

FORBRUGERKLAGENÆVNET

ÅRSBERETNING 1979

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. 79-0650-113



Omslag og typografi:
Flemming Ljørring IDD/Lars Green IDD

Tryk: Orboe, Gentofte

ISBN 87-503-3138-8

ISSN 0106-4932

Ha 47-4

Indhold

1. AFSNIT

Beretning fra formanden for forbrugerklagenævnet	7
1.1. Arbejdssituationen i nævnet	7
1.1.1. Sekretariatet	7
1.1.2. Nævnsarbejdet	7
1.2. Nævnets deltagelse i udvalgsarbejde og internationalt samarbejde	8
1.3. Den fremtidige klagenævnsbehandling	9

2. AFSNIT

Oplysninger vedrørende udvalgte sagsområder	11
2.1. Lov om visse forbrugeraftaler	11
2.2. Tilgodebeviser	15
2.3. Returret og ombytningsret	17
2.4. Musikinstrumenter	20
2.5. Flytning	23

3. AFSNIT

Nævnsafgørelser af almindelig interesse	25
3.0.1. Emneregister	25
3.0.2. Juridisk register	25

4. AFSNIT

Statistiske oplysninger	73
4.1. Almindelige oplysninger	73
4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet	73
4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager	74
4.1.3. Sager færdigbehandlet ved egentlig nævnsbehandling	78
4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgjorte sager i 1978	80
4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper og salgsform	82
4.2.1. Klagesagernes fordeling på varegrupper	82
4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.	83

5. AFSNIT

Kort orientering om forbrugerklagenævnet	87
---	----

6. AFSNIT

Nævnets sammensætning	91
6.1. Nævnets formandskab	91
6.2. Nævnsmedlemmer	91
6.3. Forretningsudvalg	97
6.4. Sekretariat	97

7. AFSNIT	
Private ankenævn godkendt af forbrugeklagenævnet	99
7.1. Ankenævnet for forsikring	99
7.2. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas	99
7.3. Fritidshusankenævnet	100
7.4. Murerfagets ankenævnsordning	100
7.5. Ankenævnet for pelsbranchen	101
7.6. Ankenævnet for radio- og tv-apparater	102
7.7. Rejsebureau-ankenævnet	102
7.8. Ankenævnet for renserisager	102
7.9. Ankenævnet for vaskerisager	103
8. AFSNIT	
Love og bekendtgørelser	105
8.1. Lov om forbrugeklagenævnet	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 § 361 om forbrugersager	114
8.5. Den særlige regel i retsafgiftslovens § 9	115
9. AFSNIT	
Regnskabsoversigt for finansåret 1979	117

BERETNING FRA FORMANDEN FOR FORBRUGERKLAGENÆVNET

Arbejdssituationen i nævnet

Sekretariatet

Der er i 1979, som i de foregående år, sket en betydelig stigning i antallet af modtagne sager. Der er således i 1979 modtaget ca. 9.800 førstegangshenvendelser, hvilket er en stigning på 17% i forhold til 1978.

Der er navnlig sket en markant stigning i antallet af telefoniske henvendelser. Forbrugerklagenævnet modtager nu hver arbejdsdag - foruden et meget betydeligt antal henvendelser i de verserende klagesager - ca. 50 telefoniske førstegangshenvendelser fra forbrugere og erhvervsdrivende om rådgivning og bistand. Denne virksomhed, der ofte mere har karakter af retshjælp end af egentlig klagesagsbehandling, lægger beslag på en stadig stigende del af nævnets arbejdskraft. En stor del af henvendelserne vedrører områder, som efter den nugældende lovgivning er undtaget fra nævnets virksomhedsområde. Det drejer sig her i første række om henvendelser vedrørende automobiler og reparation og vedligeholdelse af boligen (blikkenslager-, maler-, tømrer-, snedkerarbejde o.lign.).

Den betydelige stigning i antallet af henvendelser har medført, at der er opstået et overskud af ueksperederede sager. Medvirkende hertil er, at nævnet fortsat er belastet af et uforholdsmæssigt stort antal klagesager vedrørende dørsalg af bøger og vagt- og serviceabonnementer, som nævnet med sine begrænsede ressourcer har vanskeligt ved at nå at behandle. Gennemførelsen af lov om visse forbrugeraftaler (dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser), der trådte i kraft d. 1. januar 1979, har ikke begrænset arbejdet. Tværtimod har der i lovens første virksomhedsår været et meget betydeligt antal henvendelser til nævnet, hvilket bl.a. skyldes, at loven af mange erhvervsdrivende og forbrugere opfattes som kompliceret og vanskeligt tilgængelig. Om forbrugerklagenævnets erfaringer med loven henvises til s. 11.

Nævnсарbejdet

Der har i 1979 været afholdt 22 nævnsmøder, hvori der er blevet behandlet 872 sager, eller 10% mindre end i 1978. Nævnet sammensættes normalt af nævnets formand og 4 nævnsmedlemmer. Som i de foregående år har der i

praktisk taget alle sager været enighed i nævnet om afgørelsen. Antallet af sager, der overgives til nævnsbehandling, er i de seneste år blevet så stort, at nævnets formand ikke på længere sigt vil være i stand til at deltage i behandlingen af samtlige nævnsager. Nævnet har derfor foreslået, at der udnævnes en næstformand til aflastning af nævnsformanden, således som det er forudsat i lovgivningen om forbrugerklagenævnet.

1.2. Nævnets deltagelse i udvalgsarbejde og internationalt samarbejde

Den viden, der tilvejebringes ved forbrugerklagenævnets arbejde, udnyttes dels i det lovforberedende arbejde, der er i gang på forbrugerområdet, dels i det internationale forbrugerarbejde. En repræsentant for nævnet deltager i justitsministeriets kredittkøbsudvalg og udvalg om en lovgivning om tjenesteydelser til beskyttelse af forbrugerne. Nævnets formand er formand i en arbejdsgruppe om produktsikkerhed under industriministeriet. Senest er nævnet blevet repræsenteret i en arbejdsgruppe, som undervisningsministeren har nedsat med henblik på at overveje en forbedret forbrugerbeskyttelse inden for brevskoleområdet. Arbejdsgruppen blev nedsat i anledning af, at en række misbrug fra nogle ikke-statskontrollerede brevskeoler kom for dagen gennem forbrugerklagenævnets klagesagsbehandling.

Nævnet har tillige deltaget i det internationale forbrugersamarbejde. Nævnet har således været repræsenteret i udvalg og arbejdsgrupper eller seminarer vedrørende forbrugerspørgsmål under Nordisk Råd, Europarådet, E.F. og O.E.C.D.

Specielt kan nævnes, at repræsentanter for forbrugerklagenævnet deltog i et nordisk seminar, hvori bl.a. de nordiske forbrugerklagenævns rolle i fremtiden blev diskuteret. I anledning af bl.a. det danske retsplejeråds forslag om at henlægge en del af klagesagerne til de almindelige domstole drøftede seminaret indgående, om klagesager på forbrugerområdet mest hensigtsmæssigt kan behandles af klagenævn eller domstole. Der var bred enighed om, at klagenævnene hidtil havde løst deres opgaver tilfredsstillende. Baggrunden for oprettelse af klagenævn har i alle de nordiske lande været, at klagesager i praksis ikke er blevet indbragt for domstolene. Den centrale problemopfangning ved klagenævnene har vist sig at være af væsentlig betydning for forbrugerlovgivningens udvikling. Med de begrænsede ressourcer, der er til rådighed til løsning af konkrete forbrugertvister, vil det derfor være uhensigtsmæssigt nu at forsøge at erstatte klagenævnsarbejdet med en decentraliseret og forenklet sagsbehandling ved de lokale domstole, idet man bl.a. herved

mister den væsentlige opfangning af generelle forbrugerproblemer, som finder sted i de nordiske klagenævn.

1.3. Den fremtidige klagenævnshandling

I forarbejderne til loven om forbrugerklagenævnet er det forudsat, at der ved nævnets oprettelse skulle fastsættes begrænsninger i nævnets virksomhedsområde, 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 8.3., 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 klagenævn, er undtaget fra forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Erfaringerne fra 1979 viser i lighed med erfaringerne fra de foregående år, *at der er et betydeligt behov for at forhøje værdigrænsen, således at nævnet kan behandle klagesager til en værdi over kr. 10.000,00, og for at udvide virksomhedsområdet til køb og reparation af motorkøretøjer og vedligeholdelse og reparation af boligen.*

Det må derfor endnu engang understreges, at disse helt centrale forbrugsområder må inddrages under klagenævnshandlingen, hvis tanken om klagenævn til behandling af dagliglivets forbrugertvister skal virkeliggøres. Forbrugerklagenævnet har den fornødne erfaring og autoritet til at påtage sig dette arbejde, hvis det ønskes, og der skabes økonomisk mulighed herfor.

H. Wendler Pedersen
Nævnshormand

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 over for på disse områder, om mulighederne for at undgå nogle af problemerne og om forbrugerklagenævnets behandling af klagesagerne.

Følgende sagsområder m.v. omtales: 1. *Lov om visse forbrugeraftaler* (dørsalgsloven); 2. sager vedrørende *tilgodebeviser*; 3. sager vedrørende *returret og ombytningsret*; 4. sager vedrørende *musikinstrumenter*; 5. sager vedrørende *flytning*.

2.1. Lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven)

2.1.1. Generelle bemærkninger

Den 1. januar 1979 trådte *lov om visse forbrugeraftaler* (dørsalgsloven) i kraft, og den 1. april 1979 trådte justitsministeriets bekendtgørelse vedrørende *oplysning om fortrydelsesret* i henhold til dørsalgsloven i kraft.

Forbrugerklagenævnet har i løbet af 1979 modtaget et betydeligt antal henvendelser med anmodning om bistand og rådgivning vedrørende loven og bekendtgørelsen fra såvel forbrugere som erhvervsdrivende. Forbrugerklagenævnet har i en række af disse sager taget stilling til forskellige tvivlsspørgsmål i forbindelse med forståelsen af loven og bekendtgørelsen. Det er forbrugerklagenævnets generelle erfaring, at loven af såvel forbrugerne som de erhvervsdrivende opfattes som *kompliceret og vanskelig tilgængelig*, særligt for så vidt angår forståelsen af undtagelsesbestemmelserne vedrørende forbudet mod uanmodet henvendelse og vedrørende fortrydelsesret ved visse aftaler.

Lovens bestemmelser synes *kun i meget beskeden omfang at blive efterlevet*. Forbrugerklagenævnet er således ikke i 1979 blevet præsenteret for én eneste kontrakt, der opfyldte alle lovens krav. Forklaringen herpå er som nævnt ovenfor bl.a. manglende kendskab til loven, men meget tyder tillige på, at nogle erhvervsdrivende ser en økonomisk *fordel i bevidst at overtræde loven*. Virkningen af en tilsidesættelse af lovens forskrifter er som oftest, at aftalen

er ugyldig, men bliver forbrugeren ikke opmærksom på ugyldigheden, eller evner han ikke at påberåbe sig ugyldigheden, vil kontrakten uanset ugyldigheden rent faktisk kunne give den erhvervsdrivende det fulde økonomiske udbytte. Det vil således f.eks. efter omstændighederne kunne betale sig at undlade at give oplysning om fortrydelsesret og herved undgå, at forbrugerne med kendskab til denne rettighed benytter sig af den. Det er også forekommet, at erhvervsdrivende over for forbrugere, der har benyttet reglerne i lovens kapitel 5 om opsigelse af løbende tjenesteydelser m.v., kategorisk har fastholdt, at firmaets kontrakter ikke er omfattet af lovens opsigelsesbestemmelser. Det er formentlig kun få forbrugere, der har tilstrækkelig viden om reglerne og er standhaftige nok til at stå fast på deres rettigheder i en sådan situation. I hvert fald viser klagesagerne i forbrugerklagenævnet, at mange forbrugere betaler videre på kontrakterne, fordi de har ladet sig overbevise om, at de er forpligtet hertil.

2.1.2. De enkelte bestemmelser i dørsalgsloven

2.1.2.1. Dørsalgslovens forbrugerdefinition

Dørsalgsloven har alene til formål at beskytte den enkelte i hans egenskab af forbruger. Forbrugerklagenævnet har imidlertid modtaget en lang række henvendelser fra *mindre erhvervsdrivende*, fortrinsvis erhvervsdrivende i detailhandelen og i landbruget, der har indgået langvarige, uopsigelige og praktisk taget værdiløse abonnementskontrakter vedrørende tilsyn m.v. med elektriske installationer o.lign. Henvendelserne tyder på, at der *blandt disse mindre erhvervsdrivende er et lignende behov som på forbrugerområdet for regler, der giver mulighed for en vis kortere opsigelsesadgang af en række aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.*

2.1.2.2. Forbud mod uanmodet henvendelse

Erhvervsdrivende må som hovedregel *ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl*. Undtagelser er gjort for visse fødevarer m.v., bøger, tidsskriftabonnementer, forsikringer og Falck-abonnementer.

Forbrugerklagenævnet har taget stilling til nogle tvivlsspørgsmål vedrørende forbudet mod uanmodet henvendelse og undtagelserne fra dette forbud.

2.1.2.2.1. Henvendelsen var uanmodet

På baggrund af en ugebladsannonce anmodede en klager om tilsendelse af et program fra en brevscole. Sammen med brevscoleprogrammet modtog klageren et kort fra en studievejleder, hvor denne oplyste, at han *ville aflægge klageren besøg, medmindre klageren ringede afbud*.

Klageren ringede ikke afbud, og under mødet på klagerens bopæl indgik klageren en kursusaftale med den fremmødte kursusvejleder.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at der skal foreligge en *udtrykkelig og utvetydig anmodning gående ud på, at forbrugeren ønsker en personlig eller telefonisk henvendelse fra den erhvervsdrivende*, for at anse henvendelsen for sket efter forbrugers anmodning. Har forbrugeren på grundlag af den erhvervsdrivendes reklamemateriale blot fremsat anmodning om at modtage yderligere oplysning el. lign., vil dette således ikke berettige den erhvervsdrivende til at rette personlig eller telefonisk henvendelse til forbrugeren. Det er heller ikke tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende skriftligt har meddelt forbrugeren, at han vil aflægge besøg, såfremt han ikke hører andet.

Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at klagerens løfte om tilmelding til brevkurset var *indgået i strid med lovens forbud om uanmodet henvendelse, og derfor ikke var bindende for klageren*.

2.1.2.2.2. Henvendelse om bestilling af »slægtsbog« omfattet af forbudet mod uanmodet henvendelse

Forbrugerklagenævnet har modtaget en klagesag om udarbejdelse af en slægtsbog hos en »slægtsforsker«, der uanmodet henvendte sig på klagerens bopæl.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den *væsentligste del af slægtsforskerens arbejde bestod i opsporing og indsamling af materiale til udarbejdelse af en slægtsoversigt m.v., således at den ydelse, slægtsforskeren præsterede, måtte betragtes som en tjenesteydelse og ikke som en bog*. Aftalen var herefter indgået i strid med forbudet om uanmodet henvendelse og derfor ikke bindende for klageren.

2.1.2.3. Fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted

Der er som nævnt i dørsalgsloven, bl.a. for så vidt angår bøger og ugeblade,

gjort en undtagelse fra lovens forbud mod uanmodet henvendelse, således at disse varer fortsat lovligt kan sælges ved dørsalg. Forbrugeren har dog fortrydelsesret, hvorom der skal gives tydelig skriftlig oplysning.

2.1.2.3.1. »Neue Mode« sælges uden oplysning om fortrydelsesret

Forbrugerklagenævnet har modtaget en lang række klager mod et tysk forlag, der i Danmark sælger bladet »*Neue Mode*« ved dørsalg. Firmaet giver ikke i forbindelse med kontraktsindgåelsen oplysning om fortrydelsesret. Forbrugerklagenævnets sekretariat har forgæves rettet henvendelse til forlaget med henblik på at bringe dets standardkontrakt i overensstemmelse med dørsalgslovens regler.

2.1.2.3.2. Ingen fortrydelsesret ved bestillingskøb

Ved køb af varer, som skal fremstilles eller tilpasses efter køberens individuelle behov, gives ingen fortrydelsesret. Forbrugerklagenævnet har modtaget en række henvendelser bl.a. vedrørende gulvtæpper. Nævnet har udtalt, at der i forbindelse med aftaler om køb af gulvtæpper indgået uden for fast forretningssted – typisk på køberens bopæl – er fortrydelsesret, hvis det købte tæppe ikke skal tilpasses. Skal der foretages individuel tilpasning, er der ingen fortrydelsesret.

2.1.2.3.3. Køb på købestævner og udstillinger

Ved køb på *købestævner og udstillinger* er der ikke fortrydelsesret, når salgsgenstanden overgives og købesummen betales samtidig med aftalens indgåelse.

I en afgjort klagesag havde et firma lejet en krostue, hvor der foregik demonstration og salg af firmaets produkter. Firmaet gav ikke i forbindelse med de indgåede aftaler fortrydelsesret. Forbrugerklagenævnet fandt, at *salg fra en krostue, hvor alene det indklagede firmas produkter blev solgt*, ikke kunne karakteriseres som en udstilling eller et købestævne, idet dette måtte kræve et større antal udstillere. Da der herefter ikke var givet fortrydelsesret i overensstemmelse med loven, var aftalen ikke bindende for forbrugeren.

2.1.2.4. Fortrydelsesret ved postordresalg

2.1.2.4.1. Særlig oplysning om fortrydelsesretten

Ved postordresalg skal der gives forbrugeren fortrydelsesret; oplysning herom skal efter d. 1. april 1979 gives med en *særlig af justitsministeriet fastsat tekst*. I de sager, forbrugerklagenævnet har fået forelagt efter lovens ikrafttræden, har denne bestemmelse imidlertid ikke været overholdt.

2.1.2.4.2. Købesummen ikke tilbagebetalt

Forbrugerklagenævnet har modtaget en række telefoniske forespørgsler fra klagere, der *efter returnering af postordrevarer ikke har modtaget købesummen tilbage*. Fortrydelsesretten giver ikke forbrugeren ret til at returnere den fremsendte vare pr. efterkrav. Forbrugeren vil herefter altid være ude i en økonomisk risiko, selv om der er fortrydelsesret ved postordresalg, særligt hvis det postordrefirma, der handles med, *skjuler sig bag et postboksnummer el. lign.*, således at det ikke er muligt at komme i forbindelse med den eller de personer eller det selskab, der står bag postordrefirmaet.

2.1.2.4.3. Udenlandske postordrefirmaer

Forbrugerklagenævnet har modtaget en række forespørgsler vedrørende *postordresalg fra udenlandske firmaer*. Postordrefirmaer, der er bosiddende i udlandet og som alene kommer i kontakt med danske kunder gennem avisannoncer eller husstandsomdelte reklamer, er ikke omfattet af reglerne i den danske købelov eller dørsalgsloven. Der er således ikke i disse sager fortrydelsesret. Postordresalg kan således bringes uden for den beskyttelse, der ligger i bl.a. dørsalgsloven, hvis postordrefirmaet opererer fra udlandet.

2.2. Tilgodebeviser

Forbrugerklagenævnet har siden sin oprettelse behandlet en del *sager vedrørende tilgodebeviser*. Nogle almindelige erfaringer og problemer i forbindelse med nævnets behandling af disse sager vil blive omtalt i det følgende.

2.2.1. Hvornår udstedes et tilgodebevis?

En køber, der har *fortrudd en handel*, kan normalt ikke kræve, at sælgeren skal tage varen retur. Mange forretninger yder imidlertid kunderne den service at tage varen tilbage – ofte mod udstedelse af et tilgodebevis.

Situationen er en anden, hvis varen er *behæftet med en mangel*. Køberen kan i sådanne tilfælde afvise at modtage et tilgodebevis og i stedet gøre købelovens mangelsbeføjelser gældende (j. nr. 1976-21-199). Det er imidlertid forbrugersklagenævnets erfaring, at mange forbrugere i forbindelse med en reklamation tager imod et tilgodebevis – ofte uden at være på det rene med, at de herved normalt afskærer sig fra at gøre beføjelser gældende efter købeloven.

2.2.2. Hvilke rettigheder er knyttet til et tilgodebevis?

Et tilgodebevis giver indehaveren *ret til efter eget valg at købe varer* hos udstederen til en værdi, der modsvares af tilgodebevisets pålydende.

Til illustration kan nævnes en sag, hvor indklagede nægtede at godkende et udstedt tilgodebevis som betalingsmiddel ved køb af grammofonplader og en klaverstol. Indklagede gjorde gældende, at tilgodebeviset alene var blevet udstedt med henblik på køb af et musikinstrument. Nævnet udtalte, at da tilgodebeviset ikke indeholdt forbehold, der begrænsede klagerens adgang til køb inden for et bestemt varesortiment, havde klageren krav på efter eget valg at købe varer hos indklagede (j. nr. 79-98 100-105).

