også nedsættes med 1/4. Det er herved uden forskel, om køberen har gjort en særlig god handel, således at den aftalte købesum i forvejen er mindre end genstandens værdi i mangelfuld tilstand.

Der vil naturligvis altid være et vist *skøn* i disse værdiansættelser, og undertiden fastsættes afslaget simpelthen i praksis til *udbedringsomkostningerne*, jfr. FKN 1982.21, 56 og 59.

Foreligger der en mangel i den forstand, at genstanden f.s.v. er fejlfri, men blot solgt under en forkert betegnelse, jfr. kbl. § 76, stk. 1, nr. 1, vil man formentlig blot – eventuelt også med hjemmel i aftalelovens § 36 – nedsætte prisen til *sædvanlig markedspris* for den solgte genstand, hvis køberen ikke ønsker at hæve. Se hertil f.eks. FKN 1982.71 og FKN 1982.22 (Se også ovenfor s. 302 f. om afslag ved urigtige oplysninger om prisnedsættelse).

6.2.6. Køberens ret til at hæve købet

6.2.6.1. Betingelserne for ophævelse i forbruger køb

Hvad der nærmere ligger i en ophævelse, d.v.s. hvilke *virksomheder* det får for parternes forpligtelser, at købet hæves, er omtalt ovenfor pkt. 5.2.3.1.

Angående de nærmere *betingelser* for at hæve købet p.g.a. mangler ved salgsgenstanden henviser kbl. § 78, stk. 1, 1. pkt., til de almindelige regler i kbl. § 42, stk. 1, og § 43, stk. 1 og 2. Herefter kan køberen såvel i specieskøb som i genuskøb hæve købet, når manglen er *væsentlig*.

Væsentlighedskriteriet må her principielt bestemmes på samme måde som ved forsinkelse, jfr. ovenfor pkt. 5.2.3.2. om reglen i kbl. § 21, stk. 2. Muligheden for at tilkende forholdsmæssigt afslag kan dog efter omstændighederne føre til, at væsentlighedskravet skærpes ved mangler, jfr. formentlig således FKN 1983.59.

Køberen kan også generelt hæve, hvis sælgeren har handlet *svigagtigt* f.eks. i et forsøg på at skjule manglen for køberen. Specielt for *genuskøb* kan køberen endvidere hæve, dersom sælgeren har kendt manglen på et sådant tidspunkt, at han uden urimelig opofrelse havde kunnet skaffe mangelfri genstand, jfr. kbl. § 43, stk. 2. I disse tilfælde stilles intet yderligere krav om manglens væsentlighed.

11.6.2.7.1.

I forbrugerkøb er den praktiske betydning af de ovennævnte almindelige ophævelsesbetingelser dog modificeret kraftigt ved de særlige afhjælpningsregler i kbl. §§ 78–79.

På den ene side er køberens ret til at hæve købet *begrænset* af sælgerens afhjælpningsret, når sælgeren tilbyder afhjælpning efter kbl. § 79, samt af køberens eventuelle valg af først at ville betjene sig af sin afhjælpningsbeføjelse ifølge kbl. § 78, jfr. ovenfor pkt. 6.2.3. og 6.2.4.

På den anden side er køberens hævebeføjelse *udvidet* ifølge kbl. § 78, stk. 3, når sælgeren har misligholdt sin afhjælpningspligt, jfr. ovenfor pkt. 6.2.3.7.

6.2.6.2. *Hel eller delvis ophævelse*

Hvis der er solgt flere genstande, og der foreligger *mangler ved en del*, antages det i almindelighed, at køberen kan splitte aftalen op og hæve alene for den mangelfulde dels vedkommende, når ophævelsesbetingelserne er opfyldt for denne del, og en delvis ophævelse ikke vil medføre væsentlig skade eller ulempe for sælgeren.

Selv om ydelsen er delelig, og der kun foreligger mangler ved en del, kan køberen dog normalt også – bortset fra successiv levering – vælge i stedet at hæve købet i dets helhed, dersom sælgeren misligholder sin afhjælpningspligt over for den mangelfulde del, jfr. kbl. § 78, stk. 3. Dette gælder i hvert fald, når der er en vis sammenhæng mellem de mangelfulde og de mangelfri genstande, jfr. ovenfor pkt. 6.2.3.8. Dersom ingen af parterne kræver afhjælpningsforanstaltninger iværksat efter kbl. §§ 78–79, vil en fuldstændig ophævelse i dette tilfælde kræve, at de foreliggende mangler er væsentlige i forhold til det samlede køb, jfr. kbl. §§ 42–43.

6.2.7. *Køberens ret til at kræve erstatning*

6.2.7.1. *Ansvarsgrundlaget for mangler*

I forbrugerkøb gælder særlige regler om erstatning for mangler ifølge kbl. § 80, stk. 1. Disse regler er *fælles* for species- og genuskøb, (se om denne sontring ovenfor pkt. 5.2.4.1.). Kbl. § 42, stk. 2, gælder ikke længere i forbrugerkøb. Derimod kan en forbruger i *genuskøb* stadig vælge at holde sig til den strengere ansvarsregel i kbl. § 43, stk. 3, medmindre sælgeren har forbeholdt sig fritagelse herfor. Ifølge kbl. § 43, stk. 3, jfr. § 24, ifalder en genussælger ansvar for mangler, selv

om han er uden skyld, medmindre misligholdelsen skyldes helt ekstraordinære og upåregnelige omstændigheder.

Det skal dog straks nævnes, at køberens ret til at kræve erstatning for mangler næppe har den helt store praktiske betydning i forbruger køb, da købernes interesser i det overvejende antal tilfælde må anses for tilstrækkeligt tilgodeset ved beføjelserne til at hæve, kræve forholdsmæssigt afslag eller forlange afhjælpning.

Reglen i kbl. § 80, stk. 1, nr. 1, giver køberen ret til at kræve erstatning, hvis sælgeren har handlet *i strid med almindelig hæderlighed*. Kbl. § 42, stk. 2, som nu kun gælder uden for forbruger køb, taler her kun om svig. Selv om retspraksis i visse relationer har fortolket svigskravet forholdsvis bredt, er det dog en skærpelse i forhold til svigsreglen i kbl. § 42, stk. 2, at køberen nu ifølge kbl. § 80, stk. 1, nr. 1 kan kræve erstatning, blot sælgeren har handlet i strid med *almindelig hæderlighed*. Hvor grænsen for det hæderlige går, må afgøres efter den til enhver tid gældende almindelige retsopfattelse, sml. herved den tilsvarende sprogbrug i aftalelovens § 33. Svig vil altid være uhæderligt. I øvrigt kan en handling indstifte ansvarsgrundlag som værende i strid med almindelig hæderlighed, uanset om handlingen er foretaget ved køkets afslutning eller i forbindelse med opfyldelsen. Som eksempel på det sidste kan nævnes det forhold, at sælgeren ved leveringen bevidst har arbejdet på at skjule manglen. Undladelser kan principielt godt være i strid med almindelig hæderlighed, men vil formentlig i så fald snarere blive henført under reglen i kbl. § 80, stk. 1, nr. 3, om tilsidesættelse af sælgerens loyale oplysningspligt.

Ifølge kbl. § 80, stk. 1, nr. 2–3, kan køberen endvidere kræve erstatning, hvis sælgeren har givet køberen *vildledende oplysninger*, som han ikke havde føje til at anse for korrekte, eller han har *forsømt at give køberen oplysning* om en mangel, som han kendte eller burde kende, d.v.s. tilsidesat sin loyale oplysningspligt. De i kbl. § 42, stk. 2, opregnede ansvarsgrundlag medtager ikke urigtige oplysninger eller tilsidesættelse af den loyale oplysningspligt, men i forhold til den retspraksis, der har dannet sig omkring kbl. § 42, stk. 2, er der trods den forskellige ordlyd i §§ 42 og 80 næppe tale om andet end en præcisering af sælgerens ansvar.

Reglerne i kbl. § 80, stk. 1, nr. 2–3, skal ses i nær sammenhæng med mangelsdefinitionen i kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–3. Ansvar for *oplysninger eller fortætelser* er således betinget af, at disse kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden.

11.6.2.7.2.

Sælgeren kan endvidere altid undgå ansvar for urigtige oplysninger ved at rette disse senest ved køkets afslutning, jfr. kbl. § 76, stk. 2. Det er imidlertid til forskel fra kbl. § 76, stk. 1, nr. 1–2, en betingelse for ansvar efter kbl. § 80, stk. 1, nr. 2, at *sælgeren vidste eller burde vide*, at oplysningen var vildledende. I den forbindelse vil sælgeren i almindelighed have føje til at gå ud fra, at oplysninger fra producenten eller tidligere salgsled er korrekte, og han behøver således normalt ikke at foretage nærmere undersøgelser af sådanne oplysninger for at kunne videregive dem uden at ifalde ansvar. Sælgeren kan dog, f.eks. på grund af tidligere reklamationer, have fået en mistanke, der bevirker, at han ifalder ansvar, hvis oplysningerne på varens indpakning eller lignende viser sig at være urigtige eller vildledende. Har oplysningen karakter af tilsikring, er sælgerens gode tro dog uden betydning, jfr. § 80, stk. 1, nr. 4.

Det er i øvrigt *kun oplysninger fra sælgeren selv* eller hans hjælpere, han kan ifalde ansvar for, og han bliver f.eks. således ikke erstatningsansvarlig på grundlag af oplysninger, som køberen får fra annoncer, der indrykkes af producenten eller grossisten, medmindre sælgeren over for køberen videregiver eller påberåber sig oplysningerne i annoncen. (Se derimod nedenfor pkt. 6.5. om køberens mulighed for at kræve erstatning af et tidligere salgsled, der har givet vildledende oplysninger). Kbl. § 80 medfører således, at køberens adgang til at kræve erstatning af sælgeren på grundlag af en vildledende oplysning er snævrere end adgangen til at kræve forholdsmæssigt afslag, jfr. kbl. § 78, stk. 1, 1. pkt. og § 76, stk. 1, nr. 1–2. Dette skyldes, at erstatningsbeføjelsen og herunder de følgeskader, der erstattes efter købeloven, kan medføre et større og for sælgeren mere uberegneligt økonomisk tab end et forholdsmæssigt afslag.

Reglerne i kbl. § 80, stk. 1, nr. 4–5, gentager blot fra kbl. § 42, stk. 2, at køberen kan kræve erstatning, hvis salgsgenstanden savner egenskaber, som må anses for *tilsikrede* (garanterede), eller manglen efter køkets indgåelse er forårsaget ved *sælgerens forsømmelse* (f.eks. vildledende brugsanvisning).

6.2.7.2. Bevisbyrden

Som teoretisk udgangspunkt har køberen *bevisbyrden* for, at et af de i kbl. § 80 nævnte ansvarsgrundlag foreligger. I visse tilfælde vil bevisbyrden dog vendes om. Det kan efter omstændighederne være tilfældet for så vidt angår sælgerens gode tro om vildledende oplys-

11.6.2.8.1.

ningers rigtighed, og det må endvidere være tilfældet for så vidt angår spørgsmålet om sælgerens forsømmelse, når salgsgenstanden beskadiges, mens den endnu er i sælgerens varetægt.

6.2.7.3. Erstatningsberegningen

Beregningen af erstatningen er ikke omtalt i kbl. § 80, og her gælder således den almindelige regel i kbl. § 45, jfr. § 25, hvorefter køberen kan kræve en erstatning, der i økonomisk henseende stiller ham, som om der var leveret en mangelfri genstand (»positiv opfyldelsesinteresse«).

I *FKN 1983.36* havde en forretningsdrivende solgt en trøje med falsk varemærke (»vildledende oplysninger«). Ud over at hæve købet og kræve købesummen tilbage kunne forbrugeren derfor her kræve erstatning svarende til det beløb, hvormed prisen for den pågældende mærkevare oversteg den erlagte købesum.

Under erstatningen for »opfyldelsesinteressen« kan i et vist omfang også medtages *følgeskader* så som udgifter til konstatering af manglen og som følge af denne.

Se f.eks. *FKN 1981.47* om mangler ved et stykke kjolestof, der ud over ophævelse af købet berettigede til erstatning for forgæves afholdte udgifter til syløn. Se også *FKN 1983.44* om krav på erstatning for de udgifter – herunder transportudgifter – der var afholdt i forbindelse med køb af standardvarer (møbler).

Modsat omhandler kbl. § 80 lige så lidt som købelovens øvrige ansvarsregler det vigtige spørgsmål om, i hvilket omfang køberen kan kræve erstatning for *produktskader*, d.v.s. skader som forvoldes på andre ting eller personer ved, at disse kommer i berøring med salgsgenstanden. Se herom nedenfor kapitel 13.

En anden sag er, at farlige egenskaber ved en salgsgenstand i sig selv kan indstifte en *mangel*, jfr. ovenfor pkt. 6.1.1., og på dette grundlag medføre erstatningspligt efter kbl. § 80.

6.2.8. Hvornår skal der reklameres over mangler

6.2.8.1. Indledende om reklamation

Lige som det principielt er tilfældet ved forsinkelse (ovenfor pkt. 5.2.5.), skal køberen også *reklamere* over en mangel, for ikke at *fortabe* sine beføjelser. Kbl. §§ 81–86 indeholder imidlertid her nye lempeligere regler om køberens reklamationspligt i forbruger køb. Disse

11.6.2.8.3.

regler afløser de almindelige regler i kbl. §§ 52–54, der ikke længere gælder i forbruger køb, jfr. kbl. § 1 a, stk. 3.

Reklamationspligten er i forbruger køb lempeligere på flere punkter. Det gælder således selve reklamationens udformning (nedenfor pkt. 6.2.8.2.), reklamationsfristens længde (nedenfor pkt. 6.2.8.3.), reklamationens adressat (nedenfor pkt. 6.2.8.4.) samt undtagelserne fra den étårige forældelsesfrist for køberens krav mod sælgeren (nedenfor pkt. 6.2.8.5.).

Ved reklamationen må køberen naturligvis på tilfredsstillende vis kunne *sandsynliggøre, at varen er købt det pågældende sted*. Forevisning af nota eller lignende kan dog ikke være nogen absolut betingelse, når køberen kan føre tilstrækkeligt bevis på anden måde, f.eks. ved fremlæggelse af checkkopi lydende på et passende beløb og udstedt til den pågældende forretning, jfr. FKN 1981.49.

6.2.8.2. *Reklamationens indhold*

Køberens meddelelse skal gå ud på, at genstanden lider af en mangel, og at han vil påberåbe sig manglen. Ligesom ved det ovenfor ved forsinkelsen nævnte påkrav må dog også en mere upræcis tilkendegivelse af køberens utilfredshed med købet efter omstændighederne tillægges virkning som en reklamation i forbruger køb. I øvrigt stilles ikke i forbruger køb (modsat andre køb) særlige krav om, at køberen i reklamationen skal oplyse, at han i givet fald vil hæve købet eller kræve efterlevering eller omlevering. En helt *neutral reklamation*, der ikke indeholder oplysning om hvilke beføjelser, der nærmere vil blive gjort gældende, er helt tilstrækkelig efter kbl. § 81. Dette skyldes en erkendelse af, at forbrugeren ikke sjældent vil være usikker med hensyn til hvilke beføjelser, han kan påberåbe sig. Køberen har imidlertid pligt til på loyal måde at medvirke til køkets afvikling, og han må derfor inden rimelig tid besvare en forespørgsel fra sælgeren om, hvorvidt han f.eks. vil hæve købet. Når køberen har meddelt sælgeren hvilke(n) bestemt(e) beføjelse(r), han vil gøre gældende, fanger bordet. Herigennem anses også sælgerens interesser for tilstrækkeligt varetaget.

6.2.8.3. *Den almindelige reklamationsfrist*

Vil køberen påberåbe sig en mangel, skal han ifølge kbl. § 81 give sælgeren meddelelse herom *inden rimelig tid* efter, at han har eller burde have opdaget manglen, jfr. herved FKN 1983, s. 15 f. I modsat

11.6.2.8.3.

fald fortaber han retten til at påberåbe sig manglen. I forhold til købelovens § 52, der nu kun gælder for andre køb end forbrugerkøb, er reklamationsfristen hermed mærkbart forlænget i forbrugerkøb, idet køberen ikke længere skal reklamere »uden ugrundet ophold«. Dette begrundes igen med, at forbrugeren ikke sjældent vil være i tvivl om sin retsstilling og derfor lade en vis tid gå, inden han retter henvendelse til sælgeren. Sælgeren anses for tilstrækkeligt beskyttet ved en reklamation inden rimelig tid. Fristen regnes *fra det tidspunkt, hvor køberen har eller burde have opdaget manglen*. Imidlertid kan det normalt ikke i forbrugerkøb kræves, at køberen foretager nogen nærmere undersøgelse af salgsgenstanden, hvis der ikke er særlige omstændigheder, der giver grund til mistanke. I øvrigt må afslutningen på den rimelige frist fastlægges helt konkret, om end med udgangspunkt i hvad der kan anses for sædvanligt. Varens art, holdbarhed og værdifasthed spiller ind, men også helt individuelle forhold hos køberen, som f.eks. sygdom eller bortrejse, der først senere har givet køberen lejlighed til at se genstanden, kan tillægges vægt.

Forbrugerklagenævnet har accepteret reklamationer 6–7 måneder efter købet i *særlige tilfælde*, hvor køberen først efter dette tidsrum tog genstandene i brug, og derfor ikke tidligere havde haft anledning til at betvivle genstandenes mangelfrihed, jfr. FKN 1981, s. 16 og 35. Se også FKN 1981.51.

Fristen i kbl. § 81 gælder kun, hvis køberen ikke er tillagt en bedre ret ved aftale, og er der givet *garanti* i en vis periode, må dette efter omstændighederne forstås således, at enhver reklamation afgivet i garantiperioden er fyldestgørende.

I øvrigt gælder det her som ved alle andre reklamationsregler (og altså også i relation til 1-års fristen i § 83, jfr. nedenfor), at en for sent fremsat reklamation alligevel kan tillægges retsvirkning efter sit indhold, dersom modtageren (sælgeren) ikke gør indsigelse (»reklamerer«) mod forsinkelsen, eller han uden forbehold om den forsinkede reklamation indleder realitetsforhandlinger med køberen eller forsøger afhjælpning, jfr. f.eks. FKN 1981.34 og FKN 1982.36. Bestrider sælgeren kun reklamationens rigtighed uden at henvise til den forsinkede fremsættelse, kan dette endvidere efter omstændighederne betragtes som et tilsagn om at ville påtage sig de retlige følger af misligholdelsen, såfremt det måtte vise sig, at de faktiske forhold berettigede reklamationen.

Sendes en meddelelse efter kbl. § 81 (eller §§ 83–84) med posten eller andet forsvarligt befordringsmiddel, medfører det ikke tab af

11.6.2.8.4.

nogen ret for køberen, at meddelelsen *forsinkes* eller ikke kommer frem, jfr. kbl. § 86 med henvisning til § 61, stk. 1. Køberen skal dog kunne bevise, at reklamationen er afgivet, jfr. FKN 1982.54. Ved vurderingen af, om en pligtmæssig reklamation er *rettidig*, må reklamationens *afsendelse* være afgørende. Dette fremgår ikke udtrykkeligt af nogen bestemmelse i købeloven, men det antages fast i den juridiske teori, og for forbruger køb må der endvidere her antages at gælde det samme som ved underretning om, at forbrugeren vil benytte sin fortrydelsesret efter dørsalgsloven, jfr. herved denne lovs § 6, stk. 3, (ovenfor kapitel 10, pkt. 2.3.5.2.). Kun hvis der ved aftale er fastsat en længere frist, end lovens regler ellers hjemler, må det efter omstændighederne kunne antages, at reklamationen skal afgives så betids, at den kan påregnes at komme frem til modtageren inden fristens udløb.

6.2.8.4. Reklamationens adressat

En meddelelse efter kbl. § 81 (eller § 83) kan for det første gives til sælgeren; men den kan i medfør af kbl. § 84, der ikke har noget modstykke i de almindelige køberetlige regler, *også med virkning for sælgeren gives til en producent eller en anden erhvervsdrivende, der i forbindelse med købet har påtaget sig at afhjælpe eventuelle mangler* ved salgsgenstanden. Købere vil almindeligvis i henseende til *garantier* fra f.eks. producenten opfatte sælgeren og producenten som en enhed, og man har derfor fundet behov for at fastslå, at køberen i forbruger køb kun behøver at reklamere ét sted (sml. tilsvarende nedenfor pkt. 6.5.2.).

Der ligger heri, at sælgeren skal have medvirket ved eller i hvert fald være indforstået med tredjemandens påtagelse af afhjælpningspligten som led i købeaftalen. Typisk foreligger sælgerens medvirken blot ved, at han overgiver køberen garantibeviset fra f.eks. producenten. Medens det ikke er tilstrækkeligt, at køberen ved sælgerens medvirken har tegnet et tilsyns- eller serviceabonnement, for hvilket der skal betales særligt vederlag, behøver afhjælpningstilsagnet omvendt ikke at dække alle mangler og samtlige afhjælpningsomkostninger. Er afhjælpningstilsagnet derimod tidsmæssigt begrænset, har en reklamation over for tredjemanden dog kun virkning for sælgeren, så længe denne frist ikke klart er udløbet. Det er ikke en betingelse for tredjemandens legitimation til at modtage en reklamation, hvorved køberen bevarer muligheden for at gøre alle mangelsbeføjelserne

gældende over for sælgeren, at køberen primært gør krav på, at tredjemanden gennemfører afhjælpningen, selv om dette typisk netop vil være motivationen for at henvende sig til ham. I de køb, der er nævnt i kbl. § 4 a, stk. 2, kan meddelelsen endvidere gives til den erhvervsdrivende, der har indgået eller formidlet aftalen om køb for den private sælger. Om reklamationsindhold gælder også her det ovenfor anførte.

6.2.8.5. Særlige reklamationsfrister

Ifølge kbl. § 82 gælder fristreglen i § 81 ikke, hvis sælgeren har handlet *i strid med almindelig hæderlighed* eller har handlet *groft uagtsomt*. I forhold til kbl. § 53, som denne regel afløser i forbruger-køb, betyder ændringen en udvidelse af køberens adgang til at påberåbe sig mangler i tilfælde, hvor han efter hovedreglen har reklameret for sent. I stedet for svig fra sælgerens side kræves blot, at han har handlet i strid med almindelig hæderlighed, således som dette begreb er fastlagt i kbl. § 80, stk. 1, nr. 1, (sml. ovenfor pkt. 6.2.7.1.). Alternativt skal sælgeren have handlet groft uagtsomt, medens der ikke som i kbl. § 53 tillige kræves, at uagtsomheden har medført betydelig skade for køberen. Se f.eks. FKN 1981.33.

Modsvarende køberens behov for at kunne gøre mangelsbeføjelser gældende, selv om manglen først viser sig længere tid efter salgsgenstandens overgivelse til køberen, kan sælgeren have et legitimt behov for efter en vis periode at vide sig sikker på ikke at blive mødt med krav som følge af mangler. Dette behov er søgt tilgodeset ved en i princippet *absolut reklamationsfrist på ét år*. For forbruger-køb følger dette af kbl. § 83, der her afløser reglen i kbl. § 54.

Kbl. § 83 medfører imidlertid i forhold til § 54 en vis forbedring af køberens retsstilling, selv om fristen efter begge regler lyder på ét år.

Således er der i kbl. § 83 – i forlængelse af § 82 – gjort en *undtagelse* fra den absolutte reklamationsfrist på ét år, hvor sælgeren har handlet *i strid med almindelig hæderlighed*, (medens § 54 her kun gør undtagelse for svig). Har sælgeren ikke handlet uhæderligt, men »kun« groft uagtsomt, kan dette ikke føre til en forlængelse af 1-års fristen, men kun til en forlængelse af reklamationsfristen i kbl. § 81, jfr. herved reglen i kbl. § 82.

Hverken kbl. § 54 eller § 83 siger naturligvis, at det købte altid skal kunne holde i mindst et år. Om det er en mangel, at salgsgen-

11.6.2.8.5.

standen kun er brugbar i f.eks. $\frac{1}{2}$ år, må afgøres efter aftalen og dens forudsætninger, jfr. kbl. § 76.

Samtidig forudsættes det i lovforarbejderne, at den undtagelse, der ifølge kbl. § 83 gælder fra étårsfristen, hvor sælgeren har påtaget sig at *indestå* (eller garantere) for genstanden i længere tid, skal forstås lempeligere end den enslydende undtagelse fra reglen i kbl. § 54.

En *indeståelse* for salgsgenstanden i længere tid end et år kan foreligge også uden en udtrykkelig garanti. Om en sådan indeståelse foreligger må afgøres på grundlag af en konkret fortolkning. Ved afgørelsen af hvilken rækkevidde, denne undtagelsesbestemmelse skal have, har såvel købelovudvalget (i forbruger købsbetænkningen) som justitsministeriet lagt vægt på, at det generelt skal være *muligt at undgå, at fristreglen fører til stødende og mindre rimelige resultater*.

For det første må udtrykkelige garantier, som ikke indeholder en periodeangivelse, i forbrugerforhold almindeligvis medføre, at sælgeren ikke kan påberåbe sig étårsfristen. Ved en holdbarhedsgaranti uden periodeangivelse må sælgeren således indestå for genstanden i så langt et tidsrum, som genstande af den pågældende slags normalt vil kunne holde. Herudover vil selve den *betegnelse*, som genstanden er solgt under, rumme en indeståelse for, at genstanden har de egenskaber, der berettiger en sådan betegnelse, og også denne indeståelse vil efter omstændighederne kunne gælde i mere end ét år. En forbruger vil således også efter étårsfristens udløb kunne påberåbe sig, at et købt maleri er falsk, eller at en købt antikvitæt ikke hidrører fra den af sælgeren angivne periode. Dette er en videreførelse af den linje, der tidligere i retspraksis er lagt med U 1968.828 Ø.

Sælgeren vil normalt også uden udtrykkelige kvalitetsangivelser antages at indestå for, at genstanden har de egenskaber, som klart i almindelighed er af afgørende betydning for brugbarheden af genstande af denne type. Det gælder f.eks. ved indkøb af mursten, hvor det alene efter genstandenes art klart er af afgørende betydning for køberen, at de kan holde i en årrække, og hvor køberen derfor må kunne påberåbe sig, at stenene ikke er vejrbestandige, selv om dette først viser sig efter flere års forløb. Er der i de nævnte tilfælde tale om helt afgørende egenskaber, der ikke er tidsmæssigt begrænset til mindre end 1 år, må den absolutte reklamationsfrist anses for fraveget. Den i kbl. § 83 angivne frist er således kun »absolut« med visse modifikationer.

11.6.3.

Problematikken illustreres f.eks. udmærket i *FKN 1984*, s. 19 ff., der omhandler en sag vedrørende nogle DEMKO-mærkede varmepuder med sikkerhedsmangler. Forbrugerklagenævnets flertal fandt her, at en sælger – også uden udtrykkeligt tilsagn herom – ved salg af en varmepude, der sædvanligt opfattes som et varigt forbrugsgode, måtte antages at *indestå for*, at varmepuden ved normal anvendelse i *en længere årrække* (varmepudens brugperiode) ikke ville frembyde risiko for alvorlig person- og tingsskade. Specielt bemærkedes, at DEMKO-mærkningen for den almindelige forbruger fremtræder som en *tilsikring* heraf.

En nyere højesteretsdom *U 1984.1077 H* om en forbrugers køb af en lystbåd, kan umiddelbart synes at gå imod det netop anførte. Selv om denne handel havde karakter af et forbrugerkøb, og køberen efter Højesterets opfattelse havde rimelig grund til at forvente en væsentlig længere holdbarhed, fandtes étårsfristen at afskære køberen fra at påberåbe sig en mangel. Det skal imidlertid bemærkes, at sagen blev afgjort efter kbl. § 54 og ikke § 83, idet den sidstnævnte bestemmelse ikke var trådt i kraft på tidspunktet for købeaftalens indgåelse, og at køberen (alene) fandtes afskåret fra at påberåbe sig en mangel »af den omhandlede beskaffenhed«. Efter kbl. § 83 og/eller i tilfælde af mere graverende mangler vil resultatet formentlig kunne blive et andet. Det skal herved også bemærkes, at dommen blev afsagt med dissens i Højesteret, og at et flertal af dommerne i Sø- og Handelsretten forinden var kommet til det modsatte resultat.

Det her fremhævede hindrer principielt ikke sælgeren i at begrænse indeståelsen tidsmæssigt eller til bestemte beføjelser for køberen i tilfælde af, at en mangel skulle vise sig inden for indeståelsesperioden, men det vil formentlig kun kunne ske ved en udtrykkelig bestemmelse herom. Er der således givet garanti for en længere periode end ét år, må der være en formodning for, at dette betyder, at køberen i denne periode kan påberåbe sig købelovens beføjelser.

Køberen har i øvrigt stadig *bevisbyrden* for, at étårsfristen er fraveget.

6.2.8.6. *Opfølgning af reklamationen*

Efter at køberen (rettidigt) har reklameret, må han for ikke alligevel at miste sine rettigheder altid følge reklamationen op og give sælgeren lejlighed til at tage stilling til reklamationen.

I *FKN 1983.37* reklamerede køberen straks telefonisk til sælgeren, der bad hende fremvise varen. Da køberen imidlertid først indleverede varen til besigtigelse hos sælgeren ca. 5 måneder senere, ansås køberen for ved sin passivitet at have fortabt sin ret til at gøre eventuelle mangelsindsigelser gældende.

6.3. *Mangelsreglernes ufravigelighed*

Flere af købelovens mangelsregler kan ifølge kbl. § 1, stk. 2, *ikke fraviges til skade for køberen* i forbrugerkøb.

11.6.3.

Det gælder således stort set reglerne af betydning for selve mangelsbedømmelsen, d.v.s. kbl. § 76 om mangelsbegrebet og § 77 om generelle forbehold. Oplysningspligten i kbl. § 76, stk. 1, nr. 3 har man ikke fundet det nødvendigt at gøre ufravigelig. Det følger således allerede af kbl. § 77, at sælgeren ikke kan unddrage sig sin loyale oplysningspligt ved blot at tage et generelt forbehold, og et mere konkret forbehold vil forventeligt blive tilsidesat efter afl. § 36, hvis sælgeren forsætligt eller groft uagtsomt (»illoyalt«) har tilsidesat sin oplysningspligt. Kbl. § 76, stk. 1, nr. 4, er i sagens natur ikke gjort ufravigelig, da den netop henviser til parternes aftale.

Reglerne om køberens mangelsbeføjelser i kbl. § 42, stk. 1, § 43, stk. 1 og 2, § 78 og § 80, stk. 1, er også gjort ufravigelige. I modsætning til forsinkelsestilfælde (ovenfor pkt. 5.2.3.7.) er det her både køberens adgang til at *hæve* købet og til at kræve *forholdsmæssig afslag, afhjælpning* og (til dels) *erstatning*, der er omfattet. I tilknytning hertil er endvidere *sælgerens afhjælpningsret* i kbl. § 79 gjort ufravigelig.

Det skal særligt bemærkes, at ufravigeligheden af tilbageholdsretten i kbl. § 78, stk. 2, ikke er til hinder for, at køberen indgår aftale om forudbetaling uden viden om, hvorvidt salgsgenstanden vil være mangelfri ved den senere levering. Kbl. § 78, stk. 2, får da kun betydning, hvis genstanden alligevel leveres, inden købesummen er betalt.

Ud over de nævnte regler, der hjemler køberen bestemte beføjelser, har man tillige gjort køberens *undersøgelses- og reklamlationspligt* ifølge kbl. §§ 47 og 81–86 ufravigelig. Når man her gør visse *pligter* for køberen ufravigelige, er det naturligvis for at hindre, at sælgeren yderligere skærper disse.

Ved siden af de nævnte regler om egentlige beføjelser og pligter er kbl. § 44 om tidspunktet for mangelsbedømmelsen, § 50 om kvantitetsmangler og §§ 55–58 om afvisning af leverede genstande (jfr. nedenfor afsnit 7) gjort ufravigelige i forbruger køb. Dette er sket for at sikre, at der ikke ved særlige aftaler om de spørgsmål, der reguleres i disse bestemmelser, kan ske omgåelse af reglerne om køberens misligholdelsesbeføjelser. Selve definitionen af forbruger køb i købelovens § 4 a er – selvfølgelig – også ufravigelig.

At de nævnte regler ikke kan fraviges til skade for køberen i forbruger køb indebærer, at eventuelle aftalevilkår, der forringer køberens retsstilling i forhold hertil, *ikke er gyldige*. Det gælder uanset, om vilkåret er aftalt i forbindelse med køkets afslutning eller senere, f.eks. i forbindelse med indrømmelse af henstand med betaling af

afdrag på købesummen. Det forhold, at forbrugeren i visse henseender tillægges beføjelser eller rettigheder, der stiller ham bedre end lovens regler, bevirker ikke, at han i andre henseender gyldigt kan indgå på vilkår, som stiller ham ringere. Der er således ikke som f.eks. ved anvendelsen af aftalelovens § 36 tale om at foretage en samlet vurdering af aftalens fordelagtighed, men derimod om punkt for punkt at sammenholde kontraktens vilkår med lovens regler. Køberetlige sædvaner og kutyper vil i givet fald kunne fortrænges af beskyttelsesreglerne i samme omfang som aftalte vilkår.

Derimod kan køberen stadig miste sin ret ved at undlade at give sælgeren meddelelse om, at han vil påberåbe sig en misligholdelse, eller ved, når han har reklameret, at undlade at medvirke til køkets afvikling og tage stilling til hvilke beføjelser, han ønsker at gøre gældende. Køberen vil endvidere blive bundet af en aftale, som han efter at have reklameret har indgået med sælgeren om, at han kun vil gøre enkelte eller ingen beføjelser gældende i anledning af den misligholdelse, reklamationen vedrører. Køberen kan imidlertid ikke ved en sådan aftale give afkald på rettigheder, som han i øvrigt måtte have i tilfælde af, at genstanden senere f.eks. skulle vise sig at lide af andre mangler end de første konstaterede. Ufravigeligheden rammer med andre ord »forhåndsafkald«, som forbrugeren måtte give på sine beføjelser, inden disse bliver aktuelle.

Ufravigeligheden rører naturligvis ikke ved det friere *dommerskøn*, som flere af de nævnte regler forudsætter ved afgørelsen af, om betingelserne konkret er til stede for at gøre en mangelsbeføjelse gældende. Domstolene vil ved udøvelsen af dette skøn have vid mulighed for at tage hensyn til eventuelle særlige omstændigheder ved et køb og herved i givet fald også tilgodese sælgerens berettigede interesser i at se de nævnte beføjelser for køberen begrænset.

6.4. Retlige mangler. Vanhjemmel

Vanhjemmel foreligger, når køberen som følge af tredjemands rettigheder (ejendomsret, panteret) ikke får den ret over salgsgenstanden, som sælgeren har lovet ham i købeaftalen. Vanhjemmel er en *retlig* mangel (i modsætning til en faktisk mangel).

Herom gælder en særlig regel i kbl. § 59, der siger, at køberen *ved specieskøb*, når vanhjemmel forelå ved køkets afslutning (såkaldt *oprindelig* vanhjemmel), kan kræve *skadeserstatning* hos sælgeren, *selv om* sælgeren var i en undskyldelig vildfarelse om sin ret til at over-

11.6.5.1.

drage genstanden som sket. Der påhviler altså med andre ord her sælgeren et *objektivt ansvar*, der ikke er betinget af nogen skyld fra hans side. Dette gælder dog ikke, hvis køberen ved køkets afslutning selv var i ond tro herom, jfr. kbl. § 59, 2. pkt.

Om *andre beføjelser* end kravet på erstatning udtaler kbl. § 59 sig ikke. Herom – samt om køberens erstatningsbeføjelse i de tilfælde af retlige mangler, der ikke er omfattet af kbl. § 59 – gælder derfor købelovens ovennævnte (pkt. 6.2.) regler om faktiske mangler *analogt* med de modifikationen, der følger af det enkelte forholds særlige beskaffenhed.

6.5. Køberens beføjelser over for tidligere salgsled i tilfælde af mangler ved salgsgenstanden

6.5.1. Etableringen af et retsforhold til tidligere salgsled

Hverken efter de almindelige køberetlige regler eller efter de særlige forbrugerkøbsregler kan en køber umiddelbart gøre nogen ret gældende direkte mod et tidligere salgsled, f.eks. producenten eller importøren. Køberen har ikke handlet med andre end sin egen sælger, og der eksisterer simpelthen *som hovedregel ikke noget retsforhold* mellem køberen og de tidligere salgsled.

Et selvstændigt retsforhold mellem køberen og et tidligere salgsled kan imidlertid være etableret f.eks. i kraft af et *garantibevis*, som sælgeren udleverer ved købet, og hvori *producenten* påtager sig en afhjælpningspligt eller andre forpligtelser. En sådan garanti, som er udstedt af producenten, skaber i alle købeforhold et selvstændigt, direkte retsforhold mellem køberen og producenten.

Såvel for køb i almindelighed som i forbrugerkøb må det dog med støtte i retspraksis antages, at køberen også *på andet grundlag* end garanti i et vist omfang kan gøre krav gældende mod tidligere salgsled, hvis den købte genstand lider af en mangel. Efter almindelige retsregler må køberens krav mod andre end sælgeren dog sædvanligvis være begrænset til et krav om *erstatning*. Hjemlen skal så findes i en såkaldt cessionsbetragtning (indtræden i en andens ret) eller i dansk rets almindelige erstatningsregel.

Ifølge retspraksis vil køberen således efter omstændighederne kunne *indtræde i sælgerens krav* mod tidligere salgsled, ligesom han undertiden vil kunne påberåbe sig *et direkte krav* mod et tidligere salgsled, der forsætligt eller uagtsomt har givet urigtige oplysninger i annoncer m.v., fortiet forhold af afgørende betydning eller i øvrigt

11.6.5.2.

udvist en adfærd, der indebærer en urimelig risiko for tab hos den enkelte aftager. Det vil formentlig endvidere kun i undtagelsestilfælde kunne antages, at en producent, der har givet urigtige oplysninger om sine varer, ikke har handlet forsætligt eller uagtsomt. Under principielt samme betingelser vil køberen kunne påberåbe sig et direkte erstatningskrav mod den professionelle formidler i kbl. § 4 a, stk. 2.

I sjældnere tilfælde kan *producentens markedsføring* af varen, f.eks. ved oplysninger eller løfter på emballagen, efter omstændighederne føre til, at forbrugeren får en købers beføjelser direkte over for producenten.

Se f.eks. *FKN 1983.55*, hvor en forbruger i en detailforretning havde købt nogle ruller smalfilm for en pris, der dækkede såvel købet som den senere fremkaldelse, men således at den indgåede aftale i sin helhed måtte betragtes som en købeaftale. Efter fotografering skulle filmene i en medfølgende konvolut indsendes direkte til fremkaldelse hos fabrikanten. Ved modtagelsen af de fremkaldte film viste det sig, at fremkaldelsen ikke var udført fagmæssigt korrekt, således at de fremkaldte film var behæftet med mangler. På baggrund af fabrikantens markedsføring af filmen, herunder oplysningerne på emballagen, hvorefter fremkaldelse af filmen var inkluderet i købesummen, (og i øvrigt på baggrund af fabrikantens optræden under sagen), fandtes *fabrikanten* i forhold til forbrugeren at *måtte anses som sælger*, således at forbrugeren som køber kunne gøre beføjelser efter købeloven (prisafslag) gældende direkte mod fabrikanten.

6.5.2. Reklamationsreglens betydning

Det forhold, at producenten eller et andet tidligere salgsled i forbindelse med købet særligt har *påtaget sig en afhjælpningspligt*, er berørt i kbl. § 85. Vil køberen påberåbe sig en mangel over for producenten eller et andet tidligere salgsled i kraft af et sådant selvstændigt retsforhold, skal han i forbruger køb give den pågældende anden erhvervsdrivende eller sælgeren meddelelse herom inden rimelig tid, efter at han har eller burde have opdaget manglen. I modsat fald fortaber han retten til at påberåbe sig manglen i det hele taget. Forbrugeren behøver således som nævnt ovenfor (pkt. 6.2.8.4.) kun at reklamere ét sted for at bevare sine beføjelser over for såvel sælgeren som tidligere salgsled. Reklamationsreglen er i øvrigt udformet på samme måde som kbl. § 81, og der kan derfor med hensyn til reklamationens form, indhold og virkning samt reklimationsfristens længde henvises til den ovenfor givne redegørelse. Reklamationspligten kan dog være modificeret ved aftale, og som nævnt må netop en garantierklæring efter omstændighederne forstås således, at

11.7.1.

enhver reklamation, der er fremsat inden for garantiperioden, er virksom. Forsendelsen af meddelelsen sker også i dette tilfælde på modtagerens risiko, jfr. kbl. § 86.

Det skal imidlertid kraftigt understreges, at *kbl. § 85 ikke er nogen ansvarsbestemmelse*, men alene *en reklimationsbestemmelse* for det tilfælde, at et tidligere salgsled på særligt *aftalegrundlag* er underlagt en *afhjælpningspligt*.

7. Køberens omsorgspligt og adgang til at afvise salgsgenstanden efter modtagelsen

7.1. Omsorgspligt

Dersom køberen vil afvise salgsgenstanden, *efter den er kommet i hans besiddelse* – fordi han enten *hæver købet* eller *kræver omlevering* – har han ifølge kbl. § 55 pligt til at drage omsorg for genstanden og herved varetage sælgerens interesse i, at den ikke (yderligere) værdiforringes. Påføres køberen omkostninger herved, kan han i rimeligt omfang kræve dem erstattet hos sælgeren.

Er salgsgenstanden ifølge aftale *sendt* til køberen, er han endvidere – selv om han vil afvise den – forpligtet til midlertidigt at tage genstanden i sin besiddelse for sælgerens regning, når den kommer frem, dersom der ikke på bestemmelsesstedet er andre (typisk sælgerens egne folk), som på sælgerens vegne kan tage sig af genstanden, jfr. kbl. § 56.

En pligt (og ret) til selv at sørge for salgsgenstandens opbevaring har køberen dog kun så længe, han kan gøre det *uden væsentlig omkostning eller ulempe*. Hvis denne forudsætning for køberens omsorgspligt ikke er opfyldt – hvilket vel må høre til sjældenhederne i forbruger køb – giver kbl. §§ 34–35 nærmere anvisninger for, hvorledes køberen skal forholde sig, jfr. henvisningen til disse regler i kbl. § 55. Køberens omsorgspligt er herved undergivet de samme betingelser som sælgerens modsvarende omsorgspligt i tilfælde af fordringshavermora fra køberens side, jfr. herom ovenfor pkt. 5.3.2.2.

Tilsidesætter køberen sin omsorgspligt, kan han blive *erstatningsansvarlig* over for sælgeren for eventuelle forringelser af salgsgenstanden, ligesom han kan *miste retten til at hæve købet*, såfremt forringelsen af salgsgenstanden er væsentlig, jfr. kbl. § 57, stk. 1, samt straks nedenfor.

7.2. Tilbageleveringspligt

En betingelse for, at køberen kan hæve købet eller kræve omlevering, hvis salgsgenstanden er leveret, er helt generelt, at han – kendeligt for sælgeren – er såvel i stand til som parat til at *tilbagelevere det modtagne i væsentlig samme stand og mængde*, som det var i ved leveringen, jfr. kbl. § 57, stk. 1, (som på trods af ordlyden også må antages at gælde ved omlevering).

Se f.eks. FKN 1981.42, hvor en forbruger havde købt et par bukser i en bestemt størrelse, og derefter uden forinden at prøve bukserne havde lagt dem op og skåret af i længden. Køberen fandtes herved at have afskåret sig fra at få ombyttet bukserne, der p.g.a afvigelser inden for den samme størrelse viste sig at være for små.

Ved uvæsentlige forandringer ved salgsgenstanden kan køberen derimod godt hæve eller kræve omlevering, men han må da betale erstatning for enhver forringelse, der ikke falder ind under undtagelsesreglen i kbl. § 58, jfr. straks nedenfor.

Sælgeren kan i tilfælde af ophævelse modsvarende ikke kræve salgsgenstanden udleveret, medmindre han samtidig tilbagegiver, hvad han måtte have modtaget i betaling. Dette gælder, hvad enten det er køberen eller – undtagelsesvis – sælgeren, der hæver købet efter salgsgenstandens overgivelse. Køberen har endvidere ret til at holde genstanden tilbage til sikkerhed for, at sælgeren opfylder sin tilbagebetalingsforpligtelse og eventuelle erstatningsforpligtelse eller stiller anden sikkerhed herfor, jfr. kbl. § 57, stk. 2.

Hvor køberen har ret til at hæve købet længere tid efter køkets indgåelse, må han undertiden tåle, at tilbagebetalingskravet reduceres som følge af den mellemliggende brug og nytte af salgsgenstanden, jfr. f.eks. FKN 1984.38 og 51. I disse tilfælde bør det overvejes, om ikke køberen økonomisk vil være bedre tjent med at beholde genstanden og alene kræve et afslag i købesummen.

Selv om køberen ikke er i stand til at tilbagelevere genstanden uforandret, kan han dog – som en *undtagelse* til reglen i kbl. § 57 – alligevel hæve købet eller (på trods af ordlyden) kræve omlevering, *såfremt* genstandens ødelæggelse eller forringelse skyldes en *hændelig begivenhed*, (som sælgeren således kommer til at bære risikoen for på trods af kbl. § 17, stk. 1), *genstandens egen beskaffenhed* (f.eks. frugt der rådner, eller en ovn der smelter), foranstaltninger som var *nødvendige for at undersøge* genstanden (hvilket ikke er så relevant i forbruger-køb), eller foranstaltninger som er truffet, *inden* den mangel, som medfører kravet om ophævelse eller omlevering, er opdaget eller

11.8.

burde være opdaget (f.eks. blanke sider i en bog, der først afslører sig efter opsprætningen), jfr. kbl. § 58. Se f.eks. FKN 1981.86.

8. Forslaget til ny købelov

I en nyligt afgivet fællesnordisk betænkning (NU 1984:5) er der fremlagt forslag om en almindelig modernisering af købeloven. Forslaget fremlægges i betænkningen i form af et *lovudkast* med en helt ny systematik, men uden revolutionerende ændringer af forbrugerkøbsreglernes materielle indhold. Derimod foreslås en del af forbrugerreglerne, som f.eks. afhjælpningsretten, overført til også at gælde for andre køb end forbrugerkøb.

Lovudkastet er foreløbig sendt til høring hos Forbrugerrådet og forskellige erhvervsorganisationer, hvorfor tidspunktet for eventuel fremsættelse af lovforslag i Folketinget endnu er uvist.

Kapitel 12

Forbrugerbeskyttelse ved handel med fast ejendom

Litteratur. J.L. Frost: Ejendomsmæglerens og Ejendomshandlerens retlige stilling særligt med hensyn til krav på salær, 1964. Forbrugerkommissionens Betænkning III, nr. 738/1975, s. 88-94. A. Vinding Kruse: Ejendomskøb, 4. udg. 1978. Niels Gesner: Håndbog i ejendomshandel, 3. udg. 1983, s. 411-490. Hardy Rehnagel: Dansk Privatret, 4. udg. 1983, s. 289-317. Hans Madsen og Michael Svanholm: Aftaler om formidling af fast ejendom, Justitia 1983, nr. 4.

1. Hvem er forbruger i en ejendomshandel

I kapitlet lige ovenfor er *forbrugerbeskyttelse* sat lig med *køberbeskyttelse*, og det samme er tilfældet i de efterfølgende kapitler. I den typiske *ejendomshandel* – det vil i denne forbindelse sige køb og salg af brugte parcelhuse, ejerlejligheder eller sommerhuse – er sælgeren imidlertid ikke i en bedre eller stærkere udgangsposition end køberen. Også sælgeren vil have behov for og vil typisk forlade sig på professionel rådgivning fra i første omgang en ejendomsmægler eller ejendomshandler (med et fællesudtryk kaldet ejendomsformidler). Her er derfor også i høj grad behov for *sælgerbeskyttelse*, og fremstillingen i dette kapitel vil derfor i særlig grad omhandle beskyttelsen af både køber og sælger som *forbrugere af ejendomsformidlerens ydelse*.

Et udvalg under justitsministeriet arbejder for øjeblikket mere bredt med problemerne om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom, og man overvejer her behov og muligheder for en lovmæssig regulering af aftaler om såvel opførelse som salg af ejendomme til privat bolig. Bl.a. er spørgsmålet om eventuel indførelse af fortrydelsesret til overvejelse.

2. Ejendomsformidlerens stilling som mellemmand.

Forud for en ejendomshandel vil sælgeren typisk henvende sig til en ejendomsmægler eller en anden professionel mellemmand. Ejendomsmægleres og ejendomshandleres virksomhed er nærmere reguleret i *ejendomsmæglerbekendtgørelsen*, bkg. nr. 237 af 19.5.1982 (i det følgende: bkg.).

12.2.

Efter en henvendelse fra sælgeren vil ejendomsformidleren – sædvanligvis gratis og uforbindende for sælgeren – foretage en *vurdering* af ejendommen og lave en *salgsopstilling*, der kan danne grundlag for en efterfølgende salgsaftale. Det er almindeligt, at ejendomsformidleren samtidig hermed foretager en *provenuberegning* for sælgeren, d.v.s. en økonomisk beregning af hvor mange penge, sælgeren vil have til rådighed efter salget.

Hvis sælgeren herefter vælger at sætte sin ejendom til salg gennem den pågældende (eller en anden) ejendomsformidler, vil der sædvanligvis mellem de to blive indgået en *kommissionsaftale*, som berettiger ejendomsformidleren til et *salær*, såfremt han i kommissionsperioden fremskaffer et købstilbud på de opstillede vilkår. Salærets størrelse beregnes normalt som en vis procent af købesummen og er underlagt de til enhver tid gældende maksimumstakster, der er fastsat af monopoltilsynet.

Hvis der benyttes en af de gængse standardkontrakter på området, vil ejendomsformidleren i et begrænset tidsrum få ejendommen i *enekommission*, hvilket normalt indebærer, at salæret skal betales, selv om ejendommen i kommissionsperioden skulle blive solgt uden ejendomsformidlerens bistand. En sådan enekommissionsaftale må dog højst indgås for 6 måneder og skal kunne opsiges med 30 dages varsel. Bringes en tidsbegrænset kommissionsaftale til ophør, uden at dette kan lægges ejendomsformidleren til last, må han i stedet for salær betinge sig et mindre *arbejdsvederlag*. Se i det hele bkg. § 10.

Ejendomsformidleren forpligter sig naturligvis ved en kommissionsaftale til at fremme salget bedst muligt ved at fremskaffe det fornødne salgsmateriale, foretage nødvendig annoncering m.v.. *Annonceudgifter* må sælgeren som oftest betale særskilt ved siden af det sædvanlige salær (uden hensyn til, om det lykkes for ejendomsformidleren at få ejendommen solgt eller ej), og størrelsen af denne omkostning kan ofte overraske, hvis der ikke i aftalen indføres et fast maksimumbeløb.

Ejendomsformidleren er engageret af sælgeren til at *fremskaffe* et købstilbud, men han har *ikke*, medmindre der undtagelsesvis er indgået en særlig aftale herom, fuldmagt til at *acceptere* et tilbud på sælgerens vegne. (Lige så lidt gør undertegnelsen af en sædvanlig »kommissionsaftale« ham til kommissionær i juridisk forstand).

På den anden side må ejendomsformidleren betragtes som sælgerens repræsentant under salgsforhandlingerne i den forstand, at sælgeren i almindelighed må hæfte for eventuelle *urigtige oplysninger*,

som ejendomsformidleren måtte have givet køberen, jfr. f.eks. U 1980.756 B (urigtig oplysning i salgsoptilling).

Ejendomsformidleren vil i øvrigt efter dansk rets almindelige ansvarsregler kunne blive erstatningsansvarlig over for sælgeren, hvis han ved sin oplysnings- og rådgivningsvirksomhed ikke har udvist den omhu og faglige dygtighed, som man med rimelighed må kunne forlange af professionens udøvere, og sælgeren herved er påført et tab, jfr. f.eks. U 1974.384 V og U 1984.721 H. Også køberen kan efter omstændighederne have mulighed for at sagsøge ejendomsformidleren direkte. Det kan for begge parter være tilrådeligt at sikre sig, at ejendomsformidleren er omfattet af en (oftest kollektiv) ansvars- og kautionsforsikringsordning.

Klager kan indbringes for »klagenævnet for ejendomsformidling«, der er godkendt under forbrugerklagenævnet.

Det vil i denne sammenhæng være på sin plads at pointere forskellen mellem ejendomshandlere og ejendomsmæglere. Næringsbrev som *ejendomshandler* kan i princippet udstedes til enhver, medmindre den pågældende har gjort sig skyldig i et strafbart forhold, der begrundet en nærliggende mulighed for misbrug. Beskikkelse som *ejendomsmægler* kræver derimod yderligere, at den pågældende har bestået en særlig ejendomsmæglerprøve, der borger for en faglig uddannelse og viden på området. Selv om der findes mange aldeles kompetente ejendomshandlere, må det fra et forbrugerbeskyttelsessynspunkt virke helt utilfredsstillende, at der intet er gjort for at sikre parterne i en ejendomshandel, at den person, som erhvervsmæssigt formidler deres handel og udformer den bindende slutseddel, besidder blot et minimum af sagkyndighed og faglig viden.

Vi taler her for de fleste menneskers vedkommende om den ubetinget største økonomiske disposition i hele deres liv.

