

FORBRUGERKLAGENÆVNET

ÅRSBERETNING 1980

Registre til årsberetningerne for
perioden 1975 - 1980

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. 80-0650-133



Omslag og typografi:
Flemming Ljørring IDD/Lars Green IDD

Sats: Charlottenlund Fototeknik
Tryk: Orboe, Gentofte

ISBN 87-503-3580-4
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	8
1.2. Nævnets deltagelse i udvalgsarbejde og internationalt samarbejde	8
1.3. Forbrugerklagenævnet og forbrugerlovgivningen	9
1.4. Lovforslag om ændring af lov om Forbrugerklagenævnet	9
2. AFSNIT	
Oplysninger vedrørende udvalgte sagsområder	11
2.1. Lov om ændring af købeloven	11
2.2. Lov om visse forbrugerftaler	15
2.3. A.M.C. Skandinavien A/S	19
2.4. Vandtætte ure	23
3. AFSNIT	
Nævnsafgørelser af almindelig interesse	27
3.0.1. Emneregister for perioden 1975–1980	27
3.0.2. Juridisk register for perioden 1975–1980	31
4. AFSNIT	
Statistiske oplysninger	101
4.1. Almindelige oplysninger	101
4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet	101
4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager	103
4.1.3. Sager færdigbehandlet ved egentlig nævnsbehandling	107
4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgjorte sager	108
4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper og salgsform	111
4.2.1. Klagesagernes fordeling på varegrupper	111
4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.	112
5. AFSNIT	
Kort orientering om Forbrugerklagenævnet	115
6. AFSNIT	
Nævnets sammensætning	119
6.1. Nævnets formandskab	119
6.2. Nævnsmedlemmer	119
6.3. Forretningsudvalg	125
6.4. Sekretariat	126

7. AFSNIT	
Private ankenævn godkendt af Forbrugerklagenævnet	127
7.1. Klagenævnet for ejendomsformidling	127
7.2. Ankenævnet for forsikring	127
7.3. Fritidshusankenævnet	128
7.4. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas	128
7.5. Murerfagets ankenævnsordning	129
7.6. Ankenævnet for pelsbranchen	130
7.7. Ankenævnet for radio- og TV-apparater	130
7.8. Rejsebureau-ankenævnet	131
7.9. Ankenævnet for renserisager	131
7.10. Ankenævnet for vaskerisager	132
7.11. Ankenævnet for vvs-installationer	132
8. AFSNIT	
Love og bekendtgørelser	133
8.1. Lov om Forbrugerklagenævnet	133
8.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet	136
8.3. Bekendtgørelse om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	140
8.4. De særlige regler i retsplejelovens § 335a og § 361 om forbrugersager	142
8.5. Den særlige regel i retsafgiftslovens § 9	142
9. AFSNIT	
Regnskabsoversigt for finansåret 1980	143

1. BERETNING FRA FORMANDEN FOR FORBRUGERKLAGENÆVNET

1.1. Arbejdssituationen i nævnet

1.1.1. Sekretariatsarbejdet

Der er i 1980 som i de foregående år sket en *betydelig stigning i antallet af modtagne henvendelser*. Der er således i 1980 modtaget knap 13.000 førstegangshenvendelser, hvilket er en stigning på 34% i forhold til 1979.

Som i 1979 er stigningen markant inden for personlige og telefoniske henvendelser, således at nævnet nu hver arbejdsdag – foruden et meget betydeligt antal henvendelser i verserende klagesager – modtager ca. 65 førstegangshenvendelser fra forbrugere og erhvervsdrivende om rådgivning og bistand.

Forklaringen herpå skal formentlig dels søges i, at Forbrugerklagenævnet i de forløbne år er blevet *mere indarbejdet i den offentlige bevidsthed*, dels i, at gennemførelsen af *de seneste års forbrugerbeskyttelseslove* (lov om visse forbrugeraftaler og de nye regler om forbruger køb) af såvel forbrugere som erhvervsdrivende opfattes som meget komplicerede og vanskeligt tilgængelige og derved har øget behovet for rådgivning. Om Forbrugerklagenævnets erfaringer med disse love henvises til s. 11 og s. 15 samt årsberetningen 1979 s. 11.

Antallet af telefoniske og personlige henvendelser om rådgivning, der lægger beslag på en stadigt stigende del af nævnets arbejdskraft, har i telefontiden i løbet af 1980 nået et sådant omfang, at 4–5 af sekretariatets medarbejdere er beskæftiget udelukkende med dette arbejde. Dette samt en øget tilgang af sager og en vis ændring af sagsmængdens sammensætning i retning af, *at det meget betydelige antal ensartede sager på dørsalgslovens område fortsat går tilbage* og er halveret i 1980 i forhold til 1979, har ført til, at der i 1979 og 1980 er sket en vis ophobning af uekspederede sager med den uheldige konsekvens, at ekspeditionstiden stadig øges. I løbet af 1981 vil *ekspeditionstiden*, hvis denne udvikling ikke ændres, hvad intet tyder på, blive *helt uacceptabel* og derfor kræve en indskrænkning af Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde eller en udvidelse af personalet. Forbrugerklagenævnet har fundet det hensigtsmæssigt at prioritere den telefoniske rådgivning højt til en vis grad på bekostning af den skriftlige sagsbehandling, idet en sag, der løses gennem telefonisk eller personlig rådgivning, belaster Forbrugerklagenævnet væsentligt mindre end en skriftligt behandlet klagesag. Manglende tilstræk-

kelig telefonisk vejledning ville formentlig medføre en betydelig stigning i antallet af skriftlige henvendelser ud over de i 1980 indkomne ca. 2.950 sager.

1.1.2. Nævnsarbejdet

Der har i 1980 været afholdt 29 nævnsmøder, hvor der blev behandlet 736 sager. Nævnet sammensættes normalt af nævnets formand og 4 nævnsmedlemmer. Som i de foregående år har der i næsten alle nævnsafgjorte sager været enighed i nævnet om afgørelsen. Nævnet har behandlet godt 100 sager mindre end året før, hvilket ud over sekretariatets arbejdssituation skyldes, at *sekretariatet har forligt 10% flere sager i 1980 end i 1979*. En udvikling, som jeg finder positiv, da omkostningerne ved en sekretariatsbehandlet sag er noget lavere end for nævnsbehandlede sager og ekspeditionstiden kortere.

Forbrugerklagenævnet har i 1980 truffet principielle afgørelser omkring forståelsen af de nye regler om forbruger køb, der trådte i kraft d. 1. januar 1980. Reglerne har som ovenfor nævnt også givet anledning til en lang række telefoniske forespørgsler. Det er særligt de nye regler vedrørende forbrugers ret til at *kræve afhjælpning* af mangler, og den erhvervsdrivendes ret til at *afværge* en reklamation over en mangel *ved at afhjælpe*, der har givet anledning til nævnssager, men også de *nye regler om påkrav ved den erhvervsdrivendes forsinkelse* med leveringen af det købte har været genstand for principielle overvejelser i forbindelse med afgørelse af en række enkeltsager. Afgørelserne omtales nedenfor under 2.1., side 11.

1.2. Nævnets deltagelse i udvalgsarbejde og internationalt samarbejde

Den viden, der tilvejebringes ved Forbrugerklagenævnets arbejde, udnyttes dels i det lovforberedende arbejde på forbrugerområdet, dels i det internationale forbrugerarbejde. I 1980 har nævnets formand været medlem af udvalget vedrørende forbrugerbeskyttelseslovgivning under *Nordisk Embedsmandskomité for Konsumentspørgsmål*, der arbejder i Nordisk Ministerråds regie. Udvalget behandler løbende forbrugerbeskyttelsesspørgsmål og koordinerer dette arbejde inden for de nordiske lande, ligesom udvalget igangsætter forskning inden for dets arbejdsområde.

1.3. **Forbrugerklagenævnet og forbrugerlovgivningen**

Ligesom tilfældet har været med forbrugerbeskyttelsesreglerne i lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven), synes også *beskyttelsesreglerne i forbruger-købeloven at blive tilsidesat af nogle erhvervsdrivende*. Meget tyder på, at visse erhvervsdrivende ser en økonomisk fordel i bevidst at overtræde loven.

Virkningen af en overtrædelse er som hovedregel, at den pågældende kontraktsbestemmelse tilsidesættes (eksempelvis en bestemmelse i en standardkontrakt, hvorefter en forbruger aldrig kan hæve købet, end ikke ved væsentlige mangler ved det solgte). Bliver forbrugeren ikke opmærksom på bestemmelsens uforenelighed med de beskyttelsespræceptive bestemmelser i forbruger købeloven, eller evner han ikke at påberåbe sig beskyttelsesreglerne, vil kontraktsbestemmelsen alligevel rent faktisk kunne give den erhvervsdrivende en økonomisk fordel.

Nævnets erfaringer i disse sager videregives til Forbrugerombudsmanden som grundlag for dennes stillingtagen i generelle markedsføringssager mod erhvervsdrivende.

Det er mit skøn, at *den praktiske effekt af de seneste års forbrugerbeskyttelseslovgivning* ofte ikke indtræder ved selve lovens gennemførelse, men at de enkelte bestemmelser i vid udstrækning først får den tilsigtede virkning, når Forbrugerklagenævnet eller Forbrugerombudsmanden griber ind ved henvendelse til de erhvervsdrivende, der – bevidst eller ubevidst – overtræder de ufravigelige forbrugerbeskyttelsesregler.

Samspillet mellem Forbrugerklagenævnets problemopfangende virksomhed og generelle foranstaltninger efter markedsføringsloven over for uefterrettelige erhvervsdrivende er efter min opfattelse af afgørende betydning, såfremt alle forbrugere med tiden skal kunne opnå den beskyttelse, de efter lovgivningen har krav på.

1.4. **Lovforslag om ændring af lov om Forbrugerklagenævnet**

Der er i *Folketinget* fremsat forslag til ændring af lov om Forbrugerklagenævnet. Loven ventes vedtaget i løbet af foråret 1981.

Forhandlingerne omkring *det samtidig fremsatte forslag om småsagsbehand-*

ling ved domstolene har imidlertid medført, at ændringerne i forbrugerklagenævnsløven formentlig for størstedelen bliver af mere teknisk karakter.

Væsentligt er det dog, at den usikkerhed, der har hersket omkring grænserne for Forbrugerklagenævnets kompetence til behandling af *rent juridiske spørgsmål og klagepunkter*, der ikke direkte retter sig mod den erhvervsdrivendes ydelse, men alene vedrører forbrugerens forpligtelse ifølge aftalen, fjernes, idet grænsen for nævnets kompetence ventes tydeliggjort gennem en bestemmelse om, at *»en klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne«*.

Herudover ventes gennemført en *sekretariatsdelegation* til afgørelse af en række rutinesager under en vis værdi, idet sekretariatet vil kunne bemyndiges til at afgøre sådanne sager med nævnsvirkning. Bestemmelsen er tænkt som en aflastning af nævnet, men vil med den udvikling, der er sket i sammensætningen af Forbrugerklagenævnets sager efter vedtagelsen af dørsalgsloven fra mange ret ensartede sager over mod mere komplicerede enkeltsager, nok ikke få den store betydning.

Endelig ventes der åbnet mulighed for en *senere udvidelse* af nævnets kompetence, i første omgang med klagesager vedrørende motorkøretøjer og senere med klagesager over tjenesteydelser vedrørende fast ejendom.

Bente Saltorp
Nævnformand

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 ændring af købeloven* (forbrugerløb); 2. *Lov om visse forbrugerløfter* (dørsalgsloven); sager mod firmaet *A.M.C. Skandinavien A/S*; sager vedrørende *vandtætte ure*.

2.1. Lov om ændring af købeloven (forbrugerløb)

2.1.1. Generelle bemærkninger

Den 1. januar 1980 trådte lov om ændring af købeloven i kraft. De nye regler, der kun gælder for forbrugerløb, giver forbrugeren en forbedret retsstilling i forhold til hidtil gældende lovgivning.

Det er dels sket gennem særregler, som stiller forbrugeren gunstigere end efter købelovens almindelige regler. Særreglerne for forbrugerløb er placeret i et nyt kapitel i købeloven. Købelovens almindelige regler skal dog fortsat gælde for forbrugerløb, bortset fra de regler, der er afløst af de specielle bestemmelser.

Endvidere kan *en række af købelovens regler ikke længere fraviges til skade for køberen i forbrugerløb*. Det er især de beføjelser, en køber har i anledning af forsinkelse eller mangler, køberen ikke kan give afkald på ved forudgående aftale.

En væsentlig del af de sager Forbrugerklagenævnet behandler vedrører forbrugerløb. Forbrugerklagenævnet har således i løbet af 1980 modtaget et meget betydeligt antal telefoniske henvendelser med anmodning om bistand og rådgivning vedrørende ændringsloven fra såvel forbrugere som erhvervsdrivende. Selv om størstedelen af de sager, Forbrugerklagenævnet har afgjort i 1980, har angået køb indgået før 1980, for hvilke de nye regler om forbrugerløb ikke finder anvendelse, har nævnet i enkelte klagesager *taget stilling til forskellige tvivlsspørgsmål i forbindelse med forståelsen af de nye bestem-*

melser. Forbrugerklagenævnets praksis efter købelovsændringen vil blive behandlet i kommende årsberetninger.

2.1.2. De enkelte bestemmelser vedrørende forbrugerkøb

2.1.2.1. Forsinkelse

Leveres salgsgenstanden ikke i rette tid, kan køberen efter købelovens almindelige regler hæve købet, hvis forsinkelsen må anses for væsentlig. I forbrugerkøb kan køberen endvidere hæve købet, hvis sælgeren *ikke efterkommer et påkrav om levering inden en rimelig frist*, uanset om forsinkelsen i øvrigt kan betegnes som væsentlig. Køberen kan selv fastsætte en frist af rimelig længde.

Påkrav kan først fremsættes på et tidspunkt, *hvor forsinkelse er indtrådt*. Til illustration kan nævnes en sag, hvor klageren den 1. februar havde bestilt tilpasning af en ring til kr. 9.400,-. Leveringstiden var aftalt til ca. 8 dage, men da klageren 8 dage senere indfandt sig hos indklagede for at hente ringen, var diamanterne ikke bestilt endnu. Klageren accepterede, at indklagede sendte ringen, så klageren kunne have den i hænde den 14. februar. Denne frist blev ikke overholdt, og klageren hævdede købet. Den 18. februar blev ringen forsøgt leveret af postvæsenet. Nævnet fandt ikke, at indklagede den 8. februar havde været i forsinkelse med leveringen, hvorfor klageren ikke på dette tidspunkt havde været berettiget til at fremsætte påkrav. Forsinkelsen kunne herefter ikke berettigte klageren til at hæve købet. (J.nr. 80-43 000-118)

2.1.2.2. Mangelsbegrebet

De særlige regler for forbrugerkøb indeholder ud over en almindelig mangelsdefinition nogle specielle regler. Der foreligger herefter *en mangel, hvis sælgeren eller et tidligere salgsled har givet urigtige eller vildledende oplysninger*, der kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden. Køberen vil herefter kunne påberåbe sig urigtige eller vildledende oplysninger i f.eks. en annonce eller brochure, uanset om oplysningen hidrører fra sælgeren eller fra et tidligere salgsled.

Der foreligger endvidere en mangel, *hvis sælgeren har forsømt at give køberen oplysninger om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende*.

Har sælgeren taget et generelt forbehold, som f.eks. at salgsgenstanden er »købt som beset«, medfører dette en vis begrænsning af de krav, køberen kan stille til genstanden. Uanset et sådant forbehold skal genstanden dog anses som mangelfuld, hvis der er givet urigtige oplysninger, hvis sælgeren har tilsidesat sin loyale oplysningspligt, eller hvis genstanden er i væsentlig ringere stand, end køberen kunne forvente.

I nogle sager, hvor firmaet A.M.C. Skandinavien A/S havde solgt et grydesortiment og givet urigtige oplysninger om sortimentet, har nævnet udtalt, at klageren bevarede sine mangelsbeføjelser, uanset at det af firmaets standardkontrakt fremgik, at køberen i intet tilfælde kunne ophæve købet, kræve erstatning eller forholdsmæssigt afslag. Nævnet udtalte, at reglen er ugyldig, idet vilkåret forringer køberens retsstilling i forhold til, hvad der følger af købelovens § 78, jfr. § 1, stk. 2. (J.nr. 80-14 200-088). Der henvises til afsnit 2.3., hvor nævnets praksis i sager mod A.M.C. Skandinavien A/S er udførligt beskrevet.

2.1.2.3. Køberens ret til afhjælpning

Er salgsgenstanden behæftet med en mangel, kan køberen efter købelovens almindelige bestemmelser kræve et forholdsmæssigt afslag i købesummen og ved væsentlige mangler hæve købet eller kræve omlevering. *I forbrugerkøb kan køberen endvidere kræve, at sælgeren afhjælper en mangel, medmindre dette vil forvolde sælgeren uforholdsmæssige omkostninger eller væsentlig ulempe.*

Køberen må i rimeligt omfang medvirke til afhjælpningens gennemførelse. I en sag, hvor klageren havde afslået at fremsende et vækkeur med posten til indklagede, fandt nævnet således, at klageren uberettiget havde undladt at medvirke til reklamationsbehandlingen og hermed havde afskåret sig fra at gøre eventuelle mangelsbeføjelser gældende. (J.nr. 80-41 900-014)

Opfylder sælgeren ikke et krav om afhjælpning inden rimelig tid, kan køberen, også selv om mangelen ikke er væsentlig, hæve købet, kræve omlevering eller lade mangelen afhjælpe for sælgers regning. Til illustration kan nævnes en sag, hvor indklagede gentagne gange havde lovet at afhjælpe nogle mangler på et reolsystem. Da afhjælpning endnu ikke havde fundet sted 15 dage efter leveringen, fastsatte klageren en frist på 8 dage. Først ca. en måned efter fristens fastsættelse tog indklagede skridt til at aftale tid med henblik på at afhjælpe manglerne. Nævnet fandt, at klageren var berettiget til at hæve købet. (J.nr. 80-23 300-119)

2.1.2.4. Sælgerens afhjælpningsret

Sælgerens afhjælpningspligt modsvares af en *ret for sælgeren til i forbrugerkøb at afværge køberens misligholdelsesbeføjelser ved at tilbyde afhjælpning eller omlevering*. Afhjælpningen skal ske inden rimelig tid og uden omkostning eller væsentlig ulempe for køberen.

Har sælgeren tilbudt afhjælpning, og finder denne ikke sted inden rimelig tid, kan køberen efter en analogi af købelovens § 78, stk. 3, hæve købet. I en klagesag, hvor indklagede trods gentagne opfordringer ikke havde indfriet et løfte om omlevering af et par benklæder med vævefejl, fandt nævnet, at klageren uanset mangelens karakter var berettiget til at hæve købet. (J.nr. 80-20 000-659)

2.1.2.5. Sælgers forsøg på afhjælpning lykkes ikke

Har sælgeren forsøgt at foretage afhjælpning, uden at dette er lykkedes, må *køberen ofte på ny give sælgeren mulighed for at reparere genstanden*. Dette må som hovedregel gælde, når der er tale om en teknisk kompliceret genstand, hvor sælgeren ved afhjælpningsforsøgets afslutning har haft grund til at antage, at mangelen var udbedret. I et tilfælde, hvor et ur havde været indleveret til reparation én gang, uden at det var lykkedes sælgeren at udbedre fejlen, udtalte nævnet, at sælgeren havde ret til yderligere afhjælpning. (J.nr. 80-41 200-082)

Køberen har dog ikke pligt til at affinde sig med adskillige forgæves afhjælpningsforsøg, som medfører ikke ubetydelig ulempe for ham. I en sag, hvor sælgeren 2 gange havde ombyttet en lighter på grund af fejl, fandt nævnet således, at han havde fortabt sin ret til at forsøge afhjælpning. (J.nr. 80-49 000-021)

Køberens ret til bl.a. at hæve købet, hvis det ikke lykkes for sælgeren at afhjælpe en mangel, er uafhængig af, om mangelen er væsentlig eller uvæsentlig. I en sag har Forbrugerklagenævnet imidlertid tillagt det betydning, at der var tale om en ubetydelig mangel.

Klagen angik et par benklæder til et skisæt, hvor sømmene i foret flere steder var skredet ud. Indklagedes forsøg på at afhjælpe manglerne lykkedes ikke fuldstændigt, idet sømombukket på vindfanget enkelte steder ikke var syet ind i sømmen. Nævnet fandt dog ikke, at køberen *ved en bagatelagtig mangel*, som han selv uden vanskelighed ville kunne afhjælpe eller få afhjulpet,

kunne hæve købet. Klageren fandtes alene berettiget til et mindre afslag. (J.nr. 80-20 300-185)

2.1.2.6. Reklamationsregler

Køberen skal i forbrugerkøb give sælgeren *meddelelse om en mangel inden rimelig tid*, efter han har eller burde have opdaget mangelen.

Ligesom efter de almindelige bestemmelser i købeloven kan køberen også i forbrugerkøb kun påberåbe sig en mangel i et år, efter at salgsgenstanden er overgivet. 1-årsfristen fraviges, hvis sælgeren har handlet i strid med almindelig hæderlighed, eller har påtaget sig at indestå for genstanden i længere tid. En sådan indeståelse foreligger i tilfælde, hvor sælgeren udtrykkeligt har afgivet en garanti af længere varighed. Derimod er det tvivlsomt, i hvilket omfang der vil kunne foreligge en indeståelse for salgsgenstanden, uden at sælgeren har givet en udtrykkelig garanti.

2.2. Lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven)

I årsberetningen for 1979 oplystes i forbindelse med en orientering om lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven), at loven af såvel forbrugerne som de erhvervsdrivende opfattes som kompliceret og vanskelig tilgængelig, og at lovens bestemmelser kun i meget beskedent omfang synes at blive efterlevet. *I 1980 har Forbrugerklagenævnet haft en del kontrakter til vurdering, hvor dørsalgslovens regler har været helt eller delvis overholdt.* Stadig vælger en del firmaer dog slet ikke at informere om fortrydelsesretten, f.eks. firmaet Johannes Schulte KG, der ved dørsalg sælger »Neue Mode« i Danmark. (J.nr. 79-91 500-107) og Famous Schools Scandinavia AB, der sælger brevkurser i reklametegning og illustration (J.nr. 79-98 440-009). Forbrugerklagenævnet har i 1980 modtaget et betydeligt antal telefoniske henvendelser vedrørende aftaleforhold, som var omfattet af dørsalgsloven, men hvor lovens præceptive beskyttelsesregler ikke var efterlevet, medens antallet af skriftligt behandlede sager er gået væsentligt tilbage. Dette kunne *tyde på, at loven over en længere årrække vil få den ønskede virkning.*

I det følgende er omtalt nogle af de problemstillinger, der har foreligget i forbindelse med nævnets behandling af disse klagesager.

2.2.1. Fortabelse af ugyldighedsindsigelse

I en række klagesager har Forbrugerklagenævnet fundet, at den indgåede aftale ikke var bindende for klageren, idet der ikke var givet tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Forbrugeren vil imidlertid kunne *fortabe sin ret til at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende*.

En forbruger kan frafalde ugyldighedsindsigelsen ved efterfølgende at godkende kontraktsforholdet. Ugyldighedsindsigelsen kan imidlertid også fortabes, uden at der fra forbrugerens side foreligger viden om aftalens ugyldighed ved i en længere periode at efterleve den indgåede aftale. Ved bedømmelsen af, hvornår ugyldighedsindsigelsen fortabes, er der efter nævnspraksis ud over den tid, der er gået fra aftalens indgåelse, til ugyldighedsindsigelsen gøres gældende, blandt andet lagt vægt på, i hvilket omfang der har fundet levering eller betaling sted, varens art, tidsrummet fra kontraktsindgåelsen til leveringen samt forbrugerens råden over det købte.

Til illustration kan nævnes en klagesag, hvor aftale om køb af bogværket »Rumfartsorientering« var indgået på klagerens bopæl, uden at der samtidig var givet tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Aftalen var herefter som udgangspunkt ugyldig. Klageren gjorde først ugyldighedsindsigelse gældende 8½ måned efter aftalens indgåelse og efter at have modtaget og beholdt 2 fremsendte bogpakker. Forbrugerklagenævnet fandt på denne baggrund, at klageren have fortabt sin ret til at påberåbe sig ugyldighed. (J.nr. 79-91 000-155)

Efter Forbrugerklagenævnets praksis *afskærer en forbruger sig ikke fra at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende, selv om tingen er taget i brug*.

Retten til at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende ved råden over det købte fortabes, hvis varen udsættes for mere hårdhændet behandling end normalt forventeligt.

En forbruger, der i strid med loven ikke er gjort bekendt med ugyldighedsreglerne, bør normalt ikke stilles ringere, end hvis sælgeren havde givet de oplysninger, han er pligtig til efter loven. Til illustration kan nævnes afgørelserne mod A.M.C. Skandinavien A/S, afsnit 2.3. (f.eks j.nr. 80-14 200-148)

I en anden klagesag havde Forbrugerklagenævnet givet klageren medhold i, at en indgået aftale om køb af bogværket »Rumfartsorientering« på grund af utilstrækkelige oplysninger om fortrydelsesretten ikke var bindende for klageren. Sælgeren skulle derfor som udgangspunkt tilbagebetale det erlagte mod udlevering af fem leverede bind. Da indklagede ikke fandt, at bøgerne var i samme stand som ved leveringen til klageren, blev sagen genoptaget.

Nævnet konstaterede, at nogle bind bar præg af en påvirkning fra lys og luft, der imidlertid ikke var anderledes, end hvad der måtte anses for normalt ved opbevaring og brug af bøger. Derimod fandt nævnet, at der i et bind på flere sider var pletter og mærker, der ikke kunne antages at være fremkommet ved almindelig brug, hvorfor klageren var afskåret fra at gøre ugyldighedsindsigelse gældende for dette bind. (J.nr. 80-91 000-145)

2.2.2. Opsigelsesret ved langvarige kontrakter

2.2.2.1. Opsigelsesvarsel

En række langvarige kontraktsforhold kan efter dørsalgslovens regler opsiges med 3 måneders varsel til udgangen af en måned, når der er gået 3 måneder – for nogle kontraktstyper dog mindst 9 måneder – fra aftalens indgåelse. Efter reglen i dørsalgslovens § 14, stk. 3, skal standardkontrakter indgået efter lovens ikrafttræden indeholde bestemmelser vedrørende opsigelse, der ikke stiller forbrugerne ringere end efter ovennævnte regler.

En del af de langvarige kontrakter, Forbrugerklagenævnet har fået forelagt, har imidlertid indeholdt opsigelsesbestemmelser, som ikke var i overensstemmelse med dørsalgsloven.

Forbrugerklagenævnet har således modtaget flere klager vedrørende medlemskab i et helsestudie, hvor forbrugeren ifølge kontrakten er bundet i 14 måneder. Da dørsalgslovens opsigelsesbestemmelser ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, kunne kontrakterne opsiges med 3 måneders varsel, når der var gået 9 måneder fra aftalens indgåelse.

2.2.2.2. Levering inden for opsigelsesperioden

Forbrugeren er forpligtet til at aftage varer, der efter kontrakten kan leveres inden for opsigelsesperioden.

Har forbrugeren opsagt en kontrakt, er han forpligtet til at aftage varer, der leveres inden fristens udløb, når leveringstiden er kommet. I en klagesag havde klageren indgået aftale om køb af bogværket »Rumfartsorientering« på i alt 6 bind. I kontrakten var der sat kryds i en rubrik benævnt »Jeg ønsker at modtage levering inden 8 dage som postpakke«.

