

FORBRUGERKLAGENÆVNET

ÅRSBERETNING 1978

Nyropsgade 22, 4., 1602 København V.
Telefon (01) 12 24 66. Postgirokonto 5 27 39 27
Telefonisk henvendelse: 10-12 og 13-15

Journal nr. 78-0650-099

Omslag og typografi:
Flemming Ljørring IDD

Kehlis Tryk ApS
København

ISBN 87-503-2874-3
Ha 47-4

Indhold

1. AFSNIT	
Beretning fra formanden for forbrugerklagenævnet	7
1.1. Arbejdssituationen for forbrugerklagenævnet	7
1.1.1. Sekretariatsarbejdet	7
1.1.2. Nævnsarbejdet	8
1.2. Forbrugerklagenævnet og forbrugerlovgivningen	9
1.2.1. Aftalelovens § 36	9
1.2.2. Ny forbrugerlovgivning	9
1.2.3. Det lovforberedende udvalgsarbejde	10
1.3. Den fremtidige klagenævnsbehandling	10
1.3.1. Har forbrugerklagenævnet indfriet forventningerne?	10
1.3.2. Skal forbrugerklagenævnets virksomhedsområde ændres?	11
2. AFSNIT	
Oplysninger vedrørende udvalgte sagsområder	15
2.1. Beklædningstekstiler	15
2.2. Skindbeklædning	19
2.3. Brillor og kontaktlinser	22
2.4. Møbler	23
2.5. Forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb	29
3. AFSNIT	
Nævnsafgørelser af almindelig interesse	33
3.0.1. Emneregister	33
3.0.2. Juridisk register	33
4. AFSNIT	
Statistiske oplysninger	77
4.1. Almindelige oplysninger	77
4.2. Klagesagerne's fordeling på varegrupper og salgsform	83
5. AFSNIT	
Kort orientering om forbrugerklagenævnet	87
6. AFSNIT	
Nævnets sammensætning	93
6.1. Nævnets formandskab	93
6.2. Nævnsmedlemmer	93
6.3. Forretningsudvalg	98
6.4. Sekretariat	99

7. AFSNIT	
Private ankenævn godkendt af forbrugerklagenævnet	101
7.1. Ankenævnet for forsikring	101
7.2. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas	101
7.3. Murerfagets ankenævnsordning	102
7.4. Ankenævnet for pelsbranchen	102
7.5. Ankenævnet for radio- og tv-apparater	103
7.6. Rejsebureau-ankenævnet	103
7.7. Ankenævnet for renserisager	104
7.8. Ankenævnet for vaskerisager	104
8. AFSNIT	
Love og bekendtgørelser	105
8.1. Lov om forbrugerklagenævnet	105
8.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for forbrugerklagenævnet	108
8.3. Bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	112
8.4. De særlige regler i retsplejelovens § 335a og 342a om forbrugersager	114
8.5. Den særlige regel i retsafgiftslovens § 9	115
9. AFSNIT	
Regnskabsoversigt for finansåret 1. april–31. december 1978	117

1. BERETNING FRA FORMANDEN FOR FORBRUGERKLAGENÆVNET

1.1. Arbejdssituationen i nævnet

1.1.1. Sekretariatsarbejdet

Der er også i 1978 sket en *betydelig stigning i antallet af modtagne sager*. Således er der i årets løb modtaget ca. 8.400 førstegangshenvendelser, hvilket er en stigning på ca. 8% i forhold til 1977. De fleste af disse førstegangshenvendelser er blevet behandlet umiddelbart – navnlig telefonisk – af sekretariatet, uden at det har været nødvendigt med en skriftlig klagesagsbehandling.

Når så mange henvendelser kan *færdigbehandles af sekretariatet*, skyldes det flere forhold: Et betydeligt antal af henvendelserne har ikke karakter af egentlige klager, men er snarere henvendelser om *retshjælp*. Sekretariatet besvarer således dagligt et stort antal henvendelser om f.eks. almindelige juridiske spørgsmål, eksisterende bistandsmuligheder o.lign. Andre henvendelser må afvises fra behandling i nævnet, fordi *nævnet ikke* efter gældende regler er kompetent. I nogle af disse tilfælde kan sekretariatet i stedet henvise til godkendte private klage- og ankenævn, men en sådan henvisning kan dog kun ske i et forholdsvis begrænset omfang, idet en række vigtige forbrugsgoder ikke er omfattet af godkendte klagenævnsordninger. Efter henvendelsen til forbrugerklagenævnet at dømme er der navnlig et betydeligt behov for klagenævnsbehandling vedrørende *motorkøretøjer og fast ejendom*.

Af de modtagne førstegangshenvendelser i 1978 er 2.925 overgået til *skriftlig behandling* i forbrugerklagenævnet. I samme tidsrum er færdigbehandlet 3.144 skriftlige klagesager, hvilket er ensbetydende med, at der er færdigbehandlet 219 flere sager, end der er indkommet i 1978. Det er således lykkedes at *mindske det overskud af uekspederede sager*, der blev oparbejdet i årene umiddelbart efter nævnets start. Der er håb om, at denne glædelige udvikling vil fortsætte og måske vil blive forstærket i 1979, således at der skabes en *rimelig balance* mellem årets indkomne og færdigbehandlede skriftlige klagesager og hermed en *rimelig ekspeditionstid* for den enkelte klagesag, der bliverbehandlet på nævnsmøde.

En væsentlig del af overskuddet af uekspederede sager i de tidligere år skyldes et *uforholdsmæssigt stort antal klagesager vedrørende dørsalg af bøger og vagt- og tjenesteabonnementer*. Nævnet har med sine begrænsede ressourcer haft vanskeligt ved at behandle disse mange hundrede klagesager over tvivlsomme forretningsmetoder rettet mod nogle få firmaer, der som regel er meget uvillige til at medvirke til sagens oplysning. Det er imidlertid nu

lykkedes at få de fleste af disse sager afviklet, men det kan ikke udelukkes, at der – også efter gennemførelsen af dørsalgsloven – vil kunne opstå et lignende klagepres mod et eller flere firmaer og dermed risiko for en blokering af nævnet til skade for behandlingen af andre sagskategorier.

1.1.2. Nævnsarbejdet

Der har i 1978 været 30 *nævnsmøder*. På disse møder blev behandlet 958 sager, hvilket er en stigning på ca. 50% i forhold til 1977. Nævnet sammensættes normalt af formanden og fire nævnsmedlemmer, der repræsenterer henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser. Med virkning fra 1. juni 1978 angives efter vedtagelse af forbrugerklagenævnets forretningsudvalg de deltagende nævnsmedlemmers navne i den enkelte nævnsafgørelse. Dissenser medtages også i afgørelsen med angivelse af navn.

Arbejdet i nævnet er – som de foregående år – forløbet *meget positivt*, hvilket bl.a. giver sig udslag i, at der i praktisk taget alle sager er enighed i nævnet om afgørelsen. Efter min opfattelse kan man på baggrund af resultaterne af forbrugerklagenævnets virksomhed gennem godt tre år fastslå, at *nævnsbehandlingen* med deltagelse af en neutral jurist med dommerkompetence og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser er et *særdeles velegnet forum til afgørelse af de fleste af hverdagens forbrugertvister*.

Nævnsbehandlingen rummer flere fordele set i forhold til domstolsbehandlingen af lignende sager: Nævnsmedlemmerne tilfører således nævnet en *teknisk sagkundskab* af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Nævnsmedlemmernes deltagelse bevirker også, at nævnet får et *førstehåndskendskab til eksisterende fremgangsmåder og holdninger* på de enkelte forbrugsområder, ligesom der opnås sikkerhed for, at *skønsmæssige vurderinger* i de enkelte klagesager sker *under skyldig hensyntagen til de berørte erhvervs- og forbrugerinteresser*.

Det har også vist sig meget værdifuldt, at erhvervslivets og forbrugernes organisationer gennem deltagelse i nævnsarbejdet får et umiddelbart indtryk af, hvilke forhold der giver anledning til klager og dermed mulighed for at tage hensyn hertil i deres generelle organisationspolitik.

1.2 Forbrugerklagenævnet og forbrugerlovgivningen

1.2.1. Aftalelovens §36

Den såkaldte *generalklausul* i *aftalelovens* § 36 har været af central betydning for forbrugerklagenævnets arbejde. Ifølge denne regel kan »en *aftale tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende*«. Reglen, der trådte i kraft d. 1. juli 1975, og som blev gennemført bl.a. med det formål at beskytte den enkelte forbruger mod urimelige aftalevilkår, er af forbrugerklagenævnet navnlig blevet benyttet til at tilsidesætte en række *urimelige vilkår i standardkontrakter*. Om brugen af *aftalelovens* § 36 i 1978 henvises nærmere til det juridiske register under 3.0.2., side 31.

Ved vurderingen af om denne generelle og skønspregede bestemmelse har kunnet anvendes i de konkrete klagesager, har det været *overordentlig værdifuldt, at der udover juridisk sagkundskab tillige er forbruger- og erhvervsinteresser repræsenteret i nævnet, således at den praktiske anvendelse af generalklausulen har kunnet ske under medvirken af erhvervslivets og forbrugernes repræsentanter*.

I en række tilfælde er forbrugerklagenævnets afgørelse, hvor der har været henvist til *aftalelovens* § 36, blevet indbragt for domstolene til efterprøvelse. Det er imidlertid glædeligt at kunne fastslå, at nævnets afgørelser i praktisk taget alle sager er blevet opretholdt.

1.2.2. Ny forbrugerlovgivning

Af forbrugerkommissionen, der stillede forslag om oprettelse af forbrugerklagenævnet, blev det fremhævet som noget værdifuldt, at der ved en centraliseret klagesagsbehandling kunne opnås en betydelig *problemopfangning*. Erfaringerne har vist, at det erfaringsmateriale, der er opsamlet gennem forbrugerklagenævnets virksomhed, er af *afgørende betydning for forbrugerlovgivningens udvikling*.

Det kan således nævnes, at erfaringerne fra forbrugerklagenævnet spillede en væsentlig rolle i forbindelse med udarbejdelse af *lov om visse forbrugeraftaler* (dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser), der trådte i kraft d. 1. januar 1979.

Lovforslaget om et særligt afsnit i købeloven om forbruger køb, der blev fremsat i folketinget kort før årsskiftet 1978-79, er ligeledes præget af de erfaringer, der er indhøstet gennem forbrugerklagenævnets virksomhed. Lovforslaget er vedtaget af folketinget og træder i kraft den 1. januar 1980.

1.2.3. Det lovforberedende udvalgsarbejde

Den viden, der er samlet i forbrugerklagenævnet, udnyttes tillige i *det lovforberedende arbejde*, der er i gang på forbrugerområdet, idet nævnet er *repræsenteret i flere lovforberedende udvalg*.

Nævnet er således repræsenteret i justitsministeriets *kreditkøbsudvalg*, der i 1978 har afgivet betænkning med et udkast til en lov om køb på kredit; i justitsministeriets *udvalg vedrørende forbrugerbeskyttelse ved tjenesteydelser*, der bl.a. har til opgave at udarbejde regler vedrørende vedligeholdelses- og reparationsarbejde af varige forbrugsgoder som bolig, bil o.lign.; og i handelsministeriets *arbejdsgruppe om produktsikkerhed* på forbrugerområdet.

1.3. Den fremtidige klagenævnsbehandling

Lovgivningen om forbrugerklagenævnet har nu været *i kraft i godt tre år*. Der kan derfor være anledning til at spørge, dels *om klagenævnsbehandlingen har indfriet de forventninger, man stillede ved lovens gennemførelse*, dels *om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde bør ændres*.

1.3.1. Har forbrugerklagenævnet indfriet forventningerne?

1.3.1.1. Forventningerne om en hurtig, billig og effektiv sagsbehandling

Forventningerne om, at klagenævnsbehandlingen skulle være et *hurtigt, billigt og effektivt alternativ* til den almindelige domstolsbehandling er efter min opfattelse indfriet, bl.a. fordi det er lykkedes at opbygge en smidig og velfungerende arbejdsdeling mellem sekretariatsbehandlede og nævnsbehandlede sager.

Den helt overvejende del af de *mange tusinde årlige førstegangshenvendelser* til forbrugerklagenævnet sker pr. telefon og kan *behandles umiddelbart af*

nævnets sekretariat, uden at det er nødvendigt at gå over til skriftlig procedure. I disse sager udøver nævnssekretariatet en telefonisk retshjælpsfunktion, der navnlig består i vejledning, rådgivning og forligsvirksomhed.

En meget stor del af de klagesager, der ikke kan løses pr. telefon, men overgår til skriftlig klagesagsprocedure, *forliges af nævnssekretariatet på et tidligt tidspunkt* under skriftvekslingen, således at behandling i nævnet ikke bliver nødvendig. Ekspeditionstiden for nævnsbehandlede sager var i de første år for lang, hvilket i første række skyldtes, at nævnet var oversvømmet med klagesager om dørsalg mod nogle enkelte firmaer med tvivlsomme forretningsmetoder. Dette forhold har imidlertid ændret sig i 1978. Den overvejende del af klagesagerne vedrørende dørsalg er færdigbehandlet, og de første års *stigende overskud er afløst af en nedgang i sagsbeholdningen på årsbasis*. Ekspeditionstiden for den enkelte nævns sag er derfor også blevet forkortet, således at også denne del af forbrugerklagenævnets arbejde synes at *leve op til de stillede forventninger*.

1.3.1.2. Forventningerne om problemopfangningen i forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet har efter min opfattelse ligeledes i høj grad indfriet forventningerne om at kunne fungere som *problemopfanger*. Jeg har allerede omtalt, hvorledes nævnets erfaringsmateriale har været af betydning for *forbrugerlovgivningens udvikling*. Den centraliserede klagesagsbehandling giver imidlertid også erhvervslivets og forbrugernes organisationer *et samlet overblik over de problemer*, der eksisterer på forbrugerområdet, og hermed en mulighed for at sætte ind på de punkter, hvor der efter deres opfattelse bør ske ændringer. Forbrugerklagenævnet har ligeledes gennem sin egen *informationsvirksomhed* kunnet informere befolkningen centralt og udtømmende om sager af almindelig interesse. Problemopfangningen i forbrugerklagenævnet har endelig vist sig at være af afgørende betydning for en række af de større sager, som forbrugerombudsmanden har ført for domstolene. Nævnets erfaring i et større antal enkeltsager har fungeret som *faktaunderlag for forbrugerombudsmandens krav* i de generelle markedsføringssager.

1.3.2. Skal forbrugerklagenævnets virksomhedsområde ændres?

1.3.2.1. Nye sagsområder

I forarbejderne til loven om forbrugerklagenævnet er det forudsat, at der *ved nævnets oprettelse skulle fastsættes begrænsninger i nævnets virksomheds-*

område, således at der blev sikret nævnet rimelige startvilkår. Forbrugerkommissionen udtalte bl.a. herom:

»Det må tillægges betydelig vægt, at nævnet fra begyndelsen stræber efter den bedst mulige sagsbehandling og sikkerhed i afgørelserne, således at nævnet hurtigt udstyres med en stærk autoritet såvel hos forbrugerne som inden for erhvervslivet. Af denne grund er det vigtigt, at nævnet først efterhånden, som de nødvendige erfaringer opnås, udvider sit virksomhedsområde...«

Ved handelsministeriets bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, optrykt i afsnit 8 under 8.3, side 112 er der fastsat *en række begrænsninger i nævnets virksomhedsområde*, hvorved meget betydningsfulde forbrugsområder, der heller ikke er dækket af nogen af de godkendte private klagenævne, er undtaget fra forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.

Efter min opfattelse har forbrugerklagenævnet nu efter godt tre års virksomhed *den nødvendige erfaring og autoritet* til at kunne påtage sig behandlingen af nye sagsområder, hvis der er politisk ønske og økonomisk mulighed for at udvide forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Efter erfaringerne fra de daglige henvendelser er der navnlig *et betydeligt behov for at forhøje værdigrænsen, således at nævnet vil kunne behandle klagesager til en værdi af over kr. 10.000,00, og for at udvide virksomhedsområdet til køb og reparation af motorkøretøjer og vedligeholdelse og reparation af boligen*. Forbrugerklagenævnet modtager også et betydeligt antal henvendelser fra mindre erhvervsdrivende vedrørende *service og installationsabonnementer* (elektro-, sanitets-, køle- og motorservice m.v.), hvilket tyder på, at der er et behov for at udvide klagenævnets virksomhed til dette område.

1.3.2.2. Forholdet mellem klagenævn- og domstolsbehandlingen af forbrugersager

I en artikel i slutningen af 1978 om domstolenes opgaver og arbejdsmetode i en hensigtsmæssig procesordning har professor, dr. jur. Bernhard Gomard og byretspræsident Knud Arildsen foreslået, at der gennemføres en *forbruger- og småsagsproces* ved domstolene. De to jurister mener, at *klagenævnene på forbrugerområdet bliver overflødige*, hvis der indføres en sådan proces ved domstolene. I hvert fald bør klagenævnene for fremtiden *henvise alle forbrugersager med juridiske problemer* til domstolene.

Jeg har i en senere artikel imødegået disse synspunkter. Efter min opfattelse kan en forbruger- og småsagsproces ved domstolene *hverken overflødiggøre klagenævnbehandlingen eller begrunde, at klagenævnene ophører med at behandle juridiske problemer*. Tværtimod har klagenævnbehandlingen af forbrugersager nogle klare fordele i forhold til domstolsbehandlingen. *Be-*

handlingen ved et klagenævn er let, hurtig og billig. Den centraliserede klagesagsbehandling har endvidere en selvstændig værdi i en større forbrugerpolitisk sammenhæng, idet denne sagsbehandling gør det muligt at opfange problemer af interesse for bl.a. lovgivningsmagt, forbrugerombudsmand og erhvervslivets og forbrugernes organisationer. Jeg vil ikke på dette sted gå i enkeltheder med disse spørgsmål, men henvise interesserede til de to artikler i Juristen & Økonomen 1978, side 409 ff, og 1979, side 36 ff.

I denne sammenhæng vil jeg alene fremhæve, at det nu godt tre år efter forbrugerklagenævnslovens ikrafttræden må konstateres, at det er *lykkedes at udvikle en klagenævnsbehandling, der på alle væsentlige områder er i stand til at leve op til de forventninger, der blev stillet ved lovens gennemførelse.* Forbrugerklagenævnet og de godkendte private klagenævne er i færd med at udvikle sig til det *naturlige forum*, hvortil befolkningen henvender sig med *de fleste af dagliglivets forbrugerproblemer.* Heroverfor står, at *domstolene* hidtil stort set *ikke* er blevet *benyttet af almindelige mennesker til løsning af konflikter på forbrugerområdet.* Og der er ingen grund til at tro, at dette forhold vil blive ændret med ét slag ved en lov om en forbruger- og småsagsproces ved domstolene. Domstolene vil således *ikke* – i hvert fald i en overskuelig årrække – være *noget praktisk alternativ til klagenævnsbehandlingen.* En eventuel gennemførelse af en forbruger- og småsagsproces ved domstolene bør derfor efter min opfattelse *ikke ske på bekostning af klagenævnsbehandlingen* i forbrugerklagenævnet og de godkendte private klage- og ankenævne.

H. Wendler Pedersen

Nævnshovedmand

2. OPLYSNINGER OM UDVALGTE SAGSOMRÅDER M.V.

I dette kapitel omtales *en række udvalgte sagsområder*. Formålet hermed er navnlig at orientere om, hvilke problemer forbrugerne vil kunne blive stillet overfor på disse områder, om mulighederne for at undgå nogle af problemerne og om forbrugerklagenævnets behandling af klagesagerne.

Herudover omtales nogle spørgsmål om *forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb*, navnlig om den »forbrugende erhvervsdrivendes« adgang til at klage til forbrugerklagenævnet.

Følgende sagsområder m.v. omtales: 1. *Sager vedrørende beklædningstekstiler*; 2. *Sager vedrørende skindbeklædning*; 3. *Sager vedrørende briller og kontaktlinser*; 4. *Sager vedrørende møbler*; 5. *Forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb*.

2.1. **Beklædningstekstiler** Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.3., side 47

Forbrugerklagenævnet modtager *på årsbasis ca. 400 klagesager* vedrørende beklædningstekstiler, hvilket er et meget beskedent sagsantal set i forhold til den samlede årsomsætning i branchen. I det følgende omtales nogle af de mest almindelige problemstillinger, der har foreligget i forbindelse med nævnets behandling af disse klagesager.

2.1.1. **Sagkyndig bistand**

Ved nævnets behandling af klagesager vedrørende beklædningstekstiler medvirker en *sagkyndig fra Dansk Textil Institut*.

På et tidligt stadium af sagens *behandling i sekretariatet* undersøger den sagkyndige sammen med forbrugerklagenævnets sagsbehandler den vare, der klages over. Som oftest er det allerede på dette tidspunkt muligt at vurdere, om der er fejl ved varen og årsagen hertil. I modsat fald kan det blive nødvendigt at foretage en nærmere undersøgelse af varen på Dansk Textil Institut, hvilket ofte forlænger sagsbehandlingstiden væsentligt.

Løses en sag ikke ved sekretariatsbehandlingen, *overgives* sagen til *nævnsbehandling*. Den sagkyndige er til stede under nævnsmøderne.

2.1.2. Behandlingsanvisning

Tekstiler skal i hvert produktions- eller omsætningsled være *tydeligt mærket med fibertypens navn*, jfr. handelsministeriets bekendtgørelse nr. 160 af 2. maj 1975 om betegnelse og mærkning af tekstilvarer.

Det er derimod *ikke påbudt*, at tekstilvarer skal være mærket med *vedligeholdelsesanvisning*, men en sådan er ofte isyet.

Dansk Standardiseringsråd har på grundlag af et forslag fra international standard ISO/DIS 3758-1975 udarbejdet *en dansk standard, DS 2128*, hvori er angivet et sæt *symboler beregnet til vedligeholdelsesmærkning af tekstilvarer*, ligesom der i et appendiks gives vejledning om brugen af symbolerne. Ved vurderingen i de konkrete klagesager af de anvendte vedligeholdelsessymboler *følger forbrugerklagenævnet retningslinierne i DS 2128*.

Det er ikke ualmindeligt, at den *erhvervsdrivende ikke har kendskab til de anvendte behandlingssymboler* og deres betydning. I en række sager vedrørende tøj isyet et behandlingssymbol med *temperaturangivelse i en vaskebalje*, har den erhvervsdrivende således anført, at tøjet skulle vaskes i hånden, og at klageren ved at maskinvaske tøjet havde behandlet det forkert. Nævnet har i sådanne sager lagt vægt på, at symbolet med temperaturangivelse i en vaskebalje ifølge DS 2128 angiver *både vask i hånden og vask i maskine*, således at varen ifølge vedligeholdelsesanvisningen skulle kunne vaskes i maskine. Det korrekte symbol for, at der kun må vaskes i hånden, er en hånd i en vaskebalje.

De to omtalte behandlingssymboler ser således ud:



Tallet »60« under vandlinien angiver vask ved maksimalt 60°C.

Et andet problem i forbindelse med vedligeholdelsessymbolet: »Temperaturangivelse i en vaskebalje« er, at selve *vaskeprogrammets intensitet* ikke er nærmere defineret ved dette symbol. Tåler tøjet ikke vask ved et vilkårligt program på den angivne temperatur, må det derfor yderligere oplyses, at tøjet skal vaskes på et særligt skåneprogram, f.eks. et uld-program.

Er der i tøjet syet en vedligeholdelsesanvisning, skal *alle dele af beklædning*, herunder foer, knapper, spænder og påsatte mærker kunne tåle en sådan

behandling. Kan nogle dele af beklædningen ikke tåle behandling i overensstemmelse med anvisningen, anses tøjet for at være behæftet med en mangel. (J.nr. 78-20 300-096).

En behandlingsanvisning skal være affattet i et *forståeligt symbolsprog eller på dansk*, hvis den skal have værdi for danske købere. Til illustration heraf kan nævnes en sag, hvor det i vedligeholdelsesanvisningen var *anført på tysk, at trøjen skulle vaskes med finvaskemiddel*. Nævnet så ved afgørelsen bort fra denne behandlingsanvisning, der ifølge nævnet skulle være affattet på dansk, hvis den skulle tillægges betydning. (J.nr. 78-20 100-261).

Det er *ikke i sig selv tilstrækkeligt, at en vare kan tåle den foreskrevne behandling*. Køberen må også kunne forvente, at denne behandling er *tilstrækkelig til en normal og forsvarlig renholdelse*. I en sag, hvor den isyede behandlingsanvisning i en kjole foreskrev *vask i koldt vand*, udtalte nævnet, at denne behandling *ikke kunne anses for tilstrækkelig til en normal og forsvarlig renholdelse*. Selv om kjolen havde kunnet tåle den foreskrevne behandling, kunne den ikke vedligeholdes normalt og forsvarligt på den angivne måde, hvilket klageren måtte kunne forvente. (J.nr. 78-20 200-208).

I tilfælde, hvor der *ikke* er givet *nogen vedligeholdelsesanvisning*, må køberen efter nævnets praksis kunne gå ud fra, at varen tåler en *normal og forsvarlig vedligeholdelse*.

Skal *specielle behandlingsmetoder* iagttages, påhviler det den erhvervsdrivende at *gøre køberen opmærksom herpå*. Er det f.eks. nødvendigt for at undgå farveafsmitning at vaske tøjet, før det tages i brug, eller at vaske det alene første gang, skal der udtrykkeligt gives oplysning herom.

2.1.3. Farveægthed

En stor del af klagesagerne vedrører *manglende farveægthed*. Der klages således ofte over, at farverne har tilbøjelighed til at løbe ud, således at der sker afsmitning på varen selv eller på andre varer. Der klages ligeledes ofte over afblegning eller anden nuanceændring. I det ovenfor nævnte *appendiks til DS 2128* er der fastsat *vejledende regler om farveægthed*.