3. Ejendomsformidlerens pligter i øvrigt.

Annonceoplysninger, salgsoptilling og slutseddel

Hvor en privat person stiller sin ejendom til salg gennen en ejendomsmægler eller en anden professionel mellemmand, vil også markedsføringslovens regler om oplysningspligt m.v. være gældende. Vedrørende *annoncering* om salg af fast ejendom til beboelse, har forbrugerombudsmanden tidligere udarbejdet nogle vejledende retningslinjer herfor, men disse retningslinier er i skrivende stund under revision.

12.3.

Forbrugerombudsmanden har foreløbigt tilkendegivet som sin mening, at der i medfør af markedsføringslovens §§ 1-3 må kunne stilles følgende 4 krav til annoncering med prisoplysninger:

- 1) Oplysning om købesum,
- 2) Oplysning om kontant udbetaling,
- 3) Oplysning om den samlede årlige bruttoydelse,
- 4) Oplysning om 1. års skattemæssige fradrag ÷ lejeværdi.

Såfremt der annonceres med nettoydelse, skal den ved beregning anvendte skatteprocent tillige angives.

Herudover fremgår det af bkg. § 4, jfr. § 1, at ejendomsformidlere skal udføre deres hverv i overensstemmelse med *god forretningsskik* samt *bistå parterne* og i videst muligt omfang søge at tilgodese disses berettigede interesser. Selv om ejendomsformidleren er engangeret og betalt af sælgeren, må ejendomsformidleren ikke ensidigt varetage sælgerens interesser på bekostning af køberens. Ejendomsformidleren skal primært i køberens interesse – men naturligvis også i sælgerens – foretage en rimelig undersøgelse af, om køberen økonomisk kan magte handlen. Enhver ansvarlig ejendomsformidler vil før en handel lave *et personligt budgetskema* for køberen, således at denne ved, hvilke pengemidler han har at råde over til forbrug og øvrige udgifter efter købet.

Endvidere skal ejendomsformidleren ifølge bkg. § 6 til vejledning for parterne udarbejde *en specificeret salgsopstilling, der mindst skal indeholde oplysninger om følgende:*

- Købesum.
- Kontant udbetaling.
- Prioriteter, som overtages af køber, med angivelse af art, type, restgæld, ejerskifteafdrag, indfrielsesvilkår m.m.
- Eventuelle indekslån og de særlige principper, der gælder for disse.
- Optagelse af nye lån i forbindelse med handlen og vilkår for eventuelle sælgerpantebreve.
- Byrder og gæld i øvrigt.
- Eventuelle indtægter.
- Opgørelse over de samlede årlige bruttoydelse med angivelse af renter og afdrag samt ejendomsskatter.
- Ejendommens forsikringsforhold.
- Afgifter og bidrag i øvrigt til renovation, grundejerforening m.v.
- skattemæssige fradrag.
- Lejeværdien af egen bolig.
- Ejendoms- og grundværdi.
- Bygnings- og boliglgareal, evt. fordelingstal.

12.3.

- Udførlig beskrivelse af ejendommen, dens beliggenhed og benyttelse.
- Ejendommens energimæssige tilstand, således at det udtrykkeligt anføres, hvis nærmere oplysninger i form af f.eks. varmesynsrapport eller energiattest ikke foreligger. (Se dog særligt herom Lovbkg. nr. 342 af 20.6.1984 § 6, jfr. bkg. nr. 187 af 29.4.1985 § 4, hvorefter varmesynsrapport normalt altid kræves).

Da den store mængde af oplysninger i sig selv indebærer en åbenbar fare for at modarbejde oplysningsformålet ved at medføre uoverskuelighed og derigennem vanskeliggøre en sammenligning mellem flere forskellige opstillinger, hvis ikke oplysningerne bliver givet i en bestemt rækkefølge, er det ifølge bkg. påbudt, at de ovennævnte oplysninger *skal* være ledsaget af det nedenfor optrykte *skema*, som oplyser om *ejendommens hovedtal* efter de udbudsvilkår, der er anført i opstillingen:

Ejendommens hovedtal for køber i henhold til de i opstillingen anførte udbudsvilkår.			
Pris:		Kontant udbetaling:	
Gæld der overtages uden for købesummen:		Stempelomkostninger, skøde og pantebreve:	
Årlig bruttoydelse, excl. forrentning af udbetaling:		Indskud, prioriteringsomkostninger, overtagelsesgebyrer eller andre kontante omkostninger:	
Første års skattemæssige fradrag:			
Følgende prioritetsnumre har ændret eller variabel rente/ydelse i løbetiden:		Advokatsalær for handelens berigtigelse i h.t. gældende taksater:	
Følgende prioritetsnumre har indekssvilkår:		I alt:	
Følgende prioritetsnumre forfalder med nedestående restgæld den:		NB: Ved ændring af udbudsvilkårene ændres ejendommens hovedtal.	

Hvis salgsforhandlingerne herefter fører til en aftale, skal ejendomsformidleren udfærdige en *slutseddel*, der kan forelægges parterne til godkendelse og underskrift. Slutsedlen skal nøjagtigt angive de vilkår, der er aftalt om de lige ovenfor nævnte forhold. Slutsedlen skal derudover mindst indeholde en beskrivelse af ejendommens forsikringsforhold, medfølgende udstyr samt tingbogsoplysning med alle servitutter og tinglyste lokalplaner af betydning for ejendommen. For ejerlejligheder skal foreningens vedtægter vedlægges som bilag. Endvidere skal slutsedlen indeholde oplysninger om fordelingen af handelsomkostningerne parterne imellem. Se herom bkg. § 8.

12.4.

Ved salg af *ejerlejligheder* er ejendomsformidlerens (og sælgerens) oplysningspligt skærpet ifølge § 9 i ejerlejlighedsloven (Lovbkg. nr. 455 af 10.8.1982), hvorefter en overdrager inden aftalens indgåelse skal gøre erhververen bekendt med en opstilling over lejlighedens og ejerforeningens finansiering og driftsudgifter samt, ved overdragelse af nyopførte ejerlejligheder, med en beregning af de udgifter, opførelsen har medført.

4. Hvornår er bindende handel indgået

Det er vigtigt at mærke sig, at slutsedlen ikke bare er et foreløbigt udkast til en senere aftale, men at netop *slutsedlen er det bindende dokument*, når køber og sælger med deres underskrift her har bekræftet handlen. Den efterfølgende udfærdigelse af *skødet* er f.s.v. blot en praktisk foranstaltning med henblik på at få rettigheden sikret ved tinglysning, men *skødet kan* dog indeholde ændringer eller især udfyldning af enkelte uafklarede punkter i slutsedlen, som parterne så ved deres underskrift på *skødet* har tilsluttet sig. Slutsedlens indhold er imidlertid som udgangspunkt udtryk for den endelige og bindende aftale, som hver af parterne kan kræve overholdt til punkt og prikke, og som de kan kræve *skødet* udstedt i overensstemmelse med.

Ønsker en af parterne at tage sin advokat, bank eller andre med på råd, må han derfor gøre det, inden han underskriver slutsedlen, eller han må sørge for, at der i slutsedlen tages et *udtrykkeligt forbehold* om, at handlen er betinget af advokatens eller bankens godkendelse. Det er meget vigtigt, at et sådant forbehold bliver formuleret helt præcist, så det klart fremgår, at det der ønskes, i virkeligheden er betænkningstid for at høre f.eks. advokatens mening i såvel juridisk som forretningsmæssig henseende, inden aftalen indgås. Som oftest vil et sådant forbehold blive udformet med en bestemt indsigelsesfrist, således at slutsedlen automatisk bliver bindende, dersom den anden part *ikke* hører noget inden fristens udløb. Dersom forbeholdet bliver formuleret mere snævert, så som at »advokaten først skal godkende formuleringen« eller lignende, er aftalen imidlertid endeligt bindende straks fra underskriften på slutsedlen, og advokaten kan da blot slå ned på rent formelle fejl eller på den mere tekniske procedure for handlens gennemførelse. Selv en meget bred formulering, som f.eks. »med forbehold for advokats godkendelse«, giver normalt ikke grundlag for at træde tilbage fra slutsedlen af en hvilken som helst privat grund, men alene ud fra vurderinger af juridisk eller mere generel økonomisk karakter, jfr. U 1983.224 Ø. (Den konkret

begrundede afgørelse i U 1984.471 H ses ikke at gå herimod). Hvis man ikke er helt sikker på rækkevidden af et bestemt forbehold eller i øvrigt ønsker at stå helt frit i en betækningsperiode, er det derfor absolut tilrådeligt at vente med at skrive under på noget som helst, indtil man har fået rådført sig med andre og f.eks. fået vist slutsedeludkastet til sin advokat. Det er i øvrigt heller *ikke dyrere* at indtage en advokat allerede på dette tidlige stadium i en ejendomshandel end at vente til senere, hvor f.eks. skødet skal udfærdiges. Advokatens salær for at medvirke ved ejendomshandel er ligesom ejendomsformidlerens underkastet bestemte takster fastsat af monopoltilsynet.

Det skal sluttelig for en ordens skyld nævnes, at en *mundtlig aftale* i princippet er lige så bindende som en skriftlig. Og dette gælder også ved ejendomshandel. Domstolene stiller imidlertid så store krav til *beviset* for en endelig ejendomshandel, at det for en realistisk betragtning næsten altid er nødvendigt at få aftalen nedfældet skriftligt.

5. Retsforholdet mellem sælger og køber i øvrigt

Det er naturligvis køberen og sælgeren, som er *parter* i en ejendomshandel som i ethvert andet køb, og forholdet mellem disse parter må derfor bedømmes efter de almindelige civilretlige principper.

En ejendomshandel kan således erklæres *ugyldig* efter de almindelige aftaleretlige regler, herunder aftl. § 36, jfr. ovenfor kapitel 10, pkt. 1.3., og f.eks. den dér refererede afgørelse U 1978.847 Ø. En urimelig høj købesum kan også i princippet nedsættes efter aftl. § 36, men i praksis vil dette som oftest skulle begrundes i mangler ved ejendommen, hvorfor man i så fald normalt vil vælge at give prisafslag eller erstatning efter mangelsreglerne. For salg af ejerlejligheder findes en særlig prisnedsættelsesregel i ejerlejlighedslovens § 16 a.

Købeloven gælder ikke for fast ejendom, jfr. forrige kapitel afsnit 1, men dens bestemmelser kan for en stor del ses som udtryk for almindelige retsgrundsætninger, og de vil derfor i hvert fald delvis skulle *anvendes analogt* ved fastlæggelsen af parternes pligter og rettigheder ved en ejendomshandel.

Imidlertid vil en aftale om køb af fast ejendom, fordi den bliver affattet skriftligt med detaljeret angivelse af kontraktvilkårene, levne langt mindre plads for udfyldning af aftalen med almindelige regler, end tilfældet er ved løsøre køb. Selve ufravigeligheden af købelovens

12.5.

regler vil ikke kunne overføres ved en analogi, men vil kunne påvirke en urimelighedsvurdering efter aftl. § 36.

Her skal kun kort opregnes de vigtigste punkter, hvorved køb af fast ejendom *adskiller sig* fra køb af løsøre, når det gælder parternes indbyrdes forhold.

De mere teknisk-juridiske problemer så som tinglysning, udarbejdelse af refusionsopgørelse m.v., vil ikke nærmere blive berørt her.

Fremhæves skal det derimod, at *mangelsbegrebet* kan være særligt vanskeligt at håndtere i relation til fast ejendom, ligesom køberens *misligholdelsesbeføjelser* i tilknytning hertil må tilpasses retsforholdets særlige beskaffenhed.

De fleste ejendomme er i langt højere grad end en løsøregenstand (selv hvor denne som i specieskøb er individuelt bestemt) *stærkt individuelt prægede*. Især hvor ejendommene sælges *brugte*, således som det oftest er tilfældet, kan de enkelte ejendomme have udviklet sig og være vedligeholdt temmelig forskelligt i tidens løb. Det er derfor vanskeligt at finde et sammenligningsgrundlag eller en objektiv målestok for, hvornår ejendommen kan siges at lide af en mangel i retlig forstand. I hvert fald giver ikke enhver »fejl« i almindelig forstand køberen misligholdelsesbeføjelser. En generel mangelsregel for fast ejendom kan næppe formuleres mere præcist, end det gøres ved at fremhæve, at *den pågældende ejendom under hensyn til ejendommens type, alder, indretning og øvrige konkrete omstændigheder ikke i nogen nævneværdig henseende må være ringere, end køberen med føje har forudsat*. Hvad køberen »med føje« kan forudsætte, afhænger ligesom ved løsørekøb *på den ene side* af, at sælgeren har pligt til *loyalt at oplyse* om forhold vedrørende ejendommen, som kan antages at være af væsentlig betydning for køberens bedømmelse af denne, og som køberen ikke kan antages allerede at være bekendt med, og *på den anden side* af, hvad køberen selv har set eller burde have set, hvis han – som det (næsten) altid er tilfældet – har besigtiget ejendommen før handlens afslutning. At ejendommen, som det typisk vil være tilfældet, er købt »som beset«, »som den er og forefindes« eller lignende, afskærer ikke køberen fra at påberåbe sig »skjulte« mangler, der ikke kunne opdages ved en normal besigtigelse.

Specielt med hensyn til køberens adgang til at *hæve* handlen, stilles der som følge af den alvorlige forstyrrelse, som en ophævelse vil volde i den anden parts (især økonomiske) forhold, *større krav til væsentligheden* af en mangel, der kan berettigede til denne beføjelse, end tilfældet er ved løsørekøb. Ejendommen skal her nærmest være ubrugelig for

12.5.

køberen. Ellers må køberen i stedet tilkendes *erstatning* eller et *forholdsmæssigt afslag* i købesummen. Da dette beløb i praksis ofte sættes til netop udbedrings- eller reparationsomkostningerne, er køberens berettigede interesser dog også betryggende varetaget herved.

Kapitel 13

Produktansvar. Forbrugerens retsstilling når et produkt har voldt skader

Litteratur: Jørgen Hansen: Sælgers ansvar for skade forvoldt af ting med farlige egenskaber, 1965. A. Vinding Kruse: Erstatningsret, 3 udg., 1981, s. 279-285. B. Gomard: Obligationsretten i en nøddeskal, 2. hæfte, 1978, s. 180-197. Børge Dahl: Produktansvar, 1973, særligt s. 22-26, 201-404, og samme: Produktansvarsstudier, 1984, s. 7-48. J. Nørager-Nielsen og Søren Theilgaard: Købeloven, 1979, s. 745-760.

1. Indledning og definition

Når et produkt under sædvanlig (eller dog forudsigelig) brug volder fysisk skade på andre ting eller personer, opstår der spørgsmål om, under hvilke betingelser, i hvilket omfang og af hvem, man kan få en sådan skade erstattet. Produktansvarsreglerne er reglerne om en leverandørs (producents, forhandlers, sælgers, udlejers) ansvar for skade forvoldt af hans produkter.

Produktansvarsreglerne har stigende interesse for »den almindelige forbruger«, efterhånden som markedet er blevet fyldt med genstande, hvis skadelige egenskaber kan være uigennemskuelige og uoverskuelige for den enkelte forbruger.

Der findes endnu ingen lov, der generelt regulerer ansvaret for produkters skadelige egenskaber, men der findes regler for enkelte særlige produkter, som f.eks. foderstoffer, gødning og andre af landbrugets råstoffer og hjælpemidler.

I EF-regie er der i sommeren 1985 vedtaget et direktiv om tilnærmelse af medlemsstaternes administrativt eller ved lov fastsatte bestemmelser om produktansvar (jfr. EFT nr. L 210 af 7.8.1985). Efter dette direktiv skal en producent være objektivt ansvarlig for skade, der forårsages af en defekt ved hans produkt. Ifølge direktivets artikel 6 lider et produkt af en defekt, når det ikke frembyder den sikkerhed, som med rette kan forventes under hensyntagen til alle omstændigheder.

Arbejdet med dette direktiv har fra dansk side været fulgt af en særlig arbejdsgruppe vedrørende produktansvar, som blev nedsat af Justitsministeriet i 1975.

Indtil dette direktiv indkorporeres i dansk ret, hvilket skal være sket senest den 30. juli 1988, gælder alene de generelle regler, der kan udledes af retspraksis.

13.2.1.

De problemer, der opstår vedrørende produktansvar, er ikke specifikke for forbrugerretten, og det vil ved belysning af reglerne være nødvendigt at henvise til domme, der vedrører erhvervsdrivendes ansvar overfor andre erhvervsdrivende, idet de vigtigste afgørelser er afsagt på disse områder.

I det følgende vil hovedvægten desuden blive lagt på domme og i mindre omfang på klagenævnsafgørelser som en følge af, at retspraksis på dette område er den væsentligste kilde.

Produktansvaret kan defineres som ansvaret for, at et produkt ved normal, sædvanlig forbrugsproces volder skade på andre ting eller på personer. Det skal dog allerede her nævnes, at ordene »normal og sædvanlig forbrugsproces« ikke må forstås for snævert. Også en mere atypisk, men dog forudsigelig adfærd fra forbrugerens side kan udløse et produktansvar for leverandøren: Selv om cykler kun er beregnet til ét voksent menneske ad gangen, sker det dog ikke sjældent, at der sidder to personer på samme cykel. Hvis cyklen herved bryder sammen, kan dette medføre et produktsansvar for sælger/producent. Børn kan ligeledes finde på at bruge legetøj på en helt anden måde, end det var producentens tanke, men dette må producenten forudse, således at det undgås at en sådan atypisk – men forventelig – brug forvandler legetøjet til et helbredstruende våben.

2. Produktansvarets hovedregler

Ud fra retspraksis kan udledes en række »hovedregler«, som gælder for producentens/leverandørens ansvar, når et produkt har voldt fysisk skade på andre genstande eller på mennesker. Emnet er blevet beskrevet og diskuteret af mange teoretikere, og der har været en vis diskussion om rækkevidden af f.eks. mellemhandlerens hæftelsesansvar, og om hvorvidt der kan siges at gælde et objektivt ansvar for produktskader for producenten. I det følgende vil blive nævnt de hovedregler, hvorom de fleste teoretikere i dag er nogenlunde enige.

2.1. Købelovens mangelsregler finder ikke anvendelse

Det er forudsat i forarbejderne til købeloven, at denne lovs regler om ansvar for *mangler* ved det solgte ikke omfatter ansvaret for eventuelle *følgeskader* af denne art. Købelovens regler, som er gennemgået ovenfor i kapitel 11, ville også være uhensigtsmæssige til løsning af problemerne af flere grunde: Mangelsansvaret er et ansvar, der udsprin-

13.2.2.

ger af et kontraktsforhold, og kravet om erstatning for mangler rejses som en misligholdelsesbeføjelse mellem kontraktens parter. Produktansvarsreglerne rækker videre, idet de netop er karakteriseret ved at dække ansvar for egenskaber, der indebærer skaderisiko for *andet* end salgsgenstanden, herunder for udenforstående tredjemænd. Det ville desuden være uheldigt, om ansvarsreglerne var forskellige for de tilfælde, hvor skaden tilfældigvis rammer en tredjemand, og de tilfælde, hvor skadelidte er køberen selv, ligesom produktskader også kan opstå i andre tilfælde end ved køb, således f.eks. ved leje, og det ville være ejendommeligt, om der skulle gælde forskellige regelsæt i disse tilfælde.

Som eksempel på et tilfælde hvor skaden ramte en udenforstående tredjemand kan nævnes *U 1974.767 U*, hvor en motionsribbe faldt ned og skadede køberens svoger. Skadelidte rejste sag mod køberen og sælgeren. Køberen blev frifundet, idet han ikke kunne bebrejdes ribbens dårlige opsætning, da han havde opsat ribben i overensstemmelse med brugsanvisningen. Sælgeren blev dømt som ansvarlig for skaden på grund af forsømmelighed ved instruktionen i opsætning af ribben.

En anden sag er, at der som absolut hovedregel også vil foreligge en køberetlig mangel ved et produkt, når dette ikke kan anvendes på sædvanlig vis uden at volde skade. Køberen vil da – udover det produktansvar, han selv eller tredjemand kan rejse – tillige gøre de almindelige mangelsbeføjelser gældende. Se herom kapitel 11, afsnit 6.

Som eksempel på, at et produkt både er behæftet med mangler og medfører ansvar for produktskader, kan nævnes *FKN 1982.46*.

Denne sag vedrørte afsmitning af farve fra en cykelsadel. Køberen kunne hæve købet af sadlen og fik erstatning for ødelagt tøj. Erstatningen bygger her på et produktansvar, mens ophævelsesadgangen er en mangelsbeføjelse.

2.2. Skaden skal skyldes et farligt produkt

Producenten og leverandøren ifalder kun ansvar for en produktskade, hvis den skete skade skyldes et produkts skadelige egenskaber, men ikke hvis skaden skyldes den skadelidte brugers egen usædvanlige og farefulde håndtering af produktet. Der findes ikke mange produkter, som ikke kunne volde skade under helt uansvarlig og uforudsigelig brug, men i denne sammenhæng skal et produkt anses for at være farligt, hvis det kan forvolde skade under sædvanlig forbrugsproces. Som nævnt i indledningen må producenten tage højde også for en

13.2.3.

vis atypisk brug, når denne dog er indenfor det »normale«, ligesom den omstændighed, at et produkt skal anvendes af ufagkyndige, herunder af forbrugere eventuelt under lidt primitive forhold, må medtages i beregningen af, hvad et produkt skal kunne klare.

Disse overvejelser har været inddraget i flere tilfælde.

Fra retspraksis kan f.eks. nævnes *U 1965.319 V*, hvor en gasflaske var konstrueret således, at den selv ved korrekt behandling kunne overfyldes med eksplosionsfare til følge. Retten fandt, at en væsentlig grund til overfyldningen var, at pejleventilen sad for højt. Ventilen gav alene en falsk sikkerhedsfornemmelse. Retten statuerede, at producenten måtte have pligt til – uanset om det offentlige havde givet nærmere regler herfor eller ej – at sørge for en sådan indretning af flaskerne, at de ikke kunne overfyldes, i hvert fald ikke ved korrekt betjening. Det indgik i rettens vurdering, at gasflaskerne var til almindeligt brug i dagliglivet og måtte påregnes ofte at skulle fyldes under primitive forhold. Producenten blev herefter kendt erstatningsansvarlig sammen med depotindehaveren.

I *U 1919.557 H* blev en blikkenslager pålagt erstatningsansvar for ikke at have opsat en WC-cisterne tilstrækkelig solidt. Det blev lagt til grund, at en sådan cisterne måtte ophænges så solidt, at den ikke kunne falde ned, selv om børn eller andre ved benyttelse måtte trække skævt eller stærkere end nødvendigt i snoren.

Forbrugerne har som udgangspunkt krav på at kunne købe produkter, der ikke indeholder utilsigtede og ukendte skadelige egenskaber. Producenten må ved udformningen og fremstillingen af produktet tage hensyn til den viden, der findes om det pågældende produkt og dets eventuelle risici og bivirkninger, ligesom han må sikre den fornødne kontrol med fremstillingsprocessen. De ovenfor i kapitel 5 nævnte sikkerhedsforskrifter har som hovedregel et præventivt eller forbyggende sigte og regulerer ikke umiddelbart den enkelte forbrugers adgang til at kræve erstatning for eventuelle skadevirkninger, men de er dog ikke uden betydning for den civilretlige vurdering af et eventuelt produktansvar. En offentlig godkendelse af et produkt eller en overholdelse af offentligretlige kvalitets- og sikkerhedskrav i øvrigt er således *ikke altid tilstrækkelig* til, at producenten bliver frifundet for ansvar, men vil derimod oftest være *nødvendig* for en frifindelse på områder, hvor sådanne særlige sikkerhedskrav findes.

2.3. Skyldes faren ved produktet en fejl, er den, der har begået fejlen, ansvarlig

Som ovenfor nævnt har det i teorien været meget diskuteret, om der ved produktskader kan siges at være et objektivi ansvar, således at der pålægges producenter eller leverandører ansvar, uden at der kan siges at være noget at bebrejde dem ved produktionen, opbevaringen,

13.2.3.

markedsføringen eller på anden måde. I overensstemmelse med den almindelige regel i dansk erstatningsret (culpareglen) synes domstolene at være mest tilbøjelige til kun at pålægge ansvar, hvor et produkt er blevet farligt, fordi der er sket en forsætlig eller uagtsom fejl ét eller andet sted i produktionskæden. Der ifaldes således ansvar, såfremt der i forbindelse med et produkts udvikling, fremstilling, opbevaring, transport, markedsføring m.v. kunne og burde have været udvist en højere grad af omhu og forsigtighed, som havde kunnet forebygge produktskaden.

Der kan opstå fejl på alle stadier af et produkts fremstilling og afsætning:

Skaden skyldes en *konstruktionsfejl*, når produktet ikke er konstrueret i overensstemmelse med det eksisterende tekniske eller videnskabelige udviklingsniveau. *Hele* den pågældende produktion er da behæftet med fejlen, selv om produktet er håndværksmæssigt korrekt forarbejdet.

Som eksempel på konstruktionsfejl kan anføres den ovenfor nævnte dom *U 1965.319 V* om en fejlkonstrueret gasflaske.

I dommen *U 1960.576 H* blev producenten af et narkoseapparat frifundet for ansvaret for alvorlige skader på to patienter, idet retten ikke fandt noget at bebrejde producenten på trods af, at det lagdes til grund, at narkoseapparatet – i hovedsagen som følge af en principiel konstruktionsfejl – havde medvirket til ulykkernes indtræden. Af rettens udtalelser fremgår det, at det har været væsentligt for bedømmelsen af sagen, at der rundt omkring i verden fungerede ca. 27.000 narkoseapparater med samme fejl, uden at den havde givet sådanne udslag, at dens tilstedeværelse var blevet konstateret. Der fandtes derfor ikke at kunne pålægges producenten noget ansvar for konstruktionsfejlen. Man fandt heller ikke, at der kunne rettes nogen bebrejdelse mod producenten med hensyn til de serviceeftersyn, der var ydet.

Mange af de sager, forbrugerklagenævnet har offentliggjort i dets årsberetninger under afsnittet produktansvar, drejer sig om afsmitning af farver fra beklædningsgenstande o.lign. I de tilfælde, hvor denne afsmitning er kraftigere, end hvad man normalt må forvente, må der siges at foreligge en konstruktionsfejl i form af en manglende fixering af farven eller udvaskning af overskudsfarve, se til eksempel *FKN 1982.33, 1980.62 og 79*. I den sidste sag udviste køber egen skyld ved at fortsætte brugen. Se herom under pkt. 2.5.

Disse sager viser tillige overgangen mellem konstruktionsfejl og instruktionsfejl, jfr. straks nedenfor, idet bl.a. farvet ruskind næsten altid vil smitte af. Her må producenten blot oplyse køberen tilstrækkeligt om afsmitningsrisikoen og eventuelle forholdsregler herimod.

Når årsagen til en produktskade beror på, at der i et enkeltstående tilfælde i en i øvrigt korrekt fungerende produktionsproces er sket en fejl, således at det pågældende produkt eller et begrænset antal produkter er behæftet med skadelige/farlige egenskaber, kaldes dette

13.2.3.

en *fabrikationsfejl*. Når sådanne »mandagseksemplarer« kan slippe ud til forbrugerne, skyldes det som udgangspunkt – ud over at der er sket en fejl under fabrikationsprocessen – en manglende eller mangelfuld kontrol. I de fleste tilfælde vil producenten derfor (allerede) af denne grund have udvist ansvarspådragende uagtsomhed (have handlet culpøst).

Som et eksempel på en fabrikationsfejl, der kan medføre produktskade, kan nævnes *FKN 1984.63* vedrørende en cykel der havde en fabrikationsfejl i styret, hvorfor det knækkede under kørslen, således at forbrugeren vältede. Den herved opståede skade på brugerens tøj, kunne kræves dækket efter reglerne om produktansvar. Cyklen ansås herudover behæftet med en mangel.

Selv om der må forekomme en del skader af denne art, ses der ikke at være mange danske afgørelser på forbrugerområdet. Dette kan skyldes, at sagernes eneste problem som regel vil være det bevismæssige. Er det først bevist, at skaden skyldtes en fejl ved produktet, er udgangspunktet som ovenfor nævnt, at producenten har handlet culpøst.

Et eksempel på en produktskade, der skyldtes et produkt behæftet med *både* konstruktions- og fabrikationsfejl, er de under kapitel 5 nævnte varmpuder, der forårsagede brand i flere tilfælde, jfr. *FKN 1984.26 ff.* Importøren havde fraskrevet sig sit ansvar i tilfælde af brand, og såfremt varmpuden blev anvendt af en sovende person. Begge klausuler blev dog tilsidesat af forbrugerklagenævnet, der fandt det urimeligt at fraskrive sig ansvaret for brand *forårsaget* af det solgte produkt, ligesom det måtte kunne forudses, at varmpuden kunne blive brugt af personer, der faldt i søvn. Puderne burde derfor være sikret på en sådan måde, at der ikke var nærliggende risiko for skader, som erfaringsmæssigt ellers vil ske. Importøren af varmpuderne blev herefter pålagt erstatningsansvar.

En skade kan endvidere indtræde som følge af en *instruktions-* eller *markedsføringsfejl*, når et produkt ikke er forsynet med eller ledsaget af en brugsanvisning, advarsel eller lignende, som er nødvendig for at sikre forsvarlig anvendelse af produktet under hensyn til brugernes almindelige erfaring. Produktet er da i sig selv godt nok, men skaden opstår, fordi det ikke håndteres på en bestemt måde, som forbrugeren ikke kan sige sig selv er påkrævet.

Jo farligere eller jo mere indviklet et produkt er, desto større krav må der stilles til instruktionen i brugen af dette. Det må her bemærkes, at forbrugerombudsmanden ved teknisk indviklede produkter kræver brugsanvisning på dansk i medfør af markedsføringslovens §§ 2 og 3. Såfremt dette krav ikke efterkommes, vil det få væsentlig

13.2.3.

indflydelse på vurderingen af, om producenten har opfyldt sin civilretlige instruktionspligt efter købelovens § 76.

Som et eksempel på instruktionsfejl kan nævnes *U 1974.767 U*. Her blev en bogklub pålagt erstatningsansvar for en skade forvoldt ved, at en motionsribbe monteret i en dørkarm kunne falde ud under brug. Brugsanvisningen og det medfølgende billedmateriale gjorde ikke opmærksom på, at nogle medfølgende beslag *skulle* anvendes, for at ribben var sikker. Retten udtalte, at det ikke fandtes forsvarligt at sælge ribben uden denne oplysning, og dommen bygger således på en culpabedømmelse.

De på s. 348 nævnte afgørelser illustrerer ligeledes instruktionsfejl.

Blandt markedsføringsfejlene må også nævnes en sælgers fejludlevering eller forveksling. I disse sager er der en formodning for, at sælgeren har udvist uagtsomhed (culpa), og der pålægges herefter ansvar, medmindre denne formodning afkræftes.

Udviklingsskader foreligger, hvor et produkt forvolder skade, uanset at det er fremstillet og afprøvet korrekt i overensstemmelse med de foreliggende tekniske og videnskabelige erfaringer. Efter yderligere forskning og udvikling eller ved brug viser det sig imidlertid, at produktet er behæftet med en hidtil ukendt skadelig egenskab.

Producenten vil blive frifundet ved udviklingsskader, hvis han kan bevise, at den fare ved produktet, som forårsagede skaden, ikke var og ej heller burde være kendt. Det er forholdene på *det tidspunkt, hvor skaden indtræder*, der er afgørende for vurderingen af producentens ansvar, idet en viden om risici ved produktet, der kommer til, efter at det er sendt ud på markedet, må medføre, at producenten forpligtes til at udsende advarsler eller trække produktet tilbage.

Typiske udviklingsskader er medicinske. Disse forvolder ind imellem voldsomme og tragiske skader. Som eksempel kan nævnes Thalidomidtilfældene, der dog ikke er blevet pådømt her i Danmark, og P-pille sagerne, der endnu ikke er afgjort vedrørende produktansvaret, idet de hidtil forelagte sager er blevet afgjort som forældede. Det vanskelige i disse sager vil som regel være det bevismæssige, idet skadelidte skal bevise årsagssammenhængen mellem præparatet og skaden, og formentlig også at den farlige/skadelige egenskab burde være opdaget før skadens indtræden.

Forbrugerne er stort set værgeløse på dette teknisk meget vanskeligt tilgængelige område. Der synes derfor at være et behov for at skærpe agtpågivenheden hos producenterne ved at lade domstolene anlægge en strengere culpabedømmelse end normalt eller eventuelt

ved at indføre objektivt ansvar. Det må i hvert fald ikke kunne betale sig at lade forbrugerne være »forsøgskaniner«.

Også på andre områder end ved medicinframstilling synes der at være et behov for skærpelse af ansvarsgrundlaget. Dette gælder således f.eks. ved framstilling af kemiske stoffer.

En produktskade, der skyldes en kendt – med uundgåelig – fare ved et produkt kaldes en *systemskade*. Som eksempler kan nævnes leverskade ved for stort alkoholforbrug og lungekræft ved tobaksrygning. Ved visse vaccinationer ved man endvidere, at der vil ske skader i et meget lille antal tilfælde, men fordelene for langt den største del af befolkningen ved beskyttelse mod alvorlige sygdomme skønnes at opveje disse få skader. Efter lov nr. 239 af 7.6.1978 ydes der dog økonomisk kompensation til de personer, der rammes af vaccinations-skader.

Da faren ved systemskader er kendt og accepteret, også af forbrugeren, pålægges der ikke ansvar for sådanne skader.

Ved håndværksprodukter og tjenesteydelser er der typisk tale om framstilling eller udførelse af individuelt tilpassede ydelser, ofte udført på bestilling. Ansvarsbedømmelsen sker også i disse tilfælde efter culpereglen, således at der pålægges håndværkeren eller den tjenesteydende ansvar, såfremt denne har handlet culpøst med den følge at produktet eller ydelsen er blevet farlig på en måde, så forbrugeren ved normal adfærd udsættes for at lide skade. Det afgørende er således, om håndværkeren eller den tjenesteydende har fulgt en fremgangsmåde, der henset til fagets standard er sædvanlig og forsvarlig, eller om der er begået en fagfejl.

I nogle tilfælde kan fagfejl også beskrives som instruktionsfejl, som f.eks. i tilfælde, hvor en handlende skal vejlede forbrugeren ved mere komplicerede produkter. Et eksempel herpå er *FKN 1980.76*, hvor en materialist udleverede demineraliseret vand til rensning af kontaktlinser i stedet for destilleret vand.

U 1974.936 V er ligeledes et eksempel på forkert og ufagmæssig vejledning. En ekspedient udleverede her et ukrudtsmiddel til en køber uden at oplyse om, at midlet havde andre egenskaber end det, som køber plejede at bruge, hvilket medførte skader på køberens planter. Køberen fik dog kun halv erstatning, fordi han selv havde kunnet undgå skaden ved en grundig læsning af brugsanvisningen.

Også den ovenfor nævnte *U 1919.557 H* er et eksempel på en fagfejl.

Se i øvrigt om fagfejl ved tjenesteydelser nedenfor i kapitel 15, afsnit 6.

Efter de almindelige erstatningsretlige regler, hæfter den enkelte deltager i produktions- og distributionskæden for sine egne fejl, når disse medfører produktskader. Hvis ikke andet er aftalt eller følger

13.2.4.

af lovregler, vil det endelige ansvar skulle pålægges det led i produktionskæden, hvor der er handlet culpøst. Den erhvervsdrivende hæfter også her for sine ansattes fejl i medfør af DL 3-19-2, således at forbrugeren f.eks. kan sagsøge en forretningsindehaver for den skade, hans ekspedient har forvoldt.

2.4. Erhvervsdrivende hæfter for fejl begået i tidligere produktions- og omsætningsled

Hvor skaden skyldes et farligt produkt, og dette er forårsaget af en fejl, kan ansvar som ovenfor nævnt gøres gældende mod det led i produktions- og distributionskæden, der har begået fejlen. Herudover viser retspraksis imidlertid, at skadelidte altid kan gøre ansvaret gældende mod sin egen sælger, selv om fejlen skal søges længere tilbage i omsætningskæden. Baggrunden for dette ansvar for sælgeren, der kan beskrives som et hæftelsesansvar, jfr. nedenfor, er, at køberen for sit erstatningskrav skal have en modpart, hun kender og såvel psykologisk som praktisk kan »nå« med et sagsanlæg. Producenten kan være udenfor umiddelbar rækkevidde ved f.eks. at være bosiddende i udlandet, eller han kan være økonomisk usolid.

Mellemhandlerens ansvar er som nævnt et hæftelsesansvar, hvilket vil sige, at mellemhandleren hæfter for de fejl, der er begået i tidligere led, som om de var begået af ham selv. Mellemhandleren vil dog – medmindre andet er gyldigt aftalt – have regresret mod den, der har begået fejlen.

Dette må antages at være begrundelsen for resultatet i dommen *U 1939.16 H*, hvor en købmand blev pålagt erstatningsansvar for salg af fodersirup (melasse) i en tromle leveret direkte fra banevogn. Købmanden havde ikke selv begået nogen fejl, men leverandøren af melassen havde fyldt denne på tromlen uden at sikre sig, at den var tilstrækkeligt rengjort.

En række afgørelser fra forbrugerklagenævnet pålægger forhandleren dette hæftelsesansvar. Se således bl.a. *FKN 1976.43, 1977.54, 1978.47 og 50, 1980.62, 1982.33, 1983.82 og 1984.61 og 63.*

Som en følge af, at mellemhandleren hæfter for tidligere leds fejl som om de var begået af ham selv, må han blive frifundet i de tilfælde, hvor et produkts farlige egenskaber og dermed en indtrådt produkt-skade ikke skyldes en ansvarspådragende fejl begået i et tidligere led, men f.eks. er forårsaget af en udviklingsskade, som ikke kan bebrejdes nogen.

13.2.5.

U 1931.1044 H er et eksempel på, at mellemhandleren frifindes, hvis der ikke kan antages at være sket nogen fejl i tidligere omsætningsled. Sagen angik en pelskrave, der påførte køberen eksem. Kraven var farvet med et farvestof, der var almindeligt anvendt til farvning af pelsværk over hele verden, og eksemet skyldtes en særlig modtagelighed hos køberen.

FKN 1978.74 er formentlig næppe rigtigt afgjort. En flaske med salmiakspiritus var utæt i bunden og voldte derfor skade. Både producent og mellemhandler blev frifundet, fordi det ikke kunne klarlægges, hvorfor flasken var utæt. Det var dog ikke forbrugeren, der havde ødelagt flasken, hvorfor det ville have forekommet korrekt at pålægge producenten og mellemhandleren solidarisk ansvar for en sådan »anonym« fejl – producenten også af den grund, at der ikke var udstedt nogen advarsel, uanset at producenten havde opdaget skaderisikoen en måned før salget af flasken.

Hæftelsesansvaret påhviler alle led i produktions- og distributionskæden, der ligger efter det led, hvori fejlen er begået. Det må antages, at forudgående led kun i helt særlige tilfælde vil hæfte for de fejl, der begås af efterfølgende led. Dette vil kunne ske efter overvejelser i lighed med reglen i DL 3-19-2, hvor en producent f.eks. lader et senere produktionsled udføre en væsentlig klargøring eller færdigbehandling af produktet.

Endelig påhviler hæftelsesansvaret kun *erhvervsdrivende mellemhandlere, der er et led i produktions- og distributionskæden*. Det omfatter ikke private »mellemlid«, og det omfatter ikke erhvervsdrivende, der tilfældigt bliver mellemlid, men som ikke er det som led i deres erhverv.

Se til eksempel den ovenfor nævnte dom *U 1974.767 U* om motionsribben, hvor der ikke pålagdes den private køber ansvar overfor gæsten.

2.5. Skadelidtes egne forhold kan begrænse erstatningspligten

Hvis forbrugeren har medvirket til skadens indtræden eller udbredelse, kan hendes erstatningskrav blive nedsat eller helt bortfalde efter reglerne om egen skyld eller accept af risiko. Dette kan forekomme i tilfælde, hvor forbrugeren anvender produktet på en abnorm og uforsvarlig måde, og i tilfælde, hvor forbrugeren fortsætter brugen, uanset at hun er klar over skaderisikoen herved. Der eksisterer en almindelig pligt overfor den erstatningsansvarlige til i rimeligt omfang at afværge eller begrænse en skade. Hvis f.eks. en bestemt type biler viser sig at have en konstruktionsfejl ved bremsesystemet, og der derfor i en annonce og oplysningskampagner advares mod fortsat brug af bilerne uden udbedring af dette, vil det være muligt at nedsætte forbrugernes eventuelle erstatningskrav, hvis en skade indtræffer efter, at hun er blevet klar over faren. Hun har ved sin

13.2.5.

fortsatte brug af bilen accepteret risikoen herved og kan endvidere siges at have udvist egen skyld ved ikke snarest muligt at have ladet fejlen udbedre.

Se som eksempel på egen skyld *FKN 1980.62 og 79*, hvor køberen fortsatte med at bruge henholdsvis et par sko og en halskæde, der smittede af, efter at farveafsmitning var eller burde være opdaget.

Hvis forbrugeren i den ovennævnte situation lader det farlige produkt reparere og derved afværger skaden, vil hun have krav på at få sine omkostninger ved denne udbedring dækket hos de samme mellemhandlere og producenter, som ville have skullet hæfte for et eventuelt erstatningskrav.

Producenter og mellemhandlere kan ikke ved ansvarsfraskrivelsesklausuler afskære skadelidende *tredjemænd* fra at kræve erstatning for produktskader. I forholdet mellem producent/mellemmand og køber, hvor *køberen* senere bliver skadelidt, vil en sådan klausul formentlig heller ikke kunne påberåbes, hvis produktskaden skyldes en fejl begået af den, der har formuleret ansvarsfraskrivelsen. Aftalelovens § 36 om tilsidesættelse af urimelige vilkår vil kunne finde anvendelse, ligesom domstolene formentlig vil være forsigtige med at statuere, at et sådant vilkår er vedtaget. Se om ansvarsfraskrivelsesklausuler ovenfor i kapitel 10, afsnit 1.

Kapitel 14

Kreditkøb, herunder kreditkøb med brug af betalingskort

Litteratur: Betænkning nr. 839/1978 om køb på kredit. *Palle Bo Madsen:* Udbetaling i afbetaling, 1980, s. 6-15 og 43-54. *Jens Anker Andersen m.fl.:* Kreditkøbsloven 1983. *samme:* Kontant og Kredit, 1984, s. 35-109. *Niels Ørgaard:* Løsefinansiering 1983, s. 29-49. *Vagn Carstensen:* Ting og Sager 2, 1984, s. 40-86 og 107-121. *Halfdan Krag Jespersen* i Dansk Privatrekt, 4. udg. 1984, s. 269-288.

1. Indledende om kreditkøbsloven og betalingskortloven

Allerede i 1895 kom det første tilløb til en lovgivning om afdragskøb. Dette resulterede dog først i 1917 i afbetalingsloven, der med forskellige ændringer har været gældende, indtil den med kreditkøbsloven blev ophævet i 1983. Kreditkøbsloven (lov nr. 275 af 9.6.1982 om køb på kredit, i det følgende forkortet KKL) regulerer et større område, end afbetalingsloven gjorde, idet den også omfatter køb på kredit, der ikke er afdragskøb, jfr. nedenfor. Den praksis, der har dannet sig omkring afbetalingsloven, vil dog i stort omfang stadig være af interesse, idet mange af reglerne i kreditkøbsloven er identiske med eller en videreudvikling af afbetalingsloven.

Betalingskortloven (lov nr. 284 af 6.6.1984 om betalingskort) er det hidtil seneste skud på stammen af den forbrugerbeskyttende og markedsregulerende lovgivning. Da denne lov (bkl.) også dækker visse af kreditkøbene, (nemlig kontokortkøb), vil de relevante dele af denne lov blive medtaget i dette kapitel. Den offentligretlige regulering i form af registrering af betalingskortsystemerne, forbrugerombudsmandens indseende med disse o.lign., vil kun blive berørt mere sporadisk.

2. Kreditkøbslovens og betalingskortlovens områder og nogle definitioner

Kreditkøbsloven gælder ifølge § 1, stk. 1, for *alle* køb af løsøre på kredit. Hvor ikke andet er bestemt i loven, gælder denne såvel for forbrugerkøb som for andre køb, jfr. § 4, stk. 1. Da der, uanset dette udgangspunkt om fælles regler, i mange tilfælde sondres mellem

14.2.1.

forbruger køb og andre køb – ligesom der sondres mellem kreditkøb med og uden ejendomsforbehold, mellem kontokøb og andre kreditkøb og mellem kreditkøb med og uden tredjemandsfinansiering – gør dette loven vanskeligt overskuelig. Denne fremstilling vil i det væsentlige indskrænke sig til at behandle de regler, der er af interesse for forbrugeren som kreditkøber, og fremstillingen er ordnet kronologisk i forhold til en aftales indgåelse, dens forløb og dens afvikling.

Betalingskortloven gælder for betalingssystemer med betalingskort samt betalingssystemer, der kan sidestilles hermed, som udbydes eller kan benyttes her i landet, jfr. bkl. § 1.

De områder, KKL og bkl. dækker, kan illustreres således:

bkl.		KKL
betalingskort uden kredit	betalingskort (kontokort) med kredit	kreditkøb uden beta- lingskort

Som eksempel på et betalingskort uden kredit kan nævnes Dankortet, der ikke er omfattet af KKL.

Betalingskortloven *supplerer* kreditkøbslovens regler på visse områder, og den indfører en række *nye* lovregler. Et enkelt sted må den anses for at *erstatte* kreditkøbslovens regler (bkl. § 21) jfr. nedenfor pkt. 4.4.3.

Efter bkl. § 1's ordlyd, gælder loven også for eventuelle fremtidige betalingssystemer med mikrodatamater; men uden det, vi i dag forstår ved *betalingskort*.

Rene *hævekort* til pengeinstitutkonti, som alene har funktion som bankbog, er ikke omfattet, da der her *ikke formidles betalingsoverførsel*. Det samme gælder for månedskort eller abonnementskort f.eks. hos DSB.

Det indbyrdes forhold mellem køber og sælger er reguleret i købeloven for så vidt angår leveringstid, mangler, pris m.m. Disse regler gælder naturligvis også for kreditkøb ved siden af kreditkøbsloven og betalingskortloven.

2.1. Hvad er løsøre?

Kreditkøbsloven gælder for køb af *løsøre* på kredit. Det defineres ikke i loven, hvad der skal forstås ved *løsøre*, men dette er blevet fastlagt

14.2.2.

i teori og praksis omkring den tidligere afbetalingslov. Løsøre er herefter først og fremmest rørlige, fysisk overgivelige genstande. Begrebet skal forstås i modsætning til fast ejendom og tjenesteydelser. Ud over den mest nærliggende sproglige forståelse af ordet »løsøre« som fysiske ting omfatter begrebet også levende dyr og *negotiable værdipapirer*, men ikke simple fordringer og ikke aktiver registreret i Værdipapircentralen. Kreditkøbslovens løsørebegreb er således lidt snævrere end købelovens. Efter bkg. nr. 112 af 21.3.1983 er aktier, obligationer og visse andre værdipapirer endvidere undtaget, medens præmieobligationer stadig er omfattet af kreditkøbsloven. *Tjenesteydelser* er som nævnt ikke i sig selv omfattet af loven, men kan indgå som en biforpligtelse af mindre betydning ved køb af en løsøregenstand, jfr. nedenfor kap. 15, afsnit 2. Elektricitet, vand, gas og fjernvarme er omfattet af det almindelige løsørebegreb, men er undtaget fra loven ifølge ovennævnte bekendtgørelse.

Justitsministeren kan i medfør af KKL § 5, stk. 3, bestemme, at lovens regler eller nogle af disse ikke anvendes på køb, der er af en særlig beskaffenhed eller angår bestemte arter af løsøre. Således er det bestemt for postordrekøb og auktionskøb, at reglerne i § 8 fraviges helt eller delvist.

2.2. *Hvad er køb på kredit?*

KKL § 1, stk. 2, definerer kreditkøb således, at køb på kredit foreligger, hvor køberen efter forudgående aftale (d.v.s. inden overgivelsen) med sælgeren har fået henstand med betalingen af hele købesummen eller en del af denne.

Uden for lovens område falder ifølge § 5, stk. 1, helt *kortvarige* kreditter, d.v.s. hvor købesummen kan kræves betalt senest 1 måned efter udløbet af den måned, i hvilken leveringen finder sted (»løbende måned plus 30 dage«). Hvis købet er et kontokøb eller et køb med ejendomsforbehold, gælder kreditkøbsloven dog trods den kortvarige kredit.

Ligeledes foreligger der et kreditkøb, hvis købesummen helt eller delvist dækkes ved lån, som køberen har opnået hos en tredjemand inden overgivelsen af det købte, hvis dette lån ydes på grundlag af en aftale mellem *sælgeren* og tredjemand. Dette sidste tilfælde kaldes et »oprindeligt trepartsforhold«, jfr. § 1, stk. 2, nr. 2. Hvis købesummen finansieres ved et lån ydet af sælgeren, og sælgerens ret siden transporteres til en tredjemand, kaldes dette et »efterfølgende tre-

14.2.2.

partsforhold«. Også dette forhold er undergivet kreditkøbsloven efter § 1, stk. 2, nr. 1, jfr. stk. 3, nr. 3.

Køberfinansierede kreditkøb – d.v.s. køb, der er finansieret ved lån til køber, men efter aftale mellem *køber* og en tredjemand – falder ikke ind under kreditkøbsloven. Hvis køberen efter aftale med sit pengeinstitut låner et beløb til køb af f.eks. en bil, vil dette køb i forholdet mellem køber og sælger være et kontant køb. Hvis lånet hos pengeinstituttet sikres således, at sælgeren udfærdiger en kontrakt med ejendomsforbehold, som derefter tiltransporteres pengeinstituttet, vil dette være et trepartsforhold, som vil være omfattet af kreditkøbsloven, jfr. U 1981.345 Ø. Hvorvidt der her er tale om et oprindeligt trepartsforhold efter KKL § 1, stk. 2, nr. 2, eller om et efterfølgende trepartsforhold efter § 1, stk. 2, nr. 1, jfr. § 1, stk. 3, nr. 3, er usikkert, idet forholdet ikke klart falder ind under nogen af kategorierne. Dette er uheldigt, da denne finansieringsform er ret udbredt. Hverken lovens ordlyd eller forarbejderne tager klar stilling til denne finansieringsform. Da kreditten ikke kan siges at være indrømmet af sælger, som jo netop får kontant betaling, taler meget for at betegne forholdet som et oprindeligt trepartsforhold. For dette resultat taler også, at både købers aftale med pengeinstituttet om lånet, med sælgeren om køb af bilen og med sælgeren om udfærdigelsen af kontrakt med ejendomsforbehold, (som sælger jo ikke selv har nogen interesse i, da han bliver kontant indfriet), sker samtidig og inden overgivelsen af det købte. Den eneste forskel på denne situation og den i § 1, stk. 2, nr. 2, nævnte er, at lånet ikke indrømmes køberen på grundlag af en aftale direkte mellem sælger og kreditor, men dette er i disse tilfælde en ret formel forskel. Den væsentlige forskel mellem oprindelige og efterfølgende trepartsforhold ligger i køberens mulighed for at gøre indsigelser gældende overfor kreditor efter § 12, stk. 1, jfr. nedenfor pkt. 4.2.

Kontosystemer kan være såvel topartsforhold som trepartsforhold. Et internt kontosystem er et topartsforhold, idet sælger selv udsteder kontokortet og selv finansierer kreditten. Sælgeren er således både sælger og kreditor. Som eksempel på sådanne interne kontosystemer kan nævnes Magasins, Illums og mange andre detailvareforretninger og benzinselskabers kontosystemer. Eksterne kontosystemer – der er eksempler på oprindelige trepartsforhold – foreligger, hvor en kontokæde dels træffer aftale med en række forretningsdrivende om at ville finansiere køb foretaget af kunder udstyret med kædens kontokort, dels indgår aftale med en række forbrugere eller andre kunder

om at yde kredit overfor disse ved køb hos de førnævnte forretningsdrivende.

Kreditor kan i medfør af KKL § 1, stk. 3, dels være sælgeren selv, dels være den tredjemand, der finansierer købet efter aftale med sælger eller den, der efterfølgende har erhvervet sælgerens eller tredjemands rettigheder i henhold til købet.

2.3. *Hvad er forbrugerkreditkøb?*

KKL indeholder i § 4, stk. 2, nr. 1, en definition på forbrugerkøb, der svarer til det forbrugerbegreb, som findes i den civilretlige forbrugervlovgivning i øvrigt. Ved køb som ikke er kontokøb, er definitionen den samme som f.eks. købelovens § 4 a, d.v.s. at det købte hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervsmæssig brug for køberen, og at sælgeren, der skal handle som led i sit erhverv, vidste eller burde vide dette. Det skal her erindres, at også lønmodtageres anskaffelser til brug i deres arbejde (f.eks. bil, værktøj, regnemaskiner m.v.) er omfattet af forbrugerkøbsdefinitionen. Der henvises i det hele til kapitel 3.