En erhvervsdrivende kan heller ikke afvise at sælge nedsatte varer, herunder udsalgsvarer, mod betaling med et tilgodebevis eller fratrække tilgodebevisets beløb i købesummen inden en lovet procentrabat beregnes, medmindre der er taget forbehold ved udstedelsen af tilgodebeviset (j. nr. 1977-43-38).

2.2.3. Konvertering af tilgodebevis til kontantbeløb

I tilfælde hvor den erhvervsdrivende ikke længere er i stand til at opfylde sine forpligtelser i henhold til tilgodebeviset, er indehaveren af tilgodebeviset efter nævnets opfattelse i almindelighed berettiget til at kræve *tilgodebeviset konverteret til et kontantbeløb*.

Nævnet har således i en sag udtalt, at klageren kunne kræve tilgodebeviset konverteret til et pengekrav, da det ikke længere var muligt at udvælge varer inden for et rimeligt stort varesortiment (j. nr. 78-20 200-231).

Er forretningen ophørt, må indehaveren af et tilgodebevis ligeledes kunne kræve pengene udbetalt (j. nr. 78-20 200-231).

2.2.4. Tidsbegrænsning af tilgodebeviser

En ofte forekommende begrænsning i et tilgodebevis angår gyldighedsperioden (j. nr. 79-98 100-126). Nævnet har i forbindelse med en *tidsbegrænsning* på en måned anført, at en begrænsning af et så usædvanligt omfang klart og iøjnefaldende må angives, hvilket mest naturligt synes at kunne ske på selve tilgodebeviset. En meddelelse om begrænsningen ved opslag i forretningen, som klageren oplyste ikke at have set, var efter nævnets opfattelse ikke tilstrækkelig iøjnefaldende (j. nr. 78-20 100-284).

I nogle sager, hvor det blev gjort gældende, at udstedte tilgodebeviser, hvis gyldighedsperiode ikke var særlig fastsat, var forældet efter nogle måneders eller et års forløb, har nævnet udtalt, at et *tilgodebevis i hvert fald er gældende i en 5-årig periode* (j. nr. 79-20 100-284).

2.3. Returret og ombytningsret

Forbrugerklagenævnets sekretariat modtager dagligt forespørgsler fra forbrugere, som har fortrudt et køb og ønsker at levere varen tilbage. Det synes at være en *udbredt misforståelse, at der gælder en almindelig fortrydelsesret ved butikskøb* enten i den form, at køberen mod tilbagelevering af varen kan få sine penge tilbage (returret) eller kan få varen byttet (ombytningsret). Noget andet er, at køberen efter købelovens regler vil kunne kræve sine penge tilbage (»hæve købet«) eller kræve varen byttet (»kræve omlevering«), hvis der er mangler ved varen. En køber har derimod *normalt ikke krav på, at sælgeren skal tage en mangelfri vare tilbage*.

Det forekommer imidlertid ofte, at erhvervsdrivende i annoncer, ved påtegning på notaen eller på anden måde skriftligt eller mundtligt ved købet *tilbyder retur- eller ombytningsret*.

Som eksempel på en påtegning på notaen, som må antages at give ombytningsret, kan nævnes »Ved reklamation eller ombytning bedes denne nota medbragt« (j. nr. 79-20 100-346). En retur- eller ombytningsret vil ligeledes kunne støttes på en kutyme i den pågældende forretning (j. nr. 79-20 200-249).

Det forekommer ikke helt sjældent, at der er uenighed mellem køberen og sælgeren om, hvorledes en af sælgeren lovet eller praktiseret retur- eller ombytningsret skal forstås. I det følgende omtales nogle af de tvivlsspørgsmål, der har været forelagt for forbrugerklagenævnet.

2.3.1. Begrænsningen i retur- og ombytningsretten

2.3.1.1. Krav til varen ved tilbageleveringen

En retur- eller ombytningsret må forstås med den begrænsning, at retten ikke kan gøres gældende efter varens ibrugtagning, såfremt det efter varens art er *åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi* (j. nr. 1977-90-67 og j. nr. 1977-21-297).

I en klagesag afviste sælgeren at tage en kjole retur under henvisning til, at klageren havde brugt kjolen, hvilket klageren bestred. Ved en besigtigelse af kjolen kunne ikke konstateres tegn på, at den havde været brugt, og nævnet fandt derfor, at klageren i henhold til den lovede returret havde krav på at få købesummen tilbagebetalt (j. nr. 79-20 200-255).

En køber kan *ikke* under henvisning til en tilbudt returret *tilbagesende varen pr. efterkrav*, idet sælgeren herved afskæres fra at undersøge varen (j. nr. 1977-13-21).

2.3.1.2. Tidsmæssige betingelser

Vil en køber gøre brug af en retur- eller ombytningsret, må han gøre retten gældende *inden en rimelig tid* efter modtagelsen af det købte.

Nævnets praksis er endnu ikke helt klar og fast (j. nr. 77-43-43 og *årsberetning 1976 s. 45*).

2.3.1.3. Konkrete forbehold fra den erhvervsdrivende

Der er ikke noget til hinder for, at en erhvervsdrivende kan *begrænse en tilbudt retur- eller ombytningsret*, når blot begrænsningen *klart og tydeligt angives ved købet*, f.eks. ved påtegning på nota, hængeetiket el.lign. Har en er-

hvervsdrivende derimod givet tilsagn om retur- eller ombytningsret uden at tage forbehold, kan han ikke senere gøre gældende, at retten ikke gælder under specielle salgsvilkår eller for bestemte varegrupper, herunder varer købt på udsalg (j. nr. 1977-201-120, j. nr. 1976-41-122 og j. nr. 78-42 000-102).

Til illustration kan nævnes en sag, hvor den indklagede gjorde gældende, at en tilbudt returret ikke omfattede varer, der var specielt hjemtaget. Da indklagede ikke havde dokumenteret, at han havde taget forbehold vedrørende returretten for varer, der var specielt hjemtaget, fandt nævnet, at klageren havde krav på at få betalt købesummen tilbage (j. nr. 79-40 000-186).

I en anden sag, hvor der ifølge købsnotaen var en ombytningsret, afviste indklagede at bytte en bluse købt på tilbud under henvisning til et skilt i forretningen, hvorpå var anført »Udsalgsvare byttes ikke«. Da indklagede ikke havde dokumenteret, at klageren ved køkets indgåelse var gjort bekendt med denne begrænsning i ombytningsretten, og da en vare mærket »tilbud« ikke uden videre kan opfattes som en udsalgsvare, fandt nævnet, at klageren var berettiget til at gøre brug af ombytningsretten (j. nr. 79-20 100-346).

En tilbudt retur- eller ombytningsret kan ligeledes *begrænses tidsmæssigt*. Det er således ikke ualmindeligt, at det på notaen er anført, at returnering eller ombytning skal finde sted inden for en uge eller 14 dage. Af andre forekommende begrænsninger kan nævnes forbehold om, at returnering eller ombytning kun kan finde sted mod forevisning af kvittering for købet (j. nr. 79-20 100-346) eller forbehold om, at varen ikke kan kræves ombyttet med en vare, hvor prisen er nedsat.

2.3.1.4. Prisændringer

Forbrugerklagenævnets sekretariat har modtaget flere telefoniske forespørgsler vedrørende de særlige spørgsmål, der opstår, når en retur- eller ombytningsret gøres gældende på et tidspunkt, hvor der er sket *prisændringer* på den vare, der ønskes returneret. Oftest vil prisen være sat ned, fordi varen er kommet på udsalg.

Problemstillingen har endnu ikke været forelagt for en nævnsafdeling, men det må nok antages, at en retur- eller ombytningsret – når der ikke er taget forbehold for prisændringer – skal forstås således, at *den pris, køberen faktisk har betalt for varen, skal lægges til grund, når køberen gør brug af retten*.

En *returret* giver herefter køberen ret til at få den *fulde købesum tilbagebe-*

talt, selv om prisen for varen er sat ned, f.eks. på grund af udsalg, ligesom køberen ved en prisforhøjelse på varen kun har krav på den pris, han selv har betalt. Det må ligeledes antages, at en ombytningsret giver køberen ret til ombytning til varer til en pris svarende til den pris, køberen faktisk har betalt. Har en køber f.eks. købt en vare til kr. 200,00, som på det tidspunkt ombytningsretten gøres gældende, er sat ned til kr. 100,00, vil køberen som udgangspunkt have krav på at få varer for kr. 200,00. Giver ombytningsretten alene ret til eller ønsker køberen alene ombytning til en tilsvarende vare, f.eks. i en anden farve eller et andet nummer, kan han dog næppe i tilfælde af prisnedsættelse kræve varer for den opståede prisdifference, og sælgeren kan ikke i tilfælde af prisforhøjelse kræve prisforskellen betalt.

2.4. Musikinstrumenter

Forbrugerklagenævnet har siden sin start i 1975 modtaget *ca. 150 klagesager vedrørende musikinstrumenter m.v.* Et større antal klager vedrører elektriske musikinstrumenter i prisklassen mellem kr. 1.500,- og kr. 10.000,-. Flere af klagerne vedrører de samme erhvervsdrivende.

I det følgende omtales nogle af de hovedspørgsmål, der har været fremme i disse klagesager.

2.4.1. Mangler

De fleste sager vedrører klager over fejl af betydning for *musikinstrumentets funktionsevne*. Det er et gennemgående træk, at sagen først indbringes for forbrugerklagenævnet, efter at den erhvervsdrivende – ofte som følge af et garantitilsagn – flere gange har forsøgt afhjælpning eller har tilbudt ombytning.

Forbrugerklagenævnet har i flere tilfælde givet klageren medhold i kravet om at *lade handelen gå tilbage*, idet det efter en sagkyndig undersøgelse har vist sig, at det pågældende musikinstrument var behæftet med fejl, som var af *afgørende betydning for dets funktionsevne* eller bevirkede, at dette var *ubrugeligt som musikinstrument* (j. nr. 1975-981-1).

I tilfælde, hvor der er konstateret en mindre fejl, som nedsætter brugsværdien, har nævnet fundet, at klageren var berettiget til et *prisnedslag* i købesummen (j. nr. 78-98 100-085 og j. nr. 78-98 100-089).

2.4.2. Solgt »som beset« eller »uden garanti«

Et betydeligt antal klagesager vedrører køb af *brugte musikinstrumenter*, hvor den erhvervsdrivende har anført, at det af kvitteringen fremgik eller mundtligt var blevet oplyst, at musikinstrumentet var »solgt som beset« eller »uden garanti«.

Forbrugerklagenævnet har i flere tilfælde tilsidesat sådanne ansvarsbegrænsninger, hvor det efter en sagkyndig undersøgelse har vist sig, at musikinstrumentet har været ubrugeligt eller modent til kassation (j. nr. 1976-981-28, j. nr. 1976-981-26, j. nr. 1977-981-59 og j. nr. 78-98 100-080).

2.4.3. Standardvilkår

Forbrugerklagenævnet har taget stilling til forskellige standardklausuler i leje- og købekontrakter. I en lejekontrakt forekom f.eks. følgende klausul:

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

Nævnet har herom udtalt, at en sådan klausul i og for sig ikke kunne anses for urimelig. En rimelighedsvurdering af bestemmelsen må foretages konkret og baseres på musikinstrumentets tilstand ved udleveringen til lejer. Efter de modstridende oplysninger om musikinstrumentets tilstand ved udleveringen, herunder om instrumentet var nyt eller brugt, fandt forbrugerklagenævnet det ikke godtgjort, at klausulen i den konkrete sag var urimelig (j. nr. 1977-981-61).

I et tilfælde, hvor der i en standardkontrakt var indført følgende bestemmelse: »Såfremt køberen ikke opfylder sin forpligtelse ifølge nærværende kontrakt, vil restbeløbet straks forfalde til betaling« og videre: »Garantien bortfalder, når betalingerne ikke er overholdt«, fandt nævnet, at standardkontraktens vilkår ikke kunne afskære klageren fra at forlange købet ophævet uden pligt til betaling af restbeløbet, da det efter en sagkyndig undersøgelse havde vist sig, at instrumentet led af væsentlige mangler (j. nr. 1975-981-1).

I et tilfælde, hvor klageren reklamerede over en generel støj på en grammofoonplade, afviste den erhvervsdrivende reklamationen under henvisning til, at der nederst på pladeomslaget stod »Sound quality may not be comparable to conventional edition«. Nævnet gav imidlertid klageren medhold, idet nævnet fandt, at en erhvervsdrivende ikke i forbruger køb kunne begrænse sit almindelige mangelsansvar for en så væsentlig egenskab som en grammofoonplades lyd kvalitet ved, på engelsk med småtryk og på et lidet iøjnefaldende sted på

bagsiden af et grammofonpladeomslag, at anføre, at grammofonpladens lyd-kvalitet muligvis er ringere end sædvanligt for grammofonplader (j. nr. 78-98 100-087).

2.4.4. Tilgodebeviser

I nogle sager har den erhvervsdrivende gjort gældende, at et tilgodebevis kun kunne bruges til køb af et bestemt instrument. Nævnet har herom udtalt, at et tilgodebevis uden forbehold ikke begrænser klagerens adgang til køb inden for et bestemt varesortiment (j. nr. 79-98 100-105).

2.4.5. Forholdet til afbetalingsloven

Det er ikke ualmindeligt, at musikinstrumenter, hvis anskaffelsesværdi kan være betydelig, enten købes på afbetaling ved oprettelse af en afbetalingskontrakt eller lejes, således at der oprettes en *lejekontrakt med købsret*.

I en klagesag var der i forbindelse med erhvervelse af et el-orgel oprettet en *lejekontrakt*; samtidig havde klageren fået udleveret en brochure, hvori var anført: »Fuld lejegodtgørelse ved køb«.

Den erhvervsdrivende krævede orglet udleveret som følge af misligholdelse af lejekontrakten. Nævnet udtalte, at uanset om kontrakten betegnede sig som lejekontrakt, og de månedlige betalinger angaves at være vederlag for brugen af orglet, måtte det anses at have været meningen, at klageren skulle blive ejer af tingen. *Aftalen* måtte herefter betragtes som et *køb på afbetaling*. Da kravet om mindsteudbetalingen på 20% af købesummen efter afbetalingslovens regler ikke var overholdt, kunne ejendomsforbehold eller tilbagetagelsesret ikke gøres gældende, idet aftalen måtte betragtes som et almindeligt kreditkøb (j. nr. 78-98 100-083).

2.4.6. Bevisproblemer

Der forekommer ofte *bevisproblemer* i disse sager, bl.a. fordi musikinstrumenterne er blevet leveret tilbage flere måneder før henvendelsen til forbrugerklagenævnet. Nævnets sagkyndige vil i sådanne sager ofte være ude af stand til at bedømme, om den påtalte fejl ved musikinstrumentet har været til stede ved købet. Nævnet må som følge heraf afvise *sådanne klagesager* som *bevisuegnede*.

2.5. Flytning

Forbrugerklagenævnet modtog i 1979 64 klager vedrørende transport og flytning. Klagerne har overvejende rettet sig mod prisen og mod bortkomst eller beskadigelse af effekter. I det følgende omtales nogle almindelige problemer og erfaringer i forbindelse med behandlingen af disse sager.

2.5.1. Prisen

2.5.1.1. Fast pris

Det er ikke ualmindeligt, at flyttefirmaerne giver et *fast tilbud på en flytning*, ofte på baggrund af en besigtigelse af bohavet. Er der aftalt en fast pris, er den erhvervsdrivende efter nævnets opfattelse normalt ikke berettiget til at forhøje prisen, selv om det senere viser sig, at flytningen faktisk tager længere tid, end han havde beregnet.

Til illustration heraf kan nævnes en sag, hvor flytningen blev forhalet, fordi flyttebilen ikke kunne komme gennem en viadukt. Nævnet udtalte, at flyttefirmaet måtte bære risikoen for, at den benyttede vogn ikke kunne komme gennem viadukten. Firmaet var derfor ikke berettiget til ud over den aftalte pris at kræve vederlag for ekstraarbejdet (j. nr. 78-52 000-153). Tager flytningen derimod længere tid, fordi *forbrugeren* ved aftalens indgåelse har *givet urigtige oplysninger*, vil den erhvervsdrivende kunne kræve vederlag for det ekstra arbejde, der herved er påført ham.

I en del sager har klagerne oplyst, at flyttefirmaet mundtligt har opgivet en fast pris, hvilket firmaet har bestridt. Nævnet kan i sådanne sager normalt ikke få fastslået, hvilke aftaler parterne har truffet vedrørende prisen og må afvise sagerne som bevisuegnede. Det må derfor anbefales, at forbrugeren *sikrer sig skriftlig dokumentation for en aftalt pris*.

2.5.1.2. Overslag

I andre tilfælde har flyttefirmaet opgivet en *overslagspris for flytningen*. Dansk Møbeltransport Forening har til nævnet oplyst, at det inden for branchen er *kutyme*, at *prisen for flytning af et besigtiget bohavet ikke må overskride overslaget med mere end 10%*. Nævnet har i sådanne sager fundet, at overslagsprisen i det højeste kunne overskrides med 10% (j. nr. 79-52 000-175 og 79-52 000-193).

2.5.1.3. Timebetaling

Er der ikke på forhånd truffet aftale om en fast pris, skal flyttefirmaet have *betaling for den rimelige tid, der er medgået til flytningen*. En klager krævede en regning for udlevering af opmagasineret bohav nedsat. Flyttefirmaet forklarede, at *udleveringen ikke kunne finde sted fra firmaets magasin, men at bohavet først skulle bringes til firmaets forretningsadresse*. Nævnet fandt imidlertid ikke, at firmaet kunne kræve vederlag for at bringe klagerens effekter fra magasin til firmaets forretningsadresse (j. nr. 79-52 000-180).

En del forbrugere er ikke klar over, at flyttefirmaet normalt skal have *betaling fra det tidspunkt, vognen kører hjemmefra*, til den kommer tilbage; ligesom firmaet normalt skal have betaling for udbringning og afhentning af flyttekasser.

Forbrugerklagenævnet har modtaget en del sager, hvor der klages over, at firmaet har krævet betaling for *flere timer, end der faktisk er medgået til flytningen*. I de fleste sager har nævnet ikke kunnet få fastslået, hvor lang tid der er medgået til flytningen, og har derfor afvist sådanne sager som bevisuegne (j. nr. 79-52 000-175 og 79-52 000-181).

2.5.2. Erstatning

I en række sager klages der over, at *effekter er beskadiget eller bortkommet* under flytning eller opmagasinering. Er skaderne opstået, mens effekterne var i flyttefirmaets besiddelse, vil firmaet normalt være erstatningsansvarlig over for forbrugeren for det tab, der herved er påført ham (j. nr. 78-52 000-130 og 78-52 000-154). Den erhvervsdrivende er dog ikke erstatningsansvarlig, såfremt han kan godtgøre, at han er uden skyld i skadens opståen, f.eks. hvor skaden skyldes utilstrækkelig emballering, der ikke er foretaget af firmaet.

Det forekommer ofte, at der opstår *vanskelige bevisproblemer*, når en erhvervsdrivende bestrider, at skaderne er opstået under flytningen. I sådanne sager har nævnet bl.a. tillagt det betydning, om klageren har reklameret umiddelbart efter flytningen, og om skaden er typisk for skader opstået under flytning (j. nr. 78-52 000-128, 78-52 000-138 og 78-52 000-166).

Kan det ikke på tilfredsstillende måde godtgøres, at effekterne er blevet beskadiget eller er bortkommet, mens de var i indklagedes besiddelse, må nævnet ofte *afvise sagen som bevisuegnet*.

3.

NÆVNSAFGØRELSER AF ALMINDELIG INTERESSE

3.0.1.

Emneregister

3.1.	HUSHOLDNINGSAPPARATER, ELEKTRONIK, ISENKRAM	side 33
3.2	EL, GAS, VAND, VARME, TELEFON. DIVERSE YDELSER VEDR. FAST EJENDOM	side 35
3.3.	TEKSTILER (beklædnings- og boligtekstiler)	side 39
3.4.	FODTØJ	side 43
3.5.	MØBLER	side 45
3.6.	GULVTÆPPER	side 47
3.7.	BÅDE, CYKLER, KNALLERTER, SPORTS- OG FRITIDSUDSTYR	side 48
3.8.	FOTO, URE, OPTIK, SMYKKER	side 54
3.9.	TRANSPORT OG FLYTNING	side 58
3.10	BREVSKOLER	side 59
3.11	POSTORDRESALG	side 60
3.12	HÅRKURE OG SKØNHEDSPLEJE	side 61
3.13	MUSIKINSTRUMENTER, GRAMMOFON- PLADER, KONCERTER	side 63
3.14	AVISER, UGBLADE, TIDSSKRIFTER, BØGER	side 64
3.15	ØVRIGE SAGER	side 70

3.0.2.