Forbrugerklagenævnet har *ofte* fundet, at klagerne vedrørende farveægthed var *berettigede*, idet det efter en sagkyndig undersøgelse har vist sig, at varens *farveægthed er ringere end forventelig for en vare af den pågældende type*. Nævnet har derfor givet klagerne medhold i kravet om ophævelse af købet (J.nr. 78-20 200-208).

I en række klager over *hvidslidning og anden farveændring* efter vask af blå

og sorte *cowboybenklæder* har nævnet fundet, at benklædernes udseende efter vask var acceptabelt. Nævnet har i den forbindelse anført, at en *vis hvidslidning og generel farveændring er en normal og almen kendt egenskab* ved stof af denne type. (J.nr. 1977-200-280 og 1977-200-334).

I en del klagesager har nævnet fundet, at afsmitning skyldes en *uhensigtsmæssig sammensætning af varens materialer*. Der er især konstateret afsmitning ved varer, hvor *kulørt stof er sammenføjet med hvidt eller pastelfarvet stof*. Større omhu fra fabrikanternes side ved valg af materialer må antages at kunne mindske antallet af disse klagesager. (J.nr. 78-20 100-261).

I tilfælde, hvor varen har smittet af og *ødelagt andre varer*, har nævnet fundet, at den erhvervsdrivende, som har fremstillet eller her i landet distribueret den pågældende vare uden at foreskrive særlige forholdsregler for at undgå farveafsmitning ved almindelig brug eller vedligeholdelse, har pådraget sig et *ansvar direkte over for køberen for skaderne ved afsmitning*. Nævnet har endvidere fundet, at *sælgeren (forretningen) hæftede for skaderne* i forhold til klagerne. (J.nr. 1977-200-210 og 78-20 900-068).

I almindelighed vil den *manglende farvægthed* være en *mangel ved en hel produktion eller et helt parti af varen*. Nævnets behandling af sagerne får imidlertid *kun sjældent betydning for en større køberkreds*. Dette skyldes dels, at kun et fåtal af køberne klager til forbrugerklagenævnet, dels at nævnets afgørelser – bl.a. på grund af den tid, der medgår til undersøgelse af varen og til behandling i nævnet – ofte først foreligger på et tidspunkt, hvor alle varer af den pågældende type er udgået af produktion, solgt eller benyttet gennem længere tid.

2.1.4. Krympning

I en række sager er der klaget over *krympning i forbindelse med vask*.

For at få fastslået, om tekstilvaren er krympet mere end normalt acceptabelt, vil det normalt være nødvendigt at foretage et *orienterende vaskeforsøg* af en tilsvarende uvasket tekstilvare. Er *krympningen større end de i appendiks til DS 2128 fastsatte normer, og deklaration af forventet størrelsesændring ikke er anført* samme sted som vedligeholdelsesanvisningen, er klageren efter nævnets praksis i almindelighed *berettiget til at hæve købet*.

En del *krympesager afvises*, fordi det ikke er muligt at skaffe en tilsvarende tekstilvare til prøvevask. Nævnet kan i sådanne sager normalt ikke få fastslået en række afgørende spørgsmål; f.eks. om varen er krympet; om en eventuel krympning er større end normalt acceptabelt; hvad der er årsag til en eventuel krympning.

2.2.

Skindbeklædning

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.3., side 47

Forbrugerklagenævnet har siden sin start i 1975 modtaget ialt ca. 200 klagesager vedrørende skindbeklædning. I det følgende omtales nogle af de forhold, klagerne hovedsagelig retter sig mod.

2.2.1.

Fremstilling af beklædningsskind

Beklædningsskind fremstilles normalt af *kalveskind, svineskind, fåreskind, gedeskind eller kohuder*.

For at skindene kan anvendes til beklædning, må de gennemgå en række *behandlinger i garveriet*.

Skindene gennemgår først processer, som bl.a. har til formål at gøre huderne *modtagelige for garvestofferne*. Garvningen gennemføres som regel som en chromgarvning i kombination med syntetiske og/eller vegetabiliske garvestoffer. Ved garvningen opnås, at huden ikke rådner ved udblødning, ikke omdannes til lim ved kogning med vand og ikke bliver hård, når den tørrer efter udblødning.

De færdigarvede skind *spaltes og/eller falses*, så der opstår en ensartet tykkelse. Ved *spaltningen deles huden i et narvlag og et spaltlag*.

Skindene *anilinfarves og indfedtes*, så de bliver bløde og får et behageligt greb. Samtidig med fedtningen kan der foretages en hydrophobering (imprægnering).

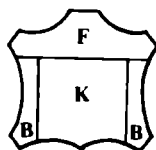
Skindene bliver herefter bearbejdet til *forskellige typer beklædningsskind*. *Nappa* (glat skind) er skind, hvor narvsiden (hårsiden) vender udad. Narvsiden har fået en finishbehandling, hvor bindemidler, farver (normalt pigmentfarver) og lak er påsprøjtet. For den skindtype, som kaldes rent anilinskind, gælder dog, at der kun påføres en klar toplak. *Ruskind* er skind, hvor den slebne kødside vender udad. Spalt er det underste lag af huden (kødsiden), idet narvsiden er spaltet fra. *Rulam* er skind, hvor den slebne kødside vender udad, og narvsiden, hvor hårene stadig sidder på, vender indad.

2.2.2.

Skindet brister – beskadigelse af narven

En stor del af klagesagerne vedrører skindets *rivstyrke*.

Læderhuden, der er den del af huden, hvoraf skindet fremstilles, inddeles således:



B = Bug

F = Forpart

K = Kærne

Da læderhuden har størst styrke umiddelbart under narven, vil *skind med narvside normalt have større styrke end spalt*. Hertil kommer, at fiberstrukturen i læderhudens forpart og bug er grovere og løsere og dermed har en ringere styrke end i kærnen.

I flere klagesager vedrørende brist i skindet har det efter en sagkyndig besigtigelse vist sig, at der er anvendt skind med så ringe en rivstyrke, at det er *uegnet til anvendelse som beklædning*. I sådanne sager har klageren fået medhold i kravet om at hæve købet.

I andre tilfælde har det kunnet konstateres, at skind med *ringe rivstyrke* har været anbragt på steder, f.eks. under armene, *hvor brugspåvirkningen var stor*. Nævnet har i sådanne tilfælde fundet, at skindbeklædningen var mangelfuld, således at klageren blev anset for berettiget til et prisafslag eller til at hæve købet.

Det kan imidlertid efter nævnets praksis *ikke generelt fastslås, at anvendelse af skind med en løs fiberstruktur er en mangel*. Mangelsvurderingen må på dette område – som på de fleste andre – i høj grad bygge på, om der er rimelig *sammenhæng mellem kvalitet og pris*.

2.2.3. Afsmitning fra ruskind

I en række sager er der klaget over *afsmitning fra ruskind*. *Ruskind er tilbøjelig til at smitte af. Årsagen må søges i, at det ikke er muligt fuldt ud at fjerne slibestøvet fra ruskindsslibningen*. Afsmitningstendensen vil normalt fortage sig ved brug, og en del af slibestøvet kan fjernes ved en kraftig *børstning eller ved rensning*. Behandling med silicone kan formindske afsmitningen, men virker kun i en begrænset periode. Risikoen for afsmitning øges i væsentlig grad, hvis man sammen med ruskindsbeklædning bruger kunststoffer, så der ved gnidning opstår statisk elektricitet, der binder slibestøvet til kunststoffet.

I de fleste sager, som forbrugerklagenævnet har behandlet, har *afsmitningen ikke været større end normalt acceptabelt*, og nævnet har således ikke kunnet give klagerne medhold. I nogle sager har nævnet dog fundet, at afsmitningen

af slibestøv fra ruskindet betydeligt *oversteg, hvad der måtte anses for acceptabelt*, og at varen derfor var behæftet med en mangel. (J.nr. 1977-26-131).

2.2.4. Skindbeklædning er ikke regnvejrstøj

Mange købere er ikke klar over, at der kan opstå *skader på skindtøj ved brug i regnvejr*. Hvis skindtøj er blevet vådt, bør det tørres, ophængt på bøjle og udglattet, for at rynkerne ikke skal fikses under tørringen. Optørring af skind foretages langsomt og uden anvendelse af varme.

I en del sager har klagerne oplyst, at det i forbindelse med købet blev oplyst, at skindbeklædningen kunne tåle brug i al slags vejr. Det ville være *ønskeligt, om kendskabet til, at skindtøj ikke er anvendeligt som regnvejrstøj, kunne udbredes*.

2.2.5. Renseægthed

Skader opstået i forbindelse med en rensning kan skyldes fejl begået af renseriet, men det er ikke ualmindeligt, at *skjulte fejl* først kommer frem efter en rensning af skindtøjet.

Fejl, der kan fremkomme i forbindelse med rensning, er navnlig *krympning, limgennemslag, opløsning af lim eller farveforskelle* mellem de enkelte skind, beklædningen er forarbejdet af.

Man må ofte regne med, at der i forbindelse med rensningen sker *en vis farveændring af skindet*, hvilket i sig selv kan betegnes som en mangel. Er der anvendt skind fra forskellige indfarvningspartier, vil der imidlertid være risiko for, at beklædningen efter rensningen fremtræder med varierende farve. Forbrugerklagenævnet har i flere af disse tilfælde udtalt, at skindbeklædningen var behæftet med en mangel.

En del skindtøj er mærket med vedligeholdelsesanvisning. Nævnet har i en sag, hvor der *ikke* var givet *nogen vedligeholdelsesanvisning* udtalt, at det må anses for *normalt at vedligeholde beklædningskind ved kemisk rensning*, når dette ikke ved mærkning eller på anden måde er frarådet.

Hvor manglen først opdages i forbindelse med en rensning, vil *reklamationsfristen* ofte være udløbet. Ifølge købelovens § 54 skal en køber reklamere over mangler inden et år efter, at han har fået varen leveret. Reklameres der ikke inden dette tidspunkt, kan køberen i almindelighed ikke rejse noget krav mod sælgeren.

2.3. Briller og kontaktlinser

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.8., side 58

Forbrugerklagenævnet modtager på årsbasis ca. 40 klager vedrørende briller og kontaktlinser. I det følgende omtales nogle almindelige problemer og erfaringer i forbindelse med behandlingen af disse sager.

2.3.1. Briller

2.3.1.1. Ingen autorisationskrav til optikere

Forbrugerklagenævnet modtog på et tidspunkt et større antal klager mod et enkelt mindre firma. Det fremgik af de sagkyndige erklæringer, at *brillerne var totalt uanvendelige* for klagerne. Det pågældende firma er nu ophørt. Der kan imidlertid på baggrund af erfaringerne fra disse sager være anledning til at oplyse, at der *ikke* af det offentlige stilles *autorisationskrav* til optikere, ligesom der *ikke er krav om medlemskab af en brancheforening*.

2.3.1.2. Randløse briller

Forbrugerklagenævnet har haft en del henvendelser vedrørende *randløse briller* i anledning af, at brillerne er knækket efter nogle få måneders brug. Såvel næsebro som stænger på disse briller bliver *fæstnet direkte til glasset* ved hjælp af klammer og skruer. Herved undgår man benyttelsen af normale rande til at fastholde glassene.

Fordelen ved denne konstruktion er især, at *brillen bliver meget let* og som følge heraf f.eks. med fordel kan anvendes af personer, der har tilbøjelighed til migræne.

Ulempen ved konstruktionen synes at være, at *brillen er mere skrøbelig end normalt*.

2.3.1.3. Bevisproblemer

Der forekommer ofte *bevisproblemer* i klagesagerne vedrørende briller, hvilket navnlig skyldes, at klagerne har fået udskiftet de brilleglas, der klages over, med andre før henvendelsen til forbrugerklagenævnet. Nævnets sagkyndige vil herefter ofte ikke være i stand til at bedømme, om brillen har været tilpasset fagmæssigt korrekt, da en sådan bedømmelse kræver, at glassene stadig er i brillen. Nævnet må som følge heraf *afvise sådanne klagesager som bevisuegnede*.

2.3.2. Kontaktlinser

2.3.2.1. Levetiden for bløde kontaktlinser

En stor del af klagerne over *bløde kontaktlinser* angår linsernes levetid.

Den gennemsnitlige levetid for bløde linser er ca. to år, men en levetid på kun godt et år må efter oplysninger fra branchen anses for at falde inden for rammerne af det normale.

Det er forbrugerklagenævnets erfaring, at en del forbrugere *ikke* ved købet af kontaktlinserne har været *klar over linsernes relativt korte levetid*. Nævnet har i en konkret klagesag udtalt, at det ville være *ønskeligt, hvis det af brochuremateriale m.v. om vedligeholdelse og brug af sådanne linser tillige fremgik, at bløde kontaktlinser kun har en begrænset levetid*. (J.nr. 78-42 000-080).

2.3.2.2. Returret

Forbrugerklagenævnet har behandlet nogle klagesager vedrørende forståelsen af en *3 måneders returret*, der var tilbudt i en annoncering for kontaktlinser.

Når køberne efter forgæves at have forsøgt at vænne sig til kontaktlinserne har villet gøre brug af returretten, har *sælgeren afslået at tilbagebetale det fulde beløb for linserne*. Begrundelsen herfor har enten været, at returretten kun gjaldt i tilfælde af, at brug af linserne var udelukket af patologiske årsager, eller at man ifølge branchens kutyme altid skulle have dækket udgifterne for at tilpasse linserne.

Forbrugerklagenævnet har i disse sager givet klagerne medhold i kravet om, at *den fulde købesum skulle tilbagebetales, idet nævnet har fundet, at sælgerne – når returretten søges udnyttet – må være afskåret fra at fastsætte begrænsninger for dens udnyttelse, der ikke var oplyst over for køberne ved aftalens indgåelse*. (J.nr. 78-42 000-102).

2.4. Møbler

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.5., 52

2.4.1.

Forbrugerklagenævnet modtog i 1978 200 klager vedrørende *køb af møbler*. I det følgende omtales nogle af de almindelige problemstillinger i forbindelse med nævnets behandling af klagesager vedrørende møbler.

2.4.1.1. Forholdet mellem pris og kvalitet

Forbrugerklagenævnet modtager et større antal klager vedrørende *møbelgrupper* (3-2-1-stuer og 3-1-1-stuer) i *prisklassen mellem kr. 1.500,- og kr. 2.500,-*. Efter nævnets praksis må man regne med, at *såvel holdbarheden som brugsegenskaberne ved sådanne seriefremstillede møbler i denne prisklasse er forholdsvis begrænsede*.

Nævnet har imidlertid i flere tilfælde givet klagerne medhold, idet man har fundet, at møbelgruppernes *egenskaber var så ringe*, at de heller ikke kunne opfylde de relativt beskedne forventninger, som man kunne have til møbler af den pågældende type og i den pågældende prisklasse.

2.4.1.2. »Ansvarsfraskrivelse«

I nogle sager har den erhvervsdrivende påberåbt sig, at det af salgspapirerne fremgik, at møblet var solgt *»uden garanti«*.

Forbrugerklagenævnet har ikke tillagt sådanne hæftelsesbegrænsninger betydning ved vurderingen af klagerne, idet nævnet har fundet, at forbehold af denne karakter *ikke var tilstrækkeligt klare og utvetydige* til at kunne begrænse sælgerens hæftelse efter købeloven. (J.nr. 1975-23-19 og 1977-232-13).

2.4.1.3. Ombytnings- og returret i forbindelse med udsalg

Forbrugerklagenævnet har taget stilling til forskellige *klausuler i købekontrakter* vedrørende udsalg. Undertiden forekommer f.eks. følgende klausul:

»Udsalgsvare og nedsatte varer byttes ikke og tages ikke retur«

Nævnet har herom udtalt, at en sådan klausul *ikke kunne afskære klagerens sædvanlige mangelsbeføjelser efter købeloven, men alene havde den betydning, at en af den erhvervsdrivende i øvrigt indrømmet ombytnings- eller returret bortfaldt ved køb af udsalgsvare eller nedsatte varer*. (J.nr. 1977-231-105).

2.4.1.4. Samlesæt

Forbrugerklagenævnet har behandlet en del sager, hvor møblerne er købt og blevet *leveret som samlesæt* med henblik på, at forbrugeren selv skulle samle dem på bopælen. Herefter viste det sig, at der *manglede dele*, eller at der var

leveret forkerte dele, således at møblet ikke kunne samles rigtigt. Det må derfor anbefales, at man hurtigt efter leveringen af samlesættet kontrollerer, om alle dele er leveret, og om delene passer sammen. (J.nr. 1976-234-2).

2.4.1.5. Finérmøbler

En række klagesager har vedrørt *den anvendte møbelfinér*. Der klages ofte over, at der er *farveforskelle i finéren* på møblerne i en møbelgruppe, hvilket ofte skyldes, at finéren til møblerne *stammer fra forskellige træblokke*. Medmindre farveforskellen overskrider en *vis rimelig tolerance*, vil dette forhold efter nævnets praksis ikke kunne begrunde, at køberen kan gøre mangelskrav gældende mod sælgeren.

I forbindelse med behandlingen af en klagesag vedrørende en seng med palisanderfinér viste det sig, at *kvaliteten af finéren på hovedgærdets yderside* var af en ringere kvalitet. Forbrugerklagenævnets sagkyndige, brancheorganisationerne og Teknologisk Institut oplyste, at det måtte anses for *normalt, at såvel finér som overfladebehandling var af en anden kvalitet og beskaffenhed på hovedgærdets yderside, da ydersiden betragtes som bagklædning, der skulle vende mod en væg*. Nævnet udtalte herom, at *selv om det blandt fagfolk var almindelig kendt, at ydersiden på hovedgærdet af en seng kunne være af en anden kvalitet og have et andet udseende end ydersiden af de øvrige dele, kunne almindelige forbrugere derimod ikke forventes at have denne viden*. Nævnet mente derfor, at *sælgeren burde have oplyst herom ved køkets indgåelse*. (J.nr. 1976-234-2).

2.4.1.6. Velourbetræk monteret direkte på skumpolstring

Forbrugerklagenævnet har behandlet en klagesag, hvor møblets *velourbetræk var monteret direkte på skumpolstringen*. Virkningen heraf var, at *betrækket blev suget fast til skum materialet*, og at luven indvendig fra blev suget ind i skum materialet. Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at sadelmager- og tapetserermesterlauget og møbelfabrikanterne havde foretaget et stort oplysningsarbejde for at gøre opmærksom på de uheldige følger af at montere velour direkte på skummaterialer. Problemet skulle derfor være almindelig kendt i fagkredse. I denne konkrete klagesag fandt forbrugerklagenævnet, at der var anvendt en *uhensigtsmæssig materialesammensætning*, og at stolene derfor var behæftet med *en væsentlig fremstillingsfejl*, der berettigede klageren til at hæve købet. (J.nr. 1977-231-149).

2.4.1.7. Anvendelse af dun, fjer og granulat som polstermateriale

Forbrugerklagenævnet har behandlet nogle klagesager vedrørende *møbler med løse møbelhynder*, hvortil der var anvendt *dun, fjer eller en blanding af*

granulat og fjer. Hynder med disse materialer skal efter brug *rystes eller bankes*, idet de trykkes sammen under brug. I de konkrete sager fandt forbrugerklagenævnet ikke, at møbelhynderne var behæftet med mangler i købelovens forstand, da hynderne *opfyldte de krav til brugsegenskaber*, som man normalt måtte kunne forvente af løse møbelhynder opstoppet med fjer, dun og granulat. Sagerne gav dog nævnet anledning til at udtale, at det ville være *ønskeligt, at der i forbindelse med salg af hynder af den pågældende type blev givet oplysning om hyndernes egenskaber* og behandling efter brug, således at klagesager som de foreliggende kunne undgås. (J.nr. 78-23 100-203 og 78-23 100-205).

2.4.1.8. Læderfarvning

Læder, der anvendes som *betræk til møbler*, forekommer i to hovedvarianter.

Læder *uden overfladebeskyttelse*, d.v.s. naturlæder, der enten er ufarvet (naturel) og vegetabilsk garvet, eller chromgarvet anilinfarvet. Ved møbelbetræk med dette læder *bevares læderets oprindelige udseende*. Læderet er dog *meget sart* over for ydre påvirkninger og suger let alt flydende, f.eks. vand, kaffe og fedtstoffer. Naturlæder bør ikke behandles med lædercreme e.lign. behandlingsmidler på grund af risikoen for fedtskjolder.

Dækfarvet læder, d.v.s. læder påført dækfarve på narvsiden, er bedre beskyttet mod ydre påvirkning og giver bedre lysægthed end læder uden overfladebeskyttelse. *Dækfarven beskytter læderet mod smuds, væsker, fedt o.lign.*, men dækfarven *dækker tillige over læderets oprindelige udseende*. Den beskyttelse, som dækfarven giver læderet, er afhængig af flere forhold, f.eks. farvestoffets kvalitet, mængden af farvestof og lædertypens evne til at optage farvestof.

Forbrugerklagenævnet har behandlet en del klagesager, hvor der var anvendt *læder med »antik-effekt«*. Antiklæder er læder, der først er farvet i valke (såkaldt gennemfarvning) og derefter er påført et dækfarvelag i en mørkere tone (topeffektfarve). Ved denne lædertype tilsigtes det, at topeffektfarven hurtigt afslides på udsatte steder, således at *læderet får en »patinaeffekt« eller »antikeffekt«*.

Nævnet fandt i de konkrete sager, at det i forbindelse med salg af sådanne møbler må være en naturlig og rimelig *forpligtelse* for den erhvervsdrivende møbelhandler *at oplyse om denne effekt*, således at køberen får lejlighed til at tage stilling til, om han ønsker lædermøbler af denne særlige type. Da de erhvervsdrivende i sagerne ikke havde givet oplysninger om »antik-effekten«, og da klagerne måtte antages at have købt møblerne i tillid til, at

læderfarven – bortset fra normal slidpåvirkning – ikke væsentligt ændrede karakter, fandt nævnet, at *klagerne var berettigede til at afvise møblerne og kræve købet ophævet*. (J.nr. 1977-231-90, 1977-231-109 og 1977-231-158).

2.4.1.9. Skader på læderet

I nogle sager vedrørende lædermøbler klages der over, at der er *ridser, huller og pletter* i læderet. Som oftest viser det sig, at *skaderne stammer fra dyrehuden*. Læderets kvalitet afhænger bl.a. af dyrets sunhedstilstand og alder samt klimaforholdene på det sted, hvor dyret har levet. Ofte vil der være mærker fra rynker, blodårer og forskellige slags ar fra insektstik, pigtråd o.lign. Såfremt læderstykket med sådanne skader anvendes, og læderet farves, vil *dækfarven ofte blive grå og mat* sammenlignet med den øvrige læderoverflade. Ved *seriefremstilling af lædermøbler* med stor udnyttelsesgrad af dyrehuderne vil det ofte forekomme, at der er sådanne skader i læderet.

Forbrugerklagenævnet anser *ikke enhver sådan skade* for en mangel, men har ved mangelsvurderingerne i de konkrete sager – udover skadernes karakter – navnlig lagt vægt på prisen for lædermøblerne.

2.4.2. Tjenesteydelser vedrørende møbler

Forbrugerklagenævnet modtager på årsbasis ca. 25 sager vedrørende polstring og betrækning af møbler og ca. 15 sager vedrørende reparation, restaurering o.lign. Flere af klagerne retter sig imod de samme erhvervsdrivende.

2.4.2.1. Mangelfuldt udført arbejde

I de fleste af sagerne vedrørende *ombetrækning* klages der over, at *stoffet ikke er påsat fagmæssigt korrekt*.

I andre sager klages der over, at der *ikke er foretaget en ompolstring* af møblerne, således at polstringen buler og virker uregelmæssig under stoffet. I nogle sager er *nyt stof monteret oven på det gamle stof*, uden at polstringen er ændret.

I andre tilfælde er stoffet fjernet, men der er *ikke foretaget nogen udbedring af den gamle polstring*. Det er ikke fagmæssigt korrekt at foretage en ombetrækning uden samtidig i rimeligt omfang at udbedre polstringen. Den erhvervsdrivende er efter nævnets opfattelse forpligtet til at informere

forbrugeren om, at en ombetrækning ikke kan udføres fagmæssigt korrekt, hvis polstringen ikke udbedres. Det er således ikke nok, at den erhvervsdrivende henviser til, at der kun er aftalt ombetrækning af møblerne. En sådan aftale omfatter en rimelig ompolstring af møblerne, medmindre det modsatte udtrykkeligt er aftalt.

Den erhvervsdrivende vil ofte have *ret til at afhjælpe eventuelle mangler*. Betingelsen herfor er, at afhjælpningen er *tilfredsstillende og sker uden udgifter eller væsentlig ulempe for forbrugeren*. I en række af de sager, som forbrugerklagenævnet har afgjort, har arbejdet dog været af en så ringe kvalitet, at *afhjælpningsforsøg fra den erhvervsdrivende måtte anses for formålsløst*.

I flere af de afgjorte sager er forbrugeren blevet fritaget for at betale vederlaget, eventuelt mod at den erhvervsdrivende fik ret til at afmontere allerede påsat stof.

I nogle tilfælde er møblerne blevet ødelagt på grund af ikke-fagmæssigt og fejlagtigt arbejde, og nævnet har *pålagt den erhvervsdrivende et erstatningsansvar*.

2.4.2.2. Stofkvalitet

Nævnet har modtaget flere klager over *stofkvaliteten*, specielt kvaliteten på velourstoffer, der efter klagernes opfattelse blev *slidt for hurtigt*. Det er imidlertid en normal egenskab ved velourstof, at *luven kan »lægge sig«* ved trykpåvirkning, således at stoffet kan få et »slidt« udseende. Nævnet har således i almindelighed ikke kunnet give klagerne medhold i deres mangelskrav.

2.4.2.3. Afsyring

Forbrugerklagenævnet har modtaget en række klager over *afsyring af møbler*. Nogle af disse klager har været berettigede. I mange tilfælde skyldes klagerne imidlertid *ukendskab til, hvorledes afsyringsbehandlingen foretages, og hvilket resultat der opnås ved afsyring af et ældre møbel*.

