

FORBRUGERKLAGENÆVNET

ÅRSBERETNING 1987

Axeltorv 6,4.

1609 København V

Telefon 01 91 24 66. Telefax 01 91 05 83

Telefonisk henvendelse: mandag-fredag 10-12 og 13-15
torsdag tillige 15-18



Omslag og typografi:
Flemming Ljørring IDD AGI,

Sats og tryk: JJ trykteknik a-s, København - 00040

ISBN 87-503-7277-7
ISSN 0106-4932
Ha 47-4

Indhold

1. AFSNIT

Beretning fra formanden for Forbrugerklagenævnet	7
1.1. Sidste beretning fra en selvstændig institution	7
1.2. Arbejdssituationen i nævnet	8

2. AFSNIT

Oplysninger om udvalgte sagsområder m.v.	9
2.1. Kompetenceproblemer i hundesager	9
2.2. Eksempler på sager afgjort vedrørende Forlaget Skandinavisk Press A/S	9
2.3. Optisk hvidt i vaskepulver kan påvirke tekstilstoffers farve	12
2.4. Vaskemaskine med »børnesygdomme«	13

3. AFSNIT

Nævnsafgørelser af almindelig interesse	17
3.0. Emneregister	17

4. AFSNIT

Statistiske oplysninger	79
4.1. Almindelige oplysninger	79
4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet	79
4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager	82
4.1.3. Sager afgjort ved egentlig nævnsbehandling	86
4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgjorte sager	88
4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper, salgsform, vederlagets størrelse og klageres aldersfordeling	89

5. AFSNIT

Nævnets sammensætning	95
5.1. Nævnets formandskab	95
5.2. Nævnsmedlemmer	95
5.3. Forretningsudvalg	100
5.4. Sekretariat	101

6. AFSNIT	
Private ankenævn godkendt af Forbrugerklagenævnet . . .	103
6.1. Klagenævnet for ejendomsformidling	103
6.2. Ankenævnet for forsikring	104
6.3. Ankenævnet for hulrumsisolering	104
6.4. Ankenævnet for køreundervisning	105
6.5. Ankenævnet for murerfaget	105
6.6. Ankenævnet for pelsbranchen	106
6.7. Ankenævnet for VVS-installationer	106
6.8. Rejsebureau-Ankenævnet	107
6.9. Pengeinstitutankenævnet	108
 7. AFSNIT	
Love og bekendtgørelser	109
7.1. Lov om Forbrugerklagenævnet	109
7.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet	112
7.3. Bekendtgørelse om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	117
7.4. De særlige regler i retsplejelovens § 335a og § 361 om forbrugersager	119
7.5. Den særlige regel i retsafgiftslovens § 9	120
 8. AFSNIT	
Regnskabsoversigt for finansåret 1987	121
 Juridisk register	123

1. **BERETNING FRA FORMANDEN FOR FORBRUGERKLAGENÆVNET**

1.1. **Sidste beretning fra en selvstændig institution**

Ved lov nr. 856 af 23. december 1987 om ændring af bl.a. loven om Forbrugerklagenævnet er det bestemt, at den nye FORBRUGERSTYRELSE skal fungere som sekretariat for Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerstyrelsen er formelt oprettet pr. 1. januar 1988 ved en sammenlægning af Forbrugerklagenævnets og hovedparten af Forbrugerombudsmandens sekretariat og Statens Husholdningsråd. Da sammenlægningen af de tre institutioner kræver en bygningsmæssig sammenføring, vil den fysiske sammenlægning først blive gennemført over en længere periode.

I de 12½ år, der er forløbet siden nævnets start, er det lykkedes at opbygge en institution i lighed med de tilsvarende institutioner i de øvrige nordiske lande. Forbrugerklagenævnet har ved sin løbende rådgivning, konkrete klagesagsbehandling og generelle informationsvirksomhed *placeret sig centralt i forbindelse med udviklingen af den danske forbrugerret.*

I Forbrugerklagenævnets klagesagsbehandling har der altid været lagt stor vægt på at tilstræbe en *retssikkerhed for parterne svarende til den, der kendes ved domstolene.* Derfor er kun et meget lille antal afgørelser fra nævnet blevet indbragt for domstolene, og nævnets afgørelse er næsten altid blevet stadfæstet. I den juridiske litteratur har man nu også fået øje for Forbrugerklagenævnets afgørelser, og der er i de seneste år opstået et frugtbart samspil mellem nævnets praksis og de juridiske fremstillinger.

Ved oprettelsen af Forbrugerstyrelsen er det tillagt afgørende vægt, at retssikkerheden og den forbrugerjuridiske ekspertise i de konkrete afgørelser opretholdes. Så snart den fysiske sammenlægning af institutionerne under Forbrugerstyrelsen kan ske, vil stillingen som daglig nævnensformand blive nedlagt og nævnets afgørelser blive truffet med en dommer som formand og et ligeligt antal erhvervs- og forbrugerrepræsentanter. Ingen medarbejdere i Forbrugerstyrelsen vil således deltage i afgørelserne.

Det er med et vist vemod, men også med betydelig optimisme, at Forbrugerklagenævnets medarbejdere går ind i arbejdet med at opbygge styrelsens juridiske sekretariat, hvor de, ud over at yde sekretariatsbistand til Forbrugerklagenævnet og Forbrugerombudsmanden, skal beskæftige sig med forbrugerretten i bred forstand. *Det nye sekretariat vil hermed få mulighed for at løse problemer på en anden måde og ud fra en anden prioritering end de hidtidige sekretariater* for de tre institutioner, herunder at tilvejebringe et mere tilfredsstillende og målrettet samarbejde om løsninger af en række enkeltopgaver, men også af større projekter. Det væsentligt bredere arbejdsområde vil også give hver enkelt medarbejder meget større mulighed for faglig udvikling og dermed større jobtilfredshed.

1.2. Arbejdssituationen i Forbrugerklagenævnet

Der har som i de nærmest foregående år været et *stort antal telefoniske og personlige førstegangshenvendelser til nævnet*. Godt 14.000 mennesker har søgt denne nemme og uformelle retshjælp på telefon. Der indkom i 1987 3.334 egentlige klagesager til nævnet, hvilket er ca. 200 sager mindre end i 1986. Det er lykkedes at mindske den sagspukkel, som blev oparbejdet i 1986 på grund af en uforholdsmæssig stor sagstilgang. Ekspeditionstiden er dog stadig højere end ønskeligt. Der henvises herom til afsnit 4 i beretningen. Specielt i afsnit 4.2.1. omtales en stikprøveundersøgelse af sagsbehandlings-tiden i Forbrugerklagenævnet, der viser, at den gennemsnitlige behandlings-tid for en klagesags behandling i Forbrugerklagenævnet er 5½ måned (regnet fra klageformularens indsendelse til Forbrugerklagenævnet).

Bente Saltorp
Nævnshoved

2. OPLYSNINGER OM UDVALGTE SAGSOMRÅDER M.V.

Igen i år har Forbrugerklagenævnet modtaget op imod et halvt hundrede klager vedrørende køb af hunde. En del af disse klager har måttet afvises af sekretariatet, fordi der var tale om handel mellem privatpersoner, og nævnet derfor ikke var kompetent til at behandle sagerne.

Ved Forbrugerklagenævnets oprettelse var det en forudsætning, at nævnet alene skulle behandle klager mod erhvervsdrivende. Sælgeren af en hund skal derfor kunne betragtes som *erhvervsmæssig* opdrætter/sælger af hunde. Ifølge en nu mangeårig praksis i nævnet anser Forbrugerklagenævnet kun en sælger af hunde som erhvervsdrivende i Forbrugerklagenævnsslovens forstand, hvis den pågældendes salg er så omfattende og har en sådan karakter, at det falder ind under Hundelovens bestemmelser om anmeldelsespligt til politiet, tilsyn fra de veterinære myndigheder m.v.

I Hundelovens § 7 hedder det, at det er forbudt uden politiets tilladelse at drive erhvervsmæssig handel med eller erhvervsmæssig opdræt af hunde. Det antages, at der ved vurderingen af, om der foreligger en erhvervsmæssig virksomhed i Hundelovens forstand, må foretages en samlet vurdering af den pågældende virksomhed, således at omsætningens størrelse ikke nødvendigvis vil være afgørende. Der bør ikke alene lægges vægt på antallet af avlsdyr, men tillige på opdrættets karakter, herunder om avlsdyrene med hensyn til opholdsrum og pleje har status som almindelige familiehunde, samt om der i almindelighed finder anden omsætning sted end salg af hvalpe, der er født i opdrættet.

Når der i en klagesag rejses tvivl om, hvorvidt sælgeren er erhvervsdrivende, anmoder Forbrugerklagenævnets sekretariat politiet i den pågældende politikreds om at besigtige forholdene på salgsstedet. Hvis politiet skønner, at forholdet ikke er omfattet af Hundelovens § 7, afvises sagen fra behandling i nævnet.

2.2. Eksempler på sager afgjort vedrørende Forlaget Skandinavisk Press A/S

2.2.1. Forbrugerklagenævnet har behandlet en række sager vedrørende abonnement på »Det Gode Køkken« og »Havens ABC«, der udgives af samme for-

lag. Nogle af sagerne vedrørte spørgsmålet om, hvor mange kortpakker i abonnementet, der var leveret i forbindelse med, at forbrugerne havde opsagt abonnementet. Forbrugerne havde på et relativt tidligt tidspunkt i abonnementet meddelt forlaget, at man *ikke ønskede yderligere leveringer*. Da forlaget efter afgivelse af en opsigelse, der ifølge abonnementsbetingelserne blot kunne gives mundtligt, fortsatte med at levere kortpakker, nægtede forbrugerne at modtage disse og lod pakkerne gå retur. Imidlertid modtog forbrugerne opkrævninger fra forlaget for de kortpakker, som forbrugerne havde nægtet at modtage.

Nævnet fandt, at *forlaget ikke* ved postkvittering eller på anden måde *havde dokumenteret*, at der var fremsendt det antal pakker, som forlaget hævdede at have fremsendt til forbrugeren og krævede betaling for. Som følge heraf havde forlaget ikke dokumenteret noget krav mod forbrugerne, og nævnet fritog derfor klagerne for at betale yderligere vederlag til forlaget.

I en anden sag var forholdet det, at klageren i forbindelse med en reklame fra forlaget havde udfyldt svarkortet for at få den første levering gratis. Bestillingssedlen var udformet således, at man skulle modtage tilbudspakken gratis. Såfremt man derefter ikke ønskede det fortløbende abonnement, skulle man meddele dette til forlaget. I den behandlede sag havde forbrugeren imidlertid på bestillingssedlen anført, at hun *kun ønskede den gratis pakke* tilsendt, idet hun på bestillingssedlen meddelte, at hun *derefter opsagde abonnementet*. Efter at forbrugeren havde modtaget tilbudspakken, fortsatte forlaget imidlertid med at fremsende kortpakker til hende. Forbrugeren returnerede kortpakkerne med en bemærkning om, at det måtte være en fejltagelse, da hun allerede ved bestillingen havde opsagt det fortløbende abonnement. Forlaget meddelte imidlertid, at man krævede betaling for de fremsendte kortpakker, da forbrugeren ikke efter abonnementsbetingelserne korrekt havde opsagt abonnementet.

Nævnet fandt, at klagerens påtegning på svarkortet om, at hun alene ønskede at modtage introduktionspakken, i forbindelse med udfyldelsen af rubrikker for navn og adresse måtte *anses for et afslag på indklagedes tilbud i forbindelse med fremsendelse af et nyt tilbud*, jfr. aftalelovens § 6, stk. 1. Da forlaget uden forbehold fremsendte introduktionspakken, fandt nævnet, at forlagets fremsendelse var *en accept af klagerens nye tilbud*, således at der mellem klageren og forlaget var indgået en bindende aftale om, at klageren alene havde bestilt introduktionspakken. Forlagets efterfølgende fremsendelse af 4 kortpakker var således sket i strid med den indgåede aftale, og klageren kunne derfor beholde pakkerne vederlagsfrit, jfr. § 4 i lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugeraftaler. Nævnet fritog derfor klageren for at betale noget vederlag til forlaget.

En anden forbruger modtog nogle forsendelser indeholdende opskriftkort og blev samtidig opkrævet betaling for disse. Han rettede derfor skriftlig

henvendelse til forlaget og meddelte, at *han ikke havde tegnet abonnement på opskriftssamlingen, og at yderligere forsendelser ville blive betragtet som fremsendt for deres risiko*. De fremsendte pakker blev bortskaffet af forbrugeren.

Indklagede svarede, at man havde oprettet et abonnement, efter at man havde modtaget en *fortrykt kupon* med klagerens navn og adresse retur, påklæbet en JA-mærkat. Man fremsendte endvidere fotokopi af kuponen og meddelte, at man anså dette som *dokumentation for den indgåede aftale*. Indklagede fastholdt derfor kravet om betaling for de leverede pakker. Klageren bestred, at han havde returneret kuponen med JA-mærkat.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at en fortrykt kupon påklæbet en JA-mærkat kan anses for tilstrækkelig dokumentation for, at der er indgået en abonnementsaftale mellem parterne.

Nævnet fandt endvidere, at de leverede pakker herefter måtte anses for fremsendt uden klagerens forudgående anmodning, og at klageren grundet forsendelsernes karakter ikke har haft nogen pligt til at undersøge dem nærmere eller undersøge, om fremsendelsen skyldtes en fejl, men har været berettiget til vederlagsfrit at disponere over dem, jfr. lov om visse forbrugeratfer § 4. (J.nr. 87-56-3, 87-56-4, 87-56-5 og 87-56-37)

2.2.2.

Forbrugerklagenævnet har i en enkelt sag taget stilling til kvaliteten af et af forlagets produkter, nemlig Bilhåndbogen. Klageren havde over for nævnet gjort gældende, at han var berettiget til at kræve købet af 10-12 bogpakker ophævet, fordi værket var behæftet med fejl og mangler. Nævnets sagkyndige vedrørende motorkøretøjer udtalte efter en gennemgang af udvalgte dele af værket, at »Bilhåndbogen var generel og noget overfladisk i sin fremstilling, hvorfor man formentlig ikke alene med den som hjælpemiddel ville kunne udføre store og komplicerede bilreparationer«. Bilhåndbogen markedsføres med udtryk som »Vi har lavet Bilhåndbogen for dem, som vil undgå høje værkstedsregninger« og »Har De Bilhåndbogen, behøver De kun at betale reservedelene«, der giver indtryk af, at bogen overflødiggør værkstedsbesøg. Nævnet fandt imidlertid, at det ville være betænkeligt at anse bogen for mangelfuld i køberetlig forstand. (J.nr.87-57-28)

Endelig har nævnet truffet afgørelse i en sag, hvor en klager havde tegnet abonnement på produktet Cars Collection, hvor månedspakken ifølge salgsbrochuren bestod af et bind af et billeksikon, en bilbog samt nogle købsfaktakort. Efter at have modtaget 8 bogpakker, fik klageren imidlertid meddelelse om, at man på baggrund af en spørgeundersøgelse blandt brugerne havde konstateret, at købsfaktakortene ikke havde interesse, hvorfor man for fremtiden ville fjerne dem fra bogpakken.

Der var i brochurematerialet taget forbehold for pris- og produktionsændringer.

Nævnet fandt efter en gennemgang af brochurematerialet, der lå til grund for abonnementstegningen, at en fjernelse af købsfaktakortet fra månedspakkerne var en så væsentlig ændring af produktet, at det almindelige forbehold om pris- og produktionsændringer ikke kunne antages at omfatte dette forhold.

Nævnet fandt endvidere, at købsfaktakortene i brochurematerialet blev præsenteret som en ikke uvæsentlig del af månedspakken, hvorfor manglende levering af kortene måtte betragtes som en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at opsig abonnementsaftalen. Nævnet udtalte endvidere, at der var så nær sammenhæng mellem de enkelte pakker, idet leksikonet kun kan benyttes efter hensigten, såfremt man har det samlede værk, at klageren desuden var berettiget til at kræve købet af de allerede leverede bogpakker ophævet. (J.nr. 87-57-65)

Forbrugerklagenævnet modtog i begyndelsen af året et stort antal klager over forlaget, hovedsageligt fra *forbrugere, der forgæves havde forsøgt at få opsagt deres abonnementsaftaler*. Det er imidlertid nævnets erfaring, at disse klagesager i meget høj grad nu forliges allerede ved fremsendelsen af klagen til forlaget Skandinavisk Press, idet forlaget i vid udstrækning i sager vedrørende problemer i forbindelse med opsigelse krediterer klagerne for de opkrævede beløb. I sager, der angår mere specielle problemer har forlaget desuden på det seneste løst tvisterne forligsmæssigt. (87-56-3, 87-56-4, 87-56-5, 87-56-28, 87-56-37 og 87-56-65)

2.3. Optisk hvidt i vaskepulver kan påvirke tekstilstoffers farve

Forbrugerklagenævnet støder under behandlingen af klagesager ofte på situationer, hvor tekstilvarer under vask har ændret farve på grund af, at der er anvendt vaskepulver indeholdende optisk hvidt.

Det meste vaskepulver på markedet indeholder optisk hvidt, der tilsættes vaskemidler, for at hvidt tøj skal få et hvidere skær. Denne effekt er imidlertid uheldig og ikke særlig hensigtsmæssig, når det drejer sig om vask af farvede tekstilvarer, og især pastel- og naturfarver, herunder specielt off-white nuan-

cer. Det optisk hvide kan i disse tilfælde påvirke tekstilstoffernes farve og i værste fald ændre dem.

Den danske standard anbefaler, at man ved stoffer i gullighvide nuancer supplerer symbolmærkningen i vedligeholdelsesanvisningen med følgende tekst: »Undgå vaskemidler med optisk hvidt«. Denne tekst anvendes sjældent.

Forbrugerklagenævnet har behandlet en sag, hvor klageren på et vaskeri fik vasket nogle duge og servietter, der var off-white. Under vask blev der påført optisk hvidt, og dækketøjet blev herefter kridhvidt. I denne sag havde forbrugeren ved indleveringen anmodet om, at dugen blev vasket *uden* optisk hvidt. Vaskeriet blev erstatningsansvarlig for farveskiftet.

I en anden klagesag havde en klager vasket nogle gardiner med vaskepulver, der indeholdt optisk hvidt. Gardinerne ændrede herefter farve fra beige til kridhvid. Nævnet udtalte i forbindelse med afgørelsen, at sælgeren af gardinstoffet burde have informeret klageren om, at stoffet ikke tålte vask med optisk hvidt.

En tredje sag drejede sig om håndvask af en off-white damefrakke. I vaskeanvisningen var oplyst, at jakken tålte vask ved 40°, men advarede ikke mod brug af vaskepulver med optisk hvidt. Den hvide farve ændrede sig en del, og jakken blev skjoldet efter vask. Nævnets sagkyndige kunne konstatere, at skjolderne var fremkommet som følge af, at det optisk hvide fra vaskepulveret ikke havde fordelt sig jævnt ved den foretagne håndvask. Skjolderne ville dog sandsynligvis kunne fjernes ved gentagne vaskebehandlinger. Den generelle farveændring skyldtes, at varen ikke tålte vask med et vaskepulver indeholdende optisk hvidt.

Nævnet fandt, at det ikke er almindelig kendt af forbrugerne, at en off-white vare ændrer sig i vask med almindeligt forekommende vaskemidler som det anvendte. Forbrugeren kunne derfor hæve købet, da der ikke ved mærkning eller på anden måde var advaret mod vask med vaskepulver indeholdende optisk hvidt, og de fleste almindeligt anvendte vaskepulvere indeholder optisk hvidt.

2.4. Vaskemaskine med »børnesygdomme«

Forbrugerklagenævnet har behandlet en del klager over en bestemt type vaskemaskine. I adskillige tilfælde er der klaget over, at motoren, ofte flere

gange, var brændt sammen efter nogen tids drift. De forskellige klagesager har vist samme mønster. Der er forskel på tidsintervallet mellem motorudskiftningerne, men typisk er motoren blevet udskiftet flere gange, når sagen er blevet indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Det indklagede firma har overtaget modellen og serviceforpligtelserne fra den tidligere producent. Der er givet en fabriksgaranti på 1 år efterfulgt af branchens udvidede serviceordning, hvorefter leverandøren i maskinens 2. og 3. funktionsår foretager reparationer for et nærmere fastsat maksimumsbeløb pr. reparation.

Klagesagerne viser, at den erhvervsdrivende i meget vidt omfang har udskiftet motorerne helt eller delvis vederlagsfrit. Uenigheden skyldes enten, at forbrugeren har mistet tålmodigheden, eller at der er tvivl om, i hvilket omfang forbrugeren skal betale, når fejlen opstår efter udløbet af fabriksgarantien eller den udvidede serviceordning.

Til brug for behandlingen af disse sager har Forbrugerklagenævnet indhentet en sagkyndig udtalelse.

Den sagkyndige oplyste, at det længe har været kendt i branchen, at der har været alvorlige problemer med den pågældende vaskemaskine, som har haft mange »børnesygdomme«. Den sagkyndige nævnte to svagheder i konstruktionen, som gav sig udslag i afbrændte motorer. Den sagkyndige oplyste dog samtidig, at den erhvervsdrivende, som har overtaget modellen og serviceforpligtelserne fra den oprindelige producent, efterhånden skulle have løst problemerne.

På baggrund af den sagkyndige udtalelse har man i de konkrete sager kunnet føre bevis for, at årsagen til motorernes sammenbrud måtte *tilskrives konstruktionsfejl ved maskinen, og at gentagne sammenbrud skyldtes, at man ikke ved tidligere reparationer havde afhjulpet det tilgrundliggende problem*. Forskellene i klagesagerne har herefter været af juridisk og konkret art, afhængig af hvornår der første gang er reklameret over motoren, hvor længe motoren har holdt i det enkelte tilfælde, og hvor mange gange forbrugeren har haft ulemage med servicebesøg.

De enkelte afgørelser:

Journalnr. 87-110-17.

Den pågældende vaskemaskine blev købt i januar 1985 for 5.000 kr. I oktober 1985 blev motoren udskiftet vederlagsfrit under fabriksgarantien. I juli 1986 blev pumpen udskiftet, og klageren betalte 467 kr. i henhold til branchens serviceordning. I august og i september 1986 blev pumpen udskiftet vederlagsfrit, og i december 1986 brændte motoren igen sammen. Klageren

havde herudover haft 3 servicebesøg vedrørende forskellige småfejl. Indklagede havde tilbudt at skifte motoren for 467 kr., men dette ville klageren ikke gå med til, medmindre han kunne få garanti for, at det ville holde. Indklagede havde endvidere tilbudt ombytning til en anden vaskemaskine i samme prisklasse, mod at klageren betalte en afskrivning på ca. 1/3 af købesummen. Klageren kunne imidlertid ikke acceptere afskrivningens størrelse, idet han kunne henvise til en annonce, hvori indklagede oplyste, at en vaskemaskine gerne skulle fungere perfekt i op til 15 år.

Nævnet fandt, at klageren, der første gang reklamerede over maskinen inden udløbet af købelovens etårsfrist og fabriksgarantien på 1 år, var berettiget til at hæve købet. I betragtning af den ulempe og de omkostninger, som klageren havde haft i forbindelse med de forskellige afhjælpninger, fandt nævnet ikke, at der skulle ske fradrag for brugen af maskinen. (j.nr.87-110-17)

Journal nr. 87-110-51.

Klageren oplyste, at vaskemaskinen stod i et hus, som familien overtog i juni måned 1982. Klageren havde indsendt reparationsregninger, hvoraf det fremgik, at indklagede i juni 1985 havde udført en meget omfattende reparation af vaskemaskinen, hvorunder motoren blev udskiftet. Reparationen var udført for 445 kr., hvilket svarede til det da gældende maksimumsbeløb efter branchens udvidede serviceordning.

I marts 1987 henvendte klageren sig til indklagede for at få repareret vaskemaskinen, fordi motoren igen var brudt sammen. Denne gang modtog klageren en regning på 1.976,40 kr., som hun afviste at betale, fordi fejlen var opstået igen efter knapt 2 år. Indklagede var af den opfattelse, at den tidligere udskiftede motor var uden for enhver form for garanti, og fastholdt kravet på fuldt vederlag.

Nævnet lagde til grund, at indklagedes reparation i juni 1985 ikke var udført tilfredsstillende, idet den tilgrundliggende årsag til motorens sammenbrud ikke var blevet afhjulpnet ved denne lejlighed, således at motoren igen måtte udskiftes i marts 1987.

Det var imidlertid uopklaret, om reparationen i 1985 var omfattet af serviceordningen, eller om indklagede af kulancemæssige årsager havde begrænset reparationsvederlaget til 445 kr. Nævnet fandt derfor ikke, at klageren havde krav på at få motoren udskiftet vederlagsfrit. Da klageren imidlertid ikke skulle betale 2 gange for at få maskinen repareret tilfredsstillende, reducerede nævnet reparationsvederlaget med 445 kr. (j.nr. 87-110-51)

Journal nr. 87-110-38.

Vaskemaskinen blev købt i oktober 1983 for 5.900 kr. Motoren brød sammen 15 måneder efter købet, altså på et tidspunkt hvor maskinen var omfat-

tet af branchens serviceordning. Motoren blev udskiftet, men af kulancemæssige årsager opkrævede man ikke det fastsatte maksimumsvederlag.

I januar 1985, 3 måneder efter udløbet af den udvidede serviceordning, brød motoren igen sammen, og klageren modtog en regning på 1.881,85 kr. for udskiftningen.

Under indtryk af oplysningerne i de mange klagesager lagde nævnet denne gang til grund, at indklagede ikke havde – og heller ikke på daværende tidspunkt kunne – opfylde sin forpligtelse i henhold til servicegarantien. Nævnet fandt derfor, at indklagede var erstatningsansvarlig for det tab, som klageren led ved, at maskinen ikke kunne repareres således, at der ikke var risiko for, at motoren med jævne mellemrum brød sammen. Da fejlen først viste sig efter udløbet af købelovens absolutte reklamationsfrist, fandt nævnet ikke, at der kunne pålægges detailsælgeren ansvar. (j.nr. 87-110-38)

Journal nr. 87-110-39.

Vaskemaskinen blev købt i juli 1983 for 5.395 kr. Få måneder efter købet blev motoren udskiftet og igen knapt et år senere.

I februar 1987, efter udløbet af fabriksgarantien og den udvidede serviceordning, opstod fejlen igen. Klageren henvendte sig på ny til indklagede, som svarede, at man gerne reparerede maskinen, men at det var for klagerens regning. Klageren ønskede herefter købet hævet.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at indklagede ikke ved de to udskiftninger af motoren havde afhjulpet den tilgrundliggende fejl, og at indklagede derfor ikke havde opfyldt sine forpligtelser i henhold til garantien. I betragtning af, at klageren alene havde tålt to afhjælpningsforsøg, og at motoren havde holdt ca. 2½ år efter det sidste forsøg, fandt nævnet, at klageren måtte acceptere endnu en afhjælpning, og at indklagede var forpligtet til at yde vederlagsfri afhjælpning. Forbrugerklagenævnets sagkyndige havde i februar 1987 i forbindelse med en beskrivelse af firmaets seneste afhjælpningsforanstaltninger udtalt, at problemet herved skulle være løst for fremtiden. (j.nr. 87-110-39)

3. NÆVNSAFGØRELSE AF ALMINDELIG INTERESSE

3.0. Emneregister

3.1.	Husholdningsapparater, elektronik, isenkram	side 18
3.2.	El, gas, vand, varme, telefon, diverse ydelser vedr. fast ejendom . .	side 35
3.3.	Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler), skind	side 35
3.4.	Fodtøj	side 46
3.5.	Møbler	side 47
3.6.	Cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	side 54
3.7.	Foto, ure, optik, smykker	side 55
3.8.	Motorkøretøjer	side 60
3.9.	Transport og flytning	side 68
3.10.	Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter	side 72
3.11.	Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger	side 73
3.12.	Øvrige sager	side 74
	Juridisk register (se side 123)	

3.1. Husholdningsapparater, radio- og TV-apparater, elektronik, isenkram

3.1.1. Køb af komfur. Sælgerens loyale oplysningspligt

Klageren havde købt et komfur, som var nedsat fra 7.300 kr. til 6.195 kr. På grund af en uenighed om komfurets udvendige mål, som var af afgørende betydning for klageren, betalte klageren ikke købesummen og sagen blev via retten oversendt til Forbrugerklagenævnet.

Med henblik på en afklaring af komfurets størrelse rettede Forbrugerklagenævnet henvendelse til fabrikanten, der oplyste, at komfuret havde de mål, som indklagede havde angivet ved købet. Fabrikanten undrede sig imidlertid over henvendelsen, fordi der var tale om en gammel udgået model. På baggrund af klagerens oplysninger om type og produktionsnummer oplyste fabrikanten herefter, at komfuret var *produceret godt 7 år inden klagerens køb*. Ifølge fabrikantens prislister var den vejledende udsalgspris 5 år før klagerens køb ca. 3.000 kr. Fabrikken kunne ikke angive priser for tilsvarende nye komfurer, fordi der i årene efter produktionen af det pågældende komfur var sket en rivende, teknisk udvikling.

Forelagt disse oplysninger svarede indklagede, at komfuret havde stået 5 år i forretningens udstilling. Vedrørende prisen henviste indklagede til forrentningen i perioden og normale prisstigninger.

Klageren meddelte, at hun ikke havde købt komfuret, hvis hun havde været klar over dets alder og umoderne tekniske udformning.

Forbrugerklagenævnet fandt, at komfurets alder, forældede tekniske udformning og oprindelige pris, var forhold, som havde betydning for klagerens bedømmelse af varen. Da indklagede havde *forsømt at give klageren disse afgørende oplysninger*, fandt nævnet, at komfuret var behæftet med væsentlige mangler, der berettigede klageren til at *hæve købet*. (j.nr. 87--101-5)

3.1.2. »Nye mangler« ved omleveret vare. Købelovens § 83 finder anvendelse

Ca. 10 måneder efter købet af et køleskab blev det ombyttet af sælgeren, fordi lågen ikke sluttede tæt.

6-10 måneder senere blev det nye køleskab ombyttet, fordi det begyndte at fryse varerne i køleskabet.

Få måneder senere blev køleskabet igen ombyttet, fordi motoren kørte uafbrudt. Ca. 8 måneder herefter reklamerede klageren til sælgeren, fordi temperaturen i frysedelen svigtede. Denne gang afviste sælgeren at foretage afhjælpning, idet han henviste til, at garantien var udløbet.

Forelagt sagen svarede sælgeren, at han ikke havde givet livsvarig garanti.