Juridisk register

A

Afbetaling

Forholdet til afbetalingsloven vedr. musikinstrumenter ..	2.4.5.	side 22
Køb af lædermøbler. Afbetalingslovens krav til købers misligholdelse. Konventionalbod	3.5.1.	side 45
»Leje« med forkøbsret var et afbetalingskøb	3.7.8.	side 53

Aftaler

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

Annoncer

Ejendomshandlers krav på annonceudgifter for »fællesmillimeter« og for annonce efter salgstidspunktet blev nedsat	3.2.6.	side 38
»Lokke- eller fupannoncer« for tæpper	3.6.2.	side 48

Ansvarsfraskrivelse

Solgt »som beset« eller »uden garanti«, Musikinstrumenter	2.4.2.	side 21
Køber kunne hæve købet af støvletter solgt som »særtilbud«	3.4.1.	side 43

Arbejds- og tjenesteydelser (se under **tjenesteydelse**)

B

Betaling

Klager fritaget for krav om betaling fra elselskab	3.2.1.	side 35
Olieselskab kunne ikke først give kredit og efter leveringen kræve kontant betaling	3.2.2.	side 36
Sælgeren havde fået fuld betaling for varerne	3.12.2.	side 61

Branchekutymmer

Ejendomshandlers krav på annonceudgifter for »fællesmillimeter« og for annonce efter salgstidspunktet blev nedsat	3.2.6.	side 38
Optikers erstatningsansvar for fagfejl i forbindelse med refleksbehandling af brilleglas – tilsidesættelse af branchekutyme	3.8.7.	side 57

E

Erstatning i kontrakt

Erstatning i forbindelse med flytning	2.5.2.	side 24
Olieleverandør fritaget for betaling af erstatning for manglende levering af olie	3.2.3.	side 36
Vitrineskabet var for ringe	3.5.3.	side 47

Optikers erstatningsansvar for fagfejl i forbindelse med refleksbehandling af brilleglas – tilsidesættelse af bran- chekutyme	3.8.7.	side 57
Guldsmed skulle betale erstatning for ødelæggelse af en broche	3.8.8.	side 57

F

Farlige egenskaber (se under **produktansvar**)

Forbrugeraftalelov

Lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven)	2.1.	side 11
Manglende oplysning om fortrydelsesret medførte, at af- talen ikke var bindende	3.1.4.	side 34
Kursusaftalen med brevskolen ITUATA var ugyldig	3.10.1.	side 59
Returret ved postordresalg	3.11.2.	side 60
Klagerens passivitet m.v. forpligtede ham	3.14.2.	side 65
Opsigelse efter dørsalgsloven. Bogkontrakts leveringster- min tilsidesat	3.14.4.	side 66
Aftalen ugyldig på grund af utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret	3.14.6.	side 68
Kontrakt om slægtsforskning var ugyldig	3.14.7.	side 69

Forbrugerklagenævnsloven

Klageren var ikke forbruger	3.15.3.	side 71
---------------------------------------	---------	---------

Færdselsloven

Bremserne på racercykler med stålfølge og fælgbremser opfyldte ikke færdselslovens krav. Købene hævet	3.7.3.	side 50
--	--------	---------

G

Garanti

Symaskinegaranti misligholdt	3.1.3.	side 34
25 års garanti udformet som en producentgaranti. Klage- ren kunne ikke rette krav mod sælgeren	3.5.2.	side 46
Forgaflen på cyklen var en del af stellet	3.7.4.	side 51

Garantien omfattede også arbejds løn ved en garantireparation	3.7.6.	side 51
Erhvervsdrivende mistede krav på vederlag for reparation	3.8.1.	side 54
Garantien dækkede også urremmen	3.8.3.	side 55
Garantireparationen varede for længe	3.8.4.	side 55

K

Kontrakt

I. Kontraktens indgåelse

Brevkursus for homeopraktikere gav ikke den lovede erhvervskompetence – kursusaftalen hævet	3.10.2	side 59
---	--------	---------

II. Ugyldighed

Manglende oplysning om fortrydelsesret medførte, at aftalen ikke var bindende	3.1.4.	side 34
Kursusaftalen med brevs kolen ITUATA var ugyldig	3.10.1.	side 59
Aftalen ugyldig på grund af utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret	3.14.6.	side 68
Kontrakt om slægts forskning var ugyldig	3.14.7.	side 69

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

»Som beset«, »uden garanti«, musikinstrumenter	2.4.2.	side 21
Standardvilkår, musikinstrumenter	2.4.3.	side 21
Pristalsklausul tilsidesat	3.1.2.	side 33
Køb af lædermøbler. Afbetalingslovens krav til køberens misligholdelse. Konventionalbod	3.5.1.	side 45
Standardvilkår om reklamationsfrist tilsidesat	3.7.2.	side 49
Klageren var forpligtet til at betale for modtagne aviser ..	3.14.1.	side 64
Forfaldsklausul i standardkontrakt tilsidesat som urimelig	3.14.3.	side 65

IV. Fortolkning i øvrigt af aftaler

Det konkret aftalte gik forud for et standardvilkår	3.7.9.	side 53
»Leje« af et el-orgel var et kreditkøb	3.13.1.	side 63
Opsigelse efter dørsalgsloven. Bogkontrakts leveringstermin tilsidesat	3.14.4.	side 66
»Ekspeditionsgebyr« kunne ikke kræves	3.14.5.	side 67

Kvittering

Klager fritaget for krav om betaling fra elselskab	3.2.1.	side	35
Klage afvist på grund af manglende kvittering e.lign.	3.4.4.	side	45

Køb

I. Købesum

II. Levering

III. Ophævelse, forholdsmæssigt afslag, afhjælpning

Musikinstrumenter, mangle	2.4.1.	side	20
Maskinen kunne ikke bruges til snerydning	3.2.4.	side	36
Drivhusglas med »bølger« var godt nok	3.2.5.	side	37
Nederdelen krøllede for meget og var ikke forsynet med fiberbetegnelse	3.3.1.	side	39
Den »strygefri« bluse måtte gerne »krølle«	3.3.2.	side	40
Uacceptabel engelsksproget vedligeholdelsesanvisning på kjole	3.3.3.	side	40
Blusen blev ved med at krympe	3.3.4.	side	40
Satinbenklæder skred i syningen	3.3.6.	side	41
Rullegardinet var ikke for smalt	3.3.8.	side	42
Køber kunne hæve købet af støvletter solgt som »særtlil- bud«	3.4.1.	side	43
Kondisko kunne ikke anses for mangelfulde	3.4.2.	side	43
Olie, benzin og lignende kan opløse gummisåler	3.4.3.	side	44
Læderstøvlø ødelagde klagerens strømper	3.4.5.	side	45
Køb af lædermøbler. Afbetalingslovens krav til købers misligholdelse. Konventionalbod	3.5.1.	side	45
Vitrineskabet var for ringe	3.5.3.	side	47
Gulvtæppekøbet kunne hæves	3.6.1.	side	47
»Lokke- eller fupannoncer« for tæpper	3.6.2.	side	48
Bremserne på racercykler med stålfølge og fælgbremser opfyldte ikke færdselslovens krav. Købene hævet.	3.7.3.	side	50
Livsfarligt dykkerudstyr	3.7.7.	side	52
Dugdannelse i ur – defekt optræksskrue	3.8.5.	side	56
Optikeren var ikke forpligtet til at foretage en synsprøve .	3.8.6.	side	56
Returret ved postordresalg	3.11.1.	side	60
Hele protesen blev kasseret	3.12.3.	side	61
Muskeltræneren var for dårlig	3.12.4.	side	62
Farvebestandigheden for stof på barnevogn uacceptabel ringe	3.15.1.	side	70

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

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

L

Leasing
(se under **leje**)

Leje

Standardvilkår om reklamationsfrist tilsidesat	3.7.2.	side	49
»Leje« med forkøbsret var et afbetalingskøb	3.7.8.	side	53
»Leje« af et el-orgel var kreditkøb	3.13.1.	side	63

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

O

Ombytningsret

Returret og ombytningsret	2.3.	side	17
---------------------------------	------	------	----

P

Passivitet

Klagerens passivitet m.v. forpligtede ham	3.14.2.	side	65
---	---------	------	----

Produktansvar

Importøren skulle betale erstatning, fordi bundmalingen ikke holdt	3.7.1.	side	48
--	--------	------	----

R

Reklamation

For sen reklamation	3.3.5.	side 41
Standardvilkår om reklamationsfrist tilsidesat	3.7.2.	side 49

Returret

Returret og ombytningsret	2.3.	side 17
»Returret« betyder, at det købte kan tilbagegives mod tilbagebetaling af købesummen	3.3.7.	side 42
Fortolkning af returret	3.8.2.	side 54
Postordrekøb af regnfrakke	3.11.1.	side 60
Returret ved postordresalg	3.11.2.	side 60

T

Tilgodebevis

Tilgodebeviser	2.2.	side 15
Tilgodebeviser, musikinstrumenter	2.4.4.	side 22

Tjenesteydelse

I. Pris for tjenesteydelsen

Prisen ved flytning	2.5.1.	side 23
Erhvervsdrivende mistede krav på vederlag for reparation	3.8.1.	side 54
Overskridelse af et overslag på flytning	3.9.2.	side 58
Restaurationsregningen blev nedsat	3.15.2.	side 70

II. Forsinkelse med præstation af ydelsen

III. Ophævelse, nedslag, afhjælpning

Reparationen af elektromotor var for dyr	3.1.1.	side 33
Ejendomshandlers krav på annonceudgifter for »fællesmillimeter« og for annonce efter salgstidspunktet blev nedsat	3.2.6.	side 38
Klageren kunne ikke kræve delvis tilbagebetaling for et »netkort« på grund af busstrejke	3.9.1.	side 58
Klageren fik pengene tilbage for mislykket permanentbehandling	3.12.1.	side 61

Billetprisen kunne kræves tilbage. Lydforholdene var for dårlige	3.13.2.	side 63
---	---------	---------

IV. Erstatning

(se under **erstatning i kontrakt**)

U

Udsalg

Køber kunne hæve købet af støvletter solgt som »særtl- bud«	3.4.1.	side 43
--	--------	---------

Umyndige

9-årig kunne gyldigt træffe aftale om lapning eller ud- skiftning af cykeldæk	3.7.5.	side 51
--	--------	---------

3.1. Husholdningsapparater, Elektronik, Isenkram

3.1.1. Reparation af elektromotor var for dyr

En gang i foråret 1977 brændte *klagerens elektromotor til en køledisk sammen*. Han henvendte sig derfor til en reparatør for at få elektromotoren repareret. Der blev ikke aftalt nogen pris for reparationen. Reparationsregningen lød på kr. 998,20.

Fabrikanten af den pågældende motor oplyste til forbrugerklagenævnet, at *motoren var udgået i midten af 60'erne. En tilsvarende motor koster i dag kr. 470,00 excl. moms.*

Forbrugerklagenævnet udtalte, at medmindre en kunde klart og utvetydigt har tilkendegivet, at reparationen ønskes foretaget »koste hvad det vil«, må det påhvile en erhvervsdrivende reparatør at indhente forholdsordre fra kunden, når det bliver klart, at en reparation vil medføre udgifter, der betydeligt overstiger genstandens nypris, således at kunden får lejlighed til at tage stilling til, om han vil have tingen repareret. Nævnet fandt, at det må påhvile den erhvervsdrivende at godtgøre, at kunden har haft lejlighed til at tage stilling til prisen.

Da den indklagede hverken havde godtgjort, at klageren havde accepteret at betale et vederlag for reparationen, der udgjorde næsten det dobbelte af nyprisen, eller at der var indgået en »koste-hvad-det-vil«-aftale, fastsatte nævnet skønsmæssigt reparationsvederlaget til kr. 500,00. (J. nr. 78-10 000-018)

3.1.2. Pristalsklausul tilsidesat

Forbrugerklagenævnet har afgjort nogle *klagesager mod Skandinavisk Elektro Service* vedrørende vedligeholdelsesabonnementer på kompressorer til køleskabe benyttet i detailforretninger. Ifølge kontrakterne, der var *tegnet for 10 år*, skulle indklagede foretage et årligt eftersyn, ligesom selskabet overtog visse nærmere bestemte vedligeholdelses- og reparationsudgifter.

I begge sager gjorde klagerne gældende, at indklagede havde misligholdt kontrakten, dels ved *ikke at foretage et årligt eftersyn*, og dels ved *helt eller delvist at have afvist at refundere afholdte reparationsudgifter*. Endvidere havde indklagede i henhold til følgende pristalsklausul: »Alle afgifter pristalsreguleres«, der var trykt på bagsiden af kontrakten, pristalsreguleret den årlige abonnementsafgift.

Forbrugerklagenævnet fandt det ikke med sikkerhed godtgjort, at indklagede havde misligholdt aftalen. Nævnet udtalte vedrørende *pristalsklausulen*, at den måtte anses for *urimelig og derfor burde tilsidesættes*. Nævnet lagde bl.a. vægt på, at den årlige abonnementsafgift efter *kontraktens forside* gav indtryk af at være fast, at *pristalsklausulen efter sin placering var meget lidt iøjnefaldende*, og at klagerne som følge af den upræcise og uklare klausul ikke havde haft nogen praktisk mulighed for at overskue indholdet af de økonomiske forpligtelser, de påtog sig ved kontraktens indgåelse. (J. nr. 78-10 000-020 og 79-10 000-026)

3.1.3. Symaskinegaranti misligholdt

En klager havde købt en symaskine af mærket Royal Consul til en pris af kr. 2.485,00. I forbindelse med købet blev der ydet en *tiårig garanti*.

Kort tid efter konstaterede køberen, at symaskinen ikke kunne sy, fordi overtråden ikke kunne nå undertråden.

Klageren *rettede flere gange henvendelse til sælgeren*, uden at denne ville afhjælpe fejlen.

Den sagkyndige udtalte, at der forelå en mindre fejl, der kunne justeres.

Nævnet fandt, at sælgeren *efter garantien havde været forpligtet til at afhjælpe manglen*, og at hans afvisning heraf måtte anses for en væsentlig misligholdelse, der berettigede klageren til at ophæve købet.

(J.nr. 79-12 000-097)

3.1.4. Manglende oplysning om fortrydelsesret medførte, at aftalen ikke var bindende

Klageren *købte og betalte under en demonstration på en restaurant en symaskine til kr. 795,00*.

Fire dage efter købet reklamerede klageren til symaskineforhandleren over fejl ved maskinen. Klageren gjorde samtidig forhandleren opmærksom på, at hun havde fortrudt købet, og at hun derfor ønskede købesummen tilbagebetalt. Da forhandleren afviste at tilbagebetale købesummen, modtog klageren under forbehold et tilgodebevis. To dage senere gjorde klageren ved anbefalet brev forhandleren opmærksom på, at hun ønskede at bruge *sin fortrydelses-*

ret i medfør af lov om visse forbrugeraftaler. Klageren anmodede forhandleren om at tilbagebetale købesummen på symaskinen. Forhandleren afviste klagerens krav.

Ifølge lov om visse forbrugeraftaler kan en forbruger træde tilbage fra en aftale om køb af en vare, når aftalen er indgået under et møde med den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted. Forbrugeren har fortrydelsesret, og den erhvervsdrivende skal give forbrugeren tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Gives oplysning om fortrydelsesret ikke, er aftalen ikke bindende for forbrugeren. Vil forbrugeren bruge fortrydelsesretten, skal han underrette den erhvervsdrivende herom senest ugedagen efter mødet med den erhvervsdrivende.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at klageren ikke ved købet havde fået oplysning om fortrydelsesretten, men at forbrugeren i hvert fald senest seks dage efter aftalens indgåelse havde meddelt forhandleren, at hun ønskede at gøre brug af fortrydelsesretten. Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at *aftalen om køb af symaskinen ikke var bindende for klageren*. Klageren var derfor berettiget til at få købesummen, kr. 795,00, tilbagebetalt mod udlevering af tilgodebeviset. (J:nr. 79-12 000-101)

3.2. El, gas, vand, varme, telefon Diverse ydelser vedr. fast ejendom

3.2.1. Klager fritaget for krav om betaling fra elselskab

En klager betalte á conto elforbrug til EFFE ved benyttelse af det af elselskabet fremsendte postgiroindbetalingskort. Af klagerens del af postgirokortet fremgik, at *klageren hos postvæsenet havde modtaget kvittering for indbetaling af det opkrævede beløb på kr. 449,85*, hvilket beløb klageren også gjorde gældende at have betalt.

Elselskabet havde imidlertid fra postgirokontoret *kun modtaget kr. 49,85*, hvorefter elselskabet afbrød strømtilførslen til klagerens hus med henvisning til, at der forelå restance. Elselskabet oplyste, at det ikke kunne udelukkes, at den øverste halvdel af giroindbetalingskortet på grund af en edb-skrivefejl hos elselskabet havde været påført kr. 49,85 og den nederste halvdel kr. 449,85. Elselskabet fastholdt, at klageren, selv om han hos postvæsenet havde fået kvittering for det fulde indbetalte beløb, skulle betale differencen. Forbrugerklagenævnet fritog klageren for betaling af den krævede difference, idet *elselskabet ikke havde anført sådanne særlige omstændigheder, der kunne afkræfte den beviskraft, der er knyttet til en postkvittering*.

(J. nr. 79-93 400-030)

3.2.2. Olieselskab kunne ikke først give kredit og efter leveringen kræve kontant betaling

På baggrund af en annonce i et lokalt dagblad indgik en klager *aftale med et olieselskab om levering af fyringsolie på kredit*. På den benyttede standardkontrakt fandtes følgende påtegning: »Aftalen er først gyldig efter underskrift af Nynäs Johnson A/S.« Oliefirmaet *leverede olie* i henhold til kontrakten, men *krævede herefter købesummen herfor betalt kontant*, idet olieselskabets hovedkontor ikke havde kunnet godkende kontrakten, da klageren var registreret som dårlig betaler i et oplysningsbureau.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at klageren havde bestilt olie hos indklagede under den forudsætning, at olien blev leveret på kredit. *Ved at levere olien uden at oliefirmaet internt havde afklaret, om man ønskede at give kredit og herefter nægte kredit, havde oliefirmaet sat klageren i en tvangssituation. Under disse omstændigheder fandt nævnet, at oliefirmaet enten måtte indgå på en form for afdragsordning eller afhente olien.*

(J. nr. 79-93 400-025)

3.2.3. Olieleverandør fritaget for betaling af erstatning for manglende levering af olie

I foråret 1979, netop som der var givet meddelelse om forventede snarlige olieprisstigninger, *bestilte en klager olie hos sin olieleverandør*.

Umiddelbart efter startede en hamstringsbølge, således at *leverandøren kun kunne opfylde en lille del af de ordrer, han havde modtaget*. Olieleverandøren skrev straks til kunderne, at hans olielager ville blive fordelt så retfærdigt som muligt mellem de kunder, der var ved at løbe tør for olie.

Klageren, der ikke fik leveret olie, foretog indkøb hos et andet oliefirma til en højere pris og krævede differencen erstattet.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at klageren under de foreliggende ekstraordinære omstændigheder med rimelighed kunne gøre den indgåede aftale gældende over for leverandøren og *fritog herefter selskabet for at betale erstatning*. (J. nr. 79-93 400-026)

3.2.4. Maskinen kunne ikke bruges til snerydning

Klageren købte i december måned en *»jordfræser på 2 HK med kost«*.

Klageren, der over for forbrugerklagenævnet oplyste, at *han alene havde anskaffet maskinen med henblik på snerydning*, fik ved købet at vide, at den var velegnet til snerydning på villaveje og fortove og flisebelagte havegange. På leveringsdagen var der ingen sne. Maskinens egnethed som snerydningsredskab kunne derfor ikke afprøves.

Da klageren for første gang skulle benytte maskinen til snerydning, var resultatet ikke tilfredsstillende. Klageren reklamerede til den indklagede, der satte maskinens omdrejningstal op fra 150 til 170 o/m. Da klageren næste gang benyttede maskinen, bestod snelaget af ca. 8 cm løst tøsne. Maskinen kunne imidlertid fortsat ikke feje sneen bort. Efter ca. en meters kørsel dannede der sig en ophobning af sne på omtrent samme højde som kostens diameter umiddelbart foran kosten. Herefter gik maskinen i stå, hvilket gentog sig for hver meters kørsel.