Den typiske afsyring foretages på følgende måde:

Genstanden nedsænkes i et stort kar med natronlud i ca. 20 minutter. Der foretages herefter afspuling med varmt vand. Behandlingen gentages, indtil malingen er fjernet.

Ved denne behandling vil ikke alene malingen blive tjernet, men også kit i knast- og sømhuller, ligesom eventuel anvendt lim vil blive opløst. Når træ bliver vådt, vil det rejse sig. I visse tilfælde slår træet sig, eller det bliver buet. Egetræ, der afsyres, vil blive mørkt på grund af den garvesyre, der er i træet.

Disse følger er *sædvanlige ved en afsyringsbehandling* og kan normalt ikke lægges den, der foretager afsyringen, til last. Nævnet har dog i enkelte tilfælde fundet, at *møbler var helt uegnet til den foretagne behandling*, og at den erhvervsdrivende burde have afvist at foretage behandlingen eller informeret om risikoen.

Når man indleverer en genstand til afsyring, må man være forberedt på, at det efter afsyringen vil være nødvendigt at give møblet en *efterbehandling*. Denne efterbehandling er ikke indbefattet i selve afsyringen, medmindre dette er aftalt.

2.5. Forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb

2.5.1. »Den forbrugende erhvervsdrivende«

Efter § 1 i lov om forbrugerklagenævnet kan klager fra *forbrugere* vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser indbringes for forbrugerklagenævnet.

Lovens forbrugerbegreb er nærmere fastlagt i bemærkningerne, hvor det anføres:

»Det er... det sidste led i omsætningen, der kan indbringe klager for nævnet, men dette udelukker ikke, at en erhvervsdrivende kan indbringe en klage over varer, som han benytter i sin erhvervsvirksomhed, når disse ikke indgår i virksomhedens produktion eller er erhvervet med henblik på videresalg«.

Et andet sted i bemærkningerne nævnes, at en erhvervsdrivende under tilsvarende betingelser kan klage over arbejds- og tjenesteydelser. En erhvervsdrivende, der kan anses som *»forbrugende erhvervsdrivende«*, kan således klage til forbrugerklagenævnet.

Lovteksten angiver ikke, hvem klagen skal rettes imod, men det fremgår af bemærkningerne, at kun klager mod *erhvervsdrivende* omfattes af bestemmelsen.

2.5.2.

Forbrugerbegrebet i den formueretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning

Efter at loven om forbrugerklagenævnet trådte i kraft, er der gennemført eller foreslået gennemført en række *formueretlige forbrugerbeskyttelseslove*, som alle benytter sig af et *snævrere forbrugerbegreb end forbrugerklagenævsloven*. Dette gælder lov nr. 638 af 21. december 1977 om *renter ved forsinket betaling m.v.*, lov nr. 139 af 29. marts 1978 om *visse forbrugeraftaler* (dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser), justitsministerens lovforslag af 15. december 1978 om *ændring af købeloven (forbruger køb)* og justitsministeriets kreditkøbsudvalgs betænkning om *køb på kredit* (betænkning nr. 839/1978). *Det forbrugerbegreb, der er anvendt i den formueretlige lovgivning, kan illustreres med forbrugerdefinitionen i § 1, stk. 2, i loven om visse forbruger aftaler:*

»Som en forbruger aftale betegnes en aftale, som en erhvervsdrivende indgår i sit erhverv, når den erhvervsdrivendes ydelse hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for den anden part (forbrugeren), og den erhvervsdrivende vidste eller burde vide dette«.

Som det vil ses, kan *en erhvervsdrivende* efter den formueretlige lovgivning *ikke anses som »forbruger«*, selv om han er »det sidste led i omsætningen«. Den erhvervsdrivende, der køber varer eller indgår aftaler om arbejds- og tjenesteydelser, vil således *ikke kunne påberåbe sig forbrugerbeskyttelsesreglerne i den formueretlige lovgivning*, uanset at varerne eller arbejds- og tjenesteydelsen ikke indgår i virksomhedens produktion eller er erhvervet med henblik på videresalg.

Det har i forbindelse med bl.a. udarbejdelsen af reglerne om forbruger køb været overvejet at udforme det formueretlige forbrugerbegreb således, at *visse erhvervsmæssige køb* bliver *omfattet af forbrugerbeskyttelsesreglerne*, idet man har været opmærksom på, at navnlig *mindre erhvervsdrivende* i visse situationer kan have samme behov for beskyttelse som privatpersoner. Man har imidlertid ikke anset det for muligt at finde en generelt anvendelig afgrænsning af de erhvervskøb, hvor de særlige beskyttelsesregler skulle finde anvendelse. I bemærkningerne til lovforslaget om forbruger køb udtaler justitsministeriet imidlertid, at man vil overveje, om der på *anden måde kan tilvejebringes en beskyttelse af mindre erhvervsdrivende*.

2.5.3.

Klager fra erhvervsdrivende til forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet har siden sin oprettelse behandlet *en lang række klager fra erhvervsdrivende*. Det største antal klagesager har vedrørt *kontoartikler* (skrivemaskiner, diktermaskiner, fotokopieringsmaskiner o.lign.), *tekniske anlæg* (tørrehjelme, kølediske, vægte o. lign.) og *almindeligt bolig-*

udstyr (møbler, gulvtæpper, markiser o.lign.), der er blevet indkøbt til brug i erhvervsvirksomheden. Nævnet har endvidere behandlet en række sager vedrørende *reparationer* af de nævnte varegrupper. Endvidere har nævnet behandlet et større antal klagesager fra erhvervsdrivende vedrørende *kontrakter om vagt- og sikkerhedstjeneste m.v.* Som nævnt foran under 1.3.2.1., side 11, falder en række sager vedrørende service- og installationsabonnementer, der har givet anledning til en række henvendelser til forbrugerklagenævnet fra mindre erhvervsdrivende, imidlertid uden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.

Det volder sjældent problemer at afgøre, om forbrugerklagenævnet er kompetent vedrørende erhvervsdrivendes *køb af varer*. Derimod har en fastlæggelse af forbrugerbegrebet givet anledning til problemer i forbindelse med erhvervsdrivendes klager vedrørende *aftaler om arbejds- og tjenesteydelser*. Ifølge bemærkningerne til loven om forbrugerklagenævnet skal der ved afgørelsen af, om en erhvervsdrivende kan klage til forbrugerklagenævnet bl.a. lægges vægt på, om han kan anses for at være »det sidste led i omsætningen«. Dette kriterium ville imidlertid stort set føre til, at alle arbejds- og tjenesteydelser til en erhvervsdrivende ville være omfattet af nævnets kompetence.

Nævnet har i sin praksis fortolket forbrugerbegrebet således, at man ikke har anset klager fra erhvervsdrivende vedrørende tjenesteydelser for omfattet af nævnets kompetence, hvis *tjenesteydelsen* måtte anses for *et accessorium til et videresalg eller var snævert forbundet med en vare erhvervet med henblik på videresalg*. Eksempelvis har forbrugerklagenævnet afvist en erhvervsdrivendes klage over et trykkeris udformning af en salgsannonce og en klage over et inkassofirmas bistand med inddrivelse af udestående fordringer.

De erfaringer, der er gjort i forbrugerklagenævnet vedrørende behandlingen af klagesager fra erhvervsdrivende, bekræfter, at mindre erhvervsdrivende ofte har *lignende behov for beskyttelse* som private forbrugere, idet de ofte ved f.eks. indkøb af driftsinventar og -materiel og aftaler om serviceydelser (se herom foran under 1.3.2.1., side) til deres virksomhed befinder sig i *en aftaleposition, der svarer til den private forbrugers*.

2.5.4. Klager fra »juridiske personer« m.v.

I forbrugerklagenævnets praksis har man *ikke alene anset individuelle fysiske personer som forbrugere*. Forbrugerklagenævnet har anset sig for kompetent til at behandle klager fra f.eks. en sportsforening og en sparekasse. Forbrugerklagenævnet har heller ikke anset sig for afskåret fra at behandle klager, der er blevet indsendt af lederen af en kommunal børnehave på børnehavens vegne.

3. NÆVNSAFGØRELSER AF ALMINDELIG INTERESSE

3.0.1. EMNEREGISTER

3.1.	Husholdningsapparater, elektronik, isenkram	side	41
3.2.	El, gas, vand, varme og telefon	side	46
3.3.	Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler)	side	47
3.4.	Fodtøj	side	52
3.5.	Møbler	side	52
3.6.	Gulvtæpper	side	54
3.7.	Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	side	54
3.8.	Foto, ure, optik, smykker	side	58
3.9.	Transport og flytning	side	63
3.10.	Brevskoler	side	65
3.11.	Postordresalg	side	66
3.12.	Musikinstrumenter, grammofoonplader, koncerter	side	67
3.13.	Dørsalg af bøger, vagt- og service- abonnementer	side	70
3.14.	Øvrige sager	side	71

3.0.2. JURIDISK REGISTER

A

Aftaler (se under **kontrakt** og **umyndige**)

Andelsforetagender

Elektrisk opvarmet swimmingpool kunne ikke kræves ændret til fjernvarmeop- varmet	3.2.1.	side	46
---	--------	------	----

Annoncer

Uafklaret juridisk spørgsmål afvist som uegnet til nævnsbehandling	3.1.2.	side	41
Afslag i prisen, da tæpperester blev leveret i forskellige farvenuancer	3.6.1.	side	54

Køb fra overskudslager. Brugt tøj - nyt tøj	3.11.1.	side	66
Annulation			
Annulation af breskolekursus	3.10.1.	side	65
Ansvarsfraskrivelse			
Ansvarsfraskrivelse vedrørende møb-ler	2.4.1.	side	24
Arbejds- og tjenesteydelse (se under tjenesteydelse)			
Auktionskøb			
Mangler ved brugt udenbordsmotor. Auktionskøb	3.7.2.	side	55

B

Branchekutymer

Finérmøbler. Materialekrav til yder- siden af senges hovedgærde	2.4.1.5.	side	25
--	----------	------	----

E

Erstatning i kontrakt

Hækklipperen burde ikke være kasseret	3.1.6.	side	44
De hjemmestrikkede trøjer tålte ikke håndvask	3.3.6.	side	50
Det indkøbte skind skulle kunne tåle almindelig rensning	3.3.8.	side	51
Ur ødelagt af dårlige batterier	3.8.3.	side	60
Forudbestilt taxa kom ikke - kunden fik erstatning	3.9.1.	side	63
Klaveret var for bredt til trappen	3.9.2.	side	63

F

Farlige egenskaber (se under **produktansvar**)

Forbrugeraftalelov (lov om visse forbrugeraftaler)

Opsigelse af abonnementskontrakt	3.13.2.	side	70
--	---------	------	----

Forbrugerklagenævnsloven

Forbrugerklagenævnslovens forbruger- begreb	2.5.	side	29
»Den forbrugende erhvervsdrivende«	2.5.1.	side	29
Forbrugerbegrebet i den formueret- lige forbrugerbeskyttelseslovgivning	2.5.2.	side	30
»Juridiske personer« m.v.	2.5.4.	side	31
Uafklaret juridisk spørgsmål afvist som uegnet til nævnsbehandling	3.1.2.	side	41

G

Garanti

Reparation i garantiperioden	3.1.7.	side	44
Sælgeren hæftede for sin garanti for »gennemfarvet ægte læder«	3.5.1.	side	52
Garantien dækkede ikke, men klageren skulle ikke betale for reparationen	3.8.1.	side	58
Urmageren »hæftede« også for mangler ved uret, efter at det var repareret af en anden urmager	3.8.2.	side	59

I

Interessentselskaber (se under andelsforetagender)

K

Kontrakt

I. Kontraktens indgåelse

Uanmodet fremsendelse af bog. Forsøg på »negativ aftalebinding«	3.13.1.	side	70
--	---------	------	----

II. Ugyldighed

Umyndigs køb af strikkemaskine	3.1.1.	side	41
--------------------------------------	--------	------	----

III. Aftalevilkår på standardkontrakter, fakturaer, notaer el. lign.; aftalelovens § 36

Krav om reklamation inden 8 dage tilsidesat	3.3.4.	side	49
Urmageren »hæftede« også for mangler ved uret, efter at det var repareret af en anden urmager	3.8.2.	side	59
Standardvilkår i lejekontrakt ved- rørende et el-orgel	3.12.1.	side	67
Nedsat løbetid for abonnementsaftale	3.13.2.	side	70
Opsigelse af abonnementskontrakt	3.13.3.	side	71
Kursregulering af containerleje (»forbrugende erhvervsdrivende«)	3.14.5.	side	74

IV. Fortolkning i øvrigt af aftaler

Elektrisk opvarmet swimmingpool kunne ikke kræves ændret til fjernvarmeopvarmet	3.2.1.	side	46
Bestilling af 30 kuverter »koldt bord«, hvor der ikke var lune retter til alle	3.14.2.	side	72

V. Opsigelse, misligholdelse, ophævelse

Køb

I. Købesum

Forholdet mellem pris og kvalitet ved køb af møbelgrupper	2.4.1.1.	side	24
--	----------	------	----

II. Levering

III. Ophævelse, forholdsmæssigt afslag, afhjælpning

Erhvervsdrivendes manglende kendskab til anvendte behandlingssymboler vedr. beklædningstekstiler	2.1.2.	side	16
Behandlingsanvisning vedr. beklæd- ningstekstiler skal være affattet i symbolsprog eller på dansk	2.1.2.	side	16
Foreskreven behandlingsanvisning skal tillige være tilstrækkelig til normal og forsvarlig renholdelse	2.1.2.	side	16
Utilstrækkelig farveægthed	2.1.3.	side	17
Uhensigtsmæssig varesammensætning	2.1.3.	side	17

Bevisproblemer for mangler ved briller	2.3.1.3.	side	22
Møbler købt som samlesæt	2.4.1.4.	side	24
Finérmøbler	2.4.1.5.	side	25
Velourbetræk monteret direkte på skumpolstring	2.4.1.6.	side	25
Anvendelse af dun, fjer og granulat som polstermateriale	2.4.1.7.	side	25
Sælgeren skal oplyse om »antikeffekt« på lædermøbler	2.4.1.8.	side	26
Mangelsindsigelser vedrørende stof- kvalitet på møbler	2.4.2.2.	side	28
Kobberpande med tinbelægning skulle kunne bruges til almindelig stegning	3.1.5.	side	43
Brandfarlige petroleumslamper. Ophørsudsalg	3.1.9.	side	45
Børnebukser af fløj. Slidstyrke.	3.3.2.	side	48
Det var ikke en mangel, at en børne- jakke skred i sømmene	3.3.6.	side	49
Blusen ødelagde undertøjet	3.3.7.	side	50
Det indkøbte skind skulle kunne tåle almindelig rensning	3.3.8.	side	51
Afsmitning fra ruskindsfrakke	3.3.9.	side	51
Forbehold på nota udelukkede ikke køberen fra at få pengene igen	3.4.1.	side	52
Sælgeren hæftede for sin garanti for »gennemfarvet ægte læder«	3.5.1.	side	52
Køb af stålreoler	3.5.2.	side	53
Afslag i prisen, da tæpperester blev leveret i forskellige farve- nuancer	3.6.1.	side	54
Gummibåd var en legetøjsbåd	3.7.1.	side	54
Mangler ved en brugt udenbordsmotor. Auktionskøb	3.7.2.	side	55
Tyndt akvarieglas	3.7.3.	side	57
Køberen kunne kræve, at den købte campingvogn kunne bruges til hans bil	3.7.4.	side	58
Urmageren »hæftede« også for mangler ved uret, efter at det var repareret af en anden urmager	3.8.2.	side	59
Ring var ikke en brillantring	3.8.6.	side	61
Køb fra overskudslager. Brugt tøj - nyt tøj	3.11.1.	side	66
Grammofonpladen støjede for meget	3.12.3.	side	69

»Radardetektoren« var ulovlig	3.14.1.	side	71
Barnevognen var farlig	3.14.4	side	73
Amazonpapegøje, der døde af »pape- gøjesyge«, var syg ved købet	3.14.6	side	75

IV. Erstatning (se under **erstatning i kontrakt**)

V. Produktansvar (se under **produktansvar**)

L

Leasing (se under **leje**)

Leje

Momsen skulle være indregnet i den opgivne pris	3.1.4.	side	42
Standardvilkår i lejekontrakt ved- rørende et el-orgel	3.12.1.	side	67
Kursregulering af containerleje (»forbrugende erhvervsdrivende«)	3.14.3.	side	72

Levering (se under **køb II** og **tjenesteydelse II**)

M

Moms (merværdiafgift)

Momsen skulle tilbagebetales	3.1.3.	side	42
Momsen skulle være indregnet i den opgivne pris	3.1.4.	side	42

O

Ombytningsret

Ombytnings- og returret i forbindelse med køb af møbler under udsalg	2.4.1.3.	side	24
Varigheden af en ombytningsret	3.8.5.	side	60

P

Produktansvar

Erstatningsansvar for skader forvoldt ved afsmitning fra tekstil	2.1.3.	side	18
---	--------	------	----

Ansvar for afsmitning fra cowboy-		
bukser	3.3.1.	side 47
Blusen ødelagde undertøjet	3.3.7.	side 50
Krav om erstatning for beskadigelse af palisanderbord på grund af utæt flaske med tredobbelt salmiakspiri- tus	3.14.5.	side 74

R

Reklamation

Krav om reklamation inden 8 dage tilsidesat	3.3.4.	side 49
--	--------	---------

Returret

Returret ved køb af kontaktlinser	2.3.2.2.	side 23
	3.8.4.	side 60
Ombytnings- og returret i forbin- delse med køb af møbler under udsalg	2.4.1.3.	side 24
Guitar - lovet returret opretholdtes	3.12.2.	side 68

T

Tjenesteydelse

I. Pris for tjenesteydelsen

Motorsaven skulle være samlet ved tilbagelevering	3.1.8.	side 45
Overslaget var overskredet væsentligt	3.8.7.	side 62
Overslaget måtte ikke overskrides med mere end 10%	3.9.3.	side 64
Prisberegning for opmagasinering af bohaver	3.9.4.	side 65

II. Forsinkelse med præstation af ydelsen

III. Ophævelse, nedslag, afhjælpning

Mangelfuldt reparationsarbejde ved- rørende møbler	2.4.2.1.	side 27
---	----------	---------

Afsyring af møbler	2.4.2.3.	side	28
Garantien dækkede ikke, men klageren skulle ikke betale for reparationen	3.8.1.	side	58
Klaveret var for bredt til trappen	3.9.2.	side	63

*IV. Erstatning (se under **erstatning i kontrakt**)*

U

Udsalg

Ombytnings- og returret i forbindelse med køb af møbler under udsalg	2.4.1.3.	side	24
Brandfarlige petroleumslamper. Ophørsudsalg	3.1.9.	side	45
Udsalgsbukser skulle have været solgt som »fejlvarer« el. lign.	3.3.3.	side	48
Forbehold på nota udelukkede ikke køberen fra at få pengene igen	3.4.1.	side	52

Umyndige

Umyndiges køb af strikkemaskine	3.1.1.	side	41
---	--------	------	----

3.1. Husholdningsapparater, elektronik, isenkram

3.1.1. Umyndigs køb af strikkemaskine

En 17-årig klager havde på afbetaling købt en strikkemaskine til kr. 3.995,—. Klagerens moder, der var til stede ved købet, havde ikke underskrevet købekontrakten, hverken som værge, selvskyldnerkautionist eller medskyldner.

Da klageren ikke kunne betjene strikkemaskinen, ønskede hun at *ombytte den til en symaskine*. Parterne kunne imidlertid ikke opnå enighed om en ombytning af strikkemaskinen, og klageren ønskede herefter handelen ophævet. Klageren henviste i denne forbindelse til, at hun på tidspunktet for kontraktens indgåelse var umyndig.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *afbetalingskøbet ikke gyldigt havde kunnet indgås af den umyndige, eller af værgen på den umyndiges vegne*, jfr. myndighedslovens § 34 sammenholdt med værgebekendtgørelsens § 15, stk. 1. Aftalen var således ugyldig, hvorfor sælgeren skulle tilbagebetale den betalte del af købesummen, medens klageren skulle tilbagelevere strikkemaskinen, jfr. myndighedslovens § 44, stk. 1, 1. pkt.

I *købekontraktens standardtekst* var det anført, at køberen *på tro og love erklærede at være 20 år og fuldmyndig*. Af den udfyldte kontrakt rubrik for *personnummer*, der fandtes i umiddelbar forbindelse med klagerens underskrift, fremgik det imidlertid, at klageren ved køkets indgåelse kun var 17 år gammel.

Under disse omstændigheder fandt nævnet *ikke, at klageren ved sin underskrift på købekontrakten havde givet sælgeren urigtige oplysninger om sin alder og derved forledt ham til at indgå aftalen*. Sælgeren kunne derfor ikke kræve erstatning af klageren for eventuelt tab, som aftalen havde medført. (J.nr. 1977-12-58).

3.1.2. Uafklaret juridisk spørgsmål afvist som uegnet til nævnsbehandling

Forbrugerklagenævnet har i nogle sager, hvor en vare efter det oplyste *ved en fejl i et dagblad var annonceret til en for lav pris* udtalt, at spørgsmålet om, i hvilket omfang en erhvervsdrivende er retligt forpligtet til at levere en vare i henhold til ordlyden af en annoncetekst, når en kunde fremsætter krav

herom, efter nævnets opfattelse er så tvivlsomt og uafklaret, at det *i almindelighed må anses for uegnet til behandling i nævnet*.

Forbrugerklagenævnet har som følge heraf anset nogle klagesager, hvori klagerne krævede, at den erhvervsdrivende skulle sælge en symaskine til en fejlagtigt angiven lavere annoncepris, for *uegnede til behandling i nævnet*. (J.nr. 78-12 000-064 og 78-12 000-065).

3.1.3. Momsen skulle tilbagebetales

Klageren købte kontant en *symaskine til kr. 765,-*. Efter aftale med sælgeren tilbageleverede klageren symaskinen og købte i stedet en ny symaskine til kr. 1.895,- på afbetaling.

Det aftaltes, at købesummen for den tilbageleverede symaskine skulle udgøre udbetalingen for den nye symaskine. Sælgeren krævede mod klagerens protest, at købesummen for den tilbageleverede maskine skulle *reduceres med momsen*.

Toldvæsenet oplyste, at varer, der tidligere er afgiftberigtigede og som tages retur eller tilbagekøbes inden et år efter salget, kan *fradrages i virksomhedens afgiftspligtige omsætning med det beløb (excl. merværdiafgift), der godtgøres kunden*. Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at sælgeren ved at fradrage merværdiafgiften for den første symaskine i udbetalingen på den anden symaskine havde opnået en *uberettiget berigelse på klagerens bekostning*. Klageren var derfor *berettiget til at kræve momsen tilbagebetalt*. (J.nr. 78-12 000-077).

3.1.4. Momsen skulle være indregnet i den opgivne pris

Klageren havde lejet to slibemaskiner med tilbehør og købt slibepapir til maskinerne.

Lejebeløbet blev skriftligt opgivet til en fast pris pr. weekend. Prisen på slibepapiret var også opgivet på kontrakten.

Da klageren senere modtog en regning, var der *tillagt 18% moms* til de opgivne priser. Klageren mente sig ikke forpligtet til at betale en højere pris end den, hun havde fået opgivet tidligere.

Indklagede mente, at han var berettiget til at afkræve klageren moms. Han anførte samtidig, at han altid oplyste kunderne om, at opgivne priser var »excl. moms«.

Da indklagede *ikke kunne godtgøre, at klageren var gjort opmærksom på, at priserne var uden moms*, fandt forbrugerklagenævnet ikke, at han var berettiget til at kræve moms af klageren.
(J.nr. 78-14 000-030).

3.1.5. **Kobberpande med tinbelægning skulle kunne bruges til almindelig stegning**

En klager havde købt en *kobberstegepande med tinbelægning* til kr. 169,50. Ved købet fik klageren udleveret en brugsanvisning, hvori der bl.a. var anført følgende:

».... Kobbertøj er meget økonomisk både i anskaffelse og brug, fordi kobber med tin er en god varmeleder og sparer megen energi, da der kun må bruges halvt så stærk varme som ved andet koge- eller stegetøj. (Ikke over 200° og sæt aldrig en tom gryde eller kasserolle over, eller tørstege).«

Første gang panden blev benyttet til stegning med rigeligt fedtstof, begyndte *tinbelægningen at »boble op«*.

Forbrugerklagenævnet anmodede Statens Husholdningsråd om en udtalelse i sagen. *Statens Husholdningsråd* oplyste bl.a. følgende:

»Tinbelægning tåler ikke høj temperatur (smelter ved 232°, og den temperatur nås nemt ved stegning) - ødelægges også ved tørropvarmning. Ødelagt indvendig belægning SKAL reparerer, da kobberforbindelser er meget giftige ...«

Forbrugerklagenævnet udtalte, at det måtte anses for en *almindelig brugsegenskab* ved en stegepande, at den kan *anvendes til stegning*, uden at særlig agtpågivenhed er påkrævet med henblik på at undgå temperaturer, der ødelægger pandens belægning. Da smeltepunktet for belægning på panden var så lavt, at dette punkt nemt ville kunne overskrides ved stegning, var *særlig agtpågivenhed nødvendig* ved denne brug af panden. Pandens væsentligt begrænsede brugsegenskaber adskilte sig således afgørende fra, hvad man i almindelighed kunne forvente af en stegepande, hvilket efter nævnets opfattelse *nødvendiggjorde klare og utvetydige oplysninger om pandens brugsegenskaber*. Nævnet fandt ikke, at brugsanvisningen opfyldte disse krav. For det første fremgik det ikke klart af brugsanvisningens ordlyd, at panden ikke blev ødelagt ved større varmepåvirkning end 200° C. For det andet fandt nævnet, at den advarsel mod at anvende panden ved høj temperatur, der blev angivet i grader, var meget lidt vejledende for en almindelig forbruger, der i almindelighed ikke har praktisk mulighed for at kontrollere, hvilken temperatur der opnås under benyttelsen af panden. Nævnet fandt herefter, at *panden havde savnet væsentlige brugsegenskaber*,

som klageren havde været berettiget til at forvente. Klageren kunne derfor ophæve købet.