Forbrugerklagenævnet fandt, at købelovens § 83 skal anvendes ved omlevering af en mangelfuld vare, således at der for så vidt angår »nye mangler« *løber en ny 1 årig reklamationsfrist fra overgivelsen af den nye vare.* Nævnet lagde til grund, at det sidst leverede køleskab var behæftet med en mangel, som klageren havde reklameret over ca. 8 måneder efter omleveringen. Da sælgeren havde afvist at foretage afhjælpning, var klageren berettiget til at hæve købet. Under henvisning til det tidsrum der var forløbet siden købet og den forventelige »levetid« for en vare i den pågældende prisklasse, fandt nævnet dog, at der i klagerens tilbagebetalingskrav skulle ske et skønsmæssigt fastsat fradrag for brug. (j.nr. 87-100-39)

3.1.3. Gaskomfur var ikke godkendt til anvendelse i Danmark. Ophævelse af købet samt erstatning for forgæves afholdte installationsudgifter

En forbruger købte et gaskomfur til ca. 3.500 kr. Dagen efter leveringen af komfuret, rettede køberen henvendelse til en autoriseret gas- og vandmester, der tilsluttede det og anmeldte tilslutningen til Københavns Belysningsvæsen. Kort efter anmeldelsen anmodede belysningsvæsenet imidlertid VVS-installatøren om at *afmontere komfuret, da dette ikke var godkendt i Danmark.* Sælgeren havde på belysningsvæsenets forespørgsel indrømmet, at han havde importeret komfuret som et flaskegas- og derefter solgt det videre med bygas-dyser.

Køberen krævede herefter ophævelse af købet samt erstatning for de forgæves afholdte udgifter til installation af komfuret.

Sælgeren afviste køberens krav under henvisning til, at komfuret, der var hollandsk, var godkendt i 8 EF-lande og fuldt på højde med gaskomfurer, der normalt sælges i Danmark. Sælgeren mente, at produkter, der er godkendt i ét EF-land, frit kunne sælges i alle EF-lande uden speciel godkendelse.

se. Han havde i øvrigt oplyst køberen om, at det var et importeret komfur. Det måtte herefter være køberens egen sag at sikre sig, at komfuret var godkendt.

Nævnet udtalte, at det måtte anses for en selvfølge, at en forbruger ved køb af et gaskomfur hos en erhvervsdrivende måtte kunne forvente, at dette var *godkendt og lovligt kunne opstilles og anvendes* her i landet, medmindre sælgeren i forbindelse med handlen udtrykkeligt oplyste andet.

På denne baggrund fandt nævnet, at komfuret var behæftet med en væsentlig mangel, som berettigede klageren til at *hæve købet*, ligesom hun var berettiget til *erstatning* for de forgæves afholdte udgifter til VVS-installatøren. (j.nr. 87-110-14)

3.1.4. Indfrielse af restgæld før forfaldstid. Rentefoden var uoplyst i kontrakten, og en rentetabel på kontraktens bagside kunne ikke anvendes, fordi de aftalte månedlige ydelser ikke var lige store. Opgørelsen skete derfor efter kreditkøbslovens § 15, stk. 3

Klageren havde købt nogle husholdningsapparater på kredit. Kontantprisen var 8.500 kr., og udbetalingen udgjorde 1.000 kr. Restgælden, 7.500 kr., med tillæg af kreditomkostninger, 6.435 kr., skulle betales over 36 måneder. De første 35 rater udgjorde 300 kr., hvorimod den sidste rate var på 3.435 kr. I kontrakten var oplyst, at *renter var beregnet efter den til enhver tid værende restgæld ifølge en rentetabel, som var trykt på kontraktens bagside*. Rentefoden var uoplyst. Rentetabellen var imidlertid udformet således, at den kun kunne bruges, når alle afdrag var lige store.

Da klageren havde betalt 21 rater indfrie han kontrakten, men var utilfreds med sælgerens renteopgørelse.

Sælgeren fastholdt, at opgørelsen, der var foretaget efter rentetabellen, var korrekt.

Nævnet fandt, at en opgørelse før forfaldstid måtte ske efter *kreditkøbslovens § 15, stk. 3, da rentefodens størrelse var uoplyst og rentetabellen var uanvendelig*, idet den forudsatte, at de månedlige ydelser var lige store.

Efter § 15, stk. 3, kan uforfaldne afdrag alene kræves betalt med så stor en del, som kontantprisen udgør af summen af samtlige afdrag.

De uforfaldne afdrag omregnes i henhold til § 15, stk. 3 efter følgende formel:

$$\text{Beløb, der skal betales} = \text{uforfaldne afdrag} \times \frac{\text{kontantpris}}{\text{samlede afdrag}}$$

Opgjort på denne måde udgjorde indklagedes krav 1.693,95 kr. mindre end opgørelsen efter rentetabellen. Klageren havde ret til at få dette beløb tilbage.

Opgørelse efter kreditkøbslovens § 15, stk. 3, er ikke matematisk korrekt, idet der hverken tages hensyn til udbetalingen eller til, at renterne ikke fordeles sig jævnt over betalingsperioden. (J.nr. 87-110-11)

3.1.5. Køberen mistede adgangen til at kræve erstatning som følge af egen skyld

En forbruger købte en brugt kummefryser. Sælgeren leverede fryseren om fredagen og kontrollerede, at fryserens lampe efter installeringen lyste korrekt. Nogle dage senere opdagede køberen, at der var *løbet kølevæske ud af kompressoren*, hvorfor fryseren ikke havde virket. *Diverse frysevarer var derfor blevet ødelagt*. Sælgeren reparerede samme dag fryseren, men afviste at betale erstatning for de ødelagte varer.

Under sagsbehandlingen ved Forbrugerklagenævnet oplyste køberen, at han lørdag morgen, dagen efter leveringen, havde *opdaget, at fryseren ikke frøs i forventet omfang*. Han havde derfor ringet til sælgeren, der havde oplyst, at han blot skulle fylde varer i fryseren, idet denne nok skulle fungere. Køberen indkøbte herefter varer for ca. 830 kr. og fyldte disse i fryseren. Herefter kontrollerede køberen ikke fryseren før om mandagen, hvor han opdagede, at den ikke havde virket, og at varerne derfor havde taget skade.

Sælgeren bestred at have modtaget nogen henvendelse fra køberen om lørdagen og redegjorde i denne forbindelse for firmaets sædvanlige procedure med notering af alle reklamationer i en speciel servicebog, ydelse af kundevejledning og eventuelt levering af lånefryser i reparationsperioden.

Nævnet fandt det efter det oplyste ikke godtgjort, at køberen havde rettet henvendelse til sælgeren allerede om lørdagen, efter at han havde konstateret, at fryseren ikke frøs tilstrækkeligt.

Nævnet fandt herefter, at køberen ved at indkøbe og fylde varer i fryseren efter at have konstateret, at der var noget galt, samt ved at undlade at føre tilsyn med fryseren i de to følgende døgn, havde *udvist en forsømmelighed*, der medførte, at han *ikke havde krav på erstatning* for de ødelagte varer. (j.nr. 87-100-1)

3.1.6. Køb af vaskemaskine incl. »fri montering«. Begrebet »fri montering« omfatter ikke ekstraomkostninger, der påløber, når tilslutning ikke er mulig med anvendelse af maskinens standard-slange og -ledning

En klager købte en vaskemaskine og blev i forbindelse med købet informeret om, at prisen omfattede *»fri montering til lovlig installation«*. Efter maskinen var blevet leveret og monteret, blev klageren imidlertid opkrævet 194,70 kr. for monteringen af vaskemaskinen, idet der skulle *monteres en ekstra lang ledning og slange*. Beløbet omfattede betaling for materialer samt ekstra arbejdstimeforbrug nødvendiggjort af, at maskinen ikke kunne installeres med den fabriksmonterede ledning og slange. Da klageren ikke ved købs indgåelse havde fået oplyst, at der var nogen begrænsninger vedrørende den fri montering, krævede hun sig fritaget for betaling af det opkrævede beløb.

Herefter fandt 3 *nævnsmedlemmer*, at der *ikke kunne gives klageren medhold* i det rejste krav, idet behovet for ekstra lang slange og ledning skyldtes klagerens forhold, ligesom det efter disse medlemmers opfattelse måtte have stået klageren klart, at tilbuddet om »fri montering« ikke omfattede sådanne ekstraomkostninger.

2 *nævnsmedlemmer* fandt, at der burde gives klageren medhold, idet indklagede ikke havde begrænset den »fri montering« til udelukkende at omfatte monteringer, hvor maskinens standardledning og slange kunne anvendes. Der blev truffet afgørelse i overensstemmelse med nævnets flertal. (j.nr. 87-110-63)

3.1.7. **Reparatøren af et to år gammelt køleskab burde have oplyst klageren om, at skabet kunne repareres langt billigere under FEHA-ordningen**

Klageren havde *tilkaldt en elektriker*, fordi sikringerne sprang. Fejlen skyldtes en *defekt kompressor i et to år gammelt køleskab*, og elektrikerens tilbød reparation. Under henvisning til køleskabets alder spurgte klageren, om der ikke var andet at gøre, men elektrikerens svarede, at reklamation var nytteløs, fordi fabrikken intet erstattede, når blot der var gået et par dage over garantien på et år. Herefter blev køleskabet repareret for 1.682 kr.

Nogle måneder senere læste klageren en artikel om *FEHA-ordningen*, som omfatter store husholdningsapparater, og hvorefter der er loft over reparationsudgifter i tre år efter købet. Klageren henvendte sig straks til sælgeren af køleskabet, der bekræftede, at det ville have kostet under 500 kr., hvis reparationen var blevet udført under FEHA-ordningen.

Klageren henvendte sig herefter til elektrikerens, der oplyste, at han ikke havde pligt til at informere kunder om denne ordning.

Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Elektrikerens gjorde opmærksom på, at han ikke havde leveret køleskabet og ikke var med i FEHA-ordningen. Efter elektrikerens opfattelse burde klageren selv have gennemlæst garantibeviset fra FEHA. Hertil svarede klageren, at hun ved købet kun havde fået at vide, at kvitteringen blev betragtet som et garantibevis på 1 år.

Forbrugerklagenævnet rettede herefter henvendelse til *FEHA*, der er en forening af fabrikanter og importører af elektriske husholdningsapparater. FEHA oplyste, at man var vidende om, at forbrugere ikke er blevet – og fortsat ikke bliver – informeret i tilfredsstillende omfang om ordningen på købstidspunktet, og at man derfor arbejdede på at forbedre kommunikationen. Efter FEHA's opfattelse burde elektrikerens have kendt ordningen – bl.a. gennem branchens fagblad – og derfor have henvist forbrugeren til at kontakte fabrikanten eller sælgeren.

Forbrugerklagenævnet rettede endvidere henvendelse til *ELFO*, elektroinstallatørernes landsforening, som har en tilsvarende serviceordning. ELFO oplyste, at mange af foreningens medlemmer kun i begrænset omfang eller slet ikke beskæftiger sig med hårde hvidevarer. Disse medlemmer, som ingen anledning har til at sætte sig ind i ELFO's serviceordning, der svarer til FEHA-ordningen, kender ikke ordningerne, medmindre de tilfældigt på samme måde som forbrugere har set disse ordninger annonceret.

Da hovedparten af større husholdningsapparater ved købet er omfattet af FEHA-ordningen eller den tilsvarende ELFO-ordning, fandt Forbrugerklagenævnet, at *erhvervsdrivende, der beskæftiger sig med reparation af sådanne hårde hvidevarer, har en rimelig pligt til at sætte sig ind i disse serviceordninger og orientere forbrugerne om ordningerne, inden en bekostelig reparation af et nyere apparat påbegyndes*. Dette gjaldt navnlig i den pågældende klagesag, hvor klageren havde gjort opmærksom på køleskabets alder, og hvor den erhvervsdrivende direkte frarådede klageren at tage kontakt med leverandøren.

Nævnet fandt herefter, at regningen burde nedsættes til det beløb, som reparationen ville have kostet, hvis klageren var blevet rådgivet korrekt.

I en anden sag har Forbrugerklagenævnet *pålagt sælgeren ansvar for ikke at oplyse om ordningen* i forbindelse med reparation af en fryser, han selv havde solgt, og hvor han heller ikke i forbindelse med salget havde oplyst om FEHA-ordningen. (j.nr. 87-100-8, 86-100-122 og 85-110-168)

3.1.8. Reparation under FEHA- og ELFO-ordningerne skal udføres forsvarligt

Klageren tilkaldte en elektriker, da hendes vaskemaskine gik i stykker. Elektrikeren forklarede, at maskinen, der var købt knapt 3 år forinden, var *omfattet af branchens serviceordning*, således at reparationsvederlaget ikke ville overstige 467 kr., og henviste derfor klageren til reparation under denne ordning.

Klageren kontaktede herefter fabrikantens reparatør, der udskiftede en motor i timerboksen for 382,71 kr.

Maskinen *fungerede i ca. 5 måneder*, hvorefter samme fejl opstod igen. På dette tidspunkt var vaskemaskinen ældre end 3 år, og således ikke længere direkte omfattet af branchens serviceordninger. Efter et nyt servicebesøg oplyste reparatøren, at når motoren gik i stykker efter så kort tid igen, var det bedst at udskifte hele timerboksen. Denne reparation ville koste ca. 1.200 kr. Klageren protesterede, idet hun var af den opfattelse, at reparatøren burde have skiftet timerboksen under den første reparation. Reparatøren nøjedes derfor med at udskifte motoren, og på servicefakturaen blev noteret:

»N.B. Timer *bør* udsk. Efter kundens ønske udsk. kun timermotor«.

Denne reparation kostede 435,19 kr., som klageren betalte under protest.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at klageren inden udløbet af det tredje år efter købet af vaskemaskinen *havde anmodet om reparation under branchens udvidede garantiordning*. Efter oplysningerne i den sagkyndiges udtalelse og reparatørens notat på den anden reparationsregning, fandt nævnet, at den *første reparation ikke var udført tilfredsstillende*, idet funktionssvigt ikke ville være sket igen efter kort tid, hvis timeren var blevet udskiftet. Nævnet fandt derfor, at reparatøren, som var tilsluttet branchens garantiordning, var forpligtet til at udskifte timeren, og at reparatørens samlede vederlag skulle nedsættes til garantiordningens maksimumsbeløb på 467 kr. (j.nr. 87-110-37)

3.1.9. Stereoanlæg havde været repareret 3 gange. På baggrund af reparationernes lange tidsforløb, fandtes afhjælpning ikke at være sket inden rimelig tid

En forbruger købte et stereoanlæg, og kort tid efter købet opstod problemer med kassettedelen. Anlægget blev repareret, og reparationen varede 2-3 uger. Et par måneder efter opstod *samme fejl*, og anlægget blev derefter sendt til den danske importør, der oplyste, at der var tale om en *seriefejl*. Da reparationen trak ud, rettede forbrugeren henvendelse til importøren, men først *ca. 4 måneder* efter reklamationen fik klageren anlægget tilbage i repareret stand. Godt en uge efter opstod endnu en fejl på anlægget, og forbrugeren reklamerede og krævede købet ophævet, men indklagede ville kun acceptere dette, såfremt købsprisen blev reduceret med momsen og prisen for højttalerne. I forbindelse med sidste reklamation var der tilbudt ombytning til et nyt, tilsvarende anlæg, men dette havde klageren afvist.

Nævnet lagde til grund, at anlægget havde været til reparation 3 gange for væsentlige mangler. I betragtning af de *meget lange afhjælpningsperioder*, specielt perioden på godt 4 måneder, fandt nævnet, at klageren *ved sidste fejl havde været berettiget til at hæve købet*, idet fejlene ikke var afhjulpet inden rimelig tid, og forhandleren først tilbød omlevering på et tidspunkt, hvor klageren havde kunne hævet købet. Nævnet fandt derfor, at forbrugeren ikke skulle afvente yderligere afhjælpning eller ombytning, men kunne hæve købet i sin helhed, d.v.s. også for de tilhørende højttalere. (j.nr. 87-130-45)

3.1.10. Bevisbyrden blev vendt om i sag om reparation af en video med garanti

En klager indleverede en *video til reparation under garantien* hos sælgeren. Efter at have undersøgt apparatet på sit værksted kontaktede sælgeren klageren og oplyste, at reparationen ikke var omfattet af garantien under henvisning til, at fejlen skyldtes uhensigtsmæssig brugspåvirkning. *Der var i sagen uenighed mellem parterne om, hvad der herefter blev aftalt.* Klageren har oplyst, at det blev diskuteret, hvor meget han skulle betale for reparationen, men at han ikke på noget tidspunkt har accepteret at betale et vederlag, og sælgeren har heroverfor forklaret, at der mellem parterne blev indgået aftale om, at klageren betalte en trediedel af vederlaget for reparationen.

Reparationen af apparatet blev herefter foretaget, og sælgeren fremsendte en regning til klageren på en trediedel af reparationsvederlaget.

Nævnets sagkyndige udtalte, at det ikke var muligt at afgøre, om fejlen ved videoen skyldtes uhensigtsmæssig brugspåvirkning eller materiale/konstruktionsfejl ved videoen.

Nævnet udtalte, at det i en situation som den foreliggende, hvor der, efter at reparationen var udført, var uenighed mellem parterne om, hvorvidt reparationen var omfattet af garantien, som udgangspunkt *påhvilede den erhvervsdrivende at bevise, at fejlen ikke var omfattet af garantitilsagnet.* Nævnet fandt imidlertid, at den omstændighed, at klageren inden reparationen deltog i en drøftelse af spørgsmålet om, hvorvidt reparationen var dækket af garantien, samt at han havde accepteret, at reparationen blev foretaget, bevirkede, at det *efterfølgende påhvilede klageren at godtgøre, at han ikke havde accepteret at betale en del af vederlaget.* *Da klageren ikke kunne føre dette bevis, fik han ikke medhold i sit krav om fritagelse for betaling af det afkrævede vederlag. (j.nr. 87-133-83)*

3.1.11. Sælgeren har bevisbyrden for, at der er aftalt særlige begrænsninger i en lovet returret

En forbruger købte et farvefjernsyn med tilhørende bord til ialt 10.545 kr. I forbindelse med købet blev der givet *8 dages returret.*

Efter leveringen viste det sig, at bordet havde en mindre defekt. Dette blev derfor ombyttet af sælgeren. I løbet af det næste par dage konstaterede for-

brugeren gentagne gange, at der var fejl ved lyden, som ind imellem forsvandt. Hun meddelte herefter sælgeren, at hun ønskede at returnere det købte. Sælgeren afhentede fjernsyn samt bord hos forbrugeren, der forinden havde sørget for, at varerne stod pakket og klar i den originale emballage.

Sælgeren ville imidlertid ikke tilbagebetale den fulde købesum, men *tilbageholdt 1.000 kr. til dækning af omkostninger ved handelens ophævelse.*

Sælgeren gjorde overfor Forbrugerklagenævnet gældende, at problemerne med fjernsynet havde skyldtes forbrugers manglende forståelse for betjeningen, og at dette havde resulteret i adskillige service- og demonstrationsbesøg samt omkostninger til teknisk vejledning af forretningens personale. Endvidere havde man allerede ved køkets indgåelse oplyst om reglerne for benyttelse af returretten, hvilket indebar, at køber refunderede sælger alle omkostninger i forbindelse med såvel levering som afhentning samt salgs- og demonstrationsomkostninger.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at sælgeren i forbindelse med salget af fjernsynet havde givet forbrugeren 8 dages fortrydelsesret.

Nævnet fandt, at *sælgeren havde bevisbyrden* for, at der mellem parterne var indgået aftale om særlige begrænsninger i denne ret.

Nævnet fandt ikke, at sælgeren havde godtgjort, at en sådan aftale var indgået, hvorfor forbrugeren var berettiget til at *kræve den fulde købesum tilbagebetalt.* (j.nr. 87-133-59)

3.1.12. Glaslåge på et stereomøbel var ikke omfattet af radio/TV-branchens sædvanlige funktionsgaranti

En forbruger havde købt et stereoanlæg med tilhørende stereomøbel. Ca. ½ år efter *knækkede øverste venstre hjørne i glaslågen* ved beslagsmontagen. Forbrugeren reklamerede, men indklagede afviste reklamationen, da glaslågen ikke var dækket af branchens garantiordning.

Nævnet fandt, at garantibevisets ordlyd: »- afhjælpning af alle funktionsfejl ved apparatet...« naturligt måtte forstås således, at garantien *ikke tillige omfattede et stereomøbel*, uanset at møblet var købt samtidig med apparatet. Da skaden på glaslågen var opstået mere end ½ år efter købet, fandt nævnet det ikke godtgjort, at den skyldtes en fejl ved glasset, der kunne begrunde ansvar efter købeloven, og forbrugeren kunne derfor ikke rejse noget krav mod forhandleren i anledning af skaden. (j.nr. 87-130-35)

3.1.13. **En kreditor kunne ikke kræve rykkergebyr i forbindelse med for sent indbetalte afdrag på en købekontrakt under henvisning til en branchekutyme**

En forbruger købte et videoapparat på en kreditkøbskontrakt med ejendomsforbehold over 36 måneder og med en forrentning på 2,75% pr. måned. Omkring tidspunktet for kontraktens færdigafvikling blev forbrugeren og den erhvervsdrivende uenige om, hvordan den skulle opgøres. Sælgeren krævede *rykkergebyrer og morarenter*, da adskillige månedsafdrag var blevet indbetalt for sent.

Over for Forbrugerklagenævnet gjorde creditsælgerens advokat gældende, at det var *fast kutyme, at en afbetalingssælger må opkræve et rykkergebyr* for udsendelse af rykkerskrivelser i tilfælde, hvor afbetalingskøberen ikke overholder kontraktens indbetalingsbestemmelser.

Nævnet fandt, at der i flere tilfælde *forelå for sen indbetaling af afdrag*. Da forfaldsdatoen for betaling af afdrag var fastsat i forvejen på den indgåede købekontrakt, var indklagede *berettiget til at kræve morarente af afdrag* fra dets fastsatte forfaldsdato og til betaling skete, jfr. § 3, stk. 1, i lov om renter ved forsinket betaling m.v. (renteloven). Da der var tale om en afbetalingskontrakt, hvor klageren fra det tidsrum, der lå forud for forfaldsdatoen, skal betale en fast rente, der er højere end den i renteloven fastsatte rentesats, var creditsælgeren berettiget til at benytte afbetalingskontraktens rentesats ved beregning af morarente, jfr. rentelovens § 7, stk. 3.

Nævnet fandt, at opkrævning af rykkergebyrer, der fastsættes som et passende vederlag for udgifter, som kreditor må afholde for fremsendelse af betalingsanmodninger, *ikke er udelukket* som følge af reglen i rentelovens § 7, stk. 2 og stk. 3.

Det følger derimod af almindelige *aftaleretlige fortolkningsprincipper*, at en kreditor *ikke uden forudgående aftale* kan opkræve sådanne rykkergebyrer. Da der i den mellem klageren og creditsælgeren indgåede købekontrakt ikke forelå fornøden hjemmel til opkrævning af rykkergebyrer, kunne indklagede ikke kræve sådanne betalt under henvisning til, at dette var aftalt mellem parterne.

Nævnet fandt ikke, at creditsælgeren tilstrækkeligt havde godtgjort, at der skulle foreligge en »fast kutyme« for, at en afbetalingssælger må opkræve et rykkergebyr for udsendelse af rykkerskrivelse i anledning af, at en debitor ikke overholder en købekontrakts betalingsbestemmelser. Selv om der i branchen skulle foreligge en sådan »fast kutyme«, kunne den efter nævnets

opfattelse ihvertfald *ikke påberåbes over for en privat forbruger*, som ikke kan antages at have kendskab hertil. Som følge af det anførte fritog nævnet forbrugeren for at betale *rykkergebyrer*. (j.nr. 87-133-24; 87-35-16)

3.1.14. Reparation af TV, hvor reparationsvederlaget skulle betales af socialforvaltningen. Socialforvaltningens aftale med reparatøren om anvendelse af brugte reservedele var bindende over for forbrugeren

En forbruger tilkaldte en reparatør for at få udført en reparation af et TV. Da reparatøren ankom på forbrugers bopæl, medtog han apparatet til undersøgelse på værkstedet. Det aftaltes, at reparatøren skulle give et skriftligt pristilbud for reparationen, idet *pristilbuddet skulle forelægges for forbrugers socialrådgiver*, da socialforvaltningen skulle betale reparationen.

Efter undersøgelse af TV'et blev der opgivet en reparationspris, men da forbrugeren gav udtryk for, at socialforvaltningen formentlig ikke ville acceptere den oplyste reparationspris, rettede reparatøren i stedet henvendelse til socialforvaltningen. *Med socialforvaltningen* aftaltes det, at der i stedet for en ny reservedel skulle *anvendes en brugt, renoveret reservedel, (en preomat), som ville gøre reparationen billigere*. Indklagede udførte derefter reparationen, og han afleverede TV'et, der fungerede. Det blev anført på reparationsregningen, at der *ikke ydedes normal garanti på udskiftede dele* på grund af den særlige aftale om brug af renoverede dele.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige undersøgte apparatet 8-9 måneder senere og konstaterede, at den af reparatøren udførte reparation måtte anses for faglig forsvarlig. Det kunne imidlertid konstateres, at billedet forsvandt efter ca. 5-10 minutter, men det var ikke på daværende tidspunkt muligt at vurdere, om den udskiftede preomat havde været periodisk defekt på reparationstidspunktet.

Nævnet fandt, at der var udført en faglig forsvarlig reparation. Da det mellem reparatøren og socialforvaltningen, som forbrugeren havde henvist reparatøren til, var blevet aftalt, at der skulle anvendes brugt reservedel for at billiggøre reparationen, fandt nævnet, at *socialforvaltningens aftale med reparatøren havde bundet klageren*, og at det ikke kunne anses for tilstrækkelig godtgjort, at den konstaterede fejl på preomaten havde været til stede ved leveringen efter reparationen. Nævnet kunne derfor ikke give klageren medhold i et krav om nedsættelse af reparationsvederlaget. (j.nr. 87-133-18)

3.1.15. En reparationsregning for en båndoptager blev nedsat, fordi reparatøren havde udført en langt mere omfattende reparation end aftalt

Efter et strømsvigt forårsaget af en elektriker, der lavede ny el-installation i forbrugerens køkken, ville forbrugerens båndoptager ikke tænde. En tilkaldt radiomontør oplyste, at *der var gået en sikring* i båndoptageren og tog den med på værksted. Båndoptageren blev tilbageleveret et par timer senere med en regning på 758,85 kr. og oplysning om, at der var *udskiftet motor og trykrulle*.

Forbrugeren reklamerede, idet hun gjorde gældende, at der udelukkende var aftalt udskiftning af en sikring, hvorimod motor og trykrulle slet ikke havde været drøftet. Hun fandt derfor reparationens omfang urimeligt.

Reparatøren oplyste, at motoren var slidt op. Dette bestred forbrugeren, da båndoptageren kun var tre år gammel og meget lidt brugt. Herefter lovede reparatøren at kigge på motoren igen. Et par dage senere meddelte reparatøren, at den gamle motor godt kunne sættes tilbage i båndoptageren, men efter endnu et par dages forløb oplyste han, at man var kommet til at smide motoren væk.

Nævnet lagde til grund, at der mellem parterne alene var *indgået aftale om udskiftning af en sikring*, der var sprunget som følge af strømsvigt i forbindelse med el-installationsarbejde hos forbrugeren.

Nævnet fandt, at reparatøren, inden han foretog en langt mere omfattende reparation, *burde have givet forbrugeren lejlighed* til at tage stilling til, om hun ønskede en reparation af dette omfang udført.

Ved at undlade dette samt ved at bortskaffe den udskiftede motor, fandt nævnet derfor, at reparatøren havde *fortabt retten til vederlag for den del af reparationen, som oversteg* det mellem parterne aftalte. Nævnet nedsatte herefter regningen skønmæssigt til 250 kr. (j.nr. 87-131-9)

3.1.16. Lejere fritaget for at betale lejekrav som følge af udlejers misligholdelse af lejekontrakten ved, at den lejede genstand ikke var fuldt funktionsdygtig. Erstatning for skade opstået på lejeapparatet

En forbruger lejede hos en lokal TV-forhandler et farve-TV. Da forhandleren opstillede det lejede TV hos lejereren, blev de forskellige programmer indstillet, men i løbet af den første uge konstaterede lejereren, at de *forudstillede programmer ikke kunne fastholdes*. Lejereren reklamerede, men udlejereren foretog sig ikke noget i anledning af reklamationen. Lejereren ophørte herefter med at betale leje.

En sagkyndig undersøgelse bekræftede, at der var *fejl ved komponenter i TV'et*. Den sagkyndige konstaterede endvidere, at en afbryder var defekt, og at TV'et fremtrådte meget snavset ved undersøgelsen.

Nævnet fandt på baggrund af den sagkyndiges oplysninger, at det lejede TV *ikke var funktionsdueligt*. Denne konstaterede fejl havde forhandleren i henhold til lejevilkårene været forpligtet til at udbedre uden udgift for lejereren.

Da lejereren havde reklameret forgæves, havde udlejereren *fortabt retten til at kræve lejeløbet betalt*, og lejereren havde derfor været berettiget til at meddele, at han anså lejeforholdet for ophørt på grund af misligholdelse. Lejereren var derfor alene forpligtet til at stille det lejede TV til disposition for vederlagsfri afhjælpning.

Da der ifølge den sagkyndiges oplysninger imidlertid var opstået en yderligere skade på TV-apparatet, og da det ved besigtigelsen fremtrådte »mere snavset«, end almindelig opbevaring tilsagde, fandt nævnet, at lejereren i overensstemmelse med lejevilkårene var *forpligtet til at erstatte denne opståede skade*. (j.nr. 87-138-5)

3.1.17. Leje af indspillet videobånd. Erstatning for skade på forbrugerens videoapparat på grund af, at udlejereren havde udleveret en videokassette til et forkert videosystem

I Årsberetningen 1985, afsnit 2.2., side 17 ff, refereredes nogle sager om forskellige erstatningsspørgsmål ved leje af videobånd med indspillede film. I 1987 har Forbrugerklagenævnet behandlet en anden sag om erstatning for skade på lejerens videoapparat.

Forbrugeren lejede en videokassette og oplyste, at kassetten skulle være til systemet VHS. Da klageren senere samme dag skubbede kassetten ind i sit videoapparat, opstod der en skade på videoen. Det lykkedes for klageren at få videokassetten ud igen, og han opdagede da, at den udleverede videokas-

sette var til system 2000, og ikke til system VHS. Ved reklamationen *skrev* en af *udlejerens ansatte* på bagsiden af lejebeviset under på, at forretningen *påtog sig udgifterne til reparation* på grund af forkert udleveret videokassette. Derefter indleverede klageren sit videoapparat til en reparatør. Da klageren derefter krævede reparationsbeløbet erstattet af udlejeren, blev dette afvist under henvisning til de generelle lejevilkår om, at lejeren bærer hele risikoen for en skade på kassetten og herunder også eventuel skade på videoapparater, uanset årsagen til en skade.