Den indklagede bestred, at jordfræseren var solgt til snerydning.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at maskinen, der er opbygget som en almindelig jordkultivator, *ikke er velegnet som snerydningsredskab*. Den påmonterede kost kunne kun feje lige ud, hvilket ikke er hensigtsmæssigt til snerydning. Motoren skulle så være på minimum 5 HK. Med den anvendte motorstørrelse og konstruktion ville maskinen kun kunne rydde et snelag på ganske få millimeter.

Under henvisning bl.a. til købstidspunktet og til, at jordfræseren var solgt med påmonteret kost, fandt forbrugerklagenævnet det ubetænkeligt at lægge til grund, *at det havde været en væsentlig forudsætning for klageren, at maskinen kunne benyttes til snerydning. Da dette imidlertid ikke var tilfældet, var klageren berettiget til at hæve købet.* (J. nr. 78-14 300-034)

3.2.5. Drivhusglas med »bølger« var godt nok

Klageren købte et drivhus til kr. 2.357,00. I brochuren for det pågældende drivhus var bl.a. anført, at alle drivhuse af den pågældende type blev leveret med 3 mm kvalitetsglas.

Efter at drivhuset var leveret, *konstaterede klageren, at der var betydelig fejl-spejlning og »bølger« i glasset*. Klageren krævede derfor, at glasset blev ombyttet eller et forholdsmæssigt afslag i købesummen. *Indklagede* afviste reklamationen og meddelte, at *glasset var samme type glas, som anvendes af andre drivhusfirmaer*, og var en almindelig handelsvare i branchen. Kvaliteten er fra glasleverandøren betegnet som gartnerglas eller kvalitet C.

Nævnets sagkyndige oplyste, at der var »bølgegang« i glasset, hvilket der som regel altid er i drivhusglas.

Forbrugerklagenævnet lagde i sin afgørelse til grund, at de anvendte drivhusglas ikke var ringere end sædvanligt forekommende drivhusglas. Nævnet fandt ikke, at indklagede ved i brochuren at anvende udtrykket »kvalitetsglas« havde overskredet grænserne for almindelig anprisning af en vare. Nævnet fandt således ikke, at klageren kunne gøre mangelskrav gældende mod indklagede. (J. nr. 78-39 000-022)

3.2.6. Ejendomshandlers krav på annonceudgifter for »fællesmillimeter« og for annonce efter salgstidspunktet blev nedsat

Klageren havde med *en ejendomshandler* indgået aftale om salg af sit hus. Klageren skulle betale omkostningerne i forbindelse med salgsarbejdet, bl.a. *avertering* o.lign.

Huset blev *annonceret* til salg i et dagblad. En køber underskrev slutseddel tirsdag d. 18. oktober, og klageren underskrev onsdag d. 19. oktober. Selv om klagerens hus således var blevet solgt onsdag d. 19. oktober ved ejendomshandlerens mellemkomst, blev huset alligevel annonceret til salg i søndagsudgaven af et dagblad d. 23. oktober i en *fællesannonce*, der indeholdt 8-10 huse. Klageren modtog efter salget en opgørelse over annonceringsudgiften, hvorefter indklagede krævede betalt kr. 828,35, herunder et tillæg på 30% til fællesmillimeter.

Klageren fandt, at ejendomshandleren burde have *trukket annoncen* vedrørende klagerens hus *tilbage*. Dagbladets sidste frist for rettelser til søndagsavisen var torsdag d. 20. oktober kl. 11.30. Klageren fandt også, at tillægget i opgørelsen til »fællesmillimeter« på 30% var for højt. Klageren betalte derfor kun kr. 500,00 for annonceringsudgiften.

Ejendomshandleren krævede restbeløbet på kr. 328,35 betalt af klageren. Ejendomshandleren afviste, at annoncen kunne have været standset.

Dansk Ejendomshandlerforening oplyste til forbrugerklagenævnet, at der findes branchekutyme for, at der tillægges et beløb til fællesmillimeter, at dette tillæg deles ligeligt på annoncerne, men at et tillæg på 30% af den normale millimeterpris ikke kan anses for normalt ved en annonce for 8-10 huse.

Dansk Ejendomsmæglerforenings responsumudvalg udtalte til forbrugerkla-

genævnet, at der er kutyme for, at der ved oprettelse af et kommissionsforhold træffes aftale om dækning af udlæg til annoncering. Såfremt annoncering finder sted i form af fællesannoncering af flere emner, kan ejendomsmægleren medregne de til hovedet og underskrift medgående millimeter, medmindre hoved og underskrift måtte være uforholdsmæssigt store eller på anden vis urimelig i relation til den enkelte annonce. Udgiften til hoved og underskrift kan enten udregnes på basis af antal annoncer i fællesannoncen, d.v.s. med en lige stor andel til alle annoncørerne, eller på basis af de enkelte annonceres indbyrdes størrelsesforhold. Ejendomsmægleren må dog aldrig debitere mere end den samlede annonceudgift og må således ikke opnå »en fortjeneste«.

Nævnet fandt, at ejendomshandleren *ikke havde været berettiget til i forbindelse med en annonce som den foreliggende at påligne så stor en andel som 30% af udgifterne til »fællesmillimeter«*. Nævnet udtalte videre, at det *ikke burde komme klageren til skade, at ejendomshandlerens forhold eventuelt kunne have forhindret en tilbagetrækning af annoncen fra dagbladet d. 23. oktober*. Klageren blev derfor fritaget for at betale yderligere. (J. nr. 79-98 900-062)

3.3. Tekstiler

3.3.1. Nederdelen krøllede for meget og var ikke forsynet med fiberbetegnelse

En klager købte en nederdel til kr. 229,00. Der var ingen indholdsdeklaration i nederdelen, men på klagerens forespørgsel oplystes det, at stoffet var bomuld iblandet polyester. Klageren gik derfor ud fra, at nederdelen krøllede mindre end ren bomuld.

Nederdelen krøllede så meget i brug, at klageren straks reklamerede herover til forretningen, der afviste reklamationen. Klageren fik ved reklamationen af forretningen oplyst, at stoffet var ren viscose.

Nævnet bemærkede, at nederdelen ikke, som foreskrevet i handelsministeriets bekendtgørelse nr. 160 af 2. maj 1975 om betegnelser og mærkning af tekstilvarer, tydeligt var mærket med fibertypens navn. Nævnet fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at det havde været en afgørende forudsætning for klagerens køb af nederdelen, at den ikke krøllede for meget. Nævnet fandt herefter, at nederdelen ved købet var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet. (J. nr. 79-20 200-260)

3.3.2. Den »strygefri« bluse måtte gerne »krølle«

En skjortebluse til kr. 158,00 med crepeeffekt var mærket »strygefri«. Efter vask og dryptørring »krøllede« blusen efter klagerens mening *for meget*.

Sælgeren og fabrikanten afviste reklamationen med henvisning til, at skjorteblusen var af *stof med let crepe-effekt*, som fremtræder kraftigere »creppet« efter vask, men igen vil strække sig ved brug. Crepe-effekten, der er tilsigtet, kan ikke stryges ud. Derfor var skjorten mærket »strygefri«.

Forbrugerklagenævnet besigtigede en ny, ubehandlet skjortebluse. Ved sammenligning af bluserne konstateredes det, at *skjorteblusen fra ny fremtræder med »crepe-effekt«*, der ikke kan stryges ud. Effekten var efter vask mere udpræget, men efter nævnets opfattelse *ikke større, end man må forvente ved en vare af denne type*.

Nævnet kunne derfor *ikke give klageren medhold i klagen*.
(J. nr. 79-20 100-331)

3.3.3. Uacceptabel engelsksproget vedligeholdelsesanvisning på kjole

Den *røde farve* fra besætningen på en lys bomuldskjole til kr. 198,00 *smittede af* ved første vask ved 40°C. Køberen blev først efter vask opmærksom på et lille mærke, anbragt under kjolens venstre skulder, hvorpå var anført: »Dry cleaning only«.

Sælgeren afviste reklamationen med henvisning til, at det af den isyede behandlingsanvisning klart fremgik, at kjolen skulle renses.

Nævnet udtalte, at en *behandlingsanvisning må være affattet på dansk*, hvis den skal tillægges betydning. Nævnet så således bort fra vedligeholdelsesanvisningen. Nævnet udtalte videre, at *rensning af lyse bomuldskjoler ikke på længere sigt kan anses for tilstrækkelig til normal og forsvarlig renholdelse*.

Nævnet fandt, at kjolen ikke kunne tåle den vedligeholdelse, som klageren med rette havde kunnet forvente. *Klageren var derfor berettiget til at hæve købet*. (J. nr. 78-20 200-234)

3.3.4. Blusen blev ved med at krympe

En bluse til kr. 405,50 *krympede efter tre vaskebehandlinger* på uldprogram

så meget, at den efter køberens opfattelse var uanvendelig. Ved første vask krympede blusen ifølge køberen normalt, men blusen krympede mere og mere for hver efterfølgende behandling.

Sælgeren lod fabrikanten tage stilling til reklamationen. Fabrikanten afviste reklamationen med henvisning til, at blusen var *vasket ved for høj temperatur*.

Forbrugerklagenævnet lod *Dansk Textil Institut* foretage orienterende vask af klagerens bluse. Ved første vask var krympningen inden for de almindeligt accepterede grænser for størrelsesændring ($\pm 3\%$ i såvel længde som bredde), men *ved anden gangs og tredje gangs vask fortsatte og forstærkedes krympningen*, således at den samlede krympning overskred grænserne for accepteret størrelsesændring. De angivne grænser for størrelsesændring gælder efter én gangs vask. Nævnet fandt imidlertid, at *samme krav må gælde ved vedligeholdelse over en længere periode*. Under hensyn hertil fandt nævnet, at *blusen var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet*. (J.nr. 79-20 100-306)

3.3.5. For sen reklamation

En klager købte en lang *fløjlskjole* til kr. 199,00. Da klageren *næsten 4 måneder efter købet skulle bruge den*, opdagede hun, at der var en *nuanceforskel mellem de to stofbaner bag på kjolen*. Klageren krævede købet hævet.

Indklagede *afviste reklamationen* med henvisning til det lange tidsrum, der var forløbet mellem købstidspunktet og reklamationen.

Et flertal i nævnet fandt, at klageren havde reklameret for sent og således havde fortabt sin ret til at gøre mangelsbeføjelser gældende. (J.nr. 79-20 200-272)

3.3.6. Satinbenklæder skred i syningen

En klager havde købt et par satinbenklæder. Efter brug i 10 minutter skred de i syningen. Klageren krævede købesummen tilbagebetalt.

Sælgeren afviste klagerens krav med henvisning til, at der ikke var garanti på satin, som er et yderst vanskeligt materiale, hvis holdbarhed der ikke kan garanteres for. På notaen var anført: *»Ingen garanti på satin«*. En orienterende

undersøgelse af benklæderne foretaget med bistand fra Dansk Textil Institut viste, at udskridningen ved syningen skyldtes en udpræget skridningstendens ved stoffet kombineret med en mindre hensigtsmæssig sømkonstruktion.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at forbeholdet på notaen kunne afskære klageren fra at kræve købesummen tilbage. Nævnet udtalte herom, at såfremt en erhvervsdrivende vil begrænse køberens mangelsbeføjelser efter købeloven, må det i hvert fald kræves, at begrænsningens indhold og omfang klart og utvetydigt angives. Forbeholdet: »Ingen garanti på satin« opfyldte ikke dette krav. Klageren var derfor berettiget til at hæve købet.
(J.nr. 79-20 000-503)

3.3.7. »Returret« betyder, at det købte kan tilbagegives mod tilbagebetaling af købesummen

En klager købte en skjorte til kr. 159,00. På notaen var bl.a. anført, at der var tre dages returret. Da klageren to dage efter ønskede at gøre returretten gældende, afviste indklagede at udbetale pengene, men tilbød i stedet klageren et tilgodebevis.

Indklagede anførte, at man ikke udbetaler pengene for en vare, der tages retur, medmindre dette er aftalt i forvejen. »Returret« betød efter indklagedes opfattelse, at kunden kan få ombyttet varen til en anden vare eller at få udstedt et tilgodebevis.

Nævnet udtalte, at påtegningen på notaen om returret må forstås således, at en køber inden for den angivne frist har ret til at kræve den fulde købesum tilbagebetalt mod at tilbagegive det købte. (J.nr. 78-20 100-294)

3.3.8. Rullegardinet var ikke for smalt

Klageren bestilte i en tapetforretning et rullegardin på 107 cm. Klageren, der selv havde taget mål til gardinet, gjorde ved bestillingen opmærksom på, at det skulle hænge i en garderobeniche for at skjule nogle hylder.

Da klageren modtog rullegardinet, konstaterede hun, at selve gardinet kun målte 103 cm og derfor ikke skjulte hylderne helt. Klageren reklamerede til forretningen, der efter at have kontaktet fabrikanten meddelte, at rullegardinets »pigmål« var 106,5 cm, idet de sidste 0,5 cm var til beslag m.v.

Forbrugerklagenævnet besigtigede rullegardinet og konstaterede, at pigmålene var 107 cm. Nævnet fandt, at rullegardinet var udført i overensstemmelse med bestillingen. Nævnet tilføjede, at rullegardinet ikke ville kunne benyttes, hvis det var leveret i »stofmål« på 107 cm. Klageren fik derfor ikke medhold i klagen. (J.nr. 79-24 100-001)

3.4. Fodtøj

3.4.1. Køber kunne hæve købet af støvletter solgt som »særtilbud«

En klager købte d. 23. december 1978 et par støvletter på »særtilbud« nedsat fra kr. 358,00 til kr. 201,80.

Da klageren første gang pudsede støvlerne, viste der sig dybe ar i skindet. Klageren reklamerede herover d. 8. januar 1979. *Forretningen afviste reklamationen med, at tilbudsvarer var behæftet med fejl.*

Ved nævnets besigtigelse så det ud, som om arrene i skindene var forsøgt dækket.

Nævnet udtalte, at den *omstændighed, at støvletterne er solgt som »særtilbud«, ikke i sig selv begrænser en købers beføjelser efter købeloven. Hvis sælgeren vil begrænse sin hæftelse for tilbudsvarer, må dette klart og utvetydigt angives, f.eks. ved oplysning om, at varen er en fejlware.*

Nævnet lagde til grund, at sælgeren ikke havde gjort opmærksom på, at der var tale om en fejlware, men alene havde solgt støvletterne som særtilbud.

Nævnet fandt herefter, at støvletterne var behæftet *med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet.* (J.nr. 79-21 000-710)

3.4.2. Kondisko kunne ikke anses for mangelfulde

Klageren havde til sin søn købt et par *ADIDAS kondisko* til kr. 139,00. Efter at sønnen havde brugt skoene bl.a. til leg i ca. 14 dage, var sålen blevet kraftigt nedslidt. Indklagede sendte skoene til importøren, der afviste reklamationen med den begrundelse, at der *ikke var fabrikationsfejl, og at slitage var opstået som følge af leg og boldspil på cementfliser el. lign.* Indklagede oplyste, at sålen var af normal god kvalitet, og afviste derfor reklamationen.

Nævnets *sagkyndige skomagermester* oplyste, at det konstaterede stærke slid på skoene formentlig ikke oversteg, hvad der kan forventes, når skoene anvendes af børn i leg. Skoene forekom ikke egnede til brug ved børns leg på asfalt el.lign., men derimod velegnede til aktivitet på områder, hvor der ikke var hård belægning, som f.eks. græsbaner.

Garverforsøgsstationen, Teknologisk Institut, afprøvede sålernes slidstyrke og fandt, at slidstyrken – jævnført med andre sålematerialer af kompakt gummi og forskellige plastmaterialer – måtte betegnes som *god* efter følgende skala: særdeles god – god – ret god – dårlig.

Dansk Varedeklarations-Nævn oplyste, at der i forskrifterne for deklarering af fodtøj ikke er taget højde for specielle sko. Kondisko må betegnes som specialsko, hvor man *i tiltro til betegnelsen må forvente en større slidstyrke end for normale sko*, da kondisko vil blive udsat for en relativt hårdere belastning og med kortere hviletid end andre sko.

Forbrugerklagenævnet fandt efter det oplyste, at *sliddet på sålerne ikke var større, end hvad normalt måtte kunne forventes af den pågældende type sko*, der blev anvendt af børn under leg, herunder specielt boldspil på asfalt o.lign. hårde belægninger. Nævnet fandt derfor, at skoene ikke var behæftet med fabrikations- eller materialefejl. Klageren fik derfor ikke medhold. Nævnet fandt dog anledning til bl.a. at udtale, at *det ville være ønskeligt, hvis der i forbindelse med salg af den pågældende type sko til børn gives oplysning om skoenes begrænsede holdbarhed ved leg på hårde belægninger*, f.eks. i den form, at skoene kun er egnet til sportsbrug. (J.nr. 79-21 000-784)

3.4.3. **Olie, benzin og lignende kan opløse gummisåler**

Klageren havde haft et par relativt nye sko liggende på bagsædet i en bil en varm sommerdag. Da hun skulle bruge dem, opdagede hun, at *sålerne var klistrede og nærmest gået i opløsning*. Hun reklamerede til forretningen, hvor skoene var købt, men blev afvist med den begrundelse, at skoene havde været opbevaret i en bil en meget varm dag.

Forbrugerklagenævnet besigtigede skoene med sagkyndig bistand og fandt, at sålerne var gået i opløsning, fordi de *var gået i kemisk forbindelse med olie, benzin eller lignende*. Nævnet fandt ikke, at den manglende modstanddygtighed over for de nævnte produkter kunne anses for en mangel ved et naturprodukt som rågummi og kunne derfor ikke give klageren medhold. Nævnets sagkyndige bemærkede, at *større skader af den nævnte art kan undgås, hvis sålerne straks rengøres omhyggeligt*. (J. nr. 79-21 000-801)

3.4.4. **Klage afvist på grund af manglende kvittering e.lign.**

En klager købte *et par støvler til kr. 348,00*. Skindet på den højre støvle var efter klagerens opfattelse af et dårligere stykke skind end skindet på den venstre støvle. Den indklagede afviste klagen med den begrundelse, at han ikke kunne modtage reklamationer på varer, uden at der forelå en kvittering, således at der var sikkerhed for, at købet var foretaget i hans forretning.

Forbrugerklagenævnet afviste klagen, da klageren ikke ved hjælp af en kvittering eller på anden måde kunne godtgøre, at købet var sket hos den indklagede. (J.nr. 79-21 000-616)

3.4.5. **Læderstøvler ødelagde klagerens strømper**

En klager krævede købet af et par læderstøvler hævet, fordi *støvlerne ødelagde klagerens strømper*.

Forretningen afviste reklamationen med henvisning til, at klageren muligvis havde købt støvlerne for store. Der var ikke fejl ved støvlerne.

Nævnet besigtigede med sagkyndig bistand *støvlerne*, der ikke var forsynet med for og derfor *var mere ru og med større gnidningsmodstand end forede støvler*. Denne egenskab, der *umiddelbart var til at se og føle ved afprøvnin-gen* af den pågældende type støvle, kunne ikke efter nævnets opfattelse anses for en fabrikations- eller materialefejl ved støvlen. Nævnet afviste derfor klagen. (79-21 000-703)

3.5. **Møbler**

3.5.1. **Køb af lædermøbler. Afbetalingslovens krav til købers misligholdelse. Konventionalbod**

Klageren købte i september 1977 en sofa og to stole i læder til en samlet pris af kr. 9.585,00. Der blev oprettet en *købekontrakt* med udbetaling på kr. 3.000,00 og med *månedlige afdrag på kr. 274,38 + renter kr. 81,35*. Kontrakten indeholdt bl.a. følgende bestemmelser:

»Såfremt noget beløb iflg. denne kontrakt ikke betales prompte til den aftalte betalings-termin, forhøjes den/de for sent betalte rate/rater med ratetillæg 10%.

.....

Undlader køberen at betale afdrag i rette tid, eller overtræder han i øvrigt de ovenfor truffne bestemmelser, er sælgeren berettiget til efter eget valg enten straks at forlange hele det skyldige beløb betalt eller forlange det solgte udleveret i henhold til afbetalingslovens regler.

.....«

Klageren oplyste, at han *ca. 3 uger* efter leveringen reklamerede over, at *læderet krøllede sammen og ikke rettede sig ud*. Indklagede lovede at kontakte klageren, men undlod dette. Ved senere reklamationer tilbød indklagede at sende en fagmand ud for at bese møblerne, men denne kom ikke. Indklagede meddelte i stedet d. 21. februar 1978, at man *opsagde kontrakten og krævede hele restkøbesummen betalt til omgående indfrielse*, idet raten for januar måned ikke var blevet indbetalt inden 14 dage fra forfaldsdatoen. *Såfremt restkøbesummen ikke blev betalt inden 14 dage, krævede indklagede under henvisning til de foran gengivne bestemmelser et tillæg på 10% af hele restkøbesummen.*

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at *møblerne var mangelfulde*. Han skønnede, at *brugsværdien* var *forringet med ca. 20%*.