(J.nr. 1977-142-39).

3.1.6. Hækklipperen burde ikke være kasseret

Klageren indleverede en *ca. tre år gammel hækklipper* til en isenkramforretning, der skulle afgive tilbud på, hvad en reparation ville koste. Da det viste sig, at en reparation af hækklipperen ville være *uforholdsmæssig dyr*, tilbød forretningen at ombytte hækklipperen med en ny model til nedsat pris. På grund af sygdom fik klageren ikke meddelt forretningen, om han ønskede at acceptere ombytningstilbudet, eller om han ønskede hækklipperen udleveret i urepareret stand. Først godt et halvt år efter indleveringen henvendte han sig i forretningen for at få udleveret hækklipperen. Forretningen oplyste da, at man to måneder tidligere havde *kasseret hækklipperen* under oprydning i forretningen. Klageren ønskede hækklipperen erstattet.

Forretningen afviste at erstatte hækklipperen med henvisning til, at man ikke opbevarede genstande indleveret til reparation i længere tid end tre måneder, ligesom man flere gange forgæves havde forsøgt telefonisk at komme i kontakt med klageren.

Nævnet fandt, at det må være en naturlig forpligtelse for den erhvervsdrivende, der opbevarer genstande indleveret til reparation e.lign., som repræsenterer ikke helt ubetydelige værdier, at udfolde rimelige bestræbelser for at komme i kontakt med en kunde, der ikke afhenter en indleveret genstand, således at det kan blive klarlagt, om kunden ønsker genstanden udleveret. Da forretningen i denne sag var i besiddelse af klagerens telefonnummer og således havde mulighed for at få oplyst klagerens adresse, burde forretningen efter nævnets opfattelse have forsøgt at komme i kontakt med klageren, inden man kasserede hækklipperen. Da forretningen ikke havde gjort dette, havde den pådraget sig erstatningsansvar over for klageren. Klagerens tab fastsattes skønsmæssigt, idet nævnet herved tog hensyn til, at hækklipperen var defekt ved indleveringen.

(J.nr. 78-14 300-035).

3.1.7. Reparation i garantiperioden

En klager fik ved køb af en plæneklipper udleveret en faktura, hvorpå var anført: *»1 års garanti«*.

I garantiperioden indleverede klageren plæneklipperen til reparation hos sælgeren, der videresendte den til et værksted. Da klageren ville afhente

plæneklipperen, forlangte sælgeren kr. 98,- for reparationen med henvisning til, at reparationsværkstedet havde oplyst, at plæneklipperen var rensset for snavs i karburatoren, hvilket *ikke omfattedes af garantien*. Klageren protesterede straks herover. Da reparationen var udført i garantiperioden og indleveret til reparation i henhold til en garanti uden nogen begrænsninger, fandt nævnet, at sælgeren *forinden reparationen burde have rettet henvendelse til klageren* med henblik på at få klarlagt, om han ønskede reparationen udført, når den ikke kunne dækkes af garantien, og klageren derfor selv skulle betale for den. Da *sælgeren havde undladt at gøre dette, havde han afskåret sig fra at kræve vederlag for reparationen*. Sælgeren skulle herefter tilbagebetale kr. 98,- til klageren. (j.nr. 78-14 300-036).

3.1.8. Motorsaven skulle være samlet ved tilbageleveringen

En klager havde anmodet en forretning om at afgive et *reparationstilbud* på en motorkædesav. Ved indleveringen aftaltes det, at klageren skulle betale et gebyr på kr. 25,-, såfremt han ikke ønskede saven repareret.

Klageren kunne ikke acceptere forretningens reparationstilbud og anmodede derfor om at få saven udleveret. Forretningen havde for at afgive reparationstilbudet adskilt saven og ville kun samle den mod almindelig timebetaling. Klageren protesterede straks. Han ønskede saven udleveret samlet og i samme stand som ved indleveringen.

Forbrugerklagenævnet fandt, at forretningen havde påtaget sig at afgive reparationstilbud mod et vederlag på kr. 25,-. I mangel af modstående aftale måtte klageren efter nævnets opfattelse være berettiget til at gå ud fra, at dette gebyr *dækkede forretningens udgift til undersøgelse af saven, herunder adskillelse og samling*. Klageren havde derfor krav på udlevering af saven i samme stand som ved indleveringen.

(J.nr. 78-14 300-037).

3.1.9. Brandfarlige petroleumslamper. Ophørsudsalg

I maj 1978 købte klageren *to petroleumslamper* under udsalg til i alt kr. 150,-. Da klageren forsøgte at tænde den ene lampe, *revnede lampeglasset, og en påloddet holder smeltede af*. Klageren opdagede ved denne lejlighed, at *ingen af lamperne var forsynet med regulator til vægen*. Som følge heraf rettede klageren henvendelse til indklagede og forlangte købet ophævet.

Indklagede afviste reklamationen, idet man gjorde gældende, at lamperne var solgt på ophørsudsalg, og at der i den anledning i forretningen var skiltet tydeligt med, at *varer ikke tages retur eller byttes*. Indklagede bestred, at

petroleumslamperne ved køkets indgåelse var mangelfulde. Indklagede henviste til sit leverandørfirma, der dels anførte, at indklagede ikke havde købt lamperne hos firmaet, dels at lamperne absolut ikke var egnede som petroleumslamper.

Forbrugerklagenævnet besigtigede lamperne, der er forsynet med beholder og væge og *for ikke-kyndige fremtræder som praktisk anvendelige petroleumslamper*. Lamperne er imidlertid ikke anvendelige som petroleumslamper, bl.a. fordi de ikke er forsynet med regulator til vægen, og brug af lamperne med petroleum indebærer en nærliggende risiko for brand m.v.

Den omstændighed, at lamperne er solgt på udsalg med tilkendegivelse af, at de ikke byttes eller tages retur, kunne efter nævnets opfattelse ikke begrænse køberens beføjelser efter købeloven. Det var videre nævnets opfattelse, at *det ved salg af sådanne lamper påhviler en erhvervsdrivende sælger at oplyse køberne om, at »petroleumslamperne« er pyntegenstande, der ikke kan anvendes til belysning med petroleum.* Da sælgeren efter det oplyste ikke havde informeret køberen herom, var lamperne efter nævnets opfattelse behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede køberen til at *hæve købet*. (J.nr. 78-24 200-12).

3.2. El, gas, vand, varme og telefon

3.2.1. Elektrisk opvarmet swimmingpool kunne ikke kræves ændret til fjernvarmeopvarmet

En klager i Nordsjælland *udvidede sin ejendom med en tilbygning, hvori han installerede en elektrisk opvarmet swimmingpool.*

På klagerens ejendom var *tinglyst en forbrugerdeklaration for det lokale fjernvarmeselskab*, hvorefter forbrugeren var forpligtet til at *købe ejendommens samlede varmeforbrug i form af varmt brugsvand og varmt vand til opvarmning af ejendommen af fjernvarmeselskabet.*

Med henvisning til denne bestemmelse krævede fjernvarmeværket, at klageren skulle nedtage et elopvarmningssystem til en swimmingpool og ændre dette, således at swimmingpool'en blev opvarmet med vand fra fjernvarmeværket.

Der var i nævnet enighed om, at klageren efter deklarationen var forpligtet til at aftage sit samlede varmeforbrug i form af vand til opvarmning og varmt brugsvand fra fjernvarmeselskabet. Der var også enighed om, at forbrugerdeklarationen var meget vidtgående og måtte undergives en række begræns-

ninger. Forbrugerklagenævnet delte sig herefter i et flertal på tre og et mindretal på to medlemmer.

Flertallet fandt under hensyn til, at swimmingpool'en var opført som en tilbygning, og klageren således aftog ejendommens »normalforbrug«, ligesom en ændring af det allerede etablerede swimmingpool-system på nuværende tidspunkt ville påføre klageren et uforholdsmæssigt tab, at det ville være urimeligt at kræve deklarationen efterlevet i det foreliggende tilfælde. Disse nævnsmedlemmer fandt herefter, at *klageren burde fritages for det rejste krav om at ombygge swimmingpoolsystemet til fjernvarmeopvarmning.*

To nævnsmedlemmer fandt ikke, at der med sikkerhed forelå omstændigheder, der kunne begrunde klagerens krav om fritagelse for ændring af opvarmningssystemet. Disse medlemmer stemte derfor for at give fjernvarmeverket medhold.

(J.nr. 1977-16-64).

3.3. Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler)

Se også afsnit 2, under 2.1., side 15 og 2.2., side 19

3.3.1. Ansvar for afsmitning fra cowboybukser

En klager havde købt et par *cowboybukser* til kr. 198,-. Kort efter købet konstaterede klageren, at benklæderne *smittede af* både på tøj og en sofa. Klageren vaskede herefter benklæderne, der imidlertid fortsat smittede af.

Sælgeren *afviste klagerens reklamation* med henvisning til, at der - også efter de første ganges vask - måtte påregnes en vis afsmitning fra denne type benklæder af indigofarvet denimstof.

Forbrugerklagenævnet anmodede Dansk Textil Institut om at undersøge benklædernes tendens til afsmitning. Dansk Textil Institut fandt, at benklæderne ikke opfyldte de krav med hensyn til gnidægthed, som stilles til varer, der markedsføres som mærkevarer, og at bukserne smittede af på lyst bomuld.

Forbrugerklagenævnet anmodede endvidere en sagkyndig om at besigtige klagerens sofa. Den sagkyndige konstaterede en vis afsmitning på sofaen. Efter den sagkyndiges opfattelse kunne afsmitningen fjernes ved en rensning.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at sælgeren ikke i forbindelse med købet eller på anden måde havde givet klageren meddelelse om at iagttage

særlige forholdsregler for at undgå afsmitning ved almindelig brug af cowboybukserne. Under hensyn hertil, og da benklædernes gnidægthed ikke var acceptabel for en vare som den foreliggende, der blev forhandlet som en mærkevare, fandt nævnet, at cowboybukserne var behæftet med en *væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet.*

Nævnet udtalte videre, at den, der har fremstillet eller her i landet distribueret en vare som den foreliggende uden at foreskrive særlige forholdsregler for at undgå farveafsmitning ved almindelig brug, har pådraget sig et *ansvar* for skaden ved farveafsmitning. Klageren kunne efter nævnets opfattelse kræve sit tab dækket hos sælgeren, der i forhold til klageren måtte hæfte for skaden. Nævnet pålagde sælgeren et erstatningsansvar på kr. 200,-. (J.nr. 1977-200-210).

3.3.2. Børnebukser af fløjl

En klager købte i august måned 1977 et par *børnebenklæder i fløjl* til kr. 149,-. I benklæderne var isyet en vaskeanvisning på fransk. Efter ca. 4 ugers brug konstaterede klageren *lultab på benklædernes knæ*. Benklæderne havde endvidere fået et *forvasket udseende* efter 3-4 ganges vask i vaskemaskinen ved 40° C med vrangen vendt ud. Sælgeren afviste klagerens reklamation med henvisning til, at skaden på benklædernes knæ skyldtes »kravleslid«, ligesom benklædernes *forvaskede udseende* enten måtte skyldes hyppig vaskebehandling eller vask ved højere temperatur end 40° C.

Forbrugerklagenævnet undersøgte med sagkyndig bistand benklædernes bestandighed over for slidpåvirkning. Ved undersøgelsen bedømtes *bestandigheden som ringe* for stof, der skulle anvendes til børnebenklæder. Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at benklæderne ved købet havde været behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at kræve sine penge tilbage mod udlevering af benklæderne. (J.nr. 1977-200-338).

3.3.3. Udsalgsbukser skulle have været solgt som »fejlvarer« e.lign.

En klager havde *på udsalg* købt et par cowboybenklæder til kr. 178,-. Efter købet konstaterede klageren, at *benklæderne var stoppet på det ene ben*. Sælgeren erkendte, at der var *fejl ved benklæderne* og tilbød klageren at ombytte benklæderne eller udstede et tilgodebevis. Sælgeren afviste derimod klagerens krav om ophævelse af købet, da benklæderne var købt på udsalg.

Nævnet fandt, at den omstændighed, at en vare er solgt på udsalg, ikke i sig selv begrænser køberens beføjelser efter købeloven. *Hvis sælgeren vil begrænse sin hæftelse for udsalgsvare med fejl, må dette klart og utvetydigt angives, f.eks. ved oplysning om, at varen er en fejlware. Fejlen på benklæderne fremtrådte som reparation. Nævnet lagde til grund, at sælgeren ved købet måtte have været bekendt med, at der var tale om en fejlware, hvilket han ikke havde gjort opmærksom på. Nævnet fandt, at bukserne var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at ophæve købet.* (J.nr. 78-20 000-378).

3.3.4. Krav om reklamation inden 8 dage tilsidesat

En klager købte en *dameskjorte til kr. 69,-*. Skjorten var mærket »Hand wash in cold water. Do not bleach«. *Da klageren vaskede skjorten første gang, løb farven ud. Sælgeren afviste klagerens reklamation, da skjorten efter hans opfattelse var vasket i for varmt vand. Sælgeren henviste desuden til et påtrykt vilkår på salgsnotaen: »Berettiget reklamation, så som fejl m.v. skal ske inden 8 dage«.*

Nævnet fandt efter en orienterende undersøgelse foretaget af Dansk Textil Institut, at *farvens tendens til afsmitning var uacceptabel stor.*

Nævnet tilsidesatte vilkåret om reklamation inden 8 dage som urimeligt. Da skjorten havde været behæftet med en væsentlig mangel, var klageren berettiget til at hæve købet.

(J.nr. 78-20 100-247).

3.3.5. Det var ikke en mangel, at en børnejakke skred i sømmen.

Klageren købte en *vatteret børnejakke til kr. 49,-*. *Hun var klar over, at jakken var nedsat til ca. en tredjedel af den oprindelige pris, ligesom hun konstaterede, at det oprindeligt isyede mærke var klippet ud. På hendes forespørgsel, om der var noget i vejen med jakken, svarede sælgeren, at jakken intet fejlede, men at forretningen ikke kunne modtage reklamationer på den nedsatte jakke. Efter første gangs vask ved 30 grader skred jakken i sømmene, og klageren reklamerede til forretningen. Forretningen afviste reklamationen, da klageren ved købet havde fået at vide, at man ikke modtog reklamationer på jakken.*

Forbrugerklagenævnet besigtigede jakken og *konstaterede sømudskridning, der må antages at skyldes uhensigtsmæssig syning. Nævnet fandt imidlertid,*

at klageren havde accepteret risikoen for, at jakken var ringe konfektioneret ved at købe den under de nævnte forhold. Nævnet afviste derfor klageren. (J.nr. 1977-203-85).

3.3.6. De hjemmestrikkede trøjer tålte ikke håndvask

En klager købte noget garn til kr. 206,15, af hvilket hun strikkede tre trøjer. Behandlingsanvisningen på banderolerne foreskrev vask på et 40°-program. Da trøjerne blev vasket i hånden ved 30°, *krympede de alle kraftigt*. Sælgeren afviste reklamationen under henvisning til, at klageren havde vasket trøjerne forkert.

Forbrugerklagenævnet lod Dansk Textil Institut foretage en undersøgelse af garnet. Et strikket prøvestykke blev vaskebehandlet og fremtrådte herefter meget krympet og filtet.

Nævnet fandt, at garnet ikke havde kunnet tåle vask i overensstemmelse med banderolens behandlingsanvisning, som foreskrev vask ved et vilkårligt 40°-program. Garnet havde derfor ved købet været behæftet med en mangel, for hvilken sælgeren måtte være ansvarlig. *Sælgeren måtte derfor erstatte klageren det tab, hun havde lidt ved, at trøjernes brugsværdi var blevet væsentligt nedsat*. Erstatningen blev fastsat til kr. 150,- for hver af trøjerne. (J.nr. 78-20 900-055).

3.3.7. Blusen ødelagde undertøjet

En klager havde købt noget *rødt bomuldsstof* og fik heraf syet en bluse. Første gang klageren havde blusen på, *smittede den af* på en vest, en nederdel og et b.h.-sæt. Klageren krævede et afslag i købesummen for stoffet og erstatning for det beskadigede tøj. Sælgeren afviste klagerens krav under henvisning til, at det er almindeligt kendt, at røde stoffer indeholder en del overskudsfarve, der bør vaskes ud før brug.

En orienterende undersøgelse foretaget med bistand af Dansk Textil Institut viste, at blusestoffets *gnidægtighed var utilstrækkelig*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren var *berettiget til et afslag i prisen*.

Nævnet fandt endvidere, at farveafsmitningen på klagerens øvrige tøj var sket som følge af den for ringe gnidægtighed. Den, der havde fremstillet eller

distribueret en vare med sådanne egenskaber, havde pådraget sig et *ansvar for skaderne ved farveafsmitningen*. Klageren måtte efter nævnets opfattelse kunne kræve sit *tab dækket hos sælgeren*, der i forhold til klageren måtte hæfte for afsmitningsskaderne.
(J.nr. 78-20 900-068).

3.3.8. Det indkøbte skind skulle kunne tåle almindelig rensning

Klageren havde syet en jakke af noget *indkøbt skind*. Da indklagede ved købet havde *anbefalet at vedligeholde skindene ved rensning*, lod klageren jakken rense, hvorved den blev ødelagt. Renseriet oplyste, at jakken var påsprøjtet en *dækfarve, som ikke var rensebestandig*. Den indklagede forretning afviste klagen under henvisning til, at rensriet som ekspert på området burde have været klar over, at jakken ikke kunne renses kemisk.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at skindet ikke tålte kemisk rensebehandling. Renseriet havde imidlertid ikke haft grund til at tro, at jakken ikke kunne tåle rensning.

Efter *nævnets opfattelse* måtte det anses for normalt at vedligeholde beklædningskind ved kemisk rensning, når det ikke ved mærkning eller på anden måde er oplyst, at dette ikke kan ske. Under hensyn hertil samt til indklagedes oplysninger ved køkets indgåelse om vedligeholdelsen af skindene fandt nævnet, at jakken ikke kunne tåle den vedligeholdelse, som klageren med rette havde kunnet forvente. *Klageren var efter nævnets opfattelse berettiget til at hæve købet og kunne ligeledes kræve sit tab ved forgæves at have afholdt udgifter til materialer og rensning dækket hos indklagede*.

(J.nr. 1977-26-121).

3.3.9. Afsmitning fra ruskindsfrakke

Klageren havde købt en *grøn ruskindsfrakke til kr. 850,-*, som *smittede af under brug*.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at *ruskind ofte viser tilbøjelighed til at afgive slibestøv*, og at det kan være *meget vanskeligt at fjerne støvet fuldstændigt*. Frakken viste imidlertid en afsmitning, der *betydeligt oversteg, hvad der kunne anses for acceptabelt*.

Nævnet fandt herefter, at *ruskindsfrakken ved købet havde været behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet.* (J.nr. 1977-26-121).

3.4. Fodtøj

3.4.1. Forbehold på notaen udelukkede ikke køberen fra at få pengene igen

En klager købte *på udsalg et par højhælede støvler* for kr. 298,-. På notaen, som klageren fik udleveret, fandtes følgende påtegning:

»Varer, der tages retur, ombyttes kun med tilgodebevis inden 3 dage mod fremvisning af kvittering«.

Hælene faldt af støvlerne efter en uge, og indklagede forsøgte forgæves 4 gange at pålime dem.

Forbrugerklagenævnet besigtigede støvlerne med sagkyndig bistand. Nævnet fandt, at *støvlerne var konstrueret uhensigtsmæssigt*, således at det ikke var muligt at foretage en forsvarlig fæstelse af hælene. Denne konstruktionsfejl var efter nævnets opfattelse en væsentlig mangel, som berettigede klageren til at kræve købesummen tilbagebetalt mod udlevering af støvlerne.

Nævnet fandt ikke, at indklagedes forbehold på notaen kunne afskære klageren fra at hæve købet. (J.nr. 78-21 000-422).

3.5. Møbler

Se også afsnit 2 under 2.4., side 23

3.5.1. Sælgeren hæftede for sin garanti for »gennemfarvet ægte læder«

En klager *købte i 1972 en læderstol* for kr. 5.586,- og *modtog et garantibevis fra forretningen med bl.a. følgende ordlyd:*

»Garantibevis«...

Vi garanterer derfor til enhver tid for, hvad der fagmæssigt er reklamlationsberettiget.

Til polstermøblerne er kun anvendt gennemfarvet ægte læder.

Gem derfor dette garantibevis!»

Efter at klageren havde benyttet møblerne i ca. 2 år, begyndte *farven at gå af puderne*. Indklagede anbefalede klageren at behandle møblerne med narvolie og lunkent vand. Da disse behandlinger ikke hjalp, reklamerede klageren på ny til indklagede efter at have brugt møblerne i 5 1/2 år. Indklagede henviste til, at den møbelfabrik, der havde fremstillet møblerne, havde oplyst, at *fabrikken kun benyttede ægte gennemfarvet læder*. Forbrugerklagenævnet lod en sagkyndig besigtige lædermøblerne. Den sagkyndige oplyste, at *det anvendte læder ikke var gennemfarvet, men derimod dækfarvet*. Efter den sagkyndiges opfattelse var *den konstaterede falmning af læderet sket ved almindelig brugs- og lyspåvirkning gennem 5 1/2 år*.

Nævnet udtalte, at *indklagedes garanti*, hvorefter indklagede »garanterer... til enhver tid,...« *var uklar og tveydig*. Indklagede måtte som den, der havde udformet garantierklæringen, *bære risikoen herfor*, således er der måtte gives klageren medhold i, at *erklæringen kunne opfattes som en fravigelse af den almindelige et-årige reklamlationsfrist i købeloven*. Nævnet fandt derfor ikke, at klagerens ret til at fremsætte mangelskrav i denne sag var afskåret, fordi kravet først var fremsat 2 og 5 1/2 år efter købet. Ifølge garantierklæringen angaves læderet at være »gennemfarvet læder«, hvilket imidlertid efter det oplyste ikke var tilfældet. Læderet på møblerne *savnede derfor egenskaber, som indklagede havde tilsikret klageren*. Klageren var derfor berettiget til at *kræve købet ophævet*. Som følge af den brug, klageren havde gjort af lædermøblerne, fandt nævnet dog, at klagerens tilbagebetalingskrav skønsmæssigt burde nedsættes til kr. 3.000,-.

(J.nr. 1977-231-117).

3.5.2. Køb af stålreoler

Til brug i en butik købte klageren *seks stålreoler* for kr. 770,50. I en brochure for stålreolerne hed det bl.a.:

»Stålreol 6 hylder

Den stabile stålreol i moderne design. Velegnet til kontor, lager, værksted og privat.

Hver af de profilerede stålhylder har 96 kg bæreevne. (Fås også i 222 kg). Samling med bolte giver styrke og fremfor alt stabilitet«.

Da stålreolerne var blevet opsat i butikken og blev belastet, *brød den ene reol sammen*.

Forbrugerklagenævnet lod en sagkyndig besigtige stålreolerne. Den sagkyndige oplyste, at årsagen til »sammenbruddet« ikke skyldtes opstillingsfejl, men at *samtlige fire hjørnestolper var deformerede på grund af for stor belastning*. En hylde var i stand til at bære 96 kg, men med en belastning på 96 kg på samtlige hylder i en sektion med seks hylder, kunne *hjørnestolperne ikke tåle belastningen uden yderligere afstivning*.

Nævnet udtalte, at oplysningerne i brochuren måtte forstås således, at der *på hver af de seks reoler* i sektionen kunne anbringes 96 kg, således at *hele reolsektionen kunne belastes med 596 kg*. Da reolerne ikke havde denne bæreevne, manglede reolerne væsentlige brugsegenskaber, som klageren efter oplysningerne i brochuren havde været berettiget til at forvente.

Klageren kunne derfor kræve sine penge tilbage mod udlevering af reolerne. (J.nr. 1977-233-38).

3.6. Gulvtæpper

3.6.1. Afslag i prisen, da tæpperester blev leveret i forskellige nuancer

En klager købte 40 kvadratmeter uldtæppe efter en *annonce om 4-F mærkede tæpperester* til kr. 1.675,-. Tæppet blev *leveret af i alt 20 større og mindre tæppestrimler*. Sælgeren lovede, at det ikke ville kunne ses, at tæppet blev sammensat af rester.

Det pålagte tæppe var imidlertid i forskellige nuancer. *Forbrugerklagenævnets sagkyndige* oplyste, at *tæppet var leveret i 3 forskellige nuancer. Heraf adskilte den ene sig væsentligt fra de to andre*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *indklagede ved købet burde have oplyst klageren om, at der ved køb af tæpperester ville kunne forekomme betydelige farvenuancer*. Da dette ikke var sket, var klageren berettiget til et *forholdsmæssigt afslag*.

(J.nr. 1977-220-231).

3.7. Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr

3.7.1. Gummibåd var en legetøjsbåd

Klageren købte i et jagtmagasin en gummibåd af mærket Marina for kr.

685,-. I gummibåden var der oplysning om, at den havde *en bæreevne på 200 kg og kunne medbringe 2 voksne personer og 2 børn*. Efter nogle ganges brug konstaterede klageren, at der var *en revne lige ved en svejsning* i båden. *Gummiet var papirtyndt hele vejen rundt omkring svejsningen*. Da klageren reklamerede herover, afviste indklagede reklamationen med, at der ikke var ydet garanti.