Efter at have modtaget i alt 5 bind opsigde klageren aftalen. Nævnet fandt, at bogforlaget var berettiget til at fastholde købet af det sidste bind af bogserien, men kun såfremt levering skete inden opsigelsens ikrafttræden. (J.nr. 79-91 000-155)

Mange af de kontrakter, der har været forelagt for Forbrugerklagenævnet, har ikke angivet en præcis leveringstid, men har været formuleret således, at sælgeren havde et vist spillerum med hensyn til tidspunktet for levering. I sådanne kontrakter har sælgeren mulighed for at forcere levering, inden opsigelsens udløb, og dørsalgslovens præceptive opsigelsesbestemmelser kan herved blive gjort illusoriske.

Forbrugerklagenævnet har derfor i denne type sager som led i det løbende samarbejde med Forbrugerombudsmanden orienteret denne om det pågældende forhold. Forbrugerombudsmanden har udtalt, at det må anses for stridende mod god markedsføringsskik at anvende leveringsbestemmelser i ovennævnte kontraktstyper af et sådant indhold, at de beskyttelsespræceptive opsigelsesregler gøres illusoriske, og Forbrugerombudsmanden har ved forhandling med nogle af de erhvervsdrivende opnået ændring af de anvendte kontraktens leveringsbestemmelser.

2.2.3. Kontraktens leveringstermin er tilsidesat

Skulle leveringerne efter en normal afvikling af kontrakten være sket, og skyldes suspensionen sælgerens forhold, *er forbrugeren ikke forpligtet til at aftage leveringer, der først leveres efter, at kontraktsforholdet er ophørt.* (J.nr. 79-91 300-527)

Skyldes suspensionen af leveringerne i henhold til kontraktens leveringstermin derimod forbrugerens forhold, må denne være forpligtet til at aftage leveringen, uanset levering først finder sted efter opsigelsens ikrafttræden. En klager havde således indgået aftale om køb af 5 bind af bogværket »Årets største begivenheder i billeder«. Af kontrakten fremgik det, at bindene skulle leveres med ca. 2 måneders mellemrum, efterhånden som betalingen indgik. Klageren protesterede derfor over, at første forsendelse indeholdt 2 bind. Nævnet fandt imidlertid ikke, at klageren på dette grundlag kunne gøre misligholdelsesbeføjelse gældende over for indklagede. Da kontrakten efter sit indhold skulle have været opfyldt inden dørsalgslovens ikrafttræden, og årsagen til at dette ikke var sket skyldtes klagerens forhold, kunne klageren ikke opsigte kontrakten. (J.nr. 80-91 200-417)

2.2.4.

Returnering af varen

Returnering af det købte kan efter omstændighederne tillægges virkning som en opsigelse. Nævnet fandt, at klageren vedrørende en kontrakt om køb af bogværket »Årets største begivenheder i billeder« ved kort tid efter modtagelsen at tilbagesende en fremsendt bog havde foretaget en handling, der i relation til dørsalgslovens opsigelsesregler måtte sidestilles med en opsigelse. Nævnet lagde vægt på, at forbrugeren allerede inden dørsalgslovens ikrafttræden over for firmaet havde forsøgt at annullere aftalen. Klageren blev derfor fritaget for at aftage en bog fremsendt efter opsigelsesfristens udløb. (J.nr. 80-91 200-422)

2.3.

A.M.C. Skandinavien A/S

2.3.1.

Salgsform

Forbrugerklagenævnet har i 1979-80 modtaget ca. 300 klager over et gryde- og pandesortiment, der leveres af A.M.C. Skandinavien A/S. Firmaets produkter sælges ikke i forretninger, idet salg alene finder sted i de enkelte køberes hjem.

Forinden parterne indgår aftale om køb, demonstrerer firmaet ved et »home-party« brugen af gryderne. Ved denne demonstration bliver der efter det oplyste særlig lagt vægt på, at gryderne har den specielle egenskab, at brug af vand og fedtstof er unødvendigt. Denne egenskab beskrives tillige i den bestillingsseddel, som køberen senere underskriver. Ved demonstrationen får klagerne oplyst, at denne særlige tilberedningsmetode giver mulighed for sunde og mere ernæringsrigtig mad.

Ved selve demonstrationen er det efter det af klagerne oplyste ikke muligt at købe gryderne. Derimod får de tilstedeværende udleveret et kort, hvor de ved afkrydsning i en særlig rubrik kan anmode en repræsentant for indklagede om at rette henvendelse til køberen på dennes private bopæl. De interesserede vil herefter kunne få nærmere oplysninger om de forskellige grydesæt, herunder oplysninger om prisen, idet oplysninger herom ikke gives ved selve demonstrationen. Endelig aftale om køb indgås herefter i køberens hjem, efter at køberen ved hjælp af farveplancher har fået forevist forskellige grydesæt i prisklassen fra ca. kr. 1.700,00 til kr. 5.000,00.

Under demonstrationen får køberne oplyst, at de nogen tid efter modtagelsen af gryderne gratis får besøg af en servicekonsulent med henblik på en vejledning i den rette brug.

I det følgende omtales nogle almindelige problemstillinger i forbindelse med nævnets behandling af disse sager.

2.3.2. Urigtige forudsætninger – Mangler

Et gennemgående træk i de af forbrugerne givne forklaringer er, at det ikke er muligt for klagerne at tilberede mad efter de givne forskrifter. Forbrugerklagenævnet har på denne baggrund anmodet *Statens Husholdningsråd* om at foretage en sagkyndig bedømmelse af gryderne. Rådet har konkluderet, at gryde- og pandesortimentet ikke er anvendeligt til tilberedning af alle slags madvarer uden tilsætning af vand til kogning og fedtstof til stegning. Forbrugerklagenævnet har endvidere fra indklagede modtaget en af *Jydsk Teknologisk Institut* udarbejdet bedømmelse af gryderne. Denne rapport vedrører dog stegning med fedtstof eller af fedtstofholdige madvarer og kogning af våde grøntsager.

I de enkelte sager har Forbrugerklagenævnet fundet det ubetænkeligt af lægge til grund, at det ved køkets afslutning har været kendeligt for firmaet, at det var en afgørende forudsætning for klageren, at gryde- og pandesortimentet i overensstemmelse med oplysningerne i kontrakten og den medleverede kokebog kunne anvendes med tilfredsstillende resultat til kogning uden tilsætning af vand og stegning uden tilsætning af fedtstof, samt at man ved anvendelsen af de enkelte anbefalede tilberedningsmetoder i AMC-sortimentet kunne opnå bedre resultater end ved samme anvendelse af andre gode gryder og pander på markedet. Nævnet har lagt vægt på indklagedes skriftlige oplysninger, den af indklagede anvendte salgsform samt den omstændighed, at gryde- og pandesortimentet sælges til en højere pris end tilsvarende varer af samme kvalitet. Forbrugerklagenævnet har herefter fundet, at gryde- og pandesortimentet savnede væsentlige brugsegenskaber, som klageren på baggrund af indklagedes oplysninger var berettiget til at forvente, hvorfor sortimentet har været behæftet med væsentlige mangler, der berettiger klageren til at hæve købet. (J.nr. 79-14 200-057)

I en række sager har sælger afvist at hæve købet, men tilbudt at tage sortimentet retur, mod at sælger tilbageholdt kr. 250,00 til dækning af administrationsomkostninger. Nævnet har fundet, at køber var berettiget til ophævelse af købet uden fradrag for omkostninger. (J.nr. 80-14 200-107)

Indklagede har endvidere i et tilfælde afvist en ophævelse med den begrundelse, at varen havde været i brug. Forbrugerklagenævnet fandt dog ikke, at køberen havde fortabt retten til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende

ved at tage sortimentet i brug, jfr. herved købelovens § 58 i.f. (J.nr. 80-14 200-087)

2.3.3. Afslag

I det omfang køberen primært har været interesseret i at beholde gryderne eller har fortsat brugen af gryderne, efter at manglen var konstateret, har nævnet tilkendt køberen et skønsmæssigt fastsat afslag. (J.nr. 80-14 200-105 og 80-14 200-109)

2.3.4. Erstatning

I et enkelt tilfælde har en køber forlangt erstatning for de madvarer, der var blevet ødelagt, fordi man havde fulgt den anviste tilberedningsmetode. Nævnet gav klageren medhold under henvisning til, at sortimentet savnede de af indklagede garanterede egenskaber. (J.nr. 80-14 200-231)

2.3.5. Renter

Nævnet har fundet, at *købere*, der har anmodet om en forrentning af deres tilgodehavende, *har krav på renter*, der fastsættes til en årlig rente svarende til Nationalbankens diskonto med tillæg på 2% 30 dage fra afsendelsen til indklagede af klagerens skriftlige anmodning om renter, jfr. lov om renter ved forsinket betaling m.v.

2.3.6. Aftalelovens § 36. Købelovens § 1, stk. 2

Af bestillingsformularen fremgår, at køberen i intet tilfælde kan ophæve købet eller kræve erstatning eller forholdsmæssigt afslag. Nævnet har dog i medfør af aftalelovens § 36 tilsidesat bestemmelsen som urimelig i tilfælde, hvor kontrakten er underskrevet før 1. januar 1980. Vedrørende kontrakter underskrevet efter denne dato har nævnet udtalt, at reglen er ugyldig, idet vilkåret forringer klagerens retsstilling i forhold til, hvad der følger af købelovens § 78, jfr. § 1, stk. 2. (J.nr. 79-14 200-057 og 80-14 200-088)

I en række sager har indklagede afvist klagerne krav om ophævelse af købet under henvisning til den periode, klagerne har været i besiddelse af gryde- og pandesortimentet. *Nævnet har i almindelighed fundet, at en reklamation kan betragtes som rettidig, selv om den først fremkommer adskillige måneder efter leveringen.* Nævnet har herved lagt vægt på, at indklagede ved aftalens indgåelse har givet urigtige oplysninger om sortimentets egenskaber og salgs-genstandens særlige beskaffenhed, der gør, at manglerne ikke konstateres umiddelbart, men først efter nogen tids afprøvning og overvejelse af, om de mislykkede afprøvninger skyldes betjeningsfejl. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det er et gennemgående træk i et betydeligt antal tilsvarende sager mod indklagede, at dennes konsulenter i forbindelse med servicebesøg og reklamationer oplyser, at brugen på grund af den særlige tilberedningsmetode kræver længere tids øvelse, hvorved klagerne motiveres til yderligere forsøg. (J.nr. 80-14 200-148)

Nævnet har endvidere fundet, at bestemmelsen om, at køberen i intet tilfælde kan ophæve købet eller kræve erstatning eller forholdsmæssigt afslag, medfører en forlængelse af det tidsrum, inden for hvilket reklamation anses for rettidig. (J.nr. 80-14 200-120)

Formkrav

Da salget af gryderne finder sted uden for fast forretningssted, er det en *betingelse for kontraktens gyldighed*, at sælgeren overholder reglerne i lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsløven) samt den til loven knyttede bekendtgørelse. Sælgeren har således pligt til at give tydelige skriftlige oplysninger om fortrydelsesret, jfr. lovens § 7, stk. 1.

Lov om visse forbrugeraftaler trådte i kraft 1. januar 1979, hvorimod den med hjemmel i lovens § 7, stk. 3, udstedte bekendtgørelse først trådte i kraft 1. april 1979. Forbrugerklagenævnet har behandlet en række klager, hvor kontrakten er indgået inden for de første 3 måneder af 1979. I denne periode var følgende bestemmelse trykt på AMC Skandinavien A/S' bestillingsformulars bagside:

»2. Køberen kan træde tilbage fra nærværende bestilling inden for en uge fra underskriften heraf. Underretning om tilbagetrædelse skal foretages skriftligt og afsendes til AMC senest på ugedagen for i dag. Der henvises herom til lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugeraftaler § 6, stk. 1 og 3, jfr. § 5, stk. 1.«

Nævnet har ikke fundet, at indklagede ved denne bestemmelse har givet tilstrækkelige oplysninger om, hvorledes køberen kan fortryde aftalen. Klageren har således ikke modtaget en tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesret, der gælder i et aftaleforhold som det foreliggende. Aftalen har derfor ikke været bindende for klageren, jfr. lov om visse forbrugeraftaler § 7.

I kontrakter indgået efter 1. april 1979, hvor bekendtgørelsen nærmere foreskriver den form, hvori oplysning om fortrydelsesret skal gives, har nævnet, selv om ordlyden var i overensstemmelse med bilag 3 til bekendtgørelsen, fundet, at *indklagede ikke har opfyldt de givne regler*. Nævnet har herved lagt vægt på, at oplysningerne ikke har været tydeligt adskilt fra bestillingsformularens øvrige tekst, samt ikke været fremhævet med særlig skrifttype eller på lignende måde. Aftalen har derfor ikke været bindende for klageren, jfr. lov om visse forbrugeraftaler § 7 samt Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 655 af 19. december 1978 § 1 (J.nr. 79-14 200-069)

2.3.9. Fortabelse af ugyldighedsindsigelse ved passivitet

En køber kan fortabe sin ret til at gøre ugyldighed gældende ved at forholde sig passiv. Nævnet har ved fastlæggelsen af passivitetsperiodens længde taget udgangspunkt i det tidspunkt, det købte leveres, og ikke i tidspunktet for aftalens indgåelse, i tilfælde hvor klageren ikke har fået forevist en vare eller dog en vare af samme art. I AMC-sagerne har nævnet en fast praksis for, at op til ca. 3 måneders passivitet beregnet fra modtagelsen af gryderne ikke medfører fortabelse af ugyldighedsindsigelsen. Enkelte forbrugerrepræsentanter i nævnet har dog ikke ment, at ugyldighedsindsigelsen kan fortabes ved passivitet. Disse medlemmer har afgivet dissens ved nogle få af nævnets afgørelser.

2.4. Vandtætte ure

En betydelig del af de klagesager, Forbrugerklagenævnet har modtaget om armbåndsure, *vedrører skader som følge af vandindtrængning* og deraf følgende rustdannelser i urenes værk. Klagerne angår såvel mekaniske som quartzelektroniske ure.

Der findes i relation til modstandsdygtighed over for vandindtrængning 4 hovedtyper af ure på markedet.

2.4.1. Ure, der ikke er modstandsdygtige over for vandpåvirkning

Blandt denne urtype findes både nogle af de kostbareste ure på markedet, de såkaldte smykkeure, og nogle af markedets billigste ure. Prisen for ure kan ud over selve værkets kvalitet være bestemt af materialevalg på kassen, design, mode o.lign. Nævnet har dog i en del tilfælde kunnet udtale, at kvaliteten af en urkasse var så ringe, at uret ikke var anvendeligt efter sit formål.

Det kan tilrådes, at man i forbindelse med køb af ur søger oplyst, hvilken grad af vandbeskyttelse det har, og sikrer sig denne oplysning skriftligt. Det fremgår af nævnets sager, at forbrugerne ikke i tilstrækkelig grad er opmærksomme på dette problem.

2.4.2. Vandbeskyttede ure (water protected)

Denne betegnelse betyder ifølge foreliggende oplysninger fra branchen, at et ur er forsynet med pakninger ved optrækskrone og kasselukning, samt at glasset er særlig kraftigt eller forsynet med armeringsring el.lign.; dette medfører, at uret tåler stænk fra regn, håndvask o.lign. Vandbeskyttede ure tåler derimod ikke at komme direkte i vand. Nævnet udtalte i en sag, hvor indklagede ved køkets indgåelse havde oplyst, at uret var vandbeskyttet, at det levede ur, der ifølge nævnets sagkyndige var af så dårlig kvalitet, at det skulle skånes mod næsten alt: støv, vand o.lign., som følge heraf på væsentlige punkter ikke svarede til de kvalitetsforventninger, som klageren på baggrund af indklagedes oplysninger med rette kunne stille. Klageren var derfor berettiget til at hæve købet. (J.nr. 1976-41-108)

2.4.3. Vandtætte ure (water proof)

Ure, der er forsynet med denne betegnelse, skal kunne tåle at komme direkte i vand. At et ur er vandtæt, betyder imidlertid ikke, at det kan anvendes som dykkerur, idet et almindeligt vandtæt ur ikke tåler det tryk, der opstår under vandoverfladen, selv på relativt små dybder. Et vandtæt ur kan på grund af slid miste denne egenskab og må så repareres. (J.nr. 80-41 100-173).

I en sag, hvor det ved køkets indgåelse blev oplyst, at uret var vandtæt, viste det sig efter en sagkyndig undersøgelse, at uret alene var vandbeskyttet. Nævnet fandt herefter, at uret var behæftet med væsentlige mangler, der berettigede klageren til at hæve købet. (J.nr. 79-41 100-126)

Denne specielle type ure er oftest forsynet med specificerede oplysninger om, hvilke tryk urene kan modstå, og dermed på hvilke vanddybder urene kan benyttes.

Forbrugerklagenævnet har i en række sager fundet, at det ikke altid kan antages at være en relevant forventning hos køberne, at et ur er vandtæt eller vandbeskyttet, ligesom den erhvervsdrivende ikke i almindelighed kan anses for at have en pligt til i forbindelse med et urkøb at oplyse, om uret er modstandsdygtigt over for vand.

Det er efter nævnets opfattelse op til den enkelte køber at søge oplysning om urets modstandsdygtighed over for vand.

Det fremgår videre af klagesagerne, at en forbruger ikke altid ud fra prisen på et ur kan stille krav om modstandsdygtighed over for vand, idet prisen som tidligere nævnt kan være bestemt af andre faktorer.

Forbrugerklagenævnet har videre fundet, at betegnelsen »vandbeskyttet« (water protected) giver den fornødne oplysning om urets begrænsede modstandsdygtighed over for vandindtrængning. Forbrugeren kan derfor i almindelighed ikke reklamere over, at der trænger vand ind i et ur, der bærer betegnelsen »vandbeskyttet« og har de under punkt 2.4.2. nævnte egenskaber, selv om en del forbrugere ikke kender forskellen på betegnelserne »vandtæt« og »vandbeskyttet«. (J.nr. 79-41 100-196)

3. NÆVNSAFGØRELSER AF ALMINDELIG INTERESSE

3.0.1. Emneregister for perioden 1975–1980

3.1. Husholdningsapparater, elektronik, isenkram

Årsberetning 1976, afsnit VI.5.,	side 38
Årsberetning 1977, afsnit 3.1.,	side 41
Årsberetning 1978, afsnit 3.1.,	side 41
Årsberetning 1979, afsnit 3.1.,	side 33
Årsberetning 1980, afsnit 2.3.,	side 19
og 3.1.,	side 58

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

Årsberetning 1976, afsnit VI.3.,	side 35
Årsberetning 1977, afsnit 3.2.,	side 45
Årsberetning 1978, afsnit 3.2.,	side 46
Årsberetning 1979, afsnit 3.2.,	side 35
Årsberetning 1980, afsnit 3.2.,	side 58

3.3. Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler)

Årsberetning 1975, afsnit VI.7.,	side 31
Årsberetning 1976, afsnit VI.11.,	side 43
Årsberetning 1977, afsnit 3.3.,	side 45
Årsberetning 1978, afsnit 2.1.,	side 15
og 3.3.,	side 47
Årsberetning 1979, afsnit 3.3.,	side 39
Årsberetning 1980, afsnit 3.3.,	side 59

3.4. Fodtøj

Årsberetning 1976, afsnit VI.10.,	side 42
Årsberetning 1977, afsnit 2.3.,	side 25
og 3.4.,	side 55
Årsberetning 1978, afsnit 3.4.,	side 52
Årsberetning 1979, afsnit 3.4.,	side 43
Årsberetning 1980, afsnit 3.4.,	side 62

3.5.	Møbler	
	Årsberetning 1975, afsnit VI.5.,	side 30
	Årsberetning 1976, afsnit VI.8.,	side 39
	Årsberetning 1977, afsnit 3.5.,	side 57
	Årsberetning 1978, afsnit 2.4.,	side 23
	og 3.5.,	side 52
	Årsberetning 1979, afsnit 3.5.,	side 45
	Årsberetning 1980, afsnit 3.5.,	side 62
3.6.	Gulvtæpper	
	Årsberetning 1975, afsnit VI.7.,	side 32
	Årsberetning 1977, afsnit 2.4.,	side 28
	og 3.6.,	side 63
	Årsberetning 1978, afsnit 3.6.,	side 54
	Årsberetning 1979, afsnit 3.6.,	side 47
	Årsberetning 1980, afsnit 3.6.,	side 66
3.7.	Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	
	Årsberetning 1975, afsnit VI.1.,	side 27
	Årsberetning 1976, afsnit VI.1.,	side 31
	Årsberetning 1977, afsnit 3.7.,	side 67
	Årsberetning 1978, afsnit 3.7.,	side 54
	Årsberetning 1979, afsnit 3.7.,	side 48
	Årsberetning 1980, afsnit 3.7.,	side 68
3.8.	Foto, ure, optik, smykker	
	Årsberetning 1975, afsnit VI.3.,	side 29
	Årsberetning 1976, afsnit VI.4.,	side 35
	Årsberetning 1977, afsnit 3.8.,	side 73
	Årsberetning 1978, afsnit 2.3.,	side 22
	og 3.8.,	side 58
	Årsberetning 1979, afsnit 3.8.,	side 54
	Årsberetning 1980, afsnit 2.4.,	side 23
	og 3.8.,	side 74
3.9.	Transport og flytning	
	Årsberetning 1976, afsnit VI.12.,	side 47

Årsberetning 1977, afsnit 3.9.,	side 79
Årsberetning 1978, afsnit 3.9.,	side 63
Årsberetning 1979, afsnit 3.9.,	side 58
Årsberetning 1980, afsnit 3.9.,	side 82

3.10. Brevskoler

Årsberetning 1977, afsnit 2.1.,	side 11
og 3.10.,	side 81
Årsberetning 1978, afsnit 3.10.,	side 65
Årsberetning 1979, afsnit 3.10.,	side 59
Årsberetning 1980, afsnit 3.10.,	side 83

3.11. Postordresalg

Årsberetning 1975, afsnit VI.6.,	side 30
Årsberetning 1976, afsnit VI.9.,	side 41
Årsberetning 1977, afsnit 2.5.,	side 31
og 3.11.,	side 82
Årsberetning 1978, afsnit 3.11.,	side 66
Årsberetning 1979, afsnit 2.1.2.4.,	side 15
og 3.11.,	side 60
Årsberetning 1980, afsnit 3.11.,	side 84

3.12. Hårkure, skønhedspleje, proteser m.v.

Årsberetning 1975, afsnit VI.4.,	side 29
Årsberetning 1976, afsnit VI.6.,	side 38
Årsberetning 1977, afsnit 3.12.,	side 85
Årsberetning 1979, afsnit 3.12.,	side 61
Årsberetning 1980, afsnit 3.12.,	side 85

3.13. Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter

Årsberetning 1975, afsnit VI.6.,	side 31
Årsberetning 1976, afsnit VI.7.,	side 39
Årsberetning 1977, afsnit 3.13.,	side 87
Årsberetning 1978, afsnit 3.12.,	side 67
Årsberetning 1979, afsnit 2.4.,	side 20
og 3.13.,	side 63
Årsberetning 1980, afsnit 3.13.,	side 86

3.14.

Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger

Årsberetning 1975, afsnit V.B.,	side 21
og VI.2.,	side 28
Årsberetning 1976, afsnit V.C.,	side 24
og VI.2.,	side 32
Årsberetning 1977, afsnit 2.2.,	side 18
Årsberetning 1978, afsnit 3.13.,	side 70
Årsberetning 1979, afsnit 3.14.,	side 64
Årsberetning 1980, afsnit 3.14.,	side 87

3.15.

Øvrige sager

Årsberetning 1975, afsnit VI.8.,	side 33
Årsberetning 1978, afsnit 3.14.,	side 71
Årsberetning 1979, afsnit 3.15.,	side 70
Årsberetning 1980, afsnit 3.15.,	side 93

Andre generelle emner

Årsberetning 1978:

Forbrugerklagenævnet og forbrugerlovgivningen, afsnit 1.2.,	side 9
---	--------

Forbrugerklagenævnslovens forbrugerbegreb, afsnit 2.5.,	side 29
---	---------

Årsberetning 1979:

Lov om visse forbrugeraftaler, afsnit 2.1.,	side 11
---	---------

Tilgodebeviser, afsnit 2.2.,	side 15
------------------------------------	---------

Returret og ombytning, afsnit 2.3.,	side 17
---	---------

Årsberetning 1980:

Lov om ændring af købeloven (forbruger køb), afsnit 2.1.,	side 11
---	---------

Lov om visse forbrugeraftaler, afsnit 2.2.,	side 15
---	---------

A

Afbetaling

Årsberetning 1979:

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)

Andelsforetagender

Årsberetning 1977:

Rykkergebyr for for sen betaling til fjernvarmeselskab . . 3.2.1.	side 45
---	---------

Årsberetning 1978:

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

Annoncer

Årsberetning 1976:

Ur fra Draken Uhrfabrik i Schweiz. Postordresalg 4.b.	side 36
---	---------

Årsberetning 1977:

Pålægning af gulvtæpper 2.4.1.	side 28
»Opvaskespuler« af mærket Carocelle Countertop 3.1.2.	side 42
Køb af kommode 3.5.2.	side 58
Køb af kedeldragter. Postordresalg 3.11.4.	side 85

Årsberetning 1978:

Uafklaret juridisk spørgsmål afvist som uegnet til nævnsbehandling 3.1.2.	side 41
Afslag i prisen, da tæpperester blev leveret i forskellige farvenuancer 3.6.1.	side 54
Køb fra overskudslager. Brugt tøj – nyt tøj 3.11.1.	side 66

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Spørgsmålet om, hvorvidt en erhvervsdrivende er bundet af en annonceret pris, fandtes uegnet til nævnsbehandling	3.3.6.	side 61
Køb af optimistjolle. Produktionsfejl var ikke omfattet af en ansvarsbegrænsning	3.7.2.	side 69
Annoncens tekst var bindende for sælger	3.15.9.	side 99

Annulation

Årsberetning 1977:

Annulation af brevkurser	2.1.3.	side 17
Annulation af en aftale om betækning af en sofa og tre lænestole. Annulationsgebyr	3.5.7.	side 62
Tilbagebetaling af teltleje	3.7.7.	side 72
Annulation af brevkursus vedrørende syning og tilskæring	3.10.1.	side 81

Årsberetning 1978:

Annulation af brevskolekursus	3.10.1.	side 65
-------------------------------------	---------	---------

Ansvarsfraskrivelse

Årsberetning 1976:

Ansvarsfraskrivelse ved fodtøj	10.d.	side 42
Udsalgsvare. Forbehold på nota	11.c.	side 43
Skjortebluse, der skrider i sømmene	11.o.	side 46

Årsberetning 1977:

Ansvarsfraskrivelse vedrørende fodtøj	2.3.5.	side 26
Luvfasthed på velourbenklæder	3.3.12	side 51
»Udsalgsvare byttes ikke og tages ikke retur«	3.3.16.	side 53
Ansvar for gods, der transporteres med fragtmand. Fortolkning af standardvilkår	3.9.1.	side 79

Årsberetning 1978:

Ansvarsfraskrivelse vedrørende møbler	2.4.1.	side 24
---	--------	---------

Årsberetning 1979:

Solgt »som beset« eller »uden garanti«. Musikinstru- menter	2.4.2.	side 21
Køber kunne hæve købet af støvletter solgt som »sætil- bud«	3.4.1.	side 43

Årsberetning 1980:

Køb af optimistjolle. Produktionsfejl var ikke omfattet af en ansvarsbegrænsning	3.7.2.	side 69
Klageren kunne ikke få billetprisen refunderet for en af- lyst »Hamlet«-forestilling på Kronborg	3.13.1.	side 86

Arbejds- og tjenesteydelse (se under tjenesteydelse)

Auktionskøb

Årsberetning 1978:

Mangler ved brugt udenbordsmotor. Auktionskøb	3.7.2.	side 55
---	--------	---------

B

Betaling

Årsberetning 1977:

Rykkergebyr vedrørende for sen betaling til fjernvarme- selskab	3.2.1.	side 45
--	--------	---------

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Rettidig betaling – Morarenter	3.15.7.	side 97
--------------------------------------	---------	---------

Branchekutyster

Årsberetning 1976:

Afhjælpning af mangler	10.c.	side 42
------------------------------	-------	---------

Årsberetning 1977:

Afhjælpning af mangler ved fodtøj	2.3.2.	side 25
Materialekrav til ydersiden af senges hovedgærde	3.5.3.	side 58
Annulation af en aftale om betrækning af en sofa og tre lænestole. Annullationsgebyr	3.5.7.	side 62
Betaling for indhentning af tilbud på reparation af fotoapparat	3.8.7.	side 76

Årsberetning 1978:

Finérmøbler. Materialekrav til ydersiden af senges hovedgærde	2.4.1.5.	side 25
---	----------	---------

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Blomsterhandleren bærer risikoen, hvis blomster stilles uden for døren	3.15.3.	side 94
--	---------	---------

E

Erstatning i kontrakt

Årsberetning 1975:

Fotoartikler	3.	side 29
Rense- og vasketøj – ansvar for bortkomst af tøj indleveret til rensning eller vask	7.	side 32

Årsberetning 1976:

Kassation af gamle brilleglas. Erhvervsdrivendes pligt til at opbevare ting indleveret til reparation	4.c.	side 36
Bortkomne briller	4.e.	side 37
Erstatningsansvar for opbevaring af møbler	8.a.	side 39
Opbevaring af sko indleveret til reparation	10.l.	side 42
Erstatningskrav i forbindelse med flytning	12.b.	side 47

Årsberetning 1977:

Farveafsmitning fra kjolestof	3.3.8.	side 49
Afsyning af et chatol	3.5.5.	side 61
Pålægning af gulvtæppe	3.6.8.	side 67
Reservedel til bådmotor	3.7.2.	side 68
Isætning af sten i ring	3.8.3.	side 74
Ansvar for gods, der transporteres med fragtmand. Fortolkning af standardvilkår	3.9.1.	side 79

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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 branchekutyme	3.8.7.	side 57
Guldsmed skulle betale erstatning for ødelæggelse af en broche	3.8.8.	side 57

Årsberetning 1980:

Erstatning, gryde- og pandesortiment	2.3.4.	side 21
Den erhvervsdrivendes erstatningskrav for sent fremsat	3.2.1.	side 58
Vask af mørktfarvede tekstiler. Typeforudsætning	3.3.1.	side 59
Sælgers erstatningsansvar for fejlinformation	3.6.1.	side 66
Reparation af bådmotor behæftet med så væsentlige fejl, at ejeren blev helt fritaget for betaling af reparationsregning. Erstatning for forgæves rejseudgifter. Reparatorens afhjælpningsret	3.7.1.	side 68
Fotografiapparatet var uegnet til formålet	3.8.1.	side 74
Guldsmed erstatningsansvarlig for guldkæde, som var bortkommet under forsendelsen til reparationsværkstedet	3.8.10.	side 80
Hvis gods forsvinder under transport med et luftfartsselskab, skal selskabet både betale erstatning efter luftfartsloven og refundere den betalte fragt	3.9.2.	side 83
Dyrt billedmateriale forsvundet under forsendelse	3.15.5.	side 96

Erstatning uden for kontrakt

Årsberetning 1980:

Umyndigs køb af maskinpistolattrap	3.7.4.	side 71
--	--------	---------

F

Farlige egenskaber (se under produktansvar)

Forbrugeraftalelov (lov om visse forbrugeraftaler)

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

Lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven)	2.1.	side 11
Manglende oplysning om fortrydelsesret medførte, at aftalen ikke var bindende	3.1.4.	side 34
Kursusaftalen med brevsolen 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 leveringstermin 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

Årsberetning 1980:

Lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven)	2.2.	side 15
Gryde- og pandesortiment	2.3.8.	side 22
Gryde- og pandesortiment. Oplysning om fortrydelsesret ikke tilstrækkelig	3.1.1.	side 58
Brevskole gav ikke oplysning om fortrydelsesret	3.10.1.	side 83
Fortrydelsesret. Omgåelse. Forbrugerklagenævnets kompetence	3.11.1.	side 84
Tegning af abonnement på tidsskriftet »Neue Mode« var ikke bindende	3.14.1.	side 87
Klagerens tilbagebetalingskrav efter dørsalgsloven blev nedsat, da bog bar præg af benyttelse ud over, hvad der må anses for almindelig brug	3.14.2.	side 88

Uanset at aftalen om køb af et bogværk var ugyldig, kunne klageren på grund af passivitet ikke gøre ugyldighed gældende.....	3.14.3.	side 89
Bevisbyrde. Fortrydelsesret udnyttet ved nægtet modtagelse	3.14.6.	side 92

Forbrugerklagenævnsløven

Årsberetning 1975:

Tøj syet efter mål	7.	side 33
--------------------------	----	---------

Årsberetning 1976:

Klage fra børnehaven over forsinket levering af soppebasin	1.e.	side 32
--	------	---------

Årsberetning 1977:

Køb af dykkerudstyr.....	3.7.3.	side 68
--------------------------	--------	---------

Årsberetning 1978:

Forbrugerklagenævnsløvens forbrugerbegreb	2.5.	side 29
»Den forbrugende erhvervsdrivende«	2.5.1.	side 29
Forbrugerbegrebet i den formueretlige forbrugerbeskyttelseslovgivning	2.5.2.	side 30
»Juridiske personer« m.v.	2.5.4.	side 31
Uafklaret juridisk spørgsmål afvist som uegnet til nævnshandling	3.1.2.	side 41

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Spørgsmålet om, hvorvidt en erhvervsdrivende er bundet af en annonceret pris, fandtes uegnet til nævnshandling	3.3.6.	side 61
Fortrydelsesret. Omgåelse. Forbrugerklagenævnets kompetence	3.11.1.	side 84

Forbrugerløv

Årsberetning 1980:

Lov om ændring af købeløven	2.1.	side 11
Gryde- og pandesortiment	2.3.6.	side 21
Klageren kunne ikke gøre hævebeføjelsen efter købeløvens § 78, stk. 3, gældende ved en bagatelagtig mangel ..	3.3.5.	side 61

Forbrugerkøb – sælgers afhjælpningsret	3.8.3.	side 75
Forsinkelse med leveringen. Påkrav	3.8.9.	side 79
Ret til at hæve køb af fotografiapparat, da reparation tog 3 måneder	3.8.11.	side 81
Forbrugerkøb. Mangler ved lighter. Fortabelse af sæl- gers afhjælpningsret	3.15.1.	side 93

Fuldmagt

Årsberetning 1977:

Afkortning af guldænke til armbåndsur	3.8.4.	side 74
---	--------	---------

Færdselsloven

Årsberetning 1979:

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

G

Garanti

Årsberetning 1975:

Hårkure – Organization Green's International	4	side 29
Møbler	5	side 30

Årsberetning 1976:

Hårkure – Organization Green's International	6.a.	side 38
--	------	---------

Årsberetning 1977:

Ukontraktsmæssig levering af gulvtæppe	3.6.3.	side 64
Fortolkning af garanti. Fakturaforbehold	3.7.5.	side 70
Returret vedr. kontaktlinser	3.8.9.	side 77
Hårkur. Organization Green's International	3.12.1.	side 85

Årsberetning 1978:

Reparation i garantiperioden	3.1.7.	side 44
Sælgeren hæftede for sin garanti for »gennemfarvet æg- te læder«	3.5.1.	side 52
Garantien dækkede ikke, men klageren skulle ikke betale for reparationen	3.8.1.	side 58

Urmageren »hæftede« også for mangler ved uret, efter at det var repareret af en anden urmager	3.8.2.	side 59
---	--------	---------

Årsberetning 1979:

Symaskinegaranti misligholdt	3.1.3.	side 34
25 års garanti udformet som en producentgaranti. Klagen 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

Årsberetning 1980:

Stue med fejl i møbelstoffet. Reklamation var sket rettidigt	3.5.2.	side 63
Ret til at hæve køb af fotografiapparat, da reparation tog 3 måneder	3.8.11.	side 81

Gældsbreve

Årsberetning 1975:

Campingvogn	1.	side 28
-------------------	----	---------

Årsberetning 1977:

Transport af kontrakter	2.2.1.5.	side 19
-------------------------------	----------	---------

I

Interessentskaber (se under Andelsforetagender)

K

Kontrakt

I. Kontraktens indgåelse

Årsberetning 1975:

Rumfartsredaktionen A/S	side 28
Gulvtæppe med gummibagside	side 32

Årsberetning 1976:

Skandinavisk Kultursamling A/S	2.a.	side 32
Rumfartsredaktionen A/S	2.b.	side 33

Årsberetning 1977:

Urigtige oplysninger	2.2.1.1.	side 18
Upræcis eller urigtig opfattelse af bogkontrakts indhold og omfang	2.2.4.	side 22
Afkortning af guldænke til armbåndsur	3.8.4.	side 74
Klage vedrørende brevkursus	3.10.2.	side 81

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Urigtige forudsætninger – Mangler	2.3.2.	side 20
Manglende samtykke til dyr udskiftning af urlænke m.v.	3.8.2.	side 75
Tegning af abonnement på tidsskriftet »Neue Mode« var ikke bindende	3.14.1.	side 87

II. Ugyldighed

Årsberetning 1975:

Skandinavisk Kultursamling A/S	side 28
--------------------------------------	---------

Årsberetning 1977:

Brevskolekurser fra Erhvervs-Brevskolen ApS	2.1.1.1.	side 12
	2.1.1.2.	side 13

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980

Fortabelse af ugyldighedsindsigelsen	2.2.1.	side 16
Gryde- og pandesortiment. Salg uden for fast forretningssted. Oplysning om fortrydelsesret ikke tilstrækkelig	3.1.1.	side 58
Brevskole gav ikke oplysning om fortrydelsesret	3.10.1.	side 83
Klagerens tilbagebetalingskrav efter dørsalgsloven blev nedsat, da bog bar præg af benyttelse ud over, hvad der må anses for almindelig brug	3.14.2.	side 88

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

Årsberetning 1975:

Campingvogn	1.	side 27
Rumfartsredaktionen A/S	2.	side 28
Hårkure – Organization Green's International	4.	side 29

Årsberetning 1976:

Skandinavisk Kultursamling A/S	2.a.	side 32
Rumfartsredaktionen A/S	2.b.	side 33
Standardvilkår i bogkontrakt	2.c.	side 33
Dansk Vagttjeneste	2.d.	side 33
Hårkure – Organization Green's International	6.a.	side 38

Årsberetning 1977:

Urimeligt standardvilkår i brevkolekontrakt. Opsigelsesregler	2.1.2.1.1.	side 14
Urimeligt standardvilkår i brevkolekontrakt. Eksa- mensgebyr	2.1.2.1.2.	side 15
Urimeligt standardvilkår i brevkolekontrakt. Pristals- regulering	2.1.2.1.3.	side 16

Konventionalbod på 10% for misligholdelse af kontrakt	2.2.1.4.	side 19
Køb af bøger fra Standard Forlaget ApS	2.2.2.	side 20
»Fortsættelsesklausul« i bogkontrakt	2.2.3.	side 21
Abonnementskontrakter vedrørende vagttjeneste	2.2.5.	side 23
Køb af dykkerudstyr	3.7.3.	side 68
Fortolkning af garanti. Fakturaforbehold	3.7.5.	side 70
Ansvar for gods, der transporteres med fragtmand. Fortolkning af standardvilkår	3.9.1.	side 79
Klage vedrørende brevkursus	3.10.2.	side 81

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

»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

Årsberetning 1980:

Udlejeren skulle betale reparationsprisen for den lejede bil. Aftalelovens § 36	3.7.5.	side 72
Mangler ved protese – samlet køb	3.12.1.	side 85

IV. Fortolkning i øvrigt af aftaler

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Gryde- og pandesortiment	2.3.6.	side 21
Kontraktsfortolkning. Samspil mellem offentligretlige og civilretlige regler. Agentens ansvar for fejl fra det arrangerende bureau	3.9.1.	side 82
Abonnementskontrakt vedrørende tyverialarmanlæg. Kontraktsfortolkning	3.15.8.	side 98

V. Opsigelse, misligholdelse, ophævelse

Årsberetning 1977:

Ikke mulighed for at komme i forbindelse med vagttjenestefirma	2.2.5.	side 23
Vedligeholdelsesabonnement på køleskabskompressor til køleskabe i fiskeforretning	3.1.4.	side 43

Årsberetning 1980:

Opsigelsesret ved langvarige kontrakter	2.2.2.	side 17
Kontraktens leveringstermin tilsidesat	2.2.3.	side 18
Returnering af varen kan efter omstændighederne tillægges virkning som en opsigelse	2.2.4.	side 19
Uanset at aftalen om køb af et bogværk var ugyldig, kunne klageren på grund af passivitet ikke gøre ugyldighed gældende	3.14.3.	side 89
Bevisbyrde. Fortrydelsesret udnyttet ved nægtet modtagelse	3.14.6.	side 92

Kvittering

Årsberetning 1977:

Bevis for køb eller reklamation	2.3.6.2.	side 27
---	----------	---------

Årsberetning 1979:

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

Køb

I. Købesum

Årsberetning 1976:

Fremstilling af smykke	4.a.	side	35
----------------------------------	------	------	----

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1980:

En cirkapris måtte ikke overskrides med 50%	3.8.7.	side	78
---	--------	------	----

II. Levering

Årsberetning 1975:

Lon Look Records	6.	side	31
Salg med ombytningsret	6.	side	31

Årsberetning 1976:

Klage fra børnehave over forsinket levering af soppebasin	1.c.	side	32
Skandinavisk Kultursamling A/S	2.a.	side	32

Årsberetning 1977:

Leveringsproblemer ved bogkontrakt. Likvidation	2.2.1.6.	side	19
Forlags tilbagetagelse af bøger i »depot«	2.2.1.2.	side	19
Ukontraktsmæssig levering af gulvtæppe	3.6.3.	side	64
Postordresalg. Risikoen for varen ved mangelfuld adressering	3.11.5.	side	85

Årsberetning 1980:

Forsinkelse	2.1.2.1.	side	12
Forsinkelse med leveringen. Påkrav	3.8.9.	side	79
Blomsterhandleren bærer risikoen, hvis blomster stilles uden for døren	3.15.3.	side	94

III. Ophævelse, forholdsmæssigt afslag, afhjælpning

Årsberetning 1975:

Campingvogn	1.	side	28
Fotoartikler	3.	side	29
Møbler	5.	side	30

Habitter m.v. – King's Clothiers Ltd.....	7.	side 31
Badetøj.....	7.	side 32
Cowboybukser (denimstof)	7.	side 32

Årsberetning 1976:

Påhængsmotor af mærket Squalitalia 5HK Luxus	1.a.	side 31
Køb af brugt græsslåmaskine	1.b.	side 31
Klage over drømmeseng	1.c.	side 32
Rivestyrke i teldug	1.d.	side 32
Ur fra Draken Uhrfabrik i Schweiz. Postordresalg	4.b.	side 36
Køb af brugt lampe	5.a.	side 38
Mangler ved brugt klaver	7.a.	side 39
Sofabord af massiv moseeg. Forholdet mellem sælgers oplysninger om varen og købers kvalitetsforventninger ..	8.b.	side 40
Drengestøvler med hæle, der går op i limningen	10.a.	side 42
Slitage på sko	10.b.	side 42
Afhjælpning af mangler	10.c.	side 42
Farveafsmitning af cowboybukser. Produktansvar	11.a.	side 43
Manglende vaskeægt ved »pakistansk sengetæppe« ..	11.b.	side 43
Udsalgsvare. Forbehold på nota	11.c.	side 43
Klage over kalveskinsjakke. Forholdet mellem sælgers oplysning om varen og købers kvalitetsforventninger ...	11.e.	side 44
Trøje tåler ikke vask i overensstemmelse med den informative mærkning	11.f.	side 44
Acrylgardiner, der krymper ved strygning	11.g.	side 44
Misvisende behandlingsanvisning vedrørende bluse	11.k.	side 45
Fejlagtig rådgivning vedrørende vedligeholdelse af gardiner	11.l.	side 45
Indkøbsnet	11.m.	side 46
Skjortebluse af kunstsilke, der skrider i sømmene	11.o.	side 46
Brudekjole af prikket mol, hvis prikker forsvinder ved normal rensning	11.p.	side 46
Riv- og slidstyrke for beklædning	11.q.	side 47

Årsberetning 1977:

Mangler ved brevkurser	2.1.1.1.	side 12
	2.1.1.2.	side 13
	2.1.1.3.	side 13
Bevis for mangler ved fodtøj	2.3.6.1.	side 27
Krympning af gulvtæpper	2.4.2.	side 29
»Opvaskemaskine« af mærket Cantina Hydromatic	3.1.1.	side 41
»Opvaskespuler« af mærket Carocelle Countertop	3.1.2.	side 42
Køb af rustfrit stålbestik	3.1.3.	side 43
Iblødsætning af benklæder	3.3.1.	side 45

Farveudløb ved vask af silketørklæde	3.3.2.	side 46
Badekåbe krymper	3.3.3.	side 46
Misfarvning af beklædningstekstiler som følge af kemisk forbindelse mellem metalknapper o.lign. og natriumperborat fra vaskemiddel	3.3.4.1.	side 47
	3.3.4.2.	side 47
Vask af uldvarer i vaskemaskine	3.3.5.	side 48
Trøje fremstillet af »100% pure wool« krymper ved maskinvask	3.3.6.	side 48
Bluse, som efter behandlingsanvisningen skulle dryptørre, skulle tillige stryges	3.3.7.	side 49
Farveafsmitning fra en badekåbe	3.3.9.	side 50
Afsmitning fra ruskind	3.3.10.	side 50
Køb af cowboybukser	3.3.11.	side 51
Køb af stof til hjemmesyning	3.3.14.	side 52
Stoffet skrider på en sofa	3.3.15.	side 53
Mangler ved barnestøvler	3.4.1.	side 55
Utæthed ved herrestøvler af læder	3.4.3.1.	side 56
Utæthed ved lynlås i pigestøvler	3.4.3.2.	side 56
Sko, der smitter af ved brug	3.4.4.	side 57
Mangler ved kurvestol	3.5.1.	side 57
Køb af en palisanderseng	3.5.3.	side 58
Skuffebriks leveret som samlesæt	3.5.4.	side 60
Mangler ved gulvtæppe	3.6.1.	side 63
Køb af væg-til-væg tæppe	3.6.2.	side 63
Gulvtæppe tåler ikke vand	3.6.5.	side 65
Lugtgener ved gulvtæppe	3.6.6.	side 66
Gulvtæppe med gummibagside	3.6.7.	side 66
Køb af en brugt knallert	3.7.1.	side 67
Byggesæt til ekkolod	3.7.4.	side 69
Mangler ved el-plæneklipper	3.7.6.	side 71
Køb af en armring	3.8.2.	side 73
Køb af ur	3.8.5.	side 75
Køb af ur. Postordresalg	3.8.6.	side 76
Køb af paryk	3.12.2.	side 86

Årsberetning 1978:

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

Uhensigtsmæssig varesammensætning	2.1.3.	side 17
Bevisproblemer for mangler ved briller	2.3.1.3.	side 22
Møbler købt som samlesæt	2.4.1.4.	side 24
Finérmøbler	2.4.1.5.	side 25
Velourbetræk monteret direkte på skumpolstring	2.4.1.6.	side 25
Anvendelse af dun, fjer og granulat som polstermateriale	2.4.1.7.	side 25
Sælgeren skal oplyse om »antikeffekt« på lædermøbler	2.4.1.8.	side 26
Mangelsindsigelser vedrørende stofkvalitet på møbler	2.4.2.2.	side 28
Kobberpande med tinbelægning skulle kunne bruges til almindelig stegning	3.1.5.	side 43
Brandfarlige petroleumslamper. Ophørsudsalg	3.1.9.	side 45
Børnebukser af fløjl. Slidstyrke	3.3.2.	side 48
Det var ikke en mangel, at en børnejakke skred i sømme- ne	3.3.6.	side 49
Blusen ødelagde undertøjet	3.3.7.	side 50
Det indkøbte skind skulle kunne tåle almindelig rensning	3.3.8.	side 51
Afsmitning fra ruskindsfrakke	3.3.9.	side 51
Forbehold på nota udelukkede ikke køberen fra at få pengene igen	3.4.1.	side 52
Sælgeren hæftede for sin garanti for »gennemfarvet æg- te læder«	3.5.1.	side 52
Køb af stålreoler	3.5.2.	side 53
Afslag i prisen, da tæpperester blev leveret i forskellige farvenuancer	3.6.1.	side 54
Gummibåd var en legetøjsbåd	3.7.1.	side 54
Mangler ved en brugt udenbordsmotor. Auktionskøb	3.7.2.	side 55
Tyndt akvarieglas	3.7.3.	side 57
Køberen kunne kræve, at den købte campingvogn kunne bruges til hans bil	3.7.4.	side 58
Urmageren »hæftede« også for mangler ved uret, efter at det var repareret af en anden urmager	3.8.2.	side 59
Ringene var ikke en brillantring	3.8.6.	side 61
Køb fra overskudslager. Brugt tøj – nyt tøj	3.11.1.	side 66
Grammofonpladen støjede for meget	3.12.3.	side 69
»Radardetektoren« var ulovlig	3.14.1.	side 71
Barnevognen var farlig	3.14.4.	side 73
Amazonpapegøje, der døde af »papegøjesyge«, var syg ved købet	3.14.6.	side 75

Årsberetning 1979:

Musikinstrumenter, mangler	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 »særtilbud«	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
Læderstøvle 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
Årsberetning 1980:		
Mangelsbegrebet	2.1.2.2.	side 12
Købers afhjælpningsret	2.1.2.3.	side 13
Sælgerens afhjælpningsret	2.1.2.4.	side 14
	2.1.2.5.	side 14
Urigtige forudsætninger – Mangler	2.3.2.	side 20
	2.3.3.	side 21
Vandtætte ure	2.4.	side 23
Holdbarhedsmangel ved træningsdragt. Smeltebrist.		
Dissens	3.3.2.	side 59
Ikke en mangel ved mange typer stof, at de krøller. Typeforudsætning	3.3.3.	side 60
Off-white jakke, der gulner ved lyspåvirkning	3.3.4.	side 60
Klageren kunne ikke gøre hævebeføjelsen efter købelovens § 78, stk. 3, gældende ved en bagatelagtig mangel	3.3.5.	side 61
Farveafsmitning fra ruskind på kondisko var uacceptabel. Produktansvar. Egen skyld	3.4.1.	side 62
Typeforudsætninger. Caveat emptor	3.5.1.	side 62

Stue med fejl i møbelstoffet. Reklamation var sket rettidigt	3.5.2.	side 63
Leverede møbler skal være prøvesvarende og de enkelte dele uden større nuanceforskelle	3.5.3.	side 64
Sælgers loyale oplysningspligt. Træfolie	3.5.4.	side 65
Når et tæppe skal leveres i »skræddermål« eller »udskåret mål«, skal man ikke betale for spild	3.6.2.	side 68
Køb af optimistjolle. Produktionsfejl var ikke omfattet af en ansvarsbegrænsning	3.7.2.	side 69
Barncyklen var behæftet med en generel mangel	3.7.3.	side 71
Ansvar for korrekt fagmæssig vejledning	3.7.7.	side 74
Fotografiapparatet var uegnet til formålet	3.8.1.	side 74
Forbruger køb – Sælgers afhjælpningsret	3.8.3.	side 75
Alliancering blev gjort større ved grovslibning og ikke ved isætning af sten	3.8.5.	side 77
Fortrydelsesret. Omgåelse. Forbrugerklagenævnets kompetence	3.11.1.	side 84
Bestilling af Karnovs lovsamling omfattede også et register	3.14.5.	side 91
Forbruger køb. Mangler ved lighter. Fortabelse af sælgers afhjælpningsret	3.15.1.	side 93
Hofteledsdysplasi hos hunde. Oprindelige mangler	3.15.2.	side 93
Annoncens tekst var bindende for sælgeren	3.15.9.	side 99

IV. Erstatning (se under Erstatning i kontrakt)

V. Produktansvar (se under Produktansvar)

L

Leasing (se under Leje)

Leje

Årsberetning 1977:

Tilbagebetaling af telteleje	3.7.7.	side 72
------------------------------------	--------	---------

Årsberetning 1978:

Momsen skulle være indregnet i den opgivne pris	3.1.4.	side 42
Standardvilkår i lejekontrakt vedrørende et el-orgel	3.12.1.	side 67

Kursregulering af containerleje («forbrugende erhvervsdrivende»)	3.14.3.	side 72
--	---------	---------

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Udlejeren skulle betale reparationsregningen for den lejede bil. Aftalelovens § 36	3.7.5.	side 72
Uhensigtsmæssig afleveringsprocedure i forbindelse med udlejning af biler	3.7.6.	side 73

Levering (se under Køb II og Tjenesteydelse II)

Likvidation

Årsberetning 1977:

Leveringsproblemer ved bogkontrakter	2.2.1.6.	side
--------------------------------------	----------	------

M

Moms (merværdiafgift)

Årsberetning 1978:

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

O

Ombytningsret

Årsberetning 1975:

Salg med ombytningsret		side 31
------------------------	--	---------

Årsberetning 1976:

Damebluse. Ombytningsret. Køb af gave	11.i.	side 45
---------------------------------------	-------	---------

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

P**Passivitet****Årsberetning 1976:**

Skandinavisk Kultursamling A/S	2.a.	side 32
--------------------------------------	------	---------

Årsberetning 1977:

Forlag fortabt retten efter kontrakt over for klager	2.2.1.3.	side 19
--	----------	---------

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Gryde- og pandesortiment, fortabelse af indsigelser	2.3.9.	side 22
Den erhvervsdrivendes erstatningskrav for sent fremsat .	3.2.1.	side 58
Uanset at aftalen om køb af et bogværk var ugyldig, kunne klageren på grund af passivitet ikke gøre ugyldig- hed gældende	3.14.3.	side 89

Produktansvar**Årsberetning 1976:**

Farveafsmitning fra cowboybukser	11.a.	side 43
--	-------	---------

Årsberetning 1977:

Erstatningsansvar for skader forvoldt ved farveafsmit- ning fra tekstil	3.3.18.	side 54
--	---------	---------

Årsberetning 1978:

Erstatningsansvar for skader forvoldt ved afsmitning fra tekstil	2.1.3.	side 18
Ansvar for afsmitning fra cowboybukser	3.3.1.	side 47
Blusen ødelagde undertøjet	3.3.7.	side 50

Krav om erstatning for beskadigelse af palisanderbord på grund af utæt flaske med tredobbelt salmiakspiritus . .	3.14.5.	side	74
--	---------	------	----

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Farveafsmitning fra ruskind på kondisko var uacceptabel. Produktansvar. Egen skyld	3.4.1.	side	62
Forbruger fik erstatning, fordi hans kontaktlinser var blevet ødelagt af at blive rensset i demineraliseret vand, der var solgt som destilleret vand	3.8.4.	side	76
Erstatningskrav bortfaldt på grund af købers egen ufor-sigtighed	3.8.8.	side	79

R

Reklamation

Årsberetning 1976:

Benklæder, der ændrer udseende efter vask	11.h.	side	45
Køb af tunika	11.j.	side	45

Årsberetning 1977:

Sælgerens adgang til at undersøge fodtøj	2.3.3.	side	26
Bevis for køb eller reklamation	2.3.6.2.	side	27

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Reklamationsregler	2.1.2.6.	side	15
Gryde- og pandesortiment	2.3.7.	side	22
Stue med fejl i møbelstoffet. Reklamation var sket retti-digt	3.5.2.	side	63
Fortabelse af indsigelser over for sen reklamation i han-delskøb	3.15.6.	side	96

Renter

Årsberetning 1980:

Renter, gryde- og pandesortiment	2.3.5.	side	21
Uanset at aftalen om køb af et bogværk var ugyldig, kunne klageren på grund af passivitet ikke gøre ugyldighed gældende	3.14.3.	side	89
Rettidig betaling – Morarenter	3.15.7.	side	97