Nævnet udtalte, at indklagedes *opsigelse* d. 21. februar af købekontrakten *var uden retsvirkning, da den forfaldne ydelse ikke udgjorde mindst en tiendedel af afbetalingsprisen, jfr. afbetalingslovens § 2, stk. 1.*

Nævnet udtalte endvidere, at indklagede *ikke med rimelighed kunne stille krav om et ratetillæg på 10%* af en eventuel forfalden restkøbesum på grundlag af købekontraktens bestemmelser.

Nævnet *fritog* derfor klageren *for at betale købesummen på én gang* og for at *betale det opkrævede ratetillæg på 10%* af købesummen. Klageren fik som følge af de konstaterede mangler *et afslag* i købesummen *på kr. 2.000,00*. (J.nr. 78-23 100-210)

3.5.2. 25 års garanti udformet som en producentgaranti Klageren kunne ikke rette krav mod sælgeren

Klageren havde i 1964 købt to madrasser, hvor der var vedhæftet et *garanti-bevis*, hvoraf det fremgik, at *fabrikken garanterede i 25 år* fra købsdagen for madrassens fjederindlæg. I 1979 var madrasserne »sunket sammen« på midten, og klageren *reklamerede til sælgeren, da fabrikken ikke længere eksisterede*. Sælgeren afviste at erstatte madrasserne, idet der alene var tale om en fabriksgaranti, som han ikke var ansvarlig for.

Nævnet fandt efter det oplyste, at den *udstedte garanti* på 25 år for madrasserne *var en producentgaranti*, som *sælgeren ikke hæftede for*. Klageren fik derfor ikke medhold. (J.nr. 79-23 400-079)

3.5.3. Vitrineskabet var for ringe

Klageren købte et vitrineskab i fyrretræ med glassdøre til kr. 327,00. Vitrineskabet var konstrueret af 12 mm fyrretræsfinner.

Ca. 8 måneder efter købet faldt skabets bund, hylder, den ene låge og sidevæg ned fra væggen. Skabets bagklædning, loft og den ene sidevæg hang stadigvæk på væggen. Det porcelæn, der var i skabet, og porcelæn, der stod på et bord under skabet, var blevet knust.

I en sagkyndig erklæring, som forbrugerklagenævnet lod indhente, udtaltes det, at skabets konstruktion var uforsvarlig og ikke anvendelig til et skab, der er beregnet til opbevaring af porcelæn. *Vitrineskabet kunne efter den sagkyndiges opfattelse ikke tåle nogen form for belastning.*

Forbrugerklagenævnet udtalte, at vitrineskabet ikke opfyldte de minimums-krav, man må kunne stille til et skab, der bl.a. er konstrueret til opbevaring af porcelæn. Klageren kunne derfor hæve købet. Nævnet fandt endvidere, at alene skabets uheldige og ufagmæssige konstruktion måtte anses for årsag til, at porcelænet var gået i stykker. *Klageren fik derfor også en erstatning på kr. 1.280,00 for det knuste porcelæn.* (J. nr. 78-23 300-073)

3.6. Gulvtæpper

3.6.1. Gulvtæppekøbet kunne ophæves

En klager havde bestilt et tæppe i målene 400 × 550 cm, hvilket fremgik af fakturaen. Da klageren havde fået tæppet hjem, *begyndte hun at skære det til og opdagede først under arbejdet hermed, at tæppet ikke var 550 cm langt, men kun 515 cm.* Hun krævede købet hævet.

Fra forretningens side gjorde man gældende, at det havde været naturligt, om klageren havde bredt tæppet ud i stuen og målt efter, at det var leveret i de korrekte mål, inden hun begyndte at skære det til, *Forretningen ønskede ikke at tage et forskåret tæppe tilbage.*

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at det under de oplyste omstændigheder kunne bebrejdes klageren, som var uden professionel erfaring på området, at hun ikke inden arbejdets påbegyndelse havde opdaget mangelen. Selv om klageren derfor havde foretaget tilskæring af tæppet og således ikke kunne tilbagegive tæppet i væsentlig samme stand som ved modtagelsen, var hun ikke afskåret fra at hæve købet. (J.nr. 78-22 000-400)

3.6.2. »Lokke- eller fupannoncer« for tæpper

Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i flere sager, hvori klagerne har henvendt sig telefonisk til firmaer på baggrund af annoncer, hvori der reklameredes med gulvtæpper til langt under de normale priser. Fælles for annoncerne var, at *kun firmaernes telefonnummer, men derimod ikke deres adresse var opgivet*. Købeaftalerne er blevet indgået hjemme hos klagerne, hvor en repræsentant foreviste tæppeprøver og opmålte de pågældende rum.

Det karakteristiske for disse sager har været, at tæpperne har været af *væsentlig ringere kvalitet* end lovet klagerne, eller at *pålægningen* har været *behaftet med fagmæssige fejl*. (J.nr. 79-22 000-430 og 79-22 000-450)

3.7. Både, Cykler, Knallerter Sports- og Fritidsudstyr

3.7.1. Importøren skulle betale erstatning, fordi bundmalingen ikke holdt

Klagerne havde i lokale skibsprovianteringsforretninger købt *et nyt bundmalingsprodukt* til sejlbåde. I det ene tilfælde havde forretningen oplyst, at produktet var nyt, og at man ikke kendte til dets egenskaber, hvorfor det kun blev fremskaffet på grundlag af klagernes udtrykkelige bestilling. I det andet tilfælde havde forretningen skaffet det for denne nye og ukendte produkt som en »vennetjeneste«.

Klagerne *påførte bundmalingen i overensstemmelse med den medfølgende brugsanvisning*. Kort tid efter påføringen og efter at bådene var kommet i vandet, konstaterede klagerne, at *malingen begyndte at skalle af*. Et par måneder efter påsmøringen *faldt store flager af bundmalingen af*, og andre steder var malingen »vasket af« af havvandet.

Klagerne reklamerede både til de lokale skibsprovianteringsforhandlere og til importøren. Importøren afviste reklamationerne med, at klagerne ikke havde rengjort sejlådene korrekt inden påsmøringen. Bl.a. måtte al voks på sejlådenes overflade ikke være blevet afvasket inden påføringen, idet bundmalingen ellers ikke ville kunne falde af. Forbehandlingen, selve påføringen af bundmalingen samt de ydre klimatiske forhold og den senere brug var af afgørende betydning for det færdige resultat.

Forbrugerklagenævnet lod foretage *en sagkyndig undersøgelse* af bundmalingen. Konklusionen af den sagkyndige afprøvning var, at *holdbarheden for produktet påført glasfiberlaminat efter brugsanvisningen ikke var rimelig*.

Nævnet udtalte, at bundmalingen var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klagerne til at *hæve købet over for skibsprovianteringshandlerne*. Derimod fandt nævnet ikke, at der var grundlag for at pålægge skibsprovianteringshandlerne et erstatningsansvar, idet disse i det ene tilfælde havde hjemtaget bundmalingen på den ene af klagerens udtrykkelige anmodning og med tilkendegivelse om, at man ikke kendte produktet, og i det andet tilfælde havde leveret produktet som en »vennetjeneste«.

Importøren, der havde distribueret bundmalingen og udarbejdet den danske brugsvejledning for produktet – tilsyneladende uden at have sikret sig, at produktet påført efter brugsanvisningen havde en rimelig holdbarhed – *havde efter nævnets opfattelse pådraget sig et erstatningsansvar* for det tab, klagerne havde lidt som følge af, at påføringen af bundmalingen havde været forgæves. *Importøren burde derfor dække klagerens udgifter til en ny bundbehandling*. (J.nr. 78-30 900-074 og 78-30 900-075)

3.7.2. Standardvilkår om reklamationsfrist tilsidesat

Klageren lejede gennem et udlejningsbureau en sejlbåd for en uge. Lejen udgjorde kr. 2.600,00. I lejebetingelsernes § 6 var bl.a. anført:

»..... Enhver forholdsregel er taget for at sikre, at fartøjet er i fuldt tjenestedygtig stand. Indtræffer skade eller defekt, må ejer underrettes øjeblikkeligt med henblik på hurtigst muligt at udbedre skade eller defekt«

Under sejlads i regnbyger konstaterede klageren, at agterkahytten var meget utæt, hvilket bevirkede, at kahytten blev ubrugelig på grund af vandindtrængning.

Ved tilbageleveringen af båden ved lejeperiodens udløb gjorde klageren eje-

ren opmærksom på skaderne, og ca. en uges tid efter reklamerede han skriftligt til udlejningsbureauet med krav om et afslag i lejebeløbet.

Ejeren bestred ikke, at agterkahytten var utæt.

Både udlejningsbureauet og ejeren afviste imidlertid reklamationen under henvisning til kontraktens § 6, idet de gjorde gældende, at klageren straks skulle have reklameret. Ved at undlade dette, havde klageren afskåret dem fra at forsøge at udbedre den påståede skade i tide.

Nævnet fandt ikke, at bestemmelsen i lejekontraktens § 6 med retsvirkning kunne påberåbes over for klageren, der havde reklameret i umiddelbar tilslutning til aflevering af båden efter lejeperiodens udløb. Nævnet fandt, at klageren var berettiget til at kræve lejebeløbet nedsat på grund af manglerne ved båden. Lejebeløbet blev skønsmæssigt nedsat med kr. 500,00.

(J.nr. 79-30 000-013)

3.7.3. Bremsene på racercykler med stålfølge og fælgbrems er opfyldte ikke færdselslovens krav. – Købene hævet

Nogle købere af racercykler med stålfølge og fælgbrems klagede over, at bremseevnen i vådt føre blev væsentligt nedsat. Indklagede afviste reklamationen med henvisning til, at det var almindeligt kendt, at bremseevnen blev nedsat i vådt føre.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig afprøvning af cyklernes bremseevne. Undersøgelsen viste, at cyklerne i vådt føre havde en bremselængde på 9,9 og 15 meter ved en hastighed på 25 km/t. Den sagkyndige udtalte, at cyklerne måtte anses for uegnede til kørsel i vådt føre i områder med blot nogen færdsel.

Justitsministeriet oplyste, at der ikke er fastsat specifikke krav til cyklers bremseevne, men alene stilles det generelle krav, at en cykel skal være forsynet med en bremse, der kan bremse cyklen på en sikker, hurtig og virksom måde. Det var imidlertid justitsministeriets opfattelse, at bremseeffekten i vådt føre på cyklerne var så ringe, at bekendtgørelsens krav ikke kunne anses for opfyldt.

Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at cyklerne savnede væsentlige brugs-egenskaber, som klagerne med rette havde kunnet forvente. Klagerne var derfor berettiget til at hæve købet. (J.nr. 78-31 000-094 og 78-31 000-097)

3.7.4. Forgaflen på cyklen var en del af stellet

Klageren havde købt en herrecykel med gear for kr. 775,00. På fakturaen var det anført, at der blev ydet *10 års garanti på stellet*.

Ca. et års tid efter opstod der et *brud på forgaflen*. Indklagede gjorde gældende, at *forgaflen ikke var en del af stellet* og derfor ikke var omfattet af garantien.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* oplyste, at *forgaflen var defekt*, fordi gaffelrøret sad løst i gaffelkronen. Dette skyldtes sandsynligvis en *fejl ved lodningen*. Efter den sagkyndiges opfattelse kunne der monteres en ny forgaffel for ca. kr. 200,00.

Nævnet fandt, at *forgaflen* på en cykel må anses for *en del af stellet*. Nævnet lagde endvidere efter det oplyste til grund, at *forgaflen* havde været *behæftet med en fabrikationsfejl*. Klageren fik et *afslag i købesummen på kr. 200,00*. (J.nr. 78-31 000-093)

3.7.5. 9-årig kunne gyldigt træffe aftale om lapning eller udskiftning af cykeldæk

I en sag, hvor en 9-årig af sin far var sendt til cykelhandleren for at få en cykel repareret, udtalte nævnet, at den 9-årige gyldigt havde kunnet indgå en aftale om lapning eller udskiftning af et dæk. (J.nr. 78-31 000-104)

3.7.6. Garantien omfattede også arbejdsløn ved en garantireparation

Ved køb af en knallert havde forhandleren mundtligt givet et års garanti. Cirka 14 dage efter købet knækkede startakslen under normal brug, og knallerten blev derfor indleveret til reparation. Da knallerten var repareret, modtog klageren en regning på kr. 560,00, der dækkede arbejdstidsforbruget ved reparationen. Udgifterne til materialerne blev dækket af garantien. Klageren protesterede over at skulle betale for reparationen.

Forhandleren oplyste, at klageren ved indlevering til reparation havde fået oplyst, at garantien kun dækkede materialer, ikke arbejdslønnen.

I »Rekommandation vedr. udarbejdelse af garantibeviser« udarbejdet d. 1.

april 1971 af Industrirådet, Statens Husholdningsråd og De Danske Husmoderforeninger anføres bl.a. vedrørende garantiens indhold:

»Producenten betaler alle udgifter til reservedele og arbejds løn samt rejseomkostninger for montør«

I forbrugerombudsmandens beretning 1977-78, side 104, er offentliggjort et »*Notat om udformning af garantibeviser*«, der er udarbejdet efter forhandling med en række erhvervs- og forbrugerorganisationer. I afsnittet om »*Minimumskrav til garantibevisers indhold*« anføres bl.a.:

»Garantien skal omfatte alle udgifter til reservedele og arbejds løn samt«

Nævnet fandt, at man ved vurderingen af garantitilsagnet måtte lægge vægt på, hvilket indhold der anses for sædvanligt og rimeligt for garantier. Nævnet fandt herefter, at indklagedes garanti måtte forstås således, at den også omfattede arbejdsvederlag. Indklagede var derfor afskåret fra at beregne sig vederlag for medgået arbejdstid i forbindelse med garantireparationen.
(J.nr. 79-31 000-105)

3.7.7. Livsfarligt »dykkerudstyr«

Klageren købte gennem en annonce i dagspressen et »dykkerudstyr« til i alt kr. 500,00. I annoncen var anført:

»Dykkerudstyr sælges, flaske og lungeautomat 500,00 kr.«

»Dykkerudstyret« fremsendtes pr. efterkrav. Ved udpakningen var der ikke nogen flaske, hvorfor klageren kontaktede sælgeren og anmodede om, at handlen blev ophævet. Sælgeren fastholdt, at »dykkerudstyret« indeholdt såvel lungeautomat, cyl-rør-flaske som flyder, altså et komplet dykkerudstyr. »Dykkerudstyret« var et nyt system, der intet havde med almindelige snorkler at gøre. »Dykkerudstyret« bestod bl.a. af et opmalet bildæk.

Sagkyndige udtalelser og afprøvninger af udstyret er bl.a. foretaget af *Statsprøveanstalten, Søværnets Dykkerskole, »Dykkerkursus Nyklen«* samt *Statens Skibstilsyn*. De sagkyndige konkluderer, at »dykkerudstyret« anvendt til dykning på en hvilken som helst vanddybde er livsfarligt for den person, der anvender udstyret.

Forbrugerklagenævnet fandt, at udstyret var behæftet med væsentlige mangler, der berettigede klageren til at ophæve købet. (J.nr. 78-32 000-061)

3.7.8. »Leje« med forkøbsret var et afbetalingskøb

I foråret 1975 underskrev en beboerklub en *kontrakt vedrørende et billard*. De månedlige ydelser blev fastsat til kr. 165,00 + moms. Kontrakten blev indgået på en af indklagede udarbejdet standardkontrakt, der med fremhævet typografi var betegnet som: LEJEKONTRAKT. *Umiddelbart efter ordet »lejekontrakt« var med håndskrift påført »med forkøbsret – 15% af købesummen«*. Prisen for billardet var på aftaletidspunktet kr. 5.830,00. Ved aftalens indgåelse blev betalt et beløb på kr. 1.500,00 og et beløb på kr. 189,75, der blev betegnet som henholdsvis depositum og 1 måneds leje.

Da beboerklubben i efteråret 1977 mente at have betalt billardet, henvendte man sig til indklagede, der fremsendte en opgørelse, hvorefter *salgsprisen for billardet var ansat til dagsprisen kr. 6.880,00*. Beboerklubben protesterede over opgørelsen, men fortsatte med at betale de månedlige afdrag. Omkring et år senere henvendte beboerklubben sig på ny til indklagede med ønske om en nærmere redegørelse for den tidligere fremsendte opgørelse. Indklagede fremsendte en opgørelse, der bl.a. viste en *ny salgspris på billardet på kr. 7.580,00*. Beboerklubben protesterede mod opgørelsen og standsede de månedlige indbetalinger. Indklagede opsagde herefter kontrakten og krævede billardet udleveret.

Beboerklubben krævede billardets pris ved aftaleindgåelsen lagt til grund ved opgørelsen, ligesom man gjorde gældende, at aftalen måtte anses for en afbetalingshandel.

Indklagede fastholdt, dels at der var tale om en lejekontrakt, dels at et eventuelt køb måtte ske til den aktuelle pris.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *det måtte antages at have været meningen, at beboerklubben skulle blive ejer af billardet*, uanset at kontrakten betegner sig som en lejekontrakt, og de månedlige betalinger angives at være vederlag for brug af billardet. *Aftalen måtte herefter betragtes som køb på afbetaling, jfr. afbetalingslovens § 1, stk. 2, således at beboerklubben blev ejer af billardet, når den samlede købesum var betalt. Nævnet fandt endvidere, at prisen for billardet måtte være prisen på aftaletidspunktet + 15%.*
(J.nr. 78-32 000-078)

3.7.9. Det konkret aftalte gik forud for et standardvilkår

Klageren havde hos indklagede lejet en bil. Ifølge den af klageren underskrevne kontrakt skulle der ud over et fast lejebeløb *betales kr. 0,70 pr. kørt kilo-*

meter udover 200 km, men ved afregningen blev km-prisen rettet til kr. 0,85.

Indklagede gjorde gældende, at der ved en fejltagelse var blevet anført en forkert km-pris på kontrakten. *Ifølge et standardvilkår i kontrakten var bilen lejet til de priser, der var anført i indklagedes prisliste, hvor den korrekte pris fremgik.*

Forbrugerklagenævnet udtalte, at *indklagede ikke under henvisning til kontraktens standardvilkår kunne afkræve klageren en højere km-pris end den af parterne konkret aftalte og i kontrakten anførte km-pris på kr. 0,70.*

(J.nr. 79-32 700-003)

3.8. Foto, ure, optik, smykker

3.8.1. Erhvervsdrivende mistede krav på vederlag for reparation

En klager indleverede et *kamera til reparation*. Det aftaltes, at reparationen var *omfattet af garantien* på kameraet, hvilket blev anført på garantibeviset til klageren.

Da klageren ville hente kameraet, blev han afkrævet et beløb for reparationen, idet det oplystes, at *fejlen ved kameraet var opstået som følge af ufor-* svarlig brug.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den erhvervsdrivende under de foreliggende omstændigheder forinden reparationen blev foretaget, burde have orienteret klageren om, at reparationen ikke ville blive foretaget under garantien, således at det blev klarlagt, om klageren herefter ønskede kameraet repareret. Ved at undlade dette og samtidig afskære klageren fra at vurdere berettigelsen af afvisningen af garantireparationen, havde den erhvervsdrivende efter nævnets opfattelse *afskåret sig fra at kræve vederlag for reparationen.*

(J.nr. 79-40 000-219)

3.8.2. Fortolkning af returret

Klageren havde købt en blitz af mærket Braun 460 VCS til kr. 1.692,65. Da blitzen havde hyppige svigt, henvendte klageren sig to dage efter leveringen hos indklagede for at returnere blitzen, da der i en annonce fra indklagede var tilbudt fuld returret inden for 8 dage.

Indklagede *nægtede at tilbagebetale pengene*, da blitzen specielt var hjemtaget til klageren. Indklagede anførte, at returretten kun omfattede lagerførte varer.

Da indklagede ikke havde dokumenteret, at han havde taget forbehold vedrørende returretten for varer, der var specielt hjemtaget, fandt forbrugerklagenævnet, at klageren havde krav på at få købesummen tilbagebetalt. (J.nr. 79-40 000-186)

3.8.3. Garantien dækkede også urremmen

En klager modtog ved købet af et ur en kvittering, hvorpå var anført: »*1 års garanti*«. To måneder efter købet knækkede urremmen.

Sælgeren afviste at reparere urremmen vederlagsfrit, idet garantien efter sælgerens opfattelse alene omfattede fabrikations- og materialefejl ved selve uret.