Indklagede oplyste over for forbrugerklagenævnet, at der *medfulgte garanti-bevis og brugsanvisning i den originale pakning*. Grossisten *benægtede* indklagedes oplysning om garantibevis og oplyste, at båden sidst har været forhandlet af ham mere end to år før salget til klageren. Indklagede anførte videre, at skaden skyldtes, at klageren trods vejledningen havde oppumpet båden for hårdt. Da luft udvider sig i solen, var der opstået en revne i svejsningen. Indklagede afviste endvidere reklamationen med den begrundelse, at der var klaget to måneder efter købet.

Efter anmodning fra forbrugerklagenævnet har *Statsprøveanstalten besigtiget gummibåden*. Statsprøveanstalten fandt en revne i materialet lige op af svejsningen i agterenden af båden. Statsprøveanstalten udtalte bl.a.:

»Der er ikke tale om nogen egentlig gummibåd, idet den indsendte båd er fremstillet af plast. Fremstillingen ligner til forveksling *en mængde legetøjsemner*, hvor den forekomne fejl er overordentlig hyppig. Under varmevalsningen, for at svejse kanterne sammen, er materialet under tryk og herved er det blevet tyndere på dette sted. Dette, i forbindelse med at materialets *rivestykke er forsvindende lille*, anses som årsag til utætheden«.

Forbrugerklagenævnet fandt på dette grundlag, at båden ikke kunne anses for en egentlig gummibåd, men nærmest måtte betegnes som en form for legetøj. Plastbåden havde imidlertid en sådan størrelse og fremtrådte med en sådan robusthed, at klageren, der havde købt båden i et jagtmagasin, uden at være blevet informeret om bådens brugsegenskaber, *havde været berettiget til at forvente, at båden - til trods for den relativt lave pris - kunne benyttes som en egentlig gummibåd*. Da dette ikke var tilfældet, fandt nævnet, at båden var behæftet med en for klageren væsentlig mangel. *Klageren kunne derfor kræve købesummen tilbagebetalt mod udlevering af båden*.
(J.nr. 1977-302-12).

3.7.2. Mangler ved en brugt udenbordsmotor Auktionskøb

I forbindelse med indvielsen af et nyt kajanlæg afholdt en bådforhandler *marineauktion*, hvor forskellige motorer blev solgt.

I en annonce var bl.a. anført:

»OGSÅ PRIVATE KØBERE KAN ROLIGT BYDE MED HER - VI GIVER SIKKERHED!

Langt størstedelen af motorene er klargjorte salgsvare. Alle er klassificeret som A-, B- eller C-varer afh. af stand. Vi giver annullationsret, hvis det købte ikke svarer til klassifikationen.

Samtidig giver vi private købere 3 måneders ombytningsret, hvor den købte vare tages til samme pris mod køb hos Skifter Marine af en ny motor«.

I *auktionsvilkårene*, der var opslået før auktionen og blev oplæst af auktionarius, var bl.a. anført:

»1. Alt sælges i den stand, hvori det ved hammerslaget forefindes. Størsteparten af motorene er klargjorte salgsvare. Alle er klassificerede som A-, B- eller C-varer, afhængig af stand. Der gives annullationsret, hvis det købte ikke svarer til klassificeringen.

8. »Yderligere vilkår forbeholdes....«

Klageren købte på auktionen en *udenbordsmotor på 4 HK* for kr. 1.207,50. I kataloget var der følgende oplysninger om denne bådmotor:

»31. Johnson 4 15 1975 A«.

Motoren *kom under hammeren som en 1975-model*, men det viste sig senere, at det var *en 1974-model*. Klageren mente, at forskellen i årgangsbetegnelsen havde væsentlig betydning, da han havde fået oplyst, at motorene blev forbedret i 1975-modellerne, idet de fik en forbedret pumpe og større kølekanaler.

Efter kort tids brug måtte han lade motoren *efterse og reparere for kr. 1.020,66*. Efter reparationen fungerede motoren upåklageligt.

Indklagede henviste til auktionsvilkårene, der var blevet offentliggjort inden auktionen. Indklagede mente endvidere, at *skaden skyldtes betjeningsfejl*, idet svigt i kølevandsfunktionen måtte have været årsagen til reparationen. Med hensyn til den fejlagtige årgangsuplysning henviste indklagede til, at det skyldtes *en forkert oplysning fra den tidligere ejer af bådmotoren*. Prisdifferencen mellem en 1975-model og en tilsvarende 1974-model var kr. 100,00, og indklagede havde tilbudt at udbetale denne forskel. Importøren af bådmotoren har endvidere oplyst, at der ikke var nogen forskel på kølesystem eller pumpe på de to årgange.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste bl.a., at det ud fra en gennemgang af klassificeringen og reparationsfakturaen ikke kunne konstateres, om motoren måtte anses for at have været i upåklagelig stand ved salget på auktionen. Årsagen til skaderne på stemplet kunne enten skyldes, at motoren havde haft mange drifttimer, eller at der under brug ikke havde været køling af motoren. Med hensyn til prisen oplyste den sagkyndige, at med afskrivninger måtte en normal pris for en brugt 1974-motor i 1977 anses for at være kr. 918,-, mens prisen for en brugt 1975-motor kunne ansættes til kr. 1.315,-.

Efter det oplyste fandt *forbrugerklagenævnet* det ikke muligt med tilstrækkelig sikkerhed at vurdere, om udenbordsmotoren ved køkets indgåelse havde været i en sådan driftsmæssig stand, som klageren med rette havde været berettiget til at forvente, når den af indklagede var betegnet som »KLASSE A«. Som følge heraf kunne forbrugerklagenævnet *ikke give klageren medhold i kravet om ophævelse af købet eller erstatning for udgiften til reparation af motoren*. Nævnet fandt derimod, at udenbordsmotoren *ikke havde svaret til den årgangsbetegnelse, hvorunder den var solgt*. Denne mangel kunne imidlertid ikke anses for væsentlig. Klageren var derfor heller ikke berettiget til at hæve købet af denne grund, men havde *krav på et afslag i købesummen*. Størrelsen på afslaget ansattes skønsmæssigt til kr. 400,-. (J.nr. 1977-303-12).

3.7.3. Tyndt akvarieglas

En klager *bestilte* i januar måned 1977 *hos en akvariefabrik et akvarium* på 400 liter med målene 60 x 50 x 135 cm til en pris af kr. 800,-. I september måned 1977 *revnede glasset, der var 8 mm tykt, idet det ikke kunne holde til vandtrykket*. Klageren reklamerede straks til sælgeren, der afviste klagerens reklamation.

Forbrugerklagenævnet *lod en sagkyndig bedømme akvariet*. Den sagkyndige udtalte, at det ikke var fagmæssigt korrekt at montere et akvarium, der kunne indeholde en så stor vandmængde, med 8 mm glas. Der burde i stedet have været anvendt mindst 10 mm, uanset glastype og kvalitet.

Nævnet udtalte herefter, at klageren kunne kræve sine penge tilbage mod udlevering af akvariet. (J.nr. 1977-149-21).

3.7.4. Køberen kunne kræve, at den købte campingvogn kunne bruges til hans bil

Klageren købte *på en tankstation* en campingvogn til sin bil. Sælgeren, der var *forpagter* af tankstationen og *kendte bilens model og årgang*, lovede ifølge klageren, at *bilen kunne trække campingvognen*. Sælgeren oplyste samtidig, at campingvognen *først skulle registreres*, når bilen var synet med træktøj. Var klageren i tvivl om noget med registreringen, kunne han blot ringe til sælgeren.

Statens bilinspektion afslog ved syn at *godkende campingvognen* til klagerens bil, da campingvognen vejede 50 kg for meget. Sælgeren afslog at lade handelen gå tilbage. Han oplyste, at han havde *solgt sin egen campingvogn* til klageren og *intet kendskab* havde til *vægtgrænser* vedrørende campingvogne og biler.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at det havde været en *afgørende forudsætning* ved købet af campingvognen, at den *kunne godkendes* til bilen, og at dette var sælgeren bekendt. Da vognen var *solgt på en tankstation* af en dér beskæftiget, og *da aftalen* var indgået på en af bilbranchens sædvanlige *standardkontrakter*, fandt nævnet, at klageren med rette havde kunnet gå ud fra, at sælgeren i kraft af sin fagmæssige viden *indestod for*, at *campingvognen kunne registreres* til klagerens bil. Da dette ikke var tilfældet, var klageren berettiget til at hæve købet.

(J.nr. 1977-32-52).

3.8. Foto, Ure, Optik, Smykker

Vedrørende optik se også afsnit 2. under 2.3., side 22

3.8.1. Garantien dækkede ikke, men klageren skulle ikke betale for reparationen

Klageren havde knapt et år efter, at hun havde købt en blitz til ca. kr. 300,-, indleveret den til reparation, da den ikke virkede. Klageren gjorde ved indleveringen af blitzen opmærksom på, at blitzen skulle repareres »under garantien«, der stadig dækkede.

Da klageren kom for at hente sin blitz, blev hun *afkrævet knap kr. 200,- for*

reparationen. Indklagede oplyste, at garantien ikke dækkede, fordi fejlen ved blitzen skyldtes batterisyre.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede burde have indhentet forholdsordre fra klageren, da han blev klar over, at reparationen ikke ville kunne dækkes af garantien. Klageren ville herved have haft mulighed for at tage stilling til, om hun ønskede at få reparationen foretaget. Da forretningen ikke havde spurgt klageren, om hun ønskede reparationen udført, kunne forretningen ikke kræve vederlag herfor.
(J.nr. 78-40 000-165).

3.8.2. Urmageren »hæftede« også for mangler ved uret, efter at det var repareret af en anden urmager

En klager havde købt et ur til kr. 286,-. Sælgeren udstedte ved købet et garantibevis, hvorefter der ydedes to års garanti for fabrikations- og materialefejl ved uret. I garantibeviset fandtes endvidere følgende bestemmelse:

»Garantien bortfalder, hvis uret har været åbnet af andre end vort værksted«.

I det første år efter købet gik uret i stykker flere gange. Klageren indleverede det til reparation hos sælgeren, der imidlertid ikke formåede at reparere det på tilfredsstillende måde. Køberen lod herefter uret reparere hos en anden urmager.

Sælgeren afviste klagerens reklamation. Sælgeren henviste bl.a. til garantibevisets ordlyd, idet det efter hans opfattelse var urimeligt, at han skulle »hæfte« for uret, efter at det var repareret af en anden urmager.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en *sagkyndig bedømmelse* af uret. Den sagkyndige oplyste, at uret var behæftet med fejl, der måtte betegnes som fabrikations- eller materialefejl.

Efter oplysningerne fra forbrugerklagenævnets sagkyndige *fandt nævnet*, at uret ved købet havde været behæftet med væsentlige mangler, som det ikke var lykkedes sælgeren at afhjælpe. *Køberen var efter nævnets opfattelse ikke længere forpligtet til at lade sælgeren reparere uret på ny, men var derimod berettiget til at hæve købet.* Nævnet udtalte tillige, at *bestemmelsen i garantibeviset efter nævnets opfattelse ikke kunne afskære klageren fra at hæve købet på grund af væsentlige mangler ved uret, der forefandtes ved købet.*
(J.nr. 1977-40-87).

3.8.3. **Ur ødelagt af dårlige batterier**

En klager købte efter en dagbladsannonce et *quartzelektronisk ur til kr. 198,-*. I forbindelse med et eftersyn af uret, der var gået i stå, leverede sælgeren et sæt nye batterier til klageren for kr. 70,-. En måned senere gik uret på ny i stå.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at uret var totalt *ødelagt på grund af utætte batterier*. Batterierne, der var af en type, der ellers er ukendt på det danske marked, var af dårlig kvalitet, og ikke - som det er sædvanligt - udstyret med en fabriksgaranti for tæthed.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede ved at anvende batterier af den pågældende type i forhold til sine kunder måtte bære ansvaret for skader som den foreliggende. Forbrugerklagenævnet tilkendte forbrugeren en *erstatning svarende til urets pris*.

(J.nr. 1977-41-160).

3.8.4. **Kontaktlinser - tilpasningsgebyr**

Efter en telefonbogsannonce, *der lovede 3 måneders fuld returret ved køb af kontaktlinser*, købte klageren et par kontaktlinser for kr. 750,-.

Klageren *tilbageleverede linserne efter ca. 4 ugers brug*. Samtidig forlangte hun pengene tilbage. Optikerens krævede imidlertid et gebyr på kr. 200,- som *tilpasningsgebyr*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at optikerens telefonbogsannonce, på baggrund af hvilken klageren havde henvendt sig hos ham og købt kontaktlinserne, og som måtte antages ofte at danne grundlag for henvendelser til ham, måtte forstås således, at en køber af kontaktlinser inden for 3 måneder kunne tilbagegive disse og kræve det fulde vederlag tilbagebetalt. *Optikerens kunne som følge heraf ikke tilbageholde kr. 200,- som tilpasningsgebyr*.

(J.nr. 78-42 000-102).

3.8.5. **Varigheden af en ombytningsret**

En klager forærede sin forlovede en *armring* til en mærkedag d. 1. november 1977. Da han skulle indlægges på hospital, købte han ringen allerede d. 27. september. Han var ikke sikker på, at ringen passede og sikrede sig derfor, at den *kunne byttes*. på notaen var påtrykt følgende:

Det viste sig, at ringen var *for stor*. Klageren henvendte sig derfor i forretningen for at få ringen byttet, men indklagede afslog dette under henvisning til, at der var gået for lang tid efter købet.

Over for forbrugerklagenævnet oplyste den erhvervsdrivende, at det var almindeligt at bytte et smykke 8 eller 14 dage efter købet. Derimod er det urimeligt at vente 5-6 uger. Hvis man i forretningen havde vidst, at smykket skulle bruges som gave en hel måned efter købet, ville man have plomberet det, så den næste kunde kunne være sikker på, at smykket ikke havde været brugt før.

Klageren anførte, at det så ville være rimeligt, at alle smykker blev plomberet samtidig med, at der blev lovet ombytningsret.

Forbrugerklagenævnet fandt, at en køber i en forbrugeraftale måtte kunne gøre et løfte om ombytningsret gældende inden for rimelig tid, når sælgeren ikke udtrykkeligt havde tidsbegrænset retten. Under hensyn til at sælgeren havde været klar over, at armringsen ikke skulle bruges af køberen personligt, men anvendes til gave, og til at armringsens salgsværdi ikke i den forløbne tid kunne antages at være blevet formindsket for sælgeren, fandt nævnet, at klageren havde søgt at gøre brug af ombytningsretten inden for rimelig tid. Klageren havde derfor krav på at få armringsen ombyttet med en tilsvarende ring af passende størrelse.

(J.nr. 1977-43-43).

3.8.6. Ringen var ikke en brillantring

Klageren købte en *guldring med 36 stene for kr. 4.400,-*. Ringen blev på en samtidig udstedt kvittering betegnet som en *brillantring*. Der blev ligeledes *udstedt et certifikat*, hvoraf bl.a. fremgik, at stenene var ca. 0,03 karat. Klageren reklamerede kort tid efter, fordi hun opdagede, at der var flere defekte sten i ringen. Indklagede udskiftede de pågældende sten og udleverede et *nyt certifikat*, hvori stenenes karat var angivet til ca. 0,02.

Nogen tid efter fik klageren mistanke om, at stenene ikke var brillanter, men stene af dårligere kvalitet. Indklagede afviste klagerens reklamation. Over for forbrugerklagenævnet anførte indklagede, at der var udstedt »ca.-certifikater«, hvilket tydeligt fremgik af begge certifikater. Man havde udskiftet stenene for at være imødekommende over for klageren, ikke fordi man var forpligtet til det.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at stenene i *ringen ikke var fuldslebne diamanter* med i alt 58 facetter, og at de derfor *ikke med rette kunne betegnes som brillanter*. Om betydningen for stenenes værdi af forskellen mellem angivelserne på de to certifikater oplyste den sagkyndige, at stenene svarende til angivelserne på det første certifikat havde en udsalgspris på kr. 5.400,-, mens angivelsen af stenene i det andet certifikat betingede en udsalgspris på ca. kr. 3.100,-. *Udsalgsprisen for de sten, som faktisk sad i ringen lå omkring kr. 2.150,-*. Den sagkyndige oplyste endvidere, at man efter hans opfattelse ikke kan udstede certifikater på grupper af stene, men der kan udarbejdes specifikationer for mindre grupper af småsten.

Forbrugerklagenævnet lagde efter det oplyste til grund, at ringen ved salget *med urette* var blevet *betegnet som en brillantring, og at stenene var af en anden og ringere kvalitet end angivet i de udstedte certifikater*. Da ringens egenskaber således var væsentlig anderledes end angivet af indklagede, var klageren berettiget til at hæve købet.
(J.nr. 78-43 000-050).

3.8.7. Overslaget var overskredet væsentligt

En *klager* havde fået foræret en opal og henvendte sig i april 1978 hos et guldsmedefirma for at få fremstillet en ring, i hvilken stenen skulle indsættes. Det aftaltes, at ringen kunne afhentes i midten af maj. I forretningen oplyste man på klagerens forespørgsel, at ringen kunne formstøbes og ville komme til at koste omkring kr. 900,-. Ved indleveringen opgav klageren sit telefonnummer til forretningen.

Da klageren kom for at hente ringen, blev hun præsenteret for en regning på kr. 1.450,-. Klageren protesterede herimod, idet *beløbet i væsentlig grad oversteg den pris, som var blevet opgivet ved aftalens indgåelse*.

Indehaveren af guldsmedeforretningen oplyste, at prisen på kr. 900,- var blevet opgivet ud fra den forudsætning, at ringen kunne formstøbes. Det viste sig imidlertid, at støbeformen ikke var stor nok til klagerens sten, hvilket man først blev klar over, da stenen kom retur fra værkstedet, nogle få dage før klageren kom for at hente ringen. Guldsmeden havde haft det indtryk, at det var vigtigt for klageren, at ringen var færdig til den aftalte tid. Han besluttede derfor hurtigt at lade en håndlavet model fremstille, der kunne passe til stenen. Prisen blev derfor på kr. 1.450,-. Ringen blev til gengæld tilsvarende smukkere. *Klageren ønskede kun at betale halvdelen mellem de kr. 900,- og det afkrævede beløb på kr. 1.450,-*.

Nævnet fandt ikke, at klageren var forpligtet til at betale hele det krævede beløb, der oversteg overslaget med mere end 50%. Nævnet lagde herved vægt

på, at forretningen havde haft en frist på næsten 3 uger til arbejdets udførelse - herunder til at drøfte tvivlsspørgsmål med værkstedet. Klageren havde endvidere opgivet sit telefonnummer, således at forretningen havde haft praktisk mulighed for at sætte sig i forbindelse med klageren med henblik på at give hende lejlighed til at overveje, om hun ønskede den dyrere ring fremstillet. *Nævnet nedsatte skønsmæssigt prisen for arbejdet med kr. 200,-.* (J.nr. 78-43 000-060).

3.9. Transport og flytning

3.9.1. Forudbestilt taxa kom ikke - kunden fik erstatning

En klager bestilte dagen før en ferietur til Sverige en taxa, der skulle køre hende fra hendes hjem til toget på Hovedbanegården.

Taxaen var bestilt, således at klageren, der var dårligt gående, havde god tid til at nå toget på Hovedbanegården. Vognen kom imidlertid så sent, at klageren måtte lade den køre helt til Helsingør for at nå toget dér. Taxafirmaet krævede betaling for hele køreturen fra klagerens hjem til Helsingør. *Taxafirmaet erkendte, at bilen var kommet for sent, men henholdt sig til, at hyrevognsnævnet for København ikke havde givet koncession til et tilstrækkeligt antal hyrevogne til at alle forudbestillinger med sikkerhed kunne opfyldes.*

Forbrugerklagenævnet fandt, at taxafirmaet, der havde modtaget bestillingen uden forbehold, havde pådraget sig et erstatningsansvar ved ikke at stille taxaen til klagerens disposition på det aftalte tidspunkt. Firmaet kunne ikke unddrage sig erstatningsansvaret blot ved at oplyse, at firmaet ikke rådede over et tilstrækkeligt antal vogne. Nævnet tilkendte herefter klageren en erstatning svarende til kørselsudgifterne fra Hovedbanegården til Helsingør. (J.nr. 78-51 000-006).

3.9.2. Klaveret var for bredt til trappen

En klager havde bestilt en flytning af et klaver. De to flyttefolk, der ankom med klaveret, kunne imidlertid ikke få det op ad trappen til 1. sal, og under flere forgæves forsøg herpå blev klaveret skrammet. Den følgende dag blev klaveret skilt ad og af fire mand transporteret op på 1. sal. Indklagede afkrævede betaling for begge dage og afviste at erstatte skaderne på klaveret.

Da klageren ved bestillingen havde oplyst, at det var en god trappe, mente indklagede, at to mand var tilstrækkeligt til transporten. Klagerens trappe

viste sig imidlertid at være smal og meget stejl. Flyttefolkene havde straks ved ankomsten sagt, at de ikke kunne få klaveret op. Skaderne på klaveret opstod i forbindelse med, at flyttefolkene på klagerens foranledning og uden klagerens medvirken alligevel prøvede at få det op ad trappen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at det var umuligt at flytte klaveret ad den meget stejle og snoede trappe til 1. sal uden at skille det ad. Skaderne kunne udbedres for ca. kr. 1.130,-.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at klagerens trappe var meget stejl og snoet, og at klageren ikke ved bestillingen havde givet fyldestgørende oplysninger om de vanskelige trappeforhold. Da prisen for flytningen ikke i øvrigt kunne anses for urimelig, fandt nævnet derfor ikke, at klageren havde krav på, at regningen nedsattes.

Nævnet udtalte videre, at indklagedes folk, der måtte være klar over, at det ikke var muligt at transportere klaveret op på 1. sal uden at skille det ad, havde begået en fagmæssig fejl ved på trods heraf at forsøge at få klaveret op.

Efter en samlet vurdering af skadernes opståen og omfang, herunder oplysningerne om klagerens medvirken i de forgæves forsøg på at bære klaveret op, fastsattes erstatningen til kr. 1.000,-.
(J.nr. 1976-52-50).

3.9.3. Overslaget måtte ikke overskrides med mere end 10%

En klager havde bestilt flytning af sit bohav hos indklagede, der efter en besigtigelse havde opgivet en pris på ca. kr. 3.000,-. Regningen lød på kr. 5.459,63, og klageren krævede den nedsat.

Indklagede gjorde gældende, at man kun havde afgivet et mundtligt overslag, og at honoraret var beregnet efter den tid, flytningen havde taget.

Dansk Møbeltransport Forening oplyste til nævnet, at det inden for branchen var kutyme, at prisen for flytning af det besigtigede bohav ikke må overskride overslaget med mere end 10%.

Ifølge den dagældende § 17, stk. 11, i lov om almindelig omsætningsafgift var det foreskrevet, at der ved prisangivelser for afgiftspligtige ydelser tydeligt skulle tilkendegives, hvis prisen ikke indbefattede merværdiafgift.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at klageren måtte være berettiget til at gå ud fra, at det afgivne prisoverslag indbefattede merværdiafgift, således at indklagede ikke var berettiget til at tilføje merværdi til overslaget. Under henvisning

hertil og til erklæringen fra Dansk Møbeltransport Forening fandt nævnet, at klageren havde krav på, at regningen nedsattes, således at vederlaget blev beregnet efter overslagsprisen med et tillæg på 10%.
(J.nr. 1977-52-92).

3.9.4. Prisberegning for opmagasinering af bohaver

Klageren fik sit bohaver opmagasineret hos indklagede og underskrev et opbevaringsbevis, hvori *opbevaringsafgiften var angivet til kr. 520,- pr. måned excl. moms*. Ifølge klageren havde indklagede oplyst, at prisen blev beregnet efter antal m³, og at bohavet fyldte lidt over 70 m³.

Da klageren i juni 1977 lod bohavet afhente af et andet flyttefirma, blev flyttevognen, der ifølge klageren kunne rumme 51 m³, ikke fyldt helt op. *Klageren krævede tilbagebetaling af en del af den betalte leje under henvisning til, at indklagede havde beregnet lagerlejen på grundlag af et langt større kubikindhold, end bohavet faktisk fyldte*. Endvidere havde indklagede i forbindelse med udlevering af bohavet *afkrævet kr. 711,- i kasseleje*, som klageren ligeledes krævede tilbagebetalt.

Det indklagede firma bestred at have givet klageren oplysninger om, hvor meget bohavet fyldte. Til forbrugerklagenævnet oplyste indklagede, at bohavet fyldte ca. 60 m³ opsat på magasin.

Nævnet lagde til grund, at der ifølge opbevaringsbeviset mellem klageren og indklagede var truffet en aftale om en fast opbevaringsafgift. Nævnet fandt herefter ikke, at der forelå omstændigheder, der kunne berettiggeløse klagerens krav om nedsættelse af opbevaringsafgiften. Den aftalte opbevaringsafgift måtte imidlertid efter nævnets opfattelse tillige indbefatte leje af flyttekasser, når andet ikke var oplyst. Klageren havde derfor krav på *tilbagebetaling af det beløb, han var blevet afkrævet for leje af kasserne under opmagasineringen*.
(J.nr. 78-52 000-124).

3.10. Brevskoler

3.10.1. Brevskole - Famous Schools Scandinavia AB, Sverige

Forbrugerklagenævnet har siden sin start modtaget i alt 26 klagesager mod brevskolen

Famous Schools Scandinavia AB (Famous Artists School), der har hoved-

kontor i Stockholm, sælger gennem danske konsulenter og studievejledere *kurser i reklametegning og illustration*. Prisen for kurset, der er bindende for hele den 2-årige kursusperiode, udgør kr. 5.000,- - 6.000,-.

Dels klages der over *urigtige og vildledende oplysninger fra konsulenternes side vedrørende kurset*, dels over at kurset er *uopsigeligt i hele kursusperioden*.

Forbrugerklagenævnet har *ikke ment at kunne behandle* klagerne over urigtige og vildledende oplysninger, bl.a. fordi der ikke ved nævnsbehandlingen - som ved domstolene - er mulighed for en direkte bevisførelse med afhøring af parter og vidner under strafansvar.