Returret

Årsberetning 1975:

Kommunikation Standard System		side	30
---	--	------	----

Årsberetning 1977:

Fortolkning af returret	2.3.7.	side	27
Ombytning af udsalgsvarer	3.3.17.	side	54
Returret vedrørende kontaktlinser	3.8.9.	side	77
Køb af ur på grundlag af postordrefirmas annonce	3.11.1.	side	83
Returret i postordresalg	3.11.2.	side	83
Fortolkning af returret ved postordresalg	3.11.3.	side	84

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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
Postordre køb af regnfrakke	3.11.1.	side	60
Returret ved postordresalg	3.11.2.	side	60

T

Tilgodeseddel

Årsberetning 1976:

Køb af ruskindsjakke. Konvertering af tilgodeseddel til kontantbeløb	11.n.	side	46
--	-------	------	----

Årsberetning 1977:

Spørgsmål om en købers ret til at få penge tilbage i stedet for et tilgodebevis	3.4.2.	side 56
Betaling af en nedsat vare med et tilgodebevis	3.8.1.	side 73

Årsberetning 1979:

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

Tjenesteydelse

I. Pris for tjenesteydelsen

Årsberetning 1976:

Klage over el-forbrug registreret af kommunalt belys- ningsvæsen	3.a.	side 35
Reparationsregning for smalfilmoptager	4.d.	side 37
Pris for flytning af bohavede	12.a.	side 47

Årsberetning 1977:

Overskridelse af et overslag på betrækning af en sofa og en stol	3.5.6.	side 61
Betaling for indhentelse af tilbud på reparation af foto- apparat	3.8.7.	side 76

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Manglende samtykke til dyr udskiftning af urlænke m.v.	3.8.2.	side 75
Det blev dyrt for forbrugeren at få sat øskener i billige sten	3.8.6.	side 78
»Ekspertbistand« i forbindelse med navneændring	3.15.4.	side 94

II. Forsinkelse med præstation af ydelsen

Årsberetning 1980:

Klageren kunne ikke afvise at modtage en »slægtsbog« på grund af forsinket levering	3.14.4.	side 90
--	---------	---------

III. Ophævelse, nedslag, afhjælpning

Årsberetning 1976:

Reparation af standur	4.f.	side 37
Mangelfuld betækning og polstring	8.c.	side 40

Årsberetning 1977:

Kursus i byggeteknik og landmåling	2.1.2.2.	side 16
Reparation af fodtøj	2.3.8.	side 28
Pålægning af gulvtæpper	2.4.1.	side 28
Afhjælpning af mangler ved pålægning af gulvtæpper . .	2.4.3.	side 29
Afsyring af et chatol	3.5.5.	side 61
Annulation af en aftale om betækning af en sofa og tre lænestole. Annulationsgebyr	3.5.7.	side 62
Nedsættelse af reparationsregning på blitz	3.8.8.	side 77
Flytning af bohaver	3.9.2.	side 80
Brevskolekursus fra Erhvervs-Brevskolen ApS	2.1.1.	side 12
Tilbagebetaling af prisen for billetter til et koncertarran- gement	3.13.1.	side 87

Årsberetning 1978:

Mangelfuldt reparationsarbejde vedrørende møbler	2.4.2.1.	side 27
Afsyring af møbler	2.4.2.3.	side 28
Garantien dækkede ikke, men klageren skulle ikke betale for reparationen	3.8.1.	side 58
Klaveret var for bredt til trappen	3.9.2.	side 63

Årsberetning 1979:

Reparationen af elektromotor var for dyr	3.1.1.	side 33
Ejendomshandlers krav på annonceudgifter for »fælles- millimeter« 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 permanentbe- handling	3.12.1.	side 61
Billetprisen kunne kræves tilbage. Lydforholdene var for dårlige	3.13.2.	side 63

Årsberetning 1980:

Erstatning og fritaget for betaling	3.5.5.	side 65
Reparation af bådmotor behæftet med så væsentlige fejl, at ejeren blev helt fritaget for betaling af reparationsregning. Erstatning for forgæves rejseudgifter. Reparatorens afhjælpningsret	3.7.1.	side 68
Hvis gods forsvinder under transport med luftfartsselskab, skal selskabet både betale erstatning efter luftfartsloven og refundere den betalte fragt	3.9.2.	side 83
Klageren kunne ikke få billetprisen refunderet for en aflyst »Hamlet«- friluftsfeststilling på Kronborg	3.13.1.	side 86
Ekspertbistand i forbindelse med navneændring	3.15.4.	side 94
En konfirmationssang kan være for dårlig	3.15.10.	side 100

IV. Erstatning (se under Erstatning i kontrakt)

U

Udsalg

Årsberetning 1976:

Udsalgsvare. Forbehold på nota	11.c.	side 43
Udsalgsvare. Misfarvning af jumper	11.d.	side 44

Årsberetning 1977:

Køb af habit. Forholdet mellem sælgers oplysninger og købers kvalitetsforventninger	3.3.13.	side 52
»Udsalgsvare byttes ikke og tages ikke retur«	3.3.16.	side 53
Ombytning af udsalgsvare	3.3.17.	side 54
Tæppe købt med »småfejl«	3.6.4.	side 65
Betaling af en nedsat vare med et tilgodebevis	3.8.1.	side 73

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Umyndige**Årsberetning 1975:**

Umyndighed	8	side 33
------------------	---	---------

Årsberetning 1976:

Umyndighed. Postordresalg af værktøj	9.a.	side 41
--	------	---------

Årsberetning 1978:

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

Årsberetning 1979:

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

Årsberetning 1980:

Umyndigs køb af maskinpistolattrap	3.7.4.	side 71
--	--------	---------

3.1. Husholdningsapparater, Elektronik, Isenkram

3.1.1. Gryde- og pandesortiment. Salg uden for fast forretningssted. Oplysning om fortrydelsesret ikke tilstrækkelig

En klager havde i perioden umiddelbart før Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 655 af 19. december 1978 var trådt i kraft ved et home-party købt et gryde-og pandesortiment af mærket AMC.

Ifølge lov om visse forbrugeraftaler har en køber, når salg sker uden for fast forretningssted, krav på at modtage en tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesret senest ved kontraktens underskrivelse.

Klageren var i dette tilfælde skriftligt gjort bekendt med, at han havde en fortrydelsesret, og skriftligt gjort bekendt med, fra hvornår fristen regnedes. *Derimod havde klageren ikke modtaget oplysning om, hvordan han kunne fortryde aftalen.*

Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at klageren ikke havde modtaget en tydelig skriftlig oplysning om den fortrydelsesret, der gælder i et sådant aftaleforhold. Aftalen var herefter efter nævnets opfattelse ugyldig, og klageren blev fritaget for at aftage og betale for grydesortimentet. (J.nr. 79-14 200-062)

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

3.2.1. Den erhvervsdrivendes erstatningskrav for sent fremsat

En husejer havde *lejet en presenning* til dækning af et tagpaptag. Ved lejemålets ophør var presenningen intakt, men der havde fundet en *tjæreaafsmitning* sted på den side, der vendte ned mod taget.

To måneder senere fremsatte udlejeren krav om erstatning på kr. 841,75, idet firmaet samtidig tilbød at udlevere en presenning svarende til den, klageren oprindeligt havde lejet. Udlejeren kunne dog ikke udlevere den oprindelige presenning, idet denne var destrueret.

Forbrugerklagenævnet fritog klageren for at betale erstatning, idet kravet først var fremsat to måneder efter, at presenningen var modtaget retur, og fordi udlejeren ved at bortskaffe presenningen havde afskåret sig fra at dokumentere et tab. (J.nr. 79-98 320-013)

3.3. Tekstiler

3.3.1. Typeforudsætning

En forbruger havde købt en *blå nederdel* med tilhørende top. Da forbrugerens *første gang vaskede* sættet, *smittede* den blå farve af på en offwhite bluse, der blev vasket samtidig.

Forbrugeren krævede erstatning for den ødelagte bluse, hvilket den erhvervsdrivende afviste under henvisning til, at det blå sæt burde have været vasket separat.

Nævnet fandt, at forbrugeren selv måtte bære risikoen for skader ved farveafsmitning, idet det må anses for almindeligt kendt, at stærktfarvede tekstiler på grund af overskudsfarve ofte smitter af ved første gangs vask og således bør vaskes separat.

Særskilt *advarsel* fra sælgeren om afsmitningsrisikoen kunne *ikke kræves* i dette tilfælde. (J.nr. 79-20 200-306)

3.3.2. Holdbarhedsmangel ved træningsdragt Smeltebrist. Dissens

Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i nogle sager vedrørende træningsdragter, hvor der efter fald var opstået »*smeltebrist*« på dragternes knæ.

Fælles for dragterne, der var af forskellige fabrikater, var, at retsiden bestod af *polyamidgarner* (nylon). Ved fald på trægulv under sportsudøvelse var polyamidgarnerne *smeltet og bristet på grund af den opståede gnidningsvarme*.

Klagerne krævede købet hævet, idet dragterne ikke var anvendelige til det formål, til hvilket de var indkøbt.

Et flertal i nævnet fandt imidlertid, at et fald på trægulv måtte anses for en

normal brugspåvirkning for de omhandlede dragter, når der *ikke ved mærkning eller på anden måde var frarådet* anvendelse til indendørs sportsudøvelse. Træningsdragterne havde således ikke haft de brugs- og holdbarhedsegenskaber, som klagerne med rette havde kunnet forvente. Efter flertallets opfattelse havde dragterne derfor ved købet været behæftet med så væsentlige mangler, at *klagerne var berettigede til at hæve købet*.

Nævnets erhvervsrepræsentanter mente, at dragterne snarere fremtrådte som *opvarmningsdragter* og ikke var beregnet til egentlig sportsudøvelse. Disse nævnsmedlemmer fandt derfor, at de opståede skader skyldtes en *uhensigtsmæssig brug* af dragterne og kunne derfor ikke give klagerne medhold i klagen. (J.nr. 79-20 900-087, 79-20 900-088 og 80-20 900-130)

3.3.3. Ikke en mangel ved mange typer stof, at de krøller Typeforudsætninger

Forbrugerklagenævnet har behandlet en række klager over *beklædningsstoffer, der krøller*.

Der reklameres især over, at stoffer af viscose krøller meget i brug og efter vask. Forbrugerklagenævnets sekretariat har afvist disse sager, idet det må *anses for en normal egenskab for* en vare af viscose, at den har en *udpræget tendens* til at krølle.

Det gælder også for en række *andre stoffer*, at forbrugeren må *forvente*, at *stoffet krøller*, medmindre andet er oplyst i forbindelse med købet.

3.3.4. Off-white jakke, der gulner ved lyspåvirkning

En klager havde købt en off-white jakke til kr. 598,-. Efter ca. 7 måneders brug konstaterede klageren, at jakken nogle steder var falmet og derved blevet gullig. Sælgeren sendte jakken til fabrikanten, der afviste reklamationen, bl.a. med henvisning til, at det er almindelig kendt, at heluldne hvide varer gulner ved lyspåvirkning og derfor bør anbringes i mørke, når de ikke benyttes.

Nævnet besigtigede med sagkyndig bistand fra Dansk Textil Institut jakken og konstaterede *flere steder farveændring* i form af gulning, der måtte antages at skyldes, at *optisk hvidt* i stoffet var blevet *nedbrudt ved lyspåvirkning*. Nævnet fandt herefter, at jakken ved købet havde været *behæftet med en mangel*. Et flertal i nævnet lagde vægt på, at klageren først havde reklameret

over manglen efter at have brugt jakken en sæson og fandt derfor, at klageren var berettiget til *et afslag i prisen* på kr. 200,-. (J.nr. 79-20 300-174)

3.3.5. Klageren kunne ikke gøre hævebeføjelsen efter købelovens § 78, stk. 3, gældende ved en bagatelagtig mangel

En klager havde i januar 1980 købt en *barneskidragt* under udsalg til kr. 144,-. Kort tid efter købet skred sømmene i benklædernes for.

Dansk Textil Institut besigtigede benklæderne og fandt, at sømudskridningen skyldtes, at *sømmene ikke var sikret mod udskridning*. Parterne indgik herefter et forlig gående ud på, at *indklagede skulle reparere* benklæderne. Klageren var imidlertid *ikke tilfreds med den af indklagede foretagne afhjælpning* og krævede købet hævet.

Nævnet besigtigede benklæderne og konstaterede, at *sømbukket på vindfanget enkelte steder* ikke var syet ind i sømmen. Nævnet fandt dog ikke, at klageren ved en *bagatelagtig mangel*, som klageren uden vanskelighed ville kunne afhjælpe eller få afhjulpet, *kunne gøre hævebeføjelsen* efter købelovens § 78, stk. 3, *gældende*. Klageren fandtes alene berettiget til et *mindre afslag*. (J.nr. 80-20 300-185)

3.3.6. Spørgsmålet om, hvorvidt en erhvervsdrivende er bundet af en annonceret pris, fandtes uegnet til nævnshandling

Klageren købte på baggrund af et tilbud i en annonce om pelsforede frakker til kr. 1.498,- den annoncerede frakke i størrelse 48, men måtte betale et tillæg på kr. 70,- på grund af størrelsen.

Sælgeren oplyste over for forbrugerklagenævnet, at det ikke er ualmindeligt, at der skal betales tillæg ved størrelse 46-48 og derover.

Nævnet fandt, at spørgsmålet om, hvorvidt annoncering med en pris må anses for et tilbud, der forpligter den erhvervsdrivende til at sælge varen til denne pris, er uafklaret i juridisk teori og praksis, og at spørgsmålet som følge af dets meget principielle karakter var uegnet til nævnshandling. (J.nr. 80-20 300-205)

3.4. Fodtøj

3.4.1. Farveafsmitning fra ruskind på kondisko var uacceptabel Produktansvar. Egen skyld

To klagere havde købt kondisko, hvor *ruskindet smittede* af på strømperne, når skoene blev våde. En *sagkyndig undersøgelse* viste, at *farveafsmitningen* fra kondiskoens ruskind var *større end normalt forventeligt* ved sko af den pågældende type.

Nævnet fandt herefter, at kondiskoene var behæftet med en *væsentlig materialefejl*, der berettigede klagerne til at *hæve købet*. Nævnet fandt videre, at *sælgeren* af kondiskoene var *erstatningsansvarlig* som følge af, at den ene af klagerens strømper var blevet ødelagt på grund af farveafsmitningen. Klageren, der *fortsat havde benyttet kondiskoene*, efter at farveafsmitningen var eller burde være opdaget, og herved havde *ødelagt yderligere 5 par strømper*, fik imidlertid *ikke disse 5 par erstattet*, da skaderne på disse kunne være undgået ved almindelig påpasselighed fra klagerens side. Nævnet *afviste* endvidere at give *erstatning* for et par strømper, der var ødelagt ved farveafsmitning, da de i forvejen var *så brugte*, at de *ikke repræsenterede nogen værdi*. (J.nr. 80-21 000-1094 og 80-21 000-1108)

3.5. Møbler

3.5.1. Typeforudsætninger. Caveat emptor

Forbrugeren *købte* en læderstue *efter at have besigtiget* den i forretningen og *opdagede ved leveringen*, at den trepersoners sofa havde *pletter* på størrelse med 5- og 10-ører, hvor forbrugeren mente, at skindet var meget tyndt. Møbelforretningen afviste, at der var fejl ved sofaen.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* besigtigede sofaen og fandt, at læderet var normalt fuldnarvet oksehud med en let transparent dækfarve, igennem hvilken man *tydeligt kunne se narven med dens årer, vækstmærker*, så som ar, m.v., som giver læderet sin karakter. Arrene og vækstmærkerne havde *ingen styrkemæssig betydning* og var *ikke særligt iøjnefaldende*, men kunne ved tilskæringen have været placeret på mindre synlige steder.

Nævnet, der besigtigede sofaens hynder, *fandt ikke*, at de konstaterede vækstmærker m.v. var af en sådan karakter, at de kunne betegnes som *mangler i købelovens forstand*. Klageren kunne derfor efter nævnets opfattelse ik-

ke gøre mangelskrav gældende mod indklagede. Nævnet lagde herved også vægt på, at klageren ved købet i forretningen havde besigtiget møblerne.

Den refererede sag er blot én af flere sager, hvor der efter køb af lædermøbler klages over, at der er *ridser, huller og pletter* i læderet. Som oftest viser det sig, at *skaderne stammer fra dyrehuden*. Læderets kvalitet afhænger bl.a. af dyrets sundhedstilstand, alder samt klimaforholdene på stedet, hvor dyret har levet. Ofte vil der være mærker fra rynker, blodårer, forskellige slags ar, insektstik, pigtråd o.lign. Ved *seriefremstilling af lædermøbler* med stor udnyttelsesgrad af dyrehuderne vil det ved møbler i rimelig prisklasse ofte forekomme, at der anvendes læder med sådanne skader.

Efter forbrugerklagenævnets praksis anses *ikke enhver sådan skade* for en mangel. (J.nr. 79-23 100-384)

3.5.2. Stue med fejl i møbelstoffet. Reklamation var sket rettidigt

En klager købte d. 8. november 1977 en 3-2-1 stue til i alt kr. 5.680,-. I forbindelse med købet blev af sælgeren udleveret et *garantibevis*, hvor en *møbel-fabrik ydede 3 års garanti* mod fabrikations- og materialefejl.

D. 10. november 1978 konstaterede klageren forskellige fejl ved møblerne. Klageren *reklamerede samme dag* til indklagede, der lovede, at fabrikanten af møblerne ville besigtige disse. Dette skete imidlertid ikke. I december måned 1978 afleverede klageren møblerne til sælgeren, men disse kom retur, uden at fejlene var udbedret. Klageren reklamerede herefter *adskillige gange* til sælgeren, der dog intet foretog sig, idet han gjorde gældende, at der ikke var fejl ved møblerne.

Møbelfabrikken, der ifølge garantibeviset havde ydet 3 års garanti på møblerne, gjorde gældende, at det var *et andet firma*, der havde fabrikeret møblerne, hvorfor *fabrikkens garantibevis fejlagtigt* var udleveret til klageren af sælgeren.

Sælgeren erkendte, at der var sket en forbytning af garantibeviser, men oplyste, at producenten ligeledes ydede en 3-årig garanti på møblerne. Dette dokumenteredes dog ikke.

Producenten gjorde gældende, at fabrikken aldrig gav mere end *1 års garanti* på deres produkter, og at klageren som følge heraf havde *reklameret for sent*,

idet man først havde modtaget reklamationen 2½ år efter, at varen var leveret.

Sagen blev forelagt *nævnet*, der på grundlag af en sagkyndig erklæring fandt, at stoffet på møblerne var *behæftet med en mangel*, der dog ikke kunne anses for væsentlig. Klageren kunne derfor ikke hæve købet, men var berettiget til et *afslag i købesummen*. Afslagets størrelse fastsattes skønsmæssigt til kr. 2.000,-.

Kravet kunne *ikke gøres gældende over for* udstederen af det fejlagtigt udleverede garantibevis.

Da *producenten* ikke ydede mere end 1 års garanti, havde klageren *ikke reklameret rettidigt* over for denne, hvorfor klageren intet krav havde mod producenten.

Nævnet fandt, at klageren ved *sin reklamation til sælgeren* d. 10. november 1978 og ved siden løbende at have reklameret over for denne, *rettidigt havde reklameret* over de konstaterede mangler. *Sælgeren blev gjort ansvarlig* for den udleverede 3-årige »fabriksgaranti«. (J.nr. 79-23 100-349)

3.5.3. **Leverede møbler skal være prøvesvarende og de enkelte dele uden større nuanceforskelle**

En klager købte d. 14. november 1979 i et varehus en lænestol og en hjørnesofa i læder til kr. 6.133,-.

Ved leveringen af møblerne konstaterede klageren, at sofaen og lænestolen *ikke* havde *samme farvenuance*. Klageren reklamerede til indklagede, der lovede at ombytte stolen. Det viste sig imidlertid, at indklagede *ikke havde en lænestol i samme farve* som sofaen. Klageren fik herefter tilsendt to farveprøver, således at fabrikanten kunne fremstille en stol i overensstemmelse med klagerens ønske. Det lykkedes imidlertid ikke. Indklagede tilbød herefter forskellige afhjælpningsforsøg, som klageren ikke kunne acceptere.

Indklagede anførte, at klageren *ved købet havde set et sofasæt* og på baggrund af dette afgivet ordre på et tilsvarende sæt. Der blev *tilfældigt udtaget en lagervare af denne type*, som blev sendt til kunden. Da den leverede stol i indfarvning lå et stykke fra sofaen, tilbød indklagede at ombytte stolen. Alle stolene på lageret var imidlertid for lyse.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* besigtigede møblerne og udtalte, at der var tale om *to forskellige farvetyper*, og at dette skyldtes, at sofaen og stolen var *fremstillet af to forskellige indfarvninger af læder*. Indklagede var enig i

den sagkyndige bedømmelse af møblerne, men mente at have ret til ombytning til tilsvarende møbler i en lignende nuance.

Sagen blev forelagt *nævnet*, som fandt det godtgjort, at *farvenuancen* på den af indklagede leverede sofa *afveg væsentligt* fra farvenuancen på stolen. Da sofasættet var købt efter forevisning af en prøve i forretningen, fandt *nævnet* på denne baggrund, at *klageren havde haft føje til at gå ud fra, at der ville blive leveret et sofasæt i samme farvenuance som prøven og uden større nuanceforskel mellem sættets enkelte dele*. Da indklagede havde leveret sættet med væsentlig farveforskel mellem de enkelte dele, og da det ikke havde været muligt for indklagede at afhjælpe nuanceforskellen mellem sofasættets enkelte dele, *fandt nævnet ikke, at klageren på nuværende tidspunkt var forpligtet til at afvente yderligere afhjælpningsforsøg, men var berettiget til at hæve købet af møblerne*. (J.nr. 80-23 100-425)

3.5.4. Sælgers loyale oplysningspligt. Træfolie. Dissens

En forbruger købte *en reol på tilbud* for kr. 5.148,-.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* oplyste, at reolens *pris* var ret *høj*. Normalprisen ville være ca. kr. 4.685,-. Den sagkyndige oplyste samtidig, at han i forbindelse med en besigtigelse af reolen havde konstateret, at den var *fabrikeret af træfolie* – en imitation af mørkbejdet finér. Klageren, der ikke ved købet havde fået oplysning herom, ønskede nu at hæve købet.

Nævnet besigtigede reolen. *4 nævnsmedlemmer* fandt, at det for en *ikke-fagmand* var *umuligt at skelne træfolien fra finér*. Under hensyn hertil og til den forholdsmæssigt høje pris var det en naturlig og *rimelig forpligtelse* for den erhvervsdrivende *at oplyse herom*. Disse medlemmer fandt derfor, at reolen var behæftet med en mangel, og at *forbrugeren* var berettiget til at *hæve købet*.

I medlem mente ikke, at forbrugeren kunne hæve på grund af materialesammensætningen. (J.nr. 79-23 300-111)

3.5.5. Erstatning og fritaget for betaling af vederlag for »amatøragtig« restaurering af antikmøbel

Klageren havde arvet en gammel malet brudekiste fra 1872 og rettede på baggrund af en annonce henvendelse til indklagede, der bl.a. annoncerede med at

udføre antikmaling. Indklagede besigtigede kisten og oplyste, at restaureringsarbejdet og maling ville koste ca. kr. 1.000,-. Der blev truffet aftale om, at den indklagede skulle *restaurere kisten og male den op* i de originale farver og mønstre.

Da klageren fik kisten retur, var den ukendelig. Klageren var så »rystet« over resultatet, at han blot skrev en check ud til indklagede på kr. 1.000,-. Reparationen af kisten var udført tilfredsstillende, men *malerarbejdet var ufagmæssigt*, bl.a. var de oprindelige mønstre blevet malet over, og der var anvendt forkerte farver. Klageren reklamerede herover.

Indklagede reagerede ikke på klagerens og Forbrugerklagenævnets henvendelser i sagen.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig besigtigelse af brudekisten. Den *sagkyndige udtalte*, at *maleren ikke havde magtet at udføre arbejdet korrekt*, og hverken bundbehandling, farvesætning eller dekoration var udført håndværksmæssigt. Det *virkede* umiddelbart, *som om en amatør havde prøvet at eksperimentere for første gang*. Den sagkyndige skønnede, at kisten *kunne føres tilbage til sin oprindelse*, både i farve og i dekoration, endog sådan, at man umiddelbart ikke kunne se, at den var nyrestaureret. Prisen for en sådan udbedring skønnedes at koste kr. 2.000,- – 2.500,-.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede havde *begået fagmæssige fejl* ved restaureringen af brudekisten, og indklagede var derfor *ikke berettiget til at få vederlag* for det udførte arbejde. Nævnet fandt endvidere, at *brudekisten* som følge af den ufagmæssige behandling var *forringet i værdi*, og at *indklagede var erstatningsansvarlig* herfor. Nævnet fastsatte skønsmæssigt erstatningen til kr. 1.000,-, således at indklagede i alt skulle betale kr. 2.000,- til klageren. (J.nr. 79-23 700-022)

3.6. Gulvtæpper

3.6.1. Sælgers erstatningsansvar for fejlinformation

En klager havde i november 1977 købt ca. 39 kvadratmeter gulvtæppe hos indklagede. Efter en udvidelse af stuen ca. 2 år efter ønskede klageren at få et tilsvarende tæppe sammenføjet med det allerede pålagte. Da klageren fremførte sit ønske om at *få samme slags tæppe*, svarede *indklagede*, at dette var udelukket, da *tæppet var udgået og ikke blev fremstillet eller solgt mere*. Henvendelse hos andre forhandlere ville være nytteløst. *Klageren bestilte her-*

efter det tæppe hos indklagede, som kom nærmest i farve m.v. til det, han allerede havde.

Ved monteringen fandt klageren, at *nuanceforskellen* mellem de to tæpper var *for stor*, og han henvendte sig derfor til en *anden tæppeforhandler*, som *omgående fandt* et tæppe af netop *det fabrikat*, klageren *oprindeligt* havde *købt*.

Da klageren foreholdt indklagede denne oplysning, svarede han, at han ikke længere handlede med den pågældende fabrik.

Klageren fandt herefter, at købet var indgået på grundlag af urigtige oplysninger fra indklagede, og krævede købet hævet.

Indklagede oplyste, at da klageren henvendte sig hos ham og forespurgte, om man kunne levere et tæppe nøjagtig mage til det, klageren havde købt to år tidligere, blev der svaret, at den *fabrik*, som *havde fremstillet* tæppet, var gået *konkurs*, og at *indklagede* derfor *ingen forbindelse eller samhandel* havde haft med fabrikken efter konkursen. Selv om man kunne få leveret et tæppe af samme fabrikat, ville der i øvrigt *efter to års forløb altid forekomme farveforskel*. Indklagede afviste derfor klagerens krav om ophævelse af købet.

Forbrugerklagenævnet rekvirerede en *prøve* af det tæppe, der var blevet pålagt hos klageren for to år siden og *fremsendte* den til *den fabrik*, som efter det oplyste havde *fremstillet* tæppet.

Fabrikken oplyste, at den pågældende *tæppekvalitet stadig produceredes* på fabrikken.

Fabrikken oplyste endvidere, at efter standsning af produktionen pr. 8. marts 1978 var fabrikken igen blevet startet op pr. 16. juni 1978.

Ved sin afgørelse lagde *Forbrugerklagenævnet* til grund, at det havde været af *betydning for klageren* at få et tæppe, der så nøje som muligt svarede til det, han allerede havde, og at han havde informeret indklagede herom.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *indklagede* som professionel tæppeforhandler burde have et *sådant kendskab til markedet* inden for sin branche, at han var *klar over*, at den pågældende *fabrik havde genoptaget produktionen*. Forhandleren havde derfor efter nævnets opfattelse begået en *fagmæssig fejl ved ikke at give klageren korrekt information* om mulighederne for at fremskaffe et tæppe af samme fabrikat som det, han tidligere havde købt, og havde som følge heraf *pådraget sig et erstatningsansvar* over for klageren.