Nævnet lagde til grund, at urremmen var knækket som følge af en fabrikations- eller materialefejl. Efter nævnets opfattelse måtte den helt generelt formulerede garanti omfatte fabrikations- og materialefejl ved såvel ur som ved urrem, der var købt samlet. Klageren havde derfor krav på vederlagsfri reparation i henhold til garantien. (J.nr. 78-41 900-002)

3.8.4. Garantireparationen varede for længe

En klager havde i efteråret 1977 købt et digitalur til kr. 198,00. Der blev ydet et års garanti på uret. I marts måned 1978 fungerede uret ikke korrekt, hvorfor klageren indleverede uret til reparation hos sælgeren. Ved indleveringen af uret oplyste sælgeren, at reparationen ville vare ca. fjorten dage. Da klageren endnu ikke havde modtaget uret tilbage i august 1978, krævede han købet ophævet.

Sælgeren oplyste, at man på grund af vanskeligheder med at fremskaffe reservedele ikke havde været i stand til at reparere uret tidligere. I begyndelsen af september 1978 fremsendte sælgeren uret til klageren.

Nævnet fandt, at *garantireparationer må kunne kræves foretaget inden for en rimelig tid.* Sælgeren havde derfor i væsentlig grad misligholdt sine forpligtelser over for klageren ved ikke i en periode af ca. fem måneder at have repareret uret i henhold til garantien. Klageren var således berettiget til at hæve købet af uret. (J.nr. 78-41 100-038)

3.8.5. Dugdannelse i ur – defekt optrækskrone

I september måned 1977 købte klageren et armbåndsur til kr. 275,00. Ved købet fik klageren oplyst, at uret var »*shock / water resistant*«. Der blev ydet et års garanti på uret. I november måned 1977 konstaterede klageren dugdannelse på indersiden af glasset. Klageren reklamerede til sælgeren, der sendte uret til reparation hos fabrikanten. I foråret 1978 reklamerede klageren på ny med krav om ophævelse p.g.a. dugdannelse. Sælgeren tilbød igen at sende uret til reparation hos fabrikanten. *Dugdannelserne skyldtes efter sælgerens opfattelse kondensvand, der var opstået som følge af, at uret var for tæt.*

Sælgeren oplyste over for forbrugerklagenævnet, at dugdannelserne i uret skyldtes kondensvand. Uret var solgt som »*water resistant*«, *hvilket i fagsproget betyder, at uret er vandbeskyttet.* Sælgeren tilbød at reparere uret vederlagsfrit.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede ved en undersøgelse, at urets optræksdele var rustne, fordi fugt var trængt ind i uret som følge af en defekt ved urets krone. Efter den sagkyndiges opfattelse var der tale om en materialefejl. Den sagkyndige afviste sælgerens forklaring om, at dugdannelserne skyldtes kondensvand.

Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at uret ved købet havde været behæftet med *væsentlige mangler, som det ikke var lykkedes sælgeren at afhjælpe.* Klageren var ikke længere forpligtet til at afvente sælgerens afhjælpningsforsøg men var *berettiget til at hæve købet.* (J.nr. 78-41 100-035)

3.8.6. Optikeren var ikke forpligtet til at foretage synsprøve

I januar 1978 bestilte klageren et par briller hos en optiker. Da *klageren ønskede brillerne fremstillet med samme styrke som nogle medbragte briller, foretog optikeren ingen synsprøve.* Ca. 3 uger efter købet konstaterede klageren, at synsstyrken i brillerne var for svag. Klageren krævede købet ophævet, fordi optikeren ikke ved en synsprøve havde sikret sig, at klageren fik briller med korrekt synsstyrke.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at det måtte anses for sædvanlig praksis, at en optiker fremstiller briller uden at foretage synsprøve, når en kunde ønsker at få lavet et par briller mage til sine gamle briller.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at klageren under de foreliggende omstændigheder kunne fremsætte krav mod indklagede. (J.nr. 78-42 000-090)

3.8.7. Optikers erstatningsansvar for fagfejl i forbindelse med refleksbehandling af brilleglas – Tilsidesættelse af branchekutyme

Under indlevering til en optiker til refleksbehandling blev klagerens *brilleglas med farveskifteeffekt ødelagt*, fordi optikeren udsatte brilleglassene for en for stor varmepåvirkning.

Optikeren afviste klagerens erstatningskrav for de ødelagte briller med henvisning til, at klageren selv ved indleveringen burde have oplyst, at brilleglassene havde farveskifteeffekt, således at optikeren kunne have foretaget refleksbehandlingen ved en varmegrad, der ikke ødelagde brilleglassene.

Danmarks Optikerforening oplyste over for forbrugerklagenævnet, at der *ikke var branchekutyme for, at en optiker forinden refleksbehandlingen undersøgte, om brilleglassene var refleksbehandlede.*

Forbrugerklagenævnet *findt imidlertid uanset oplysningerne fra optikerforeningen, at optikeren havde begået en fagmæssig fejl ved ikke at undersøge, om brilleglassene var farveskiftende, før disse blev refleksbehandlet. Nævnet pålagde herefter optikeren at betale erstatning for de ødelagte briller.*

(J.nr. 79-42 000-134)

3.8.8. Guldsmed skulle betale erstatning for ødelæggelse af en broche

Klageren henvendte sig til en guldsmed med en broche, *hvor der skulle loddes en øsken*. Smykket skulle desuden forgyldes. Guldsmeden sagde intet om, at der kunne være risiko ved arbejdet.

Ved afhentningen af brochen var *stenen sprængt*. Guldsmeden anførte, at risikoen for sprængninger i en smykkesten som den pågældende altid ville være til stede, når stenen blev udsat for sådanne påvirkninger, som var nødvendige ved udførelsen af det bestilte arbejde. Erstatningskrav i den anledning ville gøre det umuligt at udføre reparationservice, idet man hverken kan tegne forsikring eller indkalkulere erstatningskravet i priserne.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige undersøgte stenen og oplyste, at *under iagttagelse af elementære forsigtighedsregler og fagmæssigt korrekt udførelse af et sådant arbejde, var der en yderst minimal risiko for, at smykkestenen, der var en ægte ametyst, blev beskadiget*. Stenen var i den foreliggende tilstand totalt værdiløs.

Forbrugerklagenævnet fandt, at sprængningerne skyldtes en *fagmæssig fejl under udførelsen af reparationsarbejdet*. Guldsmiden blev pålagt at betale klageren kr. 2.500,00 i erstatning for den ødelagte sten. (J.nr. 78-43 000-063)

3.9. Transport og Flytning

3.9.1. Klageren kunne ikke kræve delvis tilbagebetaling for et »netkort« på grund af busstrejke

På grund af arbejdsnedlæggelser blandt HT-personalet kunne en klager *ikke benytte sine sædvanlige buslinier i 4 dage i foråret 1979. Klageren, der havde et »netkort«, krævede derfor en forholdsmæssig nedsættelse i månedsprisen for kortet svarende til prisen for 4 dage.*

HT afviste kravet med henvisning til selskabets almindelige befordringsbestemmelser, hvorefter HT ikke yder tilbagebetaling, hvis busserne ikke kan benyttes på grund af indstilling af driften af en hvilken som helst art eller årsag.

Forbrugerklagenævnet fandt, at HT's ansvarsfraskrivelsesklausul måtte undergives visse rimelige begrænsninger.

Nævnet fandt dog ikke, at den foreliggende ret kortvarige og partielle indstilling af busdriften kunne give klageren et refusionskrav. Nævnet bemærkede hertil, at kortvarige standsninger og periodiske forstyrrelser må anses for praktisk uundgåelige ved en så omfattende og kompliceret virksomhed som den, der udøves af HT, og at det ville være forbundet med betydelige praktiske problemer at skulle foretage en tilbagebetaling også ved kortvarige og periodiske driftsforstyrrelser. (J.nr. 79-51 000-010)

3.9.2. Overskridelse af et overslag på flytning

En klager havde bestilt flytning af sit bohav hos indklagede, der efter en besigtigelse havde *opgivet en pris på ca. kr. 2.500,00 incl. moms. Regningen lød på kr. 3.457,40.* Klageren krævede regningen nedsat til kr. 2.136,00 under henvisning til, at flytningen kun havde taget 7 timer.

Flyttefirmaet gjorde gældende, at der til flytningen var medgået 9 timer. Firmaet gav aldrig bindende tilbud mundtligt, men man havde givet et mundtligt overslag på kr. 2.500,00 incl. moms.

I en tidligere sag havde *Dansk Møbeltransport Forening* til nævnet oplyst, at det inden for branchen er kutyme, at prisen for flytning af et besigtiget bohave ikke må overskride et tilbud eller et overslag med mere end 10%.

Forbrugerklagenævnet fandt det ikke muligt at afgøre, hvor mange timer der var medgået til flytningen. Under henvisning til udtalelsen fra *Dansk Møbeltransport Forening* fandt forbrugerklagenævnet, at klageren havde krav på, at regningen nedsattes, således at vederlaget blev beregnet efter overslagsprisen med et tillæg på 10%. (J.nr. 79-52 000-175)

3.10. Brevskoler

3.10.1. Kursusaftalen med brevskolen ITUATA (Danmarks tekniske brevskole) var ugyldig

En klager udbad sig efter en ugebladsannonce et skoleprogram fra brevskolen. Sammen med skoleprogrammet modtog klageren en skriftlig meddelelse fra skolens studievejleder om, at han ville aflægge besøg i klagerens hjem, såfremt klageren ikke ringede afbud. *Klageren ringede ikke afbud*, og under studievejlederens besøg i februar 1979 underskrev klageren en kursusaftale.

Efter reglerne i dørsalgsloven (lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugeraftaler, der trådte i kraft d. 1. januar 1979), er det forbudt brevskoler uden forudgående anmodning herom at rette personlig eller telefonisk henvendelse til en forbruger på dennes bopæl e.lign. for at indgå kursusaftaler. For at aftalen skal være bindende for forbrugeren, skal han udtrykkeligt selv have bedt om henvendelsen. Det havde forbrugeren ikke. Han havde blot undladt at ringe afbud til Ituatass studievejleder.

Forbrugerklagenævnet fastslog derfor, at den indgåede aftale var ugyldig efter dørsalgsloven og hermed overhovedet ikke bindende for forbrugeren. (J.nr. 78-98 430-051)

3.10.2. Brevkursus for homeopraktikere gav ikke den lovede erhvervskompetence – kursusaftalen hævet

En række klagere tilmeldte sig et *brevkursus for homeopraktikere på Hippokratesskolen for Naturmedicin*. I skolens program, der dannede grundlag for indmeldelserne, oplystes, at en gennemførelse af kurset ville give ret til benyttelse af de to beskyttede titler:

Homeopraktiker og naturopraktiker.

Titlerne viste sig ikke at være beskyttede.

Nævnet fandt på denne baggrund, at der var svigtet en afgørende forudsætning for klagerne, der herefter var *berettigede til at ophæve kursusaftalerne og kræve det betalte kursusvederlag tilbagebetalt.* (J.nr. 79-98 480-057)

3.11. Postordresalg

3.11.1. Postordre køb af regnfrakke

En klager bestilte pr. telefon hos et postordrefirma en regnfrakke med hætte. Ekspedienten kendte ikke umiddelbart størrelsen på regnfrakkerne, hvorfor *bestillingen blev afgivet efter klagerens oplysninger om sin højde og vægt. Det blev samtidig aftalt, at regnfrakken kunne byttes, hvis den ikke passede.*

Straks ved modtagelsen konstaterede klageren, at *regnfrakken var for lille.* Det blev herefter telefonisk aftalt, at klageren skulle returnere frakken, hvorefter indklagede ville fremsende den i et nummer større. Ved brev meddelte indklagede imidlertid, at *den bestilte model med hætte alligevel ikke fandtes et nummer større og vedlagde samtidig et tilgodebevis.*

Klageren kunne ikke i indklagedes varesortiment finde anvendelse for tilgodebeviset og krævede derfor at få *købesummen tilbagebetalt.* Dette afviste indklagede med henvisning til forretningens normale praksis med udstedelse af tilgodebevis.

Nævnet fandt, at *klageren var berettiget til at hævde købet, da indklagede ikke kunne levere regnfrakken i den bestilte størrelse.* (J.nr. 78-20 300-116)

3.11.2. Returret ved postordresalg

I april 1979 bestilte klageren efter en annonce *en sovepose* og fremsendte samtidig en check på købesummen. D. 4. maj 1979 modtog klageren en tæppepose sammen med en prisliste over indklagedes samlede varesortiment. *Klageren returnerede tæppeposen d. 6. maj 1979 med krav om tilbagebetaling af købesummen.* Klageren modtog herefter en sovepose af en anden type end den bestilte, som han returnerede. Den indklagede afviste klagerens krav med henvisning til, at klageren havde modtaget den vare, han havde bestilt.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *parternes aftale var omfattet af reglerne om*

postordresalg i lov om visse forbrugeraftaler. Da indklagede ikke ved fremsendelsen af soveposen til klageren havde givet tydelig, skriftlig oplysning om fortrydelsesretten som foreskrevet i loven, var aftalen ikke bindende for klageren. (J.nr. 79-32 500-013)

3.12. Hårkure og Skønhedspleje

3.12.1. Klageren fik pengene tilbage for mislykket permanentbehandling

En klager fik udført en permanentbehandling til en pris af kr. 148,00. Behandlingen blev ikke udført fagmæssigt korrekt, idet *håret var »overpermanentet« og hovedbunden generet af permanentvæske.*

Indklagede afslog at betale pengene tilbage og foreslog klageren at se tiden an. Senere tilbød indklagede klageren en ny gratis permanentbehandling. Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren *ikke* under de givne omstændigheder var *nødsaget til at modtage tilbuddet om en ny gratis behandling men kunne kræve sine penge tilbagebetalt.* (J.nr. 79-90 000-192)

3.12.2. Sælgeren havde fået fuld betaling for varerne

En klager købte i forbindelse med en hårkur en række præparater, der skulle forbedre klagerens hårvækst. Klageren betalte ved modtagelsen af præparaterne kr. 500,00 og fik i den anledning en dagsdato-kvittering på kr. 500,00.

Senere afkrævede indklagede klageren yderligere kr. 438,00, idet han oplyste, at præparaterne kostede i alt kr. 938,00. Da kvitteringen fremtrådte som en saldokvittering (d.v.s. en kvittering for fuld og endelig betaling), og da indklagede ikke kunne anføre omstændigheder, der sandsynliggjorde, at betalingen alene var en å conto betaling (d.v.s. betaling for en del af et skyldigt beløb), *fritog forbrugerklagenævnet klageren for at betale yderligere.* (J.nr. 79-90 000-167)

3.12.3. Hele protesen blev kasseret

En klager havde købt en helprotese til kr. 2.000,00. Straks efter leveringen konstaterede klageren, at protesen ikke havde den rette pasform. Klageren re-

klamerede herover til den erhvervsdrivende, der gentagne gange forsøgte at forbedre protesens pasform, bl.a. ved at omstille den.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig bedømmelse af protesen. Den sagkyndige oplyste, at *overprotesen var behæftet med så væsentlige fejl, at den burde kasseres. Underprotesen var behæftet med nogle mindre fejl, der efter den sagkyndiges opfattelse kunne udbedres.*

Nævnet udtalte, at et køb af en helprotese i almindelighed må betragtes som et samlet køb, således at en køber af en helprotese er berettiget til at hæve hele købet, hvis der er væsentlige hævebegrundende mangler ved den ene protesehalvdel, uanset om der er fejl ved den anden protesehalvdel. Nævnet lagde herved vægt på, at det for køberen ofte vil være praktisk umuligt eller forbundet med betydelig ulempe at få fremstillet en ny protesehalvdel andetsteds.

Klageren var derfor berettiget til at hæve købet både for over- og underprotesen. (J.nr. 78-90 000-149)

3.12.4. Muskeltræneren var for dårlig

En klager havde købt en »elektroslank« *muskeltræner* med diverse tilbehør af mærket Elektroslank, Institut for elektroterapi, Danmark. *Prisen var kr. 3.500,00.*

Et par måneder efter købet konstaterede klageren, at der i den ende, hvor apparatets ledninger var loddet fast til de medfølgende kobberplader, var sket et brud.

Nævnets sagkyndige udtalte, at der ikke kunne konstateres fejl ved selve lodningen af apparatets plader.

Derimod var hele monteringsmåden forkert, idet alle kobberledningerne i apparatet var loddet direkte til kobberpladerne. Der opstår herved materiale-træthed, hvorefter ledningerne let knækker.

Nævnet fandt på baggrund heraf, at apparatet ikke opfyldte de *kvalitetskrav, som klageren med rette kunne stille til et apparat af denne type til kr. 3.500,00.* Klageren var derfor berettiget til at hæve købet. (J.nr. 79-90 000-170)

3.13. Musikinstrumenter, Grammofonplader, Koncerter

3.13.1. »Leje« af el-orgel var et kreditkøb

Klageren underskrev en kontrakt vedrørende et el-orgel til en værdi af kr. 7.890,00. Kontrakten, der blev indgået på et af indklagede udarbejdet standarddokument, blev *betegnet som en lejekontrakt*. Klageren modtog inden kontraktsindgåelsen en brochure fra indklagede vedrørende el-orglet, hvori bl.a. var anført: *»Fuld lejegodtgørelse ved køb«*. Klageren betalte ved kontraktsindgåelsen et depositum på kr. 550,00 tillige med en måneds lejeafgift på kr. 275,00, i alt kr. 825,00. Da klageren havde betalt kr. 4.675,00, ønskede han at købe el-orglet. Indklagede hævdede nu, at klageren skulle betale renter af lejen tilbage fra lejekontraktens oprettelse, hvilket klageren afslog. Klageren undlod herefter at betale yderligere lejebeløb, hvorefter indklagede anmodede om fogedens bistand til at afhente el-orglet.

Sagen blev oversendt til forbrugerklagenævnet af fogedretten.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at der i forbindelse med kontraktens indgåelse var *indrømmet klageren en køberet til el-orglet, jfr. brochurens oplysning om »fuld lejegodtgørelse ved køb«*. Nævnet udtalte, at uanset kontrakten betegner sig som *»lejekontrakt«*, og de månedlige betalinger *angives at være vederlag for brugen af orglet*, måtte det antages at have været meningen, at klageren skulle blive ejer af tingen. Aftalen blev herefter anset for en aftale om kreditkøb, der ikke opfyldte betingelserne for efter afbetalingsloven at anse sælgerens ejendomsforbehold eller tilbagetagelsesret for gyldig, idet betalingen på kr. 825,00 ved orglets modtagelse ikke udgjorde 20% af købesummen på kr. 7.890,00. *Sælgeren havde derfor ikke nogen tilbagetagelsesret efter aftalen, der måtte betragtes som et almindeligt kreditkøb. Indklagede havde ikke oplyst omstændigheder, der kunne bevirke, at han kunne fordre højere betaling for el-orglet end den i kontrakten anførte pris med fradrag af, hvad klageren allerede havde betalt.* (J.nr. 78-98 100-083)

3.13.2. Billetprisen kunne kræves tilbage – Lydforholdene var for dårlige

Et selskab på 10 personer overværede i Randers-hallen en *opførelse* af »Charleys Tante«. *Billetterne kostede kr. 59,00 pr. stk.*

Straks fra forestillingens start viste det sig, at *lydforholdene var så dårlige, at det kun var muligt for klageren at høre nogle enkelte ord fra scenen*. Klagerne kunne intet opfatte af sangnumrene. Trods henvendelser til personalet både før og i pausen blev lydforholdene ikke meget bedre.

Teaterturnéens leder bestred ikke, at der havde været problemer med lyden under forestillingen, men hævdede dog, at problemerne var blevet afhjulpet i et vist omfang i pausen.

Forbrugerklagenævnet fandt, at prisen for de 10 teaterbilletter burde refunderes, idet *udbyttet ved at overvære forestillingen havde været væsentligt ringere, end klagerne havde været berettiget til at forvente*.

(J.nr. 78-55 000-015)

3.14. Aviser, Ugeblade, Tidsskrifter, Bøger

3.14.1. Klageren var forpligtet til at betale for modtagne aviser

I december måned 1977 bestilte en klager telefonisk et avisabonnement for januar kvartal 1978. I midten af januar 1978 modtog klageren et giroindbetalingskort fra indklagede, hvorpå bl.a. var anført:

»Abonnementet fortsætter, indtil det afbestilles til et af vore kontorer.«

Klageren benyttede giroindbetalingskortet ved indbetalingen af abonnementsafgiften for januar kvartal. Han havde bemærket klausulen om abonnements fortsættelse, men foretog sig ikke noget i den anledning, da han kun havde bestilt avisabonnement for et kvartal.

Efter abonnementsperiodens udløb *fremsendtes avisen fortsat til klageren*, ligesom klageren modtog *giroindbetalingskort* til brug ved indbetaling af abonnementsafgiften *for de 2 følgende kvartaler*. Klageren reagerede imidlertid ikke på disse opkrævninger.