Kontokøb udgør en særlig gruppe af kreditkøbene, idet der aftales en (løbende) kredit én gang for alle og ikke ved det enkelte køb. Af denne grund er vurderingen af, om der er tale om et forbrugerkøb eller ej, flyttet fra det enkelte køb til indgåelsen af kontoaftalen, jfr. § 4, stk. 2, nr. 2. Kontokøb anses som forbrugerkøb, hvis *den aftalte kredit hovedsagelig* er bestemt til køb til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for køberen, og den, med hvem køberen indgik kontoaftalen, vidste eller burde vide dette. Hvis kontoaftalen indebærer mulighed for både erhvervsmæssige og ikke-erhvervsmæssige køb, må det vurderes, hvilket hovedformål aftalen har. Køberens aftalepartner kan dels være sælgeren selv (i et internt kontosystem) dels en udenforstående tredjemand. Hvis hele kontoaftalen må betragtes som en forbrugerkøbsaftale, er det i henseende til denne lovgivning uden betydning, hvad sælgeren har antaget omkring det konkrete køb.

Hvis et enkelt køb over en konto er beregnet til erhvervsmæssigt brug, men kontoaftalen i sin helhed er omfattet af definitionen i § 4, stk. 2, nr. 2, kan køber påberåbe sig kreditkøbslovens forbrugerkøbsregler, men ikke f.eks. købelovens forbrugerkøbsregler, da dette køb netop *ikke* var et forbrugerkøb. Omvendt, hvis kontoen efter aftale er beregnet på erhvervsmæssige køb, men der foretages et ikke-erhvervsmæssigt køb. I dette tilfælde kan køberen ikke påberåbe sig kreditkøbslovens forbrugerkøbsregler, men købelovens særlige man-

14.2.4.

gelsbegreb for forbruger køb m.v. kan bringes i anvendelse på forholdet.

Forskellen mellem konti til forbruger køb og til erhvervsmæssige køb er med betalingskortloven ophævet for så vidt angår *ansvar for tredjemands uberettigede brug*. KKL § 34 kunne ved forudgående aftale fraviges til skade for en erhvervsmæssig kontohaver, jfr. KKL § 6 modsætningsvist, men bkl. § 21, der må antages at erstatte KKL § 34, gælder for alle typer kontoaftaler, og kan ikke fraviges til skade for kortindehaver, jfr. bkl. § 33, stk. 1. Se herom pkt. 4.4.3.

Kreditkøbslovens § 7 opstiller en formodning for, dels at loven *gælder* for et køb på kredit, dels at et køb er et forbruger køb, idet kreditor pålægges bevisbyrden for, at et køb ikke er omfattet af loven, og for, at et af loven omfattet køb ikke er et forbruger køb.

Kreditor skal således, såfremt der er tvivl, bevise f.eks. at købesummen kunne kræves betalt senest 1 måned efter udløbet af den måned, i hvilken leveringen fandt sted, eller at det købte var beregnet på erhvervsmæssigt brug eller videresalg. Hvis begge parter erkender, at købet er omfattet af kreditkøbsloven, men køberen påberåber sig forbruger købsreglerne, må kreditor bevise, at det købte var bestemt til erhvervsmæssigt brug for køber, eller ved kontokøb, at kontoaftalen var beregnet på erhvervsmæssige køb.

2.4. Kontokort – købekort – betalingskort m.v.

I daglig brug såvel som i lovteksterne anvendes forskellige udtryk for det legitimationskort, der er »nøglen« til betalingssystemet. Ordene kan dække over faktiske og juridiske forskelle, men i bkl. § 2 defineres »betalingskort« som: »konto-, kredit- og købekort, der benyttes i betalingsøjemed, således at kortindehaver ved brug af kortet hos kortudsteder eller andre kan erhverve varer eller tjenesteydelser eller foranledige overførsel af betaling«. *Betalingskort* er således samlebegrebet for de andre udtryk. Et *kontokort* er et betalingskort tilknyttet en kontoaftale, jfr. KKL § 3, hvorved sælgeren eller en tredjemand med kontohaveren har aftalt en løbende kredit, som kan udnyttes til køb. *Kreditkort* er som regel *ikke* tilknyttet nogen anden kredit end den, der følger af, at det tager nogle dage eller uger, førend regningerne er samlet hos kreditkortselskabet og præsenteres for kortindehaver. Ud over disse korttyper findes der kundekort med og uden kredit, men i lovens forstand er det kun nødvendigt at sondre mellem *betalingskort med* tilknyttet kredit og dermed underlagt kreditkøbslo-

14.2.6.

ven (og betalingskortloven) og betalingskort *uden* tilknyttet kredit, der ikke er omfattet af kreditkøbsloven (men af betalingskortloven).

De deltagende aftaleparter ved betalingskortsystemer kan være 1) *kortindehaver* (kontohaver), hvorved forstås den, der indgår aftale med kortudsteder om brug af betalingskortet, jfr. bkl. § 4, 2) *kortudsteder*, der efter bkl. § 3 kan være den, med hvem kortindehaver indgår aftale om brug af betalingskort, og den, med hvem betalingsmodtager indgår aftale om tilslutning til betalingssystemet, og 3) *betalingsmodtager*, hvorved der i bkl. § 5 forstås den, der med kortudsteder indgår aftale om at modtage betalingsoverførsel ved kortindehavers brug af betalingskort, og den, hos hvem kortindehaver ved brug af kortet kan erhverve varer eller tjenesteydelser eller foranledige overførsel af betaling.

Der kan være sammenfald mellem kortudsteder og betalingsmodtager (internt kontosystem), ligesom der kan være flere kortudstedere eller betalingsmodtagere inden for samme betalingssystem.

2.5. Ikrafttrædelse

Kreditkøbsloven trådte i kraft den 1. april 1983, jfr. KKL § 42. Samtidig blev afbetalingsloven ophævet, men denne vil stadig skulle anvendes på køb på afbetaling, som er indgået før d. 1.4.1983.

Visse af kreditkøbslovens regler om tilbagetagelse af genstande solgt med ejendomsforbehold, oplysningspligt ved fremsendelse af kontoudtog vedrørende en kontoaftale, ansvarsfordelingen ved uberettiget brug af kontokort og værnetingsaftaler i forbruger køb gælder dog også for købe- og kontoaftaler indgået før lovens ikrafttræden. Se nærmere herom KKL § 42.

Betalingskortloven trådte i kraft den 1. januar 1985 og gælder herefter for alle betalingskortsystemer, uanset om disse er oprettet før denne dato, jfr. bkl. § 36. Industriministeren kan dog bestemme, at visse dele af loven ikke finder anvendelse på betalingssystemer, som må anses for at være internationale, jfr. bkl. § 34.

2.6. Fravigelighed

Kreditkøbslovens regler om forbruger køb kan ikke ved forudgående aftale fraviges til skade for forbrugeren, jfr. KKL § 6. Vilkår i f.eks. standardkontrakter, der strider mod ufravigelige lovregler, vil umiddelbart være ugyldige og vil også i øvrigt kunne mødes med sank-

14.3.

tioner, jfr. KKL §§ 40-41, i form af bødestraf og evt. fratagelse af retten til at drive den pågældende virksomhed.

Bkl. § 33, stk. 1, bestemmer, at en lang række af lovens regler ikke kan fraviges til skade for kortindehaver, medens bkl. § 33, stk. 2, medfører, at visse regler ikke kan fraviges til skade for betalingsmodtager. Overtrædelse af betalingskortlovens forbud og påbud er sanktioneret på samme måde som kreditkøbsloven, jfr. bkl. §§ 30 og 32. Det nærmere indhold af § 33 vil blive beskrevet i forbindelse med de relevante bestemmelser.

3. Kreditaftalens indgåelse og indhold

En kreditaftale kan være omfattende i tid og økonomisk kompliceret, og det kan være vanskeligt at overskue mulighederne og omkostningerne ved forskellige former for kreditkøb. Kreditkøbsudvalget fandt det derfor væsentligt, at køberen blev sikret fyldestgørende, korrekte og sammenlignelige oplysninger om kreditvilkår og kreditomkostninger. Disse oplysninger, fandt udvalget, burde foreligge på overvejesstadiet, hvorfor man foreslog regulering af markedsføringen af kreditkøb.

Prismærkningsloven havde allerede i 1977 medført, at der, når varer erhvervsmæssigt udbydes i detailsalg med oplysning om, at købesummen kan betales i afdrag, skal gives oplysning om *kontantprisen*, den samlede *købesum*, herunder *rentetillæg* og andre tillæg, udbetalingen samt de enkelte *afdrags størrelse*, *antal og forfaldstid*, jfr. denne lovs § 2, samt ovenfor kapitel 6, pkt. 7.1.1. Disse regler var imidlertid efter udvalgets opfattelse ikke helt fyldestgørende, idet de ikke omfatter almindelige kontokøb og kun gælder, hvor købesummen skal betales i afdrag.

Et mindretal i udvalget ønskede, at der ud over disse oplysninger tillige skulle gives oplysning om den effektive årlige rente. Dette var der dog ikke flertal for i folketinget, og kravet bortfaldt hermed. Samtidig bortfaldt et forslag om en almindelig (men fravigelig) fortrydelsesret i kreditkøb.

Betalingsystemer med anvendelse af legitimationskort kan være såvel med som uden tilknyttet kredit, men rummer i begge tilfælde særlige risici såvel for forbrugeren som for kortudsteder/betalingsmodtager, jfr. nedenfor. Pengeinstitutternes Dankort er det senest tilkomne og samtidig det kort, der i Danmark er planlagt som det mest udbredte. Da Dankortet er et betalingskort til kontant betaling og dermed ikke undergivet kreditkøbsloven, fandt man det påkrævet at supplere med en ny lov – betalingskortloven – omfattende *alle* betalingskortsystemer.

14.3.1.

Før et nyt betalingskort kan markedsføres, skal betalingssystemet være registreret hos forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med, at der ikke sker overtrædelse af betalingskortloven, jfr. bkl. §§ 6-12 og ovenfor kapitel 9, pkt. 3.2.1.

Kreditkøbslovens §§ 8 og 32 og bkl. § 13, der alle vedrører sælgerens oplysningspligt, angår den situation, som foreligger, før køberen har forpligtet sig, og medens hun endnu har mulighed for at undlade at indgå aftalen. KKL § 8 omhandler situationen *før det enkelte køb*, medens KKL § 32 og bkl. § 13 regulerer forholdet omkring *indgåelse af en kontoaftale/betalingskortaftale*. I begge tilfælde skal køberen have en række oplysninger skriftligt i købekontrakten eller i kontoaftalen eller et andet dokument, hvoraf køberen (kontohaveren) får overgivet en genpart, jfr. KKL §§ 8, stk. 2, og 32, pkt. 1, og bkl. § 13, stk. 1. Af bevismæssige grunde kan det for en sælger være en fordel, at køberen skriver under på det dokument, der overgives hende. Såfremt sælgeren beholder en genpart af dokumentet, har han dels sikret sig bevis for, at oplysningerne er givet, og dels ved ejendomsforbeholdssalg opfyldt kravet i KKL § 20, således at han på grundlag af dette dokument kan søge sig fyldestgjort for sit tilgodehavende uden først at skulle have dom for kravet. Bkl. § 13 er en skærpelse af KKL § 32, bl.a. i henseende til det tidspunkt, hvor oplysningerne skal meddeles, jfr. pkt. 3.2.

Efter bkg. nr. 635 af 18. december 1984 om anmeldelse og oplysningspligt i henhold til lov om betalingskort skal skriftlige oplysninger efter bkl. § 13, stk. 1 og 2, gives samlet, tydeligt adskilt fra eventuelle andre oplysninger samt i en bestemt rækkefølge og under fastlagte overskrifter – se nærmere nedenfor pkt. 3.2.

I kontokøb påhviler oplysningspligten »kreditor« og »kortudsteder«, der kan være sælger selv (internt kontosystem) eller en tredjemand (eksternt kontosystem). I andre køb påhviler pligten sælger. Dette udelukker ikke, at oplysningerne gives af andre, men i så fald sker det på henholdsvis kreditors og sælgers ansvar.

3.1. Oplysningspligt ved almindelige kreditkøb

KKL § 8 regulerer oplysningspligten ved forbrugerkøb, der *ikke* sker i henhold til en kontoaftale. Reglen gælder alene for køb, hvor kreditkøbsprisen overstiger 1.000 kr. Oplysningerne skal gives i forbindelse med det enkelte køb.

14.3.2.

Ved en særlig bekendtgørelse (bkg. nr. 112 af 21.3.1983) er der gjort visse undtagelser og fravigelser fra oplysningspligten ifølge kreditkøbsloven. Således er auktionsskøb undtaget fra § 8, ligesom § 8 fraviges ved postordresalg, således at sælgeren skriftligt skal give køberen de i § 8, stk. 1, nævnte oplysninger ved *fremsendelsen* af varen. Dette skal ses i sammenhæng med den særlige salgsform ved postordresalg, der også har ført til, at oplysning om fortrydelsesret efter dørsalgsloven skal gives på dette tidspunkt, jfr. ovenfor kapitel 10, pkt. 2.3.4.

De oplysninger, der skal gives, er følgende: Kontantprisen, udbetalingen, kreditomkostningerne, kreditkøbsprisen og de enkelte ydelser, disses antal og forfaldstid.

Kontantprisen omfatter alle eventuelle afgifter, ligesom sædvanlige udgifter til levering, montering eller lignende skal være indregnet. Rabatter eller afslag, der er *sædvanlige* eller *kurante*, må fratrækkes en eventuel højere vejledende pris, før kontantprisen foreligger. Kontantprisen har indflydelse på beregningen af udbetalingen, jfr. nedenfor.

Udbetalingen er det beløb, som køberen skal betale, inden det købte overgives. Dette beløb skal i forbrugerkøb udgøre mindst 20% af kontantprisen, hvis ejendomsretten skal kunne forbeholdes, jfr. KKL § 18.

Kreditomkostningerne skal angives som et samlet beløb. Oplysningen skal omfatte alle renter og gebyrer, som køberen skal betale, uanset hvordan disse skal beregnes. Hele rentebeløbet skal regnes ud til et samlet beløb. Er renten variabel, (jfr. KKL § 37), f.eks. med Nationalbankens diskonto eller lignende, skal oplysningerne i så fald gives på grundlag af renten på tidspunktet for oplysningerne og med angivelse af, hvorledes renten er variabel, jfr. § 37. Rentebeløbet regnes ud i forhold til en normal afvikling af købekontrakten.

Kreditkøbsprisen er summen af kontantprisen og kreditomkostningerne.

Oplysning om de *enkelte ydelser, disses antal og forfaldstid* skal sikre køberen mulighed for konkret at overskue købekontraktens økonomiske konsekvenser både i tidsrum og i kroner og øre.

3.2. Oplysningspligt ved indgåelse af en kontoaftale (betalingskortaftale)

Hvis der efter en kontoaftale om forbrugerkøb *kræves vederlag* for kreditten (renter m.v.), skal kreditor i henhold til KKL § 32 skriftligt i kontoaftalen eller et andet dokument, hvorefter køberen får en genpart, give en række oplysninger. Denne regel er nu optaget i bkl. § 13, der

14.3.2.

på visse områder skærper kravene til hvilke oplysninger, der skal gives, og på hvilket tidspunkt dette skal ske.

Ved individuelle henvendelser om betalingskortsystemer til eller fra enkeltpersoner og virksomheder skal kortudsteder give en lang række oplysninger.

Det skal bemærkes, at § 13 gælder både forbrugerkøb og erhvervskøb, til forskel fra KKL § 32, der alene gælder for forbrugerkøb. Bkg. nr. 635 af 18.12.84 om oplysningspligt i henhold til lov om betalingskort fastlægger nærmere regler for, *hvorledes* de krævede oplysninger skal gives.

De krævede oplysninger skal gives ved enhver individuel kontakt, uanset om der indgås aftale om at få en betalingskonto eller ej. Brugere af betalingssystemer får herved mulighed for at sammenligne forskellige systemer.

Den *generelle* markedsføring af betalingskortsystemer rettet mod den almindelige offentlighed er undergivet markedsføringsloven, men behøver ikke at opfylde kravene i § 13.

De oplysninger, kortudsteder i medfør af § 13 skal give, er følgende:

1) *Kortets anvendelsesmuligheder.* Det skal bl.a. oplyses, om der kan knyttes flere betalingskort til samme konto, om kortet kan overlades til andre, om der er et eventuelt kreditmaksimum eller begrænsninger i det enkelte købs størrelse, anvendeshyppighed eller lignende.

2) *Vilkår, der er knyttet til indehavelse og anvendelse af kortet.* Der er herefter pligt til at oplyse kortindehaver om, hvorledes hun skal foretage løbende kontrol af, om kortet stadig er i hendes besiddelse, og hvorledes hun underretter kortudsteder inden rimelig tid om kortets bortkomst. Der må ligeledes oplyses særligt byrdefulde vilkår, såsom hvordan opbevaring »på betryggende måde« skal ske, opbevaring og hemmeligholdelse af eventuel kode, og om de konsekvenser, der følger af, at disse krav forsømmes. Der må endvidere oplyses om forskrifter for anvendelse og for meddelelse om fejl. Kortudsteders oplysningspligt omfatter også pligt til at oplyse kortindehaver om, hvorledes der i givet fald kan klages.

3) *Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet, herunder den årlige nominelle rente,* hvis en periodisk rente anvendes, og eventuelle *gebyrer.* Oplysningspligten omfatter de nærmere regler og betingelser for pålæg af omkostninger og beregningsmåden for sådanne. Der skal f.eks. oplyses om oprettelsesgebyr og andre gebyrer og om kredit-

14.3.2.

omkostninger – herunder især renter. Reglen er ikke til hinder for anvendelsen af en variabel rente, blot ændringen er betinget af forhold, som kortudsteder ikke har indflydelse på. Renterne på oplysningstidspunktet må dog oplyses.

Kortudsteder kan uden forudgående oplysning eller aftale kræve morarenter, idet disse er hjemlet i renteloven. Morarenterne kan p.t. ikke overstige den officielle diskonto med mere end 6%, jfr. rentelovens §§ 5 og 7 (medmindre der har været aftalt en højere kreditrente, jfr. samme lovs § 7, stk. 3). Se i det hele nedenfor kapitel 18.

4) *Hvor ofte kortindehaveren vil modtage kontoudtog.* Reglen må forudsætte, at der *skal* udsendes kontoudtog. Hvor ofte dette skal ske, må parterne selv aftale. Månedsvise eller kvartalsvise fremsendelse vil formentlig være det mest almindelige, afhængig af typen af kontoen. Konti beregnet på hyppig (daglig) brug må af hensyn til kortindehaverens kontrolmuligheder være knyttet til kortere perioder for udsendelse af kontoudtog.

Kreditkøbslovens § 32 kræver ved indgåelse af en kontoaftale om forbruger køb oplysning om oprettelsesgebyr, kreditramme, de nærmere regler og betingelser for pålæg af kreditomkostninger, den nominelle årlige rente og hvor ofte køberen vil modtage kontoudtog. Ved kontoaftaler med tilknyttet kontokort vil disse oplysninger være givet ved opfyldelsen af bkl. § 13. Det er tvivlsomt, om KKL § 32 herefter har noget selvstændigt indhold udover de kontoaftaler, der stadig forekommer uden tilknyttet kontokort, men betinget af vederlag for kreditten.

5) *Personlige oplysninger, kortudsteder anmoder om ved ansøgning om udlevering af kort.*

Der kræves som regel oplysning om navn, cpr.nr., adresse, bopæl, civilstand, indtægt, stilling, andre kontraktmæssige forpligtelser m.m.

6) *Fremgangsmåden ved eventuel vurdering af kreditværdigheden.* Der skal gives sådanne oplysninger, uanset om kreditværdigheden vurderes gennem henvendelse til kreditoplysningsbureauer, andre erhvervsdrivende, egne filialer eller andet.

7) *Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.* Der skal gives oplysning om brug af oplysninger til såvel intern anvendelse som til offentlige myndigheder. Kortudsteder skal endvidere oplyse *om*, og *hvor længe* de afgivne oplysninger opbevares.

14.3.3.

Betalingskortlovens kapitel 6 fastlægger regler for, hvilke oplysninger der må registreres, og hvordan de må anvendes og videregives. § 25 bestemmer således, at oplysninger om benyttelse af betalingskortsystemer skal opbevares i 5 år, hvorefter de skal tilintetgøres. Oplysninger om misbrug skal dog slettes senest 2 år efter registrering.

8) Hvorledes der advares mod kortet, hvis det bortkommer, misbruges eller er i en uberettigets besiddelse. Reglen omhandler kortudsteders adfærd i forbindelse med risiko for misbrug, når et betalingskort er bortkommet.

Efter at bkl. § 21, stk. 5, har ændret KKL § 34, stk. 2, således at kortindehaver ikke længere er ansvarlig for betalinger, der foretages, efter at kortudsteder har fået underretning om, at kortet er bortkommet eller i øvrigt besiddes af en uberettiget, selv om kortudsteder ikke kunne undgå disse betalinger, må kortindehavers interesse i kortudsteders advarselsprocedure være begrænset.

Oplysninger efter bkl. § 13 skal gives skriftligt, samlet og tydeligt adskilt fra eventuelle andre oplysninger, jfr. bkg. nr. 635 af 18.12.1984 om oplysningspligt ifølge lov om betalingskort.

Hvis oplysningerne gives i forbindelse med et ansøgningsskema om erhvervelse af betalingskort, skal det skriftlige materiale være udformet på en sådan måde, at kortansøgeren ved overgivelse eller fremsendelse af ansøgningsskemaet kan beholde den del, hvori oplysningerne er angivet. Overtrædelser heraf kan straffes med bøde.

For betalingskortsystemer, der var taget i brug den 1.4.85, skal de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger senest denne dato meddeles kortindehaveren, såfremt disse oplysninger ikke er givet forinden.

3.3. Konsekvenser af manglende oplysninger

I tilfælde af at de ovennævnte oplysninger eller nogle af dem ikke er givet, kan det være tvivlsomt, om der overhovedet er indgået nogen aftale. Hvis det må lægges til grund, at dette alligevel er tilfældet, men at aftalen på visse punkter er ufuldstændig, kan den udfyldes, enten ved hjælp af lovregler eller ved almindelige aftaleretlige fortolkningsprincipper.

Kreditkøbslovens § 20 medfører, at kreditor ved køberens eventuelle misligholdelse af aftalen umiddelbart på grundlag af et om købet oprettet dokument kan søge sig fyldestgjort for sit tilgodehavende hos køberen gennem tilbagetagelse af det solgte ved fogedrettens hjælp, såfremt han har forbeholdt sig ejendomsretten. Dette er dog kun tilfældet, hvis dokumentet er underskrevet af køberen og overgivet ham i genpart, indeholder ejendomsforbehold og *indeholder de oplysninger, der kræves i KKL § 8, stk. 1.*

Kreditor mister således ved sin forsømmelighed en nem og hurtig måde at gøre sit krav gældende på, og må søge sig fyldestgjort efter retsplejelovens kapitel 48 om tvangsfuldbyrdelse af andre krav end pengekrav, hvis han ønsker den solgte genstand tilbageleveret.

14.3.3.

Er *kontantprisen* ikke oplyst, bestemmer kreditkøbslovens § 38, stk. 1, at den skal fastsættes efter købelovens § 72. Denne regel siger, at køberen skal betale, hvad der under hensyn til salgsgenstandens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt, jfr. kapitel 12, afsnit 3.

Manglende oplysning om *udbetalingen* kan efter almindelige fortolkningsprincipper indebære, at ingen udbetaling må anses for aftalt. Dette kan blive afgørende for gyldigheden af et ejendomsforbehold.

Manglende oplysning om *kreditomkostningerne* i andre køb end kontokøb er reguleret i KKL § 38. Herefter skal køberen i forbrugerkøb, hvor kreditomkostningerne ikke er oplyst, højst betale kontantprisen og en årlig rente af den til enhver tid værende restgæld, der svarer til Nationalbankens diskonto plus 6%. En tilsvarende regel kan måske tænkes for så vidt angår kontokøb, idet forbrugeren nok i dag må gå ud fra, at en kredit, der skal vare ud over ganske kort tid, alene ydes mod betaling af renter, medmindre andet er oplyst. Problemet er dog ikke løst i kreditkøbsloven.

Hvis køberen uden kreditors oplysning om kreditomkostningerne alligevel har kendt disse eller på anden måde har haft et forsvarligt grundlag for at bedømme dem, skal hun betale de fulde kreditomkostninger, jfr. KKL § 38, stk. 3.

Hvis køberen på grundlag af urigtige eller manglende oplysninger om kreditomkostningerne har kunnet påregne, at disse var mindre end det, § 38 fastsætter, kan hun ikke tilpligtes at betale mere, end hun havde påregnet, jfr. stk. 2 sammenholdt med stk. 3.

Oplysning om *de enkelte ydelser* og om *kreditkøbsprisen* er ikke civilretligt sanktioneret i KKL. Dette gælder også for alle de oplysninger, der skal gives i medfør af KKL § 32 og bkl. § 13. Man må her udfylde med almindelige formueretlige fortolkningsprincipper som for eksempel, at et vilkår, der fraviger, hvad der ellers ville gælde ud fra fravigelige lovregler, sædvaner, kutymer eller andet, skal være vedtaget af parterne, og at den, der vil påberåbe sig et sådant vilkår, har bevisbyrden for, at det er vedtaget.

Hvis de vilkår, der således må anses for aftalt, viser sig at være meget byrdefulde for forbrugeren, kan aftalen eventuelt tilsidesættes i medfør af aftalelovens § 36, ligesom vederlag eller omkostninger, der må anses som urimelige, kan nedsættes i medfør af KKL § 10. En kortindehaver er endvidere i medfør af bkl. § 16 berettiget til uden varsel at opsige en aftale om tilslutning til et betalingssystem.

14.3.4.

Den, der gør sig skyldig i grov eller oftere gentagne overtrædelser af KKL § 8 og § 32, kan straffes med bøde, jfr. § 40, stk. 2. Den ansvarlige kan være såvel en fysisk som en juridisk person (f.eks. et selskab).

Efter bkl. § 30 kan overtrædelse af oplysningspligten i § 13, stk. 1 og 2, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, jfr. herved også bkg. nr. 635 af 18.12.1984, § 5.

Det forudsættes, at forbrugerombudsmanden i et vist omfang vil påse, at oplysningspligten bliver opfyldt. Hvis forhandling med de erhvervsdrivende ikke giver tilfredsstillende resultater, kan forbrugerombudsmanden gøre politiet opmærksom på forholdet med henblik på tiltalerejsning efter § 40, stk. 2.

Der ses endnu ikke (sept. 1985) offentliggjort domme omkring straf for overtrædelse af ovennævnte lovbestemmelser.

Efter KKL § 41 kan den, der driver virksomhed med salg på kredit omfattet af kreditkøbsloven ved dom for strafbart forhold frakendes retten til fortsat at drive den pågældende virksomhed, såfremt de udviste forhold begrunder nærliggende fare for misbrug. Samme sanktionsmulighed findes i bkl. § 32 vedrørende virksomhed med betalingskort. Sanktionen vil kunne anvendes ved gentagne, systematiske overtrædelser og er betinget af, at der foreligger en dom for strafbart forhold. Bestemmelserne ses endnu ikke anvendt i praksis.

3.4. *Variabel rente*

Selv om sælger/kreditor eller kortudsteder skal oplyse, hvilke renter, der pålægges, udelukker dette ikke, at renten helt eller delvist kan variere med størrelsen af Nationalbankens diskonto eller lignende forhold, som kreditor er uden indflydelse på. Oplysningerne skal i så fald gives med angivelse af, hvorledes renten er variabel, jfr. KKL § 37. Ved kontokøb skal der efter KKL §§ 32 og 33 og bkl. § 13 gives oplysning om renten ved aftalens indgåelse og for hver periode for hvilken, der er udskrevet kontoudtog. Ved andre køb end kontokøb er det renten på købstidspunktet, der skal oplyses.

Kreditor kan forbeholde sig adgang til med eller uden varsel at forhøje renten, såfremt forhøjelsen er baseret på forhold, som kreditor er uden indflydelse på. Ved løbende kontoaftaler, hvor kreditor kan opsige aftalen med aftalt varsel, kan det med samme varsel tilkendes, at der vil ske en ændring i rentevilkårene. Hvis kontohaver ikke

14.3.5.

ønsker at indgå på de nye vilkår, kan hun blot meddele, at hun anser kontoforholdet for ophørt med saldoens afvikling efter varslets udløb.

3.5. *Forbud mod pantsætning og mod udstedelsen af veksler og andre negotiable dokumenter*

Før kreditkøbsloven var det inden for visse brancher (særligt radio/TV- og bilbranchen) almindeligt, at sælgeren i stedet for et ejendomsforbehold fik tinglyst pant i den solgte genstand. Herved undgik man kravet om udbetaling, ligesom forholdet faldt udenfor de beskyttelsesregler, der gjaldt (gælder) for afbetalingshandler.

Kreditkøbslovens § 9 bestemmer imidlertid nu, at kreditor i forbruger køb ikke i forbindelse med aftalens indgåelse eller leveringen af det solgte kan få pant i dette til sikkerhed for, at køberen opfylder sine forpligtelser.

Begrebet »kreditor« skal forstås i overensstemmelse med definitionen i § 1, stk. 3, jfr. ovenfor pkt. 2.2.

Det er efter denne regel ikke udelukket, at køberen kan pantsætte den købte genstand til sikkerhed for *andre forpligtelser eller overfor andre personer* end kreditor. Pantsætning overfor kreditor til sikkerhed for andre krav kan dog få karakter af omgåelse af forbudet.

Pantsætningen er kun forbudt ved aftalens indgåelse og ved leveringen. *Efterfølgende* kan der gives pant i det solgte f.eks. i forbindelse med, at køber har misligholdt den oprindelige aftale. På dette tidspunkt kan køber muligvis ved at give sikkerhed i det solgte afværge en tilbagetagelse.

Indsigelse om, at pantsætningen er ugyldig, bevares overfor en tredjemand uanset dennes gode tro, fordi pantebreve med pant i løsøre ikke er negotiable, og alle indsigelser derfor bevares i medfør af gældsbrevslovens § 27. I det umiddelbare forhold mellem køber og kreditor er pantsætningen ugyldig og får derfor ingen virkning mellem disse to parter.

Forbudet mod pantsætning i § 9 skal ses i sammenhæng med forbudet mod, at der fra køber til kreditor udstedes veksler eller andet særligt skylddokument, jfr. § 12. Dette er bl.a. for at undgå, at reglen om pantsætning udhules eller omgås, ved at køberen indgår på aftaler, der kan blive mere belastende for hende end pantsætning.

Kreditor må som nævnt ikke i forbruger køb modtage veksler eller andet særligt skylddokument, der forpligter køberen, og som ved overdragelse til tredjemand kan medføre indskrænkning af køberens

ret til at fremsætte indsigelser vedrørende købet, jfr. § 12, stk. 2. I modsætning til *pantsætningsforbudet*, der kun gælder i forbindelse med *aftalens indgåelse eller levering* af det solgte, gælder *forbudet mod udstedelse af negotiable dokumenter også senere under kreditaftalens løbetid*.

Køberens muligheder for at fremsætte indsigelser og krav mod anden kreditor end sælgeren kan stadig fortabes, hvis der alligevel bliver udstedt negotiable gældsbreve for kravet mod køberen. Ved overdragelse til tredjemand i god tro vil køberens indsigelser blive ekstingveret efter gældsbrevslovens §§ 15-17 eller veksellovens § 17, idet man ikke har fundet det hensigtsmæssigt, at denne type indsigelser blev gjort til »stærke« ugyldighedsgrunde, der kunne gøres gældende også over for en tredjemand i god tro. Det må dog antages, at der til god tro i denne forbindelse kræves, at tredjemand *hverken* havde eller burde have viden om indsigelsen *eller* om selve dokumentets forbindelse med forbrugerkøb.

Hvis forbudet overtrædes, kan kreditor og eventuelle medvirkende sælgere m.v. derimod straffes med bøde, jfr. § 40, stk. 1, ligesom retten til at drive virksomhed med salg på kredit i særligt grove og/eller gentagne tilfælde kan frakendes. Modtageren af gældsbrevet vil ikke kunne straffes, medmindre vedkommende har været medvirkende til overtrædelsen.

Forbudet gælder alle dokumenter, der er helt eller delvist negotiable i relation til indsigelser. Af praktiske grunde undtages dog pantebreve i fast ejendom i tilfælde, hvor det solgte udgør tilbehør til eller bestanddel af fast ejendom. Ligeledes undtages checks, når disse bruges på normal vis som betalingsmiddel. Hvis checken bruges som kreditmiddel i form af fremdaterede checks, er sådanne omfattet af forbudet.

3.6. Værneting

I forbrugerkøb, der er omfattet af kreditkøbsloven, er en *forudgående* aftale om værneting (d.v.s. ved hvilken stedlig domstol en eventuel sag skal anlægges) ikke bindende for køberen, jfr. KKL § 39. Efter at tvist om købet er opstået, kan parterne frit aftale andet værneting, men hvis kreditor herved har øvet pression eller udnyttet sin stærkere stilling, vil en sådan aftale kunne tilsidesættes i medfør af aftalelovens § 36. § 39 finder anvendelse også på køb og kontoaftaler, indgået før den 1.4.1983, jfr. § 42, stk. 2.

14.3.7.

For *fogedsagers* vedkommende henvises til § 20, stk. 3, hvorefter anmodning om en fogedforretning skal fremsættes over for fogedretten, enten hvor køberen har hjemting (d.v.s. det sted, hvor hun bor), jfr. rpl. §§ 235-238, eller hvor hun driver erhvervsmæssig virksomhed. Dette gælder uanset om købet er et forbrugerkøb eller ej.

3.7. Nedsættelse af urimeligt vederlag m.v.

Hvis der er aftalt et urimeligt vederlag for salgsgenstanden eller urimelige kreditomkostninger, kan køberen forlange vederlaget eller omkostningerne nedsat til, hvad der skønnes rimeligt, jfr. KKL § 10. Dette er i overensstemmelse med hidtil gældende ret for afbetalingshandler, men reglen gælder nu for alle køb på kredit.

KKL § 10 hjemler muligvis en videregående rimelighedscensur end aftalelovens § 36. Tilstedeværelsen af en særlig nedsættelsesregel ved siden af den – ældre – generalklausul i aftaleloven kunne indicere dette. Det kan derfor synes ejendommeligt, at domstolene ikke med denne hjemmel ses at censurere de meget høje renter, der kræves ved afbetalingskontrakter. Renteniveauet ligger her ofte på mellem 20-30% og sommetider mere, hvilket er væsentligt over almindelig bankrente. I visse andre lande anses tilsvarende renter som utilbørlige og nedsættes herefter.

Vederlaget eller omkostningerne må bedømmes efter forholdene på tidspunktet for aftalens indgåelse. Omkostningerne må bedømmes i forhold til det almindelige niveau på markedet i øvrigt, idet der dog må accepteres en vis margin, førend det kan statuere, at omkostningerne har været urimelige. Vederlagets størrelse må ses i forhold til genstandens kvalitet. Dette vil f.eks. kunne blive aktuelt ved køb af brugte genstande.

Hvis salgsgenstanden har været behæftet med mangler, kan dette bevirke, at vederlaget må anses for urimeligt. Nedsættelse af vederlaget skal ske i det eller de sidste beløb, der skal betales efter aftalen, hvis købesummen ikke er betalt, men fogedretten kan dog bestemme, at afkortningen skal ske på anden måde, jfr. KKL § 10. Efter omstændighederne vil afkortningen således kunne ske i de ydelser, hvormed køberen er i restance, således at en eventuel tilbagetagelsesforretning afværges, ligesom afkortningen vil kunne ske forholdsmæssigt i de ydelser, der forfalder til betaling efter nedsættelsen af vederlaget eller omkostningerne. Køberen vil også kunne anlægge særskilt sag mod sælgeren.

3.8. Ejendomsforbehold

3.8.1. Kravene til et gyldigt ejendomsforbehold

Siden den første afbetalingslov fra 1917 har der været lovreguleringer omkring indgåelse af afbetalingshandler med ejendomsforbehold. Dette er ført videre i kreditkøbsloven.

Udgangspunktet for kredithandel er, at sælger alene får et *krav på penge*. Når salgsgenstanden er kommet i købers besiddelse, kan sælgeren ifølge købelovens § 28, stk. 2, ikke kræve det solgte tilbage i tilfælde af køberens misligholdelse, jfr. ovenfor kapitel 12, pkt. 5.3.1., men andet kan udtrykkeligt aftales.

Tilbagetagelsesretten kan kun forbeholdes, såfremt dette er *aftalt senest ved overgivelsen*. Begrundelsen for dette er bl.a., at sælgeren med et ejendomsforbehold står stærkt i forhold til køberens øvrige kreditorer, og derfor skal have tilvejebragt denne særstilling, inden købsgenstanden kommer inden for køberens råden, og inden eventuelle problemer med betalingen af købesummen har vist sig.

Overgivelsen er valgt som et tidsmæssigt og bevismæssigt praktisk kriterium sammenholdt med, at køberens øvrige kreditorer først får adgang til at søge sig fyldestgjort i genstande solgt uden ejendomsforbehold, når de er overgivet til køber.

Kreditkøbslovens begreb »overgivelse« og det tilsvarende begreb kbl. § 28, stk. 2, er ikke identisk med købelovens leveringsbegreb, selv om dette i forbrugerkøb som hovedregel vil ske på samme tidspunkt, jfr. kbl. § 73.

Et ejendomsforbehold kan herudover kun aftales, når *kreditkøbsprisen overstiger 1.000 kr.* Dette er begrundet i, at kreditomkostningerne ved små afbetalingskøb erfaringsmæssigt er uforholdsmæssigt store, ligesom omkostningerne ved tilbagetagelsesforretninger med fogedrettens hjælp hurtigt kunne blive større end salgsgenstandens værdi. Kreditsælgerens behov for sikkerhed i form af ejendomsforbehold er endvidere mindre ved små handler, hvorfor dette hensyn gør sig gældende med mindre styrke, end ved mere værdifulde køb. Ligeledes må forbrugernes interesse i at kunne anskaffe sig genstande på kredit med de særlige omkostninger og risici, som afbetalingskøb indebærer, være forholdsvis lille ved genstande af mindre værdi.

Det kan administrativt – d.v.s. af justitsministeren – bestemmes, at beløbsgrænsen skal ændres. Dette kan og skal ske i det omfang, prisudviklingen nødvendiggør ændringer, jfr. KKL § 17, stk. 3.

I forbrugerkøb skal sælgeren ved overgivelsen af det købte til køberen være fyldestgjort for *mindst 20% af kontantprisen*, jfr. § 18

14.3.8.2.

og nedenfor under pkt. 3.8.3. Det kræves ikke til selve gyldigheden af en aftale om ejendomsforbehold, at denne er skriftlig, men dette har i praksis næsten altid været tilfældet af bevismæssige og procesuelle grunde.

Der kan *ikke* aftales ejendomsforbehold ved kontokøb, jfr. KKL § 17, stk. 1. Årsagen er, at kreditten i henhold til en kontoaftale typisk ikke er knyttet til køb af en bestemt ting, men med udviklingen af forskellige kontoformer kan der tænkes kontokøb, der med god mening kunne sammenkobles med ejendomsforbehold. Der findes således konti, der oprettes med henblik på et enkelt, samlet indkøb, og i sådanne tilfælde ses der ingen grund til at nægte ejendomsforbehold.

3.8.2. *Forbud mod sammenkobling af flere køb*

Tilbagetagelsesret kan ikke i forbindelse med ét køb forbeholdes til sikkerhed for, at køberen opfylder sine forpligtelser efter et andet køb, eller at køberen i øvrigt betaler beløb, som kreditor ikke kunne medregne ved en tilbagetagelse, jfr. § 17, stk. 2. Dette »*koblingsforbud*« mellem *flere forskellige købeaftaler* forhindrer, at flere afbetalingskøb bliver sammenkædet, f.eks. ved at køber først får ejendomsretten over det købte, når hun fuldt ud har opfyldt sine forpligtelser i henhold til en tidligere købekontrakt, eller ved at nye køb blot føjes på en ældre købekontrakt, hvorefter de to køb bliver betalt under ét og i øvrigt behandles under ét. Sådanne sammenkoblinger af flere køb forringer køberens retsstilling, idet hun ikke senere kan fordre købene adskilt, f.eks. i en tilbagetagelsessituation. Derimod kan der naturligvis ske »sammenkobling« af *flere salgsgenstande*, ved at disse fra starten købes under ét på samme kontrakt. Det er formentlig heller ikke udelukket, at der i købekontrakten tages forbehold om *senere* supplerende køb, hvis disse drejer sig om konkret angivne ting til bestemte priser. Man vil dog herved bevæge sig ud i et uafklaret område, som må bedømmes konkret. Virkningen af en overtrædelse af koblingsforbudet er, at ejendomsforbeholdet anses for uskrevet og mister sin retsvirkning såvel over for køber som overfor tredjemand.

3.8.3. Nærmere om udbetalingskravet

I *forbruger*køb kan ejendomsret eller tilbagetagelsesret kun forbeholdes, såfremt sælgeren ved overgivelsen af det købte til køberen er *fyldestgjort for mindst 20% af kontantprisen*, jfr. § 18.

Formålet med kravet om udbetaling er dels at begrænse forbruget, dels at søge at beskytte forbrugerne. Begge formål forfejles dog i det omfang, køb på konto får en stadig større udbredelse. Udbetalingen skulle sikre, at køberen har overvejet købet grundigt, og derudover er der erfaring for, at jo større udbetaling, der præsteres, jo større er chancen for, at handlen afvikles normalt. Tidligere blev køb med pantebrev som nævnt anvendt for at undgå udbetalingskravet, og en forholdsvis stor del af sådanne handler endte i fogedretten. Efter at denne mulighed er afskåret, kan man i dag få det indtryk, at køb på konto vil få samme funktion. Sælgeren får ikke med kontokøb nogen ret over salgsgenstanden, men må søge sig fyldestgjort i køberens almindelige formueaktiver. Sælgeren kan dog efter KKL § 16, stk. 1, af fogedretten blive henvist til at søge sig fyldestgjort ved tilbagetagelse af det solgte. I denne situation vil sælgeren imidlertid bevare en eventuel restfordring, jfr. nedenfor pkt. 5.2.2.

Sælgeren må ikke låne køberen penge til udbetalingen, ligesom han heller ikke må medvirke til fremskaffelsen af denne. Udbetalingen må således ikke fremskaffes ved træk på en kontoaftale, køberen har med sælgeren. Derimod hindrer det ikke ejendomsforbeholdets gyldighed, at køberen låner til udbetalingen andetsteds uden sælgerens medvirken. Retsstillingen er ikke ændret i forhold til afbetalingslovens regler på dette område.

I modsætning til den tidligere retstilstand, skal der erlægges en udbetaling også i de tilfælde, hvor købesummen skal betales på én gang efter leveringen, hvis køber og sælger ønsker at oprette et gyldigt ejendomsforbehold.

4. Regulering af retsforholdene under kreditaftalens løbetid

Medens kreditaftalen løber, kan der opstå konflikter mellem køberen og sælger/kreditor vedrørende betalingen af købesummen eller i anledning af salgsgenstandens beskaffenhed. En del af disse problemstillinger er løst i KKL §§ 11-13. Derudover er der særligt for kontokøb foretaget lovmæssig regulering for så vidt angår indholdet af kontoudtog og for kontohavers hæftelse for tredjemands uberettigede brug af kontokort. Disse problemer vil blive behandlet i dette afsnit,

14.4.1.

som vedrører tidsperioden mellem kreditaftalens indgåelse og dens ophævelse eller afvikling.

4.1. Betaling og afskrivning af indbetalinger

Køberen kan til enhver tid betale sin gæld, uanset om den helt eller delvis er forfalden, jfr. KKL § 13 og bkl. § 16. Ved betalingen skal gælden opgøres efter principperne i § 15, hvorefter der ikke skal betales kreditomkostninger for den ikke-udnyttede del af kredittiden. Retten til at betale før forfaldstid gælder både i forhold til sælgeren og til enhver anden kreditor. Bestemmelsen kan ikke fraviges ved aftale i forbrugerkøb.

Ved indbetalinger til kreditor kan køber selv bestemme, på hvilken af flere fordringer beløbene skal afskrives, jfr. § 11, stk. 1. Denne regel er almindeligt gældende, men optagelsen af den i kreditkøbsloven medfører, at reglen ikke ved forudgående aftale kan fraviges i forbrugerkøb eller ved køb med ejendomsforbehold, jfr. § 6. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med reglen om, at ejendomsret eller tilbagetagelsesret ikke kan forbeholdes til sikkerhed for, at køberen opfylder sine forpligtelser efter andre køb, jfr. § 17, stk. 2. Dette forbud kunne omgås, såfremt det frit kunne aftales, at kreditor skulle bestemme, hvorledes indbetalinger skulle fordeles.

Køberen kan ikke selv bestemme, *på hvilken del* af fordringen indbetalingen skal afskrives. Det antages i forarbejderne til loven, at en indbetaling på en bestemt fordring skal afskrives forholdsmæssigt på renter og afdrag. Hvis køber ikke angiver noget om, på hvilken fordring hun ønsker indbetalingen afskrevet, kan kreditor vælge hvilken fordring, der skal nedskrives. Dette kan dog ikke gøres ganske uden hensyn til købers interesse. Kreditor må efter omstændighederne varetage også købers interesser og afskrive på de fordringer, der er mest byrdefulde, f.eks. i form af høj rentefod eller sanktioner ved misligholdelse og lignende.

En undtagelse til § 11, stk. 1, findes i stk. 3, der siger, at det kan aftales, at beløb, som køberen indbetaler, først skal afskrives på fordringer, der hidrører fra reparationer af det solgte eller andre foranstaltninger vedrørende dette. Hvis *kreditor* i overensstemmelse med en sådan aftale vælger at anvende indbetalte beløb til afskrivning på sådanne fordringer, forlænges den aftalte betalingsordning tilsvarende.

14.4.1.

Køberen har ikke samme adgang til at vælge at betale reparationsgælden først med den virkning, at den aftalte betalingsordning forlænges. Hvis der ikke er nogen aftale om, at indbetalingen *skal* afskrives på reparationsgælden, men køberen vælger at gøre dette i medfør af § 11, stk. 1, i stedet for at betale afdragene efter kontrakten, vil hun misligholde afbetalingsaftalen med deraf følgende konsekvenser i form af morarenter og/eller ophævelse.

Denne regel tager først og fremmest sigte på automobilbranchen, hvor det er almindeligt, at der kan blive reparationsomkostninger af en væsentlig størrelsesorden, inden kredittidens udløb, særligt ved handel med brugte biler. Det er her sædvanligt, at kontrakten mellem sælger og køber indeholder vilkår om forlods afskrivning af reparationsgæld. Dette er hensigtsmæssigt, idet køberen herved opnår mulighed for at få foretaget reparationer uden at blive mødt med krav om kontant betaling eller tilbageholdsret fra reparatørens side. Køberen skal dog være klar over, at hovedgælden i den forlængede kredittid naturligvis forrentes med kontraktens aftalte (høje) kreditrente.

Kreditor får ikke ejendomsforbehold for reparationsgælden, og denne kan ikke medtages ved opgørelse af kreditors tilgodehavende i forbindelse med tilbagetagelse af det solgte. Kreditor må derfor føre omhyggeligt regnskab med de forskellige konti, idet han må kunne bevise, at han har benyttet beløb til afskrivning på andre forpligtelser end købekontrakten.

Kun frivillige betalinger kan afskrives på reparationsgælden. Hvis køberen betaler et beløb for at afværge en tilbagetagelse, kan kreditor ikke kræve dette afskrevet på reparationsgælden, jfr. dommen *U 1963.426 Ø*, hvor sælger ikke havde afskrevet indgåede afdrag på en reparationsgæld, men søgte dem forlods afskrevet under en sag om endelig opgørelse af købekontrakten. Hvis sælger også i en tvangssituation kunne nedskrive reparationsgæld og lignende først, ville resultatet være, at han i praksis havde ejendomsforbehold for sådanne krav.

I den periode, hvor køberens indbetalinger afskrives på reparationsgælden, »hviler« købekontrakten, således at den aftalte betalingsperiode forlænges med en tilsvarende periode. Da hovedreglen i forbrugerkøb er, at kreditor ikke kan gøre krav på betaling af en eventuel restfordring, hvis det solgtes' værdi ved en tilbagetagelse er mindre end kreditors tilgodehavende, jfr. nedenfor pkt. 5.2.2., vil dette sætte en grænse for, hvor lang en periode sælgeren kan acceptere at udsætte købekontraktens afvikling.

14.4.2.

4.2. *Indsigelser*

Risikoen for, at den aftalte vare ikke leveres, eller at den vare, der leveres, er mangelfuld i henseende til kvalitet eller kvantitet, består også ved køb på kredit. Køberen kan gøre sådanne indsigelser gældende overfor sælgeren efter købelovens regler, jfr. ovenfor kapitel 11.

Kreditkøbslovens regler om indsigelser skal sikre forbrugerens retsstilling i kreditkøbsforhold med en tredjepart, der finansierer kreditten, både for så vidt angår oprindelige som efterfølgende trepartsforhold.

De almindelige formueretlige regler, som er udtrykt i gældsbrevslovens § 27, medfører, at køberen som udgangspunkt kan gøre de samme indsigelser gældende over for tredjemand som over for sælgeren. Dette gælder uanset, om sælgerens rettigheder er overgået til tredjemand ved salg, pantsætning eller kreditorfølgning. Denne retsgrundsætning kan dog almindeligvis fraviges ved aftale. For at sælger kan få finansieret sin kreditgivning er det blevet udbredt – tidligere også i forbrugerforhold – med såkaldte »cut-off«-klausuler, der afskærer køberen fra at rejse indsigelser over for tredjemand.

Bestemmelserne i KKL § 12, der er ufravigelige, forbyder cut-off-klausuler og udstedelse af negotiable dokumenter i forbrugerforhold. Reglen omfatter dels *indsigelser* fra køberen, f.eks. vedrørende kvalitetsmangler, og dels *pengekrav*, f.eks. på erstatning på grund af mangler ved det købte. Køberen kan herefter gøre sine *indsigelser* gældende både over for en tredjemand i et oprindeligt trepartsforhold, jfr. § 1, stk. 2, nr. 2, og over for en kreditor, der efterfølgende har erhvervet sælgerens rettigheder ifølge købekontrakten, jfr. § 1, stk. 3, nr. 3. Reglen gælder således også for kontokøb, uanset om disse sker i henhold til et eksternt kontosystem.

Det er dog tvivlsomt, i hvilken udstrækning køberen ansvarsfrit kan handle uopmærksomt eller skødesløst. Hvis hun f.eks. har underskrevet en erklæring om, at hun har modtaget salgsgenstanden, uanset at dette ikke er tilfældet, *kan* hun have udvist en sådan grad af uagtsomhed, at hun ifalder ansvar efter almindelige erstatningsretlige regler og således bliver forpligtet til at erstatte tredjemand det tab, denne lider ved, at indsigelsen nu fremsættes overfor ham.

Tredjemand indtræder over for køberen i sælgerens rettigheder, således at han kan påberåbe sig sælgerens indsigelser om manglende reklamation, passivitet, købers egen uforsigtighed med varen og lig-

nende. Da købelovens regler om reklamation og afhjælpningsret gælder, vil køberen derfor først skulle rette henvendelse til sælger.

Hvis *sælger* ikke afhjælper manglen eller foretager korrekt (om)levering, kan køber gøre sine *indsigelser* gældende overfor tredjemand ved at kræve afkortning (afslag) i det eller de sidste beløb, der skal betales, jfr. KKL § 10.

Hvis køberen har nået at betale og derefter opdager, at hun havde et krav mod sælgeren, f.eks. på grund af mangler ved det solgte, er det ikke tilstrækkeligt at kunne gøre *indsigelser* gældende mod kreditors krav på betaling. Køberen får i dette tilfælde selv et *pengekrav*.

Adgangen til at gøre et *pengekrav* gældende mod kreditor er noget snævrere end adgangen til at gøre *indsigelser* gældende i henhold til § 12, stk. 1, 1. pkt. Efter § 12, stk. 1, 2. og 3. pkt., har køberen mulighed for at rejse samme pengekrav på grundlag af købet overfor en kreditor i et *oprindeligt* trepartsforhold, men ikke overfor kreditor i et efterfølgende trepartsforhold, jfr. § 1, stk. 3, nr. 3. De praktisk vigtigste eksempler på oprindelige trepartsforhold er eksterne kontosystemer og lånekøb. Kreditor hæfter dog *subsidiært i forhold til sælger*, idet køberen først må sandsynliggøre, at sælgeren ikke opfylder sine forpligtelser over for køberen, og kravet kan ikke overstige, hvad vedkommende kreditor har modtaget i anledning af købet.

De krav, køber skal kunne gøre gældende over for kreditor, er *pengekrav på grundlag af købet* i modsætning til krav på varer eller tjenesteydelser og til krav, der ikke udspringer af den pågældende købekontrakt – d.v.s. ikke-konnekse krav. *Produktansvarskrav* er formentlig omfattet af de krav, der *kan* gøres gældende, men dette er omtvistet i teorien, og der ses ingen domspraksis på området.

4.3. Indskrænkelse af sælgerens forpligtelser

I den almindelige formueret gælder det som hovedregel, at rettigheder kan overdrages uden debtors samtykke, medens forpligtelser kun kan overdrages med kreditors samtykke. I et køb vil dette sige, at sælgerens forpligtelser, f.eks. i forbindelse med afhjælpning af mangler, reparation i en garantiperiode m.v. kun kan overføres til en tredjemand med køberens samtykke.