Den reparatør, der foretog reparationen af klagerens videoapparat, oplyste til Forbrugerklagenævnet, at den sandsynligste årsag til de skader, der var opstået, var, at der havde været en *kassette til et forkert videosystem i videoapparatet*. Når en forkert kassette skubbes ind i videoen, vil kassetten sætte sig fast, og når kassetten forsøges rykket ud, vil diverse tappe på kassetteslæden knække.

Nævnet fandt, at den *ansattes påtegning* – uanset at udlejeren ikke personligt havde underskrevet bagsiden af lejebeviset, – var en *anerkendelse af*, at man ved udlejningen ved en fejl havde *udleveret en kassette til et andet videosystem*, end klageren havde bestilt. Der foreligger i et tilfælde som dette ikke nogen særlig forpligtelse for en lejer til at undersøge, om kassetten også er som aftalt og passer til videosystemet. Nævnet fandt, at fejlen var af en sådan karakter, at udlejeren havde *pådraget sig et erstatningsansvar*.

På baggrund af oplysninger fra reparatøren fandt nævnet det endvidere overvejende sandsynligt, at de skader, der var repareret, var forårsaget af den forkert udleverede videokassette. Nævnet pålagde derfor udlejeren at dække klagerens omkostninger i forbindelse med reparation af videoapparatet. (j.nr. 87-138-7)

3.1.18. To Holmegaard-glas modtaget som gave. Det ene glas var produceret for 15 år siden. Forbrugers afvisning af sælgerens tilbud om omlevering medførte fortabelse af mangelsbeføjelser

En forbruger fik som gave to Holmegaard-glas. Ca. 14 dage efter modtagelsen bemærkede forbrugeren, at det ene glas »så gammelt ud«. Forbrugeren henvendte sig hos sælgeren, men blev afvist, fordi der ikke var medbragt dokumentation i form af salgsnota. Ved den fornyede henvendelse, hvor salgsnotaen var medbragt, tilbød forhandleren at *levere to nye tilsvarende glas*, eller andre varer i forretningen eller eventuelt en tilgodeseddel.

Holmegaard Glasværk oplyste til Forbrugerklagenævnet, at det ene glas var fra 1965-1970 og var fremstillet med en glassammensætning kaldet »Ny hvid«, som havde en rimelig god kemisk resistens, som dog lettere kunne beskadiges ved maskinopvask. Senere anvendte man en anden sammensætning, benævnt »Miljøsats«, som bedre modstår maskinopvask og har et højere brydningsforhold og en bedre glans. Det kunne derfor konkluderes, at glasset var *produceret i perioden 1967 til medio 1970*, og at der var større sandsynlighed for ødelæggelse ved maskinopvask end for glas produceret senere.

Nævnet fandt, at der forelå *en mangel ved det »gamle« glas*, da dette var mindre egnet til maskinopvask, og da Holmegaard i de senere år havde markedsført sine glasserier som egnet til maskinopvask.

Nævnet fandt imidlertid, at forbrugeren *ikke* havde været *berettiget til at afvise sælgerens tilbud om omlevering* af glasset, og forbrugeren havde derfor efter de køberetlige regler fortabt sin ret til at gøre mangelskrav gældende mod sælgeren. (j.nr. 87-14-14)

3.1.19. Det var ikke en mangel, at nogle dråber vand løb ud fra termokander, når de lå ned

En forbruger havde købt to termokander til en pris af 129 kr. pr. stk. Under brug bemærkede forbrugeren, at termokanderne »sydede«, når de var lukket almindeligt til, og der løb kaffe ud fra kanderne, når de blev transporteret. Forretningen afviste reklamationen med, at termokander er beregnet til brug ved servering i hjem, kontor og lign., hvorimod der til transport af kolde og varme drikke bør anvendes termoflasker, der har en tættere lukning.

I »Råd og Resultater« nr. 8/1984 fra Statens Husholdningsråd anføres det i forbindelse med afprøvning af forskellige termokander, at det må være et funktionskrav, at termokander bør kunne holde tæt i ½ time, når de ligger ned.

Nævnet afprøvede termokanderne ved at fylde dem med varmt vand, og anbringe dem liggende på et bord. Nævnet kunne ikke konstatere »sydelyde«, men derimod, at *nogle dråber vand var løbet ud fra kanderne*. Nævnet fandt, at det *ikke kunne forventes*, at termokander, med udformning og et prisleje som de foreliggende, *var fuldstændig tætte*, således at de ikke kunne dryppe, hvis de lå ned eller vendte på hovedet. Nævnet gav derfor ikke forbrugeren medhold i kravet om ophævelse af købet. (j.nr. 87-14-16)

3.1.20. **Uheldige brugsegenskaber ved en sifon. Produktansvar**

En forbruger købte en sifon til 385 kr. Under brug opdagede forbrugeren, at sifon'en havde *afsat sorte mærker på et bord*, fremstillet af ahorntræ, og at mærkerne var gået gennem bordpladens lak og ikke kunne fjernes. På sifon'en var der i bunden en sort gummiring, som, når den blev våd smittede af.

Forhandleren og importøren afviste reklamationen med den begrundelse, at det er indlysende, at når en sifon, der indeholdt koldt vand, blev sat på en glat overflade, ville der *danne sig kondensvand* under gummiringen, og dette ville forårsage en ringaftegnings på en lakeret eller malet overflade.

Ved et orienterende forsøg konstaterede Forbrugerklagenævnet, at der dannede sig kondensvand ved gummiringen, og at dette medførte afsmitning fra gummiets sorte farve. Nævnet fandt ikke, at det kan anses for almindelig kendt, at en sifon, som placeres fyldt på et bord med en glat overflade, vil forårsage afsmitning som følge af, at der dannes kondensvand under en gummiring, som netop må antages at skulle muliggøre, at sifon'en kan henstilles på en overflade uden yderligere beskyttelse. En sådan *uheldig brugsegenskab burde forhandleren og importøren udtrykkeligt og tydeligt have advaret om*. Da dette ikke var sket, var sifon'en behæftet med en fejl, hvorved forhandleren og importøren pådrog sig et erstatningsansvar for den opståede skade på forbrugers bord. (j.nr. 87-14-13)

3.1.21. **Rustfri gryde annonceret med »kolde håndtag«. Da håndtaget kun kunne bruges uden grydelap, hvis siden af håndgrebet ikke berørtes, fandtes gryden at være af ringere beskaffenhed og brugbarhed, end markedsføringen af gryden tilsigtede**

En forbruger købte en rustfri gryde m/låg, der blev annonceret med, at den havde *»kolde håndtag«*. Der klagedes over, at håndgrebene på gryden og låget blev så varme under madlavning, at der skulle anvendes grydelapper.

Leverandøren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at begrebet *»kolde håndtag«* var et spørgsmål om forskellig følsomhed i fingrene, men at de rustfri stålgreb, som han anvendte, var meget brugt i branchen, som det, der betegnes som *»kolde håndtag«*. Rustfri stålgreb er endvidere af Statens Husholdningsråd anerkendt som *»gode varmeisolerende materialer«*.

For gryder (køgekar m.v.), som ønskes forsynet med varefakta, har Dansk Varefakta Nævn udstedt deklarationsforskrifter. Af disse fremgår det bl.a., at deklarationen »varmeisolerende« kun må anvendes, hvis temperaturen ikke overstiger 54°C efter en beskrevet afprøvningsmetode.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en afprøvning af gryderne efter den i deklarationsforskrifterne anviste prøvningsmetode, og afprøvningen viste efter 15 minutters kogning, at *grydens greb inderst opnåede en temperatur på 55-56°C*, mens temperaturen *yderst* på grebet målttes til 42-43°C. Grebene på låget opnåede en temperatur på 57°C. Konklusionen af afprøvningen var, at grydens greb kun kunne anvendes uden grydelapper, *hvis man ikke ramte siden af grebet*, hvilket i almindelig brug ikke er sædvanlig anvendelse. Lågets greb havde en for høj temperatur overalt.

Nævnet fandt, at da gryderne ikke var solgt med VAREDEKLARATION, kunne deklarationens normer ikke lægges til grund for afgørelsen. På baggrund af markedsføringen og afprøvningen fandt man det imidlertid ubetænkeligt at lægge til grund, at klageren ved købet havde lagt vægt på at købe gryder, hvor man kunne gribe direkte om håndtagene. Gryden og låget var derfor af en *ringere beskaffenhed og brugbarhed, end forbrugeren på grund af markedsføringen* havde grund til at regne med. Forbrugeren kunne hæve købet. (j.nr. 87-14-2)

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

Ingen principielle afgørelser i 1987.

3.3. Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler)

3.3.1. Køb af en offwhite jakke. Stoffet ændrede farve efter vask med optisk hvidt

En forbruger købte en offwhite foret jakke. Efter at have håndvasket jakken første gang, konstaterede forbrugeren, at den var blevet skjoldet og havde

ændret farve, idet yderstoffet nu var helt hvidt. Dette bevirkede, at foret, der stadig var offwhite, skinnede igennem jakken.

Ved henvendelse til sælgeren afvistes reklamationen med den begrundelse, at jakken var vasket forkert.

Forbrugerklagenævnet besigtigede jakken med sagkyndig bistand fra Dansk Beklædnings og Textil Institut. Det kunne konstateres, at jakken var blevet gulskjoldet, *ligesom der var sket en generel farveændring*, idet yderstoffet nu var helt hvidt. *Foret virkede nærmest gulligt og var synligt gennem yderstoffet.*

På baggrund af besigtigelsen skønnede nævnet, at den generelle farveændring måtte skyldes, at jakken var vasket i et vaskemiddel indeholdende optisk hvidt. Skjolderne var fremkommet, fordi det optisk hvide ikke havde fordelt sig jævnt på stoffet ved den foretagne håndvask.

Ifølge en isyet behandlingsanvisning tålte jakken både vask i hånden og vask i maskine. Der var ikke ved mærkning eller på anden måde frarådet brug af optisk hvidt ved vask.

Nævnet fandt, at den generelle farveændring var større end forventelig, når der ikke var advaret herimod. Nævnet lagde herved vægt på, at det *ikke er almindelig kendt af forbrugerne*, at tøjet kan skifte farve når det vaskes med et standardvaskemiddel indeholdende optisk hvidt, ligesom farveændringen medførte en stærkt forøget risiko for skjolder i forbindelse med håndvask. Efter nævnets opfattelse var jakken derfor *behæftet med en væsentlig mangel*, således at klageren kunne kræve købet ophævet. (j.nr. 87-200-148)

3.3.2. Køb af en hvid dragt. Manglende vedligeholdelsesmuligheder

En forbruger købte en hvid dragt af polyester. Efter at have fået rødvinsspletter og enkelte vandskjolder på dragten, indleverede hun den til rensning. På renseriet konstaterede man imidlertid, at stoffets moiré-effekt ændrede sig eller forsvandt helt, når der kom vand på dragten. Rensneriet turde derfor ikke tage ansvaret for en rensebehandling.

Der var *ikke syet nogen vedligeholdelsesanvisning* i dragten. Under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet gjorde sælgeren gældende, at dragten kun tålte rensning, og at intet andet var oplyst ved køkets indgåelse. Da

dragten var blevet meget plettet, havde man som en sidste udvej foreslået klageren at forsøge at vaske den.

Nævnet, der med sagkyndig bistand besigtigede dragten, lagde til grund, at den *ikke ville kunne vedligeholdes* ved en normal vask eller rensning uden at stoffet ændrede sig væsentligt. Nævnet bemærkede i øvrigt, at en hvid polyester vare ikke i længden kan renholdes tilfredsstillende ved rensning. Nævnet fandt det ikke godtgjort, at klageren ved købet var blevet gjort bekendt med de begrænsede muligheder for at renholde dragten. Efter nævnets opfattelse havde klageren således været berettiget til at gå ud fra, at en polyester vare som den foreliggende tålte en normal vaske- eller rensebehandling.

Da dragten *ikke kunne vedligeholdes som forventeligt*, fandt nævnet, at den var behæftet med så væsentlige mangler, at klageren kunne *hæve købet*. (j.nr. 87-202-13)

3.3.3. **Køb af hvid cotton-coat. Mangler. Farveændring efter brug og renholdelse ikke større end acceptabelt**

En forbruger havde købt en hvid cotton-coat af 55% cotton og 45% polyester. I behandlingsanvisningen var det anført: »*Professional dry clean only*«. Da klageren et år efter købet havde fået frakken rensset, fordi den efter en sæson var let snavset, var den hvide frakke efter klagerens oplysninger blevet grå/brun/gullig.

Renseriet afviste klagerens erstatningskrav med bemærkning om, at en køber ikke kan forvente, at en kridhvid frakke i bomuld/polyester vedbliver at være kridhvid efter en vedligeholdelsesbehandling i overensstemmelse med mærkningen. Renseriet fandt, at dette burde oplyses ved købet. Sælgeren mente derimod, at den hvide frakke var blevet grå, fordi den var blevet rensset i uren rensevæske.

Forbrugerklagenævnet besigtigede frakken og en tilsvarende til sammenligning. Nævnet konstaterede, at *frakken havde ændret farve* og var blevet mere grålig/gullig. Imidlertid fandt nævnet ikke, at farveændringen var større, end hvad der måtte anses for normalt og acceptabelt efter brug og renholdelse af hvide stoffer. Nævnet kunne derfor *ikke give klageren medhold* i klagen. (j.nr. 87-203-133)

3.3.4. **Køb af sportsjakke. Mangler. Manglende mulighed for tilfredsstillende vedligeholdelse**

En klager købte en *hvid »Hummel« sportsjakke* med hvidt for, og rød og mørkeblå besætning. Jakken kunne ifølge den informative mærkning tåle almindelig vask på 40°.

Efter første gangs vask konstaterede klageren, at jakken *ikke kunne blive ren*, hvorfor hun reklamerede til sælgeren. Sælgeren oplyste, at klageren kunne lade jakken rense, såfremt almindelig vask ikke kunne gøre det.

Forbrugerklagenævnets sekretariat undersøgte jakken, der flere steder havde brugstilsmudsning. Man lod herefter en prøvevask foretage på Dansk Beklædnings og Textil Institut, hvor jakken blev vasket normalt ved 40°. Efter den foretagne vaskebehandling, fremstod jakken stadig tilsmudset på ryggen, langs den rynkede kant samt langs ærmekanterne. Instituttet foretog herefter en forbehandling med et forbehandlingsmiddel på jakkens venstre side og vaskede igen jakken. Efter denne vask var jakken stadig tilsmudset ved lommekanterne samt i de rynkede kanter. Den sagkyndige oplyste samtidig, at for en *hvid bomulds vare* er vask på 40° sædvanligvis *ikke tilstrækkelig til at renholde* den forsvarligt på længere sigt, idet hvid bomuld som hovedregel kræver vask på 60° eller højere temperaturer. Den sagkyndige frarådede samtidig rensning af jakken, da der da ville være risiko for, at den hvide farve ville kunne gråne.

Forbrugerklagenævnet fandt, at jakken *ikke kunne renholdes med tilfredsstillende resultat* i overensstemmelse med behandlingsanvisningen. Nævnet fandt derfor, at jakken var behæftet med en *væsentlig mangel*, der berettigede klageren til at kræve købet ophævet. (j.nr. 87-200-89)

3.3.5. **Forbrugerklagenævnet har afgjort en sag vedrørende manglende vedligeholdelsesmærkning**

En klager havde købt en buksedragt, der ikke var forsynet med vedligeholdelsesmærkning. Klageren vaskede bukserne ved 30°C hvorved de krympede ca. 7 cm.

Forretningen afviste klagerens reklamation med den begrundelse, at sættet skulle renses og ikke tåle vask. Forretningen hævdede, at dette skulle fremgå af en vedligeholdelsesmærkning, der skulle være syet i dragten.

Nævnet konstaterede, at der *ingen vedligeholdelsesmærkning var i sættet*, og at der ej heller var tegn på, at mærkerne var fjernet. Nævnet lagde herefter til grund, at der ingen mærkning havde været i sættet ved køkets indgåelse. Da vaskebehandling efter dragtens udseende måtte antages at være et for denne naturligt valg af vedligeholdelsesmetode, fandt nævnet, at *dragten ikke tålte normal vedligeholdelse*, hvorfor klageren var berettiget til at få pengene tilbage. (j.nr. 87-200-58).

3.3.6. Størrelsesnumre, der refererer til usædvanligt system

Forbrugerklagenævnet har behandlet en klage vedrørende tøj i et andet størrelsessystem end det sædvanlige.

Tøjet blev købt af klagerens mand som julegave. Ved købet spurgte han efter en bestemt størrelse. Det tøj, som han fik udleveret, viste sig imidlertid at være for småt til klageren. Dette skyldtes, at *størrelsesnumrene refererede til det franske system*, hvor de enkelte størrelser er mindre end efter det europæiske system, som normalt anvendes i Danmark.

Efterfølgende viste det sig, at man ikke havde de rigtige størrelser i forretningen. Klageren ønskede derfor købesummen tilbage. Sælgeren afslog dette og tilbød i stedet et tilgodebevis.

Forbrugerklagenævnet fandt, *at det påhviler sælgeren som den sagkyndige at orientere forbrugerne om forskellen på »europæiske« og »franske« størrelser.*

Da sælgeren havde forsømt at give denne oplysning af væsentlig betydning, var klageren berettiget til at *ophæve købet*, jfr. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, jfr. § 78, stk. 1. (j.nr. 87-209-182)

3.3.7. Anden bedømmelse af udseendeændring end ved almindelige konfektionsvarer

En klager købte et par arbejdsbukser til en pris af 248 kr. Bukserne var lavet af 100% bomuld. Efter kort tids brug opdagede klageren, at stoffet bag på bukserne nulrede.

Nævnet besigtigede klagerens bukser med sagkyndig bistand, og den sagkyndige udtalte, at der sandsynligvis ikke var sammenhæng mellem pillingen på stoffet og buksernes holdbarhed.

Nævnet fandt, at *normen for udseendeændringer ved arbejdstøj ikke kan ligge så højt* som ved almindelige konfektionsvarer. Under hensyn til, at bukserne var købt i en specialforretning for arbejdstøj, fandt nævnet ikke, at pillingen var en mangel ved bukserne. Klageren var derfor ikke berettiget til at ophæve købet. (j.nr. 87-200-50)

3.3.8. Krympning af dunjakke

En dunjakke krympede efter vask 4-5% i længderetningen. Sælgeren afviste reklamationen under henvisning til, at det er almindeligt kendt, at bomuldsvarer krymper ca. 2-4% ved vask i vaskemaskine og tørring i tumbler.

Sælgeren oplyste, at man altid ved salg i forretningen gjorde opmærksom på, at varen krymper ca. 3%, hvilket yderligere som kundeservice var anført på et skilt, der hænger over jakkerne.

Klageren bestred, at der ved købet var informeret om krympningen.

I henhold til *Dansk Standard, DS 2128*, som er en række retningslinier for vedligeholdelse af tekstiler m.v., accepteres en krympning af vævede og faconsyede varer på 2% i såvel længde- som bredderetning. Er krympningstendensen større, bør denne deklareres klart og tydeligt.

Nævnet fandt ikke, at sælgeren ved på et skilt over varen at oplyse, at denne krymper ca. 3% i vask, havde opfyldt sin informationspligt. Nævnet bemærkede endvidere, at varen var krympet mere end de oplyste 3%.

Da dunjakkens krympningstendens var *større end normalt acceptabelt*, og da der ikke ved købet var informeret tilstrækkeligt herom, fandt nævnet, at jakken var behæftet med en *væsentlig mangel*. Køberen var derfor berettiget til at hævde købet. (j.nr. 87-203-68)

3.3.9. **Kan en forretning tilbagekalde et udstedt tilgodebevis under henvisning til, at varen har været brugt?**

Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i to sager, hvori forretninger har *tilbagekaldt udstedte tilgodebeviser* for returnerede varer med den begrundelse, at det returnerede havde været brugt.

I begge sager har kunder kort tid efter købet fortrudt dette og henvendt sig til forretningen. Forretningen har herefter taget varerne retur og udstedt et tilgodebevis, men har efterfølgende tilbagekaldt dette, fordi en nærmere undersøgelse af varen viste, at den havde været brugt. Nævnet kom til forskelligt resultat i de to sager, idet man lagde vægt på, hvor hurtigt forretningen protesterede over for forbrugeren. I den første sag rettede forretningen allerede samme dag henvendelse til forbrugeren og oplyste, at den returnerede jakke ville blive tilbagesendt, da den både var brugt og krøllet.

Nævnet fandt efter en besigtigelse af jakken, at den *virkede mere snavset end forventeligt*, hvis den ikke var brugt. Da der kun var forløbet nogle få timer, fra forretningen modtog jakken retur til det tidspunkt, hvor den meddelte forbrugeren, at den ikke kunne acceptere returneringen, fandt nævnet *ikke, at klageren kunne fastholde* forretningen på tilsagnet i tilgodebeviset.

I den anden sag modtog forretningen et par bukser retur i henhold til en ydet returret. Forretningen rettede efter *seks dage henvendelse* til forbrugeren, og gjorde opmærksom på, at bukserne havde været brugt. Forretningen ville derfor ikke vedstå tilsagnet i tilgodebeviset.

I denne sag konstaterede nævnet efter en besigtigelse af bukserne lettere tegn på brugspåvirkning men fandt, at forretningen havde *fortabt en eventuel indsigelse om, at bukserne havde været brugt, da man ikke i forbindelse med returneringen, eller umiddelbart efter, havde påtalt den eventuelle brug.* (j.nr. 87-200-98 og 87-203-81)

3.3.10. **Forbrugeren ventede for længe med at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet og fik derfor ikke medhold i sit krav**

En forbruger havde i *oktober måned 1985* indleveret en skindjakke til rensning. Efter rensningen mente forbrugeren, at jakken var krympet i et sådant omfang, at den var ubrugelig.

Renseriets afviste at være ansvarlig for skaden.

Klageren foretog sig herefter ikke noget, før hun i *august måned 1986* indgav en klage til Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren, der ikke havde *forfulgt sit krav i 10 måneder*, efter at hendes reklamation var blevet afvist, måtte have fortabt et eventuelt erstatningskrav. Der blev ved afgørelsen taget hensyn til tje- nesteydelsens specielle karakter. (j.nr. 87-261-3)

3.3.11. Sweater købt på udsalg. Mangler. Skader forvoldt ved egen skyld. Fortabelse af retten til at hæve købet

En forbruger havde på udsalg købt en sweater for 250 kr. Efter første vask klagede forbrugeren bl.a. over nogle små huller i vævningen. Sælgeren påbe- råbte sig, at der var tale om en 2.-sorteringsvare og oplyste, at prismærket havde været gult og havde haft teksten: »Tilbud, 2. sortering 250 kr.« Endvi- dere var der skiltet med »2. sortering« flere steder i forretningen.

Klageren oplyste over for Forbrugerklagenævnet, at han ikke havde bemær- ket nogen skiltning, og at der på den gule prisseddel, der sad i sweateren, alene stod: »Udsalg 250 kr.« Klageren fremlagde den omhandlede prissed- del, tilligemed kopi af kvitteringen. På kvitteringen stod intet om udsalg eller 2. sortering.

Ned langs højre side af ryggen konstaterede nævnet endvidere en sribefor- met fejlstrikning og desuden nogle få andre spredte strikfejl. Det forekom ikke usandsynligt, at fejlene var blevet tydeligere efter vask, således at klage- ren havde kunnet overse dem ved købet.

Nævnet fandt ikke, at indklagede havde godtgjort, at han på tilstrækkelig tydelig måde havde gjort klageren opmærksom på, at der var tale om en 2.- sorteringsvare, således at klageren derved var blevet tilskyndet til at under- søge, hvori sweaterens fejl bestod. Efter nævnets opfattelse kunne indklage- de mest naturligt have sikret sig bevis herfor ved at påføre kvitteringen be- mærkning herom. Dette var ifølge den fremlagte kvittering ikke sket, og på prismærket var der alene anført »udsalg«. *Nævnet bemærkede i denne for- bindelse, at en udsalgsvare var en kurant vare, hvis pris var nedsat.*

Som følge af nogle vaskeskader, klageren havde tilføjet sweateren, havde han imidlertid fortabt retten til at hæve købet. Han fik alene tilkendt et for-

holdsmæssigt afslag i prisen på grund af strikfejlene. Afslaget blev skønmæssigt fastsat til 100 kr. (j.nr. 86-201-509)

3.3.12. Regnsæt var ikke regntætte. Mangler. Relevante forudsætninger

Forbrugerklagenævnet har behandlet flere klager over *regnsæt*, som ikke har kunnet holde vandet ude. I flere tilfælde havde sættene kostet omkring 1.000 kr. Forbrugerne konstaterede efter kort tids brug, at de var utætte, idet der trængte vand ind i syningerne.

Undersøgelser forestået af Dansk Beklædnings og Textil Institut viste, at der ved vandpåvirkning *skete en punktvís gennemvædning af materialets overflade*. Dette medfører, at stoffet føles vådt og køligt. Materialets generelle vandtæthed bedømtes til at være tilfredsstillende, hvorimod vandet let trængte igennem ved lynlåse og sømme.

Forbrugerklagenævnet fandt, at det under hensyn til sættenes pris og karakter måtte være en forventelig egenskab, at de *kunne holde vand ude*. Nævnet fandt derfor, at sælgerne i forbindelse med købenes indgåelse burde have informeret forbrugerne om risikoen for vandgennemsvivning, hvilket kunne være sket ved en isyet etiket eller et medfølgende hængemærke. Forbrugerne fik derfor medhold i deres krav om henholdsvis ophævelse af købet og forholdsmæssigt afslag i prisen. (j.nr. 87-209-157 og 87-209-131)

3.3.13. Jakke undergået uacceptabelt stor farveændring i rensning. Forholdsmæssigt afslag. Dokumentation for køb. Sælger gået aktivt ind i reklamatonsbehandlingen

En forbruger indleverede i midten af august måned 1986 sin jakke til rensning. Der var tale om en rød jakke, som var købt på udsalg i januar 1986 for 2.100 kr. Efter rensningen havde jakken mistet temmelig meget farve og så falmet ud.

Da klagerens reklamation var blevet afvist af såvel renseriet som af sælgeren, indgav hun klage til Forbrugerklagenævnet. Renseriets oplyste, at det var almindeligt, at meget stærke farver blev noget blegere efter en rensebehand-

ling, idet stoffet indeholdt overskudsfarve. Sælgeren påberåbte sig, at klageren ikke kunne dokumentere, at jakken var købt hos ham. Ved reklamationen var jakken blevet forevist for en ekspeditrice i forretningen. Hun havde taget jakken ind og havde fremsendt den til fabrikanten til udtalelse. Fabrikanten havde afvist reklamationen med den begrundelse, at bomuld altid vil miste lidt af farven i vask og rens.

Forbrugerklagenævnet besigtigede med sagkyndig bistand jakken og konstaterede, at der var sket en *forholdsvis jævn og ensartet ændring af stoffet*, idet det generelt havde fået et hvidligt, støvet skær. På enkelte særligt udsatte steder, såsom kravespidser og lommer, havde jakkens udseende et endnu mere udpræget hvidligt skær. Selv om der efter nævnets opfattelse efter rensning og nogen tids brug måtte forventes en vis farveændring af en bomulds-vare, fandt nævnet dog, at ændringen i det foreliggende tilfælde var større end acceptabelt. Nævnet lagde herved bl.a. vægt på den relativt høje pris, der var betalt for jakken. Der var intet, der indicerede, at der ikke skulle være foretaget en fagmæssigt forsvarlig rensning af jakken. *Renseriet kunne således ikke gøres erstatningsansvarlig*. Derimod var sælgeren af jakken ansvarlig for farveændringen, som måtte tilskrives mangelfulde egenskaber ved stoffet. Efter at have *deltaget aktivt i behandlingen af klagerens reklamation* og have fremsendt jakken til fabrikanten, kunne den erhvervsdrivende ikke efterfølgende afvise klagen med den begrundelse, at forbrugeren ikke kunne fremlægge købsnota eller anden dokumentation for, at jakken var købt hos ham. Sælgeren måtte derfor betale klageren et *forholdsmæssigt afslag* i prisen. Afslaget blev skønsmæssigt fastsat til 1.000 kr. (j.nr. 87-203-18)

3.3.14. Erstatningspligt for renseri på grund af manglende oplysning om risiko for skade under rensningen

En forbruger indleverede en vatteret skindjakke til rensning. Efter rensningen var der *mærker efter rensetromlen* på skindjakken.

Renseriet og Forbrugerklagenævnets sagkyndige var enige om, at problemet med de vatterede skind er, at vatteringen opsuger så meget væske under rensprocessen, at når den skal slynges fra, har den vanskeligt ved at komme ud gennem skindet. Er der tale om mindre lukkede områder som krave eller lignende, kan væsken i forbindelse med selv en let centrifugering give mærker på skindet i form af cirkelrunde mørke pletter. Såfremt man lader være med en let centrifugering vil den vatterede vare tørre op med store skjolder.

Ved afgørelsen af sagen lagde Forbrugerklagenævnet til grund, at det havde været klart for indklagede, at der forelå en risiko for, at en skade som den foreliggende ville opstå. Nævnet fandt derfor, at *indklagede forud for rensningen burde have informeret klageren om denne risiko*, således at klageren kunne have taget stilling til, om jakken ønskedes rensset. Da dette ikke var sket, fandt nævnet, at renseriet måtte være forpligtet til at erstatte klageren den forringelse, jakken havde været udsat for som følge af rensbehandlingen. Erstatningen blev skønsmæssigt fastsat til 400 kr. Der blev ved erstatningsfastsættelsen taget højde for, at jakken ikke kunne renses uden risiko for beskadigelse. (j.nr. 87-260-1)

3.3.15. Bevisbyrden for, at der var indgået en bindende aftale om køb af gardiner påhvilede den erhvervsdrivende, der ville støtte ret på aftalen

En gardinmontør og hans kunde var *uenige om, hvorvidt købsaftale var indgået*. Gardinmontøren havde foretaget opmåling i klagerens hjem og afgivet tilbud på gardiner. Forbrugeren hævdede, at aftalen herefter var, at hun først skulle tale med sin ægtefælle, da hun ikke alene kunne acceptere tilbudet.