Nævnet har imidlertid i sagerne, hvor klagerne har tilkendegivet, at de ikke ønsker at benytte kurset, *nedsat klagernes betalingsforpligtigelse i forhold til kursusaftalen*. En klagers tilkendegivelse af, at han ikke ønsker at modtage det pågældende kursus, har efter nævnets opfattelse ikke kunnet frigøre klageren fra kontrakten, men nævnet har tillagt tilkendegivelsen den virkning, at brevskolens besparelse ved at blive afskåret fra at give undervisningen skal fradrages i det aftalte kursusvederlag.

Nævnet har anmodet brevskolen om oplysninger om fremstillingsomkostninger, rettellesomkostninger m.v. og har herefter foretaget et skønsmæssigt fradrag i det aftalte vederlag, der i de sager, hvor klagerens tilkendegivelse om ikke at ville benytte kurset er fremkommet kort tid efter kursusindmeldelsen, har ligget på *omkring halvdelen af det samlede kursusvederlag*.

Nævnet har således ikke fundet, at brevskolen kunne afkræve det fulde kursusvederlag, når skolen ikke skulle afholde de udgifter, der er forbundet med en undervisning i det pågældende kursus. Brevskolen er derimod blevet *stillet økonomisk, som hvis eleven gennemførte kurset*.

3.11. Postordresalg

3.11.1. Køb fra overskudslager. Brugt tøj - nyt tøj

Klageren bestilte efter en annonce 2 sommerkampjakker á kr. 40,-, 2 sommerkampbukser á kr. 25,- og 1 skjorte til kr. 21,-. I annoncen var bl.a. anført:

»Billig HJV-Beklædning og rideudstyr«

»8 dages ombytningsret«

»Ring og spørg Europas største overskudslager«

Det fremgik ikke af annoncen, om varerne var nye eller brugte. Ved leveringen viste det sig, at *de bestilte varer var brugte*. Klageren mente ikke, dette fremgik af annoncen og returnerede tøjet. Indklagede fremsendte et tilgodebevis, men afviste at betale klageren købesummen tilbage. Indklagede gjorde gældende, at *alle »army varer« er brugte*, såfremt der ikke udtrykkeligt er gjort opmærksom på, at varerne er nye, samt at alle nye varer angives »ny« eller »nyt«.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren havde været berettiget til at forvente, at indklagedes tilbud i annoncen - i mangel af klare tilkendegivelser om det modsatte - gjaldt *nye varer*. De leverede varer havde derfor efter nævnets opfattelse været behæftet med mangler, der måtte anses for væsentlige, således at klageren var berettiget til at få sine penge tilbage og ikke behøvede at nøjes med et tilgodebevis.
(J.nr. 1977-200-257).

3.12. Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter

3.12.1. Standardvilkår i lejekontrakt vedrørende el-orgel

Klageren og indklagede indgik en kontrakt angående *leje af et el-orgel*. I kontrakten stod bl.a.:

»Såfremt lejemålet opsiges af lejer indenfor 6 mdr. fra udlæjningsdato, vil tilbagebetaling af depositum ikke finde sted«.

Umiddelbart efter modtagelsen af orglet konstaterede klageren, at det ikke var i orden, hvorfor hun reklamerede til indklagede. Efter forgæves at have rykket for udbedring af manglerne, *opsagde klageren kontrakten og anskaffede sig et nyt orgel* af et andet fabrikat hos en anden forretningsdrivende. Det defekte orgel blev afhentet af indklagede, efter at klageren havde opsagt lejekontrakten. Klageren krævede tilbagebetaling af depositum og leje.

Indklagede bestred, at orglet var defekt ved leveringen. Der havde alene været *nogle småting*, som blev justeret af en tekniker. Indklagede anførte

endvidere, at tilbagebetaling af depositum ifølge lejekontrakten ikke finder sted, såfremt lejemålet opsiges af lejer inden for 6 måneder fra udlejningsdatoen. Denne regel skyldes, at en lejer ved oprettelse af en lejekontrakt *altid får udleveret et nyt orgel*. Opsiges lejekontrakten herefter af lejeren inden for f.eks. 3-4 måneder, vil orglets værdi ved et eventuelt salg skulle nedskrives betydeligt, fordi et brugt orgel ikke lejes ud på ny.

Nævnet mente ikke, at lejekontraktens bestemmelse, hvorefter depositum ikke tilbagebetales, såfremt lejemålet opsiges af lejeren inden for 6 måneder fra udlejningsdatoen, i og for sig kunne anses for urimelig. Efter nævnets opfattelse må *en rimelighedsvurdering af bestemmelsen foretages konkret og baseres på orglets tilstand ved udleveringen til lejeren*. Nævnet fandt det imidlertid ikke muligt på grundlag af parternes modstridende oplysninger at tage stilling til orglets tilstand ved udleveringen, herunder om orglet var nyt eller brugt. *Som følge af det anførte kunne nævnet ikke give klageren medhold i klagen.*

(J.nr. 1977-981-61).

3.12.2. Gitar - lovet returret opretholdtes

I februar 1978 købte klageren hos indklagede en *brugt gitar til kr. 1.950,-*. Da klageren ikke var sikker på, at han kunne få service og reservedele til den pågældende gitar, der normalt ikke sælges i Danmark, aftalte han med indklagede, at han kunne få pengene igen inden udløbet af en uge, såfremt han ønskede dette. Indklagede udstedte en *kvittering med følgende indhold: »Fuld pris igen, hvis ikke ønskes«*.

Klageren rettede henvendelse til importøren af guitaren, der oplyste, at der var *alvorlige mangler ved instrumentet*, hvorfor klageren besluttede sig til at benytte sig af sin ret til at få købet ophævet.

På en faktura, som var blevet *fremsendt nogle dage efter køkets indgåelse*, havde indklagede imidlertid anført: *»De får fuld pris igen inden for 8 dage, hvis De ønsker at bytte til et andet instrument til samme pris eller derudover«*.

Indklagede nægtede at tilbagebetale pengene til klageren, idet han anførte, at han på intet tidspunkt havde tilbudt klageren, at købet kunne hæves, men *kun ydet klageren den ekstra service at tilbyde ham en ombytningsret*, således som den er blevet formuleret på fakturaen. Den håndskrevne tekst på den først udstedte kvittering var ikke ment som en meddelelse til kunden, men en besked til indklagedes kontorpersonele om at skrive den fuldstændige tekst, der står anført på fakturaen.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede ved påtegningen på kvitteringen havde givet klageren et tilsagn om returret, som indklagede ikke efterfølgende ensidigt kunne ændre til ugunst for klageren. Nævnet fandt endvidere, at klageren, der havde gjort returretten gældende inden for rimelig tid, var berettiget til at kræve købesummen tilbage mod udlevering af guitaren til indklagede.

(J.nr. 78-98 100-072).

3.12.3. Grammofonpladen støjede for meget

I september 1978 købte klageren en grammofonplade, »The Beatles Sgt. Peppers lonely hearts club band«, og betalte kr. 119,-. Ved afspilning af pladen dagen efter konstaterede klageren en generelt generende støj, hvorfor han henvendte sig hos indklagede og forlangte købet ophævet. Klageren gjorde gældende, at han ikke var blevet gjort opmærksom på, at der ville være støj på pladen, og at denne var dobbelt så dyr som en almindelig indspilning. Indklagede afviste reklamationen, da der ikke var tale om fabrikationsfejl, ligesom indklagede henviste til følgende påtrykte bestemmelse i nederste højre hjørne på pladeomslagets bagside:

»LIMITED PICTURE EDITION. Sound Quality may not be comparable to conventional edition. This album has been released previously under a different cover as SMAL-2653«.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at pladens lydkvalitet var ringere, end man sædvanligvis må forvente. Nævnet fandt derfor, at pladen var behæftet med en mangel. Nævnet tillagde ikke den trykte tekst på pladeomslaget nogen betydning for mangelsvurderingen, idet en erhvervsdrivende sælger i forbruger køb ikke efter nævnets opfattelse kan begrænse sit almindelige mangelsansvar for en så væsentlig egenskab som en grammofonplades lydkvalitet ved - på engelsk - med småtryk og på et lidet iøjnefaldende sted på bagsiden af et grammofonpladeomslag at anføre, at grammofonpladens lydkvalitet muligvis er ringere end sædvanligt for grammofonplader. Nævnet fandt, at manglen var væsentlig, og at klageren var berettiget til at hæve købet.

(J.nr. 78-98 100-087).

3.13. Dørsalg af bøger, vagt – og serviceabonnement

3.13.1. Uanmodet fremsendelse af bog. Forsøg på »negativ aftalebinding«

Forbrugerklagenævnet har afgjort en sag, hvor en »historieskriver« *havde henvendt sig til en ældre dame for at få klarlagt hendes slægts historie i forbindelse med en slægtsbog, han var ved at skrive. Han afsluttede sit besøg med at tilbyde klageren et eksemplar af bogen, når den var færdig. Klageren ønskede ikke nogen bog og skrev ikke under på nogen kontrakt. »Historieskriveren« insisterede imidlertid ifølge klageren på, at hun skulle se bogen. Han kunne altid afhente bogen, når han engang kom forbi. Bogen blev da også fremsendt, men aldrig afhentet. Derimod modtog klageren incassoskrivelser, hvor man afkrævede hende kr. 500,-, som skulle være bogens værdi.*

Forbrugerklagenævnet udtalte, at det påhviler *den, der påberåber sig en aftale, at bevise, at en aftale er indgået. Da nævnet ikke fandt, at indklagede havde sandsynliggjort, at der var indgået en aftale, blev klageren fritaget for betaling af bogen mod at stille den til indklagedes disposition, så han selv kunne hente den.*

(J.nr. 1977-914-73).

3.13.2. Nedsat løbetid for abonnementsaftale

En klager tegnede i februar 1977 et *abonnement hos Sikkerhedstjenesten, der omfattede udlevering af et identitetsmærke, langtransport med ambulance, nøgledeponering, døroplukning og kontroltjeneste. Ifølge medlemskontrakten kunne abonnementet af begge parter opsiges med tre måneders forudgående varsel, dog tidligst til ophør efter fem års løbetid. I medlemskontrakten var det endvidere under særlige betingelser anført, at »abb. er for fem år«.*

Klageren, der fandt, at abonnementsløbetid på fem år var for lang, *opsagde d. 22. oktober 1977 abonnementet til ophør med virkning fra samme dato. Indklagede nægtede at acceptere klagerens opsigelse af abonnementet på det angivne tidspunkt.*

Under hensyn til at aftalen var indgået mellem klageren som privatperson

(forbruger) og indklagede i hans virksomhed på en af ham benyttet standardkontrakt og under omstændigheder, hvor klageren havde haft vanskeligt ved at vurdere ydelsens værdi, sit behov for ydelsen og sine forpligtelser ifølge aftalen, *tilsidesatte nævnet kontraktens vilkår om abonnementsløbetid som urimeligt*, jfr. aftalelovens § 36. Nævnet fandt, at reglerne om løbetid og varsel i lov om visse forbrugeraftaler, § 14, der trådte i kraft d. 1. januar 1979, måtte være vejledende for, hvad der i medfør af aftalelovens § 36 kunne anses for rimelige opsigelsesbestemmelser i et retsforhold som det foreliggende. Ifølge lov om visse forbrugeraftaler § 14 kan en forbruger i et retsforhold som det foreliggende opsiges aftalen med tre måneders varsel til udgangen af en måned, når der er gået ni måneder fra aftalens indgåelse. *Nævnet fandt herefter, at klageren var fritaget for sine forpligtelser i henhold til aftalen fra udløbet af første abonnementsår.* (J.nr. 1977-9831-95).

3.13.3. Opsigelse af abonnementskontrakt

En klager havde i oktober 1975 tegnet *et års abonnement på tidsskriftet »Neue Mode«*. Der skulle leveres et blad pr. måned, og ifølge kontrakten skulle leveringen af første blad finde sted d. 1. december 1975.

Kontrakten indholdt følgende bestemmelser vedrørende opsigelse:

»Abonnementet gælder for et år. Det forlænges endvidere et år, hvis det ikke bliver sagt op hos forlaget to måneder inden forpligtningstiden er udløbet«.

Ved skrivelse af 1. oktober 1977 *opsagde klageren kontrakten til ophør pr. 1. december 1977*. Den erhvervsdrivende bekræftede modtagelsen af klagerens opsigelse, men ville først standse leveringen af blade i november måned 1978, idet klageren ifølge *den erhvervsdrivendes opfattelse ikke havde overholdt kontraktens opsigelsesbestemmelser*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren med rette kunne gøre gældende, at ordlyden af *den nævnte bestemmelse i kontrakten måtte forstås således, at abonnementsløbetid maksimalt var to år*. Klageren blev derfor fritaget for kontrakten med virkning fra d. 1. december 1977. (J.nr. 78-91 500-024).

3.14. Øvrige sager

3.14.1. Radardetektoren var ulovlig

Klageren købte i en biludstørsforretning en *»radardetektor«*, der bl.a. kunne benyttes til at registrere radarbølger fra politiets radarhastighedskontrol.

Gennem en artikel i FDM's blad »Motor« blev klageren opmærksom på, at *detektoren var ulovlig* at benytte, hvorfor han forgæves forsøgte at hæve købet. Ifølge artiklen advarede detektoren heller *ikke tidligt nok* mod f.eks. politiets radarkontrol. Kun ved ekstremt korte afstande mellem antenne og målefelt, eksempelvis i meget tæt trafik, kunne radardetektoren undertiden anvendes.

Post- og Telegrafvæsenet oplyste bl.a. til forbrugerklagenævnet, at *apparatet ikke lovligt kunne anvendes uden godkendelse, at en sådan godkendelse ikke kunne opnås, og at såvel importører og forhandlere som købere af sådanne apparater efter retspraksis idømmes bøder, ligesom det ulovlige anlæg konfiskeres.*

Forbrugerklagenævnet fandt, at køberen af »radardetektoren« med rette måtte kunne forvente, at denne lovligt kunne anvendes. Da dette ikke var tilfældet, var køberen berettiget til at hæve købet og kræve købesummen for »radardetektoren« tilbagebetalt.
(J.nr. 78-13 000-033).

3.14.2. Bestilling af 30 kuverter »koldt bord«, hvor der ikke var lune retter til alle

Klageren bestilte et *koldt bord* bestående af 30 kuverter, der skulle leveres på hendes bopæl til en pris af kr. 48,- pr. kuvert + moms. Bestillingen skete på grundlag af en brochure, der nævnte forskellige »lune retter« *som en del af det kolde bord.*

Kuverterne nåede *først frem med flere timers forsinkelse, ligesom der ikke var lune retter nok til alle.*

Klageren krævede et *nedslag i regningen.* Restauranten afviste klagerens krav, idet man dels oplyste, at der allerede var ydet en rabat på den forsinkede levering, dels at klageren havde misforstået meningen med det kolde bord, idet der ved et »koldt bord« *er et udvalg af de nævnte retter, men ikke nødvendigvis samme ret til alle.*

Forbrugerklagenævnet fandt, at *klageren var berettiget til at forvente, at de lune retter blev leveret i et sådant antal, at der var midst en enhed pr. kuvert.*
(J.nr. 78-53 000-039).

3.14.3. Kursregulering af containerleje (»forbrugende erhvervsdrivende«)

En klager indgik i 1972 en aftale om *leasing af en container for en 5-årig*

periode. Ifølge kontraktens afsnit om »betaling« var vederlaget kr. 152,- pr. måned. I et andet afsnit med overskriften: »Generelt«, var som standardtekst anført:

»De anførte ydelser er baseret på Sfr. kurs ved kontraktens oprettelse, eventuel stigning i basiskursen kan medføre tilsvarende ændring for de på ændringstidspunktet endnu uforfaldne leasingydelser.

Kontrakten blev finansieret af et leasingselskab. Ved leasingaftalens udløb efter fem års forløb modtog klageren for første gang en opkrævning for kursregulering for hele den 5-årige lejeperiode på i alt kr. 2.275,17. Klageren, der ikke tidligere havde fået underretning om, at en kursregulering kunne påregnes, krævede sig fritaget for betaling af kursreguleringen.

Forbrugerklagenævnet fandt, at kontraktens vilkår om kursregulering på basis af Sfr. ikke opfyldte de krav til tydelighed, som man med rimelighed kan stille til et standardvilkår, der dels må betegnes som usædvanligt i et mellemværende som det foreliggende mellem to danske kontraktsparter, dels efter sin ordlyd ensidigt forpligter klageren. Nævnet fandt, at vilkåret om kursregulering burde have været medtaget og fremhævet under afsnittet om betaling, således at det betingede vederlag udtømmende var blevet angivet under dette afsnit.

Nævnet fandt endvidere, at det efter formuleringen af vilkåret om kursreguleringen (»kan medføre«) henstår som uklart og usikkert, om kursreguleringen vil kunne påregnes. Klageren måtte derfor efter nævnets opfattelse have et rimeligt krav på at blive underrettet, før en eventuel kursregulering kunne finde sted, således at han havde en mulighed for at indrette sig herpå, f.eks. gennem kurssikring. Klageren var efter det oplyste først efter den 5-årige kontraktperiodes udløb blevet underrettet om, at vilkåret om kursregulering ville blive påberåbt, hvilket medførte en forhøjelse på godt 26% af det i Dkr. aftalte vederlag. Nævnet fandt herefter, at kursreguleringsklausulen måtte tilsidesættes som urimelig, jfr. herved grundsætningen i gældsbrevslovens § 8, og nu aftalelovens § 36.

(J.nr. 1977-59-1).

3.14.4. Barnevognen var farlig

Klageren købte i juni 1977 en barnevogn til kr. 880,-. Efter 3 måneders brug knækkede en svejseforbindelse mellem understel og en aksel. Klageren lod skaden reparere. Efter 9 måneders brug gik kalechen i stykker indvendig, idet der opstod flere huller i kalechens hjørner.

Forbrugerklagenævnet lod barnevognen undersøge. Nævnets sagkyndige

oplyste, at kalechens plastfolie var for tynd i sammensvejsningen. Denne produktionsfejl var årsag til hullerne i kalechen. Endvidere var flere af svejseforbindelserne mellem barnevognens understel og aksler afbrudt, hvilket også skyldtes en produktionsfejl. Den sagkyndige *frarådede af sikkerhedsgrunde brug af barnevognen*, før den var blevet repareret.

Nævnet fandt, at barnevognen var behæftet med væsentlige mangler. Klageren var derfor berettiget til at hæve købet.

(J.nr. 78-98 000-048).

3.14.5. Krav om erstatning for beskadigelse af palisanderbord på grund af utæt flaske med tredobbelt salmiakspiritus

En klager havde i september måned 1975 købt *en flaske salmiakspiritus* i en farvehandel. Han anbragte flasken i en papkasse med malerverer og *stillede kassen på et afdækket palisanderbord*, som midlertidigt var anbragt i et pulterrum. I marts måned 1976 opdagede køberen, at *flasken, der var af plastic, var utæt*, således at *salmiakspiritussen var sivet ud og havde beskadiget bordet*. Han rejste derfor erstatningskrav mod såvel farvehandleren som mod den fabrik, der havde fremstillet flasken, samt mod den fabrik, som havde foretaget påfyldning af salmiakspiritus.

Det fremgik af oplysningerne i sagen, at *det firma*, der havde fyldt *salmiakspiritus på*, var *blevet opmærksom på risikoen* for utæthed i de pågældende salmiakflasker i august 1975. Firmaets reaktion herpå var at *standse salget af tredobbelt salmiakspiritus*. Der blev *ikke udstedt nogen advarsel* til aftagere af flaskerne.

Forbrugerklagenævnet lod den i sagen omhandlede flaske undersøge på *Emballageinstituttet*, som nok kunne *konstatere en utæthed i bunden, men* som på trods af omfattende undersøgelser af mekanisk, teknisk og kemisk art *ikke fandt det muligt at forklare årsagen til utætheden*.

Tre af nævnsmedlemmerne fandt det ikke med tilstrækkelig sikkerhed *godtgjort, at skaden* i det konkrete tilfælde skyldtes en *produktionsfejl* ved flasken. Disse tre medlemmer fandt derfor *ikke*, at der var grundlag for at *pålægge* nogen af de indklagede et *erstatningsansvar*.

To nævnsmedlemmer fandt det derimod efter en samlet vurdering af de foreliggende oplysninger *ubetænkeligt at lægge til grund*, at den konstaterede *utæthed skyldtes en ansvarspådragende fejl* i produktionen. Disse to nævnsmedlemmer fandt endvidere ikke, at klageren havde udvist en sådan uforsigtighed under opbevaringen af flasken, at det kunne bevirke, at erstatningen burde nedsættes eller bortfalde

Nævnet traf *afgørelse i overensstemmelse med flertallets opfattelse*. Klageren fik derfor ikke medhold i klagen.

(J.nr. 1976-982-2).

3.14.6. Amazonpapegøje, der døde af »papegøjesyge«, var syg ved købet

En klager havde købt en amazonpapegøje for kr. 1.600,-. 6 dage efter købet henvendte klageren sig hos dyrehandleren, fordi fuglen var syg. Begge næsebor var forstoppede, og afføringen var tynd. Dyrehandleren mente ikke, at papegøjen fejlede noget. Mavebesværet kunne skyldes kostændringer m.m. Klageren fik udleveret en flaske tonic.

Papegøjen vedblev at være syg, og efter to konsultationer på et dyrehospital, døde den. Hospitalet sendte fuglen til undersøgelse på Landbohøjskolens Institut for Fjerkræsygdomme, hvor man ved undersøgelse af papegøjen påviste bakterier af den art, som fremkalder sygdommen ornithose (papegøjesyge).

Indklagede anførte, at klageren kort forinden havde mistet en anden *papegøje*, og at *smittekilden* eventuelt måtte søges her. Efter klagerens oplysninger var denne papegøje død 2-3 uger inden købet ved at flyve mod et vindue.

På forespørgsel fra forbrugerklagenævnet oplyste *Landbohøjskolen*, at:

»Smitte til den nyindkøbte amazonpapegøje fra køberens tidligere døde Mohrenkopf papegøje kan på basis af de modtagne oplysninger ikke udelukkes helt, men må anses for mindre sandsynlig på grund af den meget korte tid (6 dage) der er hengået fra ankomsten til forekomst af de første sygdomssymptomer sammenholdt med det lave infektionspres, der må forventes 2-3 uger efter den tidligere papegøjes død. Det må derfor anses for overvejende sandsynligt, at sygdommen ornithose har været til stede eller under udvikling ved køkets indgåelse...«

Forbrugerklagenævnet fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at *papegøjen havde haft eller havde været inficeret med sygdommen ornithose ved køkets indgåelse*. Nævnet fandt derfor, at papegøjen havde været behæftet med en mangel, der måtte anses for væsentlig, således at klageren var berettiget til at *kræve købesummen tilbagebetalt*. (J.nr. 78-98 500-030).

4. STATISTISKE OPLYSNINGER OM FORBRUGERKLAGENÆVNETS VIRKSOMHED

4.1. Almindelige oplysninger

4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet

Nævnet har i 1978 modtaget ca. 8.400 *førstegangshenvendelser*, der fordeler sig på godt 7.500 telefoniske, ca. 400 personlige og ca. 500 skriftlige henvendelser. Af de modtagne førstegangshenvendelser er ca. 2.925 overgået til skriftlig behandling på klageskema. I forhold til 1977 er der modtaget 5,1% flere klagesager på klageskema, jfr. nedenfor under 4.1.2.

Tabel 1: Behandlingen af førstegangshenvendelser:

8.400 sager blev behandlet således:	pct.
Klager henvist til sælger	12
Rådgivning	26
Sekretariatet har frarådet klage	2
Klager henvist til godkendt ankenævn	30
Sendt formular til videre skriftlig behandling	30
I alt	100

70% af førstegangshenvendelserne er blevet behandlet umiddelbart af sekretariatet, uden at det har været nødvendigt at tilsende klageren klageskema.

I 12% af tilfældene er klageren blevet *henvist til sælgeren*, hvilket typisk er begrundet i, at klageren ikke forud for henvendelsen til forbrugerklagenævnet har henvendt sig til sælgeren.

Rådgivning, der er sket i 26% af sagerne, dækker over mange forskellige typer sager. Denne gruppe består først og fremmest af henvendelser og klager, der falder uden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, men hvor sekretariatet bl.a. rådgiver om eventuelle andre klagemuligheder. Mange henvendelser i gruppen »rådgivning« har ikke karakter af egentlige

klager, men snarere af forespørgsler, f.eks. om almindelige juridiske spørgsmål, eksisterende klagemuligheder o. lign.

I 2% af sagerne har sekretariatet *frarådet klage*, fordi man ikke har ment, at klagen kunne gennemføres med et gunstigt resultat for klageren.

I 30% af sagerne har sekretariatet kunnet *henvise til godkendte klagenævne*.

I 30% af førstegangshenvendelserne har klagerne fået tilsendt en klageformular til udfyldelse med henblik på en *skriftlig klagesagsbehandling*. Behandlingen af skriftlige klager, der er indkommet på klageformular, omtales under 4.1.2.

Det er bemærkelsesværdigt, at 60% af alle førstegangshenvendelser til forbrugerklagenævnet nu overgår til skriftlig behandling i forbrugerklagenævnet eller oversendes til behandling i et af de godkendte private ankenævne. *I forhold til de foregående år er der sket en væsentlig forøgelse af henvendelser, der kan behandles i klagesystemet.* Denne udvikling tyder på, at kendskabet til klagemulighederne er stigende, således at færre forgæves retter henvendelse til nævnet.