KKL § 12, stk. 3, bestemmer imidlertid, at det i forbrugerkøb ikke kan aftales, at der ved overdragelse af sælgerens rettigheder til tredjemand skal ske *indskrænkning* af sælgerens *forpligtelser* over for køberen. Hvis sådanne indskrænkninger, f.eks. i sælgerens ansvar for

14.4.4.1.

mangler ved salgsgenstanden, alligevel aftales, vil de i forhold til køberen være ugyldige.

4.4. Særligt om kontoaftaler

På grund af kontoaftalers særlige beskaffenhed er der i kapitel 4 i kreditkøbsloven givet nogle regler specielt for disse køb. Med lov om betalingskort er der endvidere indført en række regler, der regulerer markedsføring, drift og brug af betalingskortsystemer, jfr. bkl. §§ 14-20. Af hensyn til overblikket er disse regler samlet i dette afsnit.

Det, der adskiller kontokreditaftaler fra f.eks. afbetalingskøb, er bl.a., at kredittens udnyttelse størrelsesmæssigt kan svinge fra 0 kr. op til kreditmaksimum eller højere og tilbage igen med kort varsel. Da kreditten i de fleste kontoaftaler kan udnyttes til løbende indkøb, får forbrugeren behov for at blive orienteret om bevægelser på kontoen. KKL § 33 regulerer derfor forholdene omkring kontoudtog. Et andet særkende ved kontohandler er, at der som absolut hovedregel er et kontokort eller andet legitimationsbevis knyttet til kontoen. Dette indebærer risiko for tredjemands uberettigede brug af legitimationskortet med deraf følgende hæftelsesproblemer. Herom handler KKL § 34 og bkl. § 21. Endelig er der en særlig risiko for konteringsfejl, fejlregistrering m.v., hvor ansvarsfordelingen hidtil har været uafklaret. Dette problem er nu afklaret ved bkl. § 22.

4.4.1. Almindelige regler for betalingskort (bkl. §§ 14-20)

I USA har man haft tilfælde, hvor virksomheder uopfordret udsendte kontokort til en række kunder. Herhjemme er mange bankkunder blevet overrasket over at modtage et »hævekort« fra deres bank – for bagefter at opdage, at de samtidig på bagsiden havde fået et »Dan-kort«. Dette er nu forbudt her i landet, idet betalingskort kun må udleveres efter anmodning, jfr. bkl. § 14, stk. 1. Overtrædelse af forbudet kan medføre straf, jfr. bkl. § 30, stk. 1, nr. 1. Hvis på den anden side en *anmodning om betalingskort afslås*, skal kortudstederen på opfordring meddele, om det er oplysninger om personlige forhold eller en vurdering af kreditværdigheden, der begrunder afslaget, jfr. § 14, stk. 2. Bestemmelsen sikrer, at ansøgere om betalingskort kan få oplyst, hvilke personlige forhold, der er lagt vægt på, og om vurderingen er begrundet i korrekte oplysninger.

Ved enhver betalingskorttransaktion har kortindehaver *krav på udlevering af kvittering*, jfr. § 15. Hermed får kortindehaver mulighed

14.4.4.1.

for at føre sine egne regnskaber over kontoen og at kontrollere kontoudtog. Ved kvittering må forstås et skriftligt bevis på, at transaktionen har fundet sted. Oplysning om dato, forretningssted og beløb må være mindstekrav til kvitteringen.

Efter bkl. § 16, jfr. § 33, kan der ikke gyldigt aftales opsigelsesvarsel for hverken kortindehaver eller betalingsmodtager, idet disse er berettigede til *uden varsel at opsige aftalen* med kortudsteder om tilslutning til betalingssystemet.

Denne regel forekommer meget restriktiv for så vidt angår betalingsmodtagere, idet kortudsteder må have behov for at kunne kalkulere med, hvor mange betalingsmodtagere, der deltager i systemet. Betalingsmodtageren skal straks ved opsigelsen ophøre med at modtage betalingsoverførsler med betalingskort. Har betalingsmodtager lejet eller leaset udstyr hos kortudsteder, ophører også sådanne lejemål straks, og udstyret må leveres tilbage.

Når kortindehaver opsiger aftalen med kortudsteder, ophører eventuelle forpligtelser til at betale gebyr for tilslutningen straks. Rettigheder og forpligtelser, der er opstået i forbindelse med betaling med betalingskort, berøres ikke af opsigelsen. Er der indgået aftale om kreditkøb i forbindelse med brug af betalingskort, skal sådanne aftaler afvikles i overensstemmelse med aftalens og kreditkøbslovens regler herom.

Der må *ikke ydes særlig rabat* eller lignende *til de købere, der betaler ved hjælp af kontokort* eller andre betalingskort, medmindre der ydes en tilsvarende økonomisk fordel for de kunder, der betaler kontant, jfr. bkl. § 17. Hermed sikres, at kontantkunder og kortindehavere altid kan erhverve varer og tjenesteydelser til samme pris og på samme vilkår. Det må være en konsekvens af § 17's formål og ordlyd og af reglen i § 20, hvorefter omkostningerne ved drift af betalingskortssystemet ikke må pålægges betalingsmodtager med deraf følgende risiko for, at omkostningerne overvæltes på priserne i øvrigt, at det *ikke er tilladt at give betalingskortkunder rentefri kredit*. Sådanne rentefri kreditter skal finansieres, og dette må ske over priserne via en almindelig forhøjelse af omkostningsniveauet i de forretninger, hvor den rentefri kredit gives. For samme resultat taler, at en rentefri kredit for kunden er en egentlig besparelse, der må sidestilles med rabat. Overtrædelse af §§ 17 og 20 kan medføre straf efter § 30, stk. 1, nr. 1.

Et andet led i ligestillingen mellem kontantbetalende kunder og kortkunder er bkl. § 18, hvorefter betalingsmodtager er *forpligtet til*

14.4.4.2.

at modtage kontant betaling inden for normal forretningsstid i samme omfang, som der kan handles ved brug af betalingskort. Betalingsmodtager – sælger – kan herefter ikke nægte at indgå en handel blot med henvisning til, at der kun handles med kortkunder. Hermed er det udelukket at lave varehuse eller lignende kun for sådanne kunder. Der vil naturligvis stadig være mulighed for at afvise en kunde, hvis denne udviser en uacceptabel adfærd, f.eks. ved beruselse, voldsomheder, butikstyveri eller andet.

Overtrædelse af § 18 kan medføre straf, jfr. § 30, stk. 1.

Betalingskort må *ikke kræves anvendt som legitimationsmiddel* i andre sammenhænge end betalingstransaktioner med betalingskort og som hævekort, jfr. bkl. § 19, jfr. § 33. Betalingskort må *ikke* indeholde kortindehavers *CPR-nummer*. Reglen sikrer, at betalingskort kun anvendes som sådan og som hævekort, og dermed at forbrugerne ikke føler sig presset til at få et betalingskort for at kunne legitimere sig. Hvis bestemmelsen overtrædes af andre end betalingsmodtager eller kortudsteder, kan forbrugerombudsmanden skride ind i medfør af markedsføringsloven.

Betalingskortsystemer skal hvile i sig selv økonomisk. Kortudsteders omkostninger ved drift af betalingssystemet kan som nævnt ikke pålægges betalingsmodtager, jfr. bkl. § 20, stk. 1. De forretningsdrivende skal således ikke bidrage til kortudsteders omkostninger ved driften af betalingssystemet via f.eks. en afgift pr. betalingstransaktion, idet disse omkostninger ville belaste varernes pris og/eller medvirke til den forrykkelse, der sker i butiksstrukturen i øvrigt. Bestemmelsen fritager derimod ikke betalingsmodtager for at finansiere egne omkostninger ved deltagelse i betalingssystemet, som f.eks. anskaffelse og drift af apparatur. Gebyr for kortindehavers brug af betalingskort skal fastsættes uafhængigt af *betalingsmodtagerens* forhold, jfr. § 20, stk. 2. Bestemmelsen tilsigter at stille de forretningsdrivende lige på dette punkt.

4.4.2. Kontoudtog

Hvis kreditor kræver vederlag for kreditten (renter m.v.) kan dette kun ske, såfremt der ved afslutningen af en aftalt periode tilsendes køberen *kontoudtog* indeholdende en lang række oplysninger, jfr. KKL § 33. Kontoudtoget skal indeholde oplysning om: 1. Saldoen ved periodens begyndelse og slutning. 2. Størrelsen af og tidspunktet for debiteringer og krediteringer i løbet af perioden (d.v.s. tidspunktet

14.4.4.3.

for foretagne køb og indbetalinger). 3. Den nominelle årlige rente, hvis en periodisk rente anvendes. 4. Det tidspunkt, inden hvilken betaling skal ske for at undgå, at der pålægges yderligere kreditomkostninger, d.v.s. forfaldsdag for betalinger.

Hvis f.eks. den månedlige rente er 2%, er den nominelle rente ikke 24% om året, men 26,82%, idet dette indbefatter renters rente. Se tabel over årlig rente, bilag 6a, s. 403.

Folketingets behandling af forslaget til kreditkøbsloven strandede i flere omgange på spørgsmålet om, hvorvidt der skulle være pligt til ved kreditaftalers indgåelse og under deres løbetid at oplyse den effektive årlige rente. Dette krav blev i sidste omgang frafaldet, og det er nu kun den nominelle årlige rente, der kræves oplyst. Hvis der er aftalt variabel rente, og renten i overensstemmelse hermed er ændret i kontoperioden, må dette oplyses i kontoudtoget.

Ved indgåelsen af kontoaftaler skal kontohaveren have oplysning fra kreditor om, hvor ofte hun vil modtage kontoudtog, jfr. KKL § 32, nr. 4, og ovenfor pkt. 3.2. § 33 regulerer indholdet af kontoudtogene, og tilsidesættelse af disse krav medfører, at kreditor ikke kan kræve vederlag (rente + evt. gebyrer) for den periode, hvor kontoudtogene ikke har været tilsendt eller har været mangelfulde.

Hvis kreditor ved kontoaftalens indgåelse har undladt at oplyse, hvor ofte køberen vil modtage kontoudtog, er dette strafferetligt sanktioneret efter § 40, men det er derimod ikke udtrykkeligt sanktioneret i forholdet mellem kreditor og kontohaver. Kreditors fremsendelse af kontoudtog i overensstemmelse med praksis på området må dog være en mindstebetingelse for, at kontohaver skal betale vederlag for kreditten.

Hvis der ikke kræves vederlag for kreditten, hvilket ofte er tilfældet ved »køb på bog« hos mindre handlende, er der ikke pligt til at udsende kontoudtog. Dette skyldes et ønske om ikke at bureaukratisere sådanne køb, der i praksis fungerer ret uformelt.

4.4.3. *Tredjemands uberettigede benyttelse af kontokort*

I forbindelse med oprettelse af en konto beregnet til løbende indkøb udfærdiges som regel et legitimationskort. Dette legitimationskort giver ihændehaber muligheden for at disponere over kontoen ved forevisning af kortet, evt. suppleret med en underskrift på købsnotaen eller en talkode. Dette indebærer en risiko for, at en uberettiget tredjemand, der finder eller stjæler et kontokort, kan nå at foretage

14.4.4.3.

indkøb over kontoen, inden kontohaver eller kreditor opdager, at kontokortet er bortkommet.

Indtil kreditkøbslovens ikrafttrædelse den 1. april 1983 var der ikke specielt lovgivet omkring sådanne misbrug, hvilket betød, at *det aftalte udgangspunkt* som hovedregel var, at kontohaver hæftede for ethvert brug (og misbrug) af kontokortet. En vis begrænsning af hæftelsen måtte dog antages at kunne ske med hjemmel i aftalelovens § 36, men der ses ikke offentliggjort dansk retspraksis herom.

Betalingskortlovens § 21 regulerer nu ansvaret for misbrug af kontokort og andre betalingskort. Bestemmelsen gælder alle køb med legitimationskort i modsætning til KKL § 34, der kun gælder for køb på kredit. Bkl. § 21 kan ikke fraviges til skade for kortindehaver (og heller ikke til skade for betalingsmodtager), jfr. bkl. § 33.

Da betalingskortloven er den yngste lov og må anses som speciallov på området for køb med betalingskort, må reglerne i denne lov være gældende forud for kreditkøbsloven i det omfang, de ikke er identiske, jfr. nedenfor. Betalingskortlovens regler rummer endvidere den største beskyttelse for kortindehaver. Bkl. § 21, stk. 1, og KKL § 34, stk. 1, er identiske, og bkl. § 21, stk. 5, erstatter KKL § 34, stk. 2.

Sprogligt dækker KKL's »kontohaver« og bkl.'s »kortindehaver« samme person. »Kreditor« i KKL er »kortudsteder« i bkl., og »sælger« i KKL er »betalingsmodtager« i bkl. I det følgende vælges betalingskortlovens begreber.

Ved misbrug af betalingskort er der involveret mindst 3 og ofte 4 forskellige personer, nemlig kortmisbruger, kortindehaver, betalingsmodtager og kortudsteder. De to sidste er ved interne kontosystemer samme juridiske person. Bkl. § 21, stk. 1 og 2, regulerer kortindehavers ansvar, § 21, stk. 3, betalingsmodtagers ansvar og § 21, stk. 4 og 5, kortudsteders. Forholdet mellem *misbruger* og de andre parter skal løses ud fra almindelige formueretlige overvejelser. Misbruger skal naturligvis selv bære ansvaret – både formueretligt og evt. strafferetligt – og betale for sine køb, men ofte findes vedkommende ikke, eller hun er insolvent.

Ansvarsreglerne i KKL § 34 gælder såvel for kontoaftaler indgået efter 1.4.1983 som for kontoaftaler indgået førend lovens ikrafttrædelse, når misbruget finder sted efter dette tidspunkt, jfr. § 42, stk. 2. Bkl. § 21 finder anvendelse på misbrug foretaget efter 1.1.1985.

4.4.3.1. Kortudsteders ansvar

Kortudsteders ansvar findes i bkl. § 21, stk. 4 og 5. Betalingskortlovens udgangspunkt er, at det er kortudsteder, der skal bære tabet ved tredjemands uberettigede benyttelse af betalingskort. Kortudsteder er herefter ansvarlig i det omfang kortindehaver eller betalingsmodtager ikke har handlet ansvarspådragende, jfr. § 21, stk. 1-3, og – i forhold til kortindehaveren – altid for tiden efter meddelelse om bortkomsten, jfr. § 21, stk. 5.

4.4.3.2. Kortindehaverens ansvar

Ifølge bkl. § 21, stk. 1, er kortindehaveren kun ansvarlig for tab som følge af uberettiget brug af betalingskort, hvis

1. kortindehaver eller nogen, som hun har overladt legitimationen til, har mistet denne ved grov uagtsomhed,
2. kortindehaver eller nogen, som hun har overladt legitimationen til, har undladt at underrette kreditor snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller inden rimelig tid efter bortkomsten, eller
3. legitimationen misbruges af nogen, som kortindehaver har overladt den til.

§ 21, stk. 1, giver ingen retningslinier for, hvad der skal forstås ved *grov uagtsomhed*. Det er overladt til domstolene at foretage denne vurdering. Kortindehaver skal have tilskyndelse også gennem ansvarsreglerne til at opbevare betalingskortet forsvarligt, men det er heller ikke i kortudsteders/betalingsmodtagers interesse, at kunderne bliver så afskrækket af dette ansvar, at de ikke tør bruge kortet.

Der er endnu kun offentliggjort få domme på området, men en dom fra Vestre Landsret (ankesag B 2598/1983) udtaler om et misbrug fra før kreditkøbsloven, at der ikke var udvist grov uagtsomhed ved at glemme sin pung med kontokortet i en telefonboks. (Men kontohaver hæftede dog på grundlag af de aftalte kontobetingelser).

I en anden sag fra Vestre Landsret (B 1220/1982) fandtes en kortindehaver »ikke at have udvist en sådan uagtsomhed, som i sig selv kan pådrage ham hæftelse for brugen af kortet«. Kortet havde været opbevaret i en skrivebordsskuffe, hvorfra det blev taget af en kvinde, der skulle passe kortindehavers lejlighed under hans bortrejse. Sagerne er fra før såvel KKL's som bkl.'s ikrafttrædelse, men kan anvendes til belysning af problemerne.

I en sag forelagt forbrugerklagenævnet, jfr. nedenfor, fandtes det ikke at være groft uagtsomt, at opbevare et kontokort i en taske i et uaf låst depotrum på en aflåst specialskole.

14.4.4.3.2.

Dersom kortet er bortkommet uden grov uagtsomhed fra kortindehaverens side, er hun alligevel ansvarlig for tab som følge af uberettiget benyttelse af betalingskortet, hvis hun selv, eller nogen hun har overladt kortet til, har *undladt at underrette kortudsteder snarest muligt* efter at have fået kendskab til, at legitimationen er bortkommet, *eller inden rimelig tid* efter bortkomsten. Der gælder således to tidsgrænser.

Når kortindehaver opdager, at kortet er stjålet eller på anden måde mistet, skal hun altid henvende sig til kortudsteder snarest muligt, selv om hun er uden skyld i kortets bortkomst. Dette medfører formentlig, at hun så vidt muligt skal rette telefonisk henvendelse for at få lukket kontoen; af bevismæssige grunde bør meddelelsen dog også gives skriftligt.

U 1985.427 Vomhandler en sag, hvor en kortindehaver den 2. september blev smidt ud af sit hjem af sin samlever, som derefter misbrugte både kortindehavers checkhæfte og kontokort den 3. og 6. samme måned. Landsretten fandt, at kortindehaver måtte hæfte for det misbrug, der havde fundet sted, efter at hun havde erfaret, at hendes samlever misbrugte checkhæftet. Hun burde herefter have givet kortudsteder meddelelse om, at kontokortet var i en uberettigets besiddelse.

Selv om kortindehaver ikke opdager, at kortet er bortkommet, løber den anden tidsfrist alligevel, således at hun hæfter for misbruget, hvis hun ikke giver kortudsteder meddelelse inden rimelig tid.

Hvis misbruget finder sted, inden kortindehaver burde have givet meddelelse efter reglen om, at der skal reageres »inden rimelig tid«, skal kortindehaver efter *U 1985.467* ikke hæfte for misbruget. I denne sag mistede kortindehaver sit kontokort en fredag aften. Kortindehaver havde i ca. 5 minutter ved en forglemmelse haft kontokortet liggende i et uaflåst skab i en svømmehal. Samme aften og den følgende dag indkøbte en uberettiget for ca. 4000 kr. varer på kontoen, der blev lukket 5 dage efter. Det blev af retten lagt til grund, at kortindehaver havde mistet sit kontokort ved en uagtsomhed, der ikke kunne betegnes som grov, jfr. KKL § 34, stk. 1, nr. 1. Landsretten udtalte herudover at: »Uanset om det måtte kunne antages, at appellanten anmeldte til indstævnte 5 dage efter, at tyveriet var blevet begået, under de foreliggende omstændigheder ikke er sket inden rimelig tid efter bortkomsten, findes dette ikke at medføre, at appellanten hæfter for de uberettiget foretagne indkøb på kontoen. Misbrugene fandt sted mindre end et døgn efter tyveriet, og appellanten kunne således have foretaget en efter kreditkøbslovens § 34, stk. 1, nr. 2, rettidig anmeldelse, uden at det herved havde været muligt at undgå købet — —.« Herefter blev kortindehaver frifundet.

Denne dom er i overensstemmelse med den praksis, der har været fulgt i Forbrugerklagenævnet. Se *FKN 1983.85* og Forbrugerklagenævnets journal nr. 84-78-15.

Den praksis, de ovennævnte afgørelser fastlægger, vil i realiteten betyde, at *kortindehaver stort set aldrig vil komme til at hæfte for misbruget efter KKL § 34, stk. 1, nr. 2, og bkl. § 21, stk. 1, nr. 2, idet*

14.4.4.3.2.

det ofte vil være usikkert, præcist hvornår et betalingskort er mistet, og idet de fleste tyve vil søge at bruge kortet hurtigst muligt af frygt for, at kontoen ellers vil nå at blive spærret og misbrugeren pågrebet under forsøg på at betale med kortet.

De omhandlede tidsfrister er ikke absolutte størrelser, der kan fastlægges en gang for alle i domspraksis. Det må formentlig være således, at opbevaringsmåden af betalingskortet får en indflydelse på, hvor ofte kortindehaver skal kontrollere, at det stadig er der. Hvis f.eks. kortet er gemt i en skuffe, uden at der er tegn på indbrud, må tidsrammen for »inden rimelig tid« udvides betydeligt. Hvis kortindehaver på den anden side vælger at opbevare kortet lettere tilgængeligt for fremmede, må kravet til kontrol skærpes og tidsrammen afkortes.

Kortindehaver bliver endelig ansvarlig for tab, hvis betalingskortet *misbruges af nogen, som hun selv har overladt det til.* Dette er ganske i overensstemmelse med de formueretlige regler vedrørende fuldmagt, hvor fuldmagtsgiveren bliver forpligtet, når fuldmægtigen handler uden for sin bemyndigelse, men dog inden for sin legitimation, forudsat at tredjemand er i god tro. Misbruget kan bestå i, at den, der har fået overladt kortet, køber mere eller andet end aftalt eller bruger kortet, selv om hun blot skulle opbevare det.

Som hovedregel aftales der et maksimum for kreditten mellem kortindehaver og kortudsteder/betalingsmodtager. Denne kreditramme opfattes af mange forbrugere som et absolut maksimum, der ikke *kan* overskrides. Dette er dog ikke tilfældet. Det er uklart, hvilken rolle kreditrammen spiller ved tredjemands misbrug af betalingskortet. Kortindehaver vil have en vis og tildels berettiget forventning om, at kreditrammen ikke kan overskrides, uden at kortudsteder reagerer. Hvis kortindehaver selv tidligere har overskredet maksimum, kan dette dog få betydning.

Se *U 1983.186 V*, hvor en hustru efter samlivets ophør brugte mandens kontokort op til ca. 13.000 kr., selv om kreditgrænsen kun var 2.000 kr. Det blev af landsretten lagt til grund, at *der inden samlivsophævelsen flere gange var sket overtræk af kontoen*, og at kortindehaver ikke reagerede over for kortudsteder, selv om han vidste, at hustruen var i besiddelse af kortet, og der ikke kom kontoudskrifter, som der plejede, idet hustruen holdt disse tilbage. Manden blev dømt til betaling af ca. 5.000 kr.

Noget af problemet omkring hæftelse ud over kreditrammens maksimum er nu løst, idet kortindehavers ansvar er begrænset til et bestemt beløb fastsat af industriministeren, jfr. bkl. § 21, stk. 2, og bkg.

14.4.4.4.

nr. 630 af 14.12.1984 om registrering, erstatningsmaksimering og gebyrer m.v. i medfør af betalingskortlovens § 4. Grænserne er sat ved 5.000 kr. for tab som følge af grov uagtsomhed og 1.000 kr. ved simpel uagtsomhed. Sondringen mellem grov og simpel uagtsomhed kan kunne komme på tale i § 21, stk. 1, nr. 2 og 3, da kortindehaver efter nr. 1 kun hæfter for *grov* uagtsomhed. Sondringen har i øvrigt vist sig at være uhåndgribelig og vanskelig at arbejde med i andre sammenhænge, og der ses ingen grund til at genoplive den her.

Hvis kortindehaver har handlet forsætligt, hæfter hun naturligvis fuldt ud for ethvert misbrug.

Bkl. § 21, stk. 5, der ændrer KKL § 34, stk. 2, bestemmer, at *kortudsteder er ansvarlig* for betalinger, der foretages, efter at denne har fået underretning om, at kortet er bortkommet eller i øvrigt besiddes af en uberettiget, medmindre betalingsmodtager er ansvarlig efter stk. 3. Kortindehaver er herefter ansvarsfri fra det øjeblik, hun har givet underretning til kortudsteder, uanset om denne kunne hindre brugen af kortet fra dette tidspunkt.

4.4.3.3. *Betalingsmodtagerens ansvar*

Det er som nævnt udgangspunktet i bkl. § 21, at kortudstederen skal bære tab i forbindelse med misbrug af betalingskort, da denne kan indregne tabet som en driftsrisiko, som han eventuelt kan forsikre sig imod. I medfør af § 21, stk. 3, hæfter betalingsmodtager dog for tab, såfremt han vidste eller burde vide, at brugeren ikke var berettiget til at benytte kortet. Dette kan f.eks. blive tilfældet, hvis betalingsmodtager ikke følger de procedurer, der er aftalt med kortudsteder, f.eks. med henblik på at søge oplyst, hvorvidt et kort er begrænset i sin anvendelse, bortkommet eller tilbagekaldt.

Efter stk. 3 hæfter betalingsmodtager »uanset stk. 1«. Dette medfører, at såfremt *både* kortindehaver og betalingsmodtager har handlet ansvarspådragende, falder kortindehavers ansvar bort, og betalingsmodtager bliver eneansvarlig.

4.4.4. *Erstatning for fejlregistrering m.v.*

Kortudsteder er efter bkl. § 22 objektivt ansvarlig for tab hos kortindehaver og betalingsmodtager, som skyldes manglende eller fejlagtig registrering af betalingstransaktioner, teknisk sammenbrud eller andre lignende omstændigheder.

14.4.4.4.

Ansaret påhviler kortudsteder overfor kortindehaveren, selv om fejlen er hændelig, og hun således ikke kunne have undgået den. Årsagen til fejlen kan være forkert betjening, programmeringsfejl i edb-udstyret, men også brand, strejker, strømsvigt o.lign. Kortudsteder hæfter også for tekniske svigt hos betalingsmodtager, jfr. § 22, stk. 3, forudsætningsvist.

Hvis kortindehaver forsætligt eller groft uagtsomt medvirker til fejlen, kan erstatningen nedsættes eller bortfalde. Det er ikke i loven fastlagt, hvilken adfærd, der må betegnes som groft uagtsom hos kortindehaver. Almindelig fejltagelse ved brug af evt. kodenummer eller lignende kan ikke være grov uagtsomhed, medmindre der foreligger særlige omstændigheder. Kortudsteder er heller ikke ansvarlig for tab hos betalingsmodtager, der skyldes forhold hos denne.

§ 22 omhandler ansvarsgrundlaget ved fejl, men ikke tabsberegningen eller spørgsmålet om hvilke tab, der skal erstattes. Dette er overladt til domstolenes afgørelse.

Der må efter dansk rets almindelige regler gælde en tabsbegrænsningspligt både for så vidt angår kortindehaver og betalingsmodtager samt for kortudsteder, således at alle parter må søge at løse betalingsproblemerne på anden måde. Det er tvivlsomt, om reglen om, at en kontraktspart ikke er ansvarlig for de tab, der opstår som følge af, at den anden part kommer i pengemangel ved kontraktspartens misligholdelse, skal gælde for de tilfælde, hvor f.eks. et pengeinstitut faktisk disponerer over alle kortindehaverens eller betalingsmodtagerens penge, bortset fra en begrænset mængde kontanter. Hvis pengeinstitutts betalingssystem bryder sammen, er situationen en anden og langt mere indgribende for skadelidte, end i de tilfælde, hvor det blot er en enkelt debitor, der udebliver med betalingen. Ved et større sammenbrud af f.eks. pengeinstitutternes betalingssystem, vil det kunne blive vanskeligt også at hæve kontante penge af sit indestående, hvorfor konsekvenserne kan blive meget vidtrækkende.

Kortudstedere vil formentlig søge at begrænse deres erstatningsansvar bl.a. ved at sætte en beløbsmæssig overgrænse for den enkelte skadelidtes tab. Dette vil nok være lovligt, såfremt erstatningssummen ikke sættes for lavt.

Er betaling udeblevet eller forsinket på grund af ovennævnte fejl, kan *betalingsmodtager* i medfør af bkl. § 22, stk. 2, ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende overfor kortindehaver end at kræve morarenter efter rentelovens almindelige regler herom. Renterne skal formentlig beregnes fra den dag, da betalingen skulle være

14.5.1.

sket. Hvis fejlen i betalingssystemet først opstår, efter at der er sket træk på kortindehavers konto, anses betaling dog for sket med frigørende virkning for hende, uanset at betalingen ikke når frem til betalingsmodtager.

Kortudsteder har bevisbyrden for, at betalingstransaktioner ikke skyldes de fejl m.v., der er nævnt i stk. 1. Hvis kortindehaver protesterer mod en postering på en kontoudskrift, påhviler det således kortudsteder at fremskaffe genpart af kvittering eller andet, som beviser, at betalingstransaktionen har fundet sted og har været berettiget.

5. Regulering af retsforholdet ved kreditaftalens ophør

Langt de fleste kreditkøb afvikles i overensstemmelse med aftalen. I nogle tilfælde får køberen økonomiske problemer, der løses, ved at kreditor giver en vis henstand, eller ved en ny afdragsordning. Nogle få procent af kreditkøbene bliver misligholdt af køber, således at kreditor må søge fogedrettens bistand til afvikling af kreditforholdet. Reglerne for kreditors fyldestgørelse er i forbrugerløb i et vist omfang de samme, uanset om der er ejendomsforbehold i den solgte genstand eller ej. I det omfang, reglerne er de samme eller stort set sammenfaldende, vil de blive behandlet under ét, hvad der kan forenkle kreditkøbslovens noget utilgængelige udformning.

5.1. Misligholdelse

Kreditor får ikke misligholdelsesbeføjelser på grund af enhver mindre forsinkelse med betalingen. Misligholdelsen med betalingen skal være »kvalificeret«, idet KKL § 14 bestemmer, at kreditor ikke kan kræve betaling af beløb, der ellers ikke ville være forfaldet, tage det solgte tilbage eller gøre anden særlig retsvirkning gældende, medmindre køberen er: 1. Udeblevet med et beløb 30 dage efter dets forfaldstid og 2. dette beløb udgør mindst 1/10 af kreditkøbsprisen (ved kontokøb af saldoen), eller hvis beløbet består af flere afdrag, da mindst 1/20 – eller udgør hele restfordringen.

Hvis beløbet består af flere afdrag, skal der være gået mindst 30 dage fra forfaldsdagen for den ydelse, der bragte restancen op på 1/20 af kreditkøbsprisen/kontoens saldo.

Ikke enhver manglende betaling fra købers side er misligholdelse. Køber kan f.eks. på grund af mangler ved det solgte kræve ret til at

14.5.2.1.

tilbageholde (en del af) ydelsen i henhold til reglerne i købeloven. En sådan indsigelse må fogedretten i vidt omfang tage stilling til og evt. nægte at fremme tilbagetagelsesforretningen, såfremt køber gives medhold. Afkortningen skal ske i det eller de *sidste afdrag*, jfr. KKL § 10, medmindre andet bestemmes af retten. Efter retsplejelovens § 501 er der begrænset adgang til bevisførelse for fogedretten, og fogeden kan således nægte en bevisførelse, der på grund af dens omfang eller beskaffenhed eller af andre særlige grunde bør ske under almindelig rettergang.

5.2. *Kreditors fyldestgørelse*

Hvis køber ikke betaler de afdrag, hun efter aftalen skal, og den ubetalte ydelse opfylder kravene i KKL § 14, kan kreditor kræve rettens bistand til at søge sig fyldestgjort. Hvis kreditor ikke har betinget sig ejendomsforbehold eller tilbagetagelsesret, må han først erhverve dom over køber eller skaffe andet særligt grundlag for tvangsfuldbyrdelse, (jfr. retsplejelovens § 478), førend han kan søge fogedrettens bistand.

I medfør af KKL § 20 kan kreditor imidlertid – når de deri nærmere gengivne formelle krav er opfyldt – umiddelbart på grundlag af en købekontrakt med gyldigt ejendomsforbehold søge sig fyldestgjort for sit tilgodehavende hos køberen gennem tilbagetagelsen af det solgte ved fogedrettens hjælp. Dette kræver, 1) at kontrakten (ud over at indeholde et ejendomsforbehold) er underskrevet af køberen, og at køberen har modtaget en genpart heraf, 2) at den indeholder de oplysninger, der er krævet i § 8, stk. 1, d.v.s. oplysning om kontantprisen, udbetalingen, kreditomkostningerne, kreditkøbsprisen og de enkelte ydelser og 3) at der i forbrugerkøb er erlagt en udbetaling på mindst 20% af kontantprisen, jfr. KKL § 18.

Anmodningen til fogedretten skal være skriftlig og ledsaget af en opgørelse af kreditors tilgodehavende på opgørelsesdagen. Den skal indgives ved købers værneting, jfr. rpl. §§ 235-238. En nærmere gennemgang af kravene til denne fogedrekvisition falder dog uden for denne bogs rammer.

5.2.1. *Opgørelse af kreditors krav ved tilbagetagelsen af det solgte*

Vil kreditor i et køb med ejendomsforbehold tage det solgte tilbage, kan han ved opgørelsen af sit tilgodehavende efter § 19, jfr. § 15, kun medregne:

14.5.2.1.

1. Den ubetalte del af fordringen med fradrag af kreditomkostningerne for den ikke brugte kredittid, jfr. § 15, stk. 2-3.

Ved bagudfaldende renter, der løbende beregnes af den til enhver tid værende restgæld eller som et gebyr pr. ydelse, jfr. § 15, stk. 2, er det enkelt at foretage denne udregning, idet sådanne renter først pålægges efterhånden, som afdragene forfalder.

Hvis kreditomkostningerne beregnes på anden måde, f.eks. i form af, at der ved aftalens indgåelse er tillagt kontantprisen et samlet beløb for kreditomkostningerne, kan uforfaldne afdrag kun medtages i opgørelsen med en så stor del, som kontantprisen udgør af summen af samtlige afdrag. D.v.s., at hvis kontantprisen udgør 4/5 af summen af samtlige afdrag, reduceres den uforfaldne del af kravet med 1/5. Hvis der endnu på opgørelsestidspunktet findes ubetalte stiftelsesomkostninger, f.eks. administrationsgebyr eller omkostninger ved kreditværdighedsundersøgelser, og disse stiftelsesomkostninger må anses som rimelige, kan kreditor kræve dem betalt uden afkorting, jfr. § 15, stk. 4. Dette er også tilfældet ved køb med ejendomsforbehold, uanset at § 19 ikke udtrykkeligt henviser til stk. 4.

2. Renter af forfaldne ydelser og

3. Nødvendige omkostninger ved tilbagetagelsen, herunder inkasoomkostninger. Omkostningerne kan være salær til advokat for udarbejdelse af fagedrekvisition, fagedafgift, transportudgifter, mødesalær til advokat m.m. Det er nyt i forhold til afbetalingsloven, at der kan medtages inkasoomkostninger ved tilbagetagelsesforretninger.

Ud over de krav, § 19 udtrykkeligt nævner, kan kreditor medtage:

4. Morarenter af forfaldne, ubetalte afdrag.

Ved tilbagetagelse af genstande solgt med ejendomsforbehold, skal genstandens værdi ved tilbagetagelsen indgå i opgørelsen mellem parterne til fordel for køberen, jfr. § 25. Ved det solgtes værdi forstås efter § 25, stk. 2, det beløb, som sælgeren kan opnå ved at sælge tingen på hensigtsmæssig måde, eventuelt efter en rimelig istandsættelse. Denne værdi ansættes i medfør af § 28 af fagedretten, som eventuelt vil lade en sagkyndig foretage en vurdering af genstanden, hvis parterne ikke kan enes om en ansat værdi. Omkostningerne ved vurderingen kan kreditor medtage i sit krav mod køberen. Hvis én af parterne er uenige i den sagkyndiges vurdering, kan han mod sikkerhedsstillelse kræve en omvurdering, jfr. § 28, stk. 2 og 3.

Opgørelsen kan herefter komme til at se således ud efter sagens behandling i fagedretten:

14.5.2.2.

1. *Kreditors krav:*

Den ubetalte del af del af fordringen	x kr.
+ rente af forfaldne ydelser	y -
÷ kreditomkostninger for den ubenyttede kredittid ...	a -
+ omkostninger ved tilbagetagelsen	<u>z -</u>
I alt	<u>x + y + z ÷ a kr.</u>

2. *Købers krav:*

Det solgte værdi ved tilbagetagelsen = b kr.

Hvis $(x + y + z \div a)$ kr. er mindre end b kr., d.v.s. hvis det solgte værdi overstiger kreditors krav, kan kreditor kun tage tingen tilbage, hvis han samtidig betaler køberen det overskydende beløb, jfr. § 26.

Efter § 16, stk. 1, kan fogedretten i forbruger køb henvise en kreditor, der *ikke har ejendomsforbehold*, til så vidt muligt at søge sig fyldestgjort ved tilbagetagelse af det solgte, medmindre særlige hensyn til køberen eller kreditor taler imod dette. Hvis kreditor også handler med brugte genstande, vil det ofte være en fordel for køber og ikke til skade eller ulempe for kreditor, at kreditor tager den solgte genstand tilbage.

Hvis fogedretten henviser kreditor til en tilbagetagelse af salgsgenstanden, skal dette ske efter til dels de samme regler som i køb med ejendomsforbehold. Kreditors opgørelse af sit krav vil blive den samme som i sager med ejendomsforbehold, og opgørelsen af værdien af salgsgenstanden til fordel for køberen vil ligeledes være ens. For så vidt angår kreditors krav på en eventuel restfordring er retsstillingen forskellig alt efter, om kreditor havde et ejendomsforbehold eller ej, jfr. nedenfor.

5.2.2. *Krav på eventuel restfordring*

Hvis kreditor *har et gyldigt ejendomsforbehold* efter §§ 17 og 18 (se pkt. 3.8.1.), kan han ikke efter KKL vælge, om han vil søge sig fyldestgjort ved tilbagetagelse af salgsgenstanden eller ved at foretage udlæg i køberens øvrige aktiver. Efter § 22 *skal* kreditor i forbruger køb med ejendomsforbehold søge sig fyldestgjort for sit tilgodehavende ved tilbagetagelse af det solgte, medmindre genstanden omfattes af rpl. § 509, stk. 1, eller § 515, stk. 2 (trangsbeneficiet m.m.), som

14.5.2.2.

ved KKL § 24 nu også gælder for køb med ejendomsforbehold, jfr. herom nedenfor pkt. 5.3.3.

Hvis det solgtes værdi er mindre end kreditors tilgodehavende efter § 19, har kreditor *i forbruger køb med ejendomsforbehold* som hovedregel ikke noget retskrav på denne difference, jfr. § 27, stk. 2. Når den købte genstand er taget tilbage, sker dette til *fuld og endelig afgørelse*, og sagen er ude af verden. Denne hovedregel fraviges dog, hvis særlige omstændigheder taler for dette. Disse særlige omstændigheder kan efter § 27, stk. 2, være, at køber ikke har behandlet eller opbevaret det købte forsvarligt, eller at køber har modarbejdet foged-sagen, f.eks. ved ikke at møde op eller ved ikke at give de krævede oplysninger i fogedretten. Hvis det solgte ikke findes hos køberen under tilbagetagelsesforretningen, kan kreditor ligeledes foretage udlæg hos køberen for sit fulde tilgodehavende. Hvis kreditor forhindres i tilbagetagelsen, fordi genstanden falder ind under trangsbeneficiet, jfr. § 24, kan kreditor få foretaget udlæg for et beløb, der svarer til genstandens værdi på tidspunktet for tilbagetagelsesforretningen.

I de tilfælde, hvor kreditor undtagelsesvist får krav på det overskydende beløb, kan han foretage udlæg hos køberen på grundlag af fogedrettens opgørelse af kravet. Dersom sælgeren efter fogedens bestemmelse ifølge § 16, stk. 1, skal fyldestgøres ved tilbagetagelsen af det solgte, *selv om der ikke er taget ejendomsforbehold*, gælder reglen i § 27, stk. 2, *ikke*. I stedet følger det her af henvisningen til § 27, stk. 1, at *kreditor vil have krav på et eventuelt overskydende beløb*, for hvilket han kan få foretaget udlæg i købers øvrige aktiver.

Hvis et *ejendomsforbehold* i en aftale om forbruger køb *ikke er gyldigt*, fordi betingelsen i §§ 17-18 ikke er opfyldt, f.eks. på grund af for lille udbetaling, eller fordi kreditkøbsprisen er mindre end 1.000 kr., kan fogedretten alligevel træffe beslutning i medfør af § 16, stk. 1, jfr. § 16, stk. 2, om, at kreditor skal søge sig fyldestgjort gennem tilbagetagelse af det solgte. I dette tilfælde vil kreditor som hovedregel ikke have krav på betaling af et evt. overskydende beløb, medmindre der foreligger de særlige omstændigheder, der er omtalt i § 27, stk. 2. Er salgsgenstanden omfattet af retsplejelovens regler om trangsbeneficiet m.v., kan kreditor under tilsvarende særlige omstændigheder kræve betaling af et beløb, der efter fogedrettens skøn overstiger det solgtes værdi på tidspunktet for fogedforretningen.

Da der i disse tilfælde ikke er tale om genstande, der er solgt med ejendomsforbehold, er det f.s.v. unødvendigt at henvise til trangsbeneficiereglerne via reglen i KKL §

14.5.3.2.

24. Retsplejelovens regler i §§ 509 og 515 gælder her umiddelbart, og således også §§ 509, stk. 2, og 515, stk. 1, i modsætning til hvad der gælder efter KKL § 24.

5.3. Nogle særlige regler for køb med ejendomsforbehold

Medens principperne for opgørelsen af kreditors krav og tilbagetagelse af det solgte i et vist omfang er de samme for køb med og uden ejendomsforbehold, er der nogle regler, der alene gælder for sager om tilbagetagelsen i køb med ejendomsforbehold.

5.3.1. Udsættelse af fogedforretningen

Hvis kreditor har anmodet om tilbagetagelse af det solgte på grund af forsinkelse med betalingen, kan fogedretten udsætte forretningen i indtil 4 måneder fra anmodningens modtagelse, hvis det må antages, at køberen er kommet *i forbigående økonomiske vanskeligheder*, jfr. KKL § 21. Udsættelse bør dog ikke ske, hvis kreditors sikkerhed bringes i fare, d.v.s. hvis friværdien i genstanden ikke er så stor, at der er plads til yderligere 4 måneders rente m.v. Udsættelse beror på fogedrettens skøn. Fogedretten skal vurdere, både om købers økonomiske muligheder bedres inden for 4-måneders fristen, og om kreditors sikkerhed bringes i fare ved udsættelsen. Hvis køberen kan påvise at få udbetalt en sum penge inden for nærmeste fremtid, vil dette være et indicium for at udsætte forretningen, men da kreditor som hovedregel ikke vil have krav på betaling af et eventuelt overskydende beløb i forhold til det solgtes værdi ved tilbagetagelsen, skal fogedretten være forsigtig i sine vurderinger. Fogedrettens beslutning om udsættelse kan kæres til landsretten.

Rpl. § 502 giver også en vis hjemmel for udsættelse af fogedforretninger vedrørende køb uden ejendomsforbehold. Denne regel svarer dog ikke ganske til KKL § 21.

5.3.2. Betaling før tilbagetagelse er sket

Hvis køberen, inden der er sket tilbagetagelse af det solgte, har nået at betale restancen incl. renter og kreditors eventuelle omkostninger (f.eks. inkassoomkostninger i forbindelse med fogedsagen), kan kreditor ikke tage det solgte tilbage eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende. Hvis der er særlige omstændigheder ved misligholdelsen, kan fogedretten dog alligevel fremme tilbagetagelsesforretningen. Disse særlige omstændigheder kan være gentagne mislighol-

14.5.3.4.

delser, eller konkret grund til at frygte, at køberen påny vil misligholde.

5.3.3. *Trangsbeneficiet og hjælpemidler.*

Efter KKL § 24, jfr. rpl. §§ 509, stk. 1, og 515, stk. 2, kan kreditor ikke tage genstande solgt med ejendomsforbehold tilbage, hvis de må skønnes nødvendige for køberen til opretholdelse af et beskedent hjem og en beskeden levelfod eller er nødvendig for køber på grund af legemlige mangler eller sygdom. Køberen kan ikke gyldigt give afkald på denne ret.

Til et beskedent hjem hører i dag køleskabe, støvsugere, ældre sort/hvide fjernsyn, alm. radioapparater, alm. møbler og tæpper. Kriteriet er relativt og udvikler sig med samfundet i øvrigt.

Hjælpemidler kan være briller, proteser, kørestole m.v. Disse undtagelser fra retten til at gøre et ejendomsforbehold gældende er mindre omfattende end de tilsvarende regler om hvilke ting, der ikke kan være genstand for udlæg, idet § 24 kun henviser til retsplejelovens § 509, stk. 1, og § 515, stk. 2, men ikke til § 509, stk. 2, eller til § 515, stk. 1, og dermed *ikke* omfatter erhvervsløsøre under 3.000 kr.'s værdi eller genstande af særlig personlig betydning, f.eks. forlovelses- og vielsesringe.

Efter *U 1985.453 ØLK* kan der ikke længere i afbetalingssager antages at være nogen ombytningsret for kreditor, således at der kan leveres en brugt, billig genstand i stedet for den, der søges taget tilbage. Den nævnte kendelse afviser dette kategorisk, men er dog under køre til Højesteret.

5.3.4. *Indløsningsret og udtagelsesret*

Efter tilbagetagelsen kan køberen inden 14 dage indløse det solgte mod at betale kreditors fulde tilgodehavende beregnet efter reglerne i § 19. Køberen kan dog under tilbagetagelsesforretningen give afkald på denne ret, jfr. § 29.

Er flere ting solgt ved samme aftale, og fremsætter kreditor krav om at tage dem tilbage, kan køberen i medfør af § 30 vælge at udtage én eller flere af tingene mod at betale det beløb, hvormed kreditors tilgodehavende beregnet efter § 19 overstiger værdien af de øvrige ting. Samme ret har køberen til at indløse én eller flere af tingene i 14 dage efter tilbagetagelsen. Indløsning eller udtagelse af

14.5.3.5.

en enkelt ting, der er solgt sammen med andre ting ved samme aftale kan dog ikke ske, hvis de købte genstande hører således sammen, at fraskillelsen ville medføre en væsentlig værdiforringelse af det tilbagetagne.

Ved indløsning af tilbagetagne genstande skal køberen altid indfri hele kreditors krav opgjort efter § 19. I denne situation vil kreditor få dækket sin eventuelle restfordring, hvilket han ellers som hovedregel ikke ville, jfr. § 27, stk. 2.

5.3.5. Udenretlig tilbagetagelse og selvtægt.

Hvis kreditor og køber i forbruger køb med ejendomsforbehold udenretligt har *aftalt*, at kreditor i anledning af køberens misligholdelse får det solgte tilbageleveret uden fogedrettens medvirken, kan kreditor ikke kræve yderligere betaling af køberen. En aftale om, at kreditor skulle kunne gøre yderligere krav gældende, er ugyldig, jfr. § 31, stk. 2.

Har kreditor *selv* uden om fogedretten taget det solgte tilbage fra køberen uden dennes samtykke (d.v.s. ved selvtægt), skal fogedretten i medfør af § 31, stk. 1, afvise en fogedforretning i anledning af købet eller tilbagetagelsen, medmindre der foreligger særlige omstændigheder, eller kreditor efter tilbagetagelsen har erhvervet et særligt retsgrundlag.

Den seneste trykte dom på området er *U 1984.268 V*. I denne sag havde sælgeren af en 12 år gammel lastbil indgivet begæring til fogeden om tilbagetagelsen af bilen fra køberen. Da sælgeren så bilen stå på offentlig vej i beskadiget stand og uden nummerplader, afhentede han den uden samtykke fra køberen og uden forinden at have søgt fogedforretningen fremskyndet. Under disse særlige omstændigheder fandt landsretten, at sælgeren *ikke* havde afskåret sig fra at få berammet en fogedforretning med henblik på opgørelsen af parternes mellemværende, jfr. § 31, stk. 1.

Når kreditor har taget genstanden tilbage ved selvtægt, kan han *heller ikke på andet grundlag gøre yderligere krav gældende imod køberen*, medmindre der foreligger særlige omstændigheder. Når § 27, stk. 2, som altovervejende hovedregel afskærer kreditors restfordring, hvis tilbagetagelsen sker igennem fogedretten, må det nødvendigvis være sådan, at det samme gælder i relation til udenretlige tilbagetager, og så meget desto mere, når tilbagetagelsen er sket ved selvtægt. De »særlige omstændigheder«, der omtales i § 31, stk. 2, 2. pkt., må således forudsætte, at der foreligger et grovere, dadelværdigt forhold fra forbrugerens side.

14.6.

Hvis køberen mener, at tilbagetagelsen er uberettiget, eller at hun har krav på et pengebeløb, idet den ubetalte del af fordringen var mindre end genstandens værdi, kan hun dels anmelde selvtægten til politiet, dels anlægge sag mod sælgeren med påstand om tilbagelevering af genstanden eller betaling af et pengebeløb.

6. Afsluttende bemærkninger. EF-initiativer

Både kreditkøbsloven og betalingskortloven er meget vanskeligt tilgængelige lovkomplekser. De er meget teknisk prægede og særligt kreditkøbsloven er bebyrdet med mange sondringer og henvisninger frem og tilbage i lovteksten. Dette betyder, at lovene bliver nærmest lukket land for de forbrugere, som de er skabt til at beskytte. Behovet for retshjælp og juridisk ekspertise er således ikke gjort mindre og man kan frygte, at lovens gennemslagskraft herved mindskes, idet en del af forbrugerne viger tilbage fra at søge juridisk assistance og føre retssager.

I EF arbejdes der i øjeblikket på et direktiv om tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om *forbrugerkredit* (jfr. EFT nr. C 80 af 27.3.1979). Dette direktiv omhandler – med enkelte undtagelser – alle former for kredit, der ydes til forbrugeren, og ikke blot i forbindelse med *køb*. Såfremt direktivet vedtages og indkorporeres i dansk ret, vil det medføre både forbedringer og forringelser for danske forbrugere.

Bilag 6a. – Renteberegning

Tabel over hvilken nominel årlig rente i procent (inclusive renters rente) en månedlig forrentning på x,y% svarer til.

x\y	0	0,25	0,50	0,75
0	0	3,04	6,17	9,38
1	12,68	16,08	19,56	23,14
2	26,82	30,60	34,49	38,48
3	42,58	46,78	51,11	55,55

Eks.:

Ved en månedlig forrentning på 1,75% er $x=1$ og $y=0,75$ og den nominelle årlige rente = 23,14%.

Kilde: Betænkning nr. 839/1978.

Bilag 6b. – Renteberegning

Hvad betyder »den årlige effektive rente«

Når du køber på afbetaling, er den årlige effektive rente den procentdel, du om året skal betale sælgeren af den til enhver tid stående restgæld. Der bliver altså taget hensyn til de afdrag, du betaler i årets løb, og som du selvfølgelig ikke skal betale rente for i længere tid, end du har skyldt dem. Det betyder, at den effektive årlige rente ikke er en procentdel af det beløb, du skylder, når udbetalingen er trukket fra købesummen.

Når du skal vurdere, hvor det bedst kan betale sig for dig at købe på afbetaling, kan du gøre det, hvis du sammenligner den årlige effektive rente hos de forskellige forhandlere. Derfor burde det være en selvfølge, at du fik den oplyst alle steder. Sådan er det desværre ikke. Derfor har vi lavet denne anvisning på, hvordan du beregner den årlige effektive rente.

Sådan beregner du den årlige, effektive rente:

Før du kan udregne rentetillægget i kroner og procenter, skal du skaffe dig følgende tal:

1. Kontantprisen — den pris, du vil kunne købe varen til kontant.
2. Udbetaling — det beløb, du skal betale, inden varen overdrages dig.
3. Samlet købesum — d.v.s. udbetaling + summen af alle afdragene.

Vi ta'r et eksempel:

Kontantpris:	5805,-
Samlet købesum:	
Udbetaling:	1521,-
+ 12 afdrag à kr. 432,-	5184,-
	6705,-

Derefter skal du:

1. Beregne rentetillægget i kroner:	
Samlet købesum	6705,-
÷ kontantpris	5805,-
	900,-
2. Beregne restgæld i kroner:	
Kontantpris	5805,-
÷ udbetaling	1521,-
	4284,-

Bilag 6b. – Renteberegning

(fortsat)

3. Beregne rentetillægget i % af restgælden:

$$\frac{\text{Rentetillæg kr. } 900 \times 100}{\text{Restgæld kr. } 4284,-} = 21$$

Ved hjælp af rentetillægget i procent, kan du i skemaet på modsatte side aflæse den årlige, effektive rente.

I den yderste, venstre kolonne finder du den procent, du er kommet frem til.

Er afdragsperioden f.eks. 12 måneder, finder du derefter det tal, der i kolonnen under 12 mdr. står ud for tallet 21. Det tal, 39, der står her, er den årlige effektive rente.

Her kan du indsætte dine egne tal:

Kontantpris:

Samlet købesum:

Udbetaling:

+ afdrag à kr. _____

1. Rentetillægget i kroner:

Samlet købesum

– kontantpris _____

2. Restgæld i kroner:

Kontantpris:

– udbetaling

3. Rentetillægget i % af restgælden:

$$\frac{\text{Rentetillæg kr.} \times 100}{\text{Restgæld kr.}} =$$

Bilag 6b. – Renteberegning

(fortsat)

Den årlige effektive rente ved forskellige afdragsperioder.