Dagen efter ringede forbrugers mand til gardinmontøren og afslog tilbudet. Det blev da oplyst, at gardinerne allerede var klippet, da der var indgået en købsaftale, der var bindende for klageren. Indklagede oplyste over for Forbrugerklagenævnet, at klageren og hendes mand d. 30. august 1986 havde anmodet ham om at foretage en måltagning til gardinerne. Efter måltagningen valgte klageren stof, som derefter blev klippet til efter de tagne mål. Få dage efter blev ordren annulleret.

Nævnet fandt ikke, at gardinmontøren havde ført bevis for, at der var indgået en aftale. Nævnet fandt, at *bevisbyrden for, at der var indgået en bindende aftale om køb af gardinerne påhvilede den erhvervsdrivende*, der ville støtte ret på aftalen.

På denne baggrund fandt nævnet, at klageren ikke var forpligtet til at betale noget beløb til gardinmontøren. (j.nr. 87-221-15)

3.3.16. Køb af strygefrit sengetøj. Spørgsmål om, hvor meget sådant sengetøj må krølle

En forbruger købte et sæt sengetøj, der på emballagen var *DVN-mærket som strygefrit*. Efter at klageren havde vasket sengetøjet, konstaterede hun imidlertid, at det ikke var muligt at glatte det ved almindelig strygning, men at det skulle stænkes for at blive strøget glat.

Man lod herefter *Dansk Beklædnings og Textil Institut* foretage en prøvevask af sengesættet. Udfra en skala 1-5 med 5 som bedst, blev sættets glathed efter prøvevasken bedømt som note 3.

Instituttet oplyste hertil, at man anså note 3 for at være *minimum ved strygletoffer*, mens strygefri stoffer efter instituttets opfattelse bør have en note på 4. Det blev endvidere oplyst, at *Dansk Varefakta Nævn i DVN Standard 3015:2* fra 1982 har anset en note på minimum 3,5 for at være påkrævet ved stoffer, der betegnes som stryglet el. lign. Ved kontrolundersøgelser accepterer man dog en afvigelse på $\frac{1}{2}$ note.

Instituttet oplyste samtidig, at man havde konstateret, at de lyse striber i stoffet var *områder, der ikke havde fået krølæglimprægning i samme omfang* som resten af stoffet, samt at det konstaterede var fremkommet, fordi uimprægneret stof har en anderledes krympningstendens end det imprægnerede.

Forbrugerklagenævnet fandt, at sengesættet var behæftet med en *produktionsfejl*, ligesom den opnåede note på 3 ved bedømmelse af sættets glathed er ringere end de af Dansk Beklædnings og Textil Institut og Dansk Varefakta Nævn opstillede krav til strygefrit sengelinned. Nævnet mente derfor, at klagerens sengesæt var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at kræve købet ophævet. (j.nr. 87-223-69)

3.4. Fodtøj

3.4.1. Mangelfuld klæbning på sko. Indklagede berettiget til 2 afhjælpningsforsøg, da skaden ikke fremkom på samme sted og på samme tid

En klager købte et par sko til 498 kr.

Efter 14 dages brug gik overlæderet fra i tåen på den højre sko. Indklagede reparerede skoen, men kort tid efter gik den venstre sko fra i hælen. Indklagede tilbød igen at reparere, men klageren afviste tilbuddet og krævede købet hævet. Indklagede afviste klagerens krav, da der efter indklagedes opfattelse kun var tale om simple småfejl, der let kunne rettes.

Nævnet fandt, at skoene var behæftet med *fabrikationsfejl*, idet klæbningen havde været for svag. I betragtning af, at fejlen let og hurtigt kunne afhjælpes, og da indklagede ikke ved den første reparation burde have konstateret og afhjulpet fejlen på hælen, da denne fejl endnu ikke havde vist sig, var indklagede efter nævnets vurdering *berettiget til endnu et afhjælpningsforsøg*.

Nævnet udtalte, at såfremt der senere skulle vise sig værdiforringende mangler ved skoene ville klageren være berettiget til at hæve købet, idet gentagne afhjælpninger ville være til væsentlig ulempe for klageren. (j.nr. 86-21-1177)

3.5. Møbler

3.5.1. **Køb af marmorbord med revne. Klager berettiget til ophævelse af købet, da revnen ikke var accepteret**

En klager købte i oktober 1986 en marmorbordplade på 80×140 cm for 1.495 kr. Ca. 1 uge efter leveringen fik klageren ombyttet den købte plade. Den nye bordplade *havde en revne* på over- og undersiden på 55 cm, hvilket klageren straks reklamerede over til sælgeren.

Sælgeren afviste reklamationen under henvisning til, at *revner i marmor og efterfølgende limning af revnerne er normalt*. Marmor bliver udhugget i blokke, for derefter at blive skåret ud i plader. Såfremt en plade flækker, hvilket kan ske under hele denne store proces, bliver den limet sammen. Der er herefter ingen risiko for, at pladen vil revne i limningen, da det limede sted vil være det stærkeste på pladen.

Sælgeren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at der på en kvittering for modtagelse af pladen, som klageren havde underskrevet, var angivet, at pladen var revnet på undersiden. Sælgeren mente således, at klageren havde accepteret revnen.

Klageren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at det var korrekt, at han underskrev kørselssedlen ved modtagelsen, men dette skete uden at han først besø

pladen. Chaufføren havde meget travlt, men nåede ikke at komme afsted, inden klageren opdagede revnen. Derefter skrev chaufføren, at pladen var revnet på undersiden. Dette blev altså skrevet på modtagelsessedlen, efter at klageren skrev under.

Nævnets sagkyndige besigtigede marmorbordet og konstaterede, at der var en revne på bordets over- og underside. *Revnen var fagmæssigt korrekt repareret ved limning med forstærkning på pladens underside.* Den sagkyndige oplyste, at den udbedrede revne kunne ses som en fin rustfarvet åre, der farvemæssigt skilte sig ud fra pladens øvrige struktur. Revnen havde dog kun udseendemæssig betydning.

Nævnet lagde til grund for afgørelsen, at bordpladen var revnet og repareret fagmæssigt.

Nævnet fandt ikke, at sælgeren havde sandsynliggjort, at klageren havde accepteret at modtage en repareret bordplade. Det forhold, at chaufføren på modtagelsessedlen havde noteret, at pladen var revnet på undersiden, fandt nævnet ikke, som sagen forelå oplyst, kunne fortolkes som en accept af den leverede plade.

På grund af den synlige reparation fandt nævnet ikke, at pladen kunne betegnes som første classes. Nævnet fandt endvidere, at indklagede i forbindelse med handelens indgåelse burde have informeret om, at man leverede en repareret plade, noget som normalt sker mod reduktion i prisen.

Nævnet fandt på denne baggrund, at bordpladen ved leveringen var behæftet med en mangel, hvorfor klageren var berettiget til at hæve købet. (j.nr. 87-232-9)

3.5.2. Køb af rundt spisebord med tillægsplade. Pladen havde mange revner. Relevante forudsætninger

En klager havde købt et rundt fyrretræsspisebord i massivt træ med tillægsplader for 1.745 kr. I bordets *tillægsplade var der mange revner.*

En reklamation til sælgeren blev afvist med henvisning til, at det er sædvanligt, at tillægsplader fremstilles af andet og billigere træ end selve bordet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede klagerens bord og konstaterede, at tillægspladen til det runde bord var *fuld af såkaldte vindridser.*

Vindridser er revner i træet, som fremkommer mens træet står i naturen. Den sagkyndige oplyste, at tillægspladen var af en ringere kvalitet træ end det øvrige bord, samt at det er almindeligt i møbelbranchen, at borde og tillægsplader ikke er af samme kvalitet træ eller forarbejdning.

Nævnet fandt på baggrund af sagens oplysninger, herunder specielt det af den sagkyndige oplyste, at *klageren ikke havde været berettiget til at forvente*, at tillægspladerne på det relativt billige bord, var af samme kvalitet som selve bordet.

Nævnet fandt på denne baggrund ikke, at vindridserne kunne betragtes som en fejl, der kunne begrunde mangelsbeføjelser efter købeloven. (j.nr. 87-232-16)

3.5.3. **Væsentlig mangel ved møbler, idet konstruktionen ikke var brugsegnet**

En køber reklamerede over mangler ved to sofaer, idet armlæn og ryglæn »hang« nede i sofaen og var meget tynde i polstringen.

Efter afhjælpningsforsøg afviste indklagede reklamationerne, idet det var hans opfattelse, at sofaen fuldt ud svarede til designet og intet fejlede. Klageren fastholdt reklamationen.

Den foretagne afhjælpning var imidlertid ifølge klageren ikke tilfredsstillende, idet arm- og ryglæn, som før var meget hængende og tynde i polstringen, nu var blevet meget hængende og tykke i polstringen.

Ved anden reklamation, hvilket skete samme dag, som klageren modtog møblerne retur fra indklagede, svarede indklagede, at man atter kunne udskifte arm- og ryglæn til de tidligere. Dette fandt klageren ikke tilfredsstillende.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede sofaerne og konstaterede, at armlæn og ryglæn »hang« nede i sofaen, samt at de løse puder og syninger af lynlåse måtte rettes ved dagligt brug. Dette kunne ifølge den sagkyndige ikke antages at skyldes uhensigtsmæssig brug, og der var ikke direkte fejl ved møblerne, men *designeren havde ikke tænkt på, at man bruger dem*. Et møbel bør kunne bruges, uden at man skal rette puder og armlæn efter brug.

Til brug for sagsbehandlingen oplyste Forbrugerklagenævnets sagkyndige, at *konstruktionen var uhensigtsmæssig*, idet puderne gled ned, når man satte

sig i sofaen, hvorved lynlåsene i bunden af hynder og puder kom frem og forblev synlige ved almindelig brug.

Den sagkyndige fandt, at designer, fabrikant og sælger ikke havde gennemtænkt produktet. Produktet var ikke egnet til brug.

Forbrugerklagenævnet, der har haft indklagedes katalog med billeder af sofaen forelagt, fandt, at uanset at klageren allerede ved købet havde kunnet konstatere, at denne sofatype var i en »afslappet« stil, hvor man i et vist omfang måtte forvente, at puder og armlæn skal rettes efter brug, var det en *konstruktionsfejl, at sofaen ændrede sig så væsentligt ved brug*. Da sofaerne derfor var behæftet med en væsentlig mangel, der ikke kunne afhjælpes, berettigede dette klageren til at hæve købet. (j.nr. 87-231-26)

3.5.4. Køb af specialfremstillet spisebord i Pakhustræ. Klage over mangler ved bordpladen

En forbruger købte et spisebord, der skulle *specialfremstilles af gulvbrædder fra et gammelt pakhús*. Bordet blev leveret direkte til et flyttefirma, der flyttede klagerens øvrige bohavet til udlandet. Forbrugeren opdagede ved modtagelsen af bordet, at bordpladen *buede stærkt opad i enderne*, ligesom det anvendte træ ikke svarede til den kvalitet, som han forventede, idet der var kitudfyldninger. Bordet havde kostet 11.000 kr. ekskl. moms. Efter reklamation til sælgeren blev bordet sendt til Danmark for at blive repareret. Da bordet kom tilbage til klageren, begyndte pladen hurtigt at bue opad i borden enderne igen. Der blev påny klaget til sælgeren, der nu oplyste, at problemet sandsynligvis skyldtes større luftfugtighed hos klageren end i Danmark, hvilket måtte være klagerens egen risiko.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at *kitudfyldningerne var forventelige*, når et bord fremstilles af gamle gulvbrædder. Den sagkyndige konstaterede, at bordet buede 2-4 mm i enderne. En sværere konstruktion af bordstellet ville kunne have formindsket problemet. I nævnet var der herefter enighed om, at kitudfyldningerne i bordpladen ikke kunne anses som en mangel.

Nævnet lagde til grund, at bordet havde »slået« sig efter leveringen, sandsynligvis under transporten, hvor luftfugtigheden kan have varieret mere, end den massive bordplade har kunnet tåle, ligesom bordpladen ikke havde tålt klagerens opbevaring i en uopvarmet garage, hvor den ifølge klagerens oplysninger havde stået umiddelbart inden den sagkyndige besøgte bordet.

2 *nævnsmedlemmer* fandt, at sælgeren ved købet burde have informeret om, at træet ville kunne »slå« sig, såfremt det blev udsat for ændringer i luftfugtighed og temperatur. Indklagede burde endvidere efter disse medlemmers opfattelse have forebygget skaderne ved at give bordets stel en kraftigere konstruktion. Disse medlemmer fandt således, at bordet var mangelfuldt ved leveringen.

3 *nævnsmedlemmer* fandt, at *klageren* ved køb af et specialbord i massivt træ, som er forarbejdet fagmæssigt korrekt, er *nærmest til at bære risikoen* for, at bordet på grund af træets specielle egenskaber ændrede sig under langvarig transport og opbevaring. Dette var ifølge disse medlemmers opfattelse et forhold, som indklagede ikke normalt burde have taget højde for ved leveringen af et sådant bord. Disse medlemmer fandt således ikke, at bordet var mangelfuldt ved leveringen. Klageren fik derfor ikke medhold. (j.nr. 87-232-6)

3.5.5. Frisørstole uegnet til brug ved frisørbehandling

En klager købte til sin frisørsalon fem frisørstole i hvid skai. Efter kort tids brug blev stolene meget plettede.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede frisørstolene og konstaterede, at der var mørke striber og pletter både udvendig og indvendig på ryggen af stolene. Dette skyldtes *drypstænk fra kemiske varer under frisørbehandlingen*. Til trods for beskyttelsesforanstaltninger såsom kapper og plastic-slag, ville sådanne dryp og stænk ikke være til at undgå i forbindelse med sædvanlig frisørbehandling.

Da stolene ikke kunne tåle sådanne dryp og stænk, som det under normal brug ikke var muligt at undgå, var klageren berettiget til at *hæve købet*, jfr. købelovens § 78, stk. 1 sammenholdt med § 76, stk. 1, nr. 5. (j.nr. 87-230-2)

3.5.6. Køb af lædermøbler. Indklagedes urigtige oplysninger om købsprisen, berettigede klageren til at hæve købet

På baggrund af en annonce købte en forbruger for 16.000 kr. en sort vandbøffelhjørnesofa til seks personer *under udsalg*. Sælgeren oplyste både før og efter handelen, at *normalprisen* for sofaen var 27.585 kr.

Klageren erfarede efter købet, at den samme sofa i nøjagtig samme model, udførelse, materiale og kvalitet solgtes for en normalpris på 16.995 kr. Kort efter leveringen opdagede klageren endvidere, at vandbøffelhjørnesofaen havde mange vækstmærker, insektstik, rifter, skrammer og ar på synlige steder, ligesom der var store skjolder på bagsiden af sofaens rygstykke. Den erhvervsdrivende afviste klagerens reklamation.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede vandbøffelsofaen og konstaterede bl.a., at der var *mange vækstmærker* på denne. Han udtalte, at omfanget af disse vækstmærker naturligvis var afhængig af sorteringen og dermed igen af salgsprisen. Kontantprisen på 16.000 kr. måtte derfor anses for at være rimelig.

Nævnet lagde til grund, at sofaen var et fabriksprodukt, hvis normale udsalgspris ligger på omkring 16.000 kr. og at den var *solgt med urigtig oplysning om at være nedsat fra 27.585 kr.* Nævnet fandt, at sælgeren ved at give urigtige oplysninger om prisnedsættelsen, havde vildledt klageren, således at denne var berettiget til at hæve købet. (j.nr. 87-231-121)

3.5.7. En forbruger havde krav på i forbindelse med omlevering på grund af mangler, at den erhvervsdrivende betalte omkostningerne i forbindelse med forsendelsen af varen til klagerens bopæl i Maldiverne. Købelovens § 73

Ved bestillingen af en vandmadras, en vandseng samt tilbehør, aftalte klageren med den erhvervsdrivende, at det købte skulle leveres *direkte til en speditør*, som skulle sørge for den videre transport af varerne til klagerens adresse på Maldiverne.

Ved varernes fremkomst til Maldiverne konstaterede klageren, at vandsengen var leveret i forkerte mål.

Indklagede erkendte, at der var sket fejll levering, men afviste at deltage i transportudgifter. Det måtte være kundens og speditørens opgave at kontrollere, at det var korrekte varer, der var blevet leveret.

Klageren anførte, at han ikke selv havde mulighed for at kontrollere varerne inden videresendelsen til Maldiverne, da de var solgt uden moms og derfor skulle leveres direkte til speditøren. Speditøren pakkede sengen sammen med

resten af klagerens flyttegods, hvorefter det blev overgivet til et andet firma med henblik på videresendelse til Maldiverne.

Nævnet lagde til grund for afgørelsen, at parterne var enige om, at den leverede vandseng havde en mangel, idet den ikke var leveret i de bestilte mål. Indklagede var bekendt med, at levering til speditiønsfirmaet var sket med henblik på videresendelse til Maldiverne. Leveringen i forbruger køb, når sælgeren skal sende salgsgenstanden, sker først, når varen er *kommet i købers besiddelse*, hvilket først blev anset for at være sket, da køberen modtog varen på Maldiverne. Forbrugeren har derfor ikke været forpligtet til at undersøge sengen, før den er kommet frem til bestemmelsesstedet på Maldiverne. Nævnet fandt på denne baggrund, at klageren var *berettiget til at kræve omlevering samt omkostninger i forbindelse hermed betalt af indklagede*. (j.nr. 87-234-37)

3.5.8. Udnyttelse af aftalt returret. Kontraktsfortolkning

En klager købte d. 16. september 1986 en vandseng. I forbindelse med købet blev der givet »4 års totalgaranti« og *60 dages returret*, hvilket blev påskrevet kvitteringen af indklagede.

D. 11. november 1986 henvendte klageren sig til indklagede for at gøre brug af sin returret. Indklagede afviste klageren og stillede det krav, at klageren kom med en lægeerklæring om, at han havde fået dårlig ryg på grund af vandsengen.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede *ikke efterfølgende ensidigt kunne indfortolke begrænsninger eller betingelser* til ugunst for klageren i det ubetingede tilsagn om 60 dages returret, som var meddelt. Klageren kunne herefter kræve købesummen tilbage mod udlevering af vandsengen til indklagede. (j.nr. 87-234-18)

3.6. Cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr

3.6.1. Reparation af knallert og cykel mere omfattende end aftalt. Spørgsmål om, hvorledes opgivne priser skulle forstås. Priser fandtes at være inklusive montering og moms

Forbrugerklagenævnet har behandlet nogle sager vedrørende prisoverslag ved cykel- og knallertreparationer. Forbrugerne havde fået oplyst *overslagspriser* for reparationerne i forbindelse med aftale om, hvilket arbejde, der skulle udføres. Da forbrugerne kom for at afhente cykel og knallert, blev de præsenteret *for større reparationsregninger*, idet der i begge tilfælde blev angivet, at overslagspriserne alene omfattede reservedele uden arbejds løn, og at priserne var eksklusive moms.

Nævnet udtalte, at en forbruger, der får et overslag eller opgivet en pris for en vare eller en tjenesteydelse, må være berettiget til at gå ud fra, at *den opgivne pris er den samlede pris*, herunder også omfattende eventuelle afgifter til det offentlige, jfr. lov om merværdiafgift § 17, stk. 11. Da de indklagede ikke havde godtgjort at have oplyst over for klagerne, at overslaget var eksklusive moms, fandt nævnet ikke, at de var berettiget til at kræve moms udover de opgivne priser. Det måtte i øvrigt ifølge oplysninger fra branchen anses for sædvanligt, at priser opgives inklusive moms. Nævnet fandt endvidere, at det i disse sager var et led i aftalen, at de indklagede skulle montere reservedelene. Klagerne måtte derfor være berettiget til at forvente, at det *afgivne prisoverslag indeholdt udgifterne til arbejdsvederlag*, idet det ellers som minimum skulle have været angivet, at afgivne overslag alene var reservedelspriser. Nævnet nedsatte derfor vederlaget. (j.nr. 87-31-24 og 87-31-27)

3.6.2. En umyndig kunne bestille reparation af sin cykel. Krav om opbevaringsgebyr for ikke-afhentet cykel efter endt reparation kunne ikke gøres gældende mod en umyndig

En umyndig indleverede sin cykel til reparation i marts 1987 hos en cykelreparatør. Ved henvendelse i april for at afhente cyklen, blev der afkrævet et vederlag på 280 kr., som den umyndige dog ikke havde penge nok med til

at betale. I begyndelsen af maj 1987 ville den umyndige derefter hente cyklen og havde medbragt 280 kr., men reparatøren afviste at udlevere cyklen, idet regningen nu var opgjort til 1.030 kr. Stigningen skyldtes, at der blev opkrævet 750 kr. i gebyr for opbevaring af den indleverede cykel efter færdiggørelse af reparationen. Forældrene henvendte sig derefter i forretningen for at prøve at få den udleveret, men reparatøren fastholdt sit krav og oplyste, at uafhængte reparationer blev opbevaret mod et gebyr på 15 kr. pr. dag. Der blev henvist til et skilt, der var opsat i forretningen. Forældrene protesterede mod gebyret, men det lykkedes ikke at få cyklen udleveret.

Reparatøren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at den umyndige tidligere var blevet gjort opmærksom på, at reparationer kun blev opbevaret i 14 dage efter færdiggørelse, og den umyndiges opmærksomhed blev henledt på et stort opsat skilt i forretningen herom. Da reparationen var færdig, gik der dog et godt stykke tid, før den umyndige kom for at hente cyklen, og reparatøren opkrævede derfor opbevaringsgebyr.

Nævnet fandt, at selv om en umyndig gyldigt kan indgå aftale med en reparatør om reparation af en cykel, medfører dette ikke, at den umyndige tillige kan pålægges at betale et eventuelt vederlag på grund af forsinket afhentning. *En sådan aftale indebærer en gældsforpligtelse*, som en mindreårig ikke gyldigt kan påtage sig uden godkendelse, jfr. myndighedslovens § 34. Da værgens godkendelse ikke forelå, havde reparatøren *med urette tilbageholdt* den umyndiges cykel, da denne ville betale reparationsvederlaget. Som følge af den uberettigede tilbageholdelse havde den umyndige måttet undvære cyklen i længere tid, og nævnet fandt derfor, at han havde krav på en *af-savnsersatning*, der blev ansat til det samme beløb, som reparationsvederlaget. Nævnet pålagde derfor reparatøren at udlevere cyklen vederlagsfrit i samme stand, som den var ved reparationens færdiggørelse. (j.nr. 87-31-40)

3.7. Foto, ure, optik, smykker

3.7.1. Køb af fotografiapparat. Sælger ansvarlig for batterilækage

En forbruger havde i april måned 1986 købt et fotografiapparat for ca. 600 kr. Apparatet var *leveret med batterier og med garanti på 1 år*.

I efteråret 1986 holdt blitzen op med at virke, og i november 1986 fik forbrugeren hos sælgeren udskiftet batterierne. Sælgeren beholdt de udskiftede

batterier. Da blitzen til trods for batteriudskiftningen fortsat ikke virkede, indleverede klageren apparatet til reparation. Sælgeren oplyste efter at have undersøgt apparatet, at fejlen på blitzen skyldtes en *skade som følge af utætte batterier*.

Nævnets sagkyndige oplyste, at fotografiapparater af denne type fra fabrikken i Japan blev leveret med batterier isat, og at disse batterier var transistor-radiobatterier, som meget let lakkede.

Forbrugerklagenævnet lagde herefter til grund, at skaden på fotografiapparatet skyldtes lækage fra et batteri, der var leveret af indklagede.

Nævnet fandt ikke, at det kunne tillægges betydning, at en fremmedsproget brugsanvisning opfordrede forbrugeren til at tage batterierne ud af apparatet, når dette ikke anvendtes i længere tid, idet der manglede advarsel om risikoen for batterilækage.

Nævnet fandt heller ikke, at den *almindelige forbruger er bekendt med risikoen for batterilækage*.

På denne baggrund fandt nævnet, at indklagede burde hæfte for skaden og reparere fotografiapparatet. (j.nr. 87-40-40)

3.7.2. Fotolaboratoriets erstatningsansvar for bortkommet negativ

En forbruger havde indleveret et fotografisk negativ til et fotolaboratorium, idet hun havde bestilt et antal aftryk heraf. Laboratoriet erkendte, at *negativet var bortkommet*, mens det var i laboratoriets varetægt.

Da negativet ikke var dukket op efter ca. 6 uger, meddelte forbrugeren laboratoriet, at hun nu ville lade et tidligere fremstillet aftryk affotografere hos et andet værksted og gøre laboratoriet erstatningsansvarlig for merudgiften.

Laboratoriet svarede omgående tilbage, at man, hvis efterlysningen af billedet viste sig forgæves, ville udføre en affotografering for klageren, men at man ikke anså sig erstatningsansvarlig, hvis klageren lod arbejdet udføre af andre.

Klageren havde imidlertid samme dag ladet fotografiet affotografere.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede var *erstatningsansvarlig for følgerne af bortkomsten*, og at klageren ikke havde været forpligtet til at fremsende sit eneste originalbillede til affotografering hos indklagede.

Også under hensyn til den betydelige forsinkelse, der allerede var indtrådt, fandt Forbrugerklagenævnet, at klageren havde været *berettiget til uden yderligere varsel at lade et andet fotoværksted udføre arbejdet*. Nævnet fandt derfor, at fotolaboratoriet burde betale klagerens merudgifter. (j.nr. 87-40-15)

3.7.3. Køb af ikke-vandbeskyttet ur. Smykkeur uegnet til almindelig brug

En klager købte et ur, der klart fremtrådte som et smykkeur, for 300 kr. Kort tid efter købet begyndte uret at gå i stå, hvilket viste sig at skyldes rustdannelser i uret.

En sagkyndig undersøgelse viste, at smykkeuret hverken var vandtæt eller vandbeskyttet, og at det *ikke kunne tåle at blive båret* under normale brugsomstændigheder.

Der var ikke i forbindelse med købet givet særlige oplysninger om dette forhold.

Nævnet, som besigtigede uret, fandt imidlertid ikke, at klageren havde været berettiget til at forvente, at et ur i denne prisklasse, som klart fremtræder som et smykkeur, var egnet til at bære under almindelige brugsomstændigheder. Klageren fik derfor *ikke medhold*. (j.nr. 87-411-17)

3.7.4. Køb af kontaktlinser under graviditet. Købelovens 1-års-reklamationsfrist kunne ikke finde anvendelse, da levering af kontaktlinser er en kombineret ydelse, hvor en meget væsentlig del af ydelsen er en tjenesteydelse

En klager fik d. 11. marts 1985 leveret et par kontaktlinser. Indklagede, som havde anbefalet klageren at købe kontaktlinser, havde oplyst, at der ikke var

nogen hindringer for, at hun kunne *anvende kontaktlinserne*. Optikeren var ved bestillingen bekendt med, at klageren var gravid, samt at hun i løbet af kort tid skulle bosætte sig i Belgien.

Indklagede gav ved leveringen ½-2 timers undervisning i anvendelse og pleje af kontaktlinserne.

Ved kontroleftersynene, som fandt sted d. 15. marts og d. 2. april 1985, oplyste klageren, at kontaktlinserne *generede hende meget*. De sad aldrig, hvor de skulle i øjet. Optikeren meddelte, at hun blot skulle være tålmodig.

Efter i næsten 3 måneder at have forsøgt at vænne sig til kontaktlinserne, gik klageren til en optiker i Bruxelles. Denne optiker var meget forbavset over, at man havde ladet klageren investere i kontaktlinser, når hun var gravid, da samtlige slimhinders funktion i en graviditet er ændret og hele tiden ændrer sig, hvorfor man ikke kan bedømme, hvorvidt en person er egnet til at anvende kontaktlinser før tidligst ½ år efter fødslen.

Klageren ophørte herefter med at anvende kontaktlinserne. Først seks måneder efter fødslen forsøgte hun igen at anvende disse. Øjnene var ikke så irriterede som tidligere. En øjenlæge konstaterede, at væsken i det ene øje var god og rigelig, men at væskemængden i det andet øje ikke var tilstrækkelig til anvendelse af linser. Dernæst konstaterede øjenlægen, at indklagede havde målt klagerens øjeæbles runding forkert, hvilket havde medført, at kontaktlinserne var blevet for flade, og derfor ikke kunne sidde fast, hvor de skulle i øjet.

I brev af 24. april 1986 *reklamerede klageren* til indklagede, idet hun redegjorde for det faktiske forløb af sagen samt krævede handelen ophævet.

Klagerens reklamation fandt således sted *mere end 1 år* efter indklagedes levering af kontaktlinserne til klageren.

Indklagede afviste klagerens reklamation, efter at have rådført sig med Danmarks Optikerforening. Man fandt, at klagerens *passivitetsperiode var for lang*, hvilket medførte tab af retten til at gøre eventuelle mangelsbeføjelser gældende over for indklagede.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte bl.a., at indklagede burde have afvist eller udsat tilpasningen af kontaktlinserne på grund af graviditeten og den snarlige rejse.

Den sagkyndige oplyste, at det kræver minimum 4 måneder at færdigtilpasse kontaktlinser til en klient.

Efter det af den sagkyndige og klageren oplyste, fandt nævnet det overvejen-
de sandsynligt, at klageren ved kontroleftersynene d. 15. marts og 2. april
1985 havde oplyst indklagede om, at hun ikke kunne anvende linserne til-
fredsstillende. På grund af de helt specielle forhold i forbindelse med klage-
rens graviditet, fandt nævnet ikke, at klageren ved først i skrivelse af 24.
april 1986 at have fulgt sin reklamation op, *havde udvist en sådan passivitet,
at det afskar hende fra at gøre krav gældende over for indklagede.* Nævnet
lagde herved vægt på, at det ikke tidligere havde været muligt at konstatere,
om årsagen til, at linserne ikke kunne anvendes af klageren, var hendes gra-
viditet, eller om linserne i det hele var uanvendelige for hende.

Levering af kontaktlinser er en *kombineret ydelse*, hvor en meget *væsentlig
del af ydelsen er den tjenesteydelse*, som består af udmåling og tilpasning af
linserne. På denne baggrund fandt nævnet ikke, at købelovens 1-års-rekla-
mationsfrist kunne anvendes i en sag, der vedrørte spørgsmålet om, hvorvidt
indklagedes rådgivning havde været ufagmæssig.