4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager

Den egentlige klagesagsbehandling

Der indkom i 1978 i alt 2.925 *skriftlige sager på klageformular*. I årets løb afsluttedes 3.144 sager modtaget på klageformular. Ved årets udgang var der 962 skriftlige sager til behandling. I forhold til udgangen af 1977 er antallet af uekspederede sager faldet med 219. Det er således i 1978 lykkedes at skabe en rimelig balance mellem indkomne og færdigekspederede sager og at nedbringe antallet af uekspederede sager, idet der ved udgangen af 1977 var 1.181 uekspederede sager.

Af de 3.144 afsluttede sager blev 958 afsluttet ved egentlig nævnsbehandling, mens de resterende 2.186 sager blev afsluttet af sekretariatet. De sekretariatsafsluttede sager blev afsluttet som vist i tabel 2 på modstående side.

Ad 1.

En væsentlig del (215 sager) af de 248 klagesager, der ikke faldt inden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, er afvist i medfør af handelsministeriets bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Af disse vedrører de fleste motorkøretøjer og fast ejendom.

Tabel 2: Sekretariatsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager 1978	% 1978	% 1977
1. Juridisk rådgivning, idet sagen lå uden for nævnets virksomhedsområde	a. klager var ikke forbruger i forbrugerklagenævnslovens forstand b. salg mellem to private forbrugere c. klage over afgørelse fra godkendt privat ankenævn d. særlig klageadgang i lovgivningen e. erhvervsdrivende ikke værneting her i landet f. bekendtgørelsen om forbruger- klagenævnets virksomhedsområde	9 3 12 5 4 215	0,4 0,1 0,5 0,2 0,2 9,8	- - - - - 11
2. Juridisk rådgivning, idet sagen skønnedes uegnet til behandling ved nævnet	a. vanskelige juridiske spørgsmål b. bevisuegnet c. erhvervsdrivende undladt at indsende varer til afprøvning d. erhvervsdrivende gået konkurs, ukendt adresse el. lign. e. øvrige	9 281 8 251 34	0,4 12,9 0,4 11,5 1,6	- - - - 17

3. Juridisk rådgivning, idet sagen ikke kunne gennemføres med et for klageren gunstigt resultat	a. reklamationsfrist overskredet b. klager har fortrudt købet/aftalen c. materielt grundløs d. materielt grundløs efter sagkyndig besigtigelse e. øvrige	37 18 69 209 12	1,7 0,8 3,2 9,6 0,5	16 — — — —	14
4. Henviſning til godkendt klage- eller ankenavn		114	5		3
5. Klagen tilbagekaldt af klager		91	4		5
6. Afsluttet på grund af klagers passivitet	a. ikke indsendt klageformular b. i øvrigt ikke reageret på forbrugerklagenavnets henvendelser c. i øvrigt ikke reageret på forbrugerklagenavnets henvendelser i sager oversendt til domstolene d. klager ikke indsendt varer til sagkyndig vurdering e. ikke betalt gebyr	85 59 11 9 3	3,9 2,7 0,5 0,4 0,1	8 — — — —	9
7. Afslutning af sager, der er oversendt fra domstolene, idet klager ikke har udfyldt klageformular		26	1		3
8. Sager afsluttet med forlig ved sekretariatets mellemkomst		612	28		38
I alt		2.186	100		100

Ad 2.

Det er navnlig bevisproblemer (281 sager) og den erhvervsdrivendes konkurs (251 sager), der har ført til, at 583 sager er blevet anset for uegnede til nævnsbehandling. Når sagerne afsluttes på grund af den erhvervsdrivendes konkurs, skyldes det, at man har anset det for formålsløst at fortsætte sagsbehandlingen, idet de erhvervsdrivende ikke kunne antages at eje værdier til dækning af klagernes krav. I det store tal for afvisning af sager på grund af den erhvervsdrivendes konkurs indeholdes 224 sager mod et enkelt firma (Slanketabs), der i postordre solgte slanketabletter.

Ad 3.

I 345 tilfælde har sagen efter sekretariatets opfattelse ikke kunnet gennemføres med et for klageren gunstigt resultat. I nogle af disse sager har det allerede efter parternes egne oplysninger været åbenbart, at der ikke kunne gives klageren medhold. I den største del af sagerne har det først været klart, efter at sekretariatet har indhentet en sagkyndig erklæring til belysning af sagen.

Ad 5.

Der kan være flere grunde til, at sagen bliver tilbagekaldt af klageren. Klagerne tilbagekalder ofte sagen, efter at sekretariatet har rådgivet dem om deres retsstilling eller i øvrigt om muligheden for at gennemføre kravet.

Ad 6 og 7.

Grupperne under 6 og 7 med henholdsvis 167 og 26 sager har måttet afsluttes, fordi klagerne enten ikke har udfyldt klageskema eller ikke har besvaret forbrugerklagenævnets henvendelser i sagerne. I 3 tilfælde var årsagen, at klagerne ikke havde indbetalt gebyret på kr. 25,-.

Ad 8.

I 612 sager eller i ca. 20% af samtlige modtagne skriftlige klagesager er sekretariatsbehandlingen afsluttet med et forlig mellem parterne. Det antal sager, der har kunnet afsluttes forligsmæssigt under sekretariatets forberedende sagsbehandling, er i forhold til 1977 gået noget ned. Det skyldes i det væsentlige, at et større antal sager mod et enkelt firma, der sælger et bogværk ved dørsalg, ikke som tidligere har kunnet forliges.

4.1.3. Sager færdigbehandlet ved egentlig nævnsbehandling

I 1978 blev der afgjort 958 sager ved behandling i nævnsmøder. Antallet af nævnsbehandlede sager er steget væsentligt i 1978. Der er således i 1978 afsluttet 334 flere sager på nævn end det foregående år. Det er navnlig de tungere sager om dørsalg o.lign., der er blevet færdigekspederet, hvilket skulle give håb om en nedsættelse af ekspeditionstiden i 1979. I de nævnsaf-

sluttede sager fik klageren medhold i 647 tilfælde; i 121 tilfælde fik klageren delvis medhold, og i 168 tilfælde fik klageren ikke medhold. I 22 sager blev der inddraget forlig for nævnet. Derudover har nævnet afvist at behandle nogle sager, fordi de skønnedes uegnede til behandling ved nævnet. Disse sager er statistisk registreret i felt 2 i tabel 2.

Tabel 3: Nævnsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager	
		1978	1977
1. <i>Klager medhold</i>	a. Købet/aftalen ophævet	491	—
	b. Ombytning	9	—
	c. Forholdsmæssigt afslag i købesum/nedslag i vederlag	61	—
	d. Erstatning	51	—
	e. Produktansvar	4	—
	f. Øvrige	31	—
		647	354
2. <i>Klager delvis medhold</i>	a. Forholdsmæssigt afslag i købesum/nedslag i vederlag	80	—
	b. Delvis ophævelse af købet/aftalen	30	—
	c. Erstatning	11	—
		121	141
3. <i>Klager ikke medhold</i>		168	118
4. <i>Nævnsforlig</i>		22	11
I alt		958	624

Om sagsbehandlingen ved forbrugerklagenævnet henvises til afsnit 5 under 5.7. og 5.8. og bekendtgørelsen om forretningsorden for forbrugerklagenævnet, der findes i afsnit 8 under 8.2.

I afsnit 3 er gengivet en række af forbrugerklagenævnets afgørelser af almindelig interesse.

4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper og salgsform

4.2.1. Klagesagernes fordeling på varegrupper

Af de skriftlige klager, der indkom i 1978, fordeler 2.818 sig på varegrupper som vist i tabel 4.

Tabel 4: De skriftlige klagers fordeling på varegrupper

	Antal klager	% 78	% 77	% 76
1. Husholdningsapparater, isenkram m.m.	111	3,9	3,6	3,6
2. El, gas, vand, varme og telefon	33	1,2	1,6	1,5
3. Beklædning og beklædningsartikler	449	16,0	16,3	15,8
4. Møbler, gulvtæpper, boligtekstiler og boligartikler	439	15,4	15,0	16,6
5. Fodtøj	274	9,7	7,3	7,6
6. Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	104	3,7	2,8	4,0
7. Foto, ure, optik, guld og sølv	220	7,8	7,3	7,2
8. Rejser og transport	65	2,3	2,8	2,9
9. Hårkure, skønhedspleje og parykker,	270	9,6	2,3	1,3
heraf salg af slanketabletter	(224)	(7,9)	(-)	(-)
10. Aviser, ugeblade og bøger,	326	11,6	23,9	17,1
heraf dørsalg af bøger	(292)	(10,4)	(21,8)	(15,8)
11. Musikinstrumenter og grammofonplader	33	1,2	0,7	1,5
12. Dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste)	94	3,3	5,7	6,7
13. Brevskolevirksomhed	41	1,5	2,3	2,0
14. Andet	168	6,0	2,2	4,4
15. Afviste klager, der falder uden for forbrugerklagenævnets kompetenceområde	191	6,8	6,2	7,8
I alt	2.818	100,0	100,0	100,0

Note: Det angivne antal sager på 2.818 svarer ikke til det samlede antal modtagne sager på 2.925, jfr. afsnit 4.1.2. Årsagen hertil er, at de sager, hvor det umiddelbart kan konstateres, at sagen skal behandles af et af de godkendte private klage- og ankenævn, ikke er medtaget i tabellen.

Varegrupperne med det største antal klager er: beklædning og beklædnings-tekstiler (449), møbler og boligtekstiler (439), dørsalg af bøger (292), fodtøj (274) og foto, ure, optik og guld og sølv (220). Antallet af klager vedrørende møbler, tekstiler, fodtøj, foto, ure, optik og guld og sølv forekommer beskedent, når klageantallet ses i forhold til disse varegrupperes andel af forbrugsomsætningen. Antallet af klagesager vedrørende dørsalg er stadig uforholdsmæssigt stort, men er gået ned både i forhold til 1977 og 1976. I forhold til 1977 til ca. halvdelen. Denne udvikling er kommet, før loven om visse forbrugerftaler (dørsalgsloven), der er trådt i kraft 1. januar 1979, kan have haft nogen indflydelse. En af forklaringerne er nok, at forbrugerklagenævnets og forbrugerombudsmandens virksomhed har haft en sanerende effekt på dette område. En anden forklaring på det store klagesagsantal i forbrugerklagenævnets første virksomhedsår er, at der i tiden forud for klagenævnets oprettelse var sket en ophobning af klagesager på dette område.

4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.

Fordeling på *salgsform m.v.* og på *privat/offentlig koncessioneret virksomhed* af de i 1978 afsluttede klagesager er vist i tabel 5 og 6.

Salgsformen er hovedopdelt i: **salg fra butikslokale; tjenesteydelser; dørsalg**, d.v.s. salg ved sælgerens uanmodede henvendelse på køberens bopæl e.lign.; **postordresalg**, d.v.s. salg, hvor varen sendes til køberen i henhold til køberens bestilling eller på grundlag af sælgerens tilbud i katalog, brochure, annonce e. lign.; **telefonsalg; salg uden for fast forretningssted** i øvrigt, f. eks. køb på udstillinger, krosalg e.lign.; **brevskolevirksomhed og offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed**.

Tabel 6 viser for sager afsluttet i 1978 den procentvise fordeling af klager over privat erhvervsvirksomhed og klager over offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed.

Tallene for 1978 afviger ikke væsentligt fra de tendenser, der har vist sig i forbrugerklagenævnets to forudgående virksomhedsår.

Dørsalg udgør stadig en uforholdsmæssig stor andel af klagesagerne. Når antallet af klager vedrørende dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste) er mindre end antallet af klagesagerne vedrørende dørsalg af bøger, må dette bl.a. ses på baggrund af, at en række dørsalg af tjenesteydelser, der (hovedsageligt) vedrører fast ejendom (f.eks. sanitets-, el- og oliefyrsabonnement) falder uden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.

Tabel 5: Klagernes fordeling på salgsform m.v. 1978

Hovedopdeling	Underopdeling	Antal		Fordeling %	
1. <i>Salg fra butikslokale</i>	a. almindeligt køb, kontant	1.113	1.512	41,2	56
	b. Udsalg, tilbud, nedsat pris m.m.	124		4,6	
	c. Kreditkøb	132		4,9	
	d. Bestillingskøb	143		5,3	
2. <i>Tjenesteydelser</i>	a. Kontant	346	443	12,9	16,5
	b. Kredit	97		3,6	
3. <i>Dørsalg af bøger</i>		422		15,7	
4. <i>Dørsalg af tjenesteydelser</i>		132		4,9	
5. <i>Postordresalg</i>	a. Kontant	85	100	3,2	3,8
	b. Kredit	15		0,6	
6. <i>Telefonsalg</i>		1		0,0	
7. <i>Salg uden for fast forretningssted i øvrigt</i>		21		0,8	
8. <i>Brevskolevirksomhed</i>		27		1,0	
9. <i>Offentlig og koncessioneret erhvervsvirksomhed</i>		34		1,3	
I alt		2.692		100	

Note: Af de i alt 3.144 afsluttede sager i 1978 var der oplysninger om salgsform m.v. i 2.692 sager.

224 sager vedrørende postordresalg af slanketabletter er ikke medtaget i den statistiske behandling.

Tabel 6: Klagernes fordeling på privat/offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed

Salgsform			Fordeling		
			1978 %	1977 %	1976 %
<i>Klager over privat erhvervsvirksomhed</i>	Salg fra butikslokale o.l.	56,1	72,5	65,7	67,9
	Tjenesteydelser	16,5			
	Dørsalg af bøger		15,7	21,8	17,8
	Dørsalg af tjenesteydelser		4,9	5,8	8,2
	Postordresalg		3,8	2,8	2,4
	Telefonsalg/Salg uden for fast forretningssted i øvrigt		0,8	–	–
	Brevskolevirksomhed		1,0	2,8	2,2
I alt			98,7	98,9	98,5
<i>Klager over offentlig og koncessioneret erhvervsvirksomhed</i>			1,3	1,1	1,5
I alt			100,0	100,0	100,0

Forbrugerklagenævnet kan kun i begrænset omfang behandle klager vedrørende offentlig erhvervsvirksomhed. Følgende klager kan ifølge bekendtgørelsen om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde indbringes for forbrugerklagenævnet: klager vedrørende levering af el, gas, vand og varme samt person- og godstransport. Klager vedrørende offentlig/koncessioneret virksomhed vedrører navnlig el, varme og telefon.

5. KORT ORIENTERING OM FORBRUGERKLAGENÆVNET

5.1. Hvad er forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet er en statsinstitution bestående af en formand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsorganisationer. Til nævnet er knyttet et sekretariat. Forbrugerklagenævnet har til opgave at behandle klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser (reparation, transport o. lign).

5.2. Hvem kan klage?

Det er først og fremmest private forbrugere, der kan klage. En erhvervsdrivende vil kunne klage til nævnet, hvis han kan anses for »det sidste led i omsætningen«. Omvendt kan en erhvervsdrivende ikke klage over varer, der indgår i hans produktion eller er beregnet til videresalg.

5.3. Hvem kan man klage over?

Klage kan kun indbringes mod erhvervsdrivende og i et vist omfang mod offentlige myndigheder, hvorimod nævnet ikke kan behandle klager mod private forbrugere.

5.4. Klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser

Klagen skal vedrøre varer eller arbejds- og tjenesteydelser, men ikke alle klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser kan behandles i forbrugerklagenævnet. Nogle klager behandles i stedet af private klage- og ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet. Andre klager falder uden for både forbrugerklagenævnets og de godkendte private klage- og ankenævns virksomhed.

5.4.1. Klager, der behandles af forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet kan kun behandle klager vedrørende varer og arbejds- og tjenesteydelser, hvis pris ikke overstiger 10.000 kr. Det er ikke muligt udtømmende at opregne alle de varer og arbejds- og tjenesteydelser, hvorover man kan klage til forbrugerklagenævnet. Som nogle eksempler kan nævnes: Både, barnevogne, boligartikler, bøger, fodtøj, fotoartikler, guld- og sølvsmedevarer, hår- og skønhedspleje, isenkramvarer, knallerter, kosmetik m.m., kravlegårde m.m., levering af el, gas, vand og varme, musikinstrumenter, møbler, optik, person- og godstransport, rejseartikler, restaurationer, sports- og fritidsudstyr, tekstiler og ure.

5.4.2. Klager, der ikke behandles af forbrugerklagenævnet

Som eksempler på klager af praktisk betydning for private forbrugere, der er undtaget fra forbrugerklagenævnets virksomhed, kan nævnes klager vedrørende: Bygningsmaterialer og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende fast ejendom samt leje af fast ejendom eller dele heraf; motorkøretøjer, bestanddele hertil samt vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende motorkøretøjer; nærings- og nydelsesmidler; arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv, f.eks. læge-, tandlæge- og dyrlægevirksomhed; ydelser vedr. pengevæsen; arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra breviskolevirksomhed.

En nærmere beskrivelse af klager, der ikke kan behandles ved forbrugerklagenævnet, findes i handelsministeriets bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhed. Bekendtgørelsen er aftrykt i årsberetningen i afsnit 8 under 8.3.

5.4.3. Klager, der behandles af godkendte private klage- og ankenævn

Forbrugerklagenævnet har godkendt en række private klage- og ankenævn til at behandle klager fra forbrugere. Klager, der kan indbringes for et privat

godkendt klage- og ankenævn, kan ikke indbringes for forbrugerklagenævnet.

En oversigt over de godkendte private klage- og ankenævn findes i afsnit 7.

5.5. Hvad kan man klage over?

For at kunne få medhold i sin klage må man naturligvis have en rimelig grund til at klage. Ofte vil man på grundlag af kontrakten, brugsanvisninger, brochurer o.lign. kunne få en opfattelse af, hvad man kan kræve af varen eller arbejds- eller tjenesteydelsen. Der kan f.eks. være grund til at klage, hvis varen er beskadiget eller ikke fungerer, som den skal; hvis varen ikke tåler normal eller foreskrevet vedligeholdelse; hvis arbejds- eller tjenesteydelsen (reparation, transport o.lign.) ikke er rigtigt udført.

5.6. Hvordan klager man til forbrugerklagenævnet?

Forbrugeren skal først klage direkte til den erhvervsdrivende. Hvis denne klage ikke giver resultat, kan klagesagens parter ringe til forbrugerklagenævnet og få vejledning. Lykkes det ikke at klare sagen pr. telefon, vil forbrugeren kunne få tilsendt et klageskema til udfyldelse. Dette skema vil også kunne fås ved henvendelse til dommerkontorerne og forbrugerkontorerne ud over landet, ligesom flere kommuners socialforvaltninger udleverer klageskemaet. Skemaet indsendes i udfyldt stand sammen med et gebyr på 25 kr., der bliver tilbagebetalt, hvis klagen ikke bliver behandlet, eller forbrugeren får helt eller delvis ret i sin klage.

5.7. Sagens behandling ved forbrugerklagenævnet

Forbrugers klage videresendes til den erhvervsdrivende, hvis besvarelse skal afgives på et særligt skema, som samtidig medsendes. Svarer den erhvervsdrivende ikke inden for den fastsatte frist, vil sagen kunne behandles

uden den erhvervsdrivendes fremstilling af sagen. Dette vil kunne medføre, at klagerens oplysninger alene lægges til grund for afgørelsen. Svarer forbrugeren ikke inden for en fastsat frist, kan nævnet anse en klage for bortfaldet.

Forbrugerklagenævnet bistås i tekniske spørgsmål af sagkyndige inden for forskellige fagområder.

Nævnets sekretariat drager omsorg for, at både forbrugeren og den erhvervsdrivende bliver gjort bekendt med oplysninger i sagen af betydning for afgørelsen. Sekretariatet kan under hele sagens forberedelse søge sagen forligt, således at en egentlig nævnsafgørelse undgås. Sekretariatet kan endvidere afvise klagesager, der ikke skønnes egnet til nævnsbehandling eller som skønnes åbenbart grundløse.

Afsluttes en sag ikke under den forberedende sekretariatsbehandling, afgives sagen til nævnsbehandling. Nævnet er sammensat af en juridisk formand og et ligeligt antal forbruger- og erhvervsrepræsentanter. Nævnets afgørelse træffes i almindelighed på grundlag af de skriftlige oplysninger, som sekretariatet har tilvejebragt. I stedet for at træffe en afgørelse kan nævnet foreslå en forligsmæssig løsning på sagen.

5.8. Gennemtvingelse af en afgørelse truffet af forbrugerklagenævnet

Hvis en forbruger har fået helt eller delvis medhold ved forbrugerklagenævnet, og den erhvervsdrivende ikke følger nævnets afgørelse, kan forbrugeren få hjælp fra forbrugerombudsmanden til at rejse sag ved domstolene. I en sådan sag vil forbrugeren kunne få fri proces, hvis han opfylder de økonomiske betingelser herfor.

5.9. Vejledning

En forbruger eller en erhvervsdrivende, der er i tvivl om, hvorledes han skal forholde sig i en klagesag, kan rette telefonisk henvendelse til forbrugerklagenævnet på telf. (01) 12 24 66, kl. 10-12 og 13-15 og få vejledning.

5.10. Blanketter

Forbrugerklagenævnet har udarbejdet to sæt blanketter, som forbrugeren og den erhvervsdrivende skal udfylde. Det ene sæt bruges til *klager vedrørende køb*, det andet sæt til *klager vedrørende tjenesteydelser*. Blanketterne kan rekvireres ved telefonisk henvendelse til forbrugerklagenævnet.

6. NÆVNETS SAMMENSÆTNING

Ifølge lov om forbrugerklagenævnet § 4 består nævnet af et formandskab og af repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnet bistås af et sekretariat.

6.1. Nævnets formandskab

Hugo Wendler Pedersen, cand. jur.
formand for forbrugerklagenævnet

6.2. Nævnsmedlemmer

Repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer. Der er derfor i 1978 blevet udnævnt nye nævnsmedlemmer for en ny 3-årig periode.

Nævnsmedlemmer udnævnt af handelsministeren for perioden 1. juni 1978 - 31. maj 1981.

*) angiver, at nævnsmedlemmet har været udnævnt for perioden 1. juni 1975 - 31. maj 1978, men ikke er udnævnt for en ny 3-årig periode.

6.2.1. Forbrugerrepræsentanter

Indstillet af Arbejderbevægelsens Erhvervsråd:

Karen Appelt, overlærer
formand for Brugsforeningernes Husmoderudvalg
København

Indstillet af Forbrugerrådet:

Else Marie Adamsen, økonoma
Charlottenlund

Gurli Rastrup Andersen, civilingeniør
Forbrugerrådet
København

Benedicte Federspiel, afdelingsleder, cand. jur.
Forbrugerrådet
København

Ester Frandsen landsformand for De samvirkende danske husholdningsforeninger
Lejre

Lis Frisenette
sekretær i Forbrugerrådets klagecentral
København

Karen Gredal, cand. polit.
næstformand i Forbrugerrådet, repræsenterende
Dansk Kvindesamfund
København

Kitty Jørgensen
repræsentant for de personlige medlemmer i Forbrugerrådet,
leder af forbrugerkontoret i Nykøbing Falster
Nykøbing F.

Bente Busk Laursen
formand for husholdningsudvalget, De samvirkende danske
Landboforeninger
Grauballe

Helle Munch-Petersen, kontorchef
Forbrugerrådet
København

Kirsten Nielsen, konsulent
Hvidovre

Allan Peterhänsel, overlærer
repræsentant i Forbrugerrådet for Danmarks Lærerforening
Otterup

Tove Sulbæk Petersen
repræsentant i Forbrugerrådet for Brugsforeningernes
Husmoderudvalg
Frederikshavn

Margit Simonsen Riis, konsulent
repræsentant i Forbrugerrådet for husholdningslærerforeningen
Glamsbjerg

Sonja Schmiegelow, cand. jur.*
leder af Forbrugerrådets klagecentral
København

Lise Skanting, cand. phil.
repræsentant i Forbrugerrådet for Danske Studerendes Fællesråd
København

Indstillet af Statens Husholdningsråd:

Annelise Bredholt, afdelingsleder, København
Dorthea Chemnitz, konsulent, København
Anne Due, konsulent, København *)
Gyda Gometz, afdelingskonsulent, København
Marie Hummeluhr, konsulent, København
Verner Jakobsen, afdelingsleder, cand. oecon., København
Lis Jantzen, fuldmægtig, cand. jur., København
Lissi Kraybørre, konsulent, København
Hanne Malm, konsulent, København *)
Aase Nørby, konsulent, København
Gerda Malling Olsen, afdelingskonsulent, København
Grethe Pedersen, konsulent, København *)
Elisabeth Reinstrup, forstander, cand. jur., København
Lise Scheel, konsulent, København
Sigrid Sørensen, afdelingskonsulent, København
Winni Tillge, afdelingsleder, København
Eva-Liisa Østergård, cand. mag., København

6.2.2. Erhvervsrepræsentanter

Indstillet af Arbejderbevægelsens Erhvervsråd:

Kaj Nielsen, direktør
København

Indstillet af Butikshandelens Fællesråd:

Maren Braun, sekretariatsleder
Danmarks Tapet- og Farvehandler-Forening
Næstved

Kaj Christiansen, skohandler
Eva Sko A/S
Søborg

Erik Degmeier, manufakturhandler
København

Torben Grue, direktør
Danmarks Isenkræmmerforening
København

Jan Hammerich, direktør
Dansk Textil Union
København

Erik Langsted, direktør
De Danske Handelsforeningers Fælles-Organisation
København

Arne Reisfelt, direktør
De samvirkende Købmandsforeninger i Danmark
København

Henny Schrøder, direktør*
Cykelhandlernes Centralforening
København

Erik Svejbold, konsulent
Møbelhandlernes Centralforening
København

Kirsten Svellov, direktør
Danmarks Guldsmedeforening
København

*Indstillet af Centralforeningen af Hotelværter og
Restauratører i Danmark:*

Preben Bang-Petersen, hoteldirektør
Aero-Chef
Kastrup

Jens P. Lund, hotelejer
Blommenslyst Kro
Blommenslyst

Indstillet af Dansk Organisation af Detailhandelskæder:

Leif Dragheim, forretningsleder
Magasin du Nord
Rødovre

Bjarke Vilstrup, Direktør*

Magasin du Nord

København

Indstillet af Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger:

Hanne Flensborg Thomsen, afdelingschef

FDB

Albertslund

Jette Werge, forbrugerkonsulent

FDB's oplysningstjeneste

Albertslund

Indstillet af Grosserer-Societetet:

Arne Olsen, direktør

Forenede Chokolade Grossist A/S

København

Indstillet af Håndværksrådet:

J. D. Lawaetz, folketingsmedlem, møbelfabrikant

Glamsbjerg

Kjeld Poulsen, oldermænd, bagermester

Hjortshøj

Steffen Preuss, cand. polit*

Håndværksrådet

København

G. J. Scheufens, oldermænd, urmagermester

København

Kurt Tranberg, urmagermester*

København

Svend Aasted, oldermænd, tapetserermester

København

Indstillet af Industrirådet:

Jørgen J. Jønsson, kontorchef

Industrirådet

København

Povl Nissen, direktør
Georg Jensen Sølvsmide A/S
København

John Petersen, direktør
Novo Industri A/S
København

Ebbe Tuxen, direktør
Otto Mønsted A/S
København

Indstillet af Provinshandelskammeret:

Poul Matzen, direktør
formand for Maribo Handelsstandsforening
Maribo

6.3. Forretningsudvalg

Ifølge handelsministeriets bekendtgørelse nr. 192 af 23. maj 1975 om forretningsorden for forbrugerklagenævnet § 1, stk. 3, nedsætter handelsministeren et forretningsudvalg for nævnet bestående af formanden og 4 repræsentanter for nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt.