Rentetillegg %	5 mdr.	6 mdr.	8 mdr.	11 mdr.	12 mdr.	18 mdr.	24 mdr.	36 mdr.
3,5	14	12	9					
4,0	16	14	11					
4,5	18	15	12	9				
5,0	20	17	13	10	9			
5,5	22	19	15	11	10			
6,0	24	21	16	12	11			
6,5	26	22	17	13	12			
7,0	28	24	19	14	13	9		
7,5	30	26	20	15	14	9		
8,0	32	27	21	16	15	10		
8,5	34	29	23	17	16	11		
9,0	36	31	24	18	17	11		
9,5	38	33	25	19	18	12	9	
10,0	40	34	27	20	18	13	10	
10,5	42	36	28	21	19	13	10	
11,0	44	38	29	22	20	14	11	
11,5	46	39	31	23	21	15	11	
12,0	48	41	32	24	22	15	12	
12,5	50	43	33	25	23	16	12	
13,0	52	45	35	26	24	16	12	
13,5	54	46	36	27	25	17	13	
14,0	56	48	37	28	26	18	13	9
14,5	58	50	39	29	27	18	14	9
15,0	60	51	40	30	28	19	14	10
16,0	64	55	43	32	30	20	15	10
17,0	68	58	45	34	31	21	16	11
18,0	72	62	48	36	33	23	17	12
19,0	76	65	51	38	35	24	18	12
20,0	80	69	53	40	37	25	19	13
21,0		72	56	42	39	27	20	14
22,0		75	59	44	41	28	21	14
23,0		79	61	46	42	29	22	15
24,0		82	64	48	44	30	23	16
25,0			67	50	46	32	24	16
26,0			69	52	48	33	25	17
27,0			72	54	50	34	26	18
28,0			75	56	52	35	27	18
29,0			77	58	54	37	28	19
30,0			80	60	55	38	29	19
32,0				64	59	40	31	21
34,0				68	63	43	33	22
36,0				72	66	45	35	23

Bilag 6b. – Renteberegning

(fortsat)

Rentetillegg %	5 mdr.	6 mdr.	8 mdr.	11 mdr.	12 mdr.	18 mdr.	24 mdr.	36 mdr.
38,0				76	70	48	36	25
40,0				80	74	51	38	26
42,0					78	53	40	27
44,0					81	56	42	29
46,0						58	44	30
48,0						61	46	31
50,0						63	48	32
52,0						66	50	34
54,0						68	52	35
56,0						71	54	36
58,0						73	56	38
60,0						76	58	39
62,0						78	60	40
64,0						81	61	42
66,0							63	43
68,0							65	44
70,0							67	45
75,0							72	49
80,0							77	52
85,0							82	55
90,0								58
95,0								62
100,0								65

Ved beregningerne er Monopoltilsynets beregningsmetode anvendt.

Kilde: FDB Forenings- og opplysningstjenesten.

Kapitel 15

Aftaler om arbejds- og tjenesteydelser

Litteratur. Forbrugerkommissionens Betænkning III, nr. 738/1975, s. 78-87. Forbrugerklagenævnets årsberetninger.

1. Indledning om retsgrundlaget og ydelsernes art

Medens løssørekøbet i næsten enhver tænkelig afskygning er nøje lovreguleret i købeloven, kreditkøbsloven og dørsalgsloven, er området for arbejds- og tjenesteydelser endnu for det meste *ulovreguleret*. Dette gælder helt udpræget, når vi taler om det umiddelbare forhold mellem parternes indbyrdes rettigheder og pligter i et kontraktsforhold (den civilretlige regulering), hvorimod den offentligretlige regulering i bl.a. markedsførings- og monopolloven er noget mere omfattende.

Tilbageholdenheden med at lovgive på området for arbejds- og tjenesteydelser skyldes formentlig ikke mindst, at der er tale om et meget bredt og varieret område med højst forskellige ydelser, hvilket naturligvis vanskeliggør en fælles behandling.

Et udvalg under justitsministeriet har dog nu i flere år arbejdet med problemerne om forbrugerbeskyttelse ved tjenesteydelser og herunder overvejet behov og muligheder for en lovmæssig regulering. Udvalget forventer på et senere tidspunkt at afgive betænkning omhandlende området for reparations-, vedligeholdelses- og installationsarbejder på løsøre og fast ejendom.

Udtrykket arbejds- og tjenesteydelser dækker først og fremmest *håndværks- og reparationsydelser*, men dækker tillige ydelser fra liberale erhverv som advokat-, revisor- og lægevirksomhed m.v., ydelser fra pengeinstitutter og forsikringsselskaber, transportydelser, undervisnings- og underholdningsvirksomhed, abonnementer på service-, vagt- og redningstjenester samt aftaler om legemspleje som slanketure, klipning m.v. Det er indlysende, at der kun i begrænset omfang kan opstilles fælles retsregler for et så stort og mangfoldigt område.

Den sparsomme lovgivning medfører, at de retsudøvende myndigheder i vidt omfang er henvist til at anvende *almindelige formueretlige*

grundsætninger ved løsningen af konkrete retskonflikter. Dette indebærer videre, at der på dette område lettere kan komme til at herske *en vis usikkerhed* om retsstillingen i en given situation. Denne usikkerhed forøges ved, at den aftalte ydelse her – i modsætning til det typiske køb – ikke foreligger ved aftalens indgåelse, men først efterfølgende skal præsteres af den erhvervsdrivende, således at risikoen for, at noget »går galt«, eller at forbrugeren skuffes i sine forventninger til ydelsen, må være større her end ved den typiske købeaftale.

I øvrigt kan der ved arbejds- og tjenesteydelser melde sig problemer, der i princippet er helt parallelle til de spørgsmål vedrørende aftalernes indgåelse, indhold, gyldighed, opfyldelse og misligholdelse, som rejser sig ved en gængs købeaftale. En følge af, at der ikke eksisterer et ufravigeligt lovgrundlag for kontraktsforholdets regulering, er imidlertid, at hovedvægten i forbrugerbeskyttelsen her kommer til at ligge på de *aftaleretlige* regler, idet parterne har adgang til ved aftale at fravige det retsgrundlag, der ellers skulle gælde.

2. Købelovens anvendelse på tjenesteydelser

En ikke ubetydelig del af håndværksydelserne vil dog være omfattet af reglerne om køb. Flere tjenesteydelser vil simpelthen være en *biforpligtelse* (accessorium) til et køb og derfor indgå i selve købet som en del af dette. Det gælder f.eks., når der i et tæppekøb er indbefattet pålægning af tæppet i køberens hjem, eller når sælgeren i forbindelse med salg af en vaskemaskine har påtaget sig installation af denne. Det gælder også, når man ved køb af visse film betaler en pris, der samtidig dækker fremkaldelse af filmen, jfr. FKN 1983.55. Dersom en sådan tjenesteydelse (biforpligtelse) misligholdes af sælgeren, må man vurdere misligholdelsen i forhold til købet som helhed, og dette skal da ske efter købelovens regler.

I øvrigt søger købeloven selv i § 2 nærmere at afgrænse *bestillingskøb*, der falder inden for købelovens direkte anvendelsesområde, over for håndværks- og tjenesteydelser, der falder uden for. Ifølge kbl. § 2, stk. 1, anses bestilling af genstande, som først skal fremstilles til køberen, som *køb* og dermed som omfattet af købeloven, *såfremt* det materiale, der skal bruges til fremstillingen, samtidig skal leveres af den part, der har påtaget sig fremstillingen (sælgeren/håndværkeren). Uden for købeloven falder derimod vedligeholdelse, reparation eller omdannelse af ting, som i forvejen tilhører bestilleren.

15.4.

Den præcise afgrænsning af købelovens direkte anvendelsesområde er dog ikke altid så afgørende, idet adskillige af købelovens regler er udtryk for almindelige retsgrundsætninger eller almindeligt anerkendte principper. Købelovens regler kan derfor ofte anvendes *analogt* uden for købeområdet, når f.eks. en håndværks- eller reparationsydelse skønnes at være af beslægtet art. Vigtigt er det imidlertid at mærke sig, at *ufravigeligheden* af købelovens regler *ikke* kan udstrækkes til andre områder end de direkte af loven omfattede.

3. Løbende tjenesteydelseskontrakter

Ved en længerevarende binding af forbrugeren til løbende tjenesteydelseskontrakter er der et særligt behov for beskyttelse. Dette er tilgodeset ved de særlige regler i *dørsalgsloven*, som er gennemgået ovenfor i kapitel 10, hvortil der henvises.

4. Fastlæggelsen af aftalens indhold og omfang

Ved aftaler om tjenesteydelser kan der let opstå usikkerhed om aftalens indhold og omfang, og risikoen herfor er særlig nærliggende i forbrugerforhold, hvor den ene part savner forudsætninger for en faglig bedømmelse af nødvendigheden eller hensigtsmæssigheden af et bestemt arbejde eller en bestemt arbejdsgang.

I princippet skal der naturligvis leveres *den tjenesteydelse eller den arbejdspræstation, som forbrugeren har bedt om – hverken mere eller mindre*. Rent bortset fra, at det bevismæssigt ofte er tvivlsomt, hvad forbrugeren egentlig har bedt om, når det kommer til en prøvelse, så må f.eks. håndværkeren eller mekanikeren, der er bedt om et stykke reparationsarbejde, dog også indrømme en rimelig margin i forhold til forbrugerens bestilling, når han ud fra en faglig vurdering skønner, at *en beskeden afvigelse* fra forbrugerens instruks er *nødvendig eller afgjort hensigtsmæssig*, og han ikke uden et uforholdsmæssigt tidspilde eller en fordyrelse af arbejdet kan indhente forbrugerens samtykke forinden arbejdets udførelse. Noget sådant vil som oftest også være i forbrugerens interesse.

Omvendt kan der forekomme situationer, hvor f.eks. en reparatør ikke uden videre er berettiget til at følge forbrugerens instruks. Dette kan tænkes, dersom en nøjere undersøgelse viser, at forbrugerens instruks er urigtig i den forstand, at den kommer til at stride mod forbrugerens primære ønsker eller forudsætninger. Selv om forbruge-

ren giver bestemte instrukser for arbejdets udførelse, må forbrugeren som den ikke-sagkyndige kunne stole på, at den erhvervsdrivende udøver *en vis faglig kontrol og bedømmelse af de givne instruktors forsvarlighed*, og at der rettes fornyet forespørgsel til forbrugeren, dersom sådanne betænkeligheder ved arbejdets udførelse viser sig undervejs.

Dersom forbrugeren står i et fast kundeforhold til den erhvervsdrivende, kan dette påvirke bedømmelsen af den erhvervsdrivendes spillerum. Hvis f.eks. en forbruger indleverer sin bil på et autoværksted og beder værkstedet lappe hjulet og undersøge motoren for bankelyde, så er værkstedet i almindelighed ikke berettiget til uden videre at sætte et helt nyt dæk på, fordi det gamle skønnes helt værdiløst, eller sætte en ombytningsmotor i, fordi man finder ud af, at motoren bør udskiftes. Forholdet *kan* imidlertid skulle bedømmes anderledes, hvis værkstedets tidligere erfaringer med den pågældende kunde giver rimelig grund til at forvente, at kunden vil være indforstået med, at der foretages de reparationer, der skønnes hensigtsmæssige eller nødvendige for, at bilen kan køre forsvarligt og/eller i overensstemmelse med færdselslovens krav.

Hvilke krav, der i øvrigt kan stilles til en tjenesteydelses egenskaber, er vanskeligt at beskrive generelt, da området som nævnt er mangfoldigt og meget varieret. Ofte vil der dog kunne lægges vægt på nogle af de samme faktorer, som gælder for løsøre købs vedkommende. Det drejer sig om ydelsens egnethed, dens holdbarhed, dens overensstemmelse med den faglige standard på området m.v. En vurdering af, hvad der reelt kan antages at være *aftalt* i den enkelte situation, får dog en helt central betydning på et område som dette, hvor ingen udfyldende lovregler trænger sig på.

Fra forbrugerklagenævnets praksis kan nævnes følgende eksempler:

FKN 1976.37. En forbruger havde indleveret et bornholmerur til hovedreparation. 14 dage efter tilbageleveringen gik uret i stå og kunne ikke fås i gang igen. Da det viste sig, at der ikke var udført en hovedreparation på uret, og da den udførte reparation lå under den forventelige fagmæssige standard, havde forbrugeren ifølge forbrugerklagenævnet krav på at få det erlagte vederlag tilbagebetalt. Se tillige *FKN 1976.40.*

FKN 1977.28. En forbruger havde indleveret et par støvler til reparation, men reparatøren havde isat en lynlås i den ene støvle, som afveg væsentligt fra de oprindelige lynlåse i støvlerne. Forbrugerklagenævnet udtalte, at det måtte påhvile reparatøren at indhente forbrugerens stillingtagen til reparationen, hvis en lynlås, der svarede til de oprindelige, ikke kunne fremskaffes. Da dette ikke var sket, og da

15.4.

farveforskellen mellem de to lynlåse i væsentlig grad forringede støvlernes udseende, var reparatøren ikke berettiget til at forlange vederlag for isætningen.

FKN 1978.45. En forbruger indleverede en motorsav til en forretning, som påtog sig at give et tilbud på reparation af saven, mod at forbrugeren skulle betale et gebyr på 25 kr., såfremt han ikke ønskede at benytte tilbudet. Forretningen havde for at kunne afgive tilbudet adskilt saven, men da forbrugeren ikke kunne acceptere reparationstilbudet, nægtede forretningen at samle den igen før udleveringen, medmindre forbrugeren betalte almindelig timebetaling for dette arbejde. Forbrugerklagenævnet fandt, at forbrugeren i mangel af anden aftale havde været berettiget til at gå ud fra, at det aftalte gebyr på 25 kr. dækkede alle udgifter til undersøgelse af saven, herunder adskillelse og samling, og forbrugeren fik derfor medhold i sit krav på udlevering af saven i samme stand, som den befandt sig i ved indleveringen.

FKN 1979.54. En forbruger indleverede et kamera til reparation. Det aftaltes, at reparationen var omfattet af garantien. Da forbrugeren ville hente kameraet, blev han imidlertid afkrævet et beløb for reparationen, idet det oplystes, at fejlen ved kameraet var opstået som følge af uforsvarlig brug og derfor ikke dækkedes af garantien. Forbrugerklagenævnet fandt, af den erhvervsdrivende under de foreliggende omstændigheder forinden reparationen blev foretaget, burde have orienteret forbrugeren om, at garantien ikke dækkede, således at denne kunne have taget stilling til, om han herefter ønskede kameraet repareret. Ved at undlade dette og samtidig afskære forbrugeren fra at vurdere berettigelsen af afvisningen af garantireparationen, havde den erhvervsdrivende afskåret sig fra at kræve betaling for reparationen. Se tillige *FKN 1978.44 og 58, FKN 1982.51 og 52 samt FKN 1984.36 og 43.*

FKN 1980.75. En forbruger indleverede sit sølvur til en urmager og bad om at få oplyst prisen på reparation af urets lænke. Urmageren kunne ikke oplyse prisen på stedet, men lovede at undersøge det nærmere. Nogen tid senere oplyste urmageren, at uret nu var repareret, og at prisen for reparationen var 750 kr. Det viste sig, at lænken ikke havde kunne repareres, men at urmageren havde udskiftet både lænke, glas og urkasse. Forbrugeren protesterede, dels fordi hun ikke mente, at der var indgået en aftale om reparation overhovedet, og dels fordi hun aldrig ville have ofret 750 kr., hvis hun forinden havde fået prisen at vide. Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at der var indgået en reparationsaftale, da forbrugeren ikke kunne bevise, at hun kun havde bedt om et tilbud. Derimod fandt nævnet ikke, at urmageren havde været berettiget til at foretage en udskiftning af de nævnte dele uden forinden at indhente forbrugerens samtykke. Urmagerens betalingskrav blev derfor nedsat til værdien for forbrugeren af en eventuel reparation, hvilket skønsmæssigt ansattes til 200 kr.

FKN 1980.78. En forbruger henvendte sig hos en guldsmed for at få sat øskener i to billige smykkesten, som hun 3-4 år tidligere havde købt samme sted til 10 kr. pr. stk. Da forbrugeren kom for at hente stenene blev hun præsenteret for en regning på 280 kr. Forbrugeren protesterede under henvisning til, at hun slet ikke ville have haft arbejdet udført, hvis hun på forhånd havde vidst, at det ville blive så dyrt. Øskenerne var sat korrekt i, og den pris, der var beregnet, var ikke i sig selv for høj i forhold til arbejdet. Imidlertid fandt forbrugerklagenævnet, at den erhvervsdrivende, der som fagmand var nærmest til at kende den omtrentlige pris for et sådant arbejde, burde have oplyst forbrugeren om prisen og sikret sig, at hun ønskede arbejdet udført til trods for misforholdet mellem stenenes værdi og prisen for det bestilte arbejde. Da forbrugeren ikke havde fået den fagmæssige vejledning, hun havde haft krav på, nedsattes guldsmedens krav skønsmæssigt til 80 kr. Se tillige *FKN 1977.77, FKN 1979.33, FKN 1981.71, FKN 1984.40* samt U 1982. 269 (Grosserer-Societetets responsum om kutyme inden for fotobranchen).

FKN 1981.29 og 61. En forbruger indleverede en påhængsmotor til almindeligt eftersyn og smøring. Da hun afhentede motoren, blev hun afkrævet et beløb, der var større end den pris, hun oprindelig havde fået oplyst. Reparatøren oplyste, at han under eftersynet og smøringen konstaterede mindre ting, som han fandt det naturligt at ordne, når motoren alligevel var adskilt. Forbrugerklagenævnet fandt, at den foretagne reparation ganske vist gik ud over det arbejde, der var truffet aftale om, men reparationen fandtes ikke at gå ud over, hvad der kunne anses for rimeligt for en reparatør at foretage uden forudgående henvendelse til kunden, når han ved eftersyn konstaterer mindre fejl, som det vil være hensigtsmæssigt at udbedre i forbindelse hermed. Reparatøren var derfor også berettiget til at kræve vederlag for det præsterede merarbejde. Se modsat *FKN 1981.36*, hvor ingen reparationsaftale var indgået, men hvor reparation alligevel blev foretaget, efter at være indleveret til sælgeren i forbindelse med en (for sen) reklamation over manglen.

Når en arbejds- eller tjenesteydelse er forbundet med en vis *notorisk risiko*, vil dette influere på, hvad forbrugeren er berettiget til at forvente, og forbrugeren må i sådanne tilfælde siges at påtage sig en del af risikoen ved at anmode om den pågældende ydelse:

FKN 1977.61. En forbruger havde klaget over, at der ved afsyring af et chatol var opstået skader som følge af behandlingen. Dette blev bekræftet af forbrugerklagenævnets sagkyndige; men afsyringsbehandlingen var udført på en fagligt forsvarlig måde, og forbrugerklagenævnet fandt, at der var udført det arbejde, som parterne havde aftalt, og at resultatet heraf var blevet, hvad man normalt måtte kunne forvente af en »afsyring« af et ældre møbel. Da forbrugerklagenævnet endvidere anså det for *almindelig kendt*, at der er en vis risiko ved en afsyringsbehandling, og at afsyrede møbler kræver restaurering og efterbehandling, afvistes forbrugerens klage.

Se tilsvarende *FKN 1983.24* om pletfjerning og rensning af skind, stoffer m.v., hvor forbrugeren også ved at anmode herom selv i et vist omfang må bære risikoen for påregnelige udseendeændringer, når behandlingen ikke kan anses for fagligt uhensigtsmæssig.

Dersom den erhvervsdrivende ud fra sin faglige viden bør indse en *særlig risiko* ved en i øvrigt fagligt forsvarlig udførelse af arbejdet, som forbrugeren ikke kan antages at være bekendt med, skal den erhvervsdrivende dog på forhånd *oplyse* om en sådan risiko, idet han ellers vil ifalde erstatningsansvar for eventuel skade, jfr. f.eks. *FKN 1984.55* og 57.

5. Prisen på ydelsen

Dersom intet særligt er aftalt om prisen for tjenesteydelsen, kan også prisberegningen give anledning til særlige problemer. Inden for de liberale erhverv (advokater, tandlæger m.v.) findes takster, som er undergivet offentlig kontrol, først og fremmest af monopoltilsynet. For almindelige håndværks- og reparationsydelser gælder derimod

15.5.

ingen faste regler, men her må købelovens principper dog antages at gælde analogt. Forbrugeren må herefter, når prisen ikke er aftalt på forhånd, som udgangspunkt betale *gængs pris ved aftalens indgåelse, medmindre denne må anses for urimelig*, jfr. princippet i kbl. § 72. Se hertil FKN 1981.77 og FKN 1982.17. Det princip for vederlagets beregning, der er fastlagt i kbl. § 72, har endda formentlig sin største praktiske betydning uden for bestemmelsens direkte anvendelsesområde, nemlig på tjenesteydelser og herunder håndværksydelser.

For de almindeligste håndværks- og reparationsydelser er det muligt at fastslå en gængs prisfastsættelse. Der findes således ofte vejledende prislister inden for en bestemt branche, og disse prislister vil normalt være anmeldelsespligtige efter monopollovens regler. Undertiden opererer erhvervsdrivende med »faste priser« for en række typereparationer beregnet som et *gennemsnitligt* arbejdstidsforbrug for det pågældende arbejde. Hvis beregningsgrundlaget er i orden, må dette som udgangspunkt accepteres, selv om nogle forbrugere derved kommer til at betale for mere end den faktisk forbrugte arbejdstid, jfr. FKN 1984.17. I denne sammenhæng skal også fremhæves den prisskiltningspligt, der er gennemført inden for bestemte områder, jfr. ovenfor kapitel 6, afsnit 7.1.

Det springende punkt i prisberegningen vil imidlertid ofte være en specifikation af tids- og til dels materialeforbruget. Bedømmelsen af regningens rimelighed kommer så især til at bero på, om det anførte tidsforbrug er korrekt og efter branchens normer berettiget. Også her må der dog indrømmes den erhvervsdrivende en vis margin, og et berettiget tidsforbrug kan også inden for samme branche variere en hel del. Mange faktorer spiller her ind. Der må f.eks. være et vist spillerum for valg af arbejdsgang, og der er forskel på, hvad man kan forvente af effektivitetsfremmende hjælpemidler i henholdsvis små og store firmaer, ligesom prisen naturligvis kan afhænge af det kvalitetsniveau eller den grad af omhu ved udførelsen, som er valgt. Den omstændighed, at den aftalte ydelse her i modsætning til det typiske køb ikke foreligger ved aftalens indgåelse, må naturligt ofte forringe mulighederne for på forhånd at kalkulere den betaling, der skal erlægges for ydelsen, og dette må nødvendigvis få indflydelse på den retlige regulering.

Forbrugeren kan, før han betaler, kræve at få en tilstrækkeligt *specificeret regning* til selv at kunne bedømme berettigelsen og størrelsen af det krævede vederlag, jfr. FKN 1981.58. Hvor monopoltilsynet i medfør af pris- og avancelovens § 11 har fastsat *bindende regler*

for, *hvorledes fakturaer skal udfærdiges*, må forbrugeren kunne kræve en specificeret regning i overensstemmelse hermed. Dette gælder således for de fleste bygge- og anlægsarbejder samt for flere forskellige tjenesteydelser, hvor den erhvervsdrivende har pligt til at oplyse følgende i fakturaen, når arbejdet bliver udført »efter regning«, d.v.s. uden at der på forhånd er aftalt en fast pris:

- a) Datoerne for arbejdets udførelse.
- b) Lønnen (angivet *enten* ved det faktisk medgåede antal arbejdstimer og kundepriser, *eller* ved de faktisk udbetalte lønsummer med tillæg af omkostninger og avance *eller* eventuelt efter særlige »faste« prislister).
- c) Materialeforbrug og -pris.
- d) Eventuelt fremmed arbejde (underentrepriser).

Vil forbrugeren på forhånd være helt sikker på en bestemt pris, må han sørge for at få et *bindende tilbud*. Et såkaldt *overslag* er ikke retlige bindende på samme måde. Ved væsentlige overskridelser af prisoverslag, har forbrugerklagenævnet dog nedsat det krævede vederlag skønsmæssigt, når den erhvervsdrivende har undladt at indhente forholdsordre hos forbrugeren, så snart det blev klart for ham, eller så snart han som fagmand *burde* have opdaget, at prisoverslaget ville blive overskredet væsentligt, jfr. FKN 1977.61, FKN 1978.62 og FKN 1983.50. I enkelte brancher kan der endvidere være *kutyme* for, hvor meget prisen højst må overskride et overslag, og forbrugeren kan da påberåbe sig en sådan kutyme. Se således FKN 1978.64 og FKN 1979.23 og 58 hvorefter der inden for møbeltransportbranchen er kutyme for, at prisen for flytning af et besigtiget bohav ikke må overskride et overslag med mere end 10%. Hvis tilbudsgivelsen i sig selv kræver en vis arbejdspræstation f.eks. i form af en forudgående undersøgelse, vil den erhvervsdrivende i øvrigt ofte være berettiget til – også uden udtrykkelig forudgående aftale herom – at afkræve forbrugeren et rimeligt vederlag for dette arbejde, selv om forbrugeren derefter ikke ønsker at antage tilbudet, jfr. FKN 1984, s. 11 ff.

Fra forbrugerklagenævnets praksis skal kort opregnes:

FKN 1976.47. Pris for flytning af bohav blev fastsat i overensstemmelse med den normale beregningsmåde i branchen.

FKN 1981.58. En bådreparationsregning blev nedsat, bl.a. fordi antallet af lærlingetimer var for højt i forhold til almindelig praksis. Sml. *FKN 1983.28.*

15.6.

FKN 1981.64. Den forlangte pris for fremstilling af et stel til en cykeltrailer kunne ikke anses for urimelig, og forbrugeren måtte derfor betale den pris, den erhvervsdrivende forlangte, da andet ikke kunne bevises at være aftalt.

FKN 1981.86. En forbruger havde indleveret en gammel kitbag (taske) fra 1910-20 til reparation. Efter reparationen krævede den erhvervsdrivende 400 kr. for arbejdet. Forbrugerklagenævnet fandt under hensyntagen til taskens alder og udseende, herunder den udførte reparation, at den forlangte pris måtte anses for urimelig, og nedsatte skønsmæssigt prisen for den udførte reparation til 200 kr.

FKN 1981.61. Dersom forbrugeren omvendt har fået opgivet en pris for en tjenesteydelse, må dette også antages at være den samlede pris indbefattet moms. Denne afgørelse drejede sig om en bådreparation. Se tilsvarende *FKN 1984.75* om en flytning. (Se også ovenfor kapitel 11, afsnit 3).

6. Misligholdelsesbeføjelser ved arbejds- og tjenesteydelser

Ophævelse af kontrakten i tilfælde af, at den erhvervsdrivende misligholder sin arbejds- eller tjenesteforpligtigelse, kan ikke ske på samme måde som ophævelse af en typisk købekontrakt. Tilbagegivelse af en arbejdspræstation kan oftest ikke ske, hvorfor spørgsmålet her koncentrerer sig om, hvilke *fremtidige* følger en ophævelse vil få, samt om en *erstatning* for misligholdelsen.

En ophævelse af kontrakten vil i tilfælde af væsentlig misligholdelse kunne ske med virkning for fremtiden. Dersom dette tillades med den følge, at det igangværende arbejde afbrydes i utide, kan det imidlertid medføre, at det allerede præsterede (ufærdige) arbejde bliver uden værdi. Hvis den erhvervsdrivende som følge heraf både skal tåle, at han ikke får lov at fuldføre arbejdet, og samtidig ikke kan kræve betaling for den allerede præsterede (men i sig selv værdiløse) del af ydelsen, vil han blive ramt meget hårdt. Ved at gå ind i et aftaleforhold som dette, hvor den aftalte ydelse ikke foreligger på aftaletidspunktet, har imidlertid også forbrugeren accepteret et vist risikomoment. Disse forhold har sammenlagt medført, at der efterhånden i retspraksis har udviklet sig en tendens til at indrømme den erhvervsdrivende en vidtgående *ret til* at søge at bringe en misligholdelse (mangel) ud af verden ved *afhjælpning*. Samtidig pålægges han en tilsvarende *pligt* til at søge at afhjælpe mangler ved arbejdet. Kan den erhvervsdrivende ikke opfylde denne forpligtelse til – eventuelt efter afhjælpning – at præstere en mangelfri ydelse inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for forbrugeren, vil forbrugeren være henvist til at få arbejdet færdiggjort hos en anden og kræve erstatning for sin udgift herved. De principper, som ligger til grund for reglerne

i kbl. §§ 78-79, vil med de justeringer, som følger af forholdendes forskellighed, også kunne anvendes her.

FKN 1979.61. En forbruger fik udført en permanentbehandling, men behandlingen blev ikke udført fagmæssigt korrekt, idet håret var »overpermanentet« og hovedbunden generet af permanentvæske. Frisøren afslog at betale pengene tilbage og foreslog i stedet en ny gratis permanentbehandling. Forbrugerklagenævnet fandt, at forbrugeren ikke under disse omstændigheder var nødsaget til at modtage tilbudet, men kunne kræve sine penge tilbagebetalt.

Ud over det erstatningsansvar, den erhvervsdrivende kan pådrage sig som følge af, at han ikke udfører det aftalte arbejde, kan et videregående erstatningsansvar også komme på tale i forbindelse med *fagfejl*, som den erhvervsdrivende begår under arbejdets udførelse, jfr. hertil FKN 1981.29 f. Der kan f.eks. være tale om, at en reparatør pådrager sig erstatningsansvar ved at anvende forkerte reservedele, således at den reparerede genstand herved beskadiges, jfr. FKN 1977.68. Se også FKN 1978.63 om nogle flyttefolks fagmæssige fejl ved at forsøge at få et stort klaver op ad en for smal trappe, hvorved klaveret blev skrammet. Er en reparation behæftet med meget alvorlige fejl, således at reparationen uden direkte at have beskadiget genstanden dog ingen værdi har for forbrugeren, kan en løsning også være blot at fritage forbrugeren for at betale reparationsregningen, jfr. FKN 1980.68. Der kan naturligvis også være tale om begge dele:

FKN 1980.65. En forbruger havde truffet aftale om restaurering og opmaling af en antik brudekiste. Da kisten kom retur viste det sig, at ingen del af arbejdet var udført håndværksmæssigt korrekt, men at det nærmest virkede som om, en amatør havde eksperimenteret for første gang. Forbrugerklagenævnet fandt, at forbrugeren ikke var forpligtet til at betale vederlag for det udførte arbejde, og da den ufagmæssige behandling havde forringet brudekisten i værdi, tilkendtes forbrugeren tillige en skønsmæssig fastsat erstatning for værdiforringelsen.

FKN 1980.83. Gods forsvandt under transport med et luftfartsselskab, og selskabet skulle både betale erstatning og refundere den betalte fragt. Se ligeledes *FKN 1983.75.*

FKN 1981.60. En forbruger indleverede en bådmotor til vinterklargøring. Da forbrugeren efterfølgende skulle tage motoren i brug, viste det sig, at den ikke kunne sættes i gear. Ved en nærmere undersøgelse afsløredes det, at motoren var gået helt i stykker og nu var ubrugelig, fordi der ved eftersynet ikke var udskiftet smøremiddel i gearhuset, således som fabrikkens intruks for den pågældende motor foreskrev ved vinterklargøring. Forbrugerklagenævnet fandt, at den erhvervsdrivende havde begået væsentlige fagmæssige fejl ved klargøringen, og at dette berettigede forbrugeren til at få tilbagebetalt vederlaget for arbejdsydelsen. Da det endvidere måtte anses

15.7.

for økonomisk uforvarligt at reparere motoren, havde forbrugeren tillige krav på fuld erstatning for motoren.

FKN 1983.38. En forbruger havde indleveret en hvid dragt til rensning, men behandlingen medførte, at dragten fik et gråligt udseende, ligesom stoffets overflade ændredes. En sagkyndig besigtigelse godtgjorde, at farvændringen skyldtes »en mindre hensigtsmæssig rensbehandling«, og forbrugeren blev tilkendt en værdiforringelseserstatning. Se tilsvarende *FKN 1983.49* om et renseris behandling af nogle betræk i strid med en påsyet vedligeholdelsesanvisning. Forbrugen var berettiget til erstatning samt tilbagebetaling af det erlagte vederlag. Jfr. *FKN 1983.23*.

FKN 1983.56. Et dykkerur viste sig efter reparation hos en urmager ikke at være vandtæt, da forbrugeren badede med uret på. Da urmageren havde undladt at oplyse om, at der efter reparationen ikke længere var sikkerhed for vandtæthed, havde han efter forbrugerklagenævnets opfattelse fortabt retten til vederlag for reparationen, ligesom han havde pådraget sig erstatningsansvar for det ødelagte ur.

FKN 1983.76. En flytning af et klaver viste sig umulig p.g.a. trappeforholdene. Da flyttefirmaet inden aftalens indgåelse havde besigtiget adgangsforholdene efter opfordring fra kunden og derefter havde påtaget sig opgaven uden forbehold, fandtes firmaet imidlertid at være nærmest til at bære risikoen herfor, og firmaet var derfor ikke berettiget til vederlag for den forgæves flytning.

7. Reklamationspligt

Hvis en forbruger ønsker at påberåbe sig misligholdelsesbeføjelser i anledning af en utilfredsstillende arbejds- eller tjenesteydelse, må han *reklamere*, d.v.s. give den erhvervsdrivende håndværker/reparatør meddelelse herom *inden rimelig tid* efter, at han har eller *burde* have opdaget, at ydelsen ikke er i overensstemmelse med aftalen. I modsat fald fortaber han retten til at påberåbe sig dette, jfr. f.eks. *FKN 1984.56*. Reglerne om reklamation over mangelfulde arbejds- eller tjenesteydelser må her følge princippet i kbl. § 81. Selv om en reklamation ikke i sig selv er for sen, kan forbrugeren dog fortabe sin ret til at gøre krav gældende mod den erhvervsdrivende, hvis denne reelt afskæres fra at tage stilling til reklamationen, f.eks. fordi forbrugeren inden reklamation over en reparation lader mangleerne udbedre ved en anden reparatør, jfr. *FKN 1981.62*.



-Det er klart; det, der er nødvendigt, skal laves. Ring lige til mig, når den er klár. Jeg er på forbrugerklagenævnets kontor ...

Kapitel 16

Beskyttelse af forsikringstageren

Litteratur. Preben Lyngsø i Børge Dahl og Flemming Hansen (red.): Forbrugerforskning i Danmark, 1980, s. 245–255. *Samme:* Dansk Forsikringsret, 4. udg. 1981. *Samme:* Forsikringsaftaleloven med kommentarer, 2. udg. 1983. Jørgen Nørgaard i Dansk Privatrekt, 4. udg. 1983, s. 379–406.

1. Forsikringsaftalens regelgrundlag

Gældende ret på forsikringsområdet er stadig først og fremmest *forsikringsaftaleloven* fra 1930 med senere ændringer. Selv om der i nyere tid har været arbejdet på en lovrevision med sigte navnlig på at forbedre beskyttelsen af forsikringstagerne, er dette foreløbig endt uden resultat.

Som et led i de almindelige bestræbelser for at udforme en tidssvarende forbrugerpolitik nedsatte justitsministeriet i 1975 et forsikringsaftaleudvalg, der fik til opgave at foretage en nyvurdering af forsikringsaftaleloven og i den forbindelse »særligt overveje, om den gældende retlige regulering af forsikringsaftalen er tilfredsstillende ud fra hensynet til forsikringstagerne«. Det danske arbejde hermed skred imidlertid langsomt frem, fordi man på én gang skulle forsøge et arbejde på et nordisk og et europæisk plan. Da arbejdet i EF dels går ret langsomt og dels går i den forkerte retning, har afhængigheden til denne side gjort, at Danmark udviklingsmæssigt er hægtet af i forhold til Sverige og Norge, jfr. nedenfor afsnit 4. I 1984 valgte man at nedlægge udvalget uden at efterlade noget synligt spor af udvalgets overvejelser.

Trods sin alder har imidlertid også den gældende forsikringsaftalelov i en vis udstrækning karakter af en social beskyttelseslov, idet flere af lovens bestemmelser netop går ud på at beskytte den privatperson, der tegner forsikring. Denne beskyttelse er indført i tidlig erkendelse af, at forsikringsselskabet almindeligvis indtager langt den stærkeste stilling i et sådant kontraktsforhold, og at denne stilling ellers kunne misbruges. Selv om den gældende forsikringsaftalelov således ikke kan henføres til 70'ernes lovgivningsboom på forbrugerområdet, og selv om beskyttelsesreglerne på visse punkter givetvis trænger til at blive ført à jour, sikrer loven derfor alligevel – også i kraft af domstolenes gunstige fortolkning af reglerne – en vigtig beskyttelse af forbrugerne på forsikringsområdet.

16.2.1.

Forsikringsaftaleloven regulerer – som navnet siger – *aftaleforholdet* mellem på den ene side forsikringstagere/forsikrede og på den anden side forsikringsselskaberne. Herudover er forsikringsaftaler dog naturligvis som alle andre aftaler omfattet af *aftaleloven* og de almindelige aftaleretlige regler, som omtalt ovenfor i kapitel 10, afsnit 1. I den forbindelse er det især vigtigt at fremhæve, at en forsikringsaftale normalt har karakter af en *standardkontrakt* (adhæsionskontrakt) med de virkninger for selve *fortolkningen* af policevilkårene, som følger heraf, jfr. kapitel 10, pkt. 1.4. Dørsalgsloven, som omtalt i kapitel 10, afsnit 2, gælder derimod *ikke* for forsikringsaftaler.

De fleste forsikringsselskaber er tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, der er et godkendt privat ankenævn under forbrugerklagenævnet, jfr. ovenfor kapitel 9. Ankenævnet behandler klager fra en forsikringstager vedrørende alle privatlivets forsikringsforhold, og de tilsluttede forsikringsselskaber har ifølge nævnets vedtægter givet afkald på at anfægte rigtigheden af en ankenævnskendelse efter udløbet af en 30 dages frist. Forsikringstageren kan derimod frit indbringe kendelsen for domstolene.

Nedenfor skal kort opridses nogle af de særlige regler for forsikringsaftalers indgåelse og parternes pligter i kontraktsforholdet, som følger af *forsikringsaftaleloven*.

2. Forsikringsaftalens indgåelse

2.1. Indtrædelse af selskabets ansvar

En forsikring tegnes normalt ved, at forsikringstageren underskriver en såkaldt forsikringsbegæring, der afleveres til selskabets assurandør. Denne begæring er juridisk set et tilbud, og efter *aftalelovens* almindelige regler kan en gensidigt bindende aftale først anses for endeligt indgået, når selskabet derefter – typisk ved fremsendelse af en forsikringspolice med de nærmere vilkår – meddeler at ville acceptere begæringen, og denne meddelelse er kommet til forsikringstagerens kundskab, jfr. afl. § 7 samt ovenfor kapitel 10, pkt. 1.2.

Efter de almindelige regler skulle selskabets ansvar (dækningspligt) først indtræde fra tidspunktet for aftalens indgåelse (kundskabstidspunktet), men allerede her giver *forsikringsaftaleloven* (FAL) forsikringstageren en forbedret retsstilling. Det hedder nemlig herom i FAL § 11, at hvis en forsikringsaftale er sluttet, *uden* at det er bestemt (dvs. aftalt), hvornår ansvaret skal begynde, så *anses selskabets ansvar at indtræde allerede på det tidspunkt, da selskabet afsender meddelelse*

om, at forsikringsbegæringen er antaget – og altså ikke først ved modtagerens kundskab herom. Tilsvarende indtræder selskabets ansvar allerede fra acceptens *afsendelse*, dersom det er selskabet, der indledningsvis har givet et bindende tilbud, og forsikringstageren derefter giver meddelelse om at ville acceptere dette.

Reglen hænger sammen med et almindeligt aftaleretligt princip om, at en accept undtagelsesvis bliver uigenkaldelig, *før* den kommer til adressatens kundskab, *når* der er tale om gensidigt bebyrdende aftaler, hvor tilfældigheden spiller en afgørende rolle (»hasardkontrakter«), og den afgørende (tilfældige) begivenhed *ér* indtrådt.

2.2. *Urigtige eller mangelfulde oplysninger fra forsikringstageren*

Af større praktisk betydning er imidlertid nok reglerne i FAL § 4–10, der fastlægger konsekvenserne af, at en forsikringstager i forbindelse med aftalens indgåelse kommer til at give forsikringsselskabet *urigtige eller mangelfulde oplysninger* om forhold, der har betydning for selskabet. Disse regler er for det meste ufravigelige, jfr. FAL § 10.

Efter de almindelige aftaleretlige regler gælder, at en part som hovedregel ikke er bundet af en indgået aftale, hvis den anden part har givet *urigtige* oplysninger, der kan antages at have haft væsentlig betydning (været »bestemmende«) for aftalens indgåelse. Ifølge FAL § 5 er eventuelle urigtige oplysninger fra forsikringstagerens side i forbindelse med forsikringens tegning imidlertid uden betydning for selskabets hæftelse, *såfremt* det må antages, at forsikringstageren hverken vidste eller burde vide (d.v.s. var i *god tro* om), at en af ham given oplysning var urigtig. Risikoen for *forsikringstagerens* urigtige oplysninger (afgivet i god tro) placeres altså på forsikringsselskabet, hvilket er en afgjort forbedret retsstilling for forsikringstageren i forhold til de almindelige aftaleretlige principper og naturligvis begrundet i netop det behov for *tryghed*, som det er forsikringens formål at tilgodese. Ved skadesforsikring (tingsforsikring) – men *ikke* ved livs-, ulykkes- og sygeforsikring – kan selskabet dog igen opsige forsikringen med et vist varsel efter at være blevet opmærksom på fejlen.

Forsikringstagerens oplysninger bliver normalt givet som svar på de spørgsmål, der er indeholdt i forsikringsbegæringen, og FAL § 5 kommer navnlig til anvendelse, hvor forsikringstageren ikke helt forstår de stillede spørgsmål, men svarer efter sin bedste overbevisning.

16.2.2.

I U 1969.62 H ansås en forsikringstager for at have været i god tro, da han svarede nej til et spørgsmål om, hvorvidt han led af nogen »sygdom, legemsfejl eller anden abnormitet«, idet han (fejlagtigt) ikke antog, at hans synsedsættelse var omfattet heraf. I U 1973.616 Ø ansås en forsikringstager for at have været i god tro, da hun svarede nej til et spørgsmål om, hvorvidt hun havde bierhverv, uagtet hun hver morgen havde et par timers rengøringsarbejde på en skole. I begge tilfælde spillede det endvidere ind, at begæringen var udfyldt i tillid til den medvirkende assurandørs henholdsvis mangelfulde og direkte fejlagtige vejledning.

Dersom forsikringstageren – uden dog at have handlet direkte svigagtigt – findes at *burde* have indset sine oplysningers urigtighed, er forsikringsselskabet fri for ansvar i *det omfang*, de rette oplysninger ville have afholdt selskabet fra at påtage sig forsikringen på de aftalte betingelser eller overhovedet, jfr. FAL § 6, stk. 1 og 2. Hvis de korrekte oplysninger f.eks. ville have fået selskabet til at fordoble præmien, (hvilket i princippet er det samme som, at selskabet for den samme præmie kun ville have forsikret det halve), bevirker dette, at forsikringstageren, når skaden er sket, kun er berettiget til halv erstatning. Bortset fra svigs- og uhæderlighedstilfælde, som er omfattet af en særlig ugyldighedsregel i FAL § 4, er det således tanken, at urigtige oplysninger fra forsikringstageren i videst muligt omfang ikke skal få selskabets forpligtelse til helt at bortfalde, men at selskabets ansvar blot skal *korrigeres*, som om der havde foreligget rigtige oplysninger. Må det antages, at forsikringsselskabet overhovedet ikke ville have påtaget sig forsikringen på grundlag af de rigtige oplysninger, vil urigtige oplysninger dog fritage selskabet helt for ansvar. (For sø-, transport- og garantiforsikring gælder en særlig regel ifølge FAL § 6, stk. 3).

I U 1980.758 B oplyste forsikringstageren i begæringen, at han var »fuldstændig rask«, selv om han led af sådanne smerter i ryggen, at oplysningen var urigtig. Da det senere blev aktuelt, blev selskabet i medfør af FAL § 6, stk. 1, frifundet for ethvert krav om sygedagpenge, idet det ikke nu kunne godtgøres, at selskabet ud fra de rigtige oplysninger ville have påtaget sig forsikringen overhovedet. (Se også U 1984.800 B, der dog måske er for streng).

Med hensyn til forsikringstagerens *undladelse af at give oplysninger* af betydning for selskabet er det reglen i forsikringsforhold – stadigvæk bortset fra svig og lignende – at sådanne rene fortielser fra forsikringstagerens side *ingen indflydelse* har på selskabets ansvar, *medmindre* forsikringstageren burde være klar over den ikke oplyste omstændigheds betydning for selskabet, og han ved fortielsen har handlet *groft uagtsomt*. (I så fald gælder reglen i § 6). Dette vil

domstolene kun under ganske særlige omstændigheder antage i praksis, idet forsikringstageren må kunne gå ud fra, at forsikringsselskabet selv vil spørge om de forhold, der tillægges vægt. I praksis er den principielle oplysningspligt her nærmest blevet til *en svarpligt*, og der foreligger ikke en overtrædelse af svarpligten, blot fordi forsikringstageren undlader at besvare et spørgsmål i forsikringsbegæringen. Antager selskabet forsikringen, selv om begæringen er mangelfuldt udfyldt, må det normalt opfattes som, at selskabet har givet afkald på at få oplysningen.

3. Forsikringsaftalens indhold – parternes pligter

3.1. Forsikringsselskabets forpligtelser

3.1.1. Risikoovertagelse og erstatningsudbetaling

Forsikringsselskabets forpligtelse består naturligvis i at overtage en nærmere bestemt *risiko* fra forsikringstageren og udbetale erstatning, dersom denne risiko realiseres (d.v.s. »forsikringsbegivenheden« indtræder) i forsikringens løbetid.

Ifølge FAL § 24 kan erstatningen (»forsikringsydelsen«) kræves udbetalt *14 dage* efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Kan der ikke inden for denne frist foretages en endelig opgørelse; skal selskabet dog inden for denne frist betale den *del* af det krævede beløb, som *i hvert fald* vil komme til udbetaling. Meningen hermed er, at selskabet ikke skal kunne udskyde forfaldstiden ved at trække sagen i langdrag.

3.1.2. Erstatningens beregning

Ved skadesforsikring (tingsforsikring) skal forsikringsselskabet som udgangspunkt erstatte forringelsen af tingens *værdi*, jfr. FAL §§ 36–37. Værdien ansættes almindeligvis til genanskaffelsesprisen umiddelbart *før* forsikringsbegivenheden. Dette pålægger forsikringstageren selv at bære risikoen for eventuelle mellemkommende prisstigninger, hvilket ikke forekommer rimeligt.

Normalt skal der i denne genanskaffelsespris foretages fradrag for værdiforringelse som følge af alder, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, der påvirker det lidte *økonomiske* tab. En vigtig undtagelse herfra er dog reglen i FAL § 37, stk. 2, hvorefter der ved

16.3.2.1.

indbogenstande, personlige brugsgenstande og lignende kun sker fradrag for værdiforringelse ved alder og brug, for så vidt genstandens *nytteværdi* er væsentligt nedsat. Det har på baggrund af denne regel ofte vist sig vanskeligt for en forsikringstager at forstå, at der ikke kan fås nyværdierstatning for f.eks. en stjålet cykel, som måske nok er lidt til års, men absolut lige så brugbar og »nyttig«, som da den var ny. Bestemmelsen sigter imidlertid kun på genstande med en lang restlevetid som f.eks. møbler, hvorimod der for cykler, radio- og fjernsynsapparater ifølge ankenævnspraksis anerkendes en vis afskrivning.

3.2. Forsikringstagerens forpligtelser – selskabets beføjelser

3.2.1. Præmiebetaling

Hovedforpligtelsen for forsikringstageren består i at betale *forsikringspræmien*. Herom indeholder FAL §§ 12–17 en række detaljerede regler, der for det meste ikke kan fraviges til ugunst for forsikringstageren. Det centrale i disse bestemmelser er at udelukke, at en ren *forglemmelse* fra forsikringstagerens side får alvorlige konsekvenser.

Først og fremmest siger FAL § 14, at forsikringsselskabets ansvar ikke uden videre bortfalder, fordi præmien ikke betales til rette tid. Forinden selskabet kan påberåbe sig den manglende præmiebetaling som grundlag for ansvarsfrihed for selskabet, skal der nemlig – efter forfaldsdagen – være givet forsikringstageren en opfordring til at indbetale præmien (et *påkrav*), og han skal tillige – bortset fra den allerførste præmieindbetaling – have fået en *frist* på en uge til at efterkomme påkravet. Og selv om denne frist oversiddes, betyder det »kun«, at selskabets *ansvar* suspenderes, *ikke* at selve *aftalen* bortfalder, idet forsikringstageren ensidigt kan sætte selskabets ansvar i kraft igen ved blot at indbetale præmierestancen, jfr. FAL § 14, stk. 4. Selskabet kan imidlertid *opsige* forsikringen ifølge FAL § 13, således at hele aftalen bortfalder. Dette forudsætter imidlertid også – bortset fra forsinkelse med den første præmie – at der forinden er givet påkrav og indrømmet forsikringstageren en ugefrist til at bringe restancen ud af verden. Hvis forsikringsselskabet intet foretager sig, efter der er sket påkrav, ophører aftalen automatisk, når præmien stadig ikke er betalt 3 måneder derefter, jfr. FAL § 15.

Det siger imidlertid lidt om, hvordan tiden på visse punkter er løbet fra forsikringsaftaleloven, at beskyttelsesreglerne i FAL §§ 13–14 kun sjældent anvendes i praksis, fordi de *standardvilkår*, som

16.3.2.3.

forsikringsselskaberne selv har opstillet i deres policer, meget ofte stiller forsikringstageren *bedre* end lovens bestemmelser.

3.2.2. Bindingsperiode

Forsikringstidens længde beror i princippet på aftalen. For så vidt angår private forsikringer – »forbrugerforsikringer« – har Assurandør-Societetet dog anbefalet selskaberne kun at tegne ét-årige forsikringer, og Ankenævnet for Forsikring har fulgt denne anbefaling op ved i flere kendelser at fastslå, at selskaberne for disse forsikringer *ikke kan binde forsikringstagerne for en længere periode end ét år ad gangen*. Branchen har her valgt frivilligt at komme forbrugerkommissionen i møde, idet kommissionen i Betænkning III (nr. 738/1975) fremsatte forslag til lovfæstelse af en sådan regel.

Derimod er der intet i vejen for at aftale en »automatisk forlængelse« af forsikringstiden, således at forsikringen skal anses for at løbe uændret videre i en ny periode, dersom den ikke af én af parterne opsiges med en vis frist forinden. En sådan ordning kan tværtimod være særdeles praktisk og rumme fordele for begge parter.

I FAL § 31 findes en »beskyttelsesregel«, der netop tager sigte på sådanne aftaler om forlængelse af forsikringen. Efter denne regel kan aftaler om, at undladt opsigelse skal medføre, at forsikringen anses forlænget for *længere* tid end et år, ikke gøres gældende af selskabet, *medmindre* dette en vis tid før den igangværende periodes udløb minder forsikringstageren herom. Da forbrugerforsikringer imidlertid som nævnt nu aldrig løber i længere tid end ét år ad gangen, er loven også her blevet overhalet indenom af branchen selv.

3.2.3. Biforpligtelser

Ud over hovedforpligtelsen til at betale præmie lægger forsikringsaftalen en række *biforpligtelser* på forsikringstageren (og på den sikrede, dersom forsikringstageren ikke selv er den, der i givet fald har krav på forsikringsydelsen). Først og fremmest eksisterer der en forpligtelse til – såvel i egen som i selskabets interesse – at medvirke til at begrænse skadesrisikoen og derved forebygge, at forsikringsbegebenheden overhovedet indtræder. I forsikringsaftaleloven sættes imidlertid grænser for, hvor vidtgående følger en tilsidesættelse af sådanne biforpligtelser kan få for forsikringstageren.

Ifølge loven er det således ofte uden betydning for forsikringstagerens ret til erstatning, at han ved *simpel* uagtsomhed (d.v.s. en

16.4.

uagtsomhed der ikke kan betegnes som grov) har tilsidesat en biforpligtelse, jfr. FAL § 20 og § 52, stk. 2 og andet kan da ikke gyldigt aftales.

4. Fremtidsudsigterne. EF's direktivudkast

Som nævnt er forsikringsaftaleloven karakteriseret ved på mange punkter at rumme en udmærket minimumsbeskyttelse af forbrugerne (forsikringstagerne), men det lader sig dog ikke skjule, at loven med sine mere end 50 år trænger til en ansigtsløftning. Dette gælder f.eks. i henseende til hele fortrydelsesproblematikken på forsikringsområdet, som dørsalgsloven bevidst er gået uden om i tillid til en snarlig revision af forsikringsaftaleloven; men især synes dog spørgsmålet om selskabernes informationspligt over for forsikringstagerne at trænge til regulering.

Forsikringsmarkedet er i dag et af de områder, der er præget af den største uoverskuelighed for forbrugeren. Dækningsområde, dækningsbetingelser og priser er vanskelige at sammenligne fra selskab til selskab såvel som i relation til forskellige forsikringstilbud inden for samme selskab, og der findes meget store forskelle. Forbrugerrådet har sat sagen på spidsen og hævdet, at det er en tilfældighed, hvis den enkelte forbruger eller den enkelte familie får netop den forsikring, der passer bedst muligt til behovet i forhold til prisen. Tidligere bestræbelser for at skabe en slags produktstandard i form af en overskuelig »normalforsikring«, som stadig skulle levne plads til konkurrence og produktudvikling på forsikringsområdet, men som dog skulle give forbrugerne en rimelig målestok for vurderingen af andre tilbud, har ikke ført til noget resultat, og det er vel tvivlsomt, om forholdene kan ændres nævneværdigt uden lovændringer. Også de forbedringer i forbrugerbeskyttelsen, som branchen frivilligt har indført i sin policepraksis, ville det være betryggende at have i lovform.