Ifølge det af den sagkyndige oplyste måtte det anses for ufagmæssigt at til-
passe kontaktlinserne til en gravid kunde, ligesom det efter det oplyste ikke
havde været fagmæssigt forsvarligt at forsøge at tilpasse kontaktlinserne,
når det på forhånd var klart, at tilpasningsperioden kunne være op til 4 må-
neder. Klageren kunne derfor mod tilbagelevering af linserne kræve vederla-
get tilbagebetalt. (j.nr. 87-42-10)

3.7.5. Køb af armring i 8 karat guld. Krav om at sæl- geren i forbindelse med salget informerer om, at varen ikke tåler almindelig brug

En klager købte en *armring i 8 karat guld* til 2.850 kr. Da armingen efter
ganske få ganges brug inden for en 4 måneders periode fik adskillige hak og
buler samt mange skrammer, reklamerede klageren. I forbindelse med rekla-
mationen foreslog klageren ombytning af armbåndet til en vare af bedre
kvalitet mod betaling af merprisen. Sælgeren tilbød 600 kr. i bytte for arm-
ringen, hvilket klageren dog ikke kunne acceptere i betragtning af, at han
selv få måneder forinden havde måttet betale næsten 3.000 kr. for den. Ind-
klagede afvise herefter klagerens krav under henvisning til, at skaderne på
armingens måtte skyldes misbrug eller uheld, som indklagede ikke var an-
svarlig for.

Nævnets sagkyndige undersøgte armingen og konstaterede, at materialetyk-
kelsen var 0,20 mm. Den sagkyndige udtalte, at årsagen til skaderne måtte

tilskrives den *meget spinkle materialedimensionering*, der medførte, at armringsen under brug ville blive præget af knubs og stød, medmindre køberen i forvejen var informeret om at udvise den største påpasselighed.

Nævnet lagde til grund, at armringsen som følge af den ekstremt ringe materialetykkelse var *uegnet til sædvanligt og normalt brug*. Nævnet fandt, at det måtte påhvile indklagede i forbindelse med salget at oplyse om armringsens meget begrænsede anvendelsesmuligheder. Da dette ikke var sket, fandt nævnet, at armringsen var behæftet med en mangel, der berettigede klageren til at *hæve købet*. (j.nr. 87-43-19)

3.8. Motorkøretøjer

3.8.1. Køb af ny bil. Reklamation over et større antal fejl. Købet ophævet

Da Forbrugerklagenævnet ikke kan behandle sager om køb af biler, hvor købesummen har oversteget 50.000 kr., er det forholdsvis sjældent, at nævnet tager stilling til sager om køb af nye biler. Dette skete dog i nedenstående sag, hvor forbrugeren havde købt en Poldo FSO 125 P for en købesum på 46.300 kr.

Købet fandt sted d. 12. juli 1986 og allerede ved det første eftersyn d. 15. august 1986, hvor bilen havde kørt ca. 1.500 km, reklamerede køberen skriftligt over *en række fejl*. Køberen fremsatte også reklamationer ved breve af oktober måned 1985, februar, april og juni 1986. Forbrugeren reklamationer vedrørte navnlig skævheder i bilens karosseri og døre samt fejl ved lakeringen, en utæt bremsevæskebeholder, ujævn motorgang, fejl ved vinduesoplukningen, fejl ved kontrolllys m.m.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede bilen og konstaterede en række fejl, som navnlig vedrørte tilpasningen af karosseriet.

Nævnets sagkyndige udtalte endvidere:

»Vognens samlestandard og finish er meget dårlig, bedømt efter vesteuropæisk standard. Det skal bemærkes, at det er normalt for den pågældende model.«

Efter at Forbrugerklagenævnet havde tilsendt parterne kopi af den sagkyndige udtalelse, tilbød sælgeren at udbedre en række af de påviste fejl.

Forbrugerklagenævnet udtalte i afgørelsen, at bilen havde været *behæftet med et betydeligt antal fejl ved leveringen*, og at bilens samlestandard og finish i det hele var særdeles ringe. Selv om der blev taget hensyn til den meget lave købesum for en ny bil, fandt nævnet, at bilen havde været behæftet med mangler i et omfang, der klart oversteg, hvad en køber måtte forvente ved køb af en fabriksny bil. Da sælgeren, trods klagerens gentagne påkrav ikke havde afhjulpet manglerne, fandt nævnet, at køberen havde krav på, at *handelen blev ophævet*, jfr. købelovens § 78, stk. 3. (j.nr. 87-80-28)

3.8.2. Mange småfejl ved en relativt ny bil af mærket »Zastava Yogo«, blev anset for at være mangler, som sælgeren var forpligtet til at afhjælpe vederlagsfrit

Klageren havde købt en godt 1 år gammel Zastava Yogo for en pris af 44.500 kr. Kilometertælleren viste 17.500.

Ved købet underskrev parterne sælgerens reklamationsbestemmelser, hvorefter bilen skulle være gennemgået af sælgeren og fundet i god og driftssikker stand under hensyn til alderen. Ifølge bestemmelserne gav sælgeren 50% rabat på reparation af fejl, der ikke skyldtes almindelig slitage eller køberens misbrug.

Kort tid efter købet reklamerede klageren adskillige gange over mange forskellige småfejl. Bilen var 5 gange til reparation hos indklagede, som efter den 3. reparation fremsendte regninger lydende på 50% af vederlaget. Klageren protesterede over regningerne, fordi der efter hendes opfattelse var tale om fejl, der burde have været repareret inden leveringen.

Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, idet klageren krævede købet hævet.

Indklagede henviste til, at en del af fejlene skyldtes vognens konstruktion, som ikke kunne ændres ved reparation. Indklagede havde fremsendt regningerne, fordi parterne havde aftalt en garantiordning, hvorefter klageren skulle betale 50% af alle reparationer. I øvrigt gjorde indklagede opmærksom på, at der var tale om en prisbillig vogn, som måske ikke var så præcisionsfremstillet, som den burde være.

Forbrugerklagenævnet forelagde sagen for en sagkyndig, der oplyste, at regningerne omfattede reparation af fejl, som i betragtning af reparationsforlø-

bet måtte anses for at være »oprindelige«. Efter den sagkyndiges opfattelse lå fejlene ud over det forventelige, eftersom bilen ved købet kun var ét år gammel og kun havde kørt godt 15.000 km.

Den sagkyndige oplyste, at købesummen for vognen havde været højere end gennemsnittet, og at klageren derfor havde været berettiget til at forvente en *meget omhyggelig klargjort* vogn uden fejl af nogen art, samt en efterfølgende *meget fin service*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at fejlene i betragtning af bilens pris, alder og lave kilometertal samt reklamationsbestemmelserne, hvorefter bilen skulle være leveret afprøvet og gennemset, måtte *bedømmes som mangler* efter købelovens bestemmelser, hvorefter sælgerens pligt til vederlagsfri afhjælpning ikke kan fraviges til skade for forbrugeren. Indklagede var derfor *ikke berettiget til at kræve vederlag* for de udførte reparationer. Nævnet fandt derimod ikke, at klageren var berettiget til at hæve købet. (j.nr. 87-80-131)

3.8.3. **Køb af brugt bil. Mangler. Købelovens § 77. Påstemplet forbehold. Afhentningstilbud**

En forbruger havde købt en 16 år gammel Opel Kadett for 13.700 kr. konstant incl. leveringsomkostninger. På såvel slutseddel som dags dato kvitteringen fandtes følgende stempel:

»Bilen er solgt som prøvet og beset med fejl og mangler og uden ansvar for sælgerfirmaet. Køber er endvidere indforstået med, at han selv bærer den fulde risiko for bilens stand, også for så vidt hvad angår færdsels- og sikkerhedsmæssige mangler, ligesom kunden selv har foranlediget vognens registrering.«

Med håndskrift var tilføjet: »Afhentningstilbud«.

Trods stemplets sidste punktum, var det sælgeren, der forestod omregistreringen i forbindelse med salget.

Kort efter leveringen reklamerede forbrugeren over adskillige fejl ved bilen. Fejlene blev trods påkrav ikke afhjulpet. Forbrugerklagenævnets sagkyndige besigtigede bilen ca. 5 sommer måneder og ca. 3.000 km efter købstidspunktet. Ved undersøgelsen konstateredes en hel del gennemtæringer, der var overspartlet med polyestermasse, før køretøjet var blevet lakeret i forbindelse med handelen, og desuden en række mekaniske fejl. Alene udbedring af de fejl, der havde sikkerhedsmæssig betydning, ville andrage ca. 6.000 kr. incl. moms. Hvis bilen skulle bringes i en stand, så den svarede til, hvad den

sagkyndige skønnede forventeligt for en tilsvarende bil af denne type og alder, skulle der ofres ca. 12.000 kr. på den. Den sagkyndige oplyste dog, at en rimelig pris på salgstidspunktet ville have været 7.000-8.000 kr., da bilen for 6.000 kr. kunne bringes i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand.

Der var ikke enighed i nævnet om afgørelsen.

3 nævnsmedlemmer lagde vægt på, at bilen var solgt med et tydeligt forbehold, der var påstemplet såvel slutseddel som kvittering, ligesom den på begge disse dokumenter var betegnet som »afhentningstilbud«. I forbeholdet hed det direkte, at »bilen var solgt – . . . med fejl og mangler . . .«. Ifølge købelovens § 77 kunne klageren herefter kun gøre mangelsbeføjelser gældende, såfremt bilen måtte betragtes som værende i væsentlig ringere stand, end klageren under hensyn til prisen og omstændighederne iøvrigt havde grund til at regne med. Efter oplysningerne om fejlenes omfang og om gængs pris for biler som den omhandlede fandt de 3 nævnsmedlemmer ikke, at klageren over for det klare og tydelige forbehold kunne påberåbe sig fejl som de konstaterede. Disse 3 nævnsmedlemmer kunne derfor ikke give klageren medhold i klagen.

2 nævnsmedlemmer fandt, at klageren til trods for forbeholdet kunne gøre mangelskrav gældende mod indklagede i anledning af de fejl, som var af sikkerhedsmæssig karakter, idet en erhvervsmæssig sælger af biler efter disse 2 medlemmers opfattelse altid ville hæfte for sikkerhedsmæssige fejl ved en bil, der solgtes indregistreret. Disse 2 nævnsmedlemmer der tillige lagde vægt på, at bilen i modstrid med ordlyden i stemplets sidste linie var indregistreret af sælgeren, ville derfor tilkende klageren et afslag i prisen.

Der blev truffet afgørelse i overensstemmelse med flertallets opfattelse, og klageren fik derfor ikke medhold i klagen. (j.nr. 87-80-40)

3.8.4. Sælgeren nægtede afhjælpning og annullerede købet

En forbruger købte en brugt bil.

På slutsedlens bagside var trykt nogle bestemmelser under overskriften »Brugtvognscertifikat«.

Ifølge certifikatet skulle vognen være gennemset og afprøvet samt fundet i driftmæssig forsvarlig og færdselssikker stand under normal hensyntagen til

årgang. I fortsættelse af bestemmelsen om en begrænset reklamationsret indeholdt certifikatet følgende bestemmelse:

»Ved evt. FDM-brugt-bileftersyn (inden 14 dage fra aflevering) fejl mærket 0 rettes af sælger u. beregning, dog undtaget lak, gummi, undervognsbehandling, forkromning, ruder, indtræk og buler. Sælger kan dog såfremt der viser sig uforudsete store reparationer annullere handelen. Lev.omk. og evt. omkostninger til købekontrakt refunderes ikke.«

Kort tid efter købet reklamerede klageren over forskellige fejl. Sælgeren var meget afvisende, og en måned efter købet lod klageren bilen undersøge på en FDM-prøvestation. Derefter bad sælgeren om at få bilen ind til undersøgelse.

Da klageren henvendte sig efter undersøgelsen, *meddelte sælgeren, at handelen var annulleret samme dag*, og at klageren ikke fik bilen igen. Sælgeren havde udarbejdet en afregning, hvorefter han tilbagebetalte udbetalingen fratrukket omkostninger, 2.919 kr., og en måneds rente. Klageren protesterede straks herover og mente i øvrigt, at sælgeren skulle udlevere den bil, som klageren havde givet i bytte ved købet. Sælgeren svarede imidlertid, at det kunne der ikke blive tale om, fordi byttebilen tilhørte ham. Han afviste endvidere klagerens forslag om at slå halv skade om reparationsudgifterne.

Sagen blev herefter indbragt for Forbrugerklagenævnet, idet klageren krævede pengene helt tilbage samt erstatning for udgifterne til undersøgelsen på FDM's prøvestation.

Forbrugerklagenævnet fandt, at standardvilkåret i købekontraktens »brugt-vognscertifikat« om sælgerens ret til annulation i tilfælde af uforudsete store reparationer var *i strid med købelovens præceptive bestemmelser* om forbrugerens rettigheder i tilfælde af mangler. Indklagede, der uretmæssigt havde taget den solgte bil tilbage, beregnet sig omkostninger ved annulationen og i øvrigt afvist at udlevere byttebilen, var derfor *forpligtet til at erstatte klagerens tab*. (j.nr. 87-80-173)

3.8.5. Salg af brugt bil med 10 års rustgaranti. Garantigiveren afviste at videreføre garantien

Klageren havde købt en to år gammel bil med *10 års »rustbeskyttelsesgaranti«*, der også i garantibeviset betegnede sig »professional corrosion protection«. Ved købet udleverede sælgeren et garantihæfte omhandlende en rustgarantiordning, som den tidligere ejer af bilen havde startet. Ifølge betingelserne for garantien skulle forbrugeren med bestemte mellemrum bekoste rust-

beskyttelsesbehandlinger og eftersyn på autoriserede værksteder. I hæftet var indsat taloner, som angav, hvad der skulle udføres. Talonerne skulle udfyldes af de autoriserede værksteder efterhånden som garantien skred frem.

Det viste sig imidlertid, at rustbehandlinger og eftersyn var udført i den rækkefølge, som talonerne var indsat, men at talonerne var indsat i forkert rækkefølge. *Garantigiveren afviste derfor at videreføre garantien.* Man oplyste, at man tidligere havde orienteret de autoriserede værksteder om bogbindingsfejlen. Sælgeren afviste at have noget med sagen at gøre, fordi han ikke var skyld i fejlen.

Den sagkyndiges undersøgelse af bilen viste, at der flere steder var lettere overfladerust. Det rustbeskyttelsesmiddel, som ifølge garantien skulle anvendes, havde meget ringe beskyttelseseffekt. Undervognen, herunder hjulkasserne, var tørre, og på de partier, der var udsat for mekanisk slid, var behandlingsmidlet for længst væk. En effektiv rustbehandling ville koste ca. 1.800 kr. Den sagkyndige udtalte videre, at den omstændighed, at garantien ikke blev videreført, højst havde påvirket handelsprisen et par tusind kroner, fordi bilen var så ny.

Efter modtagelsen af den sagkyndiges udtalelse indsendte garantifirmaet en brugsanvisning for det rustbeskyttelsesmiddel, som garantien byggede på. Firmaet gjorde opmærksom på, at det af brugsanvisningen tydeligt fremgik, at midlet ikke var beregnet til undervogn eller hjulkasser. Firmaet gjorde samtidig opmærksom på, at det var en udbredt misforståelse, at midlet var en undervognsbehandling.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at forbrugerens *berettigede forventninger om at have købt en bil med rustgaranti ikke var opfyldt.* Bilen var derfor behæftet med en mangel, der berettigede til et prisafslag, som nævnet skønsmæssigt fastsatte til 2.000 kr.

Ifølge garantihæftet overgik garantien til ny ejer ved ejerskifte. Da garantigiver ikke ville vedstå garantien fandt nævnet, at denne sammen med sælgeren hæftede for klagerens krav på 2.000 kr., idet man anså det for *garantigiverens risiko, at der var sket en fejl, fordi der var byttet om på siderne i garantihæftet*, når der kun som oplyst var sket henvendelse om berigtigelse til forhandlerne og ikke til kunderne.

Under henvisning til den sagkyndiges oplysning om rustbeskyttelsens begrænsede effekt fandt nævnet, at klageren ikke skulle nøjes med et krav som følge af, at garantien var ude af kraft, men at hun ligeledes havde krav på *at få sin bil i forventelig rustbeskyttet stand*, således som anvist af nævnets sagkyndige. Kravet på udgifterne hertil, 1.800 kr., kunne rettes mod garantigiveren. (j.nr. 87-80-4)

3.8.6. **Klageren kunne træde tilbage fra en aftale om opmaling af en bil, da bilens motor brændte og bilen blev værdiløs**

Klageren havde købt en brugt bil. Prisen var inklusive en opmaling, som sælgeren skulle udføre på et senere tidspunkt.

Få dage efter leveringen brændte bilens motor, og sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Da motorrummet var helt raseret som følge af den kraftige motorbrand, kunne Forbrugerklagenævnets sagkyndige ikke udtale sig om den oprindelige årsag til skaden, der både kunne være et hændeligt uheld eller f.eks. en læk i en mør gummislang. Ved besigtigelsen var *bilen værdiløs*, idet omkostningerne ved en istandsættelse ville overstige bilens værdi efter istandsættelsen. Den sagkyndige oplyste endvidere, at den aftalte oplakering ville have kostet indklagede ca. 3.500 kr. at udføre.

Forbrugerklagenævnet fandt det herefter ikke bevist, at motorbranden skyldtes en fejl, som havde været til stede ved leveringen af bilen.

Nævnet fandt imidlertid, at da bilen som følge af motorbranden var blevet værdiløs, måtte klageren *kunne træde tilbage fra aftalen om den efterfølgende opmaling* med den virkning, at den sparede udgift til opmalingen, der blev sat til 3.500 kr., skulle tilbagebetales til klageren. (j.nr. 87-80-33)

3.8.7. **Køb af brugt bil. Købet finansieret gennem finansieringsselskab med sikkerhed i løsørejerpantebrev. Kreditkøbslovens § 9, stk. 1, jfr. § 1, stk. 2, nr. 2 og stk. 3, nr. 2**

En forbruger købte i august/september 1986 en brugt bil og fik købet finansieret gennem et finansieringsselskab. Købesummen var 49.800 kr. plus leveringsomkostninger på 1.800 kr. eller ialt 51.600 kr. Der udstedtes et gælds-brev for dette beløb til finansieringsselskabet. Ifølge gælds-brevet fik finansieringsselskabet håndpant i et løsørejerpantebrev på 51.600 kr. med 1. prioritets pant i den solgte bil.

På grund af arbejdsløshed kunne forbrugeren ikke betale ydelserne og måtte d. 28. november 1986 *aflevere bilen til finansieringsselskabet*, som herefter

solgte den for 30.000 kr. Forbrugeren klagede til Forbrugerklagenævnet, idet hun fandt, at *salgsprisen var meget lav* i betragtning af, at hun selv havde købt bilen for 51.600 kr. kort tid forinden. Finansieringsselskabet havde opgjort sit resttilgodehavende inkl. renter til 26.839,06 kr. og tilbød forbrugeren en afviklingsordning med en månedlig ydelse på 1.000 kr.

Klageren krævede ved Forbrugerklagenævnet *fritagelse for betaling af restgælden*, idet hun anførte, at købet og låneaftalen var omfattet af kreditkøbslovens bestemmelser, og at der var tale om et oprindeligt trepartsforhold, som omhandlet i lovens § 1, stk. 2, nr. 2 og stk. 3, nr. 2. Det løsøreejerpantebrev, der var udstedt til finansieringsselskabet i forbindelse med købet, var derfor ugyldigt i medfør af kreditkøbslovens § 9, stk. 1. Subsidiært krævede klageren gælden nedsat, idet bilen var solgt af finansieringsselskabet til en for lav pris.

Under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet viste det sig, at klageren *på eget initiativ havde henvendt sig til finansieringsselskabet* for at drøfte mulighederne for et billån.

Oprindeligt havde klageren ansøgt om et lån på 90.000 kr., og havde opgivet en anden forhandler end den, der i sidste ende blev handlet bil med. Finansieringsselskabets lånetilsagn var *givet uden klausul om, at købet skulle foregå hos en bestemt forhandler*. Den sælger, der var indklaget i sagen for Forbrugerklagenævnet, havde – som det er sædvane i sådanne tilfælde – sørget for, at lånepapirerne efter underskrivelsen blev indsendt til finansieringsselskabet, men der var ikke grundlag for at antage, at sælgeren i øvrigt havde medvirket til etableringen af lånet.

Forbrugerklagenævnet fandt derfor *ikke*, at der mellem sælgeren og finansieringsselskabet *forelå et aftaleforhold om finansiering af klagerens bilkøb*, som kunne anses for omfattet af kreditkøbslovens § 1, stk. 2, nr. 2. Købet var således *ikke et kreditkøb*, og det løsøreejerpantebrev, som klageren havde udstedt til finansieringsselskabet, var derfor ikke ugyldigt efter kreditkøbslovens § 9.

Endvidere fandt Forbrugerklagenævnet det ikke godtgjort, at finansieringsselskabet ved salget af bilen havde tilsidesat klagerens interesser på en sådan måde, at det berettigede hende til at kræve gælden ifølge låneaftalen nedsat. Forbrugerklagenævnet kunne herefter ikke give klageren medhold i klagen. (j.nr. 87-80-93)

3.9. Transport og flytning

3.9.1. **Køb af flybillet til Mozambique. Rejsebureauet burde have oplyst forbrugeren om, at der skulle fremvises dokumentation for indrejsevisum allerede ved afgang fra Kastrup Lufthavn**

En forbruger købte gennem et rejsebureau en flybillet til Mozambique. Et medlem af forbrugersens familie boede i Mozambique og skaffede derfor på forbrugersens vegne visum hertil. Ved forbrugersens ankomst til Mozambique ville det *udstedte visum således ligge klar i paskontrollen*.

Da forbrugeren på afrejsedagen mødte op i Kastrup Lufthavn blev han *nægtet adgang til det fly*, han havde fået udstedt billet til. Dette skyldtes, at han ikke kunne fremvise skriftlig bekræftelse på, at han havde fået visum.

Han havde ikke på noget tidspunkt hverken af rejsebureauet eller af flyselskabet fået at vide, at flyselskabet krævede fremvisning af indrejsetilladelse allerede ved afgang fra Kastrup Lufthavn.

Da han allerede havde arrangeret flybilletter til den videre rejse fra Mozambique, og da hans ferie var af begrænset varighed, købte han hos et andet flyselskab en enkeltbillet til Mozambique med afgang nogle få dage senere. Dette flyselskab havde inden afgang fremskaffet en kopi af det visum, der lå i paskontrollen i Mozambique, således at forbrugeren uden problemer kunne få adgang til flyet i Kastrup Lufthavn.

Forbrugeren gjorde over for rejsebureauet krav gældende om erstatning svarende til udgifterne ved køb af erstatningsbilletten.

Udenrigsministeriet oplyste til brug for sagens behandling, at den almindelige fremgangsmåde når man søger om visum til Mozambique, er, at man fremsender sit pas til Mozambique's ambassade i Lissabon, hvorefter visum bliver stemplet i passet. Det kan imidlertid *også forekomme, at visum udstedes i Mozambique således at det ligger i paskontrollen*.

Nævnet fandt ikke, at det kunne forventes, at en forbruger som almindelig flypassager skal have kendskab til, at flyselskabet stiller krav om dokumentation for visum allerede ved afrejsen. Derimod fandt nævnet, at rejsebureauet, der som erhvervsdrivende måtte eller burde have kendskab til den viseringspraksis, der forelå, *havde udvist en ansvarspådragende forsømmelighed* ved ikke at oplyse forbrugeren om, at dette krav ville blive stillet ved afgang i Kastrup.

Nævnet fandt derfor, at rejsebureauet var erstatningsansvarlig for det tab, forbrugeren havde lidt. Tabet fastsattes til udgiften ved køb af erstatningsbilletten. (j.nr. 87-51-8)

3.9.2. En kuffert ankom 7 dage for sent til bestemmelsesstedet. Klageren, der ikke kunne dokumentere et økonomisk tab, havde ikke krav på erstatning

En klager rejste på ferie til London med fly. Kufferten ankom på grund af en fejltagelse fra flyselskabets side *først 7 dage senere*, og klageren foretog derfor indkøb af noget tøj i London til brug for rejsen. I alt købte klageren for ca. 1.150 kr. tøj.

Flyselskabet udbetalte hende efter hjemkomsten en erstatning på 375 kr. og afviste at dække de udgifter, klageren havde haft til indkøb af tøj.

Et flertal af nævnsmedlemmerne fandt, at klageren, der ikke havde gemt kvitteringer for foretagne indkøb og derfor ikke kunne dokumentere et økonomisk tab, ikke havde krav på yderligere erstatning. Disse medlemmer lagde vægt på, at dokumentation nemt kunne være sikret.

Et mindretal fandt, at klageren på grund af generne ved at undvære sin kuffert udover den ydede erstatning havde krav på et forholdsmæssigt afslag på 500 kr. (j.nr. 87-51-9)

3.9.3. Et flyselskab blev ikke pålagt erstatningsansvar ved forsinkelse på grund af vejrforhold

En forbruger havde købt en flybillet fra Kastrup til Karup. Fra Karup skulle han videre med bus til Holstebro med planmæssig ankomst kl. 19.40. Forbrugeren skulle i Holstebro spille til en koncert kl. 21.00, og det var derfor afgørende for ham at være fremme i Holstebro senest kl. 20.00. Da vejret på afrejsedagen var ustadigt, kontaktede forbrugeren 3 gange SAS' trafikoplysning og fik her meddelelse om, at der ingen forsinkelser var på den pågældende rute.

Under overfarten fik passagererne meddelelse om, at man på grund af *vejr-mæssige forhold måtte lande i Billund i stedet* for i Karup, og at der ca. ½

time efter landingen ville afgå busser til Holstebro. Da forbrugeren ikke ville kunne være i Holstebro kl. 20.00, såfremt han benyttede denne befordringsmulighed, tog han en taxa til Holstebro og afkrævede flyselskabet erstatning herfor.

Flyselskabet afviste at yde erstatning under henvisning til, at trafikafviklingen på denne rute havde været rettidig tidligere på dagen, og at det af befordringsbestemmelserne fremgik, at transporttiderne kunne ændres.

Nævnet fandt det *ikke godtgjort*, at der tidligere på dagen havde været uregelmæssigheder i flytrafikken, og *at indklagede derfor havde fejlinformeret klageren* i forbindelse med dennes henvendelser inden afgang. Nævnet fandt endvidere ikke, at et flyselskab kunne gøres ansvarlig for forsinkelser, der indtrådte på grund af vejrforhold, idet forbrugeren måtte påregne, at sådanne forsinkelser kunne forekomme. Hertil kom, at *tidsplanen var meget snævert sat af forbrugeren*, idet han med planmæssig ankomst først ville være ankommet til Holstebro, 20 minutter før han nødvendigvis skulle være der. Forbrugeren fik derfor *ikke medhold i sit krav* om erstatning. (j.nr. 87-51-21)

3.9.4. Køb af DSB-netkort til 1. klasse. Forbrugeren kunne ikke kræve vederlaget tilbagebetalt som følge af aflysning af nogle af togene med 1. klasses vogne

En forbruger købte henholdsvis d. 4. august og 4. september 1986 *DSB-netkort til 1. klasse*. Kortene skulle benyttes til kørsel til og fra forbrugers arbejde. I de pågældende perioder var de tog, som han sædvanligvis benyttede, imidlertid *aflyste på grund af togførermangel*, og forbrugeren måtte derfor benytte nogle andre tog, som *ikke medførte 1. klasses vogn*. Forbrugeren henvendte sig flere gange til indklagede og krævede prisforskellen mellem et 1. klasses og 2. klasses netkort refunderet, men blev afvist.

Indklagede gjorde i sagen gældende, at aflysningerne og deres årsag var blevet bekendtgjort i dagspressen, ved opslag på stationerne og ved uddeling af brochurer i togene, hvorfor forbrugeren måtte være bekendt med disse. Det første netkort var imidlertid købt umiddelbart efter, at forbrugeren var vendt tilbage fra ferie, hvorfor han måtte antages at have været uvidende om aflysningerne på daværende tidspunkt.

Nævnet fandt, at forbrugeren umiddelbart efter indkøbet af det første togkort burde have stillet krav over for indklagede om ombytning af togtkortet til et kort til 2. klasse mod en prisreduktion. Endvidere fandt nævnet, at den omstændighed, at han havde haft mulighed for at benytte kortet til 1. klasse på visse tidspunkter, idet adskillige tog, som medførte 1. classes vogn, ikke var aflyst, bevirkede, at han *ikke efterfølgende kunne gøre krav gældende om tilbagebetaling af en del af vederlaget*. Hertil kom, at forbrugeren ved købet af det andet netkort måtte have været opmærksom på aflysningerne, hvilket tydede på, at han havde kunnet gøre brug af et togtkort til 1. klasse, uanset om de tog, han normalt benyttede til og fra arbejde, var aflyste.

Klageren fik derfor ikke medhold i sit krav. (j.nr. 87-51-15)

3.9.5. En forbruger efterlod en klarinet i en taxa, da han ikke kunne betale regningen. Forbrugeren havde krav på erstatning for taxachaufførens uberettigede bortsalg af klarinetten

En forbruger kørte i begyndelsen af marts 1986 i taxa uden at kunne betale vederlaget, der udgjorde 90 kr. Han *efterlod derfor sin klarinet* til en værdi af 4.500 kr. i taxa'en som en form for pant for betalingen. Da forbrugeren herefter blev indlagt på hospital, fik han ikke afhentet klarinetten. Først i begyndelsen af april blev der rettet henvendelse til taxa-administrationskontoret for at få udleveret klarinetten. Taxachaufføren havde imidlertid allerede *solgt den til en musikforretning* for 500 kr. Differencen mellem vederlaget for kørslen og de 500 kr. blev udbetalt.

Det var ikke under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet muligt at formå chaufføren til at redegøre for de nærmere omstændigheder omkring afhentningen og salget af klarinetten.

Nævnet fandt, at *chaufføren havde handlet groft uagtsomt*, idet han havde været uberettiget til at sælge klarinetten efter så kort tid, ligesom den opnåede pris var meget lav i forhold til værdien. Chaufføren havde således ikke i tilstrækkeligt omfang varetaget forbrugers interesser ved bortsalget og var derfor erstatningsansvarlig over for forbrugeren, for det tab han havde lidt som følge af salget.