Medlemmer af forretningsudvalget for perioden 1. juni 1978 - 31. maj 1981:

Jørgen J. Jønsson, kontorchef
Industrirådet

Erik Langsted, direktør
De Danske Handelsforeningers Fælles-Organisation

Helle Munch-Petersen, kontorchef
Forbrugerrådet

Elisabeth Reinstrup, forstander, cand. jur.
Statens Husholdningsråd

6.4. Sekretariat

Sekretariatsleder:

kontorchef, cand. jur. Bente Saltorp

Akademiske sagsbehandlere:

gruppelider, fuldmægtig, cand. jur. Birgit S. Bennetzen, deltid

gruppelider, fuldmægtig, cand. jur. Georg Ferdinandsen

gruppelider, fuldmægtig, cand. jur. Otto May Petersen

fuldmægtig, cand. jur. Marianne Brechling, deltid

fuldmægtig, cand. jur. Estrid Lind, deltid

sekretær, cand. jur. Jette R. Møller, deltid

sekretær, cand. jur. Bente Poulsen

sekretær, cand. jur. Henning Gravlev Rasmussen

Sagsbehandlere:

overassistent Lisbeth Lehmann

overassistent Britta Reimer

overassistent Ilse Røngård

overassistent Susanne Wulff

Assistenter:

Tove Hansen

Anette Grubbe Rasmussen

Journal:

assistent Hanne Rønholt

EFG-praktikelev

Benny Lycek

Student:

stud. jur. Susanne Herfelt

Personale fælles med forbrugerombudsmanden:

assistent Hanne Sørensen

betjent Knud Overgård

betjent Jens Wellejus

7. PRIVATE ANKENÆVN GODKENDT AF FORBRUGERKLAGENÆVNET

I medfør af *lov om forbrugerklagenævnet § 12* kan forbrugerklagenævnet godkende, at en klage, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævn omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder. Ifølge *handelsministeriets bekendtgørelse* om forretningsorden for forbrugerklagenævnet § 12 træffes afgørelse om godkendelse af private klage- og ankenævn af nævnets forretningsudvalg.

Forbrugerklagenævnets forretningsudvalg har godkendt følgende ankenævn for perioden indtil 1. januar 1980:

7.1. Ankenævnet for forsikring

*v/ advokat Jørgen Gawinetski
Store Kongensgade 70
1264 København K
tlf. (01) 15 89 00 (hverdage kl. 10-13).*

Ankenævnet behandler efter klage fra en forsikringstager tvister mellem et nævnet tilsluttet forsikringsselskab og forsikringstageren vedrørende dennes forsikringer. Nævnet kan endvidere afgive udtalelser om sådanne uoverensstemmelser med forsikringsselskaber, der ikke er tilsluttet nævnet. Nævnet kan endelig med et ikke-tilsluttet selskabs tiltrædelse behandle en klage over dette med de i vedtægterne fastsatte retsvirkninger. (Statsanstalten for Livsforsikring samt enkelte lokale, gensidige forsikringsselskaber er ikke tilsluttet ankenævnet).

Ankenævnet opkræver *intet gebyr* for behandlingen af en klagesag.

7.2. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas

*Rosenborggade 5, 3.
1130 København K.
tlf. (01) 13 14 77 (hverdage kl. 08.30-16.00).*

Ankenævnet behandler klager over følgende varer og arbejds- og tjenesteydelser vedrørende disse:

Barbermaskiner, brødrister, centrifuger, emhætter, fryser, højfjeldssole, håndmikser, hårtørre og øvrige elektriske hårbehandlingsapparater til husholdningsbrug, kaffemaskiner, komfurer inkl. ovne og bordapparater, køleskabe, løse el-radiatorer og ovne, opvaskemaskiner, røremaskiner, strygejern, stryge- og tøjroller, støvsugere, tørreskabe, tørretumbler, vandvarmere, vaskemaskiner.

Ankenævnet behandler endvidere klager over andre varer, der føres eller måtte blive taget op inden for hvidevarebranchens sortiment.

Ankenævnet opkræver et *klagegebyr på kr. 50,-* for behandlingen af en klagesag.

7.3. Murerfagets ankenævnsordning

Sankt Annæ Plads 7

1250 København K.

tlf. (01) 15 83 28 (hverdag kl. 08.30-16.30).

Ankenævnet behandler klager over ombygnings- og reparationsarbejder, for så vidt klagerne vedrører et arbejdes udførelse, herunder arbejdets overensstemmelse med tegninger og beskrivelser eller lignende og den beregnede pris. Tvister vedrørende indgåede aftaler, garantifortolkninger eller tvister, som i øvrigt er af ren juridisk karakter, falder uden for ankenævnsordningen.

Ved behandlingen af sager, hvis værdi *ikke overstiger kr. 1.000,-* erlægges et depositum på kr. 100,- af hver af parterne. Der kan ikke herudover pålægges parterne omkostninger ved sagens behandling. Ved behandling af sager, *hvis værdi overstiger kr. 1.000,-*, udgør depositum for hver af parterne kr. 200,-, idet parterne er pligtige at betale sagens omkostninger i henhold til ankenævnets fordeling, uanset om omkostningerne overstiger depositum. Ved sager, hvor omkostningerne bliver store, skal parterne underrettes om omkostningernes formodede størrelse og afgive skriftlig erklæring om, hvorvidt klagesagsbehandlingen ønskes fortsat.

7.4. Ankenævnet for Pelsbranchen

Puggårdsgade 17, 1.

1573 København V.

tlf. (01) 15 43 21 (hverdag kl. 09.00-16.00).

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende vedrørende pelsvarer eller udført pelsarbejde af enhver art. Ved pelsvarer forstås dyreskind med hårlag. Dette gælder også, når pelsvarer er anvendt som for eller besætning på tekstiler. (Undtaget fra ankenævnets virksomhed er varer forarbejdet af ruskind, rulam og nappa. Disse varer falder ind under forbrugerklagenævnets virksomhedsområde).

Ankenævnet opkræver følgende gebyrer:

Når klagegenstandens værdi er:

<i>under kr. 500,-</i>	gebyr kr. 25,-
<i>kr. 500,- - kr. 999,-</i>	gebyr kr. 50,-
<i>kr. 1.000,- - kr. 4.999,-</i>	gebyr kr. 100,-
<i>kr. 5.000,- og derover</i>	gebyr kr. 200,-

Gebyret tilbagebetales, hvis ankenævnet ikke kan behandle sagen, eller nævnets afgørelse giver klageren helt eller delvis medhold i klagen. Nævnet kan dog, hvor det finder anledning dertil, helt ophæve omkostningerne ved skønsforretningen.

7.5. Ankenævnet for radio- og tv-apparater

Gråbrødre Torv 16

1154 København K.

tlf. (01) 12 38 28 (tirsdag og torsdag kl. 10.00-14.00)

Ankenævnet behandler tvistigheder mellem forbrugere og erhvervsdrivende (detailhandlere, importører og fabrikanter samt serviceværksteder) vedrørende radio- og fjernsynsmodtagere, grammofooner og båndoptagere og tilbehør, samt eventuelle andre varer, der føres eller måtte blive taget op inden for radiobranchens sortiment.

Ankenævnet opkræver et *klagegebyr på kr. 25,-*. Gebyret tilbagebetales, hvis ankenævnet ikke kan behandle sagen, eller nævnet giver klageren helt eller delvis medhold i klagen.

7.6. Rejsebureau-ankenævnet

Gl. Kongevej 136

1850 København V.

tlf. (01) 24 66 11 (hverdag kl. 09.00-16.00).

Ankenævnet behandler klager, der rejses af en forbruger og angår en rejse arrangeret eller solgt af et her i landet beliggende rejsebureau.

Der opkræves *intet klagegebyr*.

7.7. Ankenævnet for renserisager

*Amagerfælledvej 56
2300 København S
tlf. (01) 57 01 00 (hverdage kl. 09.00-16.00).*

Ankenævnet behandler tvister mellem forbrugere og renserier.

Hvis tøjets værdi er *under kr. 150,-*, er gebyret kr. 25,-.

Hvis tøjets værdi er *over kr. 150,-*, er gebyret kr. 50,-.

Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke bliver behandlet i ankenævnet. Såfremt nævnet giver forbrugeren helt eller delvis medhold i klagen, pålægges det renseriet at tilbagebetale gebyret.

Udover betaling af gebyr, betaler ingen af parterne omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

7.8. Ankenævnet for vaskerisager

*Amagerfælledvej 56
2300 København S
tlf. (01) 57 01 00 (hverdage kl. 09.00-16.00)*

Ankenævnet behandler tvister mellem forbrugere og vaskerier.

Ankenævnet opkræver et *klagegebyr på kr. 10,-*, uanset tøjets værdi.

Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke bliver behandlet i ankenævnet. Såfremt nævnet giver forbrugeren helt eller delvis medhold i klagen, pålægges det vaskeriet at tilbagebetale gebyret.

8. LOVE OG BEKENDTGØRELSE

Lov nr. 305 af 14. juni 1974

8.1. Lov om forbrugerklagenævnet

KAPITEL 1.

Forbrugerklagenævnet.

§ 1. Klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser kan indbringes for forbrugerklagenævnet.

§ 2. Handelsministeren fastsætter regler om, i hvilket omfang klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for nævnet.

§ 3. Uden for nævnets område falder klager, for hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang.

Stk. 2. Handelsministeren kan endvidere bestemme, at visse varer, arbejds- og tjenesteydelser eller erhvervsområder undtages fra nævnets virksomhed, eller at klage ikke kan rejses, når prisen for varen eller ydelsen overstiger en bestemt grænse.

§ 4. Nævnet består af et formandskab og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Til nævnet knyttes et sekretariat.

Stk. 2. Nævnets medlemmer udnævnes af handelsministeren. Formandskabets medlemmer skal opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes og erhvervslivets organisationer. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Stk. 3. Nævnets forretningsorden fastsættes af handelsministeren. Der kan heri fastsættes regler om betaling af gebyr for nævnets behandling og om offentliggørelse af nævnets afgørelser.

§ 5. Ved nævnets behandling af en sag skal deltage mindst et medlem af formandskabet. Endvidere skal deltage mindst to medlemmer udpeget af formandskabet blandt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret.

§ 6. Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 2. Aftaler, der bestemmer, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, er ikke til hinder for, at klage indgives til nævnet.

§ 7. Nævnet afviser klager, der ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.
Stk. 2. Nævnet kan afvise at behandle en klage, som skønnes åbenbart grundløs.
Stk. 3. Nævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe de i stk. 1 og 2 nævnte afgørelser.

§ 8. Så længe en sag verserer for nævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de af klagen omfattede spørgsmål.
Stk. 2. Såfremt sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for nævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid.
Stk. 3. Såfremt sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum og forbrugeren ønsker den indbragt for nævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

§ 9. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.
Stk. 2. Nævnet afholder udgifterne ved indhentelse af sagkyndige erklæringer, som nævnet skønner nødvendige for sagens behandling.

§ 10. Når nævnet har truffet en afgørelse i en klagesag, kan sagen af hver af parterne indbringes for domstolene.
Stk. 2. Såfremt nævnets afgørelse ikke efterleves, indbringer den i lov om markedsføring omhandlede forbrugerombudsmand på klagerens begæring og på dennes vegne sagen for domstolene.

§ 11. Betegnelsen »forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det i nærværende kapitel omhandlede nævn.
Stk. 2. Handelsministeren kan fastsætte bestemmelser, der forbyder andre klageorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse. Overtrædelse af et sådant forbud straffes med bøde.

KAPITEL 2.

Godkendelse af private klage- og ankenævn.

§ 12. Forbrugerklagenævnet kan godkende, at klager, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævn omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.
Stk. 2. En sådan godkendelse kan kun meddeles, hvis klage- eller ankenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne.
Stk. 3. En godkendelse kan tidsbegrænses og kan tilbagekaldes, såfremt forudsætningerne for godkendelse ikke længere skønnes at være til stede.
Stk. 4. Forbrugerklagenævnets afgørelser efter stk. 1-3 kan indbringes for handelsministeren.

Stk. 5. § 6. stk. 2, § 8 og § 10 finder tilsvarende anvendelse på sager, der kan indbringes for et godkendt klage- eller ankenævn. *)

KAPITEL 3.

Ikrafttrædelse m.v.

§ 13. Loven træder i kraft den 1. juni 1975, § 4 og § 12 dog den 1. april 1975.

§ 14. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kgl. anordning sættes i kraft for disse landsdele med de afvigelser, som de særlige færøske og grønlandske forhold tilsiger.

* § 12, stk. 5 er indsat ved lov nr. 267 af 6. juni 1975.

8.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for forbrugerklagenævnet

I medfør af § 4. stk. 3. i lov nr. 305 af 14. juni 1974 om forbrugerklagenævnet fastsættes:

§ 1. Forbrugerklagenævnet består af et formandskab (1 formand og eventuelle næstformænd) og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Stk. 2. Formandskabets medlemmer skal opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes og erhvervslivets organisationer. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes af handelsministeren som medlemmer af nævnet for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Stk. 3 Handelsministeren nedsætter et forretningsudvalg for nævnet bestående af formanden og 4 repræsentanter for nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt.

Stk. 4. Til nævnet knyttes et sekretariat, hvis daglige leder skal have bestået juridisk embedseksamen.

§ 2. Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser fra erhvervsdrivende.

Stk. 2. Udelukket fra indbringelse for nævnet er klager mod erhvervsdrivende vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, som efter handelsministerens bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde er undtaget fra nævnets virksomhed. Det samme gælder klager mod erhvervsdrivende vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, såfremt klagen kan behandles ved godkendte private klage- og ankenævn.

§ 3. Forbrugerklagenævnet kan endvidere behandle klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser hidrørende fra offentlige myndigheders virksomhed i det omfang, handelsministeren bestemmer. Udtrykket »erhvervsdrivende« omfatter i det følgende også de i 1. pkt nævnte offentlige myndigheder.

§ 4. Uden for nævnets område falder klager, for hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang.

§ 5. Klager kan indgives mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.

§ 6. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1. han selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
2. hans ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
3. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om hans fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1, nr. 1 eller 2, nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette nævnets formand herom.

Stk. 3. Nævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandling af en sag som følge af bestemmelsen i stk. 1.

§ 7. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til forbrugerklagenævnet og at forberede klagesagerne for nævnets afdelinger.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i en af forbrugerklagenævnets afdelinger er opfyldt:

1. at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende.
2. at klagen indbringes senest 3 måneder efter, at den erhvervsdrivende har afvist klagen.
3. at klagen indbringes på en af nævnet udfærdiget formular og
4. at der samtidig med klagens indbringelse betales et gebyr på 25 kr., der tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke bliver behandlet i en af nævnets afdelinger, eller nævnet giver forbrugeren helt eller delvis medhold i klagen.

Nævnets formand kan se bort fra overskridelse af den under 2) nævnte frist, når særlige omstændigheder taler derfor.

Stk. 3. Oversendes en ved retten anlagt sag til forbrugerklagenævnet efter anmodning fra en forbruger, anses forbrugeren hermed for at have indbragt sagen for nævnet.

§ 8. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse, og til skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet til brug for nævnsbehandlingen; dette gælder dog ikke, hvis en parts interesse i at kunne benytte kendskab til oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til offentlige eller private interesser.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelt andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævede. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke

fremkommer med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i en af nævnets afdelinger, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag. Fremkommer forbrugeren ikke med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet anse klagen for bortfaldet.

Stk. 3. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 4. Sagen kan søges forliget mellem parterne af sekretariatet. Forliget udformes skriftligt, og parterne modtager en kopi af forliget, hvori fastsættes en frist på normalt 30 dage til forligets opfyldelse. Forliget skal tiltrædes af et medlem af formandskabet.

Stk. 5. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende behandling, eller forlig, der ikke er blevet opfyldt inden for den i stk. 4 nævnte frist, afgives af sekretariatet med en sagsfremstilling til behandling i en af nævnets afdelinger. Nævnets formand kan bestemme, at den sagsbehandler, der har forberedt sagen i sekretariatet, skal forelægge sagen ved behandlingen i en nævnsafdeling.

§ 9. Forbrugerklagenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes i et møde i en nævnsafdeling, hvori deltager et medlem af formandskabet og 4 medlemmer, jfr. dog § 12, stk. 1, nr. 3, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret. Der føres protokol over afdelingernes møder.

Stk. 2. Afgørelsen træffes på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Nævnsafdelingen kan beslutte at udsætte sagens behandling på yderligere oplysninger, ligesom afdelingen kan tilkalde sagkyndige til nævnsbehandlingen. Nævnsafdelingens formand kan tillade, at parterne og eventuelle vidner giver møde, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Nævnsafdelingen kan forlige sagen på et grundlag, hvorpå en afgørelse ikke vil kunne baseres.

Stk. 4. Alle nævnsafdelingens medlemmer skal deltage i afgørelsen. Afgørelsen træffes ved almindelig stemmeflerhed.

Stk. 5. Sekretariatets medarbejdere har adgang til uden stemmeret at deltage i nævnets rådslagning.

Stk. 6. Nævnsafdelingernes afgørelser skal være skriftlige. Afgørelserne skal være ledsaget af en begrundelse. Både afgørelser og forlig skal undskrives af afdelingens formand. Afdelingen fastsætter en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget.

Stk. 7. Parterne modtager en kopi af afgørelsen eller forliget, ligesom de underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene.

§ 10. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori nævnet har truffet afgørelse, eller forlig er indgået for nævnet, skal genoptages, hvis særlige grunde taler

herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

1. lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen.
2. nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen - ville have medført et andet udfald af sagen.

§ 11. Afgørelser, der er af principiel karakter eller i øvrigt må antages at have almindelig interesse offentliggøres ved formandens foranstaltning.

Stk. 2. Sekretariatet tilsender hvert kvartal handelsministeriet en oversigt over sin virksomhed. Formanden udarbejder en årsberetning, der tilsendes handelsministeriet efter finansårets udløb.

§ 12. Forretningsudvalget træffer afgørelse om godkendelse af private klage- og ankenævn, jfr. lovens § 12, og behandler generelle spørgsmål vedrørende klagesagers behandling i forbrugerklagenævnet, herunder

1. spørgsmål om indstilling til handelsministeriet om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde,
2. retningslinier for udvælgelse af nævnsmedlemmer og for deres deltagelse i behandlingen af de enkelte sagskategorier,
3. spørgsmål om henlæggelse af behandlingen af klager af enklere beskaffenhed til en nævnsafdeling, hvor der alene deltager et medlem af formandskabet og 2 nævnsmedlemmer, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt fordelt
4. spørgsmål om bemyndigelse til sekretariatet til udover de i § 7, stk. 2, nr. 1-4, nævnte tilfælde at afvise klager, der ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet, eller som skønnes åbenbart grundløse, jfr. lovens § 7.

Stk. 2. Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når mindst 3 medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Beslutningen træffes ved almindelig stemmeflerhed. I tilfælde, hvor stemmerne står lige, er formandens stemme afgørende.

Stk. 3. Forretningsudvalget indkaldes af formanden efter behov. Formanden skal dog indkalde forretningsudvalget snarest muligt, hvis mindst 2 medlemmer skriftligt fremsætter begæring herom.

§ 13. Nævnets formand kan bemyndige en næstformand eller sekretariatets leder til at handle på sine vegne for det tilfælde, at han er forhindret i at varetage sine opgaver.

§ 14. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juni 1975.

8.3. Bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde

I medfør af § 2 og § 3, stk. 2, i lov nr. 305 af 14. juni 1974 om forbrugerklagenævnet fastsættes:

§ 1. Klager fra private og forbrugere vedrørende følgende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for forbrugerklagenævnet:

1. levering af el, gas, vand og varme,
2. person- og godstransport.

§2. Klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, for hvilke vederlaget udgør 10.000 kr. eller derunder, og som hidrører fra privat virksomhed, kan indbringes for forbrugerklagenævnet. Herfra gælder dog følgende undtagelser:

1. maskiner, instrumenter, værktøj o.lign., der direkte benyttes i den erhvervsmæssige produktion, bestanddele hertil samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte produktionsmateriel.
2. bygningsmaterialer og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende fast ejendom eller dele heraf,
3. varer, der er indlagt i en fast ejendom samt vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende sådanne varer, dog bortset fra:
 - a) maskiner og tekniske anlæg til kontor- eller butiksbrug eller
 - b) husholdningstekniske hjælpemidler, tæpper, persiener o.lign.,
4. arbejder og leverancer i bygge- og anlægsvirksomhed, for hvilke Almindelige Betingelser udfærdiget af ministeriet for offentlige arbejder finder anvendelse,
5. motorkøretøjer, bestanddele hertil samt vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende motorkøretøjer,
6. nærings- og nydelsesmidler,
7. lægemidler m.v.
8. kunstgenstande, antikviteter og andre samlereobjekter,
9. arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv, f.eks læge-, tandlæge- og dyrlægevirksomhed, ejendomsmæglervirksomhed, arkitektvirksomhed og rådgivende ingeniørvirksomhed,
10. ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring,
11. arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra breviskolevirksomhed.

§ 3. Klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser på områder, for hvilke der findes godkendte private klage- og ankenævn, jfr. lovens § 12, kan ikke indbringes for forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Forbrugerklagenævnet offentliggør ved hvert kalenderårs begyndelse en oversigt over de i medfør af lovens § 12 godkendte private klage- og ankenævn.

§ 4. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juni 1975.

8.4. De særlige regler i retsplejelovens § 335a om forbrugersager

§ 335a. Forbrugere, der opfylder betingelsen i § 330, stk. 1, nr. 2, har fri proces i sager, der indbringes af forbrugeren for at få opfyldt en afgørelse, der er truffet af forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet, eller et forlig, der er indgået for et af disse nævn. Det samme gælder, hvis sagen indbringes af modparten med påstand om ændring af afgørelsen eller forliget til skade for forbrugeren. Uanset bestemmelserne i § 333 betales eventuelle omkostninger til modparten af statskassen.

§ 342a. Anmoder en forbruger om, at en sag, der kan indbringes for forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet, behandles ved vedkommende nævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til nævnet. Anmodningen skal fremsættes i 1. retsmøde. Fremsættes anmodningen senere, men inden domsforhandlingens begyndelse, kan retten dog udsætte sagen og sende den til nævnet, hvis særlige omstændigheder taler derfor. Anmodning kan fremsættes mundtligt til retsbogen. Fremsættes anmodningen i 1. retsmøde, er indgivelse af svarskrift uforuden. Retten skal gøre forbrugeren bekendt med hans adgang til at få sagen indbragt for nævnet.

Stk. 2. Ønsker en af parterne behandlingen ved retten fortsat, efter at nævnet har truffet afgørelse i sagen eller efter at der er indgået forlig for nævnet, skal han indlevere stævning til den ret, hvor sagen oprindeligt er anlagt. Han anses herefter som sagsøger. I henseende til beregning af procesrente, afbrydelse af frister for sagsanlæg og afbrydelse af forældelse anses sagen for anlagt ved det oprindelige sagsanlæg, medmindre den pågældende part ikke har fremmet sagen behørigt.

8.5. Den særlige regel i retsafgiftsloven § 9

§ 9. Der svares ingen afgift af en sag, der genoptages. Det samme gælder en sag, som indbringes for retten på ny, efter at den har været udsat og oversendt til behandling ved forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, som er godkendt af forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Hæver sagsøgeren en sag, efter at den er oversendt til et af de i stk. 1, 2. pkt., nævnte nævn, kan afgiften forlanges tilbagebetalt.

9. REGNSKABSOVERSIGT FOR FINANSÅRET 1. APRIL - 31. DECEMBER 1978

De med forbrugerklagenævnets virksomhed forbundne udgifter har i finansåret 1978 (overgangsåret 1. april - 31. december) fordelt sig således:

Udgifter:

Lønninger m.v.	1.576.067
Særlige ydelser	390
Rejseudgifter	8.165
Uddannelse af personale	18.085
Kontorholdsudgifter	180.963
Vederlag til sagkyndige	200.826
Anskaffelse af materiel	229.869
Drift og vedligeholdelse af materiel samt diverse	2.097

<i>I alt driftsudgifter</i>	<u>2.216.462</u>
-----------------------------	------------------

Indtægter:

Gebyrer	<u>2.600</u>
---------------	--------------

<i>Udgift i finansåret 1978</i>	<u>2.213.862</u>
---------------------------------	------------------