Udsigten for en fremtidig lovrevision på området for forsikringsaftaler er imidlertid ikke særligt opløftende. Medens en ny, særlig lov om forbrugerforsikring blev vedtaget i Sverige allerede i 1981, hvorved de svenske forsikringstagere blev sikret en langt bedre oplysning og beskyttelse, og medens man også i Norge er nået langt i denne retning, er Danmark som medlem af EF truet ikke alene af stagnation, men af direkte tilbageskridt på dette område.

I EF foreligger der i øjeblikket et *udkast til direktiv* om forsikringsaftaler (jfr. EFT, nr. C 265 af 13.10.1980), der *for det første* har karakter

16.4.

af et såkaldt *maksimumsdirektiv*, hvilket vil sige, at intet enkeltland må have regler, som giver forsikringstagerne en bedre beskyttelse end direktivet, og *for det andet* på flere punkter giver forsikringstagerne en *dårligere beskyttelse* end reglerne i forsikringsaftaleloven. Gennemføres direktivet i udkastets form, må den danske lovgivning *forringes* i overensstemmelse hermed.

På denne baggrund er det forståeligt, at det danske forsikringsaftaleudvalg gik i stå i sit arbejde, og at man i 1984 valgte at nedlægge udvalget. En revision af den danske forsikringsaftalelovgivning må herefter betragtes som urealistisk inden for en overskuelig fremtid.

Kapitel 17

Beskyttelse af rejsebureaukunden

Litteratur: Betænkning nr. 266/1960 afgivet af Handelsministeriets Rejsebureauudvalg. Nordisk utredningsserie nr. 16/74 om Konsumenttjänster, især s. 82-90.

1. Ydelsens art – kundens stilling

Den situation forbrugeren står i, når han på grundlag af et rejsebureaus brochure vælger at købe en bestemt ferierejse, er på mange måder særegen. Situationen kan minde om postordre køb, hvor forbrugeren også er henvist til (i første omgang) at træffe sin beslutning alene på grundlag af sælgerens oplysninger og beskrivelser. Der er imidlertid ikke her tale om et »køb« i købelovens forstand, men om bestilling af en tjenesteydelse. Rejsebureauets ydelse består i at organisere rejsen, indkvarteringen m.v. Forholdet adskiller sig imidlertid så meget fra den gængse dagligdags bestilling af en håndværks- eller tjenesteydelse, og det indebærer sådanne særlige risici, at det er påkrævet at tage rejsebureaukundens retlige stilling op til særskilt overvejelse og behandle denne kontraktstype lidt mere indgående.

Fremstillingen i dette kapitel tager især sigte på såkaldte *selskabsrejser*, hvor kunden (forbrugeren) køber transporten, hotelopholdet m.v. i én samlet »pakke«, således som tilfældet er ved den typiske turist-charterrejse.

Rejsebureauvirksomhed adskiller sig fra de fleste andre former for forretningsvirksomhed derved, at kunden efter forretningsgangen i denne branche skal betale for ydelsen, nogen tid før rejsebureauet skal præstere den. Den normale beskyttelse, som en forbruger har i købelovgivningen og efter almindelige retsregler gældende for arbejds- og tjenesteydelser, hvorefter køberen eller bestilleren ikke har pligt til at betale for en ydelse, før han får den, er således ikke til stede ved køb af rejser. Rejsebureaukunder savner derfor den styrke, der normalt ligger i, at en forbruger kan holde sin betaling tilbage i tilfælde af misligholdelse fra den anden parts side, og rejsebureaukunderne bliver derfor en særlig udsat forbrugergruppe, til hvis beskyttelse der må kræves særlige initiativer. Dersom rejsebureauet *under-*

vejs på rejsen misligholder sine forpligtelser til at sørge for hotelværelser, hjemtransport eller lignende, kan kunden naturligvis komme til at stå i en særlig prekær situation.

Allerede før anden verdenskrig og altså inden vor tids chartertrafik forsøgte man at gennemføre foranstaltninger, der skulle sikre bedre forhold inden for branchen, og efter krigens afslutning blev der igen taget adskillige tilløb. Det af handelsministeriet nedsatte Rejsebureauudvalg konkluderede i en betænkning fra 1960, at det ville være nytteløst at søge gennemført en sanering af branchen på frivilligt grundlag, og at en lovgivning på området derfor var nødvendig. Udvalget udarbejdede derfor udkast til en almindelig dansk rejsebureaulov, hvorefter retten til at drive rejsebureauvirksomhed skulle gøres betinget af en vis forudgående uddannelse, visse vandelskrav og endelig krav om økonomiske garantier. Udkastet blev imidlertid stærkt kritiseret fra forskellig side i rejsebranchen, og det blev aldrig fremsat som lovforslag i Folketinget.

Ved den senere gennemførte lovgivning på området, som nærmere skal omtales nedenfor i afsnit 4, var det alene spørgsmålet om økonomiske garantier, man tog op. Bl.a. under indtryk af, at de to allerstørste rejsebureauer herhjemme er skabt af »en psykolog og en præst«, som handelsministeren udtrykte det under folketingsbehandlingen, d.v.s. af folk uden særlig uddannelse inden for branchen, er man veget tilbage for at opstille specielle egnedetskriterier for, hvem der kan få lov til at drive rejsebureauvirksomhed.

2. Markedsføringen af selskabsrejser

Rejsebureauvirksomhed er som enhver anden erhvervsvirksomhed underlagt markedsføringslovens regler. Det betyder først og fremmest, at der i annoncer, brochurer, kataloger m.v. ikke må anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgslen, ligesom virksomheden generelt skal udøves i overensstemmelse med god markedsføringsskik, jfr. markedsføringslovens §§ 1 og 2 som nærmere behandlet ovenfor i denne bogs Almindelige Del.

Erfaringen synes her at vise, at problemet er størst ved den kortfattede form, der benyttes i dagbladsannoncerne. De sager, der har været forelagt forbrugerombudsmanden, giver navnlig anledning til at fremhæve følgende krav til annonceringen:

17.3.1

Prisangivelser skal omfatte alle obligatoriske tillæg og afgifter, således at kunden får et fuldstændigt billede af sine faktiske rejseudgifter.

Er der til opgivne rabatter eller andre tilbud knyttet særlige betingelser, skal disse angives.

Annoncøren må indestå for, at der faktisk er et rimeligt antal ledige pladser til angiven pris, rejsemål og afgangsdato. Annoncen er vildledende, hvis den annoncerede afgang allerede er udsolgt, og det samme må gælde, dersom annoncen giver indtryk af at rumme et ekstraordinært tilbud med f.eks. kun få ledige pladser, uden at dette reelt er tilfældet.

Se nærmere FOB 1977-1978, s. 88-91, og FOB 1979-1980, s. 86-87.

Efter forhandlinger med Danmarks Rejsebureauforening, Forbrugerrådet, Spies Rejser og Tjæreborg A/S, har forbrugerombudsmanden udarbejdet et sæt retningslinjer for den markedsføring af selskabsrejser, der finder sted i form af annoncering. Disse retningslinjer er optrykt som bilag sidst i dette kapitel.

Om forbrugerombudsmandens sanktionsmuligheder, se ovenfor kapitel 9, afsnit 3.2.

Efter omstændighederne kan en vildledende annoncering imidlertid også umiddelbart påvirke kontraktsforholdet mellem forbrugeren og rejsebureauet, idet kontraktens retsvirkninger bl.a. må fortolkes i lyset af de oplysninger om pris, kvalitet m.v., som gives i annonce- eller brochureform. Jfr. nedenfor.

3. Rejsebureaukundens civilretlige stilling

3.1 *Rejsebureau-Ankenævnets kendelser*

Rejsebureau-Ankenævnet er et privat ankenævn, som er godkendt af forbrugerklagenævnet, jfr. ovenfor kapitel 9. Nævnet behandler klager, som rejses af en forbruger, vedrørende en rejse arrangeret og/eller solgt af et her i landet beliggende rejsebureau.

Da de færreste rejsebureauer når domstolene, er dette et område, hvor ankenævnskendelser er af stor praktisk betydning for retsstillingen.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i bladet »Take off-Trafik og Turisme«, som udgives i samarbejde med rejsebranchens organisationer. Når ankenævnskendelser omtales i det følgende, sker det under forkortelsen AK efterfulgt af sagsnummeret. I parentes derefter angives nr. og årgang for det blad, de er offentliggjort i.

3.2. *Forholdet til rejsebureauet*

Et »køb« af en rejse må, som indledningsvis nævnt, betragtes som en aftale om en tjenesteydelse. Det retlige grundlag for bedømmelse af forholdet mellem rejsebureauet og dets kunder er derfor ikke købeloven, men alene aftaleloven og almindelige obligationsretlige grundsatninger. *Aftalegrundlaget* vil typisk være bureauets såkaldte »Almindelige Betingelser«, som er optrykt i de enkelte programmer, eller som udleveres særskilt.

Urimelige kontraktsvilkår, f.eks. urimelige ansvarsbegrænsninger eller bestemmelser om, at forudbetalte beløb ikke kan kræves tilbagebetalt, selv om rejsebureauet aflyser eller afkorter turen, vil kunne tilsidesættes ifølge aftalens § 36, og selve fortolkningen af vilkårene må naturligt blive præget af, at der er tale om standardvilkår udformet af den ene (den »stærke«) part. De af Danmarks Rejsebureau Forening benyttede »Almindelige Betingelser for deltagelse i selskabsrejser« er dog tiltrådt af Forbrugerrådet, og en aftale om, at disse bestemmelser skal finde anvendelse på aftaleforholdet, vil derfor almindeligvis være rimelig. Betingelserne lægges til grund ved behandlingen af enhver klage over et tilsluttet rejsebureau, medmindre bureauet beviser, at anden skriftlig aftale er truffet. Betingelserne er i deres helhed optrykt som bilag sidst i dette kapitel. Spies Rejser og Tjæreborg Rejser A/S er ikke medlemmer af Danmarks Rejsebureau Forening, og de opererer med deres egne »Almindelige Betingelser«, som på enkelte punkter afviger fra de af Danmarks Rejsebureau Forening vedtagne betingelser, men som det vil føre for vidt at komme ind på i detaljer her.

I øvrigt gælder naturligvis som i et løsørekøb og enhver anden formueretlig aftale, at kunden har krav på den ydelse, han har fået lovning på, samt at hans egen præstation af modydelsen (betalingen) er betinget heraf. Aflyser rejsebureauet en planlagt rejse, har kunden krav på at få sin erlagte betaling tilbage uden fradrag af nogen art. Dette gælder naturligvis også, selv om rejsebureauet aflyser rejsen inden for de frister og/eller af de særlige grunde, som Almindelige Betingelser angiver for retmæssig aflysning. Er den manglende gennemførelse af rejsen en misligholdelse af rejsebureauets kontraktmæssige forpligtelser, vil dette normalt tillige medføre erstatningsansvar for kundens økonomiske tab i forbindelse hermed. Uden særlig aftalemæssig hjemmel for noget andet, er det imidlertid kun kundens *økonomiske tab* ved en uretmæssig aflysning af rejsen, der kan kræves erstattet. Der kan f.eks. være tale om, at kunden for at få afviklet sin

17.3.2.

ferie nu har været nødt til hos et andet rejsebureau at tage en lidt dyrere rejse af samme varighed og i øvrigt på samme kvalitetsniveau, og erstatningen må da omfatte denne prisdifference, jfr FKN 1983.67 og 69 samt AK nr. 151/83 (Take off – 3/1984, s. 13). *Ærgrelsen* over, at en planlagt rejse alligevel ikke bliver til noget, kan derimod ikke i sig selv begrunde noget erstatningskrav, jfr. U 1978.1016 Ø.

Hvis rejsebureauet under rejsen misligholder sine forpligtelser, og kunden derved påføres et økonomisk tab, eller kunden i øvrigt må siges at have fået en ringere ydelse end lovet, må rejsebureauet også almindeligvis være forpligtet til at betale en godtgørelse til kunden herfor (erstatning eller prisafslag). Problemer af den sidstnævnte art har stærkt præget Rejsebureau-Ankenævnets virke.

Dersom misligholdelsen skyldes transportselskabet eller hotellet, som rejsebureauet har indgået aftale med, er dette også en misligholdelse, som kunden kan påberåbe sig over for rejsebureauet, når kunden herved ikke får den ydelse, som bureauet har lovet ham. Se herved også Almindelige Betingelser, pkt. 8 c.

AK nr. 277/82 (Take off-7/1983, s. 12). En rejsebureaukunde, som skulle rejse med fly, blev ved en fejl, der måtte tilskrives SAS, vist ud til et forkert fly. Skønt rejsebureauet som arrangør af turen ikke havde begået nogen fejl, var det dog ansvarlig for skaden.

Om en rejsebureaukunde *med rette* kan tillade sig at være utilfreds med den ydelse, han får, afhænger naturligvis i første omgang af *aftalens indhold*. Her ses flere eksempler på, at kunden – naturligvis – er berettiget til at støtte sine forventninger på de *brochurer*, der forevises ham.

AK nr. 359/79 (Take off-4/1980, s. 16). Et ophold på den græske ø Poros skulle finde sted i en lejlighed i brochurens eneste opgivne indlogeringsmulighed: Villa Giolanda. Ved ankomsten fandt indkvarteringen imidlertid sted i en anden lejlighed, som ikke havde mindste lighed med den bestilte, og som lå 5 km fra byen. Ankenævnet lagde til grund, at der var lovet kunden ophold i den villa, der var eneste hotel i den foreviste brochure, og da indkvarteringen således var i strid med aftalen, blev kunden tilkendt et prisafslag samt erstatning for ekstra udgifter for kunden i forbindelse hermed. Se også *AK nr. 228/80* (Take off-2/1981, s. 11 f.). (Sml. om den tilsvarende annoncerings uoverensstemmelse med markedsføringsloven, FOB 1983, s. 37 f.).

AK nr. 159/79 (Take off-5/1980, s. 23). Da brochureteksten havde oplyst om et svømmebassin ved hotellet, og dette viste sig at være nedlagt 6 måneder forinden, blev kunderne tilkendt en vis erstatning herfor (100 kr. pro persona).

17.3.2.

AK nr. 84/80 (Take off-9/1980, s. 13). En annonce for vinterferie i de italienske alper reklamerede med »Gratis børneskiskole med danske skilærere i januar«. Da skiskolen imidlertid viste sig at være sløjft på grund af manglende tilslutning, lejede en kunde en privat tysk skilærer til sit barn for en beskeden periode (6 timer). Rejsebureauet fandtes at have pligt til at erstatte udgifterne hertil. Se også *AK nr. 76/80* (Take off-9/1980, s. 15).

Et fænomen, der i tidens løb ikke har været så sjældent, som det burde være, er, at rejser eller hoteller »overbookes« med den følge, at kunden må vælge en anden rejsemåde, hvis han vil afsted, eller at kunden på bestemmelsesstedet bliver henvist til et logi, der er flere klasser ringere end den bestilte.

AK nr. 307/79 (Take off-4/1980, s. 16 f.). Et par fodboldentusiaster havde hos et rejsebureau bestilt flyvetransport samt billet til landskampen Danmark-England på Wembley Stadion i London. Der viste sig imidlertid ikke at være plads til dem i det anviste fly. Formedelst et relativt beskedent beløb lykkedes det dem dog på eget initiativ at komme med et andet rejseholds fly. Efter ankomsten måtte de selv betale for billetter til kampen. Hjemrejsen var der heller ikke draget omsorg for fra bureauets side, hvorfor de – efter en ekstra hotelovernatning – måtte købe billetter til det ordinære rutesfly hjem. Ved hjemkomsten var bureauet kun villig til at returnere det beløb på 2.046 kr., som de havde betalt for arrangementet fra starten, men da de oplyste ekstraudgifter havde været direkte foranlediget af, at bureauet ikke havde leveret de købte rejser, fandtes rejsebureauet også at burde erstatte det resterende pengebeløb, 1.416 kr.

Se også om fodboldrejser med manglende billetter i *AK nr. 190/81, 196/81, 240/81 og 277/81* (Take off-2/1982, s.21).

Eksempler på, at der på bestemmelsesstedet – f.eks. p.g.a. »overbooking« – anvises et ringere logi end det bestilte, eller at det bestilte logi viser sig langt ringere, end kunden med rette kunne forvente, er så talrige og mangeartede, at det kan virke fortegnende at fremdrage enkelte tilfælde. Der skal dog kort opregnes et skønsomt udvalg:

Swimmingpoolen viser sig at være et haletudsebassin (*AK nr. 259/79. Take off-3/1980, s. 18*), de »rolige værelser« vender ud mod en støjende gade (*AK nr. 358/79. Take off-3/1980, s.18*), »hotellet« viser sig at være en byggeplads med ulidelige støjgener og vrimlende håndværkere (*AK nr. 18, 19, 21, 50 og 56/80. take off-5/1980, s. 22*), »Strandhotellet« ligger 15 km fra stranden (*AK nr. 64/81. Take off-8/1981, s. 12*) eller 160 trappetrin over stranden (*AK nr. 366/81. Take off-3/1982, s. 20*), hotel »Blue Sky« viser sig at være en udrangeret campingvogn (*AK nr. 114/82. Take off-11/1982, s. 38 f.*).

I alle sådanne tilfælde gives en økonomisk compensation i form af erstatning eller prisnedslag. Det samme gælder, dersom f.eks. den »skandinaviske« guide kun taler engelsk eller slet ikke er til stede (*AK nr. 294/81 og 387/81. Take off-3/1982, s. 22*).

17.3.2.

I sjældnere tilfælde kan forholdene være så slemme, at *hele* rejsens pris eller det meste af den kan kræves tilbagebetalt efter »feriens« afslutning.

AK nr. 206/79. (Take off-3/1980, s. 17). I dette tilfælde var ankenævnets medlemmer ikke ganske enige, men valget stod mellem tilbagebetaling af det fulde beløb, 5.784 kr., eller et erstatningsbeløb på 4.000 kr. De pågældende kunder havde bestilt et ferieophold på den græske ø Korfu, men p.g.a. hotellernes overbooking blev de indlogeret i et lille værelse, hvis usselhed stod i et meget stærkt misforhold til rejsebrochurernes løfter. Dette blev illustreret af 3 fotos vedlagt klagen. Den sidste uge af opholdet fik parret et andet værelse – men uden varmt vand og i ringe stand. Et flertal i nævnet fandt trods alt ikke at kunne frakende opholdet enhver nytteværdi og mente derfor, at et erstatningsbeløb på 4.000 kr. var passende.

AK nr.343/79 (Take off-4/1980, s. 16). En kunde, som var rekonvalescent efter en nylig overstået operation, havde på forhånd sikret sig et førsteklasses hotel for at kunne komme til kræfter igen. Han fik imidlertid et kælderværelse i et afsides annex med en fastindbygget seng, et gammelt havebord, en lampe og et meget lille vindue i jordhøjde. I tilknytning til værelset fandtes et nødtørftigt toilet og en lille vaskeskumme uden varmtvandsinstallation. Efter kundens klage blev kælderboligen erstatet af et værelse i stueetagen i samme annex – uden aircondition og med larm om aftenen fra en tilstødende udendørs biograf. Flertallet af klagenævnets medlemmer fandt her, at kundens formål med rejsen ikke var tilgodeset – han havde ikke opnået nogen nytte af rejsen, og bureauet måtte tilbagebetale hele rejsens pris.

AK nr. 357/81 (Take off-3/1982, s. 20 f.). Da køberen af en »ferie i egen bil«-rejse til Harzen nåede frem til det hotel, bureauet havde indlogeret ham på, viste det sig at være lukket. Da den rejsende derpå selv fandt frem til et andet overnatningssted, kunne værten fortælle, at han også tidligere under lignende omstændigheder havde måttet skaffe husly til det samme bureaus gæster, og at han ugen forinden selv telefonisk havde givet bureauet besked om det førstnævnte hotels lukning. Kunden fandtes at have krav på tilbagebetaling af hele det indbetalte beløb, herunder også fægebilletterne, idet disse under de foreliggende omstændigheder ikke fandtes at have haft nogen værdi for ham, fordi han slet ikke ville være rejst, hvis han havde været klar over hvilke primitive forhold, han faktisk kom til at bo under.

Opdager kunden *inden* rejsens påbegyndelse, at rejsen ikke vil kunne leve op til rejsebureauets løfter, kan han *hæve* aftalen, og kræve hele det indbetalte beløb tilbage.

Ak nr. 104/80 (Take off-7/1980, s. 9). Ved nærmere studium af brochuremateriale og deltagerbevis opdagede en kunde, at det hotel, han samme dag havde købt en rejse til, ikke lå 700 meter fra centrum, men derimod 4 kilometer – og halvpensionen viste sig ved nærmere eftersyn at være en kvartpension. Han var derfor berettiget til omgående at hæve aftalen og kræve sine penge tilbagebetalt. Resultatet fandtes også understøttet af aftalelovens § 36

En ophævelse af aftalen midt *under* rejsen, er straks mere problematisk, selv om en ophævelse fra kundens side dog ikke berettiger rejsebureauet til at springe fra enhver forpligtelse f.eks. til at sørge

17.3.3.

for hjemtransport. Undertiden ses Rejsebureau-Ankenævnet at behandle rejsedeltagernes skriftlige tilkendegivelser over for rejseledelsen som en ophævelse, jfr. AK nr 121/83 (Take off-12/1983, s. 24) og AK nr 122/83 (Take off-3/1984, s. 12.). Herefter får kunden krav på tilbagebetaling af *hele* rejsens pris *med fradrag* af den nytte, han dog skønnes at have haft af arrangementet. I praksis bliver resultatet derfor formentligt det samme som ved en økonomisk godtgørelse i form af erstatning eller prisnedsdrag, og der er da ingen grund til at vælge ophævelseskonstruktionen.

Eventuelle reklamationer under en rejse skal ifølge Almindelige Betingelser, pkt 11, fremsættes umiddelbart til den ansvarlige rejseledelse. Krav om erstatning skal endvidere, for at kunne tages i betragtning, skriftligt stiles til rejsebureauet inden en måned efter rejsens afslutning. Rejsebureau-Ankenævnet kan dog beslutte at se bort fra denne regel, såfremt særlige forhold taler herfor.

3.3. *Hvem er kundens aftalepartner.*

Salgsbureau eller arrangørbureau

En rejsebureaukunde, der f.eks. mener at have krav på en godtgørelse for mangler ved en rejse, vil nok almindeligvis forvente, at han kan holde sig til det rejsebureau, der har solgt ham rejsen. Sådan er det imidlertid ikke altid. Undertiden optræder det billetssælgende bureau blot som *agent* (»bookingagent« eller »rejseagent«) for et andet bureau, der står som arrangør af rejsen, og hensigten fra bureauernes (især salgsbureauets) side er da, at alene arrangørbureauet skal være ansvarlig for eventuelle mangler vedrørende selve rejsen og opholdet på rejsemålet.

Det almindelige aftaleretlige udgangspunkt er dog, at det er de parter, som forhandler og indgår aftale med hinanden, der selv bliver bundet af den indgåede aftale. Optræder den ene part helt eller delvis på en andens vegne (»i dennes navn«), må dette gøres klart for kunden. Salgsbureauet har bevisbyrden for, at kunden på aftaletidspunktet har forstået eller burde have forstået, at det var meningen, at en anden skulle forpligtes – og hvor en almindelig forbruger henvender sig til et rejsebureau om køb af en averteret rejse kan det normalt ikke forlanges, at kunden skal gøre sig nærmere overvejelser over, om bureauet kun optræder som agent for et andet rejsebureau, der er rejsearrangør.

17.3.3.

U 1973.901 H. En kunde havde i et dansk rejsebureau bestilt en rejse til og fra Indien, men blev på hjemrejsedagen afvist på grund af pladsmangel i flyvemaskinen. Kunden købte herefter en hjemrejsebillet til et andet fly og krævede prisen betalt af det danske rejsebureau. Dette afviste kravet, idet det hævdede alene at have været agent for et tysk bureau, der arrangerede rejsen. Det danske rejsebureau havde imidlertid hverken ved sin annoncering, på sit brevpapir eller på anden måde skriftligt tilkendegivet, at det kun optrådte som agent, og det kunne heller ikke anses for godtgjort, at kunden på anden måde var blevet (gjort) opmærksom herpå. Kunden fandtes derfor berettiget til erstatning hos det danske rejsebureau (salgsbureauet). Se også *U 1963.222 Ø.* Der er afsagt flere senere ankenævnskendelser i overensstemmelse hermed.

Er det derimod klart for kunden, at det billetsælgende rejsebureau kun er agent for et andet arrangerende bureau, kan der ikke pålægges salgsbureauet noget medansvar for mangler, der vedrører rejsen eller opholdet på rejsemålet, jfr. AK nr. 115/80 (Take off-10/1980, s.15). Det er derfor anbefalelsesværdigt, at en kunde før indgåelse af en aftale med en agent undersøger hvilket bureau, der står som arrangør. Ellers kan det gå som f.eks. i AK nr. 186/80 (Take off-11/1980, s. 26), hvor kunden først for sent opdagede, at ét af rejsebranchens i øvrigt velkendte »sorte får« stod som arrangør, og hvor det anviste logi på feriemålet viste sig under al kritik. Ifølge Kodeks for reklamepraksis, Tillæg, pkt. B 8, skal reklamer for rejsearrangementer altid give nøjagtige oplysninger med hensyn til hvem, der er ansvarlig for rejsen. Dersom rejsearrangøren er ukendt, og salgsbureauet ikke vil fortælle, hvem arrangøren er, må salgsbureauet være ansvarlig for rejsens mangler, jfr. AK nr. 168/81 (Take off-11/1981, s. 14 f.)

De største og mest dominerende rejsebureauer på det danske feriemarked arrangerer dog selv de rejser, de sælger, så her eksisterer det netop nævnte problem ikke.

Den omstændighed, at salgsbureauet som agent for arrangørbureauet ikke er ansvarlig for mangler ved selve rejsen eller opholdet på rejsemålet, er dog ikke ensbetydende med, at et ansvar eller medansvar for salgsbureauet aldrig kan komme på tale. I hvert fald bliver salgsbureauet ansvarlig for en adfærd, som også uden et egentligt kontraktsforhold mellem parterne i almindelighed er ansvarspådragende, f.eks. i tilfælde af svig eller anden culpøs tabsforvoldelse. Giver salgsbureauet urigtige oplysninger eller mangelfuld information, kan det f.eks. også pålægges selvstændigt ansvar.

Om salgsbureauet herudover kan blive (med)ansvarlig over for kunden f.eks. for misligholdelse af den del af den samlede ydelse, der skal præsteres af salgsbureauet *selv* (f.eks. rigtig og rettidig billetud-

stedelse), er endnu næppe afklaret i dansk ret. For at nå til et bekræftende svar herpå, må man formentlig antage, at salgsbureauet uden i øvrigt at være part i rejseaftalen, dog har påtaget sig en selvstændig forpligtelse over for kunden til rigtig og rettidig billetudstedelse samt til i øvrigt at optræde i overensstemmelse med god forretningsskik på området.

Selv om salgsbureauet optræder som agent for et andet bureau (rejsearrangøren), kan det naturligvis godt forekomme, at salgsbureauet over for kunden påtager sig selvstændige forpligtelser, som ikke er inkluderet i den »rejsepakke«, der sælges på arrangørbureauets vegne – f.eks. fremskaffelse af visa. Forsømmelighed i forbindelse med opfyldelse af en sådan forpligtelse, vil være ansvarspådragende for – og kun for – salgsbureauet. Se f.eks. AK nr. 80/81 (Take off-11/1981, s. 14).

3.4. Ansvarsfraskrivelse

I alle kontraktsforhold kan man komme ud for, at den ene part forsøger at begrænse sit ansvar for tab, som han måtte forårsage for den anden part. I Danmarks Rejsebureau Forenings »Almindelige Betingelser« pkt. 8 indeholdes således også bestemmelser herom.

Ifølge denne bestemmelse (pkt. 8b) er arrangøren helt fritaget for ansvar ved skader, der rammer den rejsende på grund af katastrofer, strejker eller andre hændelser af *force majeure*-karakter eller på grund af den rejsendes egne forsømmelser. Ansvarsfrihed for opfyldelseshindringer eller tab, som skyldes *force majeure*, må også uden særlig vedtagelse antages at gælde som almindelig regel i dansk ret. *Force majeure* forstås da som udefra kommende begivenheder af en sådan ekstraordinær karakter, at man hverken kan bebrejde arrangøren, at de er indtrådt, eller at muligheden for deres indtræden ikke er taget i betragtning ved aftalens indgåelse. Om ansvarsfraskrivelsen for *strejke* kan opretholdes i alle tilfælde, f.eks. hvor det allerede på aftaletidspunktet har rumlet med strejketrusler, eller hvor bureauet inden rejsens påbegyndelse bliver bekendt med en strejke, der kan komme til at berøre rejsens gennemførelse, er dog højst tvivlsomt. Se f.eks. AK nr. 262/80 (Take off-7/1981, s. 13) AK nr. 23/83 og 24/83 (Take off-7/1983, s. 12).

Som ovenfor nævnt er rejsearrangøren normalt ansvarlig for de aftalte ydelsers udeblivelse samt for mangler ved sådanne ydelser. Arrangøren er ligeledes ansvarlig for anden direkte økonomisk skade,

17.3.5.

der rammer den rejsende som følge heraf (f.eks. en mistet kuffert som i U 1963.222 Ø). For mere *indirekte* skader har arrangøren derimod ifølge Almindelige Betingelser pkt. 8d fraskrevet sig ethvert ansvar.

For skader, som ikke er forvoldt af arrangøren selv eller af hans egne medarbejdere (ansatte), men som dog består i, at aftalte ydelser er udeblevet eller mangelfuldt udført, er arrangøren også som udgangspunkt ansvarlig. Der kan være tale om forsømmelser hos de virksomheder eller personer (transportselskaber, hoteller m.fl.), hvis ydelser arrangøren har truffet aftale om. Arrangørens ansvar for *sådanne* skader er dog ifølge Almindelige Betingelser pkt. 8c begrænset, så erstatningen højst skal udredes med et beløb, der modsvarer den pris, der er betalt for rejsen. Såvel Spies Rejser som Tjæreborg Rejser A/S opererer her med ansvarsfraskrivelser, der er så vidtgående, at de næppe i fuld udstrækning vil kunne stå for en ankenævns- eller domstolsprøvelse.

3.5. Ret til senere ændringer

Når en aftale er indgået, gælder det som en almindelig regel, at aftalen er bindende og ikke efterfølgende kan ændres ensidigt af den ene part.

I rejsebranchen er rejserne imidlertid planlagt, priserne kalkuleret o.s.v. i god tid før sæsonens start, og der kan derfor let inden rejsernes afvikling indtræffe ekstraordinære stigninger i brændstofpriserne, ændringer i valutakurserne eller andre uforudsete omstændigheder, som gør, at forudsætningerne for rejsebureauernes planlægning og kalkulationer efterfølgende brister. For at værgе sig herimod forbeholder rejsebureauerne sig normalt en ret til under visse betingelser at forhøje den aftalte pris, aflyse rejsen eller fortage hensigtsmæssige ændringer i rejseplanen, jfr. f.eks. således Almindelige Betingelser, pkt. 3, 5 og 6.

Ret til *prisændringer* har arrangøren ifølge Almindelige Betingelser, pkt 3, *under særlige omstændigheder*, som f.eks. de ovenfor nævnte, der indtræffer *efter* rejseaftalens indgåelse (købstidspunktet). En forhøjelse skal imidlertid varsles snarest muligt og med mindst 14 dage, og den må ikke overstige 10% af rejsens averterede pris. I modsat fald kan rejsen uden udgift afbestilles. I kravet om »særlige« omstændigheder har Rejsebureau-Ankenævnet endvidere indfortolket, at f.eks. en *ubetydelig* valutakursændring – i den konkrete sag ca. 2%

– *ikke* kan berettigede til en prisforhøjelse, jfr. AK nr. 190/80 (Take off-2/1981, s. 11).

Ret til *afløsning* af en rejse har arrangøren ifølge Almindelige Betingelser, pkt. 5, på grund af *force majeure* (katastrofe, strejke, optøjer, krigshandlinger m.v.) eller som følge af, at der ikke er opnået et tilstrækkeligt antal tilmeldninger til rejsen. En nogenlunde tilsvarende ret til i givet fald at *afbestille* sin rejse har kunden ifølge Almindelige Betingelser, pkt. 4, der tillige indeholder en særlig bestemmelse om en vis afbestillingsret for kunden ved *akut sygdom*.

Ret til *ændring i rejseplanen* har arrangøren ifølge Almindelige Betingelser, pkt. 6, i tilfælde af begivenheder, som ligger uden for arrangørens kontrol, men som bevisligt vil påvirke den planlagte rejses forløb. Ændringer i rejseplanen kan derfor, i det omfang de har hjemmel i pkt. 6, ikke berettigede kunden til at ophæve aftalen (afbestille), men vil dog i det omfang, den leverede ydelse ud fra et standardsynspunkt er ringere end den lovede ydelse, kunne berettigede kunderne til erstatning.

3.6. *Forholdet til tredjemænd, som rejsebureauet har købt ydelser fra.*

At en forbruger i et rejsebureau køber en selskabsrejse, hvori f.eks. også er inkluderet et hotelophold på bestemmelsesstedet, gør ikke hotellet til part i denne aftale. Hotellet har alene indgået aftale med det rejsebureau, der har arrangeret rejsen, og rejseaftalen med bureauet giver ikke umiddelbart rejsebureaukunden nogle rettigheder over for hotellet.

Om kunden på andet grundlag kan rejse et umiddelbart krav mod f.eks. hotellet for tab eller skade forårsaget af hotellets kontraktsbrud, er vanskeligt at svare helt sikkert på. Spørgsmålet kan blive praktisk relevant, dersom kravet p.g.a. rejsebureauets økonomiske forhold (eller ansvarsbegrænsninger) ikke kan forventes honoreret af bureauet, og dersom rejsegarantifonden ikke dækker kravet, jfr. nedenfor afsnit 4. Det må formentlig antages, at hotellet bliver kontraktretlig ansvarlig overfor rejsebureaukunden på samme måde som overfor enhver anden hotelgæst *fra det øjeblik, hvor kunden er indkvarteret*. Hotellets forpligtelse til i det hele taget at stille logi til rådighed, er dog betinget af, at rejsebureauet opfylder sine forpligtelser (først og fremmest til at betale) overfor hotellet. – Tilsvarende må i princippet gælde for transportselskabet.

17.4.

Det skal herved i øvrigt bemærkes, at et eventuelt sådant krav mod en *udenlandsk* person eller virksomhed, som ikke har markedsført sin ydelse over for forbrugeren i Danmark, men hvis eneste forbindelse til Danmark og de danske kunder går gennem et dansk rejsebureau, almindeligvis må bedømmes efter *udenlandsk ret*, som det vil føre for vidt at komme ind på her.

En international rejseaftalekonvention fra 1970 – »International Convention on the Travel Contract (C.C.V.)« – giver udtrykkeligt den rejsende umiddelbare krav (»a right of direct action«) mod en ansvarlig tredje part på erstatning for tab eller skade forårsaget af ham, jfr. C.C.V. article 15.4. Konventionen er dog kun ratificeret af et fåtal af lande, deriblandt ikke Danmark.

4. Rejsegarantifonden

Et retlig krav på en skyldner er ikke så meget værd i praksis, hvis skyldnerens økonomiske forhold er så dårlige, at han ikke *kan* betale. Det gælder naturligvis også kundens eventuelle krav på rejsebureauet.

Der har i tidens løb været flere eksempler på, at en rejsebureaukunde på denne måde er kommet i klemme, og man har som nævnt tidligt diskuteret problemet, uden at det dog straks førte til faktiske lovgivningsinitiativer. Først i 1978 blev spørgsmålet om en økonomisk garantiordning for rejsebureauer taget effektivt op i Folketinget. Anledningen var helt konkret det fynske rejsebureau »Amanda«s økonomiske sammenbrud i sommeren 1978 og den ret massive presedækning af de alvorlige følger, dette fik for de hundreder af kunder, der havde købt selskabsrejser hos det pågældende bureau. Hovedparten af de berørte kunder kom aldrig afsted på de aftalte og forudbetalte rejser, medens andre »strandede« på udenlandske feriesteder og selv yderligere måtte bekoste såvel det videre ophold dér som hjemtransporten.

Dette førte i 1979 til vedtagelsen af en lov om en rejsegarantifond (Lov nr. 150 af 10.4.1979 med senere ændring). Herved er der lagt vægt på at skabe en ordning, der effektivt sikrer rejsebureaukunden mod økonomiske følger af et rejsebureaus økonomiske sammenbrud. Den daglige administration af ordningen er lagt uden for den statslige forvaltning, idet rejsegarantifonden er en privat selvejende institution, der også selv afholder sine egne administrationsomkostninger. Det offentlige har dog mere overordnet styr på ordningen derved, at

fondens bestyrelse udnævnes af industriministeren, ligesom fonden hvert år skal indsende regnskab og beretning til industriministeren.

Loven omfatter aftaler om køb af selskabsrejser, der er indgået med et *dansk* rejsebureau, hvad enten dette selv optræder som rejsearrangør eller blot som agent for et andet (event. udenlandsk) rejsebureau – blot der er tale om en erhvervsmæssig virksomhed. *Selskabsrejser* vil sige rejser, som arrangeres for en enkelt eller en gruppe rejsende til en samlet pris, der omfatter *transport og mindst én overnatning* uden for transportmidlet. Lovens regler finder dog også anvendelse i de tilfælde, hvor transportmidlet, som f.eks. ved rejse med hotelbus eller krydstogtskib, er bestemt til at træde i stedet for anden overnatningsform. De typiske tur-retur charter-flyverejser med inkluderet betaling for hotelophold på rejsemålet er omfattet af loven, uanset om kunden rent faktisk gør brug af denne opholdsmulighed eller ej. Omfattet er derimod ikke rejser, som er solgt uden ophold, eller hvor kunden lader sig transportere i egen bil – i det sidstnævnte tilfælde heller ikke når der er tale om køb af en »færdigpakket« tur med både hotelreservationer og færgebilletter, hvor en færgerute på steder går ind som en forlængelse af landevejsnettet.

Selv om rejsen skal være købt i et rejsebureau her i landet (hvortil i denne forbindelse ikke henregnes Grønland og Færøerne), behøver rejsen ikke udgå fra Danmark. Loven omfatter rejser til eller i udlandet og rejser til Færøerne og Grønland, men ikke indenlandske rejser.

I en nyere dom afsagt af Sø- og Handelsretten er bestemmelsen i rejsegarantiloven (§ 2) om, at loven kun omfatter aftaler om køb af selskabsrejser, der er »indgået med en virksomhed her i landet«, blevet fortolket meget vidtgående:

U 1984.1121 SH. En vesttysk kunde havde gennem en i Vesttyskland bosiddende agent bestilt og betalt en af det danske firma Jet-Set arrangeret rejse til Marokko. Retten fandt, at der i rejsegarantilovens forstand var indgået en aftale med en virksomhed her i landet, *uanset om* kunden havde indgået en aftale med den tyske agent, der igen havde indgået aftale med Jet-Set, *eller om* kunden havde indgået en aftale med Jet-Set med agenten som mellemmand.

Efter ordningen skal ethvert rejsebureau, der erhvervsmæssigt arrangerer eller for udenlandske arrangører sælger eller formidler salg af selskabsrejser, anmeldes til og registreres i fonden. Kun rejsebureauer, der er optaget i rejsegarantifondens register – og derved opfylder de nærmere betingelser herfor – må drive erhvervsmæssig rejsebureauvirksomhed. Fondens midler tilvejebringes ved, at rejse-

17.4.

bureauerne for hver rejse betaler et garantibidrag på 5 kr. til fonden. Sikkerheden for kunden ved køb af selskabsrejser ligger i den kollektive fond, der herved opbygges, men ved siden heraf skal ethvert rejsebureau over for fonden stille en individuel garanti på 200.000 kr. i et pengeinstitut eller forsikringsselskab. Fondens mulighed for at sikre rejsebureaukunderne er i øvrigt uafhængig af, om der i fonden gennem indbetaling af garantibidrag er opsamlet tilstrækkelige midler til at imødekomme rejste krav, idet det i loven er forudsat, at fondens bestyrelse altid skal tilvejebringe de nødvendige midler hertil. Det kan i givet fald ske ved at fonden optager statsgaranterede lån til opfyldelse af sine forpligtelser.

De nærmere betingelser for, at en rejsebureaukunde kan få bistand fra fonden, er opregnet i lovens § 3, og det er naturligvis derfor til denne bestemmelse, den nødstedte forbrugers mest umiddelbare interesse må knytte sig.

Problemerne kan inddeles i tre tilfældegrupper: 1) Kunderne får ikke mulighed for at påbegynde den købte rejse. 2) Kunderne »strander« i det fjerne, idet der ikke er sikret dem hjemtransport. 3) Der indtræder anden væsentlig misligholdelse under rejsen eller opholdet. Afgørende for bistand fra rejsegarantifonden er i alle situationer, at miseren er affødt af et rejsebureaus *økonomiske forhold*, d.v.s. at bureauet har anmeldt betalingsstandsning, er taget under konkursbehandling eller i øvrigt ikke er i stand til at opfylde sine økonomiske forpligtelser. At en selskabsrejse i øvrigt ikke kvalitetsmæssigt svarer til det, der ved købet af rejsen er lovet, kan ikke begrunde noget krav mod rejsegarantifonden. Kunden er i så fald henvist til at indbringe klagen for Rejsebureau-Ankenævnet.

I den første tilfældegruppe kan kunden ifølge lovens § 3, stk. 1, *kræve forudbetalte beløb godtgjort* af fonden. Det gælder også beløb, der er forudbetalt for busudflugter, bådudlejning m.v. under opholdet. Fondens kan derimod ikke påtage sig at skaffe anden rejsemulighed eller give erstatning for »ødelagt ferie« i øvrigt. Rejsegarantifonden dækker ikke gavekort, medmindre gavekortet er anvendt til hel eller delvis betaling på en konkret rejse.

I den anden tilfældegruppe *skal* fonden inden rimelig tid sørge for, at kunden sikres en *passende hjemtransport*, jfr. lovens § 3, stk. 2. Sædvanligvis må kunden afvente, at fonden tilvejebringer en fælles hjemtransport for alle de »strandede« kunder fra det pågældende rejsemål. Er en enkelt kunde nødt til at tage hjem selv forinden, kan

der kun undtagelsesvis regnes med en godtgørelse fra fonden for denne ekstraudgift.

I den tredje tilfældegruppe har kunden ikke noget retskrav mod fonden. Godtgørelse *kan* imidlertid udbetales ifølge lovens § 3, stk. 3, såfremt fonden finder det *rimeligt* i det konkrete tilfælde. Fondens synes i sin praksis af være ret tilbageholdende med at yde en sådan godtgørelse. Dersom misligholdelse består i, at der under rejsen ikke sikres kunden passende overnatningsmuligheder eller andre fornødenheder, kan fonden endvidere sørge for det, jfr. lovens § 3, stk. 4.

Fondens bistand til rejsebureaukunderne og dens adgang til derefter at søge sig selv fyldestgjort i det garantibeløb, der er stillet af det registrerede rejsebureau, er uafhængig af, om kunden selv ville kunne rejse noget krav mod dette bureau, (fordi det f.eks. kun har været agent for et udenlandsk bureau, jfr. ovenfor pkt 3.3), jfr. § 5.

Anmodning fra rejsebureaukunder om godtgørelse i henhold til § 3, stk. 1 eller 3, skal fremsættes over for fonden *inden 3 måneder* efter, at den rejse, som kravet vedrører, efter aftalen skulle være afsluttet, jfr. § 4.

Rejsegarantifonden har tlf. nr. 02-87 83 33.

SKRÆKKELIGE OLFERT



Bilag 7

Retningslinier for markedsføring af selskabsrejser

Retningslinierne finder anvendelse på den markedsføring af selskabsrejser, der finder sted i form af annoncering. Ved selskabsrejser forstås rejser, som arrangeres for en enkelt eller en gruppe rejsende til en pris, der i hvert fald omfatter transport tur/retur og ophold med indkvartering.

1.

Prisangivelser i annoncer skal omfatte alle obligatoriske tillæg og afgifter og skal således være den pris, som rejsen kan købes til.

2.

Ved annoncering af selskabsrejser skal annoncøren, såfremt antallet af ledige pladser til angiven pris, rejsemål og afgangsdato på tidspunktet, hvor annoncen indleveres, er under 10, i annoncen angive antallet af udbudte rejser på indleveringstidspunktet. Indleveringstidspunktet må højst ligge 2 dage før den af dagbladet fastsatte indleveringsfrist.

3.

Såfremt der annonceres med priseksempler, der ikke gælder i hele rejsebureauets sæson, men kun omfatter bestemte datoer eller visse tidsrum indenfor sæsonen, skal det angives i annoncen, hvilke datoer eller tidsrum prisen vedrører.

4.

I prisen for en selskabsrejse indgår indkvartering på dobbeltværelse, medmindre andet er angivet.

Bilag 7.

(fortsat)

5.

Prisangivelser i annoncer vedrører rejser af 1 uges varighed, medmindre andet er angivet. Ved 1 uge forstås her 7 overnatninger. I øvrigt angives rejsens varighed i dage eller i antal hele uger.

6.

Afrejsestedet for annoncerede rejser er København, medmindre andet er angivet.

Forbrugerombudsmanden, juni 1979.

Bilag 8



ALMINDELIGE BETINGELSER

for deltagelse i selskabsrejser

med fly, tog, bus eller skib, vedtaget af
Danmarks Rejsebureau Forening og tiltrådt af Forbruger-
rådet.

1. Tilmelding

Kontraktforholdet mellem forbruger og rejsearrangør opstår ved tilmelding til rejsebureauet. En sådan kan afgives skriftligt, såvel som mundtligt.

Rejsearrangøren kan i sit program bestemme, at tilmeldingen først er bindende for begge parter, når depositum er betalt, og rejsebureauet samtidig har gjort kunden opmærksom på dette forhold.

Ved tilmeldingen udfærdiger rejsebureauet en ordrebekræftelse (indtegningsbevis).

2. Vederlag og pris

- a) I programmet (evt. annoncering) er de ydelser beskrevet, som tilsikres forbrugeren.

Den anførte pris omfatter de i programmet nævnte ydelser, der i henhold til programmet er inkluderet i prisen. Tillæg, f.eks. for udflugter, enkeltværelser eller anden særlig indkvartering såvel som fradrag af f.eks. rabatter for børn, må kun ske i overensstemmelse med det i programmet anførte.

Ved tilmeldingen betales et af rejsebureauet fastsat depositum. Restbeløbet betales senest 7 dage før rejsens afgang, medmindre andre betingelser er opstillet af rejsebureauet.

Når rejsens fulde beløb er betalt, har rejsedeltageren krav på at få udleveret faktura/rejsebevis.

- b) **Indkvartering sker**, hvis andet ikke er aftalt, i **dobbeltværelser**.
c) Pas, visum, vaccination m.v. indgår **normalt ikke** i selskabsrejsens pris og kan derfor opkræves særskilt hos forbrugeren.

3. Prisændring

Arrangøren har ret til, under særlige omstændigheder, at forhøje den aftalte pris.

Bilag 8.

(fortsat)

Det er en betingelse, at en forhøjelse beror på nye eller forhøjede skatter og afgifter, ændrede valutakurser eller andre omstændigheder, som arrangøren ingen mulighed har haft for på forhånd at afværge.

En forhøjelse skal normalt varsles snarest muligt og med mindst 14 dage og må ikke overstige 10% af rejsens averterede pris.

Såfremt disse betingelser ikke er overholdt, kan den rejsende uden udgift afbestille rejsen.

4. Rejsedeltagerens afbestilling/ændring

a) Fortrydelse

Afbestiller en rejsedeltager sin rejse mere end 28 dage før afrejsedagen, tilbagebetales det erlagte depositum med fradrag af et af arrangøren fastsat og i programmet angivet afbestillingsgebyr, der ikke må overstige 10% af rejsens pris, dog min. kr. 50,—.

Sker afbestilling senere end ovenfor anført, men tidligere end 14 dage før afrejsen, er det erlagte depositum fortabt. Afbestilles en rejse senere, men før afrejsedagen, har arrangøren ret til, udover depositum, at beregne sig 50% af den totale pris for rejsen.

Sker afbestillingen indenfor 24 timer før afrejsetidspunktet, har arrangøren ret til at tilgoderegne sig den totale pris for rejsen.

b) Akut sygdom m.v.

Hvis der i rejsens pris er inkluderet beskyttelse mod udgifter ved afbestilling, eller hvis den rejsende har erhvervet en af rejsebureauet godkendt afbestillingsforsikring, og afbestiller rejsedeltageren inden afrejsen på grund af akut sygdom, ulykkestilfælde eller dødsfald, der indtræffer efter bestillingen, og som rammer rejsedeltageren selv, hans ægtefælle, børn, forældre, søskende eller den, med hvem han samlever under ægteskabslignede former, debiteres kun obligatorisk afbestillingsgebyr. Denne regel forudsætter, at der uden ugrundet ophold indsendes attest fra en læge.

c) Ændring

Ændringer, som foretages mere end 28 dage før afrejsedagen er gratis. Senere ændringer betragtes som afbestilling og ny bestilling.

Ændringer af rejsemål og afrejsedato betragtes som afbestilling og nybestilling.

d) Udeblivelse m.v.

Sker ingen afbestilling, og indfinder rejsedeltageren sig ikke på angivet tid og sted, eller kan han/hun ikke tiltræde eller fuldføre rejsen på grund af manglende rejsedokumenter, som f.eks. gyldigt pas, nødvendige visa og vaccinationsattest etc., har arrangøren ret til at tilgoderegne sig den totale pris for rejsen.

e) Afbestilling på grund af force majeure

Hvis der, inden for et tidsrum af 14 dage inden en bestilt rejses afgang, indtræffer krigshandlinger, borgerkrig, af behørig international myndighed konstateret livsfarlig smitsom sygdom eller dermed ligestillede for rejsedeltageren lige så indgribende begivenheder på eller i umiddelbar

Bilag 8.

(fortsat)

nærhed af rejsemålet, har rejsedeltageren ret til at opsige aftalen, hvorved den erlagte betaling, med fradrag af depositum, tilbagebetales. Denne ret tilkommer ikke rejsedeltageren, når en rejse er påbegyndt. En afbestilling betragtes som foretaget på det tidspunkt, da meddelelse herom er kommet rejsebureauet ihænde.

5. Arrangørens aflysning af en rejse

En rejse kan af arrangøren aflyses af følgende årsager:

- a) På grund af force majeure (katastrofe, strejke, optøjer, krigshandlinger eller lignende), hvorved arrangøren er forpligtet til omgående at underrette de tilmeldte rejsedeltagere.
- b) Som følge af, at et tilstrækkeligt antal tilmeldinger ikke er opnået, hvorved arrangøren er forpligtet til snarest at underrette dem, der har tilmeldt sig rejsen, dog senest 14 dage før afrejsedagen, For korte busrejser kan der gælde særregler.

Indstilles en rejse ifølge punkt a) og b) ovenfor, skal den erlagte betaling tilbagebetales uden fradrag. Derudover tilkommer der ikke rejsedeltageren nogen godtgørelse.

6. Ændring i rejseplanen

Det påhviler arrangøren at gennemføre rejsen i overensstemmelse med rejseplanen.

Opstår der begivenheder, som arrangøren godtgør ligger uden for hans kontrol, men som bevisligt vil påvirke en planlagt rejses forløb, har han ret til at afbryde en påbegyndt rejse, ændre til andre hoteller, transportmidler eller tidstabeller (f.eks. ved forsinkelser) eller foretage andre ændringer i programmet. Hvis det er muligt, skal arrangøren meddele rejsedeltageren sådanne ændringer inden afrejsen og under alle omstændigheder, så snart det er muligt.

Hvis arrangøren har foretaget ændringer, under henvisning til ovennævnte, er rejsedeltagerne berettiget til erstatning iflg. § 8 nedenfor, dog kun i det omfang rejsedeltagerne kan bevise, at den ydelse, man har modtaget, fra et standardsynspunkt er ringere end den lovede ydelse. Sådanne ændringer medfører ikke indskrænkninger i rejsedeltagernes betalingspligt iflg. aftalen.

7. Manglende udnyttelse

Hvis en rejsedeltager udebliver fra anførte transportere eller på anden måde undlader at udnytte de ydelser, som indgår i rejsen, kan godtgørelse ikke kræves.

8. Arrangørens ansvar

- a) Arrangøren er ansvarlig for skader, der rammer den rejsende, hvis det kan bevises, at arrangørens egen forsømmelse er skyld i rejsearrangementets ufuldstændighed. Arrangøren er tillige ansvarlig for sine medarbejderes handlinger i tjenesteanliggender. Hvad angår de virksomheder eller personer (transportselskaber, hoteller, m.fl.) hvis ydelser arran-

Bilag 8.

(fortsat)

gøren har truffet aftale om inden rejsen, er arrangøren kun ansvarlig indenfor rammerne af ansvarsbestemmelserne i nedenstående stykke c).