Nævnet fandt endvidere, at vognmanden som ansvarlig indehaver af den pågældende taxa, hæftede for det tab, der var opstået som følge af chaufførens adfærd. Tabet blev fastsat til 4.000 kr. (j.nr. 87-51-3)

3.9.6. Den erhvervsdrivende kunne ikke påberåbe sig, at manglende underskrift på et tilbud skulle opfattes som et forbehold

En forbruger havde på baggrund af sine telefoniske oplysninger om sit bohaves omfang og forholdene på fraflytnings- og tilflytningsadresserne *modtaget et tilbud* fra en flytteforretning, der lød på 610 kr. inkl. moms. Ca. 14 dage efter flytningen modtog forbrugeren en ekstraregning på 762,50 kr., idet den erhvervsdrivende anførte, at det kun var en cirkapris, der var anført i tilbuddet, da det var afgivet uden besigtigelse og alene på baggrund af telefoniske oplysninger. Det havde vist sig under flytningen, at der var meget længere at gå end på forhånd oplyst. Derfor kunne cirkaprisen ikke holde. Nederst på ekstraregningen var tilføjet:

»Bemærk tilbuddet er ikke underskrevet og derved med forbehold«.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at den meddelelse, indklagede forud for flytningen havde fremsendt til klageren om, hvor meget flytningen ville komme til at koste, med store bogstaver var betegnet »TILBUD«. Det forhold, at tilbuddet ikke var underskrevet, kunne efter Forbrugerklagenævnets opfattelse *ikke naturligt fortolkes som et forbehold*. Såfremt flyttefirmaet havde ønsket at afgive tilbud med forbehold, eksempelvis fordi det ikke havde besigtiget forholdene på stedet, havde det været meget nemt at indføje dette på blanketten på en sådan måde, at det ikke kunne misforstås.

Klageren blev derfor fritaget for betaling af ekstraregningen. (j.nr. 87-52-45)

3.10. Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter

3.10.1. En forretning blev forpligtet til at sælge en vare til den pris, der var skiltet med i butiksvinduet

På baggrund af en *annonce* i avisen d. 1. januar 1987 henvendte en klager sig d. 2. januar i en pladeforretning for at købe en compact-disc indspilning til 149 kr. I forretningen fik han meddelelse om, at indspilningen kostede 249 kr., og han forlod derfor stedet uden at købe pladen. Efter påny at have konstateret, at indspilningen i annoncen var tilbudt til salg for en pris af 149

kr., indfandt klageren sig atter i forretningen d. 3. januar 1987 og anmodede om at købe pladen til den annoncerede pris. Han bemærkede samtidig, at *der i forretningens vindue var et reklameskilt, hvor indspilningen var annonceret til 149 kr.* Forretningen afviste fortsat at sælge pladen til den annoncerede pris under henvisning til, at der forelå en fejl.

Nævnet fandt, at indklagede, der efter at være blevet gjort opmærksom på fejlen ved klagerens henvendelse d. 2. januar 1987, *fortsat havde tilbudt indspilningen* til salg for 149 kr. ved skiltning i forretningen, var bundet af den annoncerede pris. Nævnet fandt endvidere, at et forbehold i annoncen for »trykfejl samt udsolgte og ikke fremkomne varer« ikke kunne gøres gældende i en situation som den foreliggende, og klageren havde derfor krav på levering af den pågældende indspilning til 149 kr. (j.nr. 87-35-14)

3.11. Aviser, blade, tidsskrifter, bøger

3.11.1. Dørsalg af bogværk. På grund af forbrugerens synshandicap fandtes det stridende mod almindelig hæderlighed at fastholde forbrugeren på hele kontrakten

En forbruger, der led af dissemineret sclerose og som følge deraf var *meget svagtseende* med 12% syn på det ene øje og 8% på det andet, fik uanmeldt besøg af en repræsentant for et bogforlag. Repræsentanten gennemgik forlagets bestillingsseddel, og på baggrund af repræsentantens oplysninger fik forbrugeren det indtryk, at det drejede sig om bestilling af en bog, der udkom en gang årligt. Forbrugeren var interesseret i at få én bog, og da han fik det indtryk, at han kunne afbestille yderligere bøger, accepterede han at underskrive en bestillingsseddel, som blev udfyldt af repræsentanten, og derefter forsynet med forbrugerens underskrift.

Bestillingssedlen indeholdt imidlertid bestilling af 6 årgange af tidligere udkomne årbøger, der skulle leveres med en bog pr. måned, og derudover et løbende abonnement med én bog om året, som tog sin begyndelse, når de 6 tidligere udkomne bøger var leveret. Informationspligten i henhold til lov om visse forbruger aftaler (dørsalgsloven) var opfyldt, idet der samtidig med kontrakten blev udleveret den foreskrevne skriftlige vejledning om fortrydelsesret samt tillige en afbestillingsblanket.

Da forbrugeren efter repræsentantens besøg modtog flere årgange, afviste han at modtage en bogpakke, og han reklamerede derefter til forlaget.

Ved en senere henvendelse til forlaget accepterede man, efter at være blevet gjort bekendt med klagerens synshandicap, at fritage forbrugeren for én af de 6 bestilte bøger.

Nævnet fandt, at forlagets repræsentant ikke havde kunnet undgå at være klar over, at forbrugeren havde et alvorligt synshandicap. Det måtte derfor have stået repræsentanten klart, at forbrugeren havde *vanskeligt ved at overskue kontrakten* og de forpligtelser, som denne medførte. Endvidere burde det have stået repræsentanten klart, at forbrugeren, der på grund af synshandicappet ikke selv kunne læse bøgerne, ikke havde haft til hensigt at binde sig til at aftage minimum 6 bøger. Nævnet fandt det derfor *stridende imod almindelig hæderlighed* at gøre kontrakten gældende ud over det, forbrugeren selv havde opfattet vedrørende indholdet af aftalen. Nævnet fritog derfor forbrugeren for at aftage mere end én bog af værket. (j.nr. 87-57-5)

3.12. Øvrige sager

3.12.1. Køb af brænde. Svindet efter savning og flækning af det leverede brænde blev medregnet ved opmålingen af dette

På baggrund af en annonce med teksten:

»BRÆNDE, 10 RM. BL.LØV.. KR. 2.950 INKL. MOMS OG FRIT LEV.«

bestilte klageren 10 rm. brænde.

Brændet blev leveret i længder på 2 meter.

Efter at brændet var blevet savet, flækket og stablet, konstaterede klageren, at de 10 skovrummeter, som han havde fået leveret i 2 meters længde, var *svundet til 8 skovrummeter*. Da klageren ikke fandt, at et opskæringssvind på 2 rummeter kunne betragtes som rimeligt, reklamerede han til den erhvervsdrivende, som afviste klagerens reklamation, idet han henviste til, at klageren inden leveringen var bekendt med, at brændet ville blive leveret i 2 meters længde.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte på baggrund af sagens oplysninger, at *et opskæringssvind som det konstaterede, på 20% var normalt og rimeligt*.

Nævnet fandt, at klageren ikke på grundlag af annoncens ordlyd var berettiget til at forvente, at det købte brænde også efter savning og flækning udgjorde 10 skovrummeter. (j.nr. 87-66-29)

3.12.2. Ny bil blev ridset af autovoks

Klageren reklamerede over, at noget *autovoks*, købt på en tankstation, *havde ridset lakken* på hans få måneder gamle BMW.

Sagen blev forelagt importøren og en leverandør, som oplyste, at man ikke tidligere havde været ude for problemet, men ikke ville udelukke, at der kunne have været en fejl i voksens slibemiddel. Det kunne dog også tænkes, at den klud, som var blevet brugt til poleringen, havde været forurenset.

Efter en undersøgelse af voksen oplyste Forbrugerklagenævnets sagkyndige, at produktet hørte under begrebet »polish«, som renses lakoverfladen ved polering og samtidig efterlader et tyndt vokslag på lakoverfladen. *Et sådant middel burde dog ikke anvendes til nye og i forvejen fejlfri og glansfulde lakoverflader*, idet det efterlader synlige polérridser i mørke lakoverflader. Midlet var fabrikeret med henblik på ældre lakflader, som kræver en kraftig polering.

Den sagkyndige kunne ikke udtale sig om, hvorvidt der var tale om en fejlvarer, idet enhver producent af sådanne produkter til stadighed justerer sit produkt i håb om at forbedre varen.

Efter en besigtigelse af klagerens bil udtalte den sagkyndige, at man *tydeligt kunne se rundgående polérridser*, selv om lakoverfladen siden poleringen havde fået en del langsgående vaskeridser fra vaskemaskine. Mest tydeligt fremstod forskellen på køretøjets tag, idet klageren i sin tid undlod at polere tagets venstre halvdel.

På besigtigelsestidspunktet havde polérridserne i sig selv næppe nogen indflydelse på køretøjets indbytningspris i forbindelse med en eventuel handel, idet en forhandler under alle omstændigheder ville kalkulere med en maskinoppolering, som ville fjerne såvel vaskeridser som polérridser. En sådan professionel maskinoppolering ville koste ca. 1.500 kr. ekskl. moms.

Nævnet lagde til grund, at *midlet ikke var egnet til behandling af fejlfri, glansfulde lakoverflader*, og at der ved brugen af midlet var kommet synlige polérridser i lakken på klagerens bil.

Da der ikke på emballagen eller på anden måde var informeret om, at midlet ikke var egnet til nyere lakker, fandt nævnet, at de indklagede, der som forhandlere af produktet burde kende dets egenskaber, havde pådraget sig et *erstatningsansvar for ridserne* i lakken. Erstatningen fastsattes skønsmæssigt til 1.800 kr. (j.nr. 87-89-1)

3.12.3. Erstatningskrav vedrørende møbler, der blev beskadiget af spraymaling

En forbruger havde købt en *dåse spraymaling* til sin bil.

Efter omhyggeligt at have læst brugsanvisningen ville hun gå i gang med at male. Ved første tryk på dysen skete der intet. Forbrugeren undersøgte dåsen, rystede den endnu engang og trykkede igen. Nu kom malingen ud, men ville så ikke holde op igen med at sprøjte. Klageren rettede strålen ned mod gruset, men så begyndte ventilen at dreje rundt. Efter ganske kort tid holdt malingen imidlertid igen op med at sprøjte. Klageren gik nu ud fra, at der var noget galt med spraydåsen, og at den derfor skulle returneres til sælgeren. Hun tog dåsen med sig ind i garagen for at sætte låget på. Her smuttede låget fra hende og faldt på gulvet. Da hun bøjede sig for at samle det op, begyndte dåsen endnu engang at sprøjte omkring i lokalet. Til alt uheld stod klagerens stuemøbler i garagen, fordi hun netop havde malet dem op i almuestil med blomstermotiver. *Møblerne blev oversprøjtet med hvide stænk*, som hverken kunne fjernes med fortyndervæske eller andre midler.

Klageren fremsatte krav om erstatning for sine udgifter til ny maling og desuden et beløb for den tid, hun havde brugt på at male møblerne om.

Kravet blev rettet såvel mod sælgeren som mod producenten af varen. De indklagede gjorde gældende, at klageren havde optrådt uforsigtigt ved at tage spraydåsen med sig ind i garagen, hvor møblerne stod, i stedet for at lade den blive stående ude i det fri. Producenten oplyste, at længere tids placering af spraydåser med dysen nedad havde vist sig at kunne medføre angreb på pakningen. Dette problem var dog løst.

Forbrugerklagenævnet *anså sig for kompetent* til at behandle sagen, idet *malingen ikke kunne betragtes som sådant tilbehør til biler*, som i medfør af bekendtgørelsen om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde er undtaget fra nævnets kompetence.

Som sagen forelå oplyst af parterne, fandt Forbrugerklagenævnet det ubetænkeligt at lægge til grund, at *skaden* på klagerens indbogenstande *skyld-*

tes, at spraydåsen med lakken havde været defekt ved leveringen. Begge de indklagede havde derfor pådraget sig erstatningsansvar i forhold til klageren for det tab, hun havde lidt som følge af fejlen ved spraydåsen.

Nævnet fandt ikke, at klageren havde handlet på en sådan måde, at erstatningen burde nedsættes som følge af egen skyld.

Under hensyn til oplysningerne om skadernes omfang og klagerens faktiske udgifter til udbedring af dem samt den tid, hun havde måttet anvende hertil, fastsattes erstatningskravet skønsmæssigt til 2.000 kr. (j.nr. 87-89-3)

3.12.4. Leje af service og festtelt. Spørgsmålet om, hvad ydelsen omfatter

En forbruger havde mod et *på forhånd aftalt fast vederlag* lejet service til 60 personer og et festtelt, der skulle opstilles i umiddelbar forbindelse med forbrugerens udestue.

Ved afhentningen forlangte udlejeren betaling af lejen. Klageren tilbød at betale, såfremt der fra regningen blev fradraget en post for indbæring af teltet og et beløb på 600 kr. i anledning af, at servicet ikke var rent. Den erhvervsdrivende ønskede ikke at modtage en delvis betaling, og overgav kort efter fordringen til sin advokat til inkasso.

Advokaten sendte forbrugeren et sædvanligt inkassobrev, der tillige indeholdt krav om, at forbrugeren godtgjorde teltudlejeren dennes udgifter til advokatbistand.

Klageren betalte herefter regningen med fradrag af den del, han ikke kunne anerkende, og med fradrag af inkassoomkostningerne.

Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der i sin afgørelse lagde til grund, at det var *erkendt af indklagede, at det lejede service blev afleveret i en sådan stand*, at det var nødvendigt at vaske dette før brug. Nævnet fandt, at en lejer af service må være berettiget til at forvente, at servicet er rent, og at *indklagedes ydelse derfor havde været ringere* end klageren efter den indgåede aftale havde været berettiget til at forvente.

Det vederlag, indklagede havde krævet ud over det oprindeligt aftalte, for at bære teltet ind i klagerens have udgjorde 330 kr. Da det ikke kunne anses for godtgjort, at indklagede på forhånd havde taget et forbehold for denne udgift, eller at der havde foreligget helt usædvanlige forhold, der havde gjort

opfyldelsen af parternes aftale betydelig mere vanskelig, end indklagede på forhånd måtte forvente, fandt nævnet *ikke*, at indklagede havde *krav på særskilt betaling for indbæring af teltet*. Nævnet fandt derefter, at klageren havde krav på, at regningsbeløbet blev nedsat med et samlet beløb, der skønsmæssigt blev fastsat i overensstemmelse med det fradrag, klageren allerede havde foretaget ved betalingen.

Den erhvervsdrivende havde ikke bestridt, at forbrugeren allerede ved afleveringen af telt og service havde tilbudt ham betaling som anført. Nævnet fandt derfor *ikke*, at klageren skulle *dække* indklagedes *udgift til inkassationen*. (87-53-2)

4. STATISTISKE OPLYSNINGER OM FORBRUGERKLAGENÆVNETS VIRKSOMHEDSOMRÅDE

4.1. Almindelige oplysninger

Forbrugerklagenævnet har registreret godt 14.300 *telefoniske og personlige* førstegangshenvendelser i 1987. Det er ca. 400 henvendelser mindre end i 1986. Der er en vis usikkerhed knyttet til tallet, idet registreringen nogle gange glemmes. Tallet er derfor noget større end det oplyste. Behandlingen af henvendelserne er nærmere omtalt nedenfor under 4.1.1.

Antallet af *skriftligt indkomne klagesager* er faldet med godt 200 i forhold til 1986, men er steget med godt 175 i forhold til 1985. I 1986 modtog Forbrugerklagenævnet 379 sager mod Ellebjerg Trikotagefabrik ApS, der pr. postordre solgte joggingtøj og beklædningsstoffer. Der var således i 1986 tale om en ekstraordinær stor tilgang af sager mod et enkelt firma, hvor sagsbehandlingen har kunnet standardiseres meget. Når der ses bort fra denne tilgang, er der i 1987 sket en stigning på knap 200 sager, uden at der har været specielle firmaer eller typer af sager, som har været årsag til stigningen.

4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet

Forbrugerklagenævnet har i 1987 modtaget *14.307 førstegangshenvendelser* mod 14.708 i 1986 og 15.017 i 1985.

Det fortsat meget store antal førstegangshenvendelser skyldes, at Forbrugerklagenævnets sekretariat i vidt omfang anvendes som en nem og uformel førprocessuel retshjælp, både hvad angår sager, der ligger inden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, som for sager, der ligger udenfor (henved halvdelen af alle førstegangshenvendelser). Forespørgslerne er af såvel juridisk som praktisk karakter og vedrører et meget bredt spektrum af sagsområder.

Særlig mange henvendelser vedrører problemer i forbindelse med køb og reparation af hårde hvidevarer, radio- og TV-apparater, beklædning, køb og reparation af biler, tjenesteydelser vedrørende fast ejendom, samt boligområdet. Fordelingen af førstegangshenvendelserne på varegrupper er vist i tabel 1.

Tabel 1: Førstegangshenvendelser fordelt på varegrupper m.m.

Varegruppe	Antal	%	%
	1987	1987	1986
Generelle retlige spm.			
uden speciel tilknytning til en vare el. en tjenesteydelse	571	4	3
Beklædning og pelsvarer	1.399	10	13
Boligtekstiler	545	4	4
samt vask og rens inden for ovennævnte vareområder	512	4	4
Biler, motorcykler	1.158	8	8
Bøger, blade og plader	618	4	4
Cykler, knallerter	199	1	1
Dyr m.m.	154	1	1
El, gas, vand, varme	318	2	3
Fast ejendom	1.189	8	8
Fodtøj	645	5	5
Forsikring	298	2	2
Foto	213	2	1
Guld, sølv m.m.	168	1	1
Hårde hvidevarer m.v.	806	6	6
Isenkram og værktøj	163	1	1
Kursusvirksomhed	50	0	0
Legemspleje	159	1	1
Levnedsmidler	130	1	1
Liberale erhverv	212	2	1
Lædervarer	55	0	1
Møbler	856	6	6
Hjemmecomputere, spil m.v.	150	1	1
Persondatamater og kontormaskiner	143	1	1
Rejser (person)	208	1	1
Radio, TV m.m.	1.292	9	8
Servicekontrakter	43	0	0
Sports- og fritidsartikler	222	2	2
Transport (gods)	95	1	1
Ure og optik	333	2	2
Øvrige	1.403	10	9
I alt	14.307	100	100

Den procentvise fordeling i 1987 i forhold til 1986 udviser ikke nogen markante udsving bortset fra »Beklædning og pelsvarer«. Faldet i denne gruppe skyldes dog problemerne med firmaet Ellebjerg Trikotagefabrik ApS, som foruden at være årsag til en ekstraordinær stor sagstilgang også betød mange telefoniske eller personlige førstegangshenvendelser til Forbrugerklagenævnet.

Ud over førstegangshenvendelser modtager Forbrugerklagenævnet et *meget betydeligt* antal telefoniske henvendelser fra parterne i verserende sager m.v., ca. 30.000 årligt.

I 1985 udvidede Forbrugerklagenævnet åbningstiden for personlig og telefonisk henvendelse, der nu også kunne foregå på torsdage mellem kl. 15.00-18.00. Det samlede antal førstegangshenvendelser i den udvidede åbningstid udgjorde i 1987 547 (i 1986 446), hvoraf de 364 (i 1986 313) lå i perioden på torsdage mellem kl. 15.00-16.30, og 183 (i 1986 133) i tidsrummet 16.00-18.00. Der er imidlertid et større antal henvendelser i verserende sager.

Behandlingen af førstegangshenvendelserne er vist i tabel 2.

Tabel 2: Behandling af førstegangshenvendelser

14.307 sager blev behandlet således:	% 1987	% 1986
Klager henvist til sælger	12	13
Sekretariatet har frarådet klage	6	4
Klager henvist til godkendt ankenævn	7	6
Sendt formular til videre skriftlig behandling	27	29
Anden rådgivning	48	47
(heraf til erhvervsdrivende)	(3)	(2)
I alt	100	99

I 1987 er godt 80% af henvendelserne afsluttet umiddelbart af sekretariatet uden tilsendelse af klageformular, hvilket er en stigning på 10 procentpoint i forhold til de tidligere år.

I 12% af henvendelserne er klageren blevet *henvist til den erhvervsdrivende*, hvilket normalt skyldes, at klageren ikke forud for henvendelsen til Forbrugerklagenævnet har afsluttet forhandlingerne med modparten, eller blot har ønsket en vejledning om sin retsstilling inden en henvendelse til den erhvervsdrivende.

3% af henvendelserne vedrører *vejledning til erhvervsdrivende* om forbrugerretlige spørgsmål. Denne rådgivning anses af Forbrugerklagenævnet for meget væsentlig, idet en erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til nævnet ofte vil indebære, at en konkret tvist løses mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren på baggrund heraf, ligesom denne rådgivning vil kunne påvirke den erhvervsdrivendes reklamationsbehandling fremover.

I 6% af henvendelserne har sekretariatet *frarådet klage*, fordi man allerede på dette tidspunkt har kunnet konstatere, at en sag ikke ville kunne gennemføres med et for forbrugeren gunstigt resultat. Denne andel udviser en stigning på 2 procentpoint i forhold til 1986.

Antallet af henvisninger til private, godkendte klage- og ankenævn er på samme niveau som tidligere år, dog med en svag stigning.

I 27% af henvendelserne, et fald på 2% i forhold til 1988 og dermed på samme niveau som i 1985, har forbrugeren fået *tilsendt en klageformular* til udfyldelse med henblik på skriftlig klagesagsbehandling. Udsendelsen af klageformular medfører dog ikke, at samtlige henvendelser resulterer i en egentlig skriftlig klagesagsbehandling, idet forbrugere, der har fået vejledning ved Forbrugerklagenævnet, ofte ved en fornyet henvendelse til den erhvervsdrivende opnår det ønskede resultat.

Anden rådgivning er ydet i 48% af henvendelserne. Dette gælder især henvendelser og klager på områder, der falder uden for Forbrugerklagenavnets virksomhedsområde, men hvor sekretariatet blandt andet rådgiver om eventuelle andre klagemuligheder. Mange henvendelser har ikke karakter af egentlige klager, men snarere af forespørgsler om f.eks. retsstillingen i forbindelse med lovgivningens regler om afhjælpnings- og fortrydelsesret og lignende.

4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager

Der indkom i 1987 3.334 *skriftlige klagesager*, et fald på 6% i forhold til 1986, men en stigning på 5% i forhold til 1985. Faldet i indkomne sager i forhold til 1986 er foranlediget af, at der i 1986 kom en ekstraordinær tilgang af sager mod et enkelt firma, Ellebjerg Trikotagefabrik ApS.

Herudover modtog Forbrugerklagenævnet 34 sager, hvori forbrugere, der havde fået medhold ved et privat, godkendt klage- eller ankenævn, anmodede Forbrugerklagenavnets sekretariat om bistand til udfærdigelse af stævning med henblik på at indbringe ankenævnsafgørelsen for retten, da den erhvervsdrivende ikke havde efterlevet den.

I årets løb *afsluttedes 3.557 skriftlige klagesager*, en stigning på 12,0% i forhold til 1986 og en stigning på 7% i forhold til 1985. Det forhold, at der blev afsluttet flere sager, end nævnet modtog, har formindsket den sagspukkel, der opstod i 1986. Antallet af verserende sager var således ved udgangen af 1987 1.237 mod 1.454 pr. 1. januar 1987. Det skønnes, at sagsbeholdningstallet vil skulle ned på ca. 1.000-1.100 inden for de nuværende bevillingsrammer for at sikre en tilstrækkelig hurtig og effektiv behandling af sagerne.

Af de 3.057 sager afsluttet i 1987 blev 1.294 behandlet i *nævnet* mod 1.048 i 1986; 2.263 afsluttedes af *sekretariatet* mod 2.114 i 1986.

De sekretariatsafsluttede sager blev behandlet som vist i tabel 3. (Derudover er der afsluttet 28 sager afgjort af private, godkendte klage- og ankenævn, hvori der var anmodet om udtagelse af stævning).

Tabel 3: Sekretariatsafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager		
		1987	% 1987	% 1986
1. Sager afsluttet med forlig ved sekretariatets mellemkomst		642	28	39
2. 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 Forbrugerklagenævns virksomhedsområde g. øvrige	12 12 3 7 0 280 15	0.5 0.5 0.1 0.3 0.0 12.4 0.7	0.2 0.4 0.2 0.4 0.3 9.8 0.7
3. Juridisk rådgivning, idet sagen skønnedes uegnet til behandling ved nævnet	a. uegnede sagstyper b. bevisuegnet c. bevisuegnet efter sagkyndig besigtigelse d. erhvervsdrivende gået konkurs, ukendt adresse el.lign. e. øvrige	3 149 141 26 23	0.1 6.6 6.2 1.1 1.0	0.1 7.1 5.1 0.9 0.7
4. Juridisk rådgivning, idet sagen ikke kunne gennemføres med et for klageren gunstigt resultat	a. reklamationsfrist overskredet b. materielt grundløs c. materielt grundløs efter sagkyndig besigtigelse d. øvrige	39 143 282 12	1.7 6.3 12.5 0.5	1.6 5.7 10.2 0.5
5. Henvisning til godkendt klage- eller ankenævn		26	1	2
6. Klagen tilbagekaldt af klager		217	10	7
7. Afsluttet på grund af klagers passivitet	a. ikke indsendt klageformular b. i øvrigt ikke reageret på Forbrugerklagenævns henvendelser c. i øvrigt ikke reageret på Forbrugerklagenævns henvendelser i sager oversendt fra domstolene d. klager ikke indsendt varer til sagkyndig vurdering e. ikke betalt gebyr	88 98 6 13 21	3.9 4.3 0.3 0.6 0.9	3.2 3.0 0.2 0.4 0.3
8. Afslutning af sager, der er oversendt fra domstolene, idet klageren ikke har udfyldt klageformular		5	0	1
I alt		2.263	100	100

Forbrugerklagenævnet har udtaget stævning i 28 sager, der er afgjort af private, godkendte ankenævne.

Bemærkninger til tabel 3:

Ad 1.

I 642 sager, eller 28% af samtlige sekretariatsafsluttede klagesager, er behandlingen afsluttet med et forlig mellem parterne. Andelen af forligte sager er faldet med 11 procentpoint i forhold til 1986 og med 5 procentpoint i forhold til 1985. Baggrunden for dette fald skyldes især det forøgede arbejds-pres ved Forbrugerklagenævnet, der fører til en uhensigtsmæssig sagsbe-handling. Sagsbehandlingernes arbejdsindsats koncentrerer sig, når de er pres-sede, væsentligst om at videreekspedere sagerne på skriftligt grundlag, mens der ikke altid er den fornødne tid til at foretage mere omfattende telefoniske drøftelser med parterne med henblik på at forlige sagerne.

ad 2.

280 sager, der faldt uden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, er afvist i medfør af bekendtgørelsen om nævnets virksomhed. Forbruger-klagenævnet afviser mange sager vedrørende reparation og køb af motorkø-retøjer, hvor vederlaget udgør mere end 50.000 kr., og tjenesteydelser vedrø-rende fast ejendom. Andelen af disse sager i forhold til sekretariatsafsluttede sager er steget med godt 2½% i forhold til 1986 og er dermed på samme ni-veau som i 1985.

ad 3.

290 sager blev anset for uegnede til nævnensbehandling på grund af bevispro-blemer, heraf 141 dog først efter, at det havde været nødvendigt at indhente bistand fra en sagkyndig, f.eks. i form af en sagkyndig undersøgelse af kla-gegenstanden. Den andel af sager, der må afvises som uegnede til behandling ved nævnet, primært som bevisuegnede, er steget lidt i forhold til 1986, men er fortsat lavere end i 1985.

ad 4.

I 476 tilfælde er sagen blevet afvist af sekretariatet, fordi det har været åben-bart, at den ikke kunne gennemføres med et for klageren gunstigt resultat. Denne type sagers andel af de sekretariatsafsluttede sager er steget med 3% i forhold til 1986 og er dermed på samme niveau som i 1985. I nogle af disse sager har det allerede efter parternes oplysninger været åbenbart, at der ikke kunne gives klagerne medhold. I den største del af sagerne (282) viser dette sig dog først, efter at sekretariatet har indhentet sagkyndig bistand til belys-ning af sagen. Dette hænger sammen med klagesagernes fordeling på vare-grupper, idet det for de tekniske sager (hårde hvidevarer, radio- og tv) ikke på forhånd uden sagkyndig bistand er muligt at vurdere berettigelsen af en rejst klage.

ad 5.

26 sager, svarende til en andel på 1%, er sluttet med oversendelse til et god-kendt, privat klage- eller ankenævn.

ad 6.

Klagerne tilbagekalder ofte sagen, efter at sekretariatet har rådgivet dem om deres retsstilling, herunder om muligheden for at gennemføre et krav. Andelen af disse sager er procentvis steget med 3% i forhold til 1986 og ligeledes i forhold til 1985.

ad 7 og 8.

Sagerne i tabellens punkt 7 og 8 (henholdsvis 226 og 5) er afvist, fordi klagerne enten ikke har udfyldt klageformular eller efterfølgende ikke har besvaret Forbrugerklagenævnets henvendelser. Passiviteten fra klagerne side opstår ofte på et tidspunkt, hvor sagsbehandlingen ved Forbrugerklagenævnet har vist, at det er overvejende sandsynligt, at der ikke vil kunne gives klageren medhold. I 21 tilfælde, svarende til 0,9%, afvistes sagerne, fordi klagerne ikke indbetalte klagegebyret på 25 kr. eller – for klagesager vedrørende motorkøretøjer – 425 kr. Andelen for begge grupper er steget med 2% i forhold til 1986 og med 4% i forhold til 1985.

4.1.2.1. Sagsbehandlingstiden

I årsberetning for 1984, s. 92, offentliggjordes en stikprøveundersøgelse af sagsbehandlingstiden med udgangspunkt i sager, der var indkommet i marts 1984.

Forbrugerklagenævnet har foretaget en ny optælling for samtlige indkomne sager i marts 1987. Undersøgelsen viste, at den *gennemsnitlige behandlingstid* er 5½ måned mod 4 måneder for 1984-undersøgelsen. For de sekretariatsafsluttede sager udgjorde sagsbehandlingstiden 4½ måned i gennemsnit og for de nævnsafsluttede 7½ måned (optællingen, der vedrørte 343 klagesager modtaget i marts måned 1987, blev foretaget d. 11. marts 1988). Resultatet af optællingen er anført i tabel 4.

Ca. 20% (i 1985 ca. 25%) af sagerne afsluttes inden for 2 måneder. Det drejer sig blandt andet om sager, der ligger uden for nævnets virksomhedsområde, samt sager, hvor parterne hurtigt forliges.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de resterende 80% af sagerne (i 1984 75%), hvor der foregår en egentlig sagsbehandling, er *ca. 6½ måned* mod ca. 5½ måned i 1984-undersøgelsen. Den gennemsnitlige sagsbehandling fordeler sig for disse sager således, at den for sekretariatsafsluttede sager er 5½ måned, mens den for nævnsafsluttede sager er 7½ måned. I 1984-undersøgelsen var der ikke foretaget en opsplitning på afslutningsmåden.