3.6.2. Når et tæppe skal leveres i »skræddermål« eller »udskåret mål«, skal man ikke betale for spild

En køber skulle bruge et stykke tæppestof til et rum, som var $2,2 \times 3,1$ meter, og fik oplyst, at kvadratmeterprisen for »skræddermål« var 222 kr. Den høje kvadratmeterpris skyldtes ifølge sælgerens oplysninger, at der ville være en del spild ved et tæppe i disse mål. Da køberen modtog regningen, opdagede hun, at der var beregnet betaling for $2,7 \times 3,7$ meter tæppe, d.v.s. 3,17 kvadratmeter mere end pålagt.

Sælgeren oplyste, at *prisen for tæppe i fuld rullebredde*, hvor køberen betaler for spildet, var 168 kr., mens den for *tæppe i udskåret mål* var kr. 222 pr. kvadratmeter. Der var i dette tilfælde tale om et mønstret tæppe. Mønstret havde en bredde og en længde på henholdsvis 50 og 60 centimeter, og det havde været nødvendigt at tillægge et stykke svarende til mønsterrapporten for at få tæppet til at passe til et andet, som lå i et tilstødende rum.

Sælgeren havde ved aftalens indgåelse været ude hos køberen for at måle op. Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at kvadratmeterprisen for tæppet var fastsat på grundlag af opmålingerne og under den forudsætning, at det skulle leveres i udskårne mål. Under disse omstændigheder og i betragtning af den relativt store forskel mellem kvadratmeterprisen for tæppe i fuld rullebredde og tæppe i udskåret mål *fandt forbrugerklagenævnet ikke, at sælgeren havde været berettiget til at kræve betaling for et større stykke tæppestof end det gulvareal, der skulle dækkes, ved at henvise til mønsterspild*. Sælgeren måtte derfor tilbagebetale pengene for de 3,17 kvadratmeter stof, han havde beregnet for meget. (J.nr. 79-22 000-514)

3.7. Både, Cykler, Knallerter Sports- og Fritidsudstyr

3.7.1. Reparation af bådmotor behæftet med så væsentlige fejl, at ejeren blev helt fritaget for betaling af reparationsregning. Erstatning for forgæves rejseudgifter. Reparatørens afhjælpningsret

I forbindelse med vinteropbevaring af en motorbåd aftalte ejeren med et marinemotorværksted eftersyn af bådmotoren. Efter en forsinkelse meddelte motorværkstedet den følgende sommer, at båden nu var klar til afhentning. Ejeren rejste herefter fra sin nuværende bopæl til reparationsværkstedet for at afhente båden, der imidlertid ikke var klar, hvorfor han måtte returnere uden båden.

Efter at motorværkstedet på ny havde meldt båden klar, afhentede ejeren denne og konstaterede under sejladsen hjem, at reparationen ikke var udført tilfredsstillende. Han reklamerede straks til indklagede, der afviste reklamationen og fastholdt betaling af regningsbeløbet på ca. 10.000 kr.

En sagkyndig undersøgelse af bådmotoren viste, at *reparationen var behæftet med meget alvorlige fejl*, ligesom motorværkstedet havde krævet *betaling for arbejde, der ikke var udført*.

Forbrugerklagenævnet fandt efter oplysningerne fra den sagkyndige, at reparationen havde været behæftet med så væsentlige mangler, at reparationen ingen værdi havde haft for ejeren, der herefter blev *fritaget for at betale reparationsregningen*.

Da motorværkstedet videre ikke havde truffet de fornødne foranstaltninger til at afhjælpe fejlene i forbindelse med reklamationerne, havde ejeren ikke afskåret sig fra at gøre mangelsindsigelser gældende ved at lade bådmotoren reparere hos en anden reparatør.

Nævnet fandt videre, at *værkstedet* var *erstatningsansvarlig for ejerens udgifter* i forbindelse med den forgæves afhentningsrejse foranlediget af, at båden fejlagtigt var meldt klar til afhentning. (J.nr. 79-30 000-020)

3.7.2. Køb af en optimistjolle. Produktionsfejl var ikke omfattet af en ansvarsbegrænsning

På baggrund af en *annonce for optimistjoller, der var nedsat på grund af mindre fejl*, besøgte klageren indklagedes forretning og besigtigede optimistjollerne. Sælgeren oplyste, at *fejlen alene var*, at jollerne var blevet taget for tidligt ud af støbeformen, og som følge deraf var blevet bulede, men at *kvaliteten i øvrigt var fuldt på højde med fejlfri både*, fejlene var kun af kosmetisk art.

Prisen for jollen var kr. 2.360,00 incl. moms. Da klageren fik den kvitterede regning, havde *indklagede skrevet følgende forbehold* på regningen:

Klageren protesterede mod dette forbehold, men indklagede oplyste, at forbeholdet alene var for at sikre, at klageren ikke bagefter fremkom med reklamationer på grund af bule i skroget.

Jollen blev herefter lagt til vinteropbevaring og taget i brug i den følgende sæson. På slutningen af sæsonen konstaterede klageren, at der var *fejl i båden*, idet den *begyndte at skille ad* på grund af, at det mellemliggende polyurethanskum mellem glasfiberlagene ikke holdt jollen sammen. Klageren reklamerede og fremviste jollen hos sælgeren. Klageren ønskede at hæve købet, men indklagede afviste dette.

Klageren reklamerede derefter skriftligt, men indklagede *afviste reklamationen* under henvisning til, at der var tale om en *udsalgsvarer* – en sekundavare – for hvilken sædvanlig service ikke ydes. Indklagede gjorde endvidere gældende, at fejlene i glasfiberarbejdet var uvæsentlige.

Klageren lagde derefter jollen til opbevaring vinteren over. I det efterfølgende forår rettede klageren henvendelse til et glasfiberfirma for at få klargjort jollen til den nye sejlsæson. Reparatøren frarådede at foretage en reparation, idet han betegnede båden som værdiløs. Reparatøren foretog imidlertid en limning af bådens inder- og yderskal, og det viste sig, at den oprindelige limning var meget sparsom.

Sælgeren har til Forbrugerklagenævnet oplyst, at jollen blev *solgt billigt på grund af en produktionsfejl*. Jollen var ved en fejlproduktion blevet udfyldt med ustabil skum, hvilket var årsag til de bule på siderne, men dette havde alene betydning for kvaliteten og sejladsegenskaberne, men var uden betydning for sikkerheden. Sælgeren henviste i øvrigt til, at der var *taget forbehold på fakturaen*.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig besigtigelse af jollen. Den *sagkyndige* oplyste, at *skumstoffet i jollens hulrum kunne betegnes som ustabil, hvilket kan opstå under arbejdsprocessen*, idet materialet er vanskeligt at kontrollere, når det sprøjtes i formen. Skaden havde *ikke* på besigtigelsestidspunktet nogen *direkte betydning for jollens sødygtighed og sikkerhed*, men skaden kunne forværres. Den sagkyndige skønnede, at en korrekt fagmæssig reparation kunne udføres for omkring kr. 400,-.

Forbrugerklagenævnet lagde efter det oplyste til grund, at *jollen* på grund af en produktionsfejl havde været *behæftet med en mangel*, der dog ikke kunne betegnes som væsentlig. Klageren var derfor berettiget til *et afslag i købesummen* på kr. 400,-.

Det forhold, at sælgeren havde annonceret jollen som »*fejllolle*« og på regningen til klageren havde taget følgende forbehold: »*U. garanti for fejl*«, fandtes ikke at kunne føre til et andet resultat i denne sag. Efter nævnets opfattelse *omfattede* indklagedes *forbehold ikke de påklagede fejl*, og forbeholdet kunne derfor *ikke begrænse indklagedes hæftelse efter købeloven for mangler* som de påklagede. (J.nr. 79-30 100-012)

3.7.3. Barnecyklen var behæftet med en generel mangel

En klager købte en barnecykel til *kr. 85,00*. En måned efter købet *brød stellet sammen* to steder. Da cyklen, efter at stellet var blevet repareret, igen blev taget i anvendelse, knækkede forgaflen.

Indklagede afviste klagerens reklamation med den begrundelse, at cyklen var yderst billig, og der ikke var givet garanti.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig bedømmelse af cyklen. Den *sagkyndige udtalte*, at svejsningen var gået op, og forgaflen var knækket ved normal brug af cyklen. Den sagkyndige udtalte endvidere, at en cykel af den pågældende kvalitet var *et tidsbegrænset legetøj for ganske små børn*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at barnecyklen var behæftet med fabrikations- og materialefejl, der, selv om cyklen måtte anses for at have været relativt billig, havde været af væsentlig betydning for dens brugsegenskaber. Klageren var derfor berettiget til *at hæve købet*. Nævnet udtalte, at man fandt det uheldigt, at produkter af den pågældende type blev markedsført. (J.nr. 79-32 000-086)

3.7.4. Umyndigs køb af maskinpistolattrap

En 14-årig købte i juni 1980 en maskinpistolattrap til *kr. 948,-* og betalte kontant med sine lomme penge og penge fra selverhverv.

Det var en fast aftale mellem moderen og sønnen, at der skulle gives tilladelse til køb af større genstande. Moderen var vidende om, at sønnen ville købe en maskinpistolattrap, men troede, at denne skulle købes fra et overskudslager til små penge.

Så snart klageren blev klar over, at sønnen havde betalt *kr. 948,-* for attrappen, konfiskerede hun den og lagde den i bagagerummet til sin bil.

Indklagede ville kun tilbagebetale halvdelen af det betalte beløb, idet han henviste til, at attrappen ikke længere kunne sælges som ny, idet metallet under opbevaring uden fornøden olie var begyndt at ruste.

Sælgeren fremhævede, at drengen på baggrund af sin fremtoning og opførsel lige så godt kunne være 16 som 14 år, og at hjemmet ikke havde instrueret drengen tilstrækkeligt om hans rådighed over pengene.

Forbrugerklagenævnet rettede henvendelse til *Københavns Politis våbenafdeling*, hvor det blev oplyst, at der *ifølge våbenloven intet ulovligt var ved at sælge maskinpistolattrapper* som den pågældende, selv om den for ukyndige så ud som en normal maskinpistol.

Forbrugerklagenævnet lagde efter det i sagen oplyste til grund, at moderen ikke havde givet sin 14-årige søn tilladelse til køb af en maskinpistolattrap som den pågældende. Uanset at pistolen var købt kontant, burde indklagede under hensyn til misforholdet mellem drengens alder, arten af det købte og købesummens størrelse have indset eller i hvert fald fået mistanke om drengens manglende dispositionsret og undersøgt denne nærmere. Nævnet fandt under henvisning hertil, *at den indgåede aftale var ugyldig*.

Efter at have besigtiget maskinpistolattrappen fandt nævnet, at denne *ikke var blevet værdiforringet* i klagerens besiddelse, hvorfor moderen *ikke var erstatningsansvarlig* over for indklagede.

Forbrugerklagenævnet fandt, at sælgeren skulle udbetale samtlige kr. 948,- mod udlevering af attrappen. (J.nr. 80-32 000-096)

3.7.5. Udlejerer skulle betale reparationsregningen for den lejede bil. Aftalelovens § 36

Klageren skulle på ferie i Norge og *lejede en bil* i et udlejningsfirma.

Der var følgende bestemmelse i lejekontraktens standardtekst:

»I tilfælde af motorstop eller skade må lejeren ikke lade foretage reparation eller slæbning uden udlejerens samtykke. Foretager lejeren sådant uden udlejerens samtykke, er det for lejerens egen regning og risiko.«

Klageren kørte bilen op gennem Sverige, og i Fagerness i Norge *gik bilen i stå*. Mekanikeren på det autoriserede værksted var syg, men klageren fandt *et andet værksted*, hvor man lovede at reparere bilen i løbet af nogle timer. *Klage-*

ren ringede herefter til biludlejereren og talte med hans kone, som gav tilladelse til reparation. Regningen blev på Nkr. 191,00.

Da klageren ved hjemkomsten præsenterede regningen for *biludlejereren*, *nægtede han at godtgøre* den, idet han gjorde gældende, at klageren ikke havde telefoneret og fået tilladelse til reparation på et ikke-autoriseret værksted.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *standardvilkåret*, som klageren ikke havde mulighed for at føre bevis for at have overholdt, måtte anses for *urimeligt at gøre gældende* i et aftaleforhold som det foreliggende, jfr. aftalelovens § 36.

På baggrund af sagens oplysninger fandt nævnet, at *klageren i rimeligt omfang* havde *varetaget indklagedes interesser* i forbindelse med reparation af den lejede vogn, og klageren havde derfor *krav på at få reparationsudgiften godtgjort* af biludlejereren. (J.nr. 79-32 700-007)

3.7.6. **Uhensigtsmæssig afleveringsprocedure i forbindelse med udlejning af biler**

Klageren havde i et biludlejningsfirma *lejet en varevogn*. Da hun overtog bilen, konstaterede hun, at den var fyldt med skrammer og ridser, ligesom skydedøren var skæv. Det tekniske var i orden, hvorfor klageren ikke protesterede over bilens udseende.

Klageren brugte bilen uden uheld og *afleverede den efter lejeperiodens udløb* til biludlejereren. Både ved afhentning og aflevering var vognen *henstillet på offentlig vej*. Der blev derfor ikke foretaget besigtigelse af vognen af klageren og indklagede i fællesskab.

Et par dage efter henvendte klageren sig til udlejereren og blev da *præsenteret for en skadesanmeldelse* over en bule i bilen. Klageren, som ikke mente, at bulernes antal var forøget, mens bilen havde været i hendes varetægt, *nægtede at udfylde anmeldelsen*, og biludlejereren nægtede at afregne depositum.

Forbrugerklagenævnet lagde vægt på, at klagerens oplysninger om bilens tilstand ved udleveringen ikke var bestridt af den erhvervsdrivende. Da det på grund af *den afleveringsprocedure, den erhvervsdrivende havde valgt* ved tilbagelevering af de udlejede biler, *ikke ville være muligt for klageren at bevise, om skaden var indtruffet i lejeperioden*, fandt forbrugerklagenævnet, at *biludlejereren burde bære risikoen* for at have afskåret klageren fra at bevise, at vognen havde kørt skadefrit i lejeperioden. *Klageren* havde derfor *krav på at få udbetalt det tilbageholdte beløb*. (J.nr. 80-32 700-009)

3.7.7. **Ansvar for korrekt fagmæssig vejledning**

En forbruger, der var ukyndig med hensyn til svejseapparater, købte *som julegave til sin ægtefælle* et sådant apparat i et byggemarked.

Forbrugeren *betingede sig* ved købet, at apparatet kunne foretage *svejsning i en bestemt tykkelse* plader, og byggemarkedet oplyste efter konsultation med fabrikanten, at det solgte apparat havde de ønskede egenskaber.

Dette viste sig imidlertid ikke at være tilfældet, hvorfor forbrugeren reklamerede til byggemarkedet, der afviste reklamationen med henvisning til, at de fejlagtige oplysninger om apparatets egenskaber var givet af fabrikanten.

Nævnet fandt, at *forbrugeren*, der som ukyndig henvendte sig til et byggemarked, der erhvervsmæssigt solgte svejseapparater til forbrugere, havde været *berettiget til at forvente en faglig korrekt vejledning* om apparatets egenskaber.

Da det leverede svejseapparat *savnede væsentlige brugsegenskaber*, som forbrugeren med rette havde kunnet forvente, fandt nævnet, at apparatet var behæftet med en *væsentlig mangel*, der berettigede forbrugeren til at hæve købet. (J. nr. 79–32 200–007)

3.8. **Foto, Ure, Optik, Smykker**

3.8.1. **Fotografiapparatet var uegnet til formålet**

Med henblik på en rejse til Ægypten købte klageren et fotografiapparat og fem film. Under købet spurgte klageren ekspedienten, om *kameraet var egnet til den store kontrast i lysforholdene* på stedet. Dette blev bekræftet af ekspedienten.

Efter ferien viste det sig, at *samtliche optagelser* var stærkt *overbelyste og kontrastløse*. Klageren reklamerede, og den erhvervsdrivende sendte kameraet til reparation. Klageren ønskede imidlertid at hæve købet, ligesom hun ønskede erstatning for de fem ødelagte film.

Den erhvervsdrivende mente, at klageren burde have taget en prøvefilm inden afrejsen, og han nævnte i øvrigt, at det var muligt, at fejlen ved kameraet var opstået ved et stød i begyndelsen af ferien.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* oplyste, at billederne på nær to nærmest var værdiløse. Der kunne *ikke konstateres fejl* ved kameraet, og en prøveoptagelse inden Ægyptensrejsen ville formentlig have givet et tilfredsstillende resultat. Den sagkyndige oplyste imidlertid under henvisning til kameraets tekniske specifikationer, at optagelser med kameraet under de specielle lysforhold var *dømt* til at mislykkes.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den *erhvervsdrivende* havde *vejledt klageren ufagmæssigt*, hvilket berettigede denne til at *hæve købet*. Nævnet fandt videre, at den *erhvervsdrivende* var *ansvarlig for skaden på de fem film*, som var blevet ødelagt som følge af den ufagmæssige vejledning. (J.nr. 79-40 000-213)

3.8.2. Manglende samtykke til dyr udskiftning af urlænke m.v.

En forbruger henvendte sig til en urmager med sit sølvur og bad om at få *oplyst*, hvad det ville *koste at reparere* lænken, hvoraf var gået en flis. Urmageren kunne ikke oplyse prisen på stedet, men ville undersøge det nærmere. Nogen tid senere blev forbrugeren kontaktet af *urmageren*, der *oplyste*, at uret nu *var repareret*, og at prisen for reparationen var kr. 750,00. Forbrugeren protesterede, dels fordi hun ikke mente, der var indgået en aftale om, at uret skulle repareres, og dels fordi hun aldrig ville have ladet uret reparere for kr. 750,00, da den flis, der var gået af lænken, ikke nedsatte urets brugsværdi.

Da urmageren fastholdt kravet, forelagde forbrugeren sagen for *forbrugerklagenævnet*, der lagde til grund, at der *var indgået en aftale om, at uret skulle repareres*, da forbrugeren ikke kunne bevise, at hun kun havde bedt om et tilbud.

Nævnet fandt imidlertid ikke, at urmageren, da det viste sig, at lænken ikke kunne repareres, havde været berettiget til at udskifte lænke, glas og urkasse uden forinden at indhente *forbrugerens samtykke*. Nævnet nedsatte derfor prisen til kr. 200,00, som man skønsmæssigt antog var værdien for klageren af en eventuel reparation. (J.nr. 80-41 100-142)

3.8.3. Forbruger køb. Sælgers afhjælpningsret

En forbruger havde i januar 1980 købt et ur til en pris af kr. 1.445,00.

Kort tid efter konstaterede forbrugeren, at uret ikke gik præcist, hvorfor det-

te blev *indleveret* i forretningen *til reparation*. Da klageren tog uret i *brug igen* efter reparationen, opstod *fejlen på ny*. *Sælgeren tilbød igen at reparere* uret, hvilket forbrugeren dog afviste, idet denne ønskede pengene tilbagebetalt under henvisning til, at uret var behæftet med væsentlige mangler.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* oplyste, at *efter en rensning* ville uret *være fejlfrit*.

Da uret alene havde været indleveret til reparation 1 gang, *kunne forbrugerklagenævnet ikke give klageren medhold*, idet nævnet fandt, at en sælger i et retsforhold som det foreliggende har ret til yderligere afhjælpningsforsøg, således at en forbruger ved at hindre en sælger i at udnytte denne ret afskærer sig fra at gøre købelovens almindelige misligholdelsesbeføjelser gældende. (J.nr. 80-41 200-082)

3.8.4. Forbruger fik erstatning, fordi hans kontaktlinser var blevet ødelagt af at blive rensset i demineraliseret vand, der var solgt som destilleret vand. Produktansvar

En mand havde i foråret 1976 anskaffet et sæt kontaktlinser. Til brug ved rensning af dem købte han i en materialhandel vand, der var mærket »*Destilleret vand*«. Linserne snavsede hurtigt til og måtte udskiftes i foråret 1977, igen i efteråret 1977 og i januar 1978 måtte venstre linse udskiftes. I foråret 1979 måtte klageren købe et helt nyt sæt linser.

Da klageren i midten af april 1979 igen gik ind i den samme forretning og bestilte destilleret vand, opdagede han, at etiketten på plasticdunken var ændret, idet den nu lød: »*Demineraliseret vand (kan ikke anvendes til kontaktlinser)*«.

Han reklamerede til indehaveren af forretningen, som svarede, at man aldrig havde solgt destilleret vand. Det havde hele tiden været demineraliseret vand, der havde været i dunkene; man havde blot mærket dunkene forkert. Derfor var etiketterne nu blevet ændret.

Forbrugeren indgav klage til forbrugerklagenævnet og krævede erstatning, idet han fandt, at den forkerte mærkning af vandet havde været skyld i hans ekstraordinære udgifter til kontaktlinser gennem de tre år.

Fra forretningens side erkendte man, at man i lighed med alle andre forretninger i den pågældende indkøbskæde udleverede demineraliseret vand, når der bestiltes destilleret vand. I foråret 1978 blev man inden for indkøbskæden

opmærksom på, at demineraliseret vand var mindre egnet til opbevaring af kontaktlinser, og samtlige tilsluttede forretninger blev gjort opmærksom herpå. Materialisten kunne imidlertid ikke anerkende, at der var ført bevis for, at anvendelsen af det fejlmærkede vand havde påført klageren et tab, og han afviste derfor at betale erstatning.

Forbrugerklagenævnet rettede henvendelse til *Danmarks Optikerforening*, som oplyste, at *rensning* af bløde kontaktlinser *med demineraliseret vand* i stedet for destilleret vand *normalt ville medføre skader* på linserne, således at deres levetid blev forkortet. Dette var et forhold, som havde været *kendt i fagkredse*, lige så længe der havde eksisteret bløde kontaktlinser.

Sagen blev forelagt *nævnet*, som fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at forretningen i perioden 1976 til 1979 havde leveret demineraliseret vand til klageren, når denne bestilte destilleret vand. Klagerens linseforbrug i perioden fra foråret 1976 til foråret 1979 var så stort, at det sammen med sagens øvrige omstændigheder måtte *indicere, at rensevæske* havde været *årsag til, at linsernes levetid* havde ligget *væsentligt under det normale*. Skønt det ikke havde været muligt for klageren at føre fuldt bevis for, at denne forkortede levetid skyldtes den anvendte væske, fandt nævnet dog, at klageren i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort dette.

Nævnet fandt, at den erhvervsdrivende var *ansvarlig* for det tab, han havde påført klageren ved salg af en vare, der ikke svarede til det, der stod på etiketten. Klageren var som følge heraf berettiget til erstatning. Nævnet fastsatte erstatningsbeløbet skønsmæssigt. (J.nr. 79-93 500-005)

3.8.5. Alliancering blev gjort større ved grovslibning og ikke ved isætning af sten – men sælgeren krævede penge for sten

En mand ville forære sin kone en alliancering og så i en forretning på en ring i størrelse 52. Hans kone skulle bruge størrelse 55, så det aftaltes, at *ringen skulle gøres større* bl.a. ved, at der blev sat flere sten i. Ved afhentningen blev manden ud over selve prisen for ringen, som var 3.500 kr., afkrævet et *ekstra beløb* på 770 kr., fordi der skulle være sat *yderligere sten i*. Da manden kom hjem med ringen, viste det sig med det samme, at den var for lille.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* kunne bekræfte, at der *ikke var sat ekstra sten i*, men at ringen tværtimod var *grovslebet indvendig* i en sådan grad, at den visse steder kun havde en tredjedel af sin oprindelige styrke. Den sag-

kyndige oplyste, at ringens pris i forvejen var usædvanlig høj og fandt det bemærkelsesværdigt, at man afkrævede køberen yderligere 770 kr. for isætning af flere sten – især når der overhovedet ikke var tillagt én eneste sten. I øvrigt var ringen kun blevet størrelse 54.

På baggrund af disse oplysninger fandt forbrugerklagenævnet, at *købet* kunne *hæves*. (J.nr. 79-43 000-098)

3.8.6. Prisen for at få sat øskener i billige sten blev nedsat på grund af manglende fagmæssig vejledning

En forbruger henvendte sig hos en guldsmed for at få *sat øskener i to billige smykkesten*, som hun 3-4 år tidligere havde købt samme sted til 10 kr. pr. stk. Der blev ikke aftalt noget om, hvorledes øskenerne skulle sættes i, men klageren gik ud fra som givet, at det ikke ville blive særlig dyrt.

Da forbrugeren kom for at hente stenene, blev hun præsenteret for *en regning på 280 kr.* Hun betalte regningen under protest og indgav klage til forbrugerklagenævnet, hvor hun oplyste, at hun slet ikke ville have haft arbejdet udført, hvis hun på forhånd havde vidst, at det ville blive så dyrt. Den erhvervsdrivende oplyste over for forbrugerklagenævnet, at han også var blevet forbavset over, at prisen var så høj, men påpegede, at forbrugeren ikke havde spurgt om prisen ved aftalens indgåelse.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* oplyste, at *øskenerne* var *sat korrekt i*, og at den *pris*, der blev forlangt, *ikke i sig selv var for høj*.

Nævnet kom til det resultat, at selv om den krævede pris for arbejdet ikke kunne anses for urimelig, *burde den erhvervsdrivende*, der som fagmand var nærmest til at kende den omtrentlige pris for et sådant arbejde, *have oplyst klageren om prisen* og sikret sig, at hun ønskede arbejdet udført til trods for misforholdet mellem stenenes værdi og prisen for det bestilte arbejde. Da forbrugeren *ikke* havde *fået den fagmæssige vejledning*, hun havde haft krav på, fandt nævnet, at den erhvervsdrivendes *krav burde nedsættes* med et beløb, der skønmæssigt fastsattes til 80 kr. (J.nr. 79-43 000-100)

3.8.7. En cirkapris måtte ikke overskrides med godt 50%

En forbruger havde bestilt to ringe og havde fået opgivet en *cirkapris* på 200,00 kr. pr. stk. Da forbrugeren, der havde opfattet oplysningen om prisen

som et fast tilbud, kom for at hente ringene, krævede forretningen 620,00 kr. for de to ringe. Forbrugeren forlangte at få ringene til den aftalte pris på til sammen 400,00 kr.

Forbrugerklagenævnet fik sagen forelagt, og nævnet fandt, at *620,00 kr. lå uden for rammerne af den overskridelse af cirkaprisen, som forbrugeren måtte acceptere*. Nævnet nedsatte derfor prisen for de to ringe til 450,00 kr. (J.nr. 79-43 000-105)

3.8.8. Erstatningskrav bortfaldt på grund af købers egen uforsigtighed

En klager havde købt en lilla skallekæde, som viste sig at *smitte af*. Hun oplyste over for forbrugerklagenævnet, at den først havde smittet af på en bomuldsbluse, men den havde hun skrubbet ren med en børste og noget Biotex. Bagefter havde hun taget kæden på til en dyr fransk skjortebluse, og skjorten var blevet ødelagt i kravepartiet på grund af farveafsmitning fra kæden. Nu krævede hun skjorten erstattet.

Skønt det kunne konstateres, at kædens *tendens til farveafsmitning var større end normalt forventeligt*, således at klageren var berettiget til at *hæve købet* for kæden, der havde kostet kr. 19,85, kunne nævnet *ikke* give klageren *medhold* i hendes krav om at få *erstatning* for ødelæggelsen af skjorten. Klageren havde fortabt sin ret til erstatning ved at bruge kæden, efter at hun var blevet opmærksom på, at den smittede af. (J.nr. 79-43 000-107)

3.8.9. Forsinkelse med leveringen. Påkrav

Fredag d. 1. februar 1980 bestilte klageren en alliancering. På bestillingssedlen anførtes vedrørende leveringstiden: »Færdigt ca. fredag« og »Ca. lev. 8 dage«.