I oktober 1978 ophørte indklagede med at fremsende avisen til klageren og rykkede samtidig for betaling af avisen for perioden fra 1. april til oktober måned 1978, men klageren ville ikke betale, fordi indklagede efter hans opfattelse havde begået en fejl ved at sende avisen efter januar kvartal 1978. I november 1978 overgav indklagede sagen til inkasso.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren havde forpligtet sig til at fortsætte abonnementet ud over januar kvartal 1978 og *derfor måtte betale for de modtagne aviser. Nævnet lagde vægt på, at det af det fremsendte giroindbetalingskort*, der af klageren var benyttet ved indbetaling af abonnementsafgiften for januar kvartal 1978, fremgik, at *abonnementet ville fortsætte, indtil det afbestiltes, at klageren gennem længere tid efter udløbet af januar kvartal havde modtaget avisen uden at reagere over for indklagede, og at klageren uden at reagere havde modtaget giroindbetalingskort til brug ved indbetaling af abonnementsafgiften for de følgende kvartaler.* (J.nr. 78-91 500-041)

3.14.2. Klagerens passivitet forpligtede ham

En klager havde i januar 1978 tegnet et abonnement på tidsskriftet »*Neue Mode*«. I forbindelse hermed havde sælgeren *ikke* som foreskrevet i lov om visse forbruger aftaler § 7 givet *en tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesret*. Aftalen var derfor som udgangspunkt *ikke bindende for klageren*.

Klageren gjorde *først indsigelsen* om den manglende oplysning om fortrydelsesret *gældende knap fem måneder efter aftalen og efter at have modtaget seks blade og betalt for tre*.

Forbrugerklagenævnet fandt på denne baggrund, at klageren på klagetidspunktet havde *fortabt sin ret til at påberåbe sig ugyldighed*.
(J.nr. 79-91 500-082)

3.14.3. Forfaldsklausul i standardkontrakt tilsidesat som urimelig

En klager havde i juli måned 1978 *bestilt et abonnement på et kolportageværk* bestående af 44 hæfter, der blev leveret med 1 hæfte pr. måned. I kontraktens standardtekst var bl.a. anført følgende:

»Købet er bindende for hele værket og kan ikke annulleres, og det er en forudsætning for denne kontrakts betingelser, at beløbet for hvert hæfte indbetales rettidigt. Såfremt betalingsvilkårene ikke overholdes, er hele kontrakten forfalden til betaling omgående til den ved betalingen gældende udsalgspris.«

I de følgende måneder modtog klageren hver måned et hæfte vedlagt et gi-

roindbetalingskort, men klageren returnerede uden at betale samtlige forsendelser til forlaget. I februar 1979 modtog klageren uden forudgående varsel herom en inkassoskrivelse fra forlagets advokat *på den samlede købesum*.

Klageren opsigde i marts 1979 ved anbefalet brev kontraktsforholdet med indklagede og modtog d. 20. juli 1979 en bekræftelse på sin opsigelse til ikrafttræden d. 1. juli 1979. Samtidig meddelte forlaget, at klageren i overensstemmelse med aftalevilkårene burde have aftaget et større antal hæfter, da kontraktsforholdet var indgået i juli 1978. De hæfter, som klageren manglede at »aftage, ville blive fremsendt, når klageren havde betalt inkassobeløbet«.

Nævnet fandt, at det angivne standardvilkår, hvorefter den fulde købesum, herunder også betaling for fremtidige leverancer, er forfalden til betaling, vil le gøre *opsigelsesbestemmelsen i lov om visse forbrugeraftaler § 14 illusorisk og burde tilsidesættes i sin helhed som urimelig, jfr. aftalelovens § 36*.

Nævnet fandt, at klageren, der med virkning fra d. 1. juli 1979 havde opsagt kontraktsforholdet, *kun var pligtig at aftage og betale for de hæfter, der efter kontrakten skulle have været leveret, inden kontrakten ophørte som følge af opsigelsen*. (J.nr. 79-91 300-511)

3.14.4. Opsigelse efter dørsalgsloven – Bogkontrakts leveringstermin tilsidesat

D. 10. maj 1972 underskrev klageren en *kontrakt med Standard Forlaget ApS om levering af værket »Pattedyr og Fugle«*, der bestod af 44 hæfter.

Klageren modtog i alt *12 hæfter til kontraktsprisen*. Ved levering af hæfte nr. 13 i februar 1975 var *prisen steget til kr. 18,25 incl. moms*. Klageren, der ikke havde fået særskilt meddelelse om prisforhøjelsen, betalte det fremsendte hæfte.

Omkring september 1975 var prisen på ny steget. Klageren returnerede hæftet anbefalet og reklamerede over prisforhøjelsen. Forlaget besvarede ikke klagerens henvendelse, men standsede leveringen af hæfter i ca. tre år.

Forlaget genoptog herefter leveringen, hvorefter klageren i marts 1979 opsagde kontrakten efter lov om visse forbrugeraftaler § 14.

Forlaget bekræftede at have modtaget klagerens opsigelse til ikrafttræden d.

1. juli 1979, men meddelte, at kontrakten var indgået d. 10. maj 1972, og i overensstemmelse med aftalevilkårene burde hæfte nr. 44 have været aftaget og betalt før kontraktens ophør. Forlaget meddelte samtidig, at de hæfter, som eventuelt manglede at blive aftaget forinden kontraktens udløb, ville blive sendt pr. efterkrav.

Forlaget fremsendte de resterende hæfter i begyndelsen af juli 1979, men klageren nægtede modtagelsen heraf.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at *klageren i medfør af lov om visse forbrugsaftaler § 14 havde opsagt sin kontrakt med forlaget til udgangen af juni måned 1979.*

Nævnet fandt ikke, at klageren kunne være forpligtet til at aftage de hæfter, der ikke var modtaget, men som efter en normal afvikling af kontrakten skulle være aftaget, idet forlaget ikke havde godtgjort, at suspensionen af leveringerne i henhold til kontraktens leverings- og betalingsterminer skyldtes klagerens forhold. Nævnet fandt derfor, at klageren, der med virkning fra d. 1. juli 1979 havde opsagt kontrakten, og som efter det oplyste ikke inden denne dato havde modtaget andre hæfter end de allerede betalte, ikke var forpligtet til at aftage og betale for yderligere hæfter.

Klageren fritoges herefter for ethvert yderligere krav fra forlaget i anledning af den indgåede kontrakt. (J.nr. 79-91 300-527)

3.14.5. »Ekspeditionsgebyr« kunne ikke kræves

I februar 1975 indgik klageren en kontrakt med *Standard Forlaget ApS* om levering af værket: *»Dyrenes Verden«*.

Ifølge kontrakten består værket af

»44 hæfter + indbinding i 5 bind til en pris af kr. 21,60 pr. hæfte + moms. Der fremsendes et hæfte om måneden, og leveringen er portofri. Ved afslutning af leveringen indbindes værket gratis i 5 smukke solide Fablea helbind med titler og ornamenten i ægte 22 karat guld.«

I februar 1979 modtog klageren sammen med det sidste hæfte en bestillings-seddel, hvoraf fremgik, at klageren ved at indsende hæfterne til gratis indbinding ville blive opkrævet et *»ekspeditionsgebyr«* på kr. 60,00 + porto.

Klageren krævede sig fritaget for betaling af ekspeditionsgebyret og den

krævede porto i forbindelse med hæfternes indbinding. Indklagede meddelte, at selve indbindingen var gratis, men ekspeditionsgebyr og porto var omkostninger i forbindelse med forlagets ekspedition til bogbinderen til indbinding. Klageren kunne undgå at betale ekspeditionsgebyret, hvis han selv ville indlevere og afhente hæfterne direkte hos bogbinderen.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede som følge af kontraktens udformning havde forpligtet sig til at lade hæfterne indbinde og fremsende uden udgift for klageren, hvorfor forlaget ikke var berettiget til at kræve ekspeditionsgebyr og porto i forbindelse hermed. (J.nr. 79-91 300-502)

3.14.6. Aftalen ugyldig på grund af utilstrækkelig oplysning om fortrydelsesret

En repræsentant fra et bogforlag henvendte sig d. 13. marts 1979 – inden justitsministeriets bekendtgørelse nr. 655 af 19. december 1978 om oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler var trådt i kraft – på klagerens bopæl, hvor der blev underskrevet en kontrakt om køb af seks bind af et bogværk. På bagsiden af kontrakten var lov om visse forbrugeraftaler optrykt i sin fulde ordlyd. Repræsentanten gav ingen yderligere oplysning om fortrydelsesretten. Klageren meddelte d. 19. april 1979, at han ønskede at ophæve kontrakten, hvilket forlaget afviste.

Forlaget gjorde gældende, at firmaets konsulent havde gjort klageren opmærksom på fortrydelsesretten, og at loven om visse forbrugeraftaler var optrykt på bagsiden af kontrakten. I forbindelse med fremsendelse af bøgerne var der endvidere vedlagt en skriftlig orientering om fortrydelsesretten. Klagerens meddelelse om fortrydelse var derfor givet for sent.

Nævnet lagde efter det oplyste til grund, at forlagets repræsentant under besøget på klagerens bopæl alene havde givet skriftlig oplysning om fortrydelsesretten derved, at den fulde ordlyd af lov om visse forbrugeraftaler var optrykt på bagsiden af den anvendte standardkontrakt. Den anvendte fremgangsmåde opfyldte ikke lovens krav i § 7, stk. 1, om tydelig skriftlig oplysning, idet oplysningerne alene må vedrøre den fortrydelsesret, der efter aftalens karakter er aktuel for forbrugeren. Der savnedes således tydelig konkret oplysning om, at forbrugeren havde fortrydelsesret, hvornår fortrydelsesfristen skulle regnes fra, hvordan forbrugeren kunne gøre brug af fortrydelses-

retten og hvad forbrugeren skulle gøre med allerede modtagne bind af bogværket.

Den indgåede *aftale* var derfor efter nævnets opfattelse *ikke bindende for klageren*, jfr. lov om visse forbrugeraftaler § 7, stk. 2. (J.nr. 79-91 000-145)

3.14.7. Kontrakt om slægtsforskning var ugyldig

En »slægtsforsker« henvendte sig *uanmodet* til klageren *med henblik på at indgå en aftale* med klageren om udarbejdelse af en »slægtsbog« vedrørende klagerens slægt. Efter aftale henvendte indklagede sig igen senere på dagen, og klageren underskrev en bestillingsseddel vedrørende udarbejdelse af en »slægtsbog«.

Efter *lov om visse forbrugeraftaler* må en erhvervsdrivende ikke uden forudgående anmodning herom rette personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl med henblik på straks eller senere at indgå en aftale. Aftaler indgået i strid hermed er ikke bindende for forbrugeren. Uanmodet henvendelse om bestilling af bøger er dog tilladt, og undtagelsesreglen for bøger er i forarbejderne til loven navnlig begrundet med, at store bogværker af særlig kulturel og oplysningsmæssig betydning kun vanskeligt ville kunne udgives i Danmark, hvis der ikke var adgang til at søge sådanne bogværker afsat ved personlig henvendelse på bopælen. Der er ikke i forarbejderne taget stilling til, hvad der skal forstås ved en bog.

Nævnet fandt, at *slægtsforskerens ydelse*, der i det væsentlige måtte antages at bestå i fremskaffelse af slægtsoplysninger til dels ved klagerens og hans slægtnings bistand og en efterfølgende skriftlig bearbejdning og sammenstilling af disse oplysninger, mest naturligt *måtte anses for en tjenesteydelse* – og ikke for en bog, uanset betegnelsen »slægtsbog«. Nævnet bemærkede i tilslutning hertil, at de hovedhensyn, der begrunder undtagelsesreglen for bøger, heller ikke kunne antages at gøre sig gældende ved slægtsforskningsvirksomhed for interesserede enkeltpersoner eller medlemmer af en slægt. Under hensyn hertil fandt nævnet, at *den indgåede aftale var omfattet af forbudet mod uanmodet henvendelse* i loven om visse forbrugeraftaler, og *derfor ikke var bindende for klageren*. (J.nr. 79-91 700-005)

3.15. Øvrige Sager

3.15.1. Farvebestandigheden for stof på barnevogn uacceptabel ringe

I december 1977 købte klageren en barnevogn (mrk. »Emmaljunga«) til ca. kr. 750,00. Med barnevognen fulgte en brochure, hvori det bl.a. oplystes, at materialet havde *højst mulig farvestyrke*. Det frarådedes dog at udsætte vognen for unormal stærk sol i lang tid.

Efter en måneds brug var barnevognen ifølge klageren *stærkt falmet*, og efter ca. 1 års brug var barnevognens farve ændret fra grøn til blågrå.

Klageren forlangte handelen ophævet. Klage blev modtaget i forbrugerklagenævnet i december 1978. Såvel sælgeren som importøren afviste reklamationen og oplyste, at der *ikke kunne gives garanti for solægted for tekstiler*.

Forbrugerklagenævnet besigtigede barnevognen og konstaterede en *meget kraftig falmning*. Nævnet fandt, at det anvendte stofs *farvebestandighed* over for sollys var *uacceptabelt ringe*, og at *klageren* derfor var *berettiget til at hæve købet*. Nævnet *nedsatte tilbagebetalingskravet med kr. 200,00 under hensyn til den tid, som klageren måtte antages at have benyttet barnevognen*. (J.nr. 78-98 000-060)

3.15.2. Restaurationsregningen blev nedsat

I august 1978 bestilte klageren et *festarrangement til en kuvertpris på kr. 210,00* ifølge indklagedes prisliste og ordrebekræftelse. Da festen var afholdt i oktober 1978, og regningen betalt, opdagede klageren, at *kuvertprisen på regningen var angivet til kr. 225,00*. Klageren henvendte sig nogle få dage efter hos indklagede og anmodede om, at differencen blev tilbagebetalt hende.

Indklagede afviste klagerens krav, idet han gjorde gældende, at *klageren* var blevet *orienteret om indtrufne prisstigninger* forud for festens afholdelse, hvilket klageren bestred.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede, der ikke kunne godtgøre, at han forud for festens afholdelse havde orienteret klageren om eventuelle prisstigninger, var *bundet af sit tilbud* i henhold til ordrebekræftelsen, der ikke indeholdt forbehold for prisstigninger. Den omstændighed, at *klageren uden indsigelse havde betalt regningen, afskar hende ikke fra kort tid efter festens afholdelse at kræve tilbagebetaling af prisforhøjelsen*. (J.nr. 78-53 000-048)

3.15.3. Klageren var ikke forbruger

En *butiksindehaver*, der handlede med brugte grammofonplader og tegneserierhæfter, *indkøbte til brug som emballage til kunderne 10.000 plasticbærpøser*. Der var strid mellem butiksindehaveren og leverandøren om prisen for plasticpøserne, og butiksindehaveren ønskede forbrugerklagenævnets afgørelse af tvisten.

Efter loven om forbrugerklagenævnet § 1 har forbrugerklagenævnet til opgave at behandle *klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser*. Efter lovens ordlyd kan forbrugerklagenævnet således ikke behandle klager fra en erhvervsdrivende. Ifølge forarbejderne til loven er en erhvervsdrivende dog ikke afskåret fra at indbringe en klage for forbrugerklagenævnet, hvis han kan anses for »det sidste led i omsætningen«.

Nævnet fandt *ikke, at betingelserne for den erhvervsdrivendes klage til forbrugerklagenævnet var opfyldt i sagen, idet plasticpøserne måtte anses for indkøbt med henblik på at følge klagerens øvrige varer i den almindelige omsætning*. Nævnet fandt derfor, at *sagen faldt uden for nævnets virksomhedsområde*, hvorfor klagen ikke kunne realitetsbehandles.

(J.nr. 78-98 900-065)

STATISTISKE OPLYSNINGER OM FORBRUGERKLAGENÆVNETS VIRKSOMHED

4.1 Almindelige oplysninger

4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet

Forbrugerklagenævnet har i 1979 modtaget *ca. 9.800 førstegangshenvendelser, en stigning på ca. 17%* i forhold til 1978.

Stigningen ligger i det væsentlige på de *telefoniske henvendelser*, hvor der i forhold til 1978 er sket en *stigning på lidt over 20%*. Det stadigt stigende antal telefoniske henvendelser skyldes formentlig, at befolkningen gennem udsendelse af forbrugerklagenævnets pressemeddelelser og pressens øvrige behandling af nævnets virksomhed i stadigt større omfang er blevet opmærksom på forbrugerklagenævnets eksistens. Gennemførelsen af og omtalen i pjecer m.v. af de seneste forbrugerbeskyttelseslove (renteloven, dørsalgsloven og forbrugerkøbeloven) har tillige skabt et øget kendskab til forbrugerklagenævnet.

Ud over førstegangshenvendelserne modtager forbrugerklagenævnet et meget betydeligt antal telefoniske henvendelser i de verserende sager. Stikprøvevise tællinger i forskellige perioder i 1979 har vist, at *nævnet dagligt modtog ca. 120 telefoniske henvendelser*.

Af de modtagne førstegangshenvendelser er *ca. 2.950 overgået til skriftlig behandling på klageformular*. I forhold til 1978 er der modtaget *9,3% flere klagesager* på klageformular, jfr. nedenfor under 4.1.2.

Tabel 1: Behandlingen af førstegangshenvendelser:

9.791 sager blev behandlet således:	pct.
Klager henvist til sælger	13
Rådgivning	37
Sekretariatet har frarådet klage	5
Klager henvist til godkendt ankenævn	15
Sendt formular til videre skriftlig behandling	30
I alt	100

70% af henvendelserne er blevet *behandlet umiddelbart af sekretariatet*, uden at det har været nødvendigt at tilsende klageren klageformular.

I 13% af henvendelserne er klageren blevet *henvist til sælgeren*, hvilket normalt er begrundet i, at klageren ikke forud for henvendelsen til forbrugerklagenævnet har henvendt sig til den erhvervsdrivende.

Rådgivning er sket i 37% af henvendelserne og dækker over mange forskellige typer henvendelser. 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 og lignende.

I 5% af henvendelserne har sekretariatet *frarådet klage*, fordi sekretariatet ikke har ment, at klagen kunne gennemføres med et gunstigt resultat for klageren.

I 15% (et fald på 15%) af henvendelserne har sekretariatet kunnet *henvise til godkendte klagenævn*. Tallet for henviste sager steg væsentligt i 1978, men er i 1979 af samme størrelsesorden som i 1977.

I 30% (uændret i forhold til 1978) af henvendelserne har klageren fået tilsendt en klageformular til udfyldelse med henblik på en *skriftlig klagesagsbehandling*. Behandlingen af skriftlige klager, der indkommer på klageformular, omtales nedenfor under 4.1.2.

4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager

Den egentlige klagesagsbehandling

Der indkom i 1979 i alt 2.951 *skriftlige sager på klageformular*. I 1978 indkom der 2.925 sager på klageformular. I tallet for de indkomne sager for 1978 er imidlertid 224 sager mod et enkelt firma (Slanketabs), der i postordre solgte slanketabletter. Disse sager blev sendt til forbrugerklagenævnet af forbrugerombudsmanden og blev behandlet under ét, jfr. forbrugerklagenævnets årsberetning 1978, s. 81, note 2, og s. 83, tabel 4, punkt 9. *Korrigeres* 1978-tallene derfor for disse 224 sager, bliver det statistiske sammenligningstal for indkomne sager for 1978: 2.701. I forhold til 1978 er der *således i 1979 modtaget 9,3% flere sager på klageformular*.

I årets løb *afsluttedes 2.782 sager modtaget på klageformular*. Ved årets udgang var der 1.131 skriftlige sager til behandling. I forhold til udgangen af 1978 er antallet af *uekspederede sager steget* med 169. Udviklingen i 1978, der tenderede mod en rimelig balance mellem indkomne og færdigekspederede sager og en nedbringelse af antallet af uekspederede sager, har således ikke kunnet fastholdes. Årsagen hertil må bl.a. søges i, at *tilgangen af skriftlige sager fortsat stiger*, og at antallet af *telefoniske henvendelser er steget betydeligt*. Alene besvarelsen af telefoniske og personlige henvendelser lagde i 1979 beslag på 3 af nævnets sagsbehandlere i hele ekspeditionstiden, hvilket bl.a. skyldes, at de telefoniske henvendelser i stadigt stigende omfang vedrører vanskelige fortolkningsproblemer bl.a. vedrørende de nye forbrugerbeskyttelsesregler med deraf følgende længere besvarelsestid end for henvendelserne i øvrigt.