Af de 80% af sagerne, der ikke er afsluttet inden for de første 2 måneder, udgør de tungeste sager ca. 22%, hvor afslutningen først sker 8-12 måneder efter klagens indgivelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sa-

Tabel 4: Undersøgelse af sagsbehandlingstiden for klagesager, der er modtaget i marts måned 1987 (343 modtagne sager)

Sagsbehandlingstid opgjort på antal måneder	Sekretariats- afsluttede sager		Nævns- afsluttede sager		Total	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
0 - 1 måned	32	9%	-	-	32	9%
1 - 2 måneder	33	10%	-	-	33	10%
1 - 3 måneder	22	6%	1	0%	23	7%
3 - 4 måneder	42	12%	3	12%	45	13%
4 - 5 måneder	38	11%	17	5%	55	16%
5 - 6 måneder	19	6%	13	4%	32	9%
6 - 7 måneder	14	4%	22	6%	36	10%
7 - 8 måneder	8	2%	9	35%	17	5%
8 - 9 måneder	5	1%	18	5%	23	7%
9 - 10 måneder	7	2%	14	4%	21	6%
10 - 11 måneder	5	1%	2	1%	7	2%
11 - 12 måneder	3	1%	3	1%	6	2%
0 - 12 måneder i alt	228	67%	102	29%	330	96%
12 måneder og derover (dvs. uafsluttet ved opgørelsen)	11	3%	2	1%	13	4%
Total	239	70%	104	30%	343	100%
Gennemsnitlig sags- behandlingstid for sager modtaget i	Sekretariats- afsluttede sager		Nævns- afsluttede sager		Alle sager	
Marts 1987	4½ måned		7½ måned		5½ måned	
Marts 1984	-		-		4 måneder	

ger er *9½ måned*, uanset om de er afsluttet af sekretariatet eller af nævnet. I 1984-undersøgelsen var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid *7½ måned*. Undersøgelsen viser, at selv de tungeste og vanskeligste sager, som f.eks. sager vedrørende kreditkøb, hvor der ofte er flere erhvervsdrivende involveret på grund af købekontrakternes videreoverdragelse til andre erhvervsdrivende, *behandles rimeligt hurtigt*, selv om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget med ca. 2 måneder for disse tungere sager.

4.1.3. Sager afgjort ved egentlig nævnsbehandling

I 1987 blev der afgjort *1.294* sager ved behandling på *54 nævnsmøder*. Antallet udviser en stigning på 23% i forhold til 1986 og 20% i forhold til 1985.

Af de i 1987 nævnsafgjorte sager fik klagerne *medhold* i *959 sager*, i *93* tilfælde fik klagerne *delvis medhold*, og i *238* sager fik klagerne *ikke medhold*.

Af de sidste afvistes 54, fordi de skønnedes uegnet til behandling i nævnet. I 4 sager blev der formidlet *forlig af nævnssafdelingen*.

195 af de nævnssafgjorte sager er såkaldte »*forhåndsgodkendte nævnssafgørelser*«, hvor nævnets daglige formand inden udsendelsen af sagerne til nævnsmedlemmerne har godkendt et udkast til afgørelsen, der derefter kun drøftes på nævnsmødet, hvis et eller flere nævnsmedlemmer på forhånd giver besked om, at sagen ønskes behandlet. Denne fremgangsmåde benyttes i sager, hvor afgørelsen hviler på en fast nævnspraksis. 132 af disse sager vedrørte Ellebjerg Trikotagefabrik ApS.

Udfaldet af nævnssafgørelserne er vist i tabel 5.

At det kun er så relativt få nævnsbehandlede sager, hvori forbrugerne ikke får medhold, skyldes, at sekretariatet med hjemmel i forbrugerklagenævnslovens § 7 kan afvise en sag, når det må anses for åbenbart, at den ikke kan gennemføres med et for forbrugeren gunstigt resultat.

Tabel 5: Nævnssafsluttede sager fordelt på afgørelserne

Hovedopdeling af afgørelserne	Underopdeling af afgørelserne	Antal sager		
		1987	% 1987	% 1986
1. Klager medhold	a. Købet / aftalen ophævet	659	50.9	49.4
	b. Omlevering	4	0.3	0.7
	c. Afhjælpning	20	1.5	1.0
	d. Forholdsmæssigt afslag i købesum/ nedslag i vederlag	86	6.6	8.5
	e. Erstatning	155	12.0	8.7
	f. Produktansvar	2	0.2	0.2
	g. Øvrige	33	2.6	3.8
2. Klager delvis medhold	a. Forholdsmæssigt afslag i købesum/ nedslag i vederlag	45	3.5	3.6
	b. Delvis ophævelse af købet / aftalen	6	0.5	0.4
	c. Afhjælpning	2	0.2	0.2
	d. Erstatning	26	2.0	3.2
	e. Øvrige	14	1.1	0.4
3. Klager ikke medhold (heraf afvist som be- visuegnet)		238	18	19
		(59)	(5)	(4)
4. Nævnsforlig		4	0	0
I alt		1.294	100	100

4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgjorte sager

I tabel 6 offentliggøres efterlevelsessstatistik for sager afgjort ved *nævnsbehandling* i såvel 1986 som i 1985. Til sammenligning er medtaget den procentvise fordeling for efterlevelsen for 1984. Oplysningerne for 1985 blev første gang offentliggjort i årsberetningen 1986, s. 73 ff og for 1984 første gang i årsberetningen 1985, s. 96 ff, men begge tal er blevet reguleret med resultatet af de retssager, der ved den første offentliggørelse fortsat var veriserende.

Tabel 6: Efterlevelse af nævnsafgjorte sager

	Antal 1986	% 86	Antal 1985	% 85	% 84
Nævnsafgørelse efterlevet:					
Før stævning ¹	564	70	543	63	65
Efter stævning ² før domsforhandling	4	0	5	1	1
Ved passivitet ²	25	3	67	8	8
Efterlevet i alt:	593	73	615	72	74
Nævnsafgørelser ikke efterlevet:					
SAGEN IKKE FOR DOMSTOL					
Forbrugeren kan ikke få fri proces	53	7	20	2	3
Årsag ikke oplyst	57	7	58	7	8
På grund af indklagedes forhold, f.eks. konkurs, værneting, ophør m.v.	27	3	38	4	3
Ikke for domstol i alt:	137	17	116	13	14
Sagen realitetsbehandlet ved domstol					
Retsforlig stadfæster afgørelsen	2	0	14	2	1
Retsforlig stadfæster delvis	8	1	17	2	2
Retsforlig ændrer afgørelsen	0	0	3	0	1
RETSFORLIG I ALT	10	1	34	4	4
Dom stadfæster afgørelsen	60	7	88	10	7
Dom stadfæster delvis	4	0	2	0	0
Dom stadfæster delvis p.g.a. nye oplysninger under retssagen	1	0	1	0	0
Dom ændrer afgørelsen	0	0	2	0	0
Dom ændrer afgørelsen p.g.a. nye oplysninger under retssagen	4	0	3	0	0
DOMME I ALT	69	9	96	11	8
Retssager i alt:	79	10	130	15	12
AFGØRELSE I ALT	809	100	861	100	100

1. Omfatter tillige sager, hvor sekretariatet har rettet henvendelse til forbrugeren for at få oplyst, om afgørelsen er efterlevet. I henvendelsen anføres det, at hvis henvendelsen ikke besvares, anses afgørelsen for efterlevet af den erhvervsdrivende.
2. Afgørelsen anses for efterlevet, hvis den erhvervsdrivende ikke har foretaget skridt til retssag senest 3 måneder efter modtagelsen af afgørelsen.

I 1986 har klagerne i 836 sager, der er afgjort ved egentlig nævnsbehandling, fået *helt eller delvis medhold*. *Det videre forløb* er oplyst i 770 sager, mens oplysning ikke forelå for 66 sager på opgørelsestidspunktet d. 16. marts 1988.

I 1985 har klagerne i 861 sager, afgjort ved egentlig nævnsbehandling, fået helt eller delvis medhold. *Det videre forløb* er oplyst i *samtliche 861 sager*.

De nedenstående oplysninger samt materialet i tabel 6 *bygger på de 770 afgørelser fra 1986 og de 861 afgørelser fra 1985*, hvor der foreligger oplysninger om efterlevelsen.

I 1986 er 593 afgørelser, svarende til en andel på 73%, blevet efterlevet af de erhvervsdrivende, uden at sagen er blevet afgjort ved domstolene. For 1985 er 615, svarende til en andel på 72%, blevet efterlevet af de erhvervsdrivende.

I 1986 blev 79 af de afgørelser, der ikke er blevet efterlevet af de erhvervsdrivende, indbragt for domstolene. Andelen af sager, der indbringes for retten, er faldende. En overvejende del af de afsagte domme er *udeblivelsesdomme*, hvor den erhvervsdrivende ikke møder i retten, hvorefter der gives dom i overensstemmelse med den nedlagte påstand.

Som det ses af tabellen, er antallet af sager, hvor forbrugeren har oplyst, at sagen ikke føres videre, fordi der ikke kan fås fri proces, steget med 4 procentpoint i forhold til 1985 og med 3 procentpoint i forhold til 1984. Dette skyldes, at færre i 1985 og 1986 havde en så lav socialindkomst, at der kunne bevilges fri proces. Der er i Folketinget d. 1. oktober 1987 fremsat forslag til lov om ændring af retsplejeloven (fri proces og retshjælp). Man venter, at Folketinget i samlingen 87/88 vedtager en forhøjelse af indtægtsgrænserne ved fri proces. Dette vil muligvis kunne styrke efterlevelsen af Forbrugerklagenævnets afgørelser, idet visse erhvervsdrivende afventer, om forbrugeren kan få fri proces, før de træffer bestemmelse om, hvorvidt de vil efterleve en afgørelse.

4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper, salgsform, og vederlagets størrelse

4.2.1. Klagesagernes fordeling på varegrupper

De skriftlige klager, der er indkommet i 1987, fordeler sig på varegrupper som vist i tabel 7.

Varegrupper med det største antal sager er: Beklædning og beklædningsartikler (811). Tekstilsagernes andel er faldet væsentligt i forhold til 1986, men er på samme niveau som i 1985. Dette skyldes den ekstraordinært store tilgang i 1986 af sager mod firmaet Ellebjerg Trikotagefabrik ApS, der pr. postordre solgte joggingtøj og beklædningsstoffer. Antallet af sager, der oprindeligt indbringes som en klage mod et renseri/vaskeri, er stort set uændret i forhold til de foregående år. En stor del af disse sager viser sig senere at dreje sig om mangler ved varen. Derfor er disse relativt små sager ret langsomme at behandle, da det ofte er nødvendigt både at indklage sælgeren af varen og renseriet/vaskeriet, der har udført behandlingen.

Tabel 7: De skriftlige klagers fordeling på varegrupper

	Antal			
	1987	% 87	% 86	% 85
1. Husholdningsapparater, isenkram og radio og TV m.v.	551	16.5	14.8	17.8
(heraf husholdningsapparater)	(187)	(5.6)	(5.5)	(6.3)
(heraf isenkramvarer m. v.)	(16)	(0.5)	(0.7)	(0.6)
(heraf radio- og TV-apparater m. v.)	(348)	(10.4)	(8.7)	(10.9)
2. Beklædning og beklædningsartikler	811	24.3	33.3	24.1
(heraf køb af tekstiler m. m.)	(463)	(13.9)	(22.5)	(14.9)
(heraf sager hvor klagen er indgået som en sag vedr. vask og rensning*)	(348)	(10.4)	(10.8)	(9.3)
3. Møbler, gulvtæpper, boligtekstiler og boligartikler	509	15.3	13.9	15.0
4. Fodtøj	251	7.5	6.8	7.9
5. Cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	108	3.2	2.9	3.2
6. Foto, ure, optik, guld og sølv	161	4.8	4.5	5.4
7. Rejser og transport	97	2.9	3.1	3.6
8. El, gas, vand, varme, telefon og andet vedr. fast ejendom	77	2.3	3.0	2.3
9. Motorkøretøjer	176	5.3	4.9	5.4
10. Hårkure, skønhedspleje og anden legemspleje	36	1.1	0.7	0.6
11. Aviser, tidsskrifter, bøger	102	3.1	2.1	2.0
(heraf ved dørsalg)	(64)	(1.9)	(0.3)	(0.7)
12. Musikinstrumenter, plader, musikkassettebånd	46	1.4	0.7	1.0
13. "Dørsalg" af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste, slægtsforskning)	7	0.2	0.4	0.4
14. Brevskolevirksomhed	8	0.2	0.1	0.3
15. Andet	141	4.2	3.0	3.7
16. Afviste klager, der falder uden for Forbrugerklagenævnets kompetenceområde	253	7.6	5.8	7.2
(heraf egentlige afvisninger)	(221)	(6.6)	(4.6)	(6.1)
(heraf oversendt til godkendte, private ankenævn)	(32)	(1.0)	(1.2)	(1.1)
I alt	3.334	100.0	100.0	100.0

* Ca. halvdelen af denne gruppe afgøres efter en sagkyndig besigtigelse som en klage vedr. mangler ved varen.

Radio og TV, Husholdningsapparater og Isenkram (551) er den næststørste gruppe, og specielt sager vedrørende radio og TV udgør en stor andel af Forbrugerklagenævnets nuværende sagsområde med en andel på 10,4%, en stigning på knap 2 procentpoint og dermed på samme niveau som i 1985. Derefter følger Møbler, Gulvtæpper og Boligtekstiler (509), Fodtøj (251), Motor-køretøjer (176) og Foto, Ure, Optik, Guld og Sølv (161).

4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.

Fordelingen på salgsform m.v. og på privat og offentlig/koncessioneret virksomhed for de i 1987 afsluttede klagesager fremgår af tabel 8. Salgsformen er hovedopdelt i grupperne »Salg fra butikslokale«, sager vedrørende »Fast ejendom«, »Tjenesteydelser«, »Specielle salgsformer«, »Offentlig og koncessioneret virksomhed« og »Diverse«, samt en gruppe, der indeholder salgsformer, der ikke entydigt kan indplaceres i de foregående hovedgrupper.

Tabel 8: Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.

Hovedopdeling	Underopdeling	Antal		Fordeling	
		1987		% 87	% 86
1. <i>Salg fra butikslokale</i>	a. Kontantkøb	1.766	1.967	49.6	47.8
	b. Kreditkøb i øvrigt	144		4.0	4.6
	c. Afbetalingskøb	57		1.6	1.6
				55.3	54.0
2. <i>Fast ejendom</i>	a. Bestillingskøb og tjenesteydelser	11		0.3	0.3
3. <i>Tjenesteydelser</i>	a. Tjenesteydelser	893	919	27.6	25.4
	b. Leje og leasing	20		0.6	0.3
	c. Øvrige	6		0.2	0.1
				25.8	25.9
4. <i>Specielle salgsformer</i>	a. »Klubsalg«	59	422	1.7	1.5
	b. Dørsalg af bøger m.m.	68		1.9	0.5
	c. Fjernundervisning	5		0.1	0.1
	d. Dørsalg af tjenesteydelser	6		0.2	0.2
	e. Postordre	211		5.9	10.3
	f. Telefonsalg	2		0.1	0.0
	g. Uden for fast forretningssted i øvrigt	69		1.9	1.8
	h. Bestillingskøb i relation til forbrugeraftalelov	1		0.0	0.1
	i. Øvrige	1		0.0	0.0
				11.9	14.5
5. <i>Offentlig og koncessioneret virksomhed (herunder el, gas, vand, varme)</i>		60		1.7	0.3
6. <i>Diverse</i>		3		0.1	0.2
7. <i>Sager uden registreret oplysning</i>		175		4.9	4.9
I alt		3.557		100.0	100.0

Tabel 8 viser mindre procentuelle afvigelser på de forskellige salgsformer i forhold til 1986.

4.2.3. Klagesagernes fordeling efter vederlagets størrelse

Klagesagernes fordeling efter størrelsen af vederlaget for varen eller arbejds- og tjenesteydelsen er vist i tabel 9 for de i 1987 afsluttede sager.

Tabel 9: Klagesagernes fordeling efter vederlagets størrelse

Hovedopdeling	Underopdeling	Antal		Fordeling	
		1987	% 1987	% 1986	
1. Indtil 500 kr.	a. - 100 kr. ¹	218	6.1	4.6	32
	b. 101 - 200 kr. ¹	193	5.4	6.1	
	c. 201 - 300 kr.	298	8.4	8.4	
	d. 301 - 400 kr.	249	7.0	7.5	
	e. 401 - 500 kr.	178	5.0	5.4	
2. 501 - 1.000 kr.		458	13	13	
3. 1.001 - 5.000 kr.	a. 1.001 - 2.000 kr.	379	10.7	12.0	26
	b. 2.001 - 3.000 kr.	258	7.3	7.2	
		902	25		
	c. 3.001 - 4.000 kr.	148	4.2	4.1	
	d. 4.001 - 5.000 kr.	117	3.3	3.0	
4. 5.001 - 10.000 kr.		281	8	8	
5. 10.001 - 20.000 kr.		167	5	4	
6. ² 20.000 - 100.000 kr.	a. 20.001 - 50.000 kr.	125	3.5	3.3	3
	b. 50.001 - 100.000 kr.	12	0.3	0.1	
100.000 kr. og derover		8			
I alt		3.089	87	87	
Sager uden registreret vederlagsoplysning		468	13	13	
I alt		3.557	100	100	

1. Sagerne afvises som hovedregel efter bekendtgørelsen om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.
2. Sager vedr. køb af motorkøretøjer og visse tjenesteydelser vedr. offentlig virksomhed (el, gas, vand, varme, person- og godstransport). Endvidere sager, der afvises efter bekendtgørelsen om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, idet klagerne ikke på forhånd har rettet telefonisk henvendelse og fået vejledning om værdigrænserne.

Tabellen viser kun ubetydelige procentvise afvigelser i forhold til 1986 og dermed også i forhold til 1985.

Tallene er baseret på oplysninger, der registreres i forbindelse med, at sagerne afsluttes. At tallet i hovedgruppen indtil 500 kr. udviser en stor andel, må især tilskrives den ekstraordinære tilgang af sager mod Ellebjerg Trikotagefabrik ApS, der pr. postordre solgte varer, hvis pris typisk lå i denne gruppe. En hel del af disse sager er blevet afsluttet ved nævnsbehandling i 1987, og derfor får disse sager betydning for tabel 8. Normalt skal vederlaget efter bekendtgørelsen om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde udgøre 200 kr. eller derover, for at nævnet er kompetent til at behandle sagen, men der kan dispenseres fra denne undergrænse, hvilket har været tilfældet for sagerne mod Ellebjerg Trikotagefabrik ApS, ligesom en række klager mod bogklubber og postordrevirksomheder er modtaget. Nævnets formand har i disse sager dispenseret fra undergrænsen.

5. NÆVNETS SAMMENSÆTNING

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

5.1. Nævnets formandskab

Formand for Forbrugerklagenævnet:

Bente Saltorp, cand.jur.

Næstformænd:

Henning Kjær, landsdommer, København.

Hugo Wendler Pedersen, landsdommer, Viborg.

5.2. Nævnsmedlemmer

Nævnsmedlemmer udnævnt af Industriministeren for perioden 1. juni 1984-31. maj 1987 og 1. juni 1987-31. maj 1990.

*angiver, at nævnsmedlemmet er afdøet efter perioden 1. juni 1984-31. maj 1987.

5.2.1. Forbrugerrepræsentanter

Indstillet af Forbrugerrådet:

Benedicte Federspiel, sekretariatschef, cand.jur.

Forbrugerrådet

København

Lis Frisenette, kontorfuldmægtig

Forbrugerrådet

København

Karen Gredal, cand.polit.
næstformand i Forbrugerrådet
København

Kitty Jørgensen, leder af forbrugerkontoret i Nykøbing F.

Helle Munch-Petersen, fhv. kontorchef i Forbrugerrådet*
København

Steen Larsen, cand.jur.
Forbrugerrådet
København (udnævnt 1. juni 1987)

Kirsten Nielsen, civiløkonom
Formand for Forbrugerrådet
København

Birte Nordquist, prisindsamler
Korsør

Lise Skanting, forretningsfører, cand.mag.
København

Indstillet af Statens Husholdningsråd:

Annelise Bunch, konsulent
København

Sonja Fugmann, fuldmægtig, cand.jur.*
København

Lissi Kraybørre, husholdningskonsulent
København

Inge Norus, afdelingskonsulent, husholdningslærer
Oplysningscentralen
København

Aase Nørby, konsulent
København (udnævnt 1. juni 1987)

Gerda Malling Olsen, afdelingskonsulent
København

Elisabeth Reinstrup, forstander, cand.jur.
København

Lise Scheel, konsulent
København

Winni Tillge, afdelingsleder
København

Indstillet af Forenede Danske Motorejere:

Mogens Johansen, kontorchef, cand.jur.
København

Ole Meibom, afdelingschef, ingeniør HD
København

Knud Th. Pedersen, afdelingsleder, fuldmægtig, cand.jur.
København

5.2.2. Erhvervsrepræsentanter

Indstillet af Arbejderbevægelsens Erhvervsråd:

Svend Svendsen, formand for kooperative
marketenderiers samvirke
København

*Indstillet af Automobil-Importørernes Sammenslutning,
Danmarks Automobil Forhandler Forening og
Motorcykelforhandler Foreningen:*

Erik Breitenstein, direktør (udnævnt 1. juni 1987)
Nykøbing F.

Bjørn Caning, direktør*
København

Knud Jørgensen, direktør (udnævnt 1. juni 1987)
København

Mogens Pedersen, motorcykelforhandler*
Odense

Søren Rud Sørensen, direktør*
København

Claus Tarum, motorcykelforhandler (udnævnt 1. juni 1987)
København

Indstillet af Butikshandelens Fællesråd:

Kaj Christiansen, skohandler
Eva Sko A/S
Søborg

Torben Grue, administrerende direktør
Danmarks Isenkræmmerforening
København

Finn Jørgensen, direktør
RUDA ApS
Birkerød

Michael Gaarmann, direktør, cand.jur.
Butikshandelens Fællesråd
København

Erik Svebølle, direktør
Cykelhandlernes Forsikringsselskab A/S
København

Kirsten Svellov, direktør
Danmarks Guldsmedeforening
København

Indstillet af Centralforeningen af Hotelværter og Restauratører i Danmark:

Eric Nedergaard, hotelejer
Hotel Absalon
København

Indstillet af Dansk Organisation af Detailhandelskæder:

Jytte Møller, gruppechef
Magasin du Nord
København

Indstillet af Den Danske Forlæggerforening:

Erik V. Krustrup, direktør, cand.jur.
København

Indstillet af Dansk Renseri Forening og Sammenslutningen af Møntvask og Møntrens:

Knud Axel Hansen, renseriejer
København

Erik E. Hartmann, direktør
København

John Elkjær Jørgensen, direktør
København

Flemming Gordon Olsen, renseriejer
Allerød

Indstillet af Foreningen af Fabrikanter og Importører af Elektriske Husholdningsapparater og Foreningen af Husholdningsapparat Forhandlere i Danmark:

Ebbe Lauritzen, direktør
København

Indstillet af Fællesforeningen af Danmarks Brugsforeninger:

Jette Werge, afdelingschef
FDB's oplysningstjeneste
Albertslund

Indstillet af Grosserer-Societetet og Provinshandelskammeret:

Lars Krobæk, vicedirektør

Indstillet af Håndværksrådet:

Egon A. Olsen, oldermænd, tapetserermester
København

G.J. Scheufens, optiker
København

Per Spliid, autoforhandler
Svenstrup

Indstillet af Industrirådet:

F. Hjorth Hansen, underdirektør, landsretssagfører
Industrirådet
København

John Pedersen, direktør
Novo Industri A/S
København

*Indstillet af Radiobranshens Fællesråd,
Radiobranshens Leverandørforening og RATEKSA:*

Jørn Sørensen, direktør
København

5.3. Forretningsudvalg

Ifølge Handelsministeriets bekendtgørelse nr. 192 af 23. maj 1975, som senere er ændret ved Industriministeriets bekendtgørelse nr. 412 af 10. juli 1982, om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet § 1, stk. 3, nedsætter Industriministeren et forretningsudvalg for nævnet bestående af formanden for Forbrugerklagenævnet og 4 repræsentanter for nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt.

Medlemmer af forretningsudvalget for perioden 1. juni 1984-31. maj 1987:

Benedicte Federspiel, sekretariatschef, cand.jur.
Forbrugerrådet

Michael Gaarmann, direktør, cand.jur.
Butikshandelens Fællesråd

F. Hjorth Hansen, underdirektør, landsretssagfører
Industrirådet

Elisabeth Reinstrup, forstander, cand.jur.
Statens Husholdningsråd

5.4. Sekretariat

Sekretariatsleder:

Kontorchef, cand.jur. **Frank Bjerg Mortensen**

Akademiske sagsbehandlere:

Sekretær, cand.jur. **Else Gjærrild Andersen**, deltid (fratrådt 31.1.1988)

Fuldmægtig, cand.jur. **Lars Bay**

Fuldmægtig, cand.jur. **Birgit S. Bennetzen**

Fuldmægtig, cand.jur. **Marianne Brechling** (orlov)

Sekretær, cand.jur. **Ann Lehmann Erichsen** (tiltrådt 1.1.1988)

Fuldmægtig, cand.jur. **Georg Ferdinandsen**

Fuldmægtig, cand.jur. **Lise Larsen**

Fuldmægtig, cand.jur. **Estrid Lind**, deltid (orlov til 31.1.1988)

Fuldmægtig, cand.jur. **Hanne Olesen** (fratrådt 30.11.1987)

Sekretær, cand.jur. **Ulla Brøns Schnohr** (tiltrådt 9.3.1987)

Fuldmægtig, cand.jur. **Dorrit Wivel** (fratrådt 31.3.1988)

Ikke-akademiske sagsbehandlere og overassistenter:

Anne Marie Bowen

Lisbeth Lehmann

Ilse Røngård

Susanne Wulff

Assistenter:

Lis Hedegaard Andersen

Margit Andersen (tiltrådt 1.2.1987)

Inger Lise Brydensholt, deltid (fratrådt 30.4.1987)

Jonna Christensen

Marna Hassenkam, deltid (fuld tid fra 1.5.1987)

Birgitte Høj Jørgensen (tiltrådt 1.8.1987)

Marianne Korsholm (fratrådt 31.1.1987)

Inge Rasmussen

Kontorlærlinge:

Winnie Andersen (udlært 18.2.1987, fratrådt 31.7.1987)

Kim Sørensen (udlært 30.9.1987, fratrådt 19.11.1987)

Kontorbetjent:

Carl Linnét, betjentformand

Ansæt i henhold til Lov nr. 277 af 10. juni 1981 om arbejdstilbud til ledige:

Charlotte Bendixen (1.6.-31.12.1987)

Vivi Kristensen (1.12.1986-30.6.1987)

Ruth Harriet Pedersen (1.1.-31.7.1988)

Kurt Schmidt (17.8.1987-16.3.1988)

Studenter:

Anne Marie Dalgaard (tiltrådt 28.9.1987, fratrådt 30.3.1988)

Morten Gudmand-Høyer (tiltrådt 18.5.1987)

6. 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 Industriministeriets bekendtgørelse om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet § 12 træffes afgørelse om godkendelse af private klage- og ankenævn af nævnets forretningsudvalg.

Forbrugerklagenævnets forretningsudvalg har godkendt følgende ankenævn:

6.1. Klagenævnet for ejendomsformidling

Vester Voldgade 91, 2.

1552 København V

Tlf. 01 13 32 31, telefonid mandag-torsdag 13-15, fredag lukket

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 angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder spørgsmålet om god ejendomsmægleriskik.

Ankenævnet opkræver et **gebyr på 250 kr.** for behandling af en klagesag. Gebyret tilbagebetales, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis sagen afsluttes på sekretariatsplan uden forelæggelse for ankenævnet.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i DEH-bladet og »Ejendomshandleren«, medlemsblade for Foreningen af Danske Ejendomsformidlere og Dansk Ejendomsmæglerforening.

6.2. Ankenævnet for forsikring

v/advokat Jørgen Gawinetski
Store Kongensgade 70
1264 København K
Tlf. 01 15 89 00, telefontid 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. (Enkelte lokale, gensidige forsikringsselskaber er ikke tilsluttet nævnet).

Ankenævnet opkræver et **gebyr på 100 kr.** for behandlingen af en klagesag. Gebyret tilbagebetales, hvis ankenævnet ikke kan behandle sagen, eller hvis nævnets afgørelse giver klageren helt eller delvis medhold i klagen.

Udvalgte afgørelser offentliggøres i tidsskriftet »Forsikring«.

6.3. Ankenævnet for hulrumsisolering

Nørre voldgade 34
1358 København K
Tlf. 01 15 17 00, telefontid 8.30-16.30

Ankenævnet behandler klager over hulrumsisoleringsarbejde, herunder kvaliteten af de anvendte materialer, vederlagets størrelse samt klager vedrørende bygningsbeskædigelser m.v.

Såvel forbrugere som de fleste erhvervsdrivende kan klage til ankenævnet.

Aftalen om arbejdets udførelse skal være indgået d. 1. januar 1982 eller senere.

Ankenævnet opkræver et **gebyr på 100 kr.**, der tilbagebetales, hvis klagen ikke bliver behandlet i nævnet, eller klageren får helt eller delvis medhold i klagen.

Ankenævnet kan i visse tilfælde opkræve et omkostningsbeløb til indhentelse af sagkyndige erklæringer.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres ikke i fagtidsskrifter.

6.4. Ankenævnet for køreundervisning

Ellested

5853 Ørbæk

Tlf. 09 33 15 01, telefontid 10-12

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod kørelærere vedrørende såvel teoretisk som praktisk køreundervisning.

En klage kan angå samtlige omstændigheder i forholdet mellem kørelæreren og forbrugeren.

Ankenævnet opkræver et **gebyr på 50 kr.** Gebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får helt eller delvis medhold i klagen.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres i fagbladet »Kørelæreren«.

6.5. Ankenævnet for murerfaget

Rosenvængets Allé 25

2100 København Ø

Tlf. 01 26 99 11, telefontid 9-15

Ankenævnet behandler klager over ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende murerarbejde.

Ankenævnet opkræver et **gebyr på 150 kr.** Gebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis klagen ikke behandles i nævnet.

Nævnet kan opkræve et omkostningsbeløb til indhentelse af sagkyndige erklæringer. Beløbet kan dog ikke overstige 1.500 kr.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres ikke i fagtidsskrifter.

6.6. Ankenævnet for pelsbranchen

Østbanegade 55

2100 København Ø

Tlf. 01 38 12 55, telefontid 9-16

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, hvis vederlaget ikke overstiger 20.000 kr.).

Ankenævnet opkræver følgende **gebyrer**:

Når klagegenstandens værdi er:

under 500 kr.	40 kr.
500-4.999 kr.	155 kr.
5.000-14.999 kr.	285 kr.
15.000 kr. og derover.	515 kr.