Ringene var *ikke færdige fredag d. 8. februar*, og klageren krævede nu *levering mandag d. 11. februar*. Herimod protesterede indklagede, da han ikke fandt det muligt at opfylde denne frist. Klageren krævede derefter, at ringene skulle *afsendes* fra indklagede *senest onsdag d. 13. februar*, således at den kunne være hende *i hænde torsdag d. 14. februar*.

Ved henvendelse i forretningen *onsdag d. 13.* fik klageren oplyst, at *ringen endnu ikke var færdig, og at den derfor først ville blive afsendt torsdag.* Klageren fremsatte da *straks hævekraft.*

Mandag d. 18. februar 1980 blev ringen forsøgt leveret med postvæsenet, men klageren nægtede modtagelse og fastholdt sit krav om ophævelse af købet på grund af forsinkelse med leveringen.

Indklagede understregede, at ringen var blevet lovet færdig efter *ca. 8 dage*, og at der var tale om bestilling af en specielt fremstillet vare – ikke en normal lagervare. Leveringen blev udsat med kundens samtykke, og efter at have tilbudt at sende ringen med bud sendte indklagede den anbefalet pr. post, men den blev returneret.

Forbrugerklagenævnet fandt det efter det oplyste *ikke* godtgjort, at klageren ved aftalens indgåelse d. 1. februar 1980 havde *betinget sig levering til en bestemt dato.* Nævnet lagde herved vægt på bestillingssedlens udvisende.

Nævnet fandt endvidere *ikke*, at indklagede d. 8. februar havde været *i forsinkelse med leveringen*, hvorfor klageren ikke allerede denne dag havde været berettiget til at fremsætte påkrav og fastsætte en frist. Klageren havde derfor *ikke været berettiget til at ophæve købet d. 14. februar.*

Nævnet fandt endvidere ikke, at leveringen d. 18. februar 1980 under de foreliggende omstændigheder indebar en forsinkelse, der berettigede klageren til at ophæve købet.

Nævnet kunne derfor ikke give klageren medhold i klagen. (J.nr. 80-43 000-118)

3.8.10. Guldsmed erstatningsansvarlig for guldkæde, som var bortkommet under forsendelsen til reparationsværkstedet. Pakken ikke sendt som værdipakke

En klager indleverede en guldkæde til lodning hos en guldsmed. Guldsmeden *sendte kæden med postvæsenet til sin reparatør, og kæden bortkom* under forsendelsen. Postvæsenet nægtede at yde erstatning under henvisning til postlovens bestemmelser, ifølge hvilke der ikke ydes erstatning for værdigenstande som f.eks. guld, sølv eller ædle stene, der forsendes som almindelige postpakker.

Klageren anførte, at guldsmeden havde handlet uansvarligt ved ikke at sende

en genstand som den omhandlede som værdipakke, således at postvæsenet i givet fald ville være erstatningsansvarlig.

Heller ikke klagerens forsikringsselskab ville erstatte kæden, idet det udtrykkeligt i forsikringspoliceen var anført, at f.eks. smykker og ure, guld og sølv-sager ikke blev dækket i tilfælde af simpelt tyveri.

Under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet gjorde guldsmeden gældende, at hvis han havde afsendt kæden som værdipakke, ville portoen overstige prisen for reparationen, og han ville herefter have modtaget klage over den høje pris. Det var ikke muligt for ham at tegne en forsikring, der dækkede tilfælde som dette.

Forbrugerklagenævnet fandt, at guldsmeden ved uden på forhånd at sikre sig klagerens samtykke at vælge en forsendelsesmåde, som han i medfør af sit erhverv burde være klar over indebar en risiko for tab, havde pådraget sig erstatningsansvar over for klageren. Guldsmeden blev derfor pålagt at erstatte klagerens tab. (J.nr. 80-43 000-133)

3.8.11. Ret til at hæve køb af fotografiapparat, da reparationen tog 3 måneder

Klageren havde i 1979 købt et fotografiapparat med *12 måneders garanti*. Der opstod en fejl i kameraet, og klageren indsendte det til reparation under garantien. Forretningen oplyste, at reparationen *ville tage 3-4 uger*.

Ca. 6 uger efter indleveringen var kameraet endnu ikke kommet tilbage fra reparatøren, og forretningen oplyste, at der ville forløbe endnu godt 6 uger, inden kameraet var færdigt. Man tilbød derfor, at klageren kunne låne et andet kamera imens.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den erhvervsdrivende, der trods rykkere fra klageren i en periode på 3 måneder ikke havde tilbageleveret kameraet i repareret stand, ikke havde opfyldt sit tilbud om afhjælpning af fejlene inden rimelig tid. Nævnet fandt herefter, at den erhvervsdrivende væsentligt havde misligholdt sine forpligtigelser over for klageren, således at denne var berettiget til at hæve købet. Forretningen kunne ikke ved en reparation af denne varighed afskære køberens hævebeføjelse ved at stille et andet fotografiapparat til disposition for klageren. (J. nr. 80-40 000-253)

3.9. Transport og Flytning

3.9.1. Kontraktsfortolkning. Samspil mellem offentligretlige og civilretlige regler. Agentens ansvar for fejl fra det arrangerende bureau

Klageren *bestilte gennem et bureau* en rejse med bilfærge fra København til Polen for 2 voksne og 1 barn over 12 år.

Ifølge fartplanen var grundprisen for 3 voksne t/r kr. 630,00. I fartplanen oplyses følgende:

»Rabatter: (på grundpriser), Første voksne t/r kr. 160,00. Andre familiedlemmer over 12 år kr. 130,00.«

Klageren udregnede på baggrund heraf passagerprisen, der ifølge hans opfattelse måtte blive kr. 210,00, idet rabatten ville udgøre kr. 420,00.

Ved afhentning af billetterne var passagerprisen imidlertid af det arrangerende bureau opgjort til kr. 420,00, som klageren betalte under protest.

Klageren forelagde sagen for *forbrugerombudsmanden*, der meddelte, at han *fandt det vildledende og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1*, når man i et afsnit med den nævnte overskrift anførte rabatprisen og ikke den rabat, der skulle fratrækkes grundprisen.

Forbrugerombudsmanden henstillede derfor, at fartplanen ændredes i overensstemmelse med det anførte, hvilket accepteredes.

På baggrund heraf *fremSATTE klageren krav om tilbagebetaling* af i alt kr. 210,00. Det arrangerende bureau afviste klagerens krav.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, uanset den uheldige udformning af prislis-ten, at klageren med rimelighed havde kunnet forvente en lavere pris end den af det arrangerende bureau opkrævede.

Forbrugerklagenævnet kunne derfor ikke give klageren medhold i tilbagebe-
talingskravet. (J.nr. 80-51 300-004)

3.9.2. Hvis gods forsvinder under transport med et luftfartsselskab, skal selskabet både betale erstatning ifølge luftfartsloven og refundere den betalte fragt

En forbruger sendte med et luftfartsselskab en kasse indeholdende forskellige effekter til udlandet. Da godset forsvandt under transporten, krævede forbrugeren erstatning for godsets værdi, ligesom han krævede den betalte fragt refunderet. Forbrugeren måtte acceptere, at han ikke kunne få godsets fulde værdi erstattet, da luftfartsselskabernes erstatningsansvar ifølge luftfartsloven er begrænset til et bestemt beløb pr. kilo gods, når han ikke ved indleveringen havde deklareret en højere værdi.

Luftfartsselskabet nægtede at refundere fragten med henvisning til luftfartslovens regler om størrelsen af erstatningsansvaret.

Forbrugerklagenævnet fandt, at luftfartslovens regler om erstatningsansvarets størrelse ikke afskar forbrugeren fra at gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende som følge af, at det indskrevne rejsegods var gået tabt. Nævnet gav derfor forbrugeren medhold i, at aftalen kunne hæves, fordi transporten ikke var blevet gennemført, hvorfor luftfartsselskabet måtte tilbagebetale fragten. (J.nr. 80-52 000-257)

3.10. Brevskoler

3.10.1. Brevskole gav ikke oplysninger om fortrydelsesret

En klager havde i 1979 modtaget besøg i sit hjem af en repræsentant fra *Famous Schools Scandinavia AB* og havde ved denne lejlighed tilmeldt sig et brevkursus i reklametegning og illustration. Klageren fik ved dette møde ingen oplysninger om fortrydelsesret.

Ca. 3 måneder senere fortrød klageren kursusindmeldelsen og fremsendte en udmeldelse. I den følgende måned gentog klageren sin udmeldelse to gange og anførte bl.a., at kontrakten var ugyldig på grund af manglende oplysning om fortrydelsesret ved kontraktens underskrivelse. Indklagede fastholdt dog, at tilmeldingen var bindende, og at klageren alene kunne opsige kontrakten i henhold til »dørsalgsloven«.

Nævnet gav klageren medhold i, at kontrakten var ugyldig, idet der ikke var givet en tydelig skriftlig oplysning om fortrydelsesret. Klageren kunne derfor blive løst fra kursusaftalen. Nævnet fandt ikke, at klageren havde fortabt ret-

ten til at påberåbe sig denne ugyldighed ved først at fremsætte krav 3 måneder efter kursusindmeldelsen. Nævnet lagde i denne forbindelse vægt på, at klageren havde gentaget sin udmeldelse og påberåbt sig ugyldighed, samt at indklagede i forbindelse med opsigelsen alene havde vejledt klageren om opsigelse men ikke om fortrydelsesretten. Nævnet udtalte, at hvis beskyttelsesformålet bag »dørsalgsloven«s regel om oplysning om fortrydelse skal tilgodeses, havde klageren i denne sag ikke ved passivitet godkendt aftalen. (J.nr. 79-98 440-009)

3.11. Postordresalg

3.11.1. Fortrydelsesret. Omgåelse. Forbrugerklagenævnets kompetence

En klager *bestilte telefonisk* forskellige dele til et legetøjstog *på baggrund af følgende annonce om salg* af legetøjstog i dagspressen:

»Til salg: El-tog, 2 lokomotiver, 7 vogne, mange skinner, sporskiftere, krydsspor, modelhuse, transformator m.m. 500 kr. Desuden utallige dele til Märklin og Fleischmann m.m. ...«

Klageren betingede sig, at det bestilte var af mærket Fleischmann. Togdelene blev *fremsendt pr. efterkrav*. Ved udpakningen konstaterede klageren, at delene var sammensat af forskellige fabrikater, der ikke var nævnt i annoncen. Klageren reklamerede straks til indklagede, der afslog at tage delene retur.

Sælgeren fremhævede, at klageren havde kontaktet ham efter at have set dennes »loppemarkedsannonce« angående salg af et el-tog. Endvidere fik køberen under telefonsamtalen en nøjagtig beskrivelse af de dele, det omhandlede el-tog bestod af, og herefter anmodede han om at få fremsendt varen. Sælgeren accepterede dette, mod at køberen betalte portoudgifterne. Der var derfor alene tale om salg fra privat til privat. Det var endvidere gjort klart, at det var forskellige mærker, der passede til »Fleischmann«, altså ikke »Fleischmann«, men samme system.

Det blev under klagesagsbehandlingen oplyst over for forbrugerklagenævnet, at sælgeren havde annonceret med salg af el-tog i over et år i flere forskellige dagblade.

Nævnet fandt det på baggrund af omfanget af sælgerens annoncering ubetydeligt at lægge til grund, at hans *salg af togdele havde et ikke ubetydeligt*

omfang og en sådan varighed, at han var erhvervsdrivende. Nævnet anså sig derfor for kompetent til at behandle klagesagen.

Da sælgeren *ikke efter annoncen havde tilbudt at sende* varen efter skriftlig eller telefonisk bestilling, var der *ikke* tale om et postordresalg i »dørsalgsløvens« forstand.

Forbrugerklagenævnet fandt dog, at sælgeren som erhvervsdrivende havde *valgt en salgsform*, der var *egnet til at skabe* en sådan uklarhed om aftalens indhold, at han var nærmest til at bære risikoen for de misforståelser, der måtte opstå.

Da klageren efter det oplyste havde *reklameret* til indklagede *straks efter modtagelsen* af varerne, og da han på grund af den af sælgeren valgte salgsform ikke havde haft mulighed for at bekræfte dette skriftligt, lagde nævnet herefter til grund, at de af indklagede *leverede varer ikke var i overensstemmelse med de af klageren bestilte*. Klageren var derfor berettiget til at *hæve* købet. (J.nr.79-32 000-090)

3.12. Hårkure, Skønhedspleje, Proteser m.v.

3.12.1. Mangler ved protese – samlet køb

En klager havde købt en *helprotese* til en pris af kr. 1.900,00. Kort tid efter leveringen konstaterede klageren, at protesen *ikke var tilpasset korrekt*. Klageren reklamerede herover til den erhvervsdrivende, der *gentagne gange* forsøgte at afhjælpe fejlen.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig bedømmelse af protesen. Den *sagkyndige* oplyste, at *overprotesen var behæftet med væsentlige fejl*. Underprotesen var derimod uden fejl.

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 købet for hele protesen*, hvis der er *væsentlige hævebegrundende mangler ved den ene protesehalvdel*, uanset om der er fejl ved den anden protesehalvdel. Nævnet lagde herved især vægt på, at protesen købes, forarbejdes og betales under ét, samt på de personlige og praktiske problemer, herunder afhjælpningsproblemer, der måtte opstå ved, at en protese ikke forarbejdes og tilrettes korrekt og leveres af flere leverandører.

3.13. Musikinstrumenter, Grammofonplader, Koncerter, Teater

3.13.1. Klageren kunne ikke få billetprisen refunderet for en aflyst »Hamlet«-friluftsforestilling på Kronborg

Klageren havde købt tre billetter gennem ARTE til premiereforestillingen d. 22. august 1979. På billetterne var trykt følgende forbehold:

»Billetten kan ikke byttes ell. refunderes«.

Efter at første akt af forestillingen var blevet gennemført, blev forestillingen *aflyst af arrangørerne på grund af uvejr*. Da klageren dagen efter rettede henvendelse til arrangøren, fik han oplyst, at der ikke kunne gives billetter til en erstatningsforestilling, og at billetprisen ikke ville blive refunderet, idet der var tale om en force majeure situation. Klageren protesterede herimod og henviste til ARTE's sæsonprogram, hvori det var oplyst, at forestillingen ville blive gennemført uanset regnvejr.

ARTE oplyste, at forestillingen blev arrangeret af Dansk-Engelsk Selskab, hvorfra ARTE havde købt billetterne. Ved at udlevere gratis regnfrakker til publikum havde man *forsøgt at gardere sig mod aflysning i tilfælde af dårligt vejr*. Vedrørende forestillingen d. 22. august blev denne aflyst, ikke på grund af regnvejr, men derimod ifølge et *krav fra det tekniske personale*, idet der var risiko for lynnedslag. De elektriske installationer blev slået fra og nødbelysningen tændt, mens publikum forlod Kronborg. På andre aftener med almindeligt regnvejr er forestillingen blevet gennemført uden aflysning. ARTE havde gjort abonnenterne opmærksom på, at det var en *udendørs forestilling*, og endvidere var der taget *forbehold på billetten*.

Dansk-Engelsk Selskab oplyste, at foreningen arrangerede forestillingen og afholdt størstedelen af de hermed forbundne udgifter. Selskabet havde engageret ARTE til at stå for billetsalget. Uanset at alle forestillinger blev udsolgt, ville der fremkomme et underskud på ca. kr. 250.000, hvilket blev dækket i form af bidrag eller garantier fra en række institutioner, selskaber og andre.

Efter nævnets opfattelse har den, der køber en billet til en teaterforestilling, i almindelighed krav på refusion af billetprisen, hvis forestillingen ikke gen-

nemføres. Nævnet kunne dog ikke udelukke, at der ved salg af billetter til fri-luftsforestillinger kan tages forbehold om, at billetten ikke kan refunderes, hvis en påbegyndt forestilling som følge af vejret må aflyses. *Det på billetten til den i sagen omhandlede forestilling trykte forbehold opfyldte imidlertid ikke de krav til klarhed og utvetydighed, der i så henseende må stilles.*

Klageren måtte herefter i princippet anses for berettiget til at kræve tilbagebe-taling af billetprisen. Forbrugerklagenævnet fandt dog *under hensyn til de i sagen værende meget specielle omstændigheder*, at det ville være urimeligt at gøre kravet gældende, jfr. *aftalelovens* § 36. Nævnet lagde herved vægt på, at aflysningen ikke skyldtes almindeligt regnvejr, men et så kraftigt uvejr med lyn og torden, at en fortsættelse af forestillingen ville være meningsløs og må-ske ligefrem indebære fare for såvel personale som de historisk værdifulde omgivelser, hvori forestillingen afvikledes, at aflysningen først skete en time ind i forestillingen, at det ikke var praktisk muligt at arrangere en erstatnings-forestilling, at klageren var vidende om, at der var udsolgt til samtlige fore-stillinger, og at Hamlet-projektet var et filantropisk foretagende, der blev af-viklet med et betydeligt underskud, for at skabe en særlig kulturel begiven-hed. Hvis det for klageren havde været en væsentlig forudsætning for køb af billetterne, at forestillingen ikke aflystes under disse meget specielle omstæn-digheder, burde han have søgt forholdet nærmere oplyst, for at risikoen for den opståede særegne situation med rimelighed kunne lægges på ARTE. Nævnet kunne derfor *ikke give klageren medhold*. (J.nr. 79-55 000-018)

3.14. Aviser, Ugeblade, Tidsskrifter, Bøger

3.14.1. Tegning af abonnement på tidsskriftet »Neue Mode« var ikke bindende

En repræsentant for tidsskriftet henvendte sig hos klageren for at tegne en abonnementskontrakt. Repræsentanten oplyste, at tidsskriftet var på dansk, samt at det kunne afbestilles 8 dage efter modtagelsen, såfremt klageren ikke var tilfreds med det. Klageren underskrev herefter en bestillingsseddel, men modtog ingen kopi af den. Da klageren modtog det første hæfte, opdagede han, at dette var skrevet på tysk. Efter at have modtaget endnu to hæfter, op-sagde klageren kontrakten. Firmaet ville imidlertid ikke acceptere opsigelsen.

Nævnet lagde ved afgørelsen af sagen klagerens forklaring til grund, hvorefter indklagedes repræsentant havde oplyst, at tidsskriftet blandt andet ville være skrevet på dansk. *Nævnet lagde herved blandt andet vægt på, at klagerne i et betydeligt antal sager mod firmaet, der behandles ved nævnet, havde givet lignende oplysninger, som klageren havde gjort i denne sag.* Endvidere

havde indklagede på trods af opfordring hertil undladt at dokumentere aftalens omfang og indhold. Nævnet fandt derfor, at klageren havde været berettiget til at hæve aftalen fra dennes indgåelse.

Denne klager havde ligesom klagerne i samtlige andre sager, hvor det tyske firma Johannes Schulte KG, der ved dørsalg sælger »Neue Mode« i Danmark, ikke modtaget den tydelige, skriftlige oplysning om den fortrydelsesret, der gælder for aftaleforhold som det foreliggende. Stort set alle klagerne har mulighed for at blive løst fra aftalen, da den på grund af de manglende oplysninger ikke er bindende for dem, jfr. § 7 i lov om visse forbruger aftaler. Klagerne vil derfor ikke være pligtige til at aftage og betale for tidsskrifterne. (J.nr. 79-91 500-107)

3.14.2. Klagerens tilbagebetalingskrav efter dørsalgsloven blev nedsat, da bog bar præg af benyttelse ud over, hvad der må anses for almindelig brug

I en tidligere afgørelse havde forbrugerklagenævnet bestemt, at aftalen mellem klageren og indklagede om køb af 5 bind af værket »Rumfartsorientering« ikke var bindende for klageren i medfør af § 7, stk. 2, i lov om visse forbruger aftaler. Forlaget skulle derfor tilbagebetale kr. 783,00 til klageren, mod at denne stillede bind I-V af bogværket til disposition for forlaget.

Da klageren returnerede bind I-V afviste indklagede at modtage bind I-III, idet forlaget ikke fandt, at bindene var i væsentlig samme stand, som da de blev leveret til klageren. Bindene var blevet helt gule af nikotin (røg). Forlaget krævede kr. 160,00 pr. bind, idet denne sum svarede til den erstatning, forlaget fik hos postvæsenet for beskadigede bind.

Forbrugerklagenævnet besigtigede bind I-V af bogværket, der var indsendt til forbrugerklagenævnet af henholdsvis klageren og indklagede. Nævnet konstaterede, at bind I-III i de enkelte siders overkant og et stykke ned ad siden var blevet gullige, hvilket efter det oplyste måtte antages at skyldes, at bindene havde været opbevaret hos klageren i en reol eller lignende og her blevet udsat for påvirkning fra lys og luft. *Nævnet fandt dog ikke*, at bind II og III havde været udsat for en påvirkning, der var anderledes end, hvad der var normalt for opbevaring af bøger. Nævnet lagde vægt på, at klageren ikke havde modtaget tydelig oplysning om fortrydelsesretten, herunder hvordan han, såfremt han ønskede at gøre fortrydelsesretten gældende, skulle forholde sig med modtagne bind.

Nævnet konstaterede, at der i bind I på flere sider var pletter og mærker, der måtte antages at være fremkommet ved klagerens benyttelse af bogen udover, hvad der måtte anses for almindelig brug. *Klageren havde derved afskåret sig fra at gøre ugyldighedsindsigelsen for bind I gældende ved efterfølgende at have rådet således over dette bind, at det ikke længere kunne tilbageleveres i rimelig stand.* I overensstemmelse med forlagets påstand nedsattes klagerens tilbagebetalingskrav med kr. 160,00. (J.nr. 80-91 000-145)

3.14.3. Uanset at aftalen om køb af et bogværk var ugyldig, kunne klageren på grund af passivitet ikke gøre ugyldighed gældende

Klageren havde i februar 1979 på sin bopæl underskrevet en kontrakt om levering af 6 bind af bogværket »Rumfartsorientering«. Repræsentanten, der uanmodet rettede henvendelse, *udleverede ikke en særskilt skriftlig vejledning om fortrydelsesretten*, men alene den fulde ordlyd af lov om visse forbrugeraftaler, der var optrykt på bagsiden af kontrakten.

I november 1979 meddelte klageren skriftligt forlaget, at hun krævede aftalen ophævet som ugyldig under henvisning til lov om visse forbrugeraftaler. Bogforlaget afviste dette med den begrundelse, at repræsentanten havde orienteret klageren om fortrydelsesretten, og endvidere var hele dørsalgsloven aftrykt på bagsiden af kontrakten. Forlaget havde endvidere i de to bogpakker, der var blevet fremsendt i februar og april måned, vedlagt skriftlige orienteringer om fortrydelsesretten. Forlaget fastholdt derfor, at klageren måtte betale i henhold til kontrakten, da klageren først ni måneder efter underskrivelsen havde reklameret til forlaget. I januar 1980 krævede forlaget restbeløbet indbetalt og meddelte samtidig, at restsaldoen ville blive tillagt et rentetillæg på 1½ % pr. påbegyndt måned fra d. 1. februar 1980.

Forbrugerklagenævnet lagde efter det oplyste til grund, at indklagedes repræsentant under besøget på klagerens bopæl alene havde givet skriftlig oplysning om fortrydelsesretten ved, at loven i sin fulde ordlyd var optrykt på bagsiden af den anvendte standardkontrakt.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *den anvendte fremgangsmåde ikke opfyldte lovens krav* i § 7, stk. 1, til tydelig skriftlig oplysning. Den skriftlige information burde i overgangsperioden fra 1. januar – 31. marts 1979, hvor kravene til oplysningens form og indhold i Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 655 af 19. december 1978 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler ikke var trådt i kraft, alene angå de tilfælde, der efter aftalens karakter var aktuel for forbrugeren.

Nævnet fandt imidlertid, *at klageren ved i perioden fra kontraktsunderskrivelsen i februar 1979 og frem til 1. november 1979 at have undladt at rette henvendelse* til indklagede og ved blot at have modtaget og beholdt de to fremsendte bogpakker *havde forholdt sig passiv i længere tid*. Klageren havde derved *fortabt sin ret til at gøre aftalens ugyldighed gældende* over for indklagede. Som følge heraf kunne klageren ikke længere påberåbe sig, at aftalen ikke var bindende.

Nævnet fandt derimod, at *klagerens brev* af 1. november 1979 måtte *anses for en opsigelse* af kontrakten til ophør d. 1. marts 1980. Såfremt forlaget derfor ikke havde leveret bind VI på klagerens bopæl senest d. 1. marts 1980, var klageren ikke længere forpligtet til at aftage og betale for dette bind.

I kontrakten var der *ikke i forvejen fastsat forfaldsdage* for de enkelte raters betaling. Efter § 2 i *renteloven* kunne indklagede derfor *først kræve renter*, når der var gået en måned fra den dag, da forlaget havde afsendt anmodning om betaling med angivelse af, at manglende betaling medførte pligt til at betale rente. Forlaget kunne derfor først fra d. 16. februar 1980 kræve rente af det skyldige beløb. Da renteloven ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, var klageren kun forpligtet til at betale morarente med en årlig rente svarende til 2% over den til enhver tid fastsatte officielle diskonto til betalingen skete. (J.nr. 79-91 000-155)

3.14.4. Klageren kunne ikke afvise at modtage en »slægtsbog« på grund af forsinket levering

I *februar 1976* bestilte klageren hos en repræsentant for et slægtsforskningsfirma en *»slægtsbog«* til kr. 1.250,00. Kontrakten havde følgende leveringsbestemmelse:

»Leveringen af slægtsbogen finder sted så hurtigt som muligt, men kan svinge en del alt efter besværlighederne med forskningsarbejdet. Normal leveringstid fra påbegyndelsen af arbejdet, er ca. 12-18 mdr.«

Kort tid efter underskrivelsen af kontrakten rettede klageren henvendelse til slægtsforskningsvirksomheden for at få annulleret kontrakten. Dette afviste firmaet, men accepterede dog, at klageren stillede betalingen i bero, indtil bogen blev leveret. Klageren gik ud fra, at *levering* derefter ville *ske* 12-18 måneder efter, d.v.s. i *januar 1978*.

I *oktober 1979* modtog klageren meddelelse fra slægtsforskningsfirmaet om, at *»slægtsbogen«* ville blive *fremsendt inden for ca. 2-3 uger*. Klageren afvis-

te at *modtage* bogen, da *leveringstiden* var *overskredet* med mindst 22 måneder.

Slægtsforskningsvirksomheden oplyste, at der i kontrakten *ikke* var anført et *fast leveringstidspunkt*, idet slægtsforskning er en kompliceret affære. Leveringstidspunktet er afhængigt af mulighederne for fremskaffelse af kildemateriale, og det er således ikke muligt at forudse, hvor lang tid der vil medgå hertil. Slægtsforskningsvirksomheden måtte derfor *afvise*, at *leveringen* var *sket for sent*.

Nævnet fandt, at *slægtsforskningsvirksomhedens ydelse*, der i det væsentlige må antages at bestå i fremskaffelse af slægtsoplysninger, til dels ved klagerens og hans slægtninges bistand og en efterfølgende skriftlig bearbejdning og sammenstilling af disse oplysninger, er af en *så speciel karakter*, at slægtsforskningsvirksomhedens *forbehold om levering* på kontrakten ikke kan anses for urimeligt, og at opgivelsen af »normal leveringstid« på »ca. 12-18 mdr.« kun kan anses for *vejledende*.