- b) Arrangøren er helt fritaget for ansvar ved skader, der rammer den rejsende på grund af katastrofer, strejker eller andre hændelser af force majeure-karakter eller på grund af den rejsendes egne forsømmelser. Indtræffer begivenheder af force majeure-karakter, skal arrangøren omgående underrette de rejsende derom og iværksætte forholdsregler, der begrænser de rejsendes tab som følge heraf.
- c) Rammes en rejsende af skader, som ikke bevisligt er forvoldt af arrangøren eller dennes medarbejdere, og som heller ikke er sket ved hændelser af force majeure-karakter eller på grund af den rejsendes egen forsømmelse, påtager arrangøren sig alligevel at erstatte skaden, såfremt den består i, at aftalte ydelser er udeblevet eller, at sådanne ydelser er udført på en måde, der ud fra et standardsynspunkt er ringere end aftalt. Erstatning for sådanne skader udredes med højst et beløb, der modsvarer den pris, den skadelidte har betalt for rejsen. I tilfælde, hvor arrangøren har ydet erstatning ifølge dette stk. c), overtager han den rejsendes erstatningskrav mod den, som har forvoldt skaden op til det erstattede beløb.
- d) Arrangørens erstatningspligt ifølge ovenstående stk. a) og c) omfatter kun **direkte** økonomisk skade. For **indirekte** skade eller skade af ikke økonomisk art fritages arrangøren for ethvert ansvar.

9. Den rejsendes ansvar

Enhver rejsende har pligt til at rette sig efter anvisninger fra rejseledere og transportfirmaers personale i forbindelse med en rejses gennemførelse. En rejsende er ansvarlig for enhver skade, forårsaget ved overtrædelse af meddelte anvisninger eller forskrifter.

Rejsedeltagere er forpligtet til:

- a) at respektere ordensbestemmelser, som gælder for hoteller, transportmidler etc.
- b) at afholde alle omkostninger for evt. skader forvoldt på hoteller, transportmidler etc. samt
- c) at optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet
- d) at sørge for de for rejsen nødvendige pas, visa, vaccinationer m.v.

Tilsidesætter en rejsedeltager i væsentlig grad disse forpligtelser, forbeholder arrangøren sig ret til at udelukke den pågældende fra fortsat deltagelse i rejsen, respektive forhindre, at rejsedeltageren påbegynder rejsen.

Arrangøren er i så fald berettiget til at tilgoderegne sig den totale pris for rejsen. Er rejsen påbegyndt, må rejsedeltageren foretage hjemrejse på egen bekostning uden erstatningspligt for arrangøren.

Ved sygdom, opstået under rejsen, påhviler det rejsedeltageren **selv** at afholde alle omkostninger, f.eks. til lægebehandling, sygehusophold, særlig hjemtransport etc.

Bilag 8.

(fortsat)

Rejsedeltagere, som er vidende om, at deres helbredstilstand ikke er god, er pligtige til før indtegningen til en rejse at konsultere en læge. Deltagelse i rejsen sker da på eget ansvar.

10. Forsikringer

Rejsedeltagere drager selv omsorg for den forsikringsmæssige beskyttelse, som anses for nødvendig, f.eks. ansvars-, ulykkes- og rejsegodsforsikring. Sådanne forsikringer kan tegnes i rejsebureauet.

11. Reklamationer

Evt. reklamationer under en rejse skal fremsættes umiddelbart til den ansvarlige rejseledelse. Krav om erstatning skal, for at kunne tages i betragtning, skriftligt stiles til rejsebureauet inden 1 måned efter rejsens afslutning. Rejsebureau-Ankenævnet kan dog beslutte at bortse fra denne regel, såfremt særlige forhold taler herfor. Hvis en rejsedeltager klager og ikke opnår en tilfredsstillende ordning med arrangøren, kan klagen indbringes for Rejsebureau-Ankenævnet.

Disse betingelser skal helt eller delvis være aftrykt i rejsearrangørens sæsonprogrammer. I programmer, hvor betingelserne kun delvis er aftrykt, skal dette tydeligt anføres sammen med en henvisning til særtryk af betingelserne i deres fulde ordlyd. Sådanne særtryk skal være til stede i rejsebureauernes salgslokale og udleveres på forlangende. Betingelserne lægges til grund i enhver tvist, medmindre det indklagede rejsebureau kan bevise, at der ved skriftlig aftale er truffet en særordning, hvori det er anført, at denne afviger fra disse bestemmelser.

København, den 30. maj 1974

DANMARKS REJSEBUREAU FORENING

Helge Kierulff
formand

Endeligt godkendt juni 1974 af det på Generalforsamlingen nedsatte lovudvalg og tiltrådt af Forbrugerrådet 27. august 1974.

Kapitel 18

Renter ved forsinket betaling m.v.

Litteratur. Christian Trønning og Torben Melchior: Forbrugerret, 1980, s. 13-17. Mogens Munch: Renteloven med kommentarer, 1983. Henrik Zahle: udeblivelsesdomme, 1983, s. 256-275.

1. Indledende om pengeforpligtelser

En forpligtelse for forbrugeren til at betale et *pengebeløb* vil typisk opstå som modydelse for en salgsgenstand eller en tjenesteydelse, som forbrugeren har fået leveret fra en erhvervsdrivende sælger, håndværker eller lignende. Denne forpligtelse vil bestå i at betale på *rette tid og sted* (og til rette modtager). En eventuel misligholdelse af betalingsforpligtelsen vil juridisk set have karakter af *forsinkelse*, d.v.s. at forbrugeren enten for sent eller slet ikke opfylder forpligtelsen. Dersom den erhvervsdrivende enten ikke har eller ikke *ønsker* at gøre brug af skrappe misligholdelsesbeføjelser, vil han under bestemte betingelser kunne kræve *renter* af sit tilgodehavende, når forbrugeren ikke betaler til forfaldstid.

Sådanne rentekrav vil her blive behandlet isoleret fra de kontraktforhold, hvorfra fordringerne udspringer, idet der inden for formueretten findes regler herom, der er fælles for alle pengekrav.

2. Betalingsstedet

Pengeskyld er *bringeskyld*, idet betalingsstedet som hovedregel er fordringshaverens forretningssted (event. hans bopæl). Betaling har altså først fundet sted, når fordringshaveren *modtager* betalingen, medens det ikke er tilstrækkeligt, at skyldneren har *afsendt* betalingen før forfaldstid, f. eks. ved en check i et brev. Heller ikke indbetaling pr. giro er som udgangspunkt korrekt betaling, medmindre indbetalingen sker så betids, at fordringshaverens postgirokonto bliver *krediteret* beløbet før forfaldsdagen. Har fordringshaveren imidlertid selv lagt op til eller i hvert fald (stiltiende) accepteret, at betaling kan ske pr. giro, må dette fortolkes som en flytning af betalingsstedet,

18.3.

således at betaling godkendes som sket på poststempellet dato, selv om beløbet først krediteres fordringshaverens konto lidt senere. Hvis den erhvervsdrivende f. eks. med sin faktura udsender et giroindbetalingskort med påtrykt postgironummer, må dette opfattes på denne måde, således at indbetaling på posthuset på sidste rettidige indbetalingsdato er tilstrækkeligt, jfr. således FKN 1980.97. Derimod vil man normalt ikke kunne antage, at fordringshaveren har indvilliget i at flytte betalingsstedet, blot fordi hans regning eller faktura er forsynet med gironummer, jfr. U 1971.394 Ø.

3. Forfaldstiden. Kreditrenter og morarenter

Indledningsvis må sondres mellem *kreditrenter* og *morarenter* (forsinkelsesrenter), d.v.s. mellem de renter, der henholdsvis skal betales for tiden før og efter forfaldsdagen. *Forfaldsdagen* er det tidspunkt, hvor betaling af fordringen senest skal finde sted for at være rettidig.

Renter for det tidsrum, der ligger *før* forfaldsdagen (kreditrenter) skal *ikke* betales overhovedet, medmindre det er *aftalt* eller følger af sædvane eller særlig lov, jfr. rentelovens § 2. Ved egentlige *pengelån* af en vis varighed vil man dog, medmindre lånet har karakter af en ren vennetjeneste eller tjener andre særlige formål for långiveren, være tilbøjelig til at antage en (stiltiende) aftale om rentebetaling i låneperioden.

Spørgsmålet om renter for det tidsrum, der ligger *efter* forfaldsdagen, d.v.s. om renter ved forsinket betaling (morarenter), er derimod reguleret i detaljer i *renteloven*, hvis vigtigste regler nedenfor kort skal gennemgås. Renteloven, der officielt hedder »Lov nr 638 af 21.12.1977 om renter ved forsinket betaling m.v.«, giver (bortset fra § 2) *alene* regler om betaling af *morarenter*. Loven trådte i kraft den 1. juli 1978 og finder anvendelse på pengekrav, som forfalder denne dato eller senere, uden hensyn til hvornår gælden er stiftet.

Renteloven som helhed er ikke en egentlig forbrugerlov, men gælder for alle pengekrav på formuerettens område, jfr. § 1, stk. 1. Som udgangspunkt kan loven fraviges ved aftale, jfr. § 1, stk. 2; men reglerne om morarentens størrelse i lovens § 5 kan dog ikke fraviges til skade for en skyldner i *forbrugerforhold*, jfr. § 7.

4. Hvornår påløber morarenter

Renter skal i tilfælde af forsinkelse med betalingen erlægges fra *forfaldsdagen*, hvis denne er *fastsat i forvejen*, jfr. rentelovens § 3, stk. 1. Dette er naturligvis tilfældet, hvis forfaldsdagen er fastsat til en ganske bestemt dato, men det gælder også, hvis den er fastsat til et bestemt tidsrum efter en begivenheds indtræden (f. eks. efter et arbejdes fuldførelse), eller hvis den i øvrigt er fastsat i forvejen på en sådan måde, at det et stykke tid inden forfaldsdagen er muligt at beregne, hvornår den vil indtræde, således at skyldneren har *mulighed for* i rimelig tid i forvejen *at indrette sig* på betaling til tiden.

Er *forfaldsdagen ikke fastsat i forvejen*, kan morarenter tidligst kræves, når der er gået 1 måned efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat *anmodning* om betaling *med angivelse af*, at manglende betaling vil medføre pligt til at betale rente, jfr. rentelovens § 3, stk. 2, 1. pkt. Dette gælder, hvor forfaldstiden er aftalt at skulle indtræde *samtidig* med en bestemt fremtidig begivenhed, eller hvor en bestemt forfaldstid slet ikke kan indlægges i aftalen, og hvor skyldnerens betalingspligt derfor i overensstemmelse med princippet i gældsbrevslovens § 5, stk. 1, og købelovens § 12 først indtræder ved *påkrav* fra fordringshaveren. Se f. eks. FKN 1980.89. Forfaldstiden kan næppe siges at være »fastsat i forvejen«, blot fordi fordringshaveren i selve påkravet angiver en betalingsfrist, som skyldneren så har til at indrette sig på betalingen i.

Er kravets berettigelse eller størrelse uvist, skal der dog tidligst betales renter, når der er gået 1 måned efter den dag, hvor skyldneren var i stand til at indhente de *oplysninger, som må anses for nødvendige for at bedømme kravet*, jfr. rentelovens § 3, stk. 3. Dette gælder, uanset om forfaldsdagen er fastsat i forvejen eller ej. I FKN 1981.58 fandt forbrugerklagenævnet således i en konkret sag vedrørende en reparationsregning, at den faktura, som forbrugeren modtog efter reparationen, ikke indeholdt tilstrækkelig specifikation til, at forbrugeren kunne bedømme regningens berettigelse og størrelse, og forbrugeren fandtes derfor ikke forpligtet til at betale morarenter fra fakturadatoen.

Ifølge rentelovens § 3, stk. 4, skal renter dog altid betales fra den dag, da fordringshaveren begyndte retsforfølgning (anlagde sag) til betaling af gælden; såkaldt *procesrente*.

Rentelovens § 3, stk. 5, giver endelig domstolene en almindelig adgang til at fravige tidspunktet for morarenters påløb, hvor »særlige

18.5.

forhold» begrundet det. Bestemmelsen er dog meget lidt brugt i praksis.

Dersom det f. eks. er forbrugeren, der har et krav på *tilbagebetaling af en købesum*, fordi købet er hævet, har han ikke, uden at der foreligger egentlig svig eller lignende, noget krav på forrentning fra betalingstidspunktet, jfr. U 1964.824 H og U 1967.865 V. Derimod vil han kunne kræve tilbagebetalingskravet forrentet 30 dage efter, at han har fremsat påkrav i overensstemmelse med rentelovens § 3, stk. 2, jfr. FKN 1980.21.

5. Morarentens størrelse

Ifølge rentelovens § 5, stk. 1, fastsættes morarenten, så den svarer til *den til enhver tid fastsatte officielle diskonto med et tillæg på 6 %*. I ganske særlige tilfælde kan domstolene dog ifølge rentelovens § 5, stk. 3, tillægge fordringshaveren en højere eller lavere rente. Den højere rente er navnlig tænkt anvendt i tilfælde, hvor skyldnerens forhold er dadelværdigt, og domstolene vil givetvis være meget tilbageholdende med at gå ud over den rente, der er nævnt i stk. 1. Fordringshaveren er dog ikke herved afskåret fra i overensstemmelse med almindelige erstatningsregler at kræve erstatning for andet tab end rentetab. Der kan ikke ifølge rentelovens § 5 kræves renter af påløbne, ubetalte morarenter.

I forbrugerforhold kan reglen i rentelovens § 5 om morarentens størrelse *ikke fraviges til skade* for skyldneren, og det kan derfor ikke gyldigt aftales, at forbrugeren skal betale en morarente, der er højere end diskontoen plus 6 %, jfr. rentelovens § 7, stk. 1.

For at undgå omgåelse af denne ufravigelige regel bestemmer rentelovens § 7, stk. 2, at *løbende provisioner* eller lignende, som skyldneren ifølge aftale skal betale efter forfaldsdagen, skal behandles som morarenter, således at aftaler om sådanne tillæg til renten ikke er bindende for forbrugeren i det omfang, summen af rente og provision overstiger renten efter § 5. Reglen i rentelovens § 7, stk. 2, tager alene sigte på løbende ydelser, hvor det samlede beløb, der skal betales, er afhængig af længden af forbrugerens betalingsforsinkelse. Derimod kan det uafhængigt heraf fortsat aftales, at forbrugeren skal betale et engangsgebyr, hvis han ikke betaler i rette tid, jfr. f. eks. FKN 1984.80.

En vigtig *undtagelse* fra reglerne i rentelovens § 7, stk. 1 og 2, er imidlertid givet i rentelovens § 7, stk. 3, hvorefter fordringshaveren

efter forfaldsdagen bevarer retten til en højere rente end nævnt i § 5, stk. 1, hvis forbrugeren for det tidsrum, der ligger forud for forfaldsdagen, er forpligtet til at betale en sådan højere rente. Hvis fordringshaveren således har fundet det nødvendigt at betinge sig *en kreditrente, der er højere* end diskontoen plus 6%, har man for at undgå en retstilstand, hvorefter renten ville kunne gå ned ved skyldnerens misligholdelse af betalingsforpligtelsen, fundet det nødvendigt at give fordringshaveren lov til at *fortsætte med denne rentesats som morarente* efter forfaldstiden. Ved fastlæggelsen af den herved relevante kreditrente skal ligeledes medregnes eventuelle tillæg af løbende provision eller lignende. Har forbrugeren forpligtet sig til at betale en *variabel* kreditrente vil også morarenten efter rentelovens § 7, stk. 3, kunne variere efter samme retningslinjer. Den aftalte rentesats vil naturligvis både før og efter forfaldsdagen være underlagt aftalelovens almindelige ugyldighedsregler, herunder også aftalelovens § 36.

Reglen i rentelovens § 7, stk. 3, kan nok give anledning til vanskelige afvejelser i praksis, nemlig i de tilfælde hvor rentesatsen ifølge aftalen skal forhøjes på et vist tidspunkt i kredittiden. Skal der således kun i en kort periode inden forfaldsdagen betales en rente, der er højere end diskontoen plus 6 %, må en sådan aftale ofte anses for konstrueret udelukkende med det formål at kunne opnå en højere morarente efter forfaldsdagen, og betingelserne herfor efter rentelovens § 7, stk. 3, vil da næppe anses for opfyldt.

Efter rentelovens § 7, stk. 4, gælder de ufravigelige regler i stk. 1-3 *ikke* for aftaler, der indgås af banker, sparekasser, andelskasser samt realkreditinstitutioner, der er godkendt af staten.

Justitsministeren er ifølge rentelovens § 5, stk. 2, bemyndiget til hvert andet år at ændre morarenten svarende til ændringer i den gennemsnitlige kassekreditrente for erhvervsvirksomheder.

6. Rentemaksimeringens praktiske gennemslagskraft

Rentelovens § 7 omfatter forbruger aftaler på så praktisk vigtige områder som køb og leje af løsøre og fast ejendom samt arbejds- og tjenesteydelser og pengelån. Den praktiske effekt af rentemaksimeringen i § 7 – og af en hel del af den øvrige forbrugerbeskyttelseslovgivning – har dog på flere områder ikke været helt efter forventning. De fleste forbrugere kan vist bekræfte, at flere erhvervsdrivende stadig udsender regninger med angivelse af betalingsbetingelser som »30 dage netto, derudover 2% pr. md.« eller lignende. En sådan

18.6.

renteberegning er i strid med renteloven, (og angivelsen heraf på regningen er i sig selv en overtrædelse af markedsføringsloven). Når en sådan ulovlig rente utvivlsomt ofte beregnes og betales i praksis, skyldes det formentlig ofte simpelt ukendskab til rentelovens regler hos såvel den erhvervsdrivende som forbrugeren, men i nogle tilfælde kan det næppe udelukkes, at en erhvervsdrivende ser sin fordel i bevidst at negligere renteloven.

Når skyldneren ikke betaler frivilligt, vil fordringen som oftest blive sendt til inkasso, og skyldneren vil ved en stævning blive bedt om at give møde i retten. I sager af denne art viser erfaringen imidlertid, at skyldneren (forbrugeren) ofte sidder denne opfordring overhørig og udebliver fra retsmødet, hvilket bevirker, at der bliver afsagt en *udeblivelsesdom*. En sådan udeblivelsesdom vil blive afsagt i overensstemmelse med fordringshaverens (sagsøgerens) sagsfremstilling, jfr. retsplejelovens § 354, stk. 3, og fordringshaveren vil derfor uden videre få dom også for en anført rentepost, medmindre fordringshaveren selv (undtagelsesvis) i stævningen giver klare holdepunkter for, at renteberegningen er uretmæssig, f. eks. fordi den strider mod reglen i rentelovens § 7. Medmindre dette er tilfældet, vil domstolene nemlig *ikke af egen drift* påse, at renteloven er overholdt, jfr. U 1979.786 V og U 1981.866 V. Dette forhold svækker naturligvis kraftigt den praktiske gennemslagskraft af den forbrugerbeskyttelse, der er gennemført ved rentemaksimeringen i § 7. Sml. ovenfor kapitel 9, pkt. 2.6.

Den med virkning fra den 1. januar 1985 gennemførte forhøjelse af morarentesatsen, der tidligere kun var diskontoen plus 2 %, har ikke afskaffet det ovennævnte problem, men naturligvis formindsket det.

Justitsministeriet har i foråret 1985 nedsat en arbejdsgruppe, der har fået til opgave at gennemgå de problemer, som renteloven har givet anledning til i praksis.

De vigtigste love og deres forkortelse

Kaldenavn	Forkortelse	Fulde titel
aftaleloven	aftl.	Lov nr. 242 af 8.5.1917 om aftaler og andre retshandler på formuerettens område (med senere ændring)
betalingskortloven	bkl.	Lov nr. 284 af 6.6.1984 om betalingskort m.v.
dørsalgsloven (forbrugeraftaleloven)	dsl.	Lov nr. 139 af 29.3.1978 om visse forbrugerftaler. (Dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser)
forbrugerklagenævnsløven	FKNI.	Lov nr. 305 af 14.6.1974 om forbrugerklagenævnet (med senere ændringer)
forsikringsaftaleloven	FAL	Lov nr. 129 af 15.4.1930 om forsikringsaftaler (med senere ændringer)
kreditkøbsloven	KKL.	Lov nr. 275 af 9.6.1982 om køb på kredit
købeløven	kbl.	Lovbkg. nr. 28 af 21.1.1980 om køb
levnedsmiddeløven	—	Lov nr. 310 af 6.6.1973 om levnedsmidler m.m. (med senere ændring)
lægemiddeløven	—	Lovbkg. nr. 451 af 6.8.1982 om lægemidler (med senere ændring)
markedsføringsloven	mfl.	Lov nr. 297 af 14.6.1974 om markedsføring (med senere ændring)
monopolloven	—	Lov nr. 102 af 31.3.1955 om tilsyn med monopoler og konkurrencebegrænsninger (med senere ændringer)
prismærkningsloven	—	Lov nr. 252 af 8.6.1977 om mærkning og skiltning med pris m.v. (med senere ændring)
pris- og avanceøven	—	Lov nr. 59 af 15.2.1974 om priser og avancer (med senere ændringer)
rejsegarantifondloven	—	Lov nr. 150 af 10.4.1979 om en rejsegarantifond (med senere ændring)
renteløven	—	Lov nr. 638 af 21.12.1977 om renter ved forsinket betaling m.v. (med senere ændring)
retsplejeløven	rpl.	Lovbkg. nr. 555 af 1.11.1984 om rettens pleje

Andre forkortelser

AK	Rejsebureau-Ankenævnets kendelse
B	Byretsdom
EFT	De Europæiske Fællesskabers Tidende
FKN	Forbrugerklagenævnets årsberetning
FOB	Forbrugerombudsmandens beretning
H	Højesterets dom
MD	Marknadsdomstolens afgørelse (svensk)
MTM	Monopoltilsynets Meddelelser (før: Meddelelser fra Monopoltilsynet)
NU	Nordisk Udredningsserie
SH	Sø- og Handelsrettens dom
U...	Ugeskrift for Retsvæsen
...U	Underretsdom (fra før 1979 hvor alle underretter blev døbt om til byretter)

Doms- og afgørelsesregister

Rejsebureau-Ankenævnets kendelser

(citeret efter sagens nr.)

AK nr. 159/79: 433
AK nr. 206/79: 434
AK nr. 259/79: 433
AK nr. 307/79: 433
AK nr. 343/79: 434
AK nr. 358/79: 433
AK nr. 359/79: 432
AK nr. 18/80: 434
AK nr. 19/80: 434
AK nr. 21/80: 434
AK nr. 50/80: 434
AK nr. 56/80: 434
AK nr. 76/80: 433
AK nr. 84/80: 433
AK nr. 104/80: 434
AK nr. 115/80: 436
AK nr. 186/80: 436
AK nr. 190/80: 439
AK nr. 228/80: 433
AK nr. 262/80: 437
AK nr. 64/81: 434
AK nr. 80/81: 437
AK nr. 168/81: 436
AK nr. 190/81: 433
AK nr. 196/81: 433
AK nr. 240/81: 433
AK nr. 277/81: 433
AK nr. 294/81: 434
AK nr. 357/81: 434
AK nr. 366/81: 434
AK nr. 387/81: 434
AK nr. 114/82: 434
AK nr. 277/82: 432
AK nr. 23/83: 438
AK nr. 24/83: 438
AK nr. 121/83: 435
AK nr. 122/83: 435
AK nr. 151/83: 432

Forbrugerklagenævnets afgørelser

*(citeret efter FKN-årsberetning,
årgang/sidetal)*

FKN 1975.31: 243, 245
FKN 1976.32: 63
FKN 1976.33: 252
FKN 1976.37: 411
FKN 1976.40: 411
FKN 1976.43: 356
FKN 1976.45: 245
FKN 1976.47: 415
FKN 1977.18: 236
FKN 1977.19: 252
FKN 1977.27: 244, 257
FKN 1977.28: 411
FKN 1977.54 (1): 243
FKN 1977.54 (2): 356
FKN 1977.61 (1): 413
FKN 1977.61 (2): 415
FKN 1977.68 (1): 417
FKN 1977.68 (2): 236
FKN 1977.77 (1): 412
FKN 1977.77 (2): 244
FKN 1977.83: 244
FKN 1977.84: 244
FKN 1978.16: 306
FKN 1978.23: 244
FKN 1978.31: 63
FKN 1978.42: 277
FKN 1978.44: 412
FKN 1978.45: 412
FKN 1978.47: 356
FKN 1978.58: 412
FKN 1978.50: 356
FKN 1978.60. (2): 244
FKN 1978.60 (3): 245
FKN 1978.62: 415
FKN 1978.63: 417
FKN 1978.64: 415
FKN 1978.74: 357
FKN 1979.13 (1): 240
FKN 1979.13 (2): 242

Doms- og afgørelsesregister

FKN 1979.18 (1): 244	FKN 1980.88: 252
FKN 1979.18 (3): 244	FKN 1980.89: 251, 453
FKN 1979.18 (4): 245	FKN 1980.92: 253
FKN 1979.18 (5): 244	FKN 1980.93: 317
FKN 1979.19 (1): 243	FKN 1980.94: 280
FKN 1979.19 (2): 244	FKN 1980.97: 452
FKN 1979.19 (5): 244	FKN 1981.12 (1): 312
FKN 1979.23: 415	FKN 1981.12 (2): 315, 316
FKN 1979.33: 412	FKN 1981.13: 316
FKN 1979.40: 306	FKN 1981.14 (1): 316
FKN 1979.42: 244	FKN 1981.14 (2): 316
FKN 1979.51: 158	FKN 1981.14 (3): 317
FKN 1979.54 (1): 412	FKN 1981.15: 317
FKN 1979.54 (2): 244	FKN 1981.16: 327
FKN 1979.58: 415	FKN 1981.17: 127
FKN 1979.59: 240	FKN 1981.19 (1): 306
FKN 1979.61: 417	FKN 1981.19 (2)–(4): 299
FKN 1979.65 (1): 251	FKN 1981.29 (3): 413
FKN 1979.65 (2): 236	FKN 1981.29 (4): 417
FKN 1979.66: 263	FKN 1981.33: 329
FKN 1979.69: 242	FKN 1981.34 (1): 252
FKN 1979.71: 63	FKN 1981.34 (2): 327
FKN 1980.14 (3): 317	FKN 1981.35: 327
FKN 1980.14 (4): 317	FKN 1981.36: 413
FKN 1980.16: 251	FKN 1981.41: 318
FKN 1980.17: 263	FKN 1981.42 (1): 337
FKN 1980.18: 263	FKN 1981.42 (2): 244
FKN 1980.21: 454	FKN 1981.43 (1): 252
FKN 1980.22: 251	FKN 1981.43 (2): 301
FKN 1980.23: 251	FKN 1981.44 (1): 300
FKN 1980.61: 317	FKN 1981.44 (2): 244
FKN 1980.62: 352, 356, 358	FKN 1981.45: 245
FKN 1980.65: 417	FKN 1981.46 (1): 245
FKN 1980.68: 417	FKN 1981.46 (2): 243
FKN 1980.72: 236	FKN 1981.47: 325
FKN 1980.75: 412	FKN 1981.48 (1): 299
FKN 1980.76: 355	FKN 1981.48 (2): 237
FKN 1980.78 (1): 412	FKN 1981.49: 326
FKN 1980.78 (2): 277	FKN 1981.50: 317
FKN 1980.79 (1): 352, 358	FKN 1981.51: 327
FKN 1980.79 (2): 287	FKN 1981.52: 205
FKN 1980.80: 313	FKN 1981.53: 312
FKN 1980.81: 320	FKN 1981.55: 307
FKN 1980.82: 131	FKN 1981.56: 238
FKN 1980.83 (1): 417	FKN 1981.58: 414, 415, 453
FKN 1980.83 (2): 251	FKN 1981.60: 417
FKN 1980.84: 63	FKN 1981.61: 413, 416
FKN 1980.86: 237	FKN 1981.62: 418

Doms- og afgørelsesregister

FKN 1981.64: 416	FKN 1982.58: 299
FKN 1981.67: 302	FKN 1982.59: 299, 321
FKN 1981.68 (1): 316	FKN 1982.62: 251
FKN 1981.68 (2): 316, 317	FKN 1982.66: 242
FKN 1981.69: 316	FKN 1982.68: 244, 245
FKN 1981.70: 131	FKN 1982.71: 301, 321
FKN 1981.71: 412	FKN 1982.73: 286, 295
FKN 1981.74: 231	FKN 1983.11: 308
FKN 1981.77: 414	FKN 1983.13 (1): 307
FKN 1981.78: 257	FKN 1983.13 (2): 308
FKN 1981.80: 237	FKN 1983.15: 326
FKN 1981.82: 261	FKN 1983.16 (3): 319
FKN 1981.86 (1): 338	FKN 1983.16 (4): 319
FKN 1981.86 (2): 416	FKN 1983.17: 236
FKN 1982.14 (1): 301	FKN 1983.23: 299, 418
FKN 1982.14 (2): 300	FKN 1983.24: 413
FKN 1982.15 (2): 305	FKN 1983.28: 415
FKN 1982.15 (3): 308	FKN 1983.31: 306
FKN 1982.16: 282	FKN 1983.36: 301, 325
FKN 1982.17: 414	FKN 1983.37: 331
FKN 1982.18: 287, 288	FKN 1983.38: 418
FKN 1982.21: 321	FKN 1983.39: 299
FKN 1982.22: 321	FKN 1983.40: 320
FKN 1982.26: 247	FKN 1983.41 (1): 257
FKN 1982.27: 252	FKN 1983.41 (2): 277
FKN 1982.28: 299	FKN 1983.43: 257
FKN 1982.29: 63	FKN 1983.44: 325
FKN 1982.32 (1): 259	FKN 1983.46: 304
FKN 1982.32 (2): 300	FKN 1983.47: 277
FKN 1982.33: 352, 356	FKN 1983.49: 299, 418
FKN 1982.34: 277, 320	FKN 1983.50: 415
FKN 1982.35: 244	FKN 1983.52 (1): 234
FKN 1982.36: 327	FKN 1983.52 (2): 62, 204
FKN 1982.37: 307	FKN 1983.53: 244, 257
FKN 1982.39: 299	FKN 1983.54 (1): 300
FKN 1982.42 (1): 277	FKN 1983.54 (2): 277
FKN 1982.42 (2): 317	FKN 1983.55: 335, 409
FKN 1982.43: 308	FKN 1983.56: 418
FKN 1982.45: 287, 288	FKN 1983.57 (1): 244
FKN 1982.46: 305, 350	FKN 1983.57 (2): 300
FKN 1982.47: 299	FKN 1983.59: 304, 321
FKN 1982.51: 412	FKN 1983.60: 305
FKN 1982.52: 412	FKN 1983.61: 301
FKN 1982.53: 244	FKN 1983.62: 319
FKN 1982.54 (1): 338	FKN 1983.63: 300, 319
FKN 1982.54 (2): 297	FKN 1983.64: 311
FKN 1982.56: 321	FKN 1983.65: 300, 308
FKN 1982.57: 299	FKN 1983.66: 57

Doms- og afgørelsesregister

FKN 1983.67: 432
FKN 1983.69: 432
FKN 1983.70: 131, 231
FKN 1983.75: 417
FKN 1983.76 (1): 418
FKN 1983.76 (2): 319
FKN 1983.77: 59
FKN 1983.79: 249
FKN 1983.82: 356
FKN 1983.84: 251
FKN 1983.85: 390
FKN 1984.11: 415
FKN 1984.17: 414
FKN 1984.19: 84, 300, 331
FKN 1984.26: 85, 353
FKN 1984.30: 306
FKN 1984.31: 205
FKN 1984.32: 244
FKN 1984.34: 158, 231
FKN 1984.35: 305
FKN 1984.36: 412
FKN 1984.38 (1): 319
FKN 1984.38 (2): 337
FKN 1984.40: 412
FKN 1984.41: 251
FKN 1984.43: 412
FKN 1984.49: 300
FKN 1984.50: 232
FKN 1984.51: 305, 337
FKN 1984.52: 305
FKN 1984.53: 299
FKN 1984.54: 319
FKN 1984.55: 413
FKN 1984.56: 418
FKN 1984.57: 413
FKN 1984.60: 318
FKN 1984.61 (1): 304
FKN 1984.61 (4): 356
FKN 1984.63: 356
FKN 1984.64: 301
FKN 1984.68: 308
FKN 1984.75: 416
FKN 1984.77: 165, 232
FKN 1984.78 (1): 232
FKN 1984.78 (2): 263
FKN 1984.80: 454
FKN 1984.82: 240

Forbrugerombudsmandens afgørelser

*(citeret efter FO-beretning,
årgang/sidetall)*
FOB 1975-77.15: 155
FOB 1975-77.30: 165
FOB 1975-77.41: 167
FOB 1975-77.49: 103
FOB 1975-77.62: 81
FOB 1975-77.67: 179
FOB 1975-77.68: 172, 173
FOB 1975-77.69: 61, 174
FOB 1975-77.70: 61
FOB 1975-77.75: 184, 185
FOB 1975-77.76: 183, 184, 187
FOB 1975-77.77: 61, 190
FOB 1975-77.78: 61
FOB 1975-77.80: 183, 188
FOB 1975-77.81: 188, 189
FOB 1975-77.96: 186
FOB 1977-78.19: 155
FOB 1977-78.22: 155
FOB 1977-78.23: 169
FOB 1977-78.25: 167
FOB 1977-78.32: 167
FOB 1977-78.34: 167
FOB 1977-78.40: 79
FOB 1977-78.41: 82, 83
FOB 1977-78.42: 81, 82
FOB 1977-78.55: 106
FOB 1977-78.88: 430
FOB 1977-78.101: 131
FOB 1977-78.112: 179
FOB 1977-78.115: 181
FOB 1977-78.119: 187
FOB 1977-78.120: 166
FOB 1977-78.121: 183
FOB 1977-78.122: 184
FOB 1977-78.126: 186
FOB 1977-78.128: 190
FOB 1977-78.129: 187, 189
FOB 1979-80.25: 155
FOB 1979-80.31: 155, 156
FOB 1979-80.33: 156
FOB 1979-80.34: 155
FOB 1979-80.38: 156
FOB 1979-80.42: 156
FOB 1979-80.46: 168

Doms- og afgørelsesregister

FOB 1979-80.51: 166
 FOB 1979-80.57: 166
 FOB 1979-80.58: 165
 FOB 1979-80.59: 106
 FOB 1979-80.62: 167
 FOB 1979-80.67: 168, 169
 FOB 1979-80.70: 169
 FOB 1979-80.71: 170
 FOB 1979-80.73: 170
 FOB 1979-80.74: 169
 FOB 1979-80.75: 100
 FOB 1979-80.76: 103
 FOB 1979-80.84: 82
 FOB 1979-80.85: 81
 FOB 1979-80.86: 430
 FOB 1979-80.101: 105
 FOB 1979-80.102: 105
 FOB 1979-80.103: 103
 FOB 1979-80.104: 101
 FOB 1979-80.109: 103
 FOB 1979-80.117: 80
 FOB 1979-80.118: 81
 FOB 1979-80.126: 175
 FOB 1979-80.129: 172, 176
 FOB 1979-80.132: 179
 FOB 1979-80.133: 178
 FOB 1979-80.134: 178
 FOB 1979-80.135: 178
 FOB 1979-80.138: 181
 FOB 1979-80.141: 190
 FOB 1979-80.142: 185
 FOB 1979-80.144: 186
 FOB 1979-80.146: 185
 FOB 1979-80.147: 187
 FOB 1979-80.148: 189
 FOB 1979-80.150: 183
 FOB 1979-80.177: 131
 FOB 1981-82.24: 155, 156
 FOB 1981-82.28: 155
 FOB 1981-82.31: 166
 FOB 1981-82.34: 168
 FOB 1981-82.49: 170
 FOB 1981-82.50: 169
 FOB 1981-82.51: 170
 FOB 1981-82.54: 81
 FOB 1981-82.55: 82, 83
 FOB 1981-82.56: 83
 FOB 1981-82.64: 106

FOB 1981-82.65: 106
 FOB 1981-82.90: 131
 FOB 1981-82.101: 175
 FOB 1981-82.102: 174, 176
 FOB 1981-82.105: 178
 FOB 1981-82.107: 181
 FOB 1981-82.108: 61
 FOB 1981-82.130: 176
 FOB 1983.25: 244
 FOB 1983.26: 167
 FOB 1983.28: 102
 FOB 1983.29: 102
 FOB 1983.30: 100
 FOB 1983.32: 106
 FOB 1983.34: 167
 FOB 1983.35: 169
 FOB 1983.36: 82
 FOB 1983.37: 433
 FOB 1983.47: 106
 FOB 1983.48: 105
 FOB 1983.50: 105
 FOB 1983.52: 131
 FOB 1983.60: 175, 176
 FOB 1983.64: 189
 FOB 1983.65: 182, 183
 FOB 1983.66: 183

Monopoltilsynets/Monopol- ankenævnets kendelser

*(citeret efter »Meddelelser«,
årgang/sidetall)*

MTM 1957.92: 151
 MTM 1957.108: 151
 MTM 1957.148: 151
 MTM 1959.1: 223, 224
 MTM 1966.124: 224
 MTM 1972.331: 224
 MTM 1982.13: 151

Domme

*(citeret efter Ugeskrift for Retsvæsen,
årgang/sidetall)*

U 1919.557 H: 351, 355
 U 1931.1044 H: 357
 U 1939.16 H: 356
 U 1951.753 H: 152
 U 1955.713 SH: 29
 U 1960.438 SH: 29

Doms- og afgørelsesregister

U 1960.576 H: 352	U 1980.561 H: 102, 174, 184
U 1963.222 Ø: 436, 438	U 1980.575 SH: 173
U 1963.426 Ø: 381	U 1980.595 SH: 188
U 1963.429 Ø: 234	U 1980.756 B: 341
U 1963.489 H: 29	U 1980.758 B: 422
U 1964.824 H: 454	U 1980.867 SH: 101, 102
U 1965.38 H: 224	U 1980.1016 H: 177
U 1965.319 V: 351, 352	U 1981.78 H: 187
U 1967.865 V: 454	U 1981.345 Ø: 362
U 1968.828 Ø: 330	U 1981.516 SH: 167
U 1969.62 H: 422	U 1981.866 V: 456
U 1969.821 H: 99	U 1981.955 H: 101
U 1971.394 Ø: 452	U 1981.1029 SH: 186
U 1973.616 Ø: 422	U 1982.69 H: 103
U 1973.901 H: 436	U 1982.215 V: 305
U 1974.384 V: 341	U 1982.635 SH: 106
U 1974.767 U: 84, 350, 354, 357	U 1982.724 Ø: 70
U 1974.936 V: 355	U 1982.761 H: 107, 221
U 1975.927 SH: 103	U 1982.973 SH: 99, 167
U 1976.214 V: 208	U 1982.1173 V: 185
U 1976.791 Ø: 61	U 1983.186 V: 391
U 1976.810 H: 99, 167	U 1983.224 Ø: 344
U 1977.835 H: 187	U 1983.229 Ø: 262
U 1977.561 SH: 61	U 1983.338 H: 170
U 1977.831 H: 61	U 1983.480 Ø: 253
U 1977.835 H: 61, 186	U 1983.526 H: 189
U 1977.986 SH: 158	U 1983.852 SH: 105
U 1977.995 SH: 158	U 1984.268 V: 401
U 1978.77 H: 61	U 1984.306 SH: 179
U 1978.847 Ø: 235, 345	U 1984.392 H: 131
U 1978.1016 Ø: 432	U 1984.471 H: 345
U 1979.225 Ø: 235	U 1984.721 H: 341
U 1979.267 SH: 102	U 1984.800 B: 422
U 1979.602 SH: 61, 179	U 1984.1077 H: 331
U 1979.610 SH: 107	U 1984.1121 SH: 441
U 1979.786 V: 456	U 1985.246 Ø: 263
U 1979.1039 SH: 172, 176	U 1985.427 V: 390
U 1979.1040 H: 184, 186	U 1985.453 Ø: 400
U 1980.321 SH: 185	U 1985.467 Ø: 390
U 1980.324 SH: 166	
U 1980.370 H: 178	Utrykte domme
U 1980.514 H: 175, 176	Vestre Landsret ankesag B 2598/1983
U 1980.545 H: 61, 189	og ankesag B 1220/1982: 389

Stikordsregister

- A**
- Abonnementskontrakter 241 f., 246, 248, 257, 259
 - se også Dørsalg, Opsigelsesret
 - Accept af tilbud 230
 - Adhæsionskontrakter 144
 - se nærmere Standardvilkår
 - Advokatbistand: se Retshjælp og Fri Proces
 - Afbetaling: se Kreditkøb og Ejendomsforbehold
 - Afhentningskøb/»pladskøb« 280, 284
 - Afhentningspligt ved fortrydelse 254, 257 f.
 - Afhjælpning for sælgers regning 317 f., 416 f.
 - Afhjælplingspligt for sælgeren 37, 38, 275, 309, 310 ff.
 - afhjælpningens gennemførelse 312 f.
 - afhjælplingsfrist 311, 315 ff.
 - begrænsninger i pligten 313 f.
 - flere afhjælpningsforsøg 316 f.
 - ikke betinget af væsentlighed 314
 - køberens medvirken til afhjælpning 312 f., 318
 - mangler ved en del 318
 - suspension af afhjælplingspligten 318
 - suspension af køberens øvrige beføjelser 311 f., 322
 - virkningen af misligholdt afhjælplingspligt 317 f., 318, 322
 - Afhjælplingsret for sælgeren 310, 312, 319 f.
 - afhjælplingsfrist 317, 319 f.
 - begrænsninger i retten 316 f., 319
 - flere afhjælpningsforsøg 319
 - køberens medvirken til afhjælpning 320
 - virkninger af afhjælpningstilbud 319, 322
 - virkninger af misligholdt afhjælpningstilbud 320
 - Afhjælplingsret og -pligt ved tjenesteydelser 416 f.
 - Afhjælpningstilsagn fra tidligere salgsled 328 f., 334, 335
 - Afslag i prisen, forholdsmæssigt
 - beregning 302 f., 321
 - contra erstatning 320 f., 324, 337
 - ved mangelfuld afhjælpning 312, 317, 320 f.
 - ved mangler ved fast ejendom 347
 - ved mangler ved salgsgenstanden 309, 320 f.
 - ved urigtig angivelse af prisnedsættelse 302 f.
 - se også Kreditkøb, nedsættelse af vederlag
 - Aftalefrihed
 - misbrug og begrænsninger 143 ff., 231, 235, 238
 - princippet 142
 - Aftaleindgåelse 230 ff.
 - betalingskortaftaler 384 ff.
 - bevis 278
 - forsikringsbegæring 420
 - kreditkøbsaftaler 366 ff.
 - mundtligt 230 f., 338
 - opslag i forretningen 275
 - påtrængende og manipulerende salgsmetoder 165 f.
 - slutseddel 344 f.
 - standardvilkår 145, 231 f.
 - stiltiende 76, 276
 - se også Fortolkning og Ugyldighed
 - se også Tilbud og Accept
 - Aftaler indgået uden for fast forretningssted: se Dørsalg
 - Aftalevilkår 229 ff.
 - betalingskortaftaler 384 ff.
 - kreditkøbsaftaler 366 ff.
 - offentlig kontrol 148 ff., 152 ff.
 - pålæg om ændring ifølge monopolloven 150
 - ubestemte 154, 156, 263
 - urimelige 38, 45, 47, 142 ff., 156 ff., 234 ff., 278, 431
 - usædvanlige 231, 238
 - vildledende 106
 - se også Aftaleindgåelse, Fortolkning og Ugyldighed
 - »Agreed documents« 143
 - Almindelige forretningsbetingelser: se Standardvilkår
 - Anmeldelsespligt 149

Stikord

- efter betalingskortloven 220
- efter markedsføringsloven 154 f.
- efter monopolloven 68 f., 72, 150, 223
- efter pris- og avanceloven 72, 73
- efter rejsegarantiloven 441
- Annoncer: se Reklame
- Anprisninger 98 f., 104, 129
 - betydning for mangelsbedømmelsen 302
 - om næringsværdi 120
- Ansvarsfraskrivelser 293
 - camoufleret som garantier 158, 231 f., 308
 - i kraft af leveringforbehold 290 f.
 - særlige vedtagelseskrav 231
 - ved generelle mangelsforbehold 307 f., 332
 - ved produktansvar 353
 - ved rejsebureauaftaler 437 f.
- Anteciperet misligholdelse
 - af afhjælpningspligt 317
 - af leveringsforpligtelser 284, 287
 - af pengeforpligtelser 296
- Auktionssalg
 - af brugte genstande 309
 - i relation til fortrydelsesret 248
 - i relation til oplysning om kreditvilkår 361, 368
 - »som den er og forefindes« 309
- Autorisation
 - af kontraktsformularer 148
 - vildledning om offentlig 105
- B**
- Bandolé-mærket 128
- Bank- og sparekassetilsynet 225
- Berigelse/nytte, fralæggelse af 242, 337, 412, 435
- Bestillingskøb: se Tilvirkningskøb
- Betaling
 - giro 451 f.
 - sted 280 f., 451 f.
 - tid 279 f., 284, 452
 - se også Renter
- Betalingskort 359 ff.
 - aftaleindgåelse 384 ff.
 - betalingskortlovens fravigelighed 365 f.
 - betalingskortlovens ikrafttrædelse 365
 - betalingskortlovens område 360
 - definition 360, 364 f.
 - fejlregistrering m.v. 392 ff.
 - forbud mod uanmodet fremsendelse 384
 - gebyrer 386
 - håndhævelse af loven 220 f.
 - krav på kvittering 384
 - lovgivningen 46, 51
 - oplysningspligt 367 ff.
 - registrering 367
- Betalingskortudvalg 221
- Brugsanvisning 130
 - betydning for erstatning i køb 324
 - betydning for mangelsbedømmelse 303, 306
 - farlige produkter/produktansvar 80, 353
 - levnedsmidler 120
 - på dansk eller symbolsprog 80, 306, 353
- Bruttopriser
 - forbud mod håndhævelse 71 f.
 - godkendelse 71, 75, 151
- Bytte
 - som gensidig ydelsesudveksling uden brug af penge 275
 - som ret til at vælge en anden vare: se Ombytningsret
- Børn
 - farlige produkter 81 f.
 - legetøj 81 f.
 - produktsikkerhed 81
 - reklamer/markedsføringsmetode 81 f., 99, 168
- C**
- Cession 334
- Civilret
 - begrebsfastlæggelse 49
 - samspillet med offentlig ret 49 f., 156 ff.
 - se nærmere Samspil
- Culpa
 - produktansvar 351 f., 355
- Cut-off klausuler
 - kreditkøb 382
- D**
- Dansk Isolerings Controls mærke 126
- Dansk Møbelcontrols mærke 127
- Dansk Varefakta Nævn 124 f.
- Dansk Standardiseringsråd 96, 121, 126 f.
- Datomærkning 120
- Degeneration af kendetegn m.v. 104

Stikord

- DEMKO (Danmarks Elektriske Materielkontrol) 85, 126, 331
- D-mærket (elektrisk materiel) 85, 126
- Diskrimination 60
- i reklamer 168
- Domskonventionen 64, 207, 208
- Domstolsprøvelse 194, 218
- af foreløbigt forbud 220
 - af foreløbigt påbud 221
 - af klagenævnskendelser 207, 208 ff., 211 f.
 - af markedsføringssager 221 f.
 - af monopolretlige sager 223
 - henvisningspligt til forbrugerklagenævnet 208 ff.
 - ifølge småsagsforslaget 217 f.
 - se også Fri proces
- DS-mærket (Dansk Standard) 127
- DS-Rekommendationer 96, 121
- DVK-mærket (Dansk Vindues Kontrol) 125
- Dørsalg m.v. 45
- forbud mod: se Uanmodet henvendelse
 - fortrydelsesret 239, 242, 245 ff.
 - erlagte ydelsers tilbageførelse 255 ff.
 - fremgangsmåde 253, 254
 - fristens beregning 252 f, 254
 - oplysningspligt om 148, 250 ff.
 - rettens afgrænsning 245 f
 - undtagelser fra retten 247 f
 - særlig opsigelsesret 260 f.
- Dørsalgsdirektiv, EF's udkast til 264
- E**
- Effektiv rente: se Renter
- Effektivitetskriteriet 69 f, 73, 77
- Efterkrav, tilbagesendelse pr. 244, 258
- Efterlevering 289, 309, 310
- Efterspørgsel, påvirkning af 97, 98, 99, 130, 162 ff.
- Ejendomsforbehold 360, 367, 377 ff.
- afskrivning af indbetalinger 380
 - betingelse for ophævelse efter overgivelse 296
 - betingelser for særligt fyldestgørelsesgrundlag 149, 395
 - gyldigt 377
 - indløsningsret 400 f.
 - indsigelser 382
 - koblingsforbud 378
 - krav på evt. restfordring 397
 - kreditkøbsprisen 377
 - kreditomkostninger 380
 - reparationsgæld 380 f.
 - selvtægt 401 f.
 - tilbagetagelsesforretning 395 ff.
 - trangsbeneficiet/hjælpebidler 397 f, 400
 - udbetaling 378
 - udtagelsesret 400 f.
- Ejendomsformidler
- annoncer 340, 341 f.
 - erstatningsansvar 341
 - god forretningsskik 342
 - pligter 340 f., 341 ff.
 - salgsopstilling 340, 342 f.
 - salær/arbejdsvederlag 340
 - skema for ejendommens hovedtal 343
 - slutseddel 343
 - stilling som mellemmand 339 ff., 342
- Ejendomsformidling, Klagenævnet for 212, 341
- Ejendomsrådgiver 341
- se nærmere Ejendomsformidler
- Eksegibilitet
- forbrugerklagenævnets afgørelser 48, 211 f.
 - kreditkøbskontrakter 395
- e-mærkning 123
- E-mærket (Europæisk Standard) 127
- »Engros pris« 100
- E-numre 120, 137 ff.
- se også Positivlistesystemet
- Erhvervsdrivende
- begreb i civilretten 55 ff.
 - begreb i den offentlige ret 60, 61, 175, 182 ff.
 - begreb i forbrugerklagenævnsloven 63
 - forbrugende erhvervsdrivende 60 f., 63
- Erhvervsfrihed: se Konkurrencehensyn
- Erstatning for forsinkelse fra købers side 295 f., 296
- Erstatning for forsinkelse fra sælgers side 284
- ansvarsgrundlag 292 f.
 - beregning 285, 291, 293 f.
 - som betingelse for pligt til naturalopfyldelse 285, 293
- Erstatning for mangler 37, 38, 49, 276, 309
- ansvarsgrundlag 322 ff.
 - beregning 325

Stikord

- bevisbyrde 324
- contra afslag 320 f., 324, 337
- efter sælgers afhjælpning(sforsøg) 312, 317 f., 320
- følgeskader 324, 325
- krav mod tidligere salgsled 334 f.
- p.g.a. oplysninger fra tidligere salgsled 324
- retlige mangler/vanhjemmel 333 f.
- ved fast ejendom 347
- Erstatning for produktskade 84, 348 ff.
 - se nærmere Produktansvar
- Erstatning for udgifter ved omsorgspligt 298, 336
- Erstatning for vanhjemmel 333 f.
- Erstatning i forbindelse med arbejds- og tjenesteydelser
 - for fagfejl/følgeskader 417 f.
 - for misligholdelse 416 ff.
- Erstatning i forbindelse med rejsebu-rcauaftaler 431 f.
- Erstatning uden for kontrakt 282
 - ved produktskader: se Produktansvar
- Erstatning ved »sælgerens forsømmelse« 306, 313, 324
- Erstatning ved tilsidesat omsorgspligt 298, 336
- Etisk-social bedømmelse efter markedsføringsloven 60, 163 ff.
- F
- Fabrikationsfejl 352 f.
- Faktureringsregler 74, 116, 407 f.
- Farlige produkter
 - ansvar: se Produktansvar
 - farlighed og mangelsbedømmelse 299, 300, 325
 - godkendelse: se Produktsikkerhed
 - mærkning 123 f.
- Fast ejendom, køb af 46, 97
 - advokatbistand/advokatforbehold 344 f.
 - frit forsikringsvalg 155
 - køber- og sælgerbeskyttelse 339 ff.
 - mangler 345 ff.
 - oplysningspligt/undersøgelsespligt 346
 - regelgrundlag 268, 345 f.
 - skøde 344
 - slutseddel/aftalens indgåelse 343, 344 f.
 - tilsidesættelse af urimelige aftaler 235 f., 345
- urigtige oplysninger fra mellemmand 340 f.
- se også Ejendomsformidler
- Fast forretningssted
 - begreb i dørsalgsloven 245 f.
 - se også Dørsalg m.v.
- Fast indbytningspris 101
- Faste priser
 - i kraft af bindende tilbud 415
 - stiltiende aftalt 276 f.
 - ved fakturering af tjenesteydelser 414 f.
 - ved videresalg: se Bruttopriser
- Fejltagelser/fejlskrift
 - som ugyldighedsgrund 232 f., 277
 - uanmodet fremsendelse ved en 242 f.
- Fiktiv prisberegning 101
- F-mærket (Danske Vaskeriørs Fællestil-syn) 125
- Fogedsager
 - betaling 399 f.
 - indløsningsret 400 f.
 - kredittøb 376
 - omfattet af fri proces 213
 - opgørelse i tilbagetagelsessager 396 ff.
 - selvtægt 401
 - tilbagetagelse 394
 - udenretlig tilbagetagelse 401 f.
 - udlæg for evt. restfordring 398
 - udsættelse 399
 - udtagelsesret 400
 - umiddelbar fogedforretning 149, 395 ff.
 - vurdering 396
 - værneting 395
- Forbrugerbegrebet 53 ff.
 - bevisbyrde 58 f., 64
 - forbrugende erhvervsdrivende 60 f., 62, 63 f., 203
 - i civilretten 53 f., 55 ff., 363
 - i den offentlige ret 54, 59 ff.
 - i forbrugerklagenævnsloven 54, 62 ff., 203, 206
 - i internationale lovvalsregler 64
 - i procesretten bortset fra forbrugerklagenævnsloven 193
 - »private« forbrugere 63 f., 206
 - subjektive betingelser 58 f., 63, 64
- Forbrugerbevægelsen
 - målsætning 29
 - samfundsmæssig baggrund og gen-nembrud 27 ff.
- Forbrugerklagenævn 44, 48, 147

Stikord

- afkald på klagenævnsprøvelse 207 f.
- afvisning af uegnede sager 203, 206, 209
- beskrivelse af nævnet 202
- forlig indgået ved - 210, 211
- formelle krav til afgørelsen 211
- fremgangsmåde ved klage 202
- fri proces efter klagenævnsmedhold 212 f., 214
- gebyrer 202 f., 210
- godkendelse af private klagenævn 212
- håndhævelse af afgørelser 48, 211 f.
- klage mod private erhvervsdrivende 63, 203
- klage mod offentlig virksomhed 63 f., 206
- klage mod udenlandsk firma 206 ff.
- klageberettigede 62 f., 203, 206
- kompetence 203 ff., 206 f., 208
- offentliggørelse af afgørelser 112
- oplysningsvirksomhed 112
- oversendelse af domstolssager
 - efter forbrugers ønske 208 f., 210
 - på domstolens initiativ 216
- parts- og vidneafhøring 209, 210
- retshjælpvirksomhed 201
- sagsbehandling i praksis 210 f.
- sagsomkostninger 209 f.
- sammensætning af nævnet 202
- sekretariatets opgaver og beføjelser 201, 202, 209
- status i retshåndhævelsen 49, 202
- virksomhedsområde/sagsområde 62 f., 203 ff.
- ubetinget indbringelsesret 208 f., 210
- økonomiske betingelser for klage 205, 206
- Forbrugerkommission 30
 - betænkninger 30, 43, 44 f.
 - kommissorium 30
 - målsætninger 35 f., 53 f.
- Forbrugerlovgivning, se også Forbrugerret
 - fortolkning/praktisk anvendelse 48
 - karakteristik og systematik 42 ff., 47
 - lovgivningsteknik og -modeller 43, 50 ff., 146
 - oversigt 44 ff.
 - virkninger og bivirkninger 39 ff., 51 f.
- Forbrugerombudsmand 43, 44, 154 f.,
 - kompetence 48
 - offentliggørelse af afgørelser 112 f.
 - oplysningsvirksomhed 112 f.
 - som retsskaber 48, 219
 - virksomhed 218 f., 219 ff.
- Forbrugeroplysning 28, 31, 37, 38, 46, 93 ff., 107 ff.
 - contra beskyttelse 29, 36, 142 f.
 - forbrugercentreret: se Forbrugeruddannelse og -undervisning
 - i købsituationen 96 f., 108 f., 129 f.
 - målsætninger/definitioner 94 ff., 107 ff.
 - centrale institutioner 110 ff.
 - publikationer 110 f., 113, 114
 - vare- og tjenestecentreret 38, 95 f., 109
 - se også Mærkning
 - se også Oplysningspligt
- Forbrugerpolitik
 - definition og afgrænsning 35 ff., 37, 46, 53
 - forsikringstanken 39 f.
 - fundamentale rettigheder 37 f.
 - kompromissøgning 41 f.
 - mål ctr. foranstaltninger 33, 41, 42
 - målsætninger 31, 35 f., 36 ff., 42 f., 65, 78, 103, 111 f., 142
 - og praktisk lovgivning 51 f.
 - politisk consensus 43 f.
 - stærke ctr. svage forbrugere 40, 53, 96, 219
- Forbrugerprogrammer, EF's 36 ff., 42, 44
- Forbrugerret
 - beskyttelsesniveau 50 ff.
 - ctr. forbrugerpolitik 33 f., 36
 - i europæisk regie 34, 36 ff., 42, 52, 64, 82, 85, 87, 89, 91, 92, 107, 119, 123, 207, 264, 265, 348, 402, 419, 426 f.
 - i nordisk regie 42 ff., 52, 338, 419, 426
 - karakteristik/selvstændigt retsområde 5, 32 f., 48 ff.
 - praktisk gennemslagskraft 40, 42, 50, 51 f., 95, 154, 192 f., 216, 264, 402, 456
 - retfærdige ctr. overskuelige regler 51 f., 264
 - se også Forbrugerlovgivning
- Forbrugerrollen 27 ff., 58, 93
 - som balancefaktor i markedsøkonomien 30 ff., 37
- Forbrugerrådet 29, 33, 96, 110 f., 111 f., 114, 118, 223, 224
- Forbrugeruddannelse og -undervisning 37, 38, 94 f., 108, 112, 113 f.
- Forbrugsvalg
 - frit 30, f., 36, 96, 150 ff.