Af de 2.782 afsluttede sager blev 872 *afsluttet ved egentlig nævnsbehandling*, medens de resterende 1.910 sager blev afsluttet af sekretariatet. De sekretariatsafsluttede sager blev afsluttet som vist i tabel 2 på de følgende sider.

Tabel 2: Sekretariatsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager		1979	%	1979	%	1978
1. Juridisk rådgivning, idet sagen lå uden for nævnets virksomhedsområde	a. klager var ikke forbruger i forbrugerklagenævnslovens forstand	19		1,0		0,4		
	b. salg mellem to private forbrugere	0		0,0		0,1		
	c. klage over afgørelse fra godkendt privat ankenævn	10	263	0,5	14	0,5	11	
	d. særlig klageadgang i lovgivningen	9		0,5		0,2		
	e. erhvervsdrivende ikke værneting her i landet	8		0,4		0,2		
	f. bekendtgørelsen om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	217		11,4		9,8		
2. Juridisk rådgivning, idet sagen skønnedes uegnet til behandling ved nævnet	a. vanskelige juridiske spørgsmål	8		0,4		0,4		
	b. bevisuegnet	238		12,5		12,9		
	c. erhvervsdrivende undladt at indsende varer til afprøvning	4	301	0,2	16	0,4	27	
	d. erhvervsdrivende gået konkurs. ukendt adresse el. lign.	24		1,3		11,5		
	e. øvrige	27		1,4		1,6		

3.	Juridisk rådgivning, idet sagen ikke kunne gennemføres med et for klageren gunstigt resultat.	a. reklamlationsfrist overskredet b. klager har fortrudt købet/aftalen c. materielt grundløs d. materielt grundløs efter sagkyndig besigtigelse e. øvrige	29 9 63 233 13	347 12,2 0,7	18 1,5 0,5 3,3	16 1,7 0,8 3,2 9,6 0,5
4.	Henviſning til godkendt klage- eller ankenævn		93	5	5	
5.	Klagen tilbagekaldt af klager		112	6	4	
6.	Afsluttet på grund af klagers passivitet	a. ikke indsendt klageformular b. i øvrigt ikke reageret på forbrugerklagenævnets henvendelser c. i øvrigt ikke reageret på forbrugerklagenævnets henvendelser i sager oversendt fra domstolene d. klager ikke indsendt varer til sagkyndig vurdering e. ikke betalt gebyr	92 68 29 9 2	200 1,5 0,5 0,1	10 4,8 3,6	8 3,9 2,7 0,5 0,4 0,1
7.	Afslutning af sager, der er oversendt fra domstolene, idet klager ikke har udfyldt klageformular		20	1	1	
8.	Sager afsluttet med forlig ved sekretariatets mellemkomst		574	30	28	
I alt			1.910	100	100	

Ad 1.

En væsentlig del (217 sager) af de 263 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 tjenesteydelser vedrørende fast ejendom.

Ad 2.

Det er navnlig bevisproblemer (238 sager), der har ført til, at 301 sager er blevet anset for uegnede til nævnsbehandling.

Ad 3.

I 347 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 oplysninger været åbenbart, at der ikke kunne gives klageren medhold. I den største del af sagerne viser det sig dog først i løbet af sagsbehandlingen, navnlig efter at der af sekretariatet er indhentet 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 krav.

Ad 6 og 7.

Grupperne under 6 og 7 med henholdsvis 200 og 20 sager har måttet afvises, fordi klagerne enten ikke har udfyldt klageformular eller ikke har besvaret forbrugerklagenævnets henvendelse i sagerne. I 2 tilfælde var årsagen, at klageren ikke indbetalte gebyret på kr. 25,-.

Ad 8.

I 574 sager eller i ca. 30% 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 1978 steget med 2%.

4.1.3. Sager færdigbehandlet ved egentlig nævnsbehandling

I 1979 blev der *afgjort 872 sager ved behandling på nævnsmøder*. Antallet af nævnsbehandlede sager er i forhold til 1978 faldet med ca. 10%. Der er således i 1979 afsluttet *86 sager færre* på nævn end det foregående år. Årsagen til forholdet skal bl.a. søges i det under 4.1.2. anførte om sekretariatets arbejds-

situation, men endvidere er der ikke i 1979 i samme grad som de foregående år blevet behandlet et stort antal sager mod samme erhvervsdrivende. I de nævnsafsluttede sager fik klageren medhold i 574 tilfælde; i 151 tilfælde fik klageren delvis medhold; i 135 tilfælde fik klageren ikke medhold, heraf afvises 19 sager, fordi de skønnedes uegnet til behandling ved nævnet. I 12 sager blev der indgået forlig for nævnet.

Tabel 3: Nævnsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager	
		1979	1978
1. <i>Klager medhold</i>	a. Købet/aftalen ophævet	375	491
	b. Ombytning	9	9
	c. Forholdsmæssigt afslag i købesum/nedslag i vederlag	67	61
	d. Erstatning	28	51
	e. Produktansvar	9	4
	f. Øvrige	86	31
		574	647
2. <i>Klager delvis medhold</i>	a. Forholdsmæssigt afslag i købesum/nedslag i vederlag	88	80
	b. Delvis ophævelse af købet/aftalen	47	30
	c. Erstatning	16	11
		151	121
3. <i>Klager ikke medhold (heraf afvist som bevisuegnet)</i>		135 (19)	168 (-)
4. <i>Nævnsforlig</i>		12	22
I alt		872	958

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.

4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgjorte sager i 1978

Tabel 4:

NÆVNSAFGØRELSE EFTERLEVET:

Før stævning	461	60,6%
(heraf forudsat efterlevet)*	(140)	18,4%
Efter stævning før domsforhandling	7	0,9%
Ved passivitet**	169	22,2%

Ialt:	637	83,7%
--------------	------------	--------------

NÆVNSAFGØRELSE IKKE EFTERLEVET:

SAGEN IKKE FOR DOMSTOL

Fordi ÷ fri proces	14	1,8%
Årsag uoplyst	38	5,0%
På grund af indklagedes forhold, f.eks. konkurs, værneting, ophør m.v.	13	1,7%

Ialt:	65	8,5%
--------------	-----------	-------------

SAGEN REALITETSBEHANDLET VED DOMSTOL

Retsforlig stadfæster afgørelsen	4	0,5%
Retsforlig stadfæster delvis	6	0,8%
Retsforlig ændrer afgørelsen	0	
Retsforlig ændrer afgørelsen p.g.a. nye oplysninger under retssagen	1	0,1%

Ialt:	11	1,4%
--------------	-----------	-------------

Dom stadfæster afgørelsen	45	5,9%
Dom stadfæster delvis	3	0,4%
Dom ændrer afgørelsen	0	
Dom ændrer afgørelsen p.g.a. nye oplysninger under retssagen	0	

Ialt:	48	6,3%
--------------	-----------	-------------

SUM:	761	99,9%
-------------	------------	--------------

* Sekretariatet retter henvendelse til forbrugeren for at få oplyst, om sagen er efterlevet, men får ikke svar. I henvendelsen anføres det, at hvis forbrugerklagenævnets henvendelse ikke bliver besvaret, anses afgørelsen for efterlevet af den erhvervsdrivende.

** Afgørelsen anses for efterlevet, hvis den erhvervsdrivende ikke har foretaget retsskridt senest 3 måneder efter nævnsafgørelsen.

I 1978 har klagerne i 768 sager fået helt eller delvis medhold. Det videre forløb er oplyst i 761 sager, idet 7 sager verserer for domstolene på opgørelsesdatoen d. 1. marts 1980. 637 afgørelser eller 83,7% af afgørelserne er blevet efterlevet af de erhvervsdrivende, uden at sagen er blevet afgjort ved domstolene. I 1975 var efterlevelsen 61,9%; i 1976 78,1% og i 1977 83,8%. Efterlevelsen i 1978 er således næsten uændret i forhold til 1977.

461 eller 60,6% af afgørelserne er blevet efterlevet, før der er blevet udtaget stævning i sagen.

169 eller 22,2% af afgørelserne er blevet efterlevet ved den erhvervsdrivendes passivitet, d.v.s. at den erhvervsdrivende efter en nævnsafgørelse, der helt eller delvis har fritaget forbrugeren for kravet, har undladt at forfølge dette yderligere.

7 eller 0,9% af afgørelserne er blevet efterlevet, efter at stævning er udtaget, men inden domsforhandling.

For 38 eller 5,0% af afgørelsernes vedkommende er årsagen til, at forbrugeren opgiver at foretage videre, ikke oplyst.

Retsforfølgning er i 13 tilfælde eller 1,7% af afgørelserne opgivet på grund af den erhvervsdrivendes forhold, f.eks. på grund af konkurs, insolvens, eller fordi hans opholdssted var ukendt.

14 eller 1,8% af afgørelserne er ikke blevet forfulgt yderligere af forbrugerne ved en retssag, fordi forbrugerne ikke har kunnet få fri proces.

11 eller 1,4% af afgørelserne er afsluttet ved domstolene med retsforlig.

45 eller 5,9% af afgørelserne er blevet stadfæstet fuldt ud af domstolene.

De delvise stadfæstelser, der er sket i 3 afgørelser eller 0,4% af afgørelserne, er i 1978 rubriceret særskilt.

I intet tilfælde har en dom ændret forbrugerklagenævnets afgørelse.

4.2

Klagesagernes fordeling på varegrupper og salgsform

4.2.1.

Klagesagernes fordeling på varegrupper

Af de skriftlige klager, der indkom i 1979, fordeler 2.792 sig på varegrupper som vist i tabel 5.

Tabel 5: De skriftlige klagers fordeling på varegrupper

	Antal klager	% 79	% 78	% 77
1. Husholdningsapparater, isenkram m.m.	78	2,8	3,9	3,6
2. Beklædning og beklædningsartikler	519	18,6	16,0	16,3
3. Møbler, gulvtæpper, boligtekstiler og boligartikler	425	15,2	15,4	15,0
4. Fodtøj	298	10,7	9,7	7,3
5. Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	184	6,6	3,7	2,8
6. Foto, ure, optik, guld og sølv	253	9,1	7,8	7,3
7. Rejser og transport	82	2,9	2,3	2,8
8. El, gas, vand, varme, telefon og andet vedr. fast ejendom	92	3,3	1,2	1,6
9. Hårkure, skønhedspleje og parykker	73	2,6	9,6	2,3
heraf salg af slanketabletter	(-)	(-)	(7,9)	(-)
10. Aviser, ugeblade og bøger, heraf dørsalg af bøger	319 (266)	11,4 (9,5)	11,6 (10,4)	23,9 (21,8)
11. Musikinstrumenter og grammofoonplader	52	1,9	1,2	0,7
12. Dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste)	62	2,2	3,3	5,7
13. Brevskolevirksomhed	52	1,9	1,5	2,3
14. Andet	121	4,3	6,0	2,2
15. Afviste klager, der falder uden for forbrugerklagenævnets kompetenceområde	182	6,5	6,8	6,2
I alt	2.792	100,0	100,0	100,0

Note: Det angivne antal sager på 2.792 svarer ikke til det samlede antal modtagne sager på 2.951, jfr. afsnit 4.1.2. Årsagen hertil er dels, at de sager, hvor det umiddelbart kan konstateres, at sagen skal behandles af et af de godkendte private klage- og ankenævne, ikke er medtaget i tabellen, dels at der p.g.a. en maskinfejl i forbrugerklagenævnets etb-anlæg er udeladt 79 sager i tabellen.

Varegrupperne med det største antal klager er: *Beklædning og beklædnings-tekstiler* (519, en stigning på 2,6%); *møbler, gulvtæpper og boligtekstiler* (425, et fald på 0,2%); *fodtøj* (298, en stigning på 1,0%); *dørsalg af bøger* (266, et fald på 0,9%) og *foto, ure, optik, guld og sølv* (253, en stigning på 1,3%). Antallet af klager vedrørende møbler, tekstiler, fodtøj, foto, ure og optik forekommer beskedent, når klageantallet ses i forhold til disse varegruppers andele af forbrugsomsætningen.

4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.

Fordeling på *salgsform m.v.* og på *privat og offentlig/koncessioneret virksomhed* af de i 1979 afsluttede klagesager er vist i tabel 6 og 7. Salgsformen er hovedopdelt i: *Salg fra butikslokale; tjenesteydelser; dørsalg*, d.v.s. salg ved sælgerens uanmodede henvendelse på køberens bopæl eller lignende; *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 eller lignende; *telefonsalg, salg uden for fast forretningssted* i øvrigt, f.eks. køb på udstillinger, krosalg eller lignende; *brevskolevirksomhed og offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed*.

Tabel 6: Klagernes fordeling på salgsform m.v. 1979

Hovedopdeling	Underopdeling	Antal		Fordeling %	
1. <i>Salg fra butiksløkal</i>	a. Almindeligt køb, kontant	1.084	1.476	42,1	57,3
	b. Udsalg, tilbud, ned-sat pris m.m.	131		5,1	
	c. Kreditkøb	112		4,3	
	d. Bestillingskøb	149		5,8	
2. <i>Tjenesteydelser</i>	a. Kontant	336	414	13,0	16,1
	b. Kredit	78		3,0	
3. <i>Dørsalg af bøger</i>		244			9,5
4. <i>Dørsalg af tjenesteydelser</i>		115			4,5
5. <i>Postordresalg</i>	a. Kontant	98	118	3,8	4,6
	b. Kredit	20		0,8	
6. <i>Telefonsalg</i>		1			0,0
7. <i>Salg uden for fast forretningssted i øvrigt</i>		78			3,0
8. <i>Brevskolevirksomhed</i>		75			2,9
9. <i>Offentlig og konces-sioneret erhvervs-virksomhed</i>		55			2,1
I alt		2.576			100,0

Note: Af de i alt 2.782 afsluttede sager i 1979, var der oplysninger om salgsform m.v. i 2.576 sager.

Tabel 7: Klagernes fordeling på privat/offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed

Salgsform			Fordeling		
			1979 %	1978 %	1977 %
<i>Klager over privat erhvervsvirksomhed</i>	Salg fra butikslokale o.l.	57,3			
	Tjenesteydelser	16,1	73,4	72,5	65,7
	Dørsalg af bøger		9,5	15,7	21,8
	Dørsalg af tjenesteydelser		4,5	4,9	5,8
	Postordresalg		4,6	3,8	2,8
	Telefonsalg/Salg uden for fast forretningssted i øvrigt		3,0	0,8	—
	Brevskolevirksomhed		2,9	1,0	2,8
I alt			97,9	98,7	98,9
<i>Klager over offentlig og koncessioneret erhvervsvirksomhed</i>			2,1	1,3	1,1
I alt			100,0	100,0	100,0

Tabel 7 viser, for sager afsluttet i 1979, den procentvise fordeling af klager over privat erhvervsvirksomhed og klager over offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed.

Tallene for 1979 afviger ikke væsentligt fra de tendenser, der har vist sig i forbrugerklagenævnets 3 foregående virksomhedsår.

Dørsalg udgør stadig en stor andel af klagesagerne, men der synes at spores en tendens til fortsat faldende antal sager. Når antallet af klager vedrørende dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste) ikke er så stort, må dette bl.a. ses på baggrund af, at en række dørsalg af tjenesteydelser, der (hovedsageligt) vedrører fast ejendom, f.eks. sanitets, el- og oliefyrsabonement, falder uden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.

Forbrugerklagenævnet kan kun i begrænset omfang behandle klager vedrø-

rende offentlig erhvervsvirksomhed. Der har i 1979 været en mindre stigning i antallet af denne type sager. 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?

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

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 ankenævne, 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 sølvsmedevare, 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, restaurations-, 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.

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 forlig, 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. Gennemtvangelse 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/hun opfylder de økonomiske betingelser herfor.

5.9. Vejledning

En forbruger eller en erhvervsdrivende, der er i tvivl om, hvorledes han/hun 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
(fra 1/12 1979 konstitueret som dommer ved Vestre Landsret)

6.2.

Nævnsmedlemmer

Repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Nævnsmedlemmer udnævnt af industriministeren for perioden 1. juni 1978 – 31. maj 1981.

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

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

Indstillet af Statens Husholdningsråd:

Annelise Bredholt, afdelingsleder,
København

Dorthea Chemnitz, 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

Aase Nørby, konsulent,
København

Gerda Malling Olsen, afdelingskonsulent,
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

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

Indstillet af Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger:

Hanne Flensburg Thomsen, afdelingschef
FDB
Albertslund

Jette Werge, forbrugerkonsulent
FDBs 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

G. J. Scheufens, oldermænd, urmagermester
København

Sven 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**
(fra 1/12 1979 konstitueret som nævnsformand)

Akademiske sagsbehandlere:

gruppeleder, fuldmægtig, cand. jur. **Birgit S. Bennetzen**, deltid

gruppeleder, fuldmægtig, cand. jur. **Georg Ferdinandsen**

gruppeleder, fuldmægtig, cand. jur. **Otto May Petersen**

(fra 1/12 1979 konstitueret som kontorchef)

fuldmægtig, cand. jur. **Marianne Brechling**, deltid

sekretær, cand. jur. **Torben Kuld Hansen**

sekretær, cand. jur. **Lise Larsen**

fuldmægtig, cand. jur. **Estrid Lind**, deltid

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

sekretær, cand. jur. **Bente Poulsen** (fratrådt 31/7 1979)

sekretær, cand. jur. **Henning Gravlev Rasmussen** (fratrådt 31/7 1979)

Sagsbehandlere:

overassistent **Lisbeth Lehmann**
overassistent **Britta Reimer**
overassistent **Ilse Røngård**
overassistent **Susanne Wulff**

Assistenter:

Inger Lise Brydesholt, deltid
Lisbet Madsen,
Tove Hansen, deltid
Ulla Pii
Anette Grubbe Rasmussen (fratrådt 31/8 1979)

Journal:

assistent **Hanne Rønholt**

EFG-praktikelev

Benny Lycek

Student:

stud. jur. **Torben Weinrauch**

Personale fælles med forbrugerombudsmanden:

assistent **Kaja Frandsen** (fratrådt 30/11 1979)
assistent **Hanne Sørensen** (fratrådt 31/3 1979)
betjent **Knud Overgård**
betjent **Jens Wellejus**

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 1983:

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 incl. ovne og bordapparater, køleskabe, løse el-radiatorer og ovne, opvaskemaskiner, røremaskiner, strygejern, stryge- og tøjrunder, støvsugere, tørreskabe, tørretumblere, 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. Fritidshusankenævnet

Egedalsvænget 46

2980 Kokkedal

tlf. 03 - 24 51 06 (hverdag 9 - 12).

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere vedrørende typefritidshuse, solgt af producenter eller andre forhandlere af sådanne huse.

Ankenævnet opkræver et **gebyr på kr. 200,-**, der sædvanligvis tilbagebetales, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen.

Der kan endvidere opkræves et omkostningsbeløb til besigtigelse eller indhentelse af særligt omkostningskrævende sagkyndige erklæringer. Ankenævnet er godkendt d. 25. januar 1980.

7.4 Murerfagets ankenævnsordning

Sankt Annæ Plads 7

1250 København K.

tlf. 01 - 15 83 28 (hverdag kl. 8.30 - 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.

7.5. 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:

under kr. 500,-	gebyr kr. 25,-
kr. 500,- – kr. 4.999,-	gebyr kr. 100,-
kr. 5000,- og derover	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.

7.6. 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. 50,-**. Gebyret tilbagebetales, hvis ankenævnet ikke kan behandle sagen, eller nævnet giver klageren helt eller delvis medhold i klagen.

7.7. 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**.

7.8. Ankenævnet for renserisager

Amagerfælledvej 56
2300 København S

tlf. 01 - 57 01 00 (hverdag 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.

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

7.9. 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.

Lov nr. 305 af 14. juni 1974

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 ankenæv-

nets 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 tilsigter.

*) § 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 forbrugerens 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 forligt 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. Nævnsafdelingens afgørelser skal være skriftlige. Afgørelserne skal være ledsaget af en begrundelse. Både afgørelser og forlig skal underskrives 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 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 samlerobjekter,
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 retsplejeloven 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.

§ 361. 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 oprindelig 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.

REGNSKABSOVERSIGT FOR FINANSÅRET 1979

De med forbrugerklagenævnets virksomhed forbundne udgifter har i finansåret 1979 fordelt sig således:

Udgifter:

Lønninger m.v.	2.280.070
Særlige ydelser	742
Rejseudgifter	12.930
Uddannelse af personale	14.912
Kontorholdsudgifter	296.585
Vederlag til sagkyndige	268.787
Anskaffelse af materiel	431.470
Drift og vedligeholdelse af materiel samt diverse	16.253

I alt driftsudgifter: 3.321.749

Indtægter:

Gebyrer	2.775
Kommunale refusioner	12.446

I alt indtægter 15.221

Udgift i finansåret 1979 3.306.528