Da klageren *ikke* i perioden fra januar 1978, hvor den vejledende leveringstid var overskredet, og frem til oktober 1979, hvor slægtsforskningsvirksomheden meddelte, at »slægtsbogen« ville blive fremsendt, havde *reklameret* til slægtsforskningsvirksomheden *over den manglende levering*, fandt nævnet, at klageren ikke var *berettiget til at ophæve* kontrakten på grund af væsentlig forsinkelse med leveringen. (J.nr. 79-91 700-015)

3.14.5. Bestilling af Karnovs lovsamling omfattede også et register

På grundlag af en brochure bestilte klageren i foråret 1979 9. udgave af Karnovs lovsamling til kr. 901,90 (studerterpris). De to hovedbind blev leveret henholdsvis august og november 1979 sammen med et foreløbigt systematisk register. I marts 1980 fremsendte indklagede et tillæg 1979 og et register 1979 med opkrævning på kr. 288,60. Klageren undlod at indløse forsendelsen, men rettede henvendelse til Karnovs Forlag og forlangte vederlagsfrit at få leveret et register, som indeholdt et sagsregister, idet det må være en naturlig forudsætning for køb af en lovsamling, at der følger et register med. Forlaget tilbød at levere et 1979-register, hvilket klageren afviste, da 1979-registret også indeholdt henvisninger til tillæg 1979, hvilket gjorde registret både tungt og mere uoverskueligt. Klageren krævede købet hævet eller levering af både 1979-tillæg og -register.

Forlaget oplyste, at der ikke er fremstillet et fuldt udbygget register i 9. udgaves hovedbind alene, idet dette først kunne blive færdigt 1-2 måneder, før register 1979 skulle foreligge i marts sammen med tillæg 1979. Ved anskaffelse af Karnov betaler man for lovsamlingen å jour pr. 1. januar det pågældende år. I dag følger tillæg 1979 således med i prisen for lovsamlingen.

Nævnet udtalte, at ifølge brochuren hører der til lovsamlingen et register, der bl.a. indeholder et sagsregister, og det fremgår ikke klart, at der skal betales særskilt for dette. Nævnet fandt herefter, at klagerens køb af 9. udgave af Karnovs lovsamling også omfattede det omtalte register. Den omstændighed, at 1979-registret ud over henvisninger til de to hovedbind også omfatter henvisninger til tillæg 1979, var imidlertid ikke efter nævnets opfattelse en værdiforringende mangel. Klageren havde herefter krav på vederlagsfrit at få udleveret et 1979-register samt at få udleveret et tillæg 1979 mod betaling af et beløb, der skønsmæssigt var reduceret med prisen for registret. (J.nr. 80-91 400-168)

3.14.6. **Bevisbyrde – fortrydelsesret efter dørsalgsloven udnyttet ved nægtet modtagelse**

En forbruger havde under et besøg af en repræsentant fra A/S Bogforlaget Dana *underskrevet en aftale* om levering af 14 bind af værket »Årets største begivenheder i billeder« og var samtidig med aftalen *skriftligt* blevet *orienteret* om, at hun i henhold til lov om visse forbrugeraftaler havde fortrydelsesret.

Da den *første bog* blev *fremsendt*, *nægtede* klageren *at modtage* den, hvorefter den *blev returneret af postvæsenet*. Siden blev yderligere fremsendt 3 bøger, som klageren ligeledes nægtede at modtage.

Da klageren blev stævnet ved retten med påstand om betaling af 4 bøger, begærede hun sagen forelagt for forbrugerklagenævnet.

Indklagede oplyste på forbrugerklagenævnets forespørgsel, at man *ikke* var i stand til at *dokumentere*, at *bøgerne var afleveret til klageren*, da man anvendte forsendelsesmåden »pakke uden adressekort«.

Nævnet fandt, at *klageren* havde *udnyttet fortrydelsesretten ved at undlade at modtage den første forsendelse*, jfr. lov om visse forbrugeraftaler, § 6, stk. 4, sammenholdt med stk. 2. Da indklagede ikke havde dokumenteret sin påstand om, at klageren havde modtaget 4 bøger, lagdes klagerens forklaring

om at have nægtet modtagelse af alle fremsendte bøger til grund. Nævnet fandt herefter, at *den indgåede aftale var bortfaldet*, og gav klageren medhold i klagen. (J.nr. 80-91 200-420)

3.15. Øvrige sager

3.15.1. Forbruger køb. Mangler ved lighter. Fortabelse af sælgers afhjælpningsret

En sælger havde kort tid efter købet to gange byttet en lighter med fejl. Da det viste sig, at den tredje lighter heller ikke fungerede, tabte køberen tålmodigheden.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *sælgeren herefter havde fortabt sin ret til i medfør af købelovens § 79 at forsøge afhjælpning*. Klageren var herefter berettiget til at hæve købet. (J.nr. 80-49 000-021)

3.15.2. Hofteledsdysplasi hos hunde. Oprindelige mangler

Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i tre sager vedrørende *hunde*, der *inden et år efter købet havde fået sygdommen hofteledsdysplasi* (misdannelse i hofteskålen) i så svær grad, at de måtte aflives. Forbrugerne krævede derfor købesummen tilbage og erstatning for udgifter til dyrlæge.

Sagerne blev forelagt *Det Veterinære Sundhedsråd*, idet forbrugerklagenævnet navnlig ønskede oplyst, hvorvidt hofteledslidelsen måtte antages hovedsageligt at skyldes arvemæssige faktorer, således at hundene ved købet havde været disponeret for sygdommen, eller den snarere måtte antages at være forårsaget af forhold under opvæksten.

Af erklæringen fra Det Veterinære Sundhedsråd fremgik, at de *fleste hundracer* har en *skjult disposition* for udvikling af hofteledsdysplasi. Det måtte antages, at en *arveligt betinget* tærskelværdi skal være til stede, før lidelsen giver sig til kende. *Men ydre kår*, som f.eks. for kraftig fodring, træning og motion, *øvede den største indflydelse på udviklingen af sygdommen*. Disse forhold spiller den største rolle inden for hundens første leveår. Var en hvalp solgt under en alder af 8-12 måneder, kunne sælgeren ikke vide, at sygdommen ville udvikle sig.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at det med tilstrækkelig sikkerhed kunne lægges til grund, at de tre hundes hofteledelse skyldtes egenskaber, som havde været til stede ved køkets indgåelse. Og da forholdet efter det oplyste ikke havde været genstand for drøftelse under købsforhandlingerne, og sælgeren ikke udtrykkelig havde erklæret at ville indestå for, at hunden ikke fik hofteledsdisplasi, fandt forbrugerklagenævnet ikke, at klagerne var berettigede til at rette noget krav mod sælgerne på grund af hundenes sygdom. (J.nr. 78-98 500-040 m.fl.)

3.15.3. Blomsterhandleren bærer risikoen, hvis der stilles blomster uden for døren

Klageren bestilte en sammenplantning, som skulle bringes ud til en bekendt.

Klageren vidste ikke, at modtageren var bortrejst i flere dage, og da blomsterhandleren ikke kunne aflevere sammenplantningen, stillede han den uden for døren, tog kortet af og lagde det i brevkassen. Inden modtageren kom hjem, var blomsterne imidlertid stjålet. Klageren krævede herefter købesummen tilbagebetalt.

Forbrugerklagenævnet rettede henvendelse til *Dansk Blomsterhandlerforening*, som oplyste, at man ikke havde kendskab til nogen branchekutyme vedrørende dette forhold, idet praksis er forskellig fra forretning til forretning. Det oplystes, at blomsterhandlere, som var tilsluttet »Interflora«, forpligter sig til aldrig at stille bestilte blomster uden for døren, hvis modtageren ikke er hjemme, men at lægge et kort i brevkassen med oplysning om, at man forgæves har søgt at aflevere en blomsterhilsen.

Nævnet fandt, at det ikke er forsvarligt eller generelt i modtageres interesse at få leveret blomster på den foreliggende måde. Risikoen for tabet af blomsterne påhvilede derfor forretningen. (J.nr. 80-98 900-124)

3.15.4. »Ekspertbistand« i forbindelse med navneændring

Forbrugerklagenævnet har afgjort to sager mod en erhvervsdrivende, som driver et »Navne-Institut«.

I den første sag ønskede klageren navneændring til sin mors pigenavn for sig selv, sin kone og to børn. Han kontaktede instituttet og forespurte om frem-

gangsmåden vedrørende en sådan navneændring. Den erhvervsdrivende svarede, at dåbsattesterne skulle indsendes til instituttet, som herefter ordnede resten. Klageren betalte i alt kr. 1.022,00 kr. for instituttets assistance.

Nogen tid senere modtog klageren de nye dåbsattester fra en kordegn, som samtidig oplyste, at *en sådan ændring af slægtsnavne gratis blev udført ved henvendelse på kordegnens kontor.*

Den erhvervsdrivende oplyste, at klageren udtrykkeligt havde bedt ham ordne navneskiftet, da klageren ikke havde tid til at beskæftige sig med dette.

Klageren oplyste at have tage det for givet, at indklagedes institut var et offentligt kontor for den slags sager, samt bestred instituttets oplysninger og ønskede vederlaget helt eller delvis tilbagebetalt.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede, der ved aftalens indgåelse var vidende om, at klageren gratis og med ringe ulejlighed selv kunne gennemføre navneændringen, ikke med rimelighed kunne kræve hele vederlaget og nedsatte dette skønsmæssigt til kr. 100,00. (J.nr. 80-98 100-129)

I den anden sag henvendte klageren sig til »Navne-Instituttet« for at få foretaget en navneændring. Klageren betalte det aftalte vederlag på kr. 541,00 og valgte nogle navne ud fra en liste, som han fik til gennemsyn.

Instituttet ansøgte herefter på klagerens vegne amtet om tilladelse til navneændring, men dette blev afslået, idet navnene var reserverede slægtsnavne. Indklagede forelagde herefter sagen direkte for Justitsministeriet, som fastholdt afslaget.

Klageren ønskede nu, at instituttet skulle forsøge igen med nogle nye navne, men instituttet krævede på ny kr. 541,00 for at gå videre i sagen. Klageren ønskede herefter pengene tilbagebetalt, men dette blev nægtet.

Klageren havde i mellemtiden fundet alle de af instituttet foreslåede navne i Justitsministeriets liste over reserverede slægtsnavne, som han havde lånt på biblioteket.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den erhvervsdrivende ikke havde rådgivet klageren, som denne måtte forvente, når han rettede henvendelse til et institut for navneændring. Instituttet var derfor ikke berettiget til vederlag for det udførte arbejde. (J.nr. 80-98 900-128)

3.15.5. Uanmodet fremsendelse, risiko for hændelig undergang

Klageren, der påtænkte at starte en forretning, anmodede et firma, som forhandlede butiksinventar, om at *få tilsendt nogle brochurer*.

Firmaet fremsendte brochurerne samt noget fotomateriale. Blandt det fremsendte var et brev, hvori firmaet meddelte, at brochurerne kunne beholdes, men *fotografierne skulle sendes tilbage*, da firmaet *i modsat fald ville fakturere* dem til en pris af kr. 800,00 + moms.

Efter nogen tid rykkede firmaet for billederne, og *klageren*, der *havde returneret* disse, henvendte *sig til postvæsenet*, som *forgæves efterlyste forsendelsen* og samtidig meddelte, at der ikke ydedes erstatning for almindelige postforsendelser.

Firmaet krævede herefter *betaling for billederne*, idet man meddelte, at klageren kunne have undgået situationen ved at returnere billederne anbefalet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at *forsendelsen af billederne måtte sidestilles med uanmodet fremsendelse af varer* til potentielle købere.

Da den erhvervsdrivende havde anmodet om at få billederne tilbage uden at angive forsendelsesmåden, fandt forbrugerklagenævnet *ikke*, at klageren, der for egen regning og ved at benytte samme forsendelsesmåde som den erhvervsdrivende, *havde handlet uforsvarligt*. Den *erhvervsdrivende måtte bære risikoen* for varens hændelige undergang og kunne derfor ikke gøre noget krav gældende mod klageren. (J.nr. 80-98 900-131)

3.15.6. Erhvervsdrivendes køb af regnemaskine – reklamlationsfrist ved handelskøb. Fortabelse af indsigelse om for sen reklamation

En frisør købte *til brug i sin frisørsalon* en regnemaskine til 468,97 kr. Regnemaskinen var nedsat, idet fabrikken, der havde fremstillet den, var ophørt.

Nogen tid efter købet svigtede regnemaskinen. Frisøren reklamerede *ca. 2 måneder senere* til sælgeren, der afviste reklamationen med henvisning til, at maskinen var solgt billigt på grund af fabrikantens konkurs, ligesom der *alene* var givet 2 måneders garanti med ombytningsret til en anden maskine.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* oplyste, at maskinen var behæftet med

materialefejl i elektronikken, der gjorde den uanvendelig, ligesom reparation næppe var mulig.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at forretningen, der ikke havde taget forbehold på notaen, havde ført bevis for at have begrænset sit ansvar til 2 måneder fra salgsdatoen. Nævnet fandt, at regnemaskinen var behæftet med *væsentlige mangler*, der berettigede klageren til at *hæve købet*.

Nævnet fandt videre, at *klageren havde reklameret rettidigt*, og lagde herved blandt andet vægt på, at indklagede ikke havde påberåbt sig for sen reklamation, men var gået ind i en realitetsdrøftelse af den påberåbte ansvarsbegrænsning. (J.nr. 79-92 000-081)

3.15.7. Rettidig betaling – Morarenter

En forbruger havde med en erhvervsdrivende indgået aftale om at *lease en elektronisk skrivemaskine*. Ifølge aftalen skulle leasingafgiften betales månedsvis, og forfaldsdagen var fastsat til den 1. i hver måned. Det var ligeledes aftalt, at den erhvervsdrivende havde ret til at kræve *morarenter*, hvis der blev *betalt efter forfaldsdagen*.

Ca. 10 dage før den 1. i hver måned fik klageren tilsendt en faktura på næste måneds leasingafgift. Med fakturaen fulgte et giroindbetalingskort. På fakturaen var enten anført, at »sidste rettidige indbetalingsdato...« eller »beløbet skal være os i hænde...« med angivelse af en dato, der lå efter forfaldsdagen.

Klageren *indbetalte leasingafgiften på posthuset på den angivne dato*, senere end forfaldsdagen. Indklagede mente, at dette var *for sent*, da leasingafgiften ikke havde været ham i hænde på det angivne tidspunkt, og forfaldsdagen var aftalt til den 1. i hver måned, og *påførte morarenter på næste måneds faktura*.

Klageren protesterede og forelagde sagen for forbrugerklagenævnet.

Nævnet fandt, at den *erhvervsdrivende med den anførte tekst på de fremsendte fakturaer* havde *indrømmet* klageren *løbedage*, ligesom man fandt, at den erhvervsdrivende, ved samtidig med fakturaen at have fremsendt giroindbetalingskort, påført indklagedes postgirokonto, havde *ændret betalingsstedet fra den erhvervsdrivendes forretningsadresse til et hvilket som helst postkontor*, jfr. gældsbrevslovens § 3, stk. 2. Nævnet fandt derfor, at klageren

havde været *berettiget til at indbetale til et postkontor på den sidste løbedag*, og gav klageren medhold i klagen. (J.nr. 80-92 000-111)

3.15.8. Abonnementskontrakt vedrørende tyverialarmanlæg. Kontraktsfortolkning

En klager overtog i juli 1978 forpagtningen af et hotel, hvor den tidligere forpagter i februar 1978 havde ladet installere et tyverialarmanlæg.

Omkring en uge efter overtagelsen fik klageren besøg af en repræsentant fra selskabet med henblik på *overtagelse af den eksisterende abonnementskontrakt*.

Da kontrakten skulle gælde for en femårig periode, gjorde klageren opmærksom på, at det af forpagtningskontrakten fremgik, at denne kunne opsiges med tre måneders varsel af såvel forpagter som ejer.

Repræsentanten oplyste, at det alene var en formssag med en underskrift. Klageren overtog herefter på en standardkontrakt det bestående abonnement mod at betale et løbende vederlag. Både den tidligere forpagters og klagerens standardkontrakter havde følgende bestemmelser:

»Prisreduktion. Efter udløbet af den kontraherede abonnementsperiode vil abonnementsvederlaget – selv om vedligeholdelsesomkostningerne derefter vil være stigende – blive nedsat fra den nærmest følgende betalingstermin, for så vidt vedligeholdelsen af anlægget ikke i væsentlig grad har oversteget gennemsnittet. Nedsættelsen beregnes under hensyn til de på det pågældende tidspunkt konstaterede gennemsnitsudgifter til service, vedligeholdelse og administration.

Betalingsforhold.

Abonnementsvederlaget er beregnet således, at éngangsvederlaget + 40 pct. af det løbende vederlag tjener til dækning af anlægs- og etableringsomkostninger, og det løbende vederlag er derfor baseret på betaling i hele den kontraherede abonnementsperiode. Skulle abonnementet ekstraordinært ophøre før abonnementsperiodens udløb, forbeholder selskabet sig derfor at kræve udbetalt straks de nævnte 40 pct. af vederlaget for den resterende del af abonnementsperioden.«

I klagerens kontrakt var punkt 7 om prisreduktion efter udløbet af abonnementsperioden udstreget i forbindelse med kontraktens indgåelse.

I august 1979 *fratrådte klageren forpagtningen* af hotellet og blev foruden abonnementsvederlag *afkrævet etableringsomkostninger* for perioden november 1979 til marts 1983, i alt kr. 6.580,09. Klageren har krævet sig fritaget for betaling af etableringsomkostningerne.

Selskabet har blandt andet anført, at klageren ikke i forbindelse med kontraktens oprettelse har oplyst, at forpagtningsaftalen var tidsbegrænset, og da forholdene ved kontraktens indgåelse og ophævelse er uændret, har selskabet fastholdt kravet i overensstemmelse med kontraktens bestemmelser. Ved klagerens videreførelse af abonnementet er den tidligere abonnents konkursbo blevet frigjort.

Forbrugerklagenævnet fandt, at en naturlig læsning af kontrakten måtte føre til, at klageren *alene havde forpligtet sig til at overtage et bestående abonnement og betale et løbende vederlag*. Nævnet lagde herved vægt på, at kontraktsvilkåret, hvorefter abonnenten efter udløbet af den aftalte abonnementsperiode har krav på en prisreduktion, specielt var udstreget i klagerens kontrakt. Endvidere var der ikke ydet engangsvederlag ved overtagelsen af abonnementet.

Nævnet fandt ikke, at klageren ved kontraktens indgåelse havde været forpligtet til at overtage etableringsomkostningerne, og at det ikke var sandsynligt, at klageren skulle have aftalt en sådan forpligtelse. Indklagede havde ikke ved udformningen af kontrakten eller senere afkræftet denne formodning.

Nævnet fandt derfor ikke, at klageren var forpligtet til at betale etableringsomkostningerne, men alene abonnementsvederlaget for tiden indtil 1. november 1979. (J.nr. 80-98 380-009)

3.15.9. Annoncens tekst var bindende for sælgeren

Efter en annonce, hvori en brændselshandler tilbød *pejsebrænde* til en bestemt *pris pr. rummeter*, bestilte klageren 6 rummeter.

Ved leveringen stablede klageren brændet og konstaterede, at der kun var leveret 4 rummeter. Klageren reklamerede over de manglende 2 rummeter.

Indklagede svarede, at ukløvet brænde solgtes i rummeter, medens kløvet altid solgtes i kasserummeter, uanset at betegnelsen var rummeter. Indklagede fandt, at klageren ved at have kvitteret for kasserummeter ved modtagelsen af brændet havde accepteret den leverede mængde.

Grosserer-Societetet oplyste, at kløvet brænde leveres både i rummeter og kasserummeter. Det var ikke Grosserer-Societetets opfattelse, at det i branchen er kutyme, at brændselshandlere ved salg af kløvet brænde til private udmåler dette i kasserummeter, selv om brændet udbydes under betegnelsen rummeter.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klagerens kvittering angik modtagelsen af brændet og ikke kunne anses for en accept af udmålingen. Da den erhvervsdrivende *ikke* havde *leveret den mængde* brænde, klageren havde været *berettiget til at forvente* til den aftalte pris, fik klageren medhold i sin påstand om et forholdsmæssigt afslag i prisen. (J.nr. 80-98 900-114)

3.15.10 En konfirmationssang kan være for dårlig

Klageren henvendte sig til en *professionel sangskriver* og bestilte en konfirmationssang. Sangen blev skrevet og trykt, men klageren var ikke tilfreds. Teksten var fyldt med stavfejl, og der var hverken »hoved eller hale« på den. Det var endvidere ikke muligt at synge sangen.

Forbrugerklagenævnet måtte give klageren ret i alle klagepunkterne og fandt, at *sangen* led af så væsentlige mangler, at den måtte anses for *uegnet til anvendelse* som konfirmationssang. (J.nr. 80-98 900-130)

4. STATISTISKE OPLYSNINGER OM FORBRUGERKLAGENÆVNETS VIRKSOMHED

4.1. Almindelige oplysninger

4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet

Forbrugerklagenævnet har i 1980 modtaget ca. 12.850 førstegangshenvendelser, en stigning på ca. 34% i forhold til 1979.

Det stadigt stigende antal telefoniske henvendelser må antages at skyldes, at *befolkningen* gennem udsendelse af Forbrugerklagenævnets pressemeddelelser og pressens øvrige behandling af nævnets virksomhed *i stadigt stigende omfang er blevet opmærksom på Forbrugerklagenævnets eksistens*. Omtale af nævnet i pjecer m.v. om de seneste forbrugerbeskyttelseslove (renteloven, dørsalgsloven og forbruger købeloven) har medvirket til det øgede kendskab til Forbrugerklagenævnet. Disse love har øget behovet for kvalificeret juridisk rådgivning, idet lovene af forbrugere og erhvervsdrivende bliver betragtet som vanskeligt tilgængelige.

Udover førstegangshenvendelserne modtager Forbrugerklagenævnet et meget betydeligt antal telefoniske henvendelser i de verserende sager. Stikprøvevise tællinger i forskellige perioder i 1980 har vist, at nævnet daglig modtager mellem ca. 100 og 150 telefoniske henvendelser.

Af de modtagne førstegangshenvendelser er knap 3.000 overgået til skriftlig behandling. Der er i forhold til 1979 sket en lille stigning i antallet af skriftlige klagesager, jfr. nedenfor under 4.1.2.

Tabel 1: Behandlingen af førstegangshenvendelser:

12.856 sager blev behandlet således:	pct.
Klager henvist til sælger	11
Rådgivning	46
(heraf til erhvervsdrivende)	(4)
Sekretariatet har frarådet klage	6
Klager henvist til godkendt ankenævn	12
Sendt formular til videre skriftlig behandling	25
I alt	100

75% (en stigning på 5%) af henvendelserne er blevet behandlet umiddelbart

af sekretariatet, uden at det har været nødvendigt at tilsende den rådsøgende klageformular.

I 11% (et fald på 2%) af henvendelserne er klageren blevet henvist til sælgeren, hvilket normalt skyldes, at klageren ikke forud for henvendelsen til forbrugerklagenævnet har afsluttet forhandlingerne med den erhvervsdrivende.

Rådgivning er ydet i 46% af henvendelserne (en stigning på 9%). Dette gælder især henvendelser og klager, der falder uden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, men hvor sekretariatet blandt andet 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, som f.eks. afhjælpnings- og fortrydelsesret o.lign. 4% af henvendelserne vedrører vejledning til erhvervsdrivende om forbrugerretlige spørgsmål.

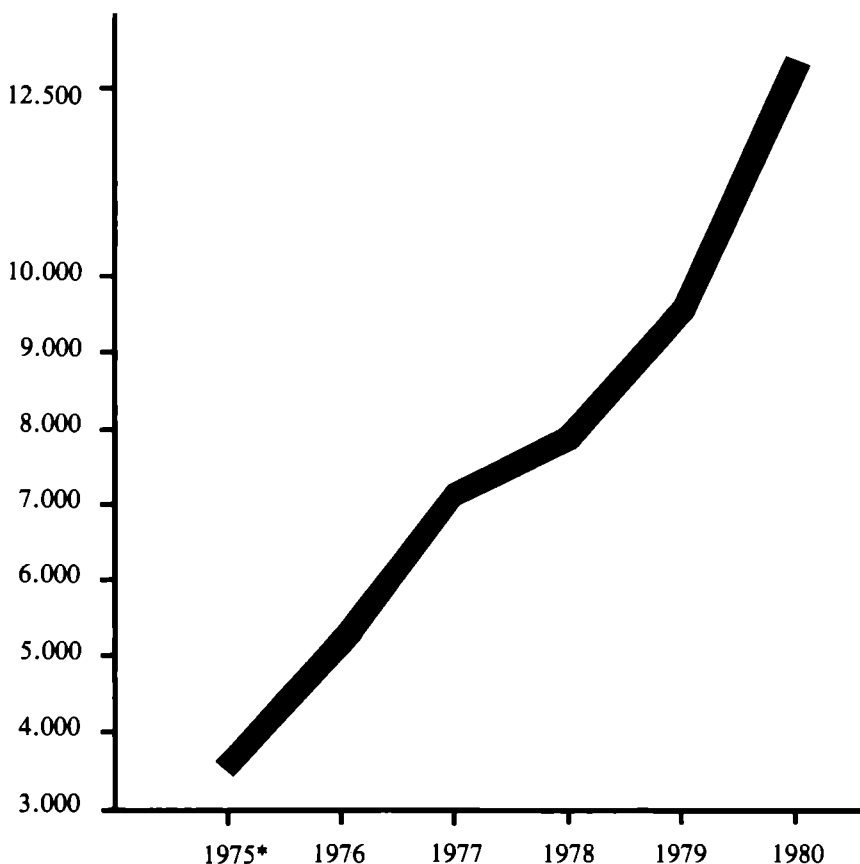
I 6% af henvendelserne (en stigning på 1%) har sekretariatet frarådet klage, fordi klagen næppe kunne gennemføres med gunstigt resultat for klageren.

I 12% af henvendelserne (et fald på 3%) har sekretariatet kunnet henvise til godkendte klagenævn.

I 25% af henvendelserne (et fald på 5%) 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.

I tabel 2 er vist udviklingen i antallet af telefoniske og personlige førstegangshenvendelser til forbrugerklagenævnet i perioden 1. juni 1975 til 31. december 1980.

**Tabel 2: Telefoniske og personlige førstegangshenvendelser
i perioden 1975-80**



* Tallet for 1975 dækker perioden 1. juni - 31. december

4.1.2. Behandling af skriftlige klager

Den egentlige klagesagsbehandling

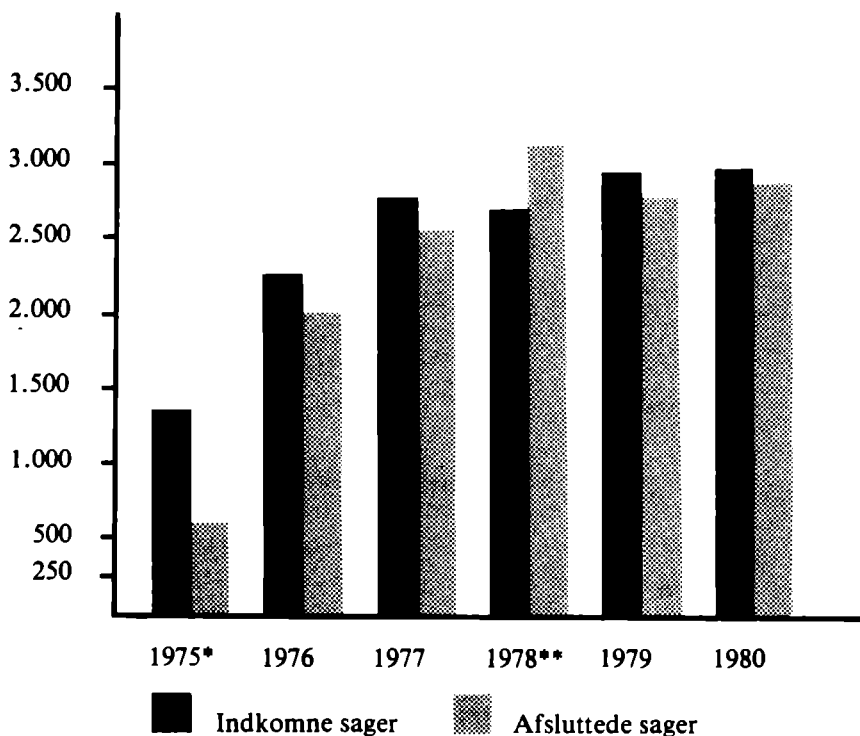
Der indkom i 1980 i alt 2.958 skriftlige sager på klageformular, en svag stigning i forhold til 1979. Man kan muligvis slutte fra denne stabilisering af tilgangen af egentlige klagesager kombineret med den meget store stigning i antallet af forespørgsler, at den nye civilretlige forbrugerlovgivning fungerer således, at Forbrugerklagenævnet ved at oplyse forbrugerne om deres rettigheder, specielt efter dørsalgsloven, sætter disse i stand til i vidt omfang selv at kunne påberåbe sig de ufravigelige regler og derved undgå egentlige klagesager. Dette bestyrkes også af tabel 9 og 10, klagernes fordeling på salgsformen m.v. og på privat/offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed, hvoraf fremgår, at den

procentuelle del af nævnets sager vedrørende dørsalg af bøger og tjenesteydelser siden dørsalgslovens ikrafttræden har været i fortsat tilbagegang og i 1980 kun udgør 7,2% af sagsmængden mod 20,6% i 1978 og 27,6% i 1977.