Stikord

- rationelt 27 ff., 38, 65, 74 f., 94 f., 96, 162 f.
- Forbudsnedlæggelse efter markedsføringsloven 83, 220, 222
- foreløbigt forbud 220
- mod påberåbelse af aftalte vilkår 158
- sanktioneret med straf/bøde 190, 222, 242
- sanktioneret med ugyldighed 158
- Force majeure 292, 437, 439, 447 f.
- Fordelingspolitik 40
- Fordringshavermora
- begrebsfastlæggelse 297
- betydning for risikoens overgang 283, 298
- eller misligholdelse 297
- omsorgspligt ved - 298
- Forfaldstid/betalingstid 279, 284, 452
- Forhandlerpræmiering 166 f.
- indvirkning på prisfastsættelsen 75
- Forhandling som retshåndhævelsesmiddel
- forbrugerombudsmanden 219 f., 220, 222
- monoptilsynet 150, 223
- Formfrihed
- princippet i aftaleretten 148, 230
- ved leveringspåkrav 287
- ved meddelelse om fortrydelse/opsigelse 253 f., 261
- Formkrav
- efter markedsføringsloven 154
- for aftalers indgåelse 148 f.
- for oplysningers afgivelse 130, 148 f., 153 f., 220 f., 250, 267 ff., 343, 371
- Forretningsbetingelser, urimelige 149 ff.
- begreb i monopolloven 150
- Forsendelses- eller udbringningskøb 280, 284
- Forsendelsesomkostninger
- ved afhjælpning 313, 314
- ved benyttelse af fortrydelsesret 254, 255, 258
- ved erstatningsberegning 325
- ved forsendelseskøb 275, 278, 282
- ved ophævelse 255
- Forsendelsesrisiko: se Risikoens overgang
- Forsikring, Ankenævnet for 212, 420
- Forsikringsaftaler
- aftalens indgåelse 420
- bindingsperiode 425
- erstatningsberegning 423 f.
- fortolkning 420
- indtrædelse af selskabets ansvar 420 f.
- livsforsikringsvilkårs forhåndsgodkendelse 148
- »normalforsikring« 426
- og dørsalgsloven 51, 241, 246, 259, 420
- oplysningspligt/svarpligt for forsikringstageren 421 ff.
- præmiebetaling 424 f.
- regelgrundlag 419 f., 426 f.
- retshjælpsforsikring 194, 214 f.
- suspension og ophør af selskabets ansvar 424 f.
- tabsbegrænsningspligt 425 f.
- udbetaling af erstatning 423
- udkast til EF-direktiv 426 f.
- urigtige eller mangelfulde oplysninger fra forsikringstageren 421 f.
- Forsikringstilsynet 225
- Forsikringsoplysningen 202
- Forsinkelse med betaling af købesum 284
- sælgerens beføjelser 295 ff.
- sælgerens pligter 297 f.
- særligt om kreditkøb 394 ff.
- se også Forfaldstid og Renter
- Forsinkelse med levering
- anteciperet (forudgående) 284
- begrebsfastlæggelse 281 f., 283 f.
- betydning ved brug af opsigelsesret 263
- bevisbyrde 284
- contra mangler 288 f.
- forsinkelse med en del 288 f.
- køberens beføjelser 284 ff.
- se nærmere Naturalopfyldelse, Hæveret, Erstatning og Reklamationspligt
- successiv levering 289
- Fortjeneste, urimelig 69, 73
- Fortolkning af aftaler 146, 229
- annonce- og reklameoplysningers betydning 131 f., 432 f.
- fortolkningsprincipper 237 f.
- i relation til opsigelsescadgang 262
- markedsføringslovens betydning 130 f., 157 f., 238
- om tjenesteydelser 410 ff.
- restriktiv fortolkning 231, 238
- standardaftaler 238, 420, 431
- særligt om garantier 158, 238, 308, 330 f., 335 f.

Stikord

- uklarhedsreglen 131, 238
 - Fortrydelsesret 43, 45, 51, 164, 239, 242, 248
 - ifølge aftale 243 ff.
 - ifølge kutyme 243
 - lovbestemt: se Dørsalg og Postordre-salg
 - ved alm. butikshandel 239
 - ved rejsebureauaftaler 447
 - Fortrættelsesklausuler 156, 425
 - Forudbetaling
 - contra ufravigelig tilbageholdsret 332
 - i køb 281
 - ved rejsebureauaftaler 428
 - Forudsætningslæren 233 f.
 - Fri proces 58, 194
 - betingelser for 212 f.
 - efter klagenævnsafgørelse 211, 212 f.
 - ifølge småsagsforslaget 217
 - ved klagenævnsbehandling 194
 - virkninger af 213 f.
 - Frister
 - for benyttelse af fortrydelsesret 252 f.
 - påkrav om tillægsfrist ved forsinkelse 286 ff.
 - Fundamentale forbrugerrettigheder 37 f.
 - Færdigpakninger, oplysningspligt på
 - levnedsmidler 119 f.
 - øvrige detailvarer 116 f.
 - Færdigpakningsdirektiv, EF's 123
 - »Fødselsdagssalg« 101
 - Følgeskader 324, 325
 - »Førpris« 100, 136
- G**
- Garantier 41
 - betydning for reklamationsfrist 327
 - »blanke« garantier 158
 - fortolkning 158, 238, 308, 335 f.
 - fra producent/importør
 - betydning for mangelsbedømmelse 330
 - betydning for reklamation 328 f., 335 f.
 - etablering af retsforhold 334
 - garantibevisers udformning, vejledning 159 ff.
 - garantimærker 127 f.
 - i kraft af selve varens betegnelse 330 f.
 - markedsføringslovens krav 152, 158, 159
 - ny løbetid ved udskiftede dele 160
 - som ansvarsfraskrivelse 158, 231 f., 308
 - som ansvarsgrundlag 292, 324
 - urimelige forbehold 160 f.- Generalklausul
 - civilretlig/formueretlig 43, 45, 47, 51, 76, 147 f, 234 ff.
 - konkret bedømmelse 147, 157, 234 ff.
 - offentligretlig 47, 97, 152 f.
 - generel bedømmelse 153 f., 156 f.
 - offentlig- og civilretligt samspil 156 f.
 - som retlig standard 47 f.
- Genuskøb
 - ansvarsgrundlag 292 f., 322 ff.
 - se også Erstatning
 - begreb 291 f.
- God markedsføringsskik: se Markedsføringsskik
- »Gratis« 101, 165, 174

H

- Handlingsprogram: se Forbrugerprogrammer, EF's
- Home parties 164 ff.
 - fortrydelsesret 245 f.
 - som led i markedsføringen 162
 - uanmodet henvendelse 240
- Hulrumsisolering, Ankenævnet for 212
- Husmoder- og husholdningsbevægelsen 27 ff., 113 f.
- Hæderlighed, almindelig 47
 - betydning for erstatningsansvar 323
 - betydning for gyldighed 233
 - betydning for reklamationsfrist 329
- Hæftelsesansvar ved produktskader 356 f.
- Hæveret i almindelighed 49
 - fortabelse ved brug m.v. 377 f.
 - som alternativ til fortrydelse 255
 - virkninger af en ophævelse 285 f.
- Hæveret p.g.a. forsinkelse med betaling 295
 - efter overgivelse 296
- Hæveret p.g.a. forsinkelse med levering 284
 - anteciperet forsinkelse 287
 - fikskøb 286
 - forsinkelse med en del 288 f.
 - hel eller delvis ophævelse 288 f., 289
 - påkrav med eller uden tillægsfrist 286 ff.
 - svig 286

Stikord

- ved successiv levering 289
- væsentlighedsbetingelsen 286 ff.
- Hæveret p.g.a. mangler 309
- afhjælpningsreglernes betydning 322
- contra forsinkelse 288 f.
- hel eller delvis ophævelse 318, 322
- mangler ved en del 318, 322
- særligt om fast ejendom 346 f.
- særregel for genuskøb 321
- ved successiv levering 318, 322
- ved misligholdt afhjælpningspligt 317, 318, 322
- ved retlige mangler/vanhjemmel 334
- væsentlighedsbetingelsen 311, 317, 321, 322
- Hæveret ved aftaler om tjenesteydelser 416
- Hæveret ved rejsebureauaftaler 434 f.
- Højestepriser 70 f., 73
- Håndhævelse
- af civilretlige regler 49, 50, 147, 192 ff., 242
- af forbrugerklagenævnets afgørelser 48, 211 f.
- af offentligretlige regler 49, 50, 147, 154 f., 218 ff.

I

- Illoyal konkurrence: se Konkurrencehensyn
- Indkomspolitik 73
- Indløsningsret 400 f.
- Indsigelser 382
- ejendomsforbehold 382
- kreditkøb 382
- Information: se Oplysning
- Inkasso 98, 167 f.
- vejledende retningslinjer 167
- Instruktionsfejl 353
- Interesseafvejning 33, 40 ff., 48, 60, 143, 235, 238
- Interessesammenfald 40 ff., 105 f.
- International privatret 64, 265 f., 440
- International procesret 206 f.

J

- Jævnbyrdighedsbetragtningen 30 ff., 142 ff., 235

K

- Kendetegnsbeskyttelse 104
- Klageberettiget

- til forbrugerklagenævnet 62 f., 203, 206
- til forbrugerombudsmanden 219
- til monopolankenævnet 223 f.
- til monopohtilsynet 223
- Klagenævn 194
- godkendte private 212
- offentligt: se Forbrugerklagenævn
- Klagerådgivningen under Forbrugerrådet 111, 201
- Kodekser for markedsføring 94, 135, 168, 436
- Kommerciel effekt: se Efterspørgsel, påvirkning af
- Kommissionsaftale ved ejendomssalg 340
- Konkurrencebegrænsning 28, 40 f., 65, 66 ff., 144, 149 f.
- som kriterium i monopolloven 67 f., 70
- Konkurrencebeskyttede erhverv 73
- Konkurrencehensyn 40 ff., 65 ff., 94, 102 f., 121 f., 162, 171, 218 f.
- se også Samfundshensyn
- Konstruktionsfejl 352
- Konsulentvirksomhed på husholdningsområdet 113
- Kontokort
- definition 364 f.
- kreditmaksimum 391
- tredjemands uberettigede benyttelse 387 ff.
- Kontokøb 384
- aftaleindgåelse 384 ff.
- erhvervskonto 363
- forbrugerkonto 363
- indsigelse 382
- kontosystemer 362
- oplysningspligt 115, 367 ff.
- udelukker ejendomsforbehold 378
- Kontoudtog 386 f.
- kreditkøb 386 f.
- Kontraktsbestemmelser: se Aftalevilkår
- Kontrolprincip
- markedsføringslovens 149
- monopollovens 67, 149
- Kredit
- kortvarige kreditter 361
- Kreditkøb 359 ff.
- betalingskort: se Betalingskort
- definition 361 f.
- efterfølgende trepartsforhold 361
- ejendomsforbehold 360

Stikord

- - se også Ejendomsforbehold
 - forbrugerkreditkøb 363
 - forbud mod pantsætning 374 f.
 - forbud mod veksler 374 f.
 - fravigelse af samtidighedsgrundsætningen 281
 - hævekort 360
 - kontantprisen 368, 372
 - kontokort 359
 - kontokøb 360
 - krav på eventuel restfordring 381, 397 ff.
 - kreditkøbslovens fravigelighed 365 f.
 - - ikrafttrædelse 365 f.
 - - område 359 ff.
 - lovgivningen 45 f., 51
 - kreditkøbsprisen 368, 372, 377
 - kreditomkostninger 368, 372, 380
 - kreditor 363, 374
 - kreditors fyldestgørelse 395 ff.
 - køberfinansierede 362
 - nedsættelse af vederlag 376 f.
 - oplysningspligt 149, 221, 366 ff.
 - oprindeligt trepartsforhold 361
 - tredjemandsfinansiering 360
 - udbetaling 368, 372, 378
 - værneting 156, 208, 375
 - Kreditkøbsprisen 377
 - Kreditomkostninger 380
 - evt. reduktion ved tilbagetagelse 396
 - Kreditor 363, 374
 - se Kreditkøb
 - Kreditors fyldestgørelse 395 ff.
 - Kreditsalg, frakendelse af ret til 221
 - Kreditvilkår
 - oplysningspligt om 115 f, 367 ff.
 - Krosalg 164 ff.
 - som led i markedsføringen 162
 - fortrydelsesret 245 f.
 - Kvalitetskrav 38, 42, 78, 86, 88, 121 f.
 - se også Mangler, Produktsikkerhed og Produktansvar
 - Kvantitetsmangler 288 f., 301, 310
 - Køb af løsøre (forbrugerkøb) - se indholdsfortegnelsen kap. 11
 - definition 274
 - forslag til ny købelov 338
 - købelovens område og systematik 51, 274 f., 275 f., 325, 349 f.
 - misligholdelsesbeføjelser: se Naturalopfyldelse, Hæveret, Erstatning, Afslag, Omlevering, Efterlevering, Afhjælpning og Reklamationspligt
 - misligholdelsesgrunde: se Forsinkelse, Mangler og Vanhjemmel
 - på prøve 255, 256, 282
 - risikoen for varen: se Risikoens overgang
 - ydelsesudveksling: se Købesum og Levering
 - på kredit: se Kreditkøb
 - Købekort: se Kreditkøb
 - definition 364 f.
 - Købesum
 - beregning 276 ff.
 - betalingssted og -måde 451 f.
 - betydning for mangelsbedømmelsen 300
 - forfaldstid 279
 - ret til at holde tilbage 281, 284, 291, 314 f.
 - ret til at modregne 315
 - »Købt som beset«
 - fast ejendom 346
 - løsøre 307 f.
 - Køreundervisning, Ankenævnet for 212
- ## L
- Lavprisvarerhus, betingelser for anvendelse af betegnelsen 134
 - Legetøj
 - farlige produkter 81 ff.
 - Lejeaftaler
 - i relation til dørsalgsloven 246, 259
 - i relation til kreditkøb 46
 - Levering
 - begrebet og dets retlige betydning 278 f., 281 f.
 - delvis 288 ff., 301
 - fastsættelse af leveringsfrist/tillægsfrist 275, 286 ff.
 - forbehold om udskydelse af leverings- tid 289 f., 290 f.
 - leveringsstedet 280 f., 282
 - leveringstiden 279 f., 281, 289
 - omkostninger 275, 278, 282
 - Levnedsmidler
 - forbeholdte betegnelser 121 f.
 - kødprodukter 87 f., 119 ff.
 - negativlistesystemet 88

Stikord

- oplysningspligt på færdigpakninger 119 f.
- positivlistesystemet 87
- produktstandarder 121 f.
- påbudte betegnelser 121 f.
- skadelige egenskaber 86 ff.
- tilsætningsstoffer 87 f.
- Levnedsmiddelrådet 87
- Lodtrækninger: se Præmiekonkurrence
- Lokale forbrugergrupper 201, 221 f.
- Lovvalgskonventionen 64, 265 f.
- Loyal oplysningspligt 130 f.
- betydning for erstatningsansvar 323 f.
- betydning for mangelsbegrebet 304 ff.
- betydning for undersøgelsespligt 306
- trods generelt forbehold 307 f., 332
- Lægemidler 47, 89 ff.
- kontrol med fremstillingen 90 f.
- medicinskader 354 f.
- reklamer 91
- vildledning 91
- Løsøre
- kreditkøbslovens løsbegreb 360 f.
- købelovens løsbegreb 274
- M**
- Mangler
- begrebsfastlæggelse 275
- - almindeligt mangelsbegreb 298 ff.
- - loyal oplysningspligt 130 f., 304 ff.
- - særligt om forbehold 307 f.
- - urigtige eller vildledende oplysninger 301 ff.
- brugsanvisningers betydning 303, 306
- contra forsinkelse 288 f.
- DS-standarders betydning 126 f.
- farlige produkter 84 f.
- garantimærker 127 f.
- generelle forbehold 307 f.
- køberens beføjelser 309 ff.
- - se nærmere Naturalopfyldelse, Omlevering, Efterlevering, Afhjælpning, Hæveret, Erstatning, Afslag og Reklamationspligt
- - over for tidligere salgsled 334 f.
- markedsføringslovens betydning 102, 107, 130 f., 301
- m.h.t. kvantitet 288 f., 301
- offentligretlige reglers betydning 299, 306
- oplysninger fra tidligere salgsled 301, 302
- prisoplysningers betydning 302 f., 305 f.
- producentgarantiers betydning 300
- retlige mangler/vanhjemmel 333 f.
- tidspunkt for bedømmelse 278, 281, 299, 303
- ved brugte genstande 299, 309
- ved en del 318, 322
- ved fast ejendom 345 f.
- ved utilstrækkelige vedligeholdelses-anvisninger 118, 126 f., 306
- Markedsbegreb, monopolrettens 67 f., 70
- Markedsføring, begreb 61, 106, 153
- Markedsføringsskik, god 47
- adressatens betydning 99, 168
- aggressive metoder 163 f.
- farlige markedsføringsmetoder 82 f.
- farlige produkter 79 ff.
- fast indbytningspris 101
- faste rabatter 101
- forhandlerpræmiering 166 f.
- i relation til aftalevilkår 152 ff., 263
- inkasso 167
- mærkedifferentiering 102 f.
- negative salgsmetoder 165
- og erhvervsfrihed 218 f.
- præmiekonkurrencer 182 ff., 190
- tilgift 162, 170 ff., 190
- uheldige salgsmetoder 162 ff.
- utilbørlig påvirkning 162 ff.
- ved ejendomsformidling 342
- se også Generalklausul
- Markedsføringsfejl 353 f.
- Markedsøkonomien, hensyn til
- se Konkurrencehensyn
- se Samfundshensyn, økonomiske
- MC-mærket (Møbelhandlernes Centralforening) 127 f.
- Medicin: se Lægemidler
- Mellemmænd
- erhvervsdrivende 56 f.
- reklamation til- 329
- ved ejendomshandler 339 ff.
- - se også Ejendomsformidler
- ved rejsebureauaftaler 435 ff.
- Misforståelse af aftalen, ugyldighed p.g.a. 232 f., 236
- Moms - inkluderet i bindende tilbud 277, 416
- Monopol: se Konkurrencebegrænsning
- Monopolankenævn
- klagcadgang 223 f.

Stikord

- sammensætning 223
- Monopoltilsynet
 - klageinstans 118, 223
 - oplysningsvirksomhed 113
 - organisation 222
 - kontrolvirksomhed 44, 48, 66 f., 117 f., 218 f., 222 f.
 - se også Monopolankenævnet
- Murerfaget, Ankenævnet for 212
- Mærkedifferentiering 102 f.
- Mærkning, erhvervslivets egen 127 f.
- Mærkning, frivillig og godkendt 124 ff.
- Mærkning, påbudt
 - af farlige produkter 123 f.
 - af færdigpakkede levnedsmidler 119 f.
 - med nettoindhold 117, 120
 - med priser: se Prismærkning
 - med vareoplysninger 118
- Mærkningsdirektiv, EF's 119
- Møbelfakta-mærket 125
- N
- Naturalopfyldelse (ret til at fastholde købet)
 - betinget af erstatningsansvar for misligholdelse 285, 293
 - købers ret 284, 285, 309
 - sælgers ret 295
 - se også Omlevering, Efterlevering og Afhjælpning
- »Nedsat« 100 f., 136
- betydning for mangelsbedømmelse 300, 302
- Negotiable dokumenter
 - i forbrugerkreditkøb 382
- »Normalpris« 100, 136
- »Nu pris« 100 f., 136
- Næringsdeklaration 120
- O
- Objektivt ansvar
 - hæftelsesansvar ved produktskader 356 f.
 - produktansvar 349, 351 ff.
- Offentlig godkendelse, vildledning om
 - betydning for mangelsbedømmelse 303
 - i relation til markedsføringsloven 105
- Offentlig ret
 - begrebsfastlæggelse 49
 - samspillet med civilretten 49 f.
 - se også Samspil 156 ff.
- Offentlig virksomhed
 - som erhvervsdrivende 56, 61, 63
 - som forbruger 58
- Ombytningsret 233, 243 ff.
 - se også Fortrydelsesret
- Omførsel, salg ved 241, 247
- Omkostninger
 - urimelige ifølge monopolloven 69, 70 f., 71 f.
 - ved forsendelse: se Forsendelsesomkostninger
 - kreditkøb 372, 376, 396
- Omlevering 309 f.
 - contra afhjælpning 310, 312
 - ved misligholdt afhjælpningspligt 317, 318
- Omsorgspligt
 - ved benyttelse af fortrydelsesret 256
 - ved fordringshaveremora 298
 - ved ophævelse/omlevering 285 f., 310, 336
- Opgørelse af sælgers krav i kreditkøb 396 ff.
- Ophævelse: se Hæveret
- Ophørsudsalg 101
 - se også Udsalg
- Oplysningscentralen under Statens Husholdningsråd 110
- Oplysningspligt over for forbrugerne 99, 103, 107 ff., 426 f.
 - almindelig og loyal oplysningspligt 129 f., 130 f., 304 ff., 346
 - om energiforbrug 123, 343
 - om nominel rente 369
 - om priser 65, 66, 74 f., 305 f.
 - se også Prismærkning
 - om retsstillingen 95, 130, 148 f., 156
 - særligt om fortrydelsesret 250 ff.
 - særligt om opsigelsesret 261 f.
 - på dansk 130, 306
 - ved ejendomshandel 342 ff.
 - ved færdigpakkede varer 116 f., 119 f.
 - ved kontoaftaler 368 ff.
 - ved kreditkøb 367 ff.
 - se også Forbrugeroplysning og Mærkning
- Oplysningspligt over for myndigheder
 - over for forbrugerbudsmanden 155
 - over for monopoltilsynet 68
- Oprindelsesangivelser, vildledende
 - degeneration 104
 - geografiske 103 f., 118 f., 119
 - kommercielle 103 f.

Stikord

Opsigelsesret ved aftaler om løbende tjenesteydelser m.v. 45, 239, 249, 259 ff.
– aftalens afvikling efter opsigelse 262 f.
– det intertemporale problem 259 f.
– og afl. § 36, 236, 259, 261
– oplysningspligt 145, 261 f.
– særligt om køb af bogværk 259, 260 f.
– varsel og uopsigelsesperiode 260 f.
– særligt om betalingskortaftaler 385
Overslag
– ikke bindende 277, 415
– kutyme 415
Overstrømningseffekt 41 f.

P

Pakningsstandarder 117, 122 f.
Pantsætning
– forbud mod i forbrugerkreditkøb 374
Partsinteresse som betingelse for klageberettigelse til monopolankenævnet 223 f.
– se også Retlig interesse
Passivitet
– fortabelse af misligholdelsesbeføjelser 295
– fortabelse af ugyldighedsindsigelse 242, 251 f.
– se også Reklamationspligt
Pelsbranchen, Ankenævnet for 212
Positiv opfyldelsesinteresse 293 f., 325
Positivlistesystemet 87
– se også E-numre
Postordresalg 248
– definition 249
– fortrydelsesret 239, 246, 248 f.
– – erlagte ydelsers tilbageførelse 255 ff.
– – fremgangsmåde ved benyttelse 253, 254 f.
– – fristens beregning 252 f., 255, 368
– – oplysningspligt om 148, 250 f., 361, 368
– – rettens afgrænsning 248 f.
– – undtagelser fra retten 250
– internationale 64, 206 f., 265 f.
– oplysning om kreditvilkår 368
Praksis som retskilde: se Retskilder
Pressemeddelelser 106
Prestigereklame 99
Private forbrugerorganisationer
– klageberettigelse til monopolankenævnet 223 f.
– oplysningsarbejde 95, 113 f.

– retshjælpsarbejde 201
– søgsmålskompetence 221 f.
Prisaftaler: se Konkurrencebegrænsning
Prisangivelser, vildledende 100 ff., 430
Prisdannelse 39 f., 41, 65, 66, 72, 72 ff.
Priser, rimelige
– målsætning om 38, 39, 41, 65 ff., 277 f.
Priser, vejledende 71 f., 73, 75
Priser, urimeligt lave 69 f.
Prisfastsættelse, civilretlig 65, 66
– nedsættelse af urimelige priser 76, 235, 237, 278, 321, 345, 376
– – se også Afslag
– når intet er aftalt om prisen 76, 275, 276 ff., 413 ff.
– prismærkningslovens betydning 276 f.
– stiltiende vedtagelse 276 f.
– særligt om tjenesteydelser 412, 413, ff.
Prisførerskab 68
»Pris-Information« 113
Priskontrol, offentlig
– som led i økonomisk politik 65, 66, 72 ff.
– som udslag af konkurrencebegrænsning 65, 66 ff.
Priskrig 69 f.
Prismærkning eller -skiltning 38, 44, 74 f., 100
– betydning for aftalt pris 76, 276 f.
– dobbeltprismærkning 117
– enhedsprismærkning 116
– for tjenesteydelser 116, 414
– obligatorisk mærknings- eller skiltningsspligt 114 ff.
– se også Forbrugeroplysning og Oplysningspligt
Prisreklame, retningslinjer 100, 105, 133 f., 135 f.
Prissammenligninger
– forbrugerens muligheder for 102, 105, 122
– i reklamen 100, 105, 133
Prisstigninger/prisfald
– betydning for erstatningsberegning 285, 294
– betydning for fastsættelse af købesum 277 f.
– som ansvarsfrihedsgrund ved manglende levering 293
Processuelle reglers betydning 49, 192 ff.
Producentpåvirkning 29, 31, 111 f., 219 f.
Produktangivelser, vildledende 102
Produktansvar 37, 46, 325, 348 ff.

Stikord

- accept af risiko 357 f.
- afværgepligt 357
- ansvarsfraskrivelse 353
- brugsanvisning 353
- culpaansvar 351 f., 355
- definition 349
- fabrikationsfejl 352 f.
- »farligt« produkt 350 f.
- forveksling 354
- håndværksprodukter 355
- instruktionsfejl 353
- instruktionspligt 353, 354
- konstruktionsfejl 352
- købelovens mangelsansvar 349 f.
- markedsføringsfejl 353
- medicinskader 354 f.
- mellemhandlerens hæftelsesansvar 356 f.
- »normal« anvendelse 351
- objektivt ansvar 349, 351 ff., 356 f.
- offentlig godkendelse 351
- principalansvaret 356, 357
- produktansvar/mangelsansvar 84 f.
- skadelidtes atypiske anvendelse af produktet 349, 350, 351, 357
- skadelidtes egen skyld 357 f.
- skadelige egenskaber 350
- systemskader 355
- tabsbegrænsningspligt 357
- tjenesteydelser 355
- udviklingsskader 354
- Produktsikkerhed 37 f., 41, 42, 46
- børn 81
- D-mærket 126
- levnedsmidler 88 f.
- lægemidler 89 ff., 354 f.
- markedsføringsmetoder 82 f.
- sikre produkter 78
- sunde produkter 78
- Produktstandarder 96, 121 ff., 126 f.
- forsikringer 426
- sikkerhedsudstyr 121, 126
- Præmiekonkurrence
- »bedste resultat« 186
- bladets redaktionelle stof 189
- erhvervsdrivende 182 f.
- formål 184
- i strid med god markedsføringsskik 190
- periodiske skrifter 187 ff.
- præstationskonkurrencer 183 ff.
- retningslinjer 184
- sanktioner 190
- som led i markedsføringen 162
- tilbagetrædelse fra forsøg 190
- udfaldet beror på tilfældet 183 ff.
- vejledende retningslinjer for afholdelse af konkurrencer 183, 184
- velgørehed 186 f.
- Præventiv effekt 49, 50, 147
- Prøvelse af forbrugerens retsstilling, ret til 147, 192 f., 202
- se også Forbrugerklagenævn, Fri proces og Domstolsprøvelse
- Påkrav
- om afhjælpning 311, 318
- om betaling af forsikringspræmie 424
- om betaling af købesum 279
- om levering 279, 286 ff., 289 f.
- over for tidligere salgsled 318
- som betingelse for påløb af renter 453
- tillægsfrist ved forsinkelse 286 f.
- R**
- Rabat
- faste rabatter 101
- Rabatmærker 179 ff.
- betinget af køb 180
- formelle krav 180 f.
- indløsningsbekendtgørelsen 180
- rebatkort 181
- rabatten en del af varens emballage 180 f.
- sammenhæng med tilgift 180
- sanktioner 190 f.
- Rejsebureauaftaler 428 ff.
- afbestillingsret/aflysningsret 439, 447 f.
- aftaleparterne 435 ff., 439 f.
- agent/salgsbureau contra rejsearrangør 435 ff.
- ansvarsfraskrivelse 437 f., 449
- Danmarks Rejsebureau Forenings Almindelige Betingelser 431, 435, 437, 438 f., 446 ff.
- erstatning/prisafslag 431 ff., 437 f., 448 f.
- fortolkning og gyldighed 431
- hotel- og transportfejl 432, 439 f., 448 f.
- kundens pligter 449 f.
- kundens særlige stilling 428 f.
- markedsføring/annoncering, Vejledende retningslinjer 429 f., 444 f.
- mellemmænds ansvar 435 ff.
- ophævelse 434 f.

Stikord

- overbooking 433 f.
- prisforhøjelse efter aftaleindgåelse 438 f., 446 f.
- reklamation 435, 450
- retsgrundlaget 429, 431
- selskabsrejser 428
- tjenesteydelser eller køb 428, 431
- ændringer i rejseplan efter aftaleindgåelse 438 f., 448
- se også Rejsegarantifond
- Rejsebureau-Ankenævnet 212, 430, 432, 442
- Rejsegarantifonden 46, 440 ff.
- dækningsbetingelser
 - - dansk rejsebureau 441
 - - selskabsrejser/charterrejser 441
 - - økonomisk sammenbrud 442
- dækningsområde/-omfang
 - - anden væsentlig misligholdelse under rejsen 443
 - - hjemtransport 442 f.
 - - tilbagebetaling 442
- fondens status 440 f.
- frist for kravets fremsættelse 443
- lovens og dens baggrund 440 f.
- sikkerhedstillæse/garantibidrag 441 f.
- Reklamation over for mellemmand 329
- Reklamation over for tidligere salgsled 328 f.
- Reklamationspligt
 - bevis for hvor varen er købt 326
 - bevis for reklamationens afgivelse 328
 - opfølgning af reklamationen 326, 331
 - over for efterfølgende tilkendegivelser 232
 - over for for sen accept 230
 - over for for sen reklamation 327
 - over for forsinket betaling af købesum 296 f.
 - over for forsinket levering 284, 294 f.
 - over for mangler 276, 325 ff.
 - - almindelig reklamationsfrist 326 ff.
 - - reklamationens adressat 326, 328 f., 335 f.
 - reklamationens indhold 326
 - - særlige reklamationsfrister 329 ff.
 - over for uoverensstemmende accept 230
 - over for urimelig tillægsfrist ved forsinkelse 288
 - over rejser 435, 450
 - over tjenesteydelser 418
 - risiko for bortkomst/forsinkelse af reklamation 327 f.
 - specificeret eller neutral reklamation 295, 326
 - se også Passivitet
 - Reklame 38, 95
 - alkohol 169
 - angivelse af vejledende udsalgspris 75
 - civilretlig betydning 131 f., 301 f., 324, 335, 432 ff.
 - diskriminering 168
 - for lægemidler 91
 - prisoplysninger 75, 116, 277, 430, 444
 - rettet mod børn 99, 168
 - som oplysningsmiddel 94, 97, 105 f., 129
 - tilgift 172 f., 173 f.
 - utilbørlig 163, 168 ff.
 - vejledende retningslinjer for ølreklamer 169
 - se også Markedsføringsskik, Sammenlignende reklame og Vildledende angivelser
 - Reklamedirektiv, EF's 107
 - Renter 45, 451 ff.
 - af lån 452
 - beregning af effektiv rente 404 ff.
 - beregning af nominel rente 403
 - forfaldstid/rette betalingstid 279, 452
 - forsinket betaling ved betalingskortsystem 393 f.
 - ifølge aftale/sædvane/lov 452
 - i kreditkøb 369 f., 376
 - i udeblivessager 456
 - kreditrenter 452, 455
 - morarenter/forsinkelsesrenter 45, 295 f., 452 ff.
 - - begyndelsestidspunkt 453 f.
 - - rentens størrelse/maksimering 454 f.
 - - ved tilbagebetalingskrav på købesum 258, 454
 - provision 454
 - variabel rente 370, 373, 455
 - Reparativ effekt 49, 50
 - Repræsentation
 - i beslutningsprocesser 37, 38, 111 f., 117 f., 118
 - i retlige instanser 221
 - Restfordring i køb med ejendomsforbehold 397 ff.
 - se også under Kreditkøb
 - Retlig interesse

Stikord

- som betingelse for søgsmålskompetence i markedsføringsager 221
- se også Partsinteresse
- Retlige standarder 47 f.
- se også Generalklausul
- Retsanvendelse 48
- Retshjælp 38, 46, 192 ff.
- Advokatsamfundets Retshjælp 197 f.
- Advokatvakterne 198 f.
- definition 194
- offentlig retshjælp ved advokater 195 ff.
- – omkostninger 196 f.
- – sagsområde 196
- – udvidet retshjælp 196 f.
- – økonomiske betingelser 195
- private retshjælpskontorer 199 f.
- sagsfordeling mellem de forskellige institutioner 200
- ved domstolene ifølge småsagsforslaget 217
- ved forbrugerklagenævnet 112, 201
- ved Forbrugerrådets klagerådgivning 201
- ved Husholdningsrådets Oplysningscentral 110
- ved lokale forbrugergrupper 201
- Retshjælpsforsikring 194, 214 f.
- Retskilder
- love 44 f.
- myndighedspraksis 48
- retspraksis (domstolspraksis) 48, 147
- Retssystemet 48 f.
- Retsøkonomi 39 ff.
- Rettelse af urigtige oplysninger 303 f., 308, 324
- Returret 233, 243 ff.
- se også Fortrydelsesret
- Risikoens overgang (risikoen for varens hændelige beskadigelse) 275
- aftalt fravigelse 161, 283
- i tilfælde af afhjælpningsforsøg 313, 320
- i tilfælde af fordringshaveremora 283, 298
- i tilfælde af fortrydelse 256
- i tilfælde af hævebegrundende misligholdelse 282, 313, 337
- i tilfælde af ugyldighed 251
- som tidspunkt for mangelsbedømmelse 278, 281, 299
- ved levering 51, 278, 280, 281 f.
- »Råd og Resultater« 96, 110, 113
- Rådgivning: se Forbrugeroplysning og Retshjælp
- S**
- Salærer 76, 340, 345
- inkassosalær 396
- Samfundshensyn 33, 35
- etisk-sociale 60, 168 ff.
- økonomiske 30 f., 37, 40 f., 65, 66, 72 ff., 94, 142
- Sammenlignende reklame 100, 105 f., 133 f.
- Samspil
- mellem forbrugerklagenævn og forbrugerombudsmand 157 f., 205, 236
- mellem forbrugerklagenævn og domstole 208 ff.
- mellem forbrugerombudsmand og bank- og sparekassetilsynet 225
- mellem forskellige civilprocessuelle retshåndhævelsesmidler 194 f., 217 f.
- mellem forskellige prislove 66
- mellem markedsføringsloven og monopolloven 218 f.
- mellem markedsføringsloven og offentligretlige speciallove 98, 120
- mellem materielret og procesret 192 f., 216 f.
- mellem offentlig ret og civilret 48 ff., 79
- – bøde/ugyldighed i dørsalgsloven 242
- – markedsføringsloven/aftaleret 147 f., 154, 156 ff., 164, 353 f.
- – markedsføringsloven/mangler 102, 106 f., 130 ff., 301
- – markedsføringsloven/rejseaftaler 432
- – prisregler 75 ff.
- mellem udbud og efterspørgsel 30 f.
- mellem vedtagelses-, fortolknings- og ugyldighedsregler 231 f., 238
- Samtidig ydelsesudveksling
- ved handlingens tilbageførelse 258, 281
- ved levering af ydelser 281, 291, 295
- ikke ved rejsebureauaftaler 428
- ikke ved arbejds- og tjenesteydelser 409
- Sanktioner/straf 49, 50
- efter betalingskortloven 220 f., 366, 384, 386
- efter dørsalgsloven 242, 262

Stikord

- efter kreditkøbsloven 221, 365 f., 373, 375
 - efter markedsføringsloven 190 f., 220, 222
 - efter monopolloven 69, 70 f., 75 f., 150, 151 f., 223
 - Selvtægt 401 f.
 - Skriftlighed
 - som betingelse for særlig fyldestgørelsesadgang 149, 395
 - som gyldighedsbetingelse 148, 155, 230, 250, 338
 - Skøn, domstolenes frie
 - i forhold til ufravigelige regler 333
 - ved brug af retlige standarder 47
 - Småsagsforslaget 217 f.
 - »Sortlistede« forbrugere 151
 - Specieskøb
 - ansvarsgrundlag 292, 322 ff.
 - – se også Erstatning
 - begreb 291 f.
 - Spørgsmålsret, dommerens 216 f.
 - Standardisering 41, 126 f.
 - af pakninger, se også Pakningsstandarder
 - af produkter, se også Produktstandarder
 - Standardvilkår/standardkontrakter 143 ff., 231, 236, 238
 - fortolkning 237 f., 420, 431
 - krav om offentlig godkendelse 148, 149
 - offentlig kontrol 148 ff., 152 ff.
 - – se også Anmeldelsespligt
 - særlige krav til vedtagelse 231 f.
 - særlig oplysningspligt om opsigelsesret 145, 261 f.
 - Statens Husholdningsråd 28, 46, 96, 110, 111 f., 114
 - Status quo-princippet 294 f., 296
 - Successiv levering
 - forsinkelse med betaling 296
 - forsinkelse med en enkelt leverance 289
 - mangler ved en enkelt leverance 318, 322
 - opsigelsesret for bestilling af bogværker 260 f.
 - Sundhed og sikkerhed 37 f., 78 ff.
 - oplysningskrav til sikring af 119 ff.
 - se også Produktsikkerhed
 - Svig
 - som ansvarsgrundlag 323, 436
 - som grundlag for at kræve omlevering 309
 - som hævegrund 286, 321
 - som ugyldighedsgrund 232, 236
 - Systemskade 355
 - Søgsmålskompetence for forbrugere og forbrugerorganisationer 221 f.
 - se også Klageberettiget
 - Sø- og Handelsretten
 - sammensætning i markedsføringssager 221
- ## T
- Tabsbegrænsningspligt 294, 320, 357 f., 393, 425 f.
 - »Tekniske Meddelelser« 110
 - »Tema« 110
 - Tilbagebetaling af købesum/vederlag
 - forrentning 258, 454
 - ved aflysning af rejser 431
 - – fra rejsegarantifonden 442
 - ved fortrydelse 244, 258
 - ved ophævelse 285, 337
 - ved opsigelse af løbende kontrakt 262 f.
 - Tilbagegivelse i samme stand og mængde 285
 - ved benyttelse af bytte- eller returret 244, 257
 - ved benyttelse af fortrydelsesret 256
 - ved ophævelse 313, 336, 337 f.
 - ved ugyldighed 242, 252, 257
 - Tilbageholdsret
 - til sikring af afhjælpning 314 f., 320, 332
 - til sikring af erstatning/afslag 315, 337
 - til sikring af modydelsens erlæggelse 281, 284, 291, 295
 - til sikring af tilbagebetaling 258, 337
 - Tilbagekaldelse af tilbud eller accept 51, 230, 421
 - Tilbagetagelse 394 ff.
 - opgørelse af kreditors krav 395 ff.
 - Tilbud
 - contra overslag 277, 415
 - i aftaleretlig forstand (bindende) 230, 277, 304
 - indhentelse af tilbud 412, 415, 420
 - omfatter den samlede pris incl. moms m.v. 277, 416
 - som reklameudsagn 101, 133 f.
 - Tilgift 60, 170 ff.

Stikord

- betinget af køb 173 f.
 - definition 171 f.
 - ganske ubetydelig værdi 175 f.
 - »gratis« 174
 - hovedvare/bivare 177 f.
 - køb på prøve 175
 - lovlige kombinationssalg 177 f.
 - mængderabat 177 f.
 - salg »til forbruger« 175
 - sanktioner 190 f.
 - som led i markedsføringen 162
 - Tilsidesættelse: se Ugylldighed
 - Tilsikring: se Garanti
 - Tilsætningsstoffer 86 ff.
 - E-numre 137 ff.
 - oplysningspligt 120, 122
 - Tilvirkningskøb
 - i relation til afhjælpning 316
 - i relation til fortrydelsesret 247, 250.
 - omfattet af købeloven 274, 409
 - ophævelse p.g.a. forsinkelse 288, 290
 - Tjenesteydelser 46
 - afgrænsning 408, 428
 - fagfejl 417 f.
 - faktureringsregler 116, 414 f.
 - i forbindelse med køb 247, 409
 - omfattet af kreditkøbsloven 361
 - købsloven analogt 410, 411, 414
 - løbende tjenesteydelser: se Dørsalg og Opsigelsesret
 - markedsføringslovens anvendelse 60, 97
 - misligholdelsesbeføjelser 416 ff.
 - pligt til at indhente forholdsordre 410 ff., 415
 - pligt til at oplyse om særlig risiko 413
 - prisfastsættelse 412, 413, ff.
 - prisskiltning 116, 414
 - produktansvar 355
 - regelgrundlaget 408 ff.
 - ret til afvigelse fra instrukser/faglig kontrol 410 ff.
 - specificeret regning 414 f.
 - tilbagelevering 242, 257, 416
 - ydelsens omfang, indhold og kvalitet 410 ff.
 - Torvehandel m.v. 247
 - Trangbeneficiet 397 f., 400
 - Tredjemands uberettigede benyttelse af kontokort 387 ff.
 - betalingsmodtagers ansvar 392
 - begrænset hæftelse 392
 - kortindehavers ansvar 389 ff.
 - kortudsteders ansvar 389
 - tidsfrister for kortindehavers meddelelse 390 f.
 - Trepartsforhold i kreditkøb 361 f.
 - indsigelser og pengekrav 382
 - Tvang som ugyldighedsgrund 232
 - Tvangsfuldbyrdelse
 - af købekontrakt 395 ff.
 - se iøvrigt Fogedsager
 - »Tænk« 96, 111
- ## U
- Uanmodet fremsendelse af varer 242 f.
 - Uanmodet fremsendelse af betalingskort 384
 - Uanmodet henvendelse 45, 50
 - forbud efter dørsalgsloven 51, 239 ff.
 - - forbudets afgrænsning 240 f., 245 f.
 - - sanktioneringen 242
 - - undtagelser fra forbudet 241 f.
 - forbud efter politivedtægten 241, 242
 - home parties m.v. 164
 - Udbetaling 378, 379
 - Udeblivelsessager 215 ff., 456
 - Udenlandske firmaer 64, 206 f., 265 f., 440, 441
 - Udlæg for eventuel restfordring 398
 - Udnyttelse som ugyldighedsgrund 232
 - Udsalg
 - angivelsen brugt som prisreklame 100 f., 136
 - mangelsbedømmelse af udsalgsvarer 300, 302
 - ret til at bytte udsalgsvarer 243 f.
 - se også Ophørsudsalg
 - Udtagelsesret 400 f.
 - Udvalg
 - vedr. fast ejendom 339
 - vedr. forsikring 419, 427
 - vedr. pris- og monopollovgivningen 67
 - vedr. produktansvar 348
 - vedr. renteloven 456
 - vedr. retshjælp m.v. 195, 218
 - vedr. tjenesteydelser 408
 - Udviklingsskader 354
 - Ufravigelighed af forbrugerreglerne 49, 50 f., 145 f., 207 f., 229
 - betydning for tilsynet efter markedsføringsloven 154, 156
 - hindrer ikke fortabelse af ret ved manglende reklamation 333
 - i dørsalgsloven 239, 262

Stikord

- i internationale forbrugerftaler 64, 265
 - i kreditkøb 365 f.
 - i køb 274 f., 276, 282 f., 291, 331 ff.
 - i renteloven 452, 454
 - kan ikke udstrækkes ved analogi 410
 - Ugyldighed
 - delvis ugyldighed 76, 234
 - efter monopolloven 69, 75 f.
 - home parties 164
 - ikke efter ibrugtagelse 242, 252, 256 f.
 - kreditaftalevilkår 365 f.
 - markedsføringslovens betydning 130 f., 156 ff.
 - offentlige sikkerhedsforskrifter 236
 - pantsætning og udstedelse af negotiable dokumenter 374 f.
 - p.g.a. aftalens indhold 234 ff.
 - p.g.a. efterfølgende omstændigheder 234 ff.
 - p.g.a. forholdene ved aftalens indgåelse 232 ff.
 - p.g.a. tilsidesat oplysningspligt efter dørsalgsloven 251 f., 262
 - p.g.a. tilsidesatte formkrav 148 f., 251
 - p.g.a. uanmodet henvendelse 239, 242, 246
 - retvirkninger 232
 - som sanktion af forbud 158
 - som civilretlig sanktion 49, 50, 51, 146 f., 232 ff.
 - se også Ufravigelighed
 - Ulig bundethed 155
 - Undersøgelser
 - af markedet 97, 110, 222 f.
 - af priser 74, 75, 95 f., 97, 110, 113
 - af varegrupper 97, 106, 110
 - Undersøgelsespligt for køberen 306 f.
 - efter overgivelse 327
 - lempet p.g.a. oplysningspligt 306
 - skærpet i selvbetjeningsbutikker 307
 - ved fast ejendom 346
 - Undersøgelsesret for sælgeren
 - inden tilbagebetaling af købesum 244, 258
 - Urigtige angivelser/oplysninger
 - betydning for erstatningsansvar 323 f., 334 f., 436
 - betydning for mangelsbedømmelse 106 f., 301 ff.
 - fra forsikringstageren 421 f.
 - fra tidligere salgsled 302, 324, 334
 - i relation til markedsføringsloven 97, 98, 106
 - om renter 455 f.
 - om retstillingen 152, 251 f.
 - se også Vildledende angivelser
 - Urimeligt mangelfulde angivelser 97, 98, 99, 103, 106, 130, 304
 - Urimeligt vederlag
 - kreditomkostninger 376
 - nedsættelse i kreditkøb 376
 - Utilbørlige angivelser eller fremgangsmåder 60, 106, 152, kap. 8, særligt 163 ff.
- ## V
- Vanhjemmel 333 f.
 - Varebegrebet i dørsalgsloven 246, 260 f.
 - Varebetegnelse
 - betydning for mangelsbedømmelse 301
 - som garanti/indeståelse 330 f.
 - VaredeklARATIONER 38, 41, 80, 95, 109
 - se nærmere Mærkning
 - VAREFAKTA 124 f.
 - Vederlagsfri erhvervelse
 - reklamering med: se »Gratis«
 - tilgift 173, 174
 - ved uanmodet fremsendelse 243
 - ved manglende afhentning i tilfælde af fortrydelse 257 f.
 - Vedtagelse
 - i monopollovens forstand 68
 - i øvrigt: se Aftaleindgåelse
 - Vejledende udsalgspris 71 f., 73, 75
 - Vejledningspligt
 - dommerens 208
 - sælgerens: se Oplysningspligt og Brugsanvisning
 - Veksler
 - forbud mod veksler i forbrugerkreditkøb 374
 - Vennehvervning 164 f.
 - vejledende retningslinjer 165
 - Vildfarelse som ugyldighedsgrund 232 f., 236
 - Vildledende angivelser/oplysninger
 - betydning for erstatningsansvar 323 f., 334 f.
 - betydning for mangelsbedømmelse 106 f., 130 f., 301 ff.
 - civilretlige konsekvenser i øvrigt 131 f., 251 f., 430, 432 ff.
 - fra tidligere salgsled 302, 324, 334

Stikord

- i relation til markedsføringsloven 80, 97 f., 99 ff., 156
 - om lægemidler 90 f.
 - om renter 455 f.
 - om retsstillingen 106, 152, 154, 251 f.
 - se også Urigtige angivelser
 - Vildledende fremgangsmåder 99 f.
 - Vildledningsforbud 93, 94, 97 ff.
 - Voldgiftsaftale 207
 - VVS-installationer, Ankenævnet for 212
 - Værdipapirer 361
 - negotiable 382
 - Værneting 156
 - fogedsager 375, 395
 - kreditkøb 375 ff., 395
 - straffesager 221
 - udenlandsk erhvervsdrivende 206, 207
 - Værnetingsklausuler 156, 161, 207 f.
- W**
- Woolmark 128
- Ø**
- Økonomiske interesser
 - forbrugernes 37, 38, 39 ff.
 - samfundets: se Samfundshensyn