I årets løb afsluttedes 2.889 sager modtaget på klageformular. Ved årets udgang var der 1.200 sager til behandling. I forhold til udgangen af 1979 er antallet af uekspederede sager steget med 69. Det har således ikke været muligt at nedbringe antallet af uekspederede sager eller den uacceptabelt lange ekspeditionstid. Årsagen er blandt andet, at alene besvarelsen af telefoniske og personlige henvendelser i 1980 lagde beslag på 4-5 af nævnets medarbejdere i hele ekspeditionstiden. De telefoniske henvendelser drejer sig i stadigt stigende omfang om vanskelige fortolkningsproblemer, blandt andet vedrørende de nye forbrugerbeskyttelsesregler; dette medfører længere besvarelsestid end for henvendelserne i øvrigt.

I tabel 3 er vist forholdet mellem antallet af skriftligt indkomne og afsluttede sager i perioden 1. juni 1975 til 31. december 1980.

Tabel 3: Antal skriftlige indkomne og afsluttede sager i perioden 1975-80



* Tallet for 1975 dækker perioden 1. juni - 31. december

** Antal indkomne sager er korrigeret, jfr. årsberetning 1979, side 74

Tabel 4: Sekretariatsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager		
		1980	% 1980	% 1979
1. Juridisk rådgivning, idet sagen lå uden for nævnets virksomhedsområde	a. klager var ikke forbruger i forbrugerklagenævnslovens forstand b. salg mellem to private forbrugere c. klage over afgørelse fra godkendt privat ankenævn d. særlig klageadgang i lovgivningen e. erhvervsdrivende ikke værneting her i landet f. bekendtgørelsen om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	9 2 12 6 4 189	0,4 0,1 0,6 0,3 0,2 8,8	1,0 0,0 0,5 0,5 0,4 11,4
		222	10	14
2. Juridisk rådgivning, idet sagen skønnes uegnet til behandling ved nævnet	a. vanskelige juridiske spørgsmål b. bevisuegnet c. erhvervsdrivende undladt at indsende varer til afprøvning d. erhvervsdrivende gået konkurs, ukendt adresse el.lign. e. øvrige	14 278 5 12 26	0,7 12,9 0,2 0,6 1,2	0,4 12,5 0,2 1,3 1,4
		335	16	16
3. Juridisk rådgivning, idet sagen ikke kunne gennemføres med et for klageren gunstigt resultat.	a. reklamationsfrist overskredet b. klager har fortrudt købet/aftalen c. materielt grundløs d. materielt grundløs efter sagkyndig besigtigelse e. øvrige	48 11 97 237 16	2,2 0,5 4,5 11,0 0,7	1,5 0,5 3,3 12,2 0,7
		409	19	18
4. Henvi sning til godkendt klage- eller ankenævn		83	4	5
5. Klagen tilbagekaldt af klager		88	4	6
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	74 31 16 14 3	3,4 1,4 0,7 0,7 0,1	4,8 3,6 1,5 0,5 0,1
		138	9	10
7. Afslutning af sager, der er oversendt fra domstolene, idet klager ikke har udfyldt klageformular		15	1	1
8. Sager afsluttet med forlig ved sekretariatets mellemkomst		874	40	30
I alt		2.153	100	100

Af de 2.889 afsluttede sager i 1980 blev 736 behandlet ved nævnet; de resterende 2.153 sager blev afsluttet af sekretariatet. De sekretariatsafsluttede sager blev behandlet som vist på side 105 i tabel 4.

Bemærkninger til tabel 4:

Ad. 1.

189 af de 222 klagesager, der ikke faldt inden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, er afvist i medfør af bekendtgørelse om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Af disse vedrører de fleste motorkøretøjer og tjenesteydelser vedrørende fast ejendom.

Ad. 2.

Af 335 sager blev 278 anset for uegnede til nævnsbehandling på grund af bevisproblemer.

Ad. 3.

I 409 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 dette sig dog først efter, at der af sekretariatet er indhentet sagkyndig erklæring til belysning af sagen.

Ad. 5.

Klagerne tilbagekalder ofte sagen, efter at sekretariatet har rådgivet dem om deres retsstilling eller i øvrigt om muligheden for at gennemføre kravet.

Ad. 6 og 7.

Grupperne under 6 og 7 med henholdsvis 138 og 15 sager har måttet afvises, fordi klagerne enten ikke har udfyldt klageformular eller ikke besvaret Forbrugerklagenævnets henvendelser i sagerne. I 3 tilfælde var årsagen, at klageren ikke indbetalte gebyret på kr. 25,-.

Ad. 8.

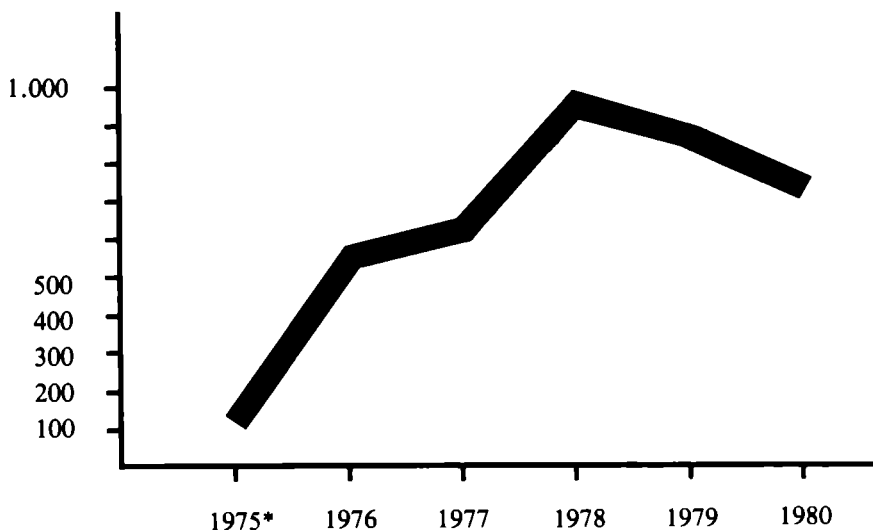
I 874 sager eller i ca. 40% af samtlige modtagne skriftlige klagesager er sekretariatsbehandlingen afsluttet med et forlig mellem parterne. Det antal sager, der har kunnet afsluttes forligsmæssigt under sekretariatets forberedende sagsbehandling, er i forhold til 1979 steget med en tredjedel.

4.1.3. Sager færdigbehandlet ved egentlig nævnsbehandling

I 1980 blev der afgjort 736 sager ved behandling på nævnsmøder. Antallet af nævnsbehandlede sager er i forhold til 1979 faldet med 15,6%. Der er således i 1980 afsluttet 136 sager færre på nævn end det foregående år. Hovedårsagen til denne nedgang må søges i, at *det er lykkedes sekretariatet at forlige et væsentligt større antal sager end i de foregående år*. Samtidig har nævnet behandlet en række principielle sager vedrørende forståelsen af de nye bestemmelser i forbruger købeloven og dørsalgsloven. *Medens der i de første år efter nævnets oprettelse blev behandlet en del grupper af ensartede sager mod samme erhvervsdrivende, er der nu en stigende tendens til, at de enkelte sager må behandles individuelt.*

I tabel 5 er vist antallet af nævnsbehandlede sager i perioden 1. juni 1975 til 31. december 1980.

Tabel 5: Antal nævnsbehandlede sager i perioden 1975-80



* Tallet for 1975 dækker perioden 1. juni - 31. december

I de nævnsafsluttede sager i 1980 fik klageren medhold i 494 tilfælde; i 109 tilfælde fik klageren delvis medhold og i 128 sager fik klageren ikke medhold. Af disse afvistes 22 sager, fordi de skønnes uegnet til behandling ved nævnet. I 5 sager blev der indgået forlig for nævnet. Udfaldet af nævnsafgørelserne er vist i tabel 6.

Tabel 6: Nævnsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager		
		1980	% 1980	% 1979
1. <i>Klager medhold</i>	a. Købet/aftalen ophævet	364	49,5	43,0
	b. Ombytning	8	1,1	1,0
	c. Forholdsmæssigt afslag i købesum/nedslag i vederlag	47	6,4	7,7
	d. Erstatning	36	4,9	3,2
	e. Produktansvar	4	0,5	1,0
	f. Øvrige	35	4,8	9,9
2. <i>Klager delvis medhold</i>	a. Forholdsmæssigt afslag i købesum/nedslag i vederlag	51	6,9	10,1
	b. Delvis ophævelse af købet/aftalen	44	6,0	5,4
	c. Erstatning	14	1,9	1,8
3. <i>Klager ikke medhold</i> (heraf afvist som bevisuegnet)		128 (22)	17 (3)	16 (2)
4. <i>Nævnsforlig</i>		5	1	1
I alt		736	100	100

Om sagsbehandlingen ved Forbrugerklagenævnet henvises til afsnit 5 under 5.7. og 5.8. og bekendtgørelsen om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet, afsnit 8.2.

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

4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgjorte sager

(Se tabel 7 næste side).

Tabel 7:

	Antal 1979	% 79	% 78	% 75-77
NÆVNSAFGØRELSE EFTERLEVET:				
Før stævning	412	58,1%	60,6%	51,6%
(heraf forudsat efterlevet)*	(93)	(13,1%)	(18,4%)	(—)
Efter stævning før domsforhandling	7	0,9%	0,9%	2,2%
Ved passivitet**	188	26,5%	22,2%	25,0%
Ialt:	607	85,6%	83,7%	78,8%
NÆVNSAFGØRELSE IKKE EFTERLEVET:				
SAGEN IKKE FOR DOMSTOL:				
Fordi ÷ fri proces	17	2,4%	1,8%	0,8%
Årsag uoplyst	31	4,4%	5,0%	5,0%
På grund af indklagedes forhold, f.eks. konkurs, værneting, ophør m.v.	5	0,7%	1,7%	3,0%
Ialt:	53	7,5%	8,5%	8,9%
SAGEN REALITETSBEHANDLET VED DOMSTOL:				
Retsforlig stadfæster afgørelsen	4	0,6%	0,5%	2,8%
Retsforlig stadfæster delvis	3	0,4%	0,8%	(—)
Retsforlig ændrer afgørelsen	0			(—)
Retsforlig ændrer afgørelsen p.g.a. nye oplysninger under retssagen	2	0,3%	0,1%	(—)
Ialt:	9	1,3%	1,4%	2,8%
Dom stadfæster afgørelsen	37	5,2%	5,9%	8,8%
Dom stadfæster delvis	3	0,4%	0,4%	(—)
Dom ændrer afgørelsen	0			0,7%
Dom ændrer afgørelsen p.g.a. nye oplysninger under retssagen	0			(—)
Ialt:	40	5,6%	6,3%	9,5%
Ialt domstol:	49	6,9%	7,7%	12,3%
SUM:	709	100,0%	99,9%	100,0%

* 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.

(—) Den pågældende rubrik er ikke opgjort i perioden 1975-77.

I 1979 har klagerne i 725 sager fået helt eller delvis medhold. Det videre forløb er oplyst i 709 sager, idet 16 sager verserer for domstolene på opgørelsesdagen d. 2. marts 1981. 607 afgørelser eller 85,6% af afgørelserne er blevet efterlevet af de erhvervsdrivende, uden at sagen er blevet afgjort ved domstolene. Efterlevelsen i 1979 er således steget i forhold til 1978.

412 eller 58,1% af afgørelserne er blevet efterlevet, før der er blevet udtaget stævning i sagen.

188 eller 26,5% 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 den erhvervsdrivendes krav, har undladt at forfølge dette ved domstolene.

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

For 31 eller 4,4% af afgørelsernes vedkommende er årsagen til, at forbrugeren opgiver at foretage videre, ikke oplyst.

Retsforfølgning er i 5 tilfælde eller 0,7% af afgørelserne opgivet på grund af den erhvervsdrivendes forhold, f.eks. på grund af konkurs, insolvens, eller fordi hans opholdssted var ukendt.

17 eller 2,4% af afgørelserne er ikke blevet forfulgt yderligere af forbrugerne ved en retssag, fordi forbrugerne ikke har kunnet få fri proces.

9 eller 1,3% af afgørelserne er afsluttet ved domstolene med retsforlig.

37 eller 5,2% af afgørelserne er blevet stadfæstet fuldt ud af domstolene.

De delvise stadfæstelser, der er sket i 3 afgørelser eller 0,4% af afgørelserne, har ikke i perioden 1975-77 været rubriceret særskilt.

I intet tilfælde er en dom nået til det modsatte resultat af Forbrugerklagenævnets afgørelse.

Af de i alt 49 sager, der har været indbragt for domstolene, er de 45 ført med fri proces.

4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper og salgsform

4.2.1. Klagesagernes fordeling på varegrupper

Af de skriftlige klager, der er indkommet i 1980, fordeles 2.869 sig på varegrupper som vist i tabel 8.

Tabel 8: De skriftlige klagers fordeling på varegrupper

	Antal 1980	% 80	% 79	% 78
1. Husholdningsapparater, isenkram m.m.	340	11,9	2,8	3,9
2. Beklædning og beklædningsartikler	480	16,7	18,6	16,0
3. Møbler, gulvtæpper, boligtekstiler og boligartikler	444	15,5	15,2	15,4
4. Fodtøj	279	9,7	10,7	9,7
5. Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	238	8,3	6,6	3,7
6. Foto, ure, optik, guld og sølv	253	8,8	9,1	7,8
7. Rejser og transport	60	2,1	2,9	2,3
8. El, gas, vand, varme, telefon og andet vedr. fast ejendom	91	3,2	3,3	1,2
9. Hårkure, skønhedspleje og parykker (heraf salg af slanketabletter)	44 (—)	1,5 (—)	2,6 (—)	9,6 (7,9)
10. Aviser, ugeblade og bøger, (heraf dørsalg af bøger)	206 (152)	7,2 (5,3)	11,4 (9,5)	11,6 (10,4)
11. Musikinstrumenter og grammofoonplader	64	2,2	1,9	1,2
12. Dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste)	29	1,0	2,2	3,3
13. Brevskolevirksomhed	23	0,8	1,9	1,5
14. Andet	158	5,5	4,3	6,0
15. Afviste klager, der falder uden for forbrugerklagenævnets kompetenceområde	160	5,6	6,5	6,8
Ialt	2.869	100,0	100,0	100,0

Note: Det angivne antal sager på 2.869 svarer ikke til det samlede antal modtagne sager på 2.958, 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 ankenævn, ikke er medtaget i tabellen, dels at der p.g.a. en maskinfejl i forbrugerklagenævnets etb-anlæg er udeladt 8 sager i tabellen.

Varegrupperne med det største antal klager er: Beklædning og beklædnings-tekstiler (480); møbler, gulvtæpper og boligtekstiler (444); husholdningsap-

parater, isenkram m.m. (340, en stigning til det tredobbelte); fodtøj (279); både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr (279); foto, ure, optik, guld og sølv (253) og dørsalg af bøger (152, et fald på en tredjedel). Antallet af klager vedrørende møbler, tekstiler, fodtøj, både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr, foto, ure og optik forekommer beskedent, når klagetallet ses i forhold til disse varegruppers andele af forbrugsomsætningen. Årsagen til at antallet af klagesager vedrørende husholdningsapparater er steget betydeligt, er, at Forbrugerklagenævnet har modtaget et stort antal klager vedrørende salg af et specielt grydesortiment, der bliver solgt ved home-parties. Der henvises til afsnit 2.3., side 19.

4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.

Fordelingen på salgsform m.v. og på private og offentlig/koncessioneret virksomhed af de i 1980 afsluttede klagesager er vist i tabel 9 og 10. Salgsformen er hovedopdelt i grupperne: salg fra butikslokale; tjenesteydelser; dørsalg, d.v.s. salg ved sælgerens uanmodede henvendelse på køberens bopæl el.lign; postordresalg, d.v.s. salg, hvor varen sendes til køberen i henhold til køberens bestilling eller på grundlag af sælgerens tilbud i katalog, brochure, annonce el.lign.; telefonsalg; salg uden for fast forretningssted i øvrigt, f.eks. køb på udstillinger, krosalg el.lign.; brevscolevirksomhed og offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed.

Tabel 9: Klagernes fordeling på salgsform m.v. 1980

Hovedopdeling	Underopdeling	Fordeling			
		Antal	% 1980	% 1979	
1. Salg fra butikslokale	a. Almindeligt køb, kontant	1.158	42,9	42,1	57,3
	b. Udsalg, tilbud, nedsat pris m.m.	143	5,3	5,1	
	c. Kreditkøb	95	3,5	4,3	
	d. Bestillingskøb	193	7,1	5,8	
		1.589	58,8		
2. Tjenesteydelser	a. Kontant	378	13,9	13,0	16,1
	b. Kredit	107	4,0	3,0	
		485	17,9		
3. Dørsalg af bøger		129	4,8	9,5	
4. Dørsalg af tjenesteydelser		65	2,4	4,5	
5. Postordresalg	a. Kontant	87	3,2	3,8	4,6
	b. Kredit	23	0,9	0,8	
		110	4,1		
6. Telefonsalg		5	0,2	0,0	
7. Salg uden for fast forretningssted i øvrigt		278	10,3	3,0	
8. Brevskolevirksomhed		24	0,9	2,9	
9. Offentlig og koncessioneret erhvervsvirksomhed		17	0,6	2,1	
Ialt		2.702	100,0	100,0	

Note: Af de i alt 2.889 afsluttede sager i 1980 er der registreret oplysninger om salgsform m.v. i 2.702 sager.

Tabel 10: Klagernes fordeling på privat/offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed

			Fordeling		
Salgsform			1980 %	1979 %	1978 %
<i>Klager over privat erhvervsvirksomhed</i>	Salg fra butikslokale o.l.	58,8	76,7	73,4	72,5
	Tjenesteydelser	17,9			
	Dørsalg af bøger		4,8	9,5	15,7
	Dørsalg af tjenesteydelser		2,4	4,5	4,9
	Postordresalg		4,1	4,6	3,8
	Telefonsalg/Salg uden for fast forretningssted i øvrigt		10,5	3,0	0,8
	Brevskolevirksomhed		0,9	2,9	1,0
I alt			99,4	97,9	98,7
<i>Klager over offentlig og koncessioneret erhvervsvirksomhed</i>			0,6	2,1	1,3
I alt			100,0	100,0	100,0

Tabel 10 viser for sager afsluttet i 1980 den procentvise fordeling over privat erhvervsvirksomhed og klager over offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed.

Tallene for 1980 afviger ikke væsentligt fra de tendenser, der har vist sig i Forbrugerklagenævnets 3 foregående virksomhedsår, bortset fra salg uden for fast forretningssted, hvor der er sket en tredobling. Årsagen hertil skal søges i, at Forbrugerklagenævnet i 1980 har modtaget et stort antal sager om køb af gryder, der er blevet solgt ved demonstration på forbrugernes bopæl (såkaldte home-parties). Der henvises til afsnit 2.3.

Vedrørende dørsalg er der konstateret en fortsat tendens til et faldende antal sager.

Forbrugerklagenævnet kan kun i begrænset omfang behandle klager vedrørende offentlig erhvervsvirksomhed. Der har i 1980 været et fald 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 gods-transport. 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 ankenævn, der er godkendt af Forbrugerklagenævnet. Andre klager falder uden

for både Forbrugerklagenævnets og de godkendte private klage- og ankenævnets virksomhed.

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

5.5. Hvad kan man klage over?

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

5.6. Hvordan klager man til Forbrugerklagenævnet?

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

5.7. Sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet

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

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

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

Nævnets sekretariat drager omsorg for, at både forbrugeren og den erhvervsdrivende bliver gjort bekendt med oplysninger i sagen af betydning for afgørelsen. Sekretariatet kan under hele sagens forberedelse søge sagen forligligt, 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 tlf. (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

Bente Saltorp, cand. jur.

formand for Forbrugerklagenævnet

(fra 1/12 1979 konstitueret som formand, udnævnt 1/6 1980)

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,
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

Annelise Bunch, konsulent,
København, (indtrådt 15/4 1980)

Dorthea Chemnitz, konsulent,
København, (fratrådt 15/4 1980)

Gyda Gometz, afdelingskonsulent,
København

Marie Hummeluhr, konsulent,
København

Verner Jakobsen, afdelingsleder, cand. oecon.,
København

Lis Jantzen, fuldmægtig, cand. jur.,
København, (fratrådt 15/4 1980)

Lissi Kraybørre, konsulent,
København

Inge Norns, afdelingskonsulent,
København, (indtrådt 15/4 1980)

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 Svebølle, 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 (fratrådt 1/4 1980)

Jytte Møller, forretningsleder
Magasin du Nord
København (indtrådt 24/3 1980)

Indstillet af Den Danske Forlæggerforening:

Erik V. Krustrup, direktør
København (indtrådt 13/11 1980)

Indstillet af Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger:

Hanne Flensborg 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

Sekretariatsleder:

kontorchef, cand. jur. **Otto May Petersen**

(fra 1/12 1979 konstitueret som kontorchef, udnævnt 1/6 1980)

Akademiske sagsbehandlere:

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

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

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

fuldmægtig, cand. jur. **Anne Lise Andersen**

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

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

sekretær, cand. jur. **Lise Larsen**

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

sekretær, cand. jur. **Thorkil Clement Kjær** (vikar)

Sagsbehandlere:

overassistent **Lisbeth Lehmann**

overassistent **Britta Reimer**

overassistent **Ilse Røngård**

overassistent **Susanne Wulff**

Assisterter:

Inger Lise Brydensholt, deltid

Lisbet Madsen,

Tove Hansen, deltid

Ulla Pii

Journal:

assistent **Hanne Rønholt**

EFG-praktikelev

Benny Lycek (udlært 15/5 1980)

Hanne Brenaa (ansat 16/6 1980)

Student:

stud. jur. **Torben Weinrauch**

Personale fælles med forbrugerombudsmanden:

assistent **Ingolf Andreasen**

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. Klagenævnet for ejendomsformidling

**Stormgade 16
1470 København K.
tlf. 01 - 15 32 12**

Nævnet behandler klager over statsautoriserede ejendomsmæglere og andre mellemmand, der beskæftiger sig med tilsvarende virksomhedsområder eller dele deraf. Nævnet behandler dog ikke klager over advokater, banker og sparekasser og fondsbørsvekslerere.

En klage kan også angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder spørgsmålet om god ejendomsmægleretik.

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

Udvalgte afgørelser offentliggøres i »Ejendomshandleren« og »Ejendomsmægleren«, medlemsblade for Dansk Ejendomshandlerforening og Dansk Ejendomsmæglerforening.

7.2. Ankenævnet for forsikring

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

Ankenævnet behandler efter klage fra en forsikringstager tvister mellem et nævnet tilsluttet forsikringsselskab og forsikringstageren vedrørende dennes forsikring. 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 et **gebyr på kr. 50,-** for behandlingen af en klagesag. Gebyret tilbagebetales, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i tidsskriftet »Forsikring«.

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.

Afgørelserne offentliggøres i »Årsberetning for fritidshusankenævnet«.

7.4. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas

Rosenborggade 5, 3.

1130 København K.

tlf. 01 - 13 14 77 (hverdag 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 tøjroller, 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.

Principielle afgørelser offentliggøres i branchens blad »Hvidevare Nyt«.

7.5. Murerfagets ankenævnsordning

Sankt Annæ Plads 7

1250 København K.

tf. 01 - 15 83 28 (hverdage 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.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres ikke i fagtidsskrifter.

7.6. Ankenævnet for pelsbranchen

Puggårdsgade 17, 1.

1573 København V.

tlf. 01 - 15 43 21 (hverdage 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.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres ikke i fagtidsskrifter.

7.7. 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, grammofoner 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.

7.8. Rejsebureau-ankenævnet

**Gl. Kongevej 136
1850 København V.
tlf. 01 - 24 66 11
(hverdage 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.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i bladet »Take off – Trafik og Turisme« udgivet af Skandinavisk Bladforlag i samarbejde med rejsebranchens organisationer.

7.9. Ankenævnet for renserisager

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

Ankenævnet behandler tvister mellem forbrugere og renserier.

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

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

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

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

Udvalgte afgørelser offentliggøres i »Nordisk tidsskrift for rens og vask«.

7.10. 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.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i »Nordisk tidsskrift for rens og vask«.

7.11. Ankenævnet for VVS-installationer

Slotsgade 2
2200 København N.
tlf. 01 - 39 00 22
(hverdage kl. 13.00 – 15.00).

Ankenævnet behandler klager over vvs- og blikkenslagerarbejde udført af erhvervsdrivende i Danmark med undtagelse af Færøerne og Grønland.

Den samlede entreprisesum for vvs- og blikkenslagerarbejdet **må ikke overstige kr. 100.000 excl. moms.**

Ankenævnet opkræver et **gebyr på kr. 150,-**, der tilbagebetales, hvis klagen ikke bliver behandlet, eller hvis nævnet giver klageren helt eller delvis medhold i klagen.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i »Kendelser fra Ankenævnet for VVS-installationer« udgivet af Dansk VVS-information.

8. LOVE OG BEKENDTGØRELSE

Lov nr. 305 af 14. juni 1974

8.1. Lov om Forbrugerklagenævnet

Kapitel 1.

Forbrugerklagenævnet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2. **Bekendtgørelse om forretningsorden for forbrugerklagenævnet**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 8. Sekretariatet videresender 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 forliget mellem parterne af sekretariatet. Forliget udformes skriftligt, og parterne modtager en kopi af forliget, hvori fastsættes en frist på normalt 30 dage til forligets opfyldelse. Forliget skal tiltrædes af et medlem af formandskabet.

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

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

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

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

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

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

Stk. 6. 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 nævnssafdeling, 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 erhvervmæssige 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, persiennner 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, ejendomsrådgivningsvirksomhed, arkitektvirksomhed og rådgivende ingeniørvirksomhed,
10. ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring,
11. arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra brevskolevirksomhed.

§ 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 uforholdsmæssig. Retten skal gøre forbrugeren bekendt med hans adgang til at få sagen indbragt for nævnet.

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

Lov nr. 267 af 26. juni 1975.

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 1980

De med forbrugerklagenævnets virksomhed forbundne udgifter har i finansåret 1980 fordelt sig således:

Udgifter:

Lønninger m.v.	2.613.706
Særlige ydelser	0
Rejseudgifter	22.540
Uddannelse af personale	10.120
Kontorholdsudgifter	269.812
Vederlag til sagkyndige	305.172
Anskaffelse af materiel	477.031
Drift og vedligeholdelse af materiel samt diverse	31.519

I alt driftsudgifter: 3.729.900

Indtægter:

Gebyrer	4.405
Kommunale refusioner	8.064

I alt indtægter 12.469

Udgift i finansåret 1980 3.717.431