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 ankenævnsbehandlingen.

Ankenævnets afgørelser offentliggøres ikke i fagtidsskrifter.

6.7. Ankenævnet for VVS-installationer

Slotsgade 2

2200 København N.

Tlf. 01 39 04 90, telefontid 13-15

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

Den samlede enterprisesum for VVS- og blikkenslagerarbejdet må ikke overstige 100.000 kr. ekskl. moms.

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

Ankenævnet kan i visse tilfælde opkræve et omkostningsbeløb på højst 1.000 kr. til indhentelse af sagkyndige erklæringer samt kræve deponering af omtvistede beløb.

Udvalgte afgørelser refereres i »Dansk Smedetidende« og »VVS-Installatøren«.

6.8. Rejsebureau-Ankenævnet

**Falkoner Allé 58 B
2000 Frederiksberg
Tlf. 01 35 84 66, telefontid 10-12**

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

Ankenævnet opkræver et **klagegebyr på 100 kr.** Gebyret tilbagebetales, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis sagen afsluttes på sekretariatsplan uden forelæggelse for nævnet.

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

Forbrugerklagenævnet har fra én af organisationerne bag Rejsebureau-Ankenævnet fået oplyst, at Ankenævnet *vil blive afviklet*, således at nye sager alene tages ind til og med **31. oktober 1988**. Efter denne dato vil nye sager ikke blive taget ind, men verserende sager vil blive færdigafviklet.

6.9. Pengeinstitutankenævnet

Et ankenævn for pengeinstitutkunder er *under etablering*. Forbrugerklagenævnet har foretaget *principiel godkendelse* af vedtægter for et pengeinstitutankenævn. Ankenævnet forventes at påbegynde sin virksomhed medio 1988.

Nævnet vil behandle klager over *danske pengeinstitutter og deres datterselskaber*. Nævnet vil endvidere skulle behandle klager over *danske filialer af udenlandske pengeinstitutter*. Nævnet vil behandle klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende vil kunne behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende et privatkundeforhold.

7. LOVE OG BEKENDTGØRELSE

Lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988.

7.1. Bekendtgørelse af Lov om Forbrugerklagenævnet

Herved bekendtgøres lov om Forbrugerklagenævnet, jf. lovbekendtgørelse nr. 105 af 28. februar 1986, med de ændringer, der følger af lov nr. 320 af 4. juni 1986 og lov nr. 856 af 23. december 1987.

Kapitel 1.

Forbrugerklagenævnet.

§ 1. Klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser kan indbringes for Forbrugerklagenævnet. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

§ 2. Industriministeren 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. Industriministeren 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.

§ 4.¹⁾ Nævnet består af et formandskab og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Forbrugerstyrelsen fungerer som nævnets sekretariat.

Stk. 2. Nævnets medlemmer udnævnes af industriministeren. 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 industriministeren. Der kan heri fastsættes regler om betaling af gebyr for nævnsbehandlingen 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.

²⁾*Stk. 2.* (Ophævet).

§ 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, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

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.

³⁾*Stk. 2.* Såfremt en sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for nævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

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.

Stk. 3. Forbrugerklagenævnet kan bestemme, at den tabende part helt eller delvis skal afholde udgifterne ved indhentelse af sagkyndig erklæring eller betalte gebyrer.

§ 10. Når nævnet har truffet en afgørelse i en klagesag, kan sagen af hver af parterne indbringes for domstolene.

Stk. 2. Såfremt nævnets afgørelse eller forlig indgået for nævnet ikke efterleves,

indbringer Forbrugerklagenævnets sekretariat på forbrugerens begæring og på dennes vegne sagen for domstolene.

§ 11. Betegnelsen »forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det i nærværende kapitel omhandlede nævn.

Stk. 2. Industriministeren kan fastsætte bestemmelser, der forbyder andre klageorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse. Overtrædelse af et sådant forbud straffes med bøde.

Kapitel 2.

Godkendelse af private klage- og ankenævn.

§ 12. Forbrugerklagenævnet kan godkende, at klager, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævn omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

Stk. 2. En sådan godkendelse kan kun meddeles, hvis klage- eller ankenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne.

Stk. 3. En godkendelse kan tidsbegrænses og kan tilbagekaldes, såfremt forudsætningerne for godkendelse ikke længere skønnes at være til stede.

Stk. 4. Forbrugerklagenævnets afgørelser efter stk. 1-3 kan indbringes for industriministeren.

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

Kapitel 3.

⁴¹⁾ § 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.

¹⁾ § 4, stk. 1, ændret ved lov nr. 856 af 23. december 1987.

²⁾ § 5, stk. 2, ophævet ved lov nr. 856 af 23. december 1987.

³⁾ § 8, stk. 2, ændret ved lov nr. 320 af 4. juni 1986.

⁴⁾ Lov nr. 320 af 4. juni 1986 om ændring af retsplejeloven, konkursloven og lov om forbrugerklagenævnet indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse: § 4, stk. 1. Loven træder i kraft den 1. juli 1986.

Lov nr. 856 af 23. december 1987 om ændring af lov om Statens Husholdningsråd og lov om Forbrugerklagenævnet indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse: § 3. Loven træder i kraft den 1. januar 1988.

7.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet

I medfør af § 4, stk. 3, i lov nr. 305 af 14. juni 1974 om forbrugerklagenævnet, som ændret ved lov nr. 267 af 26. juni 1975 og lov nr. 238 af 27. maj 1981, fastsættes:

§ 1. Forbrugerklagenævnet består af et formandskab (1 formand og eventuelle næstformand) 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 industriministeren som medlemmer af nævnet for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Stk. 3. Industriministeren 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 industriministerens 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, industriministeren bestemmer. Udtrykket »erhvervsdrivende« omfatter i det følgende også de i 1. pkt. nævnte offentlige myndigheder.

Stk. 2. Klager kan ikke indgives af offentlige myndigheder eller offentlige institutioner.

§ 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 eller 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 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette et medlem af formandskabet, som træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende kan medvirke i behandling af en sag som følge af bestemmelsen i stk.1.

§ 7. Sekretariatet bistår formandskabet og forretningsudvalget og har i øvrigt 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 på en af nævnet udfærdiget formular,
- 3) at der i forbindelse med klagens indbringelse betales et gebyr på 25 kr. og
- 4) at der ud over det i punkt 3 nævnte beløb for behandling af klager vedrørende køb af motorkøretøjer betales et gebyr på 400 kr., der tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

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

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

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelt andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævede. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmod-

ning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet 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. Sekretariatet kan afvise eller afgøre sagen, jfr. § 13, stk. 1, nr. 4 og 5.

Stk. 5. Sagen kan søges forligt mellem parterne af sekretariatet.

Stk. 6. Sager, der ikke er blevet afsluttet i medfør af stk. 3 eller stk. 4, eller forlig, der ikke er blevet opfyldt, afgives af sekretariatet 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 § 13, stk. 1, nr. 3, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser. En nævnsafdeling er beslutningsdygtig, når et medlem af formandskabet og mindst to medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. 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 mægle forlig i sagen.

Stk. 4. De tilstedeværende medlemmer af nævnsafdelingen skal deltage i afgørelsen. Afgørelsen træffes ved almindelig stemmeflerhed.

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

Stk. 6. Nævnsafdelingernes afgørelser og forlig 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.

Stk. 8. Såfremt nævnet bestemmer, at den tabende part helt eller delvist skal afholde udgifterne ved indhentelse af sagkyndig erklæring eller betalte geby-

rer, jfr. lovens § 9, stk. 3, fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

§ 10. Sekretariatet indbringer sager for domstolene på forbrugerens begæring og på dennes vegne, såfremt nævnets afgørelse eller forlig indgået for nævnet ikke efterleves.

Stk. 2. Sekretariatet drager omsorg for inkassering af pålagte udgifter ved indhentelse af sagkyndig erklæring eller betalte gebyrer, jfr. § 9, stk. 8.

§ 11. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori afgørelse er truffet, eller forlig er indgået, 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 behandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

§ 12. 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 industriministeriet en oversigt over sin virksomhed. Formanden udarbejder en årsberetning, der tilsendes industriministeriet efter finansårets udløb.

§ 13. 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 industriministeriet om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde,
- 2) retningslinjerne for udvælgelse af nævnsmedlemmer og for deres deltagelse i behandlingen af de enkelte sagskategorier,
- 3) spørgsmål om henlæggelse af behandlingen af visse klager til en nævnsafdeling, hvor der alene deltager et medlem af formandskabet og 2 nævnsmedlemmer, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt fordelt,
- 4) spørgsmål om bemyndigelse til sekretariatet til udover i de i § 7, stk. 2, nr. 1-4, nævnte tilfælde at afvise klager, der ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet, eller hvori det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold, jfr. lovens § 7.
- 5) spørgsmål om bemyndigelse til sekretariatet til at træffe afgørelser i visse sager, jfr. lovens § 5, stk. 2,
- 6) spørgsmål om fastlæggelse af retningslinjer for pålæggelse og inddrivelse af udgifter og gebyrer, jfr. lovens § 9, stk. 3.

Stk. 2. Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst 2 medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Er et forretningsudvalgsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems

stemme det tilstedeværende forretningsudvalgsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Beslutning træffes ved almindelig stemmeflerhed.

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

§ 14. Nævnets formand kan bemyndige en næstformand eller sekretariatets leder til at handle på sine vegne.

§ 15. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. september 1982. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 401 af 29. juli 1981.

7.3. Bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde

I medfør af § 2 og § 3, stk. 2, i lov nr. 305 af 14. juni 1974 om forbrugerklagenævnet, som ændret ved lov nr. 267 af 26. juni 1975 og lov nr. 238 af 27. maj 1981, fastsættes:

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

- 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 20.000 kr. eller derunder, dog mindst 200 kr., og som hidrører fra privat virksomhed, kan indbringes for forbrugerklagenævnet. Klager vedrørende køb af motorkøretøjer kan dog indbringes for nævnet, når vederlaget udgør 50.000 kr. eller derunder, dog mindst 200 kr.

Stk. 2. Nævnets formand kan i særlige tilfælde se bort fra den i stk. 1 nævnte undergrænse på 200 kr.

§ 3. Klager kan ikke indgives af offentlige myndigheder og offentlige institutioner.

Stk. 2. Fra bestemmelsen i § 2, stk. 1, gælder yderligere følgende undtagelser:

- 1) maskiner, instrumenter, værktøj o.lign., der benyttes erhvervsmæssigt, bestanddele og tilbehør hertil samt arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende dette materiel; dog bortset fra maskiner og tekniske anlæg til kontor og butiksbrug,
- 2) bygningsmaterialer, og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses-, moderniserings-, reparations- og rengøringsarbejde vedrørende fast ejendom,
- 3) bestanddele og tilbehør til fast ejendom, samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte, dog bortset fra husholdningstekniske hjælpemidler, tæpper, persiener og lign.,
- 4) leje af fast ejendom eller dele heraf,
- 5) arbejder og leverancer i bygge- og anlægsvirksomhed, for hvilke Almindelige Betingelser udfærdiget af ministeriet for offentlige arbejder finder anvendelse,
- 6) a. motorkøretøjer, der hovedsageligt anvendes erhvervsmæssigt, biler med en egenvægt på 2000 kg og derover, traktorer, jordbrugsredskaber, campingvogne, påhængsvogne o.lign.,

- b. bestanddele og tilbehør til motorkøretøjer og til de under a. nævnte varer,
- c. arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende motorkøretøjer og de under a. og b. nævnte varer,
- 7) både, bestanddele og tilbehør hertil samt arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende både,
- 8) nærings- og nydelsesmidler,
- 9) lægemidler m.v.
- 10) håndknyttede tæpper, antikviteter, kunstgenstande og andre samlerobjekter samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte,
- 11) arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv under forudsætning af, at virksomheden udøves i medfør af en videregående, offentlig anerkendt uddannelse eller en offentlig autorisation eller beskikkelse, herunder ydelser fra læger, tandlæger, dyrlæger, arkitekter, rådgivende ingeniører, ejendomsmæglere, dispachører, skibs- og varemæglere, revisorer, translatører og tolke,
- 12) tandteknikervirksomhed, terapeutvirksomhed o.lign. personbehandlingsvirksomhed, der udøves i henhold til en offentlig autorisation eller på grundlag af en videregående, offentlig anerkendt uddannelse,
- 13) ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring,
- 14) arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra fjernundervisning.

§ 4. Klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser på områder, for hvilke der findes godkendte private klage- og ankenævn, jfr. lovens § 12, eller på områder, på hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, jfr. lovens § 3, 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.

§ 5. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 1986. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 411 af 10. juli 1982 og bekendtgørelse nr. 17 af 17. januar 1984.

De særlige regler i retsplejeloven om forbrugersager

§ 335a. Personer, der opfylder betingelserne i § 330, stk. 1, nr. 2, har fri proces i følgende tilfælde:

- 1) Forbrugeren i sager, der indbringes af den pågældende for at få opfyldt en afgørelse, som er truffet af forbrugerklagenævnet eller af et klage- eller ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet, eller et forlig, som er indgået for et af disse nævn.
- 2) Forbrugeren i sager, der indbringes af modparten med påstand om ændring af en af de i nr. 1 nævnte afgørelser eller forlig til skade for forbrugeren.
- 3) Den anden part i sager om en advokats vederlag, der indbringes af den pågældende for at få opfyldt en afgørelse, som er truffet af en kredsbestyrelse eller af advokatnævnet.
- 4) Den anden part i sager om en advokats vederlag, som advokaten indbringer med påstand om ændring af en kredsbestyrelses eller af advokatnævnets afgørelse til skade for den anden part.

Stk. 2. Uanset bestemmelsen i § 333 betales eventuelle omkostninger til modparten af statskassen.

¹⁾**§ 361.** Anmoder en forbruger om, at en sag, der kan indbringes for forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet, må blive behandlet ved det pågældende nævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til nævnet. Dette gælder dog ikke, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller hvis sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 2. Anmodning om nævnshandling efter stk. 1 skal så vidt muligt fremsættes i 1. retsmøde eller såfremt sagen forberedes skriftligt i svarskriftet. Anmodning kan fremsættes mundtligt til retsbogen. Sagsøgte behøver ikke afgive svarskrift, såfremt anmodningen fremsættes rettidigt. Retten kan, hvis særlige omstændigheder taler derfor, tage hensyn til en anmodning, der fremsættes senere end angivet i 1. pkt., men dog inden domsforhandlingens begyndelse.

Stk. 3. Forbrugeren skal gøres bekendt med muligheden for nævnshandling.

Stk. 4. Ønsker en af parterne behandlingen ved retten fortsat efter, at nævnet har truffet afgørelse i sagen, eller efter, at der er indgået forlig for nævnet, skal han indlevere stævning til den ret, hvor sagen oprindelig er anlagt. Han anses herefter som sagsøger. I henseende til beregning af procesrente, afbrydelse af frister for sagsanlæg og afbrydelse af forældelse anses sagen for anlagt ved det oprindelige sagsanlæg, medmindre den pågældende part ikke har fremmet sagen behørigt.

¹⁾ § 361, stk. 1, er ændret ved lov nr. 320 af 4. juni 1986 med ikrafttræden den 1. juli 1986.

7.5. 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- og 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 1987

De med Forbrugerklagenævnets virksomhed forbundne udgifter har i finansåret 1986 fordelt sig således:

Udgifter:

Lønninger m.v.	5.406.890
Særskilt vederlag og særlige ydelser	229.280
Rejseudgifter	26.580
Uddannelse af personale	51.850
Kontorholdsudgifter	655.140
Vederlag til sagkyndige	1.068.720
Anskaffelse af materiel	424.890
Drift og vedligeholdelse af materiel samt diverse	418.260
Købsmoms	285.670

I alt driftsudgifter: 8.567.280

Indtægter:

Gebyrer	103.340
---------------	---------

I alt indtægter: 103.340

Udgift i finansåret 1987..... 8.463.940

JURIDISK REGISTER

A

Afbestilling

Klageren kunne træde tilbage fra en aftale om opmaling af en bil, da bilens motor brændte og bilen blev værdiløs 3.8.6. side 66

Afbetaling

(se under **Kreditkøb**)

Aftaler

(se under **Kontrakt** og **Umyndighed**)

Annoncer

Rustfri gryde annonceret med »kolde håndtag«. Da håndtag kun kunne bruges uden grydelap, hvis siden af håndgrebet ikke berørtes, fandtes gryden at være af ringere beskaffenhed og brugbarhed, end markedsføringen af gryden tilsigtede 3.1.21. side 34

En forretning blev forpligtet til at sælge en vare til den pris, der var skiltet med i butiksvinduet 3.10.1. side 72

Ansvarsfraskrivelse

Køb af brugt bil. Mangler. Købelovens § 77. Påstemplet forbehold. Afhentningstilbud	3.8.3.	side 62
---	--------	---------

Arbejds- og tjenesteydelse

(se under Tjenesteydelse)

B

Betaling

Eksempler på sager afgjort vedrørende Forlaget Skandinavisk Press A/S	2.3.1.	side 9
Indfrielse af restgæld før forfaldstid. Rentefoden var uoplyst i kontrakten, og en rentetabel på kontraktens bagside kunne ikke anvendes, fordi de aftalte månedlige ydelser ikke var lige store. Opgørelsen skete derfor efter kreditkøbslovens § 15, stk. 3	3.1.4.	side 20
En kreditor kunne ikke kræve rykkergebyr i forbindelse med for sent indbetalte afdrag på en købekontrakt under henvisning til en branchekutyme	3.1.13.	side 28

Branchekutymmer

Reparatøren af et to år gammelt køleskab burde have oplyst klageren om, at skabet kunne repareres langt billigere under FEHA-ordningen	3.1.7.	side 23
Glaslåge på et stereomøbel var ikke omfattet af radio/TV-branchens sædvanlige funktionsgaranti	3.1.12.	side 27

E

Erstatning i kontrakt

Gaskomfur var ikke godkendt til anvendelse i Danmark. Ophævelse af købet samt erstatning for forgæves afholdte installationsudgifter	3.1.3.	side 19
Reparatøren af et to år gammelt køleskab burde have oplyst klageren om, at skabet kunne repareres langt billigere under FEHA-ordningen	3.1.7.	side 23
Lejere fritaget for at betale lejekrav som følge af udlejers misligholdelse af lejekontrakten ved, at den lejede genstand ikke var fuldt funktionsdygtig. Erstatning for skade opstået på lejeapparatet	3.1.16.	side 30
Leje af indspillet videobånd. Erstatning for skade på forbrugers videoapparat på grund af, at udlejeren havde udleveret en videokassette til et forkert videosystem	3.1.17.	side 31
Reparation af TV, hvor reparationsvederlaget skulle betales af socialforvaltningen. Socialforvaltningens aftale med reparatøren om anvendelse af brugte reservedele var bindende over for forbrugeren	3.1.14.	side 29
Fotolaboratorie's erstatningsansvar for bortkommet negativ	3.7.2.	side 56
Sælgeren nægtede afhjælpning og annullerede købet ..	3.8.4.	side 63
Salg af brugt bil med 10 års rustgaranti. Garantigiveren afviste at videreføre garantien	3.8.5.	side 64
Køb af flybillet til Mozambique. Rejsebureauet burde have oplyst forbrugeren om, at der skulle fremvises dokumentation for indrejsevisum allerede ved afgang fra Kastrup Lufthavn	3.9.1.	side 68
En kuffert ankom 7 dage for sent til bestemmelsesstedet. Klageren, der ikke kunne dokumentere et økonomisk tab, havde ikke krav på erstatning	3.9.2.	side 69
Et flyselskab blev ikke pålagt erstatningsansvar ved forsinkelse på grund af vejrforhold	3.9.3.	side 69
En forbruger efterlod en klarinet i en taxa, da han ikke kunne betale regningen. Forbrugeren havde krav på erstatning for taxachaufførens uberettigede bortsalg af klarinetten	3.9.5.	side 71
Ny bil blev ridset af autovoks	3.12.2.	side 75

F

Farlige egenskaber

(se under **Produktansvar**)

Forbrugerftalelov

Lov om visse forbrugerftaler. (Dørsalg m.v., postordre-salg og løbende tjenesteydelser)

Eksempler på sager afgjort vedrørende Forlaget Skandi-
navisk Press A/S 2.3.1. side 9

Forbrugerklagenævnsløven

Kompetenceproblemer i hundesager 2.1. side 9

Frisørstole uegnet til brug ved frisørbehandling 3.5.5. side 51

Ny bil blev ridset af autovoks 3.12.2. side 75

Erstatningskrav vedrørende møbler, der blev beskadiget
af spraymaling 3.12.3. side 76

Forbruger køb

(se tillige under **Køb**)

»Nye« mangler ved omleveret vare. Købelovens § 83 fin-
der anvendelse 3.1.2. side 18

Stereoanlæg havde været repareret 3 gange. På baggrund
af reparationernes lange tidsforløb, fandtes afhjælpning
ikke at være sket inden rimelig tid 3.1.9. side 25

To Holmegaard-glas modtaget som gave. Det ene glas var produceret for 15 år siden. Forbrugerens afvisning af sælgerens tilbud om omlevering medførte fortabelse af mangelsbeføjelser	3.1.18.	side 32
Mangelfuld klæbning på sko. Indklagede berettiget til 2 afhjælpningsforsøg, da skaden ikke fremkom på samme sted og på samme tid	3.4.1.	side 46
En forretning blev forpligtet til at sælge en vare til den pris, der var skiltet med i butiksvinduet	3.10.1.	side 72

G

Garanti

Reparation under FEHA- og ELFO-ordningerne skal udføres forsvarligt	3.1.8.	side 24
Bevisbyrden blev vendt om i sag om reparation af en video med garanti	3.1.10.	side 26
Glaslåge på et stereomøbel var ikke omfattet af radio/TV-branchens sædvanlige funktionsgaranti.....	3.1.12.	side 27
Sælgeren nægtede afhjælpning og annullerede købet ..	3.8.4.	side 63
Salg af brugt bil med 10 års rustgaranti. Garantigiveren afviste at videreføre garantien	3.8.5.	side 64

K

Kontrakt

I. Kontraktens indgåelse

Eksempler på sager afgjort vedrørende Forlaget Skandinavisk Press A/S	2.3.1.	side 9
---	--------	--------

Reparatøren af et to år gammelt køleskab burde have oplyst klageren om, at skabet kunne repareres langt billigere under FEHA-ordningen	3.1.7.	side 23
Reparation af TV, hvor reparationsvederlaget skulle betales af socialforvaltningen. Socialforvaltningens aftale		

med reparatøren om anvendelse af brugte reservedele var bindende over for forbrugeren	3.1.14.	side 29
Bevisbyrden for, at der var indgået en bindende aftale om køb af gardiner påhvilede den erhvervsdrivende, der ville støtte ret på aftalen.....	3.3.15.	side 30
Køb af marmorbord med revne. Klager berettiget til ophævelse af købet, da revnen ikke var accepteret	3.5.1.	side 47
Reparation af knallert og cykel mere omfattende end aftalt. Spørgsmål om, hvorledes opgivne priser skulle forstås. Priser fandtes at være inklusive montering og moms	3.6.1.	side 54
En umyndig kunne bestille reparation af sin cykel. Krav om opbevaringsgebyr for ikke-afhentet cykel efter endt reparation kunne ikke gøres gældende mod en umyndig	3.6.2.	side 54
Køb af brugt bil. Mangler. Købelovens § 77. Påstemplet forbehold. Afhentningstilbud.....	3.8.3.	side 62
Dørsalg af bogværk. På grund af forbrugers synshandicap fandtes det stridende mod almindelig hæderlighed at fastholde ham på hele kontrakten	3.11.1.	side 73

II. Ugyldighed

Dørsalg af bogværk. På grund af forbrugers synshandicap fandtes det stridende mod almindelig hæderlighed at fastholde ham på hele kontrakten	3.11.1.	side 73
--	---------	---------

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

IV. Fortolkning i øvrigt af aftaler

Køb af vaskemaskine incl. »fri montering«. Begrebet »fri montering« omfatter ikke ekstraomkostninger, der påløber, når tilslutning ikke er mulig med anvendelse af maskinens standardslange og -ledning	3.1.6.	side 22
En kreditor kunne ikke kræve rykkergebyr i forbindelse med for sent indbetalte afdrag på en købekontrakt under henvisning til en branchekutyme	3.1.13.	side 28
Rustfri gryde annonceret med »kolde håndtag«. Da håndtag kun kunne bruges uden grydelap, hvis siden af håndgrebet ikke berørtes, fandtes gryden at være af ringere beskaffenhed og brugbarhed, end markedsføringen af gryden tilsigtede	3.1.21.	side 34
Salg af brugt bil med 10 års rustgaranti. Garantigiveren afviste at videreføre garantien	3.8.5.	side 64
Klageren kunne træde tilbage fra en aftale om opmaling af en bil, da bilens motor brændte og bilen blev værdiløs	3.8.6.	side 66

Den erhvervsdrivende kunne ikke påberåbe sig, at manglende underskrift på et tilbud skulle opfattes som et forbehold	3.9.6.	side 72
--	--------	---------

Kreditkøb

Indfrielse af restgæld før forfaldstid. Rentefoden var uoplyst i kontrakten, og en rentetabel på kontraktens bagside kunne ikke anvendes, fordi de aftalte månedlige ydelser ikke var lige store. Opgørelsen skete derfor efter kreditkøbslovens § 15, stk. 3	3.1.4.	side 20
En kreditor kunne ikke kræve rykkergebyr i forbindelse med for sent indbetalte afdrag på en købekontrakt under henvisning til en branchekutyme	3.1.13.	side 28
Køb af brugt bil. Købet finansieret gennem finansierings-selskab med sikkerhed i løsørejerpantebrev. Kreditkøbslovens § 9, stk. 1, jfr. § 1, stk. 2, nr. 2, og stk. 3, nr. 2	3.8.7.	side 66

Køb

I. Købesum

Køb af komfur. Sælgerens loyale oplysningspligt	3.1.1.	side 18
Gaskomfur var ikke godkendt til anvendelse i Danmark. Ophævelse af købet samt erstatning for forgæves afholdte installationsudgifter	3.1.3.	side 19
En forretning blev forpligtet til at sælge en vare til den pris, der var skiltet med i butiksvinduet	3.10.1.	side 72

II. Levering

III. Ophævelse. Omlevering. Forholdsmæssigt afslag.

Afhjælpning

Eksempler på sager afgjort vedrørende Forlaget Skandinavisk Press A/S	2.3.1.	side 9
Optisk hvidt i vaskepulver kan påvirke tekstilstoffers farve	2.2.	side 12

Køb af komfur. Sælgerens loyale oplysningspligt	3.1.1.	side 18
»Nye« mangler ved omleveret vare. Købelovens § 83 finder anvendelse	3.1.2.	side 18
Reparatøren af et to år gammelt køleskab burde have oplyst klageren om, at skabet kunne repareres langt billigere under FEHA-ordningen	3.1.7.	side 23
Stereoanlæg havde været repareret 3 gange. På baggrund af reparationernes lange tidsforløb, fandtes afhjælpning ikke at være sket inden rimelig tid	3.1.9.	side 25
Bevisbyrden blev vendt om i sag om reparation af en video med garanti	3.1.10.	side 26
Glaslåge på et stereomøbel var ikke omfattet af radio/TV-branchens sædvanlige funktionsgaranti	3.1.12.	side 27
To Holmegaard-glas modtaget som gave. Det ene glas var produceret for 15 år siden. Forbrugerens afvisning af sælgerens tilbud om omlevering medførte fortabelse af mangelsbeføjelser	3.1.18.	side 32
Det var ikke en mangel, at nogle dråber vand løb ud fra termokander, når de lå ned	3.1.19.	side 33
Uheldige brugsegenskaber ved en sifon. Produktansvar	3.1.20.	side 34
Rustfri gryde annonceret med »kolde håndtag«. Da håndtag kun kunne bruges uden grydelap, hvis siden af håndgrebet ikke berørtes, fandtes gryden at være af ringere beskaffenhed og brugbarhed, end markedsføringen af gryden tilsigtede	3.1.21.	side 34
Køb af en offwhite jakke. Stoffet ændrede farve efter vask med optisk hvidt	3.3.1.	side 35
Køb af en hvid dragt. Manglende vedligeholdelsesmuligheder	3.3.2.	side 36
Køb af hvid cotton-coat. Mangler. Farveændring efter brug og renholdelse ikke større end acceptabelt	3.3.3.	side 37
Køb af sportsjakke. Mangler. Manglende mulighed for tilfredsstillende vedligeholdelse	3.3.4.	side 38
Forbrugerklagenævnet har afgjort en sag vedrørende manglende vedligeholdelsesmærkning	3.3.5.	side 38
Størrelsesnumre, der refererer til usædvanligt system	3.3.6.	side 39
Anden bedømmelse af udseendeændring end ved almindelige konfektionsvarer	3.3.7.	side 39
Krympning af dunjakke	3.3.8.	side 40
Kan en forretning tilbagekalde et udstedt tilgodebevis under henvisning til, at varen har været brugt	3.3.9.	side 41
Sweater købt på udsalg. Mangler. Skader forvoldt ved egen skyld. Fortabelse af retten til at hæve købet	3.3.11.	side 42
Regnsæt var ikke regntætte. Mangler. Relevante forudsætninger	3.3.12.	side 43

Jakke undergået uacceptabelt stor farveændring i rensning. Forholdsmæssigt afslag. Dokumentation for køb.		
Sælger gået aktivt ind i reklamationsbehandlingen	3.3.13.	side 43
Køb af strygefrit sengetøj. Spørgsmål om, hvor meget sådant sengetøj må krølle	3.3.16.	side 46
Mangelfuld klæbning på sko. Indklagede berettiget til 2 afhjælpningsforsøg, da skaden ikke fremkom på samme sted og på samme tid	3.4.1.	side 46
Køb af marmorbord med revne. Klager berettiget til ophævelse af købet, da revnen ikke var accepteret	3.5.1.	side 47
Køb af rundt spisebord med tillægsplade. Pladen havde mange revner. Relevante forudsætninger	3.5.2.	side 48
Væsentlig mangel ved møbler, idet konstruktionen ikke var brugsegnet	3.5.3.	side 49
Køb af specialfremstillet spisebord i Pakhustræ. Klage over mangler ved bordpladen	3.5.4.	side 50
Frisørstole uegnet til brug ved frisørbehandling	3.5.5.	side 51
Køb af lædermøbler. Indklagedes urigtige oplysninger om købsprisen, berettigede klageren til at hæve købet .	3.5.6.	side 51
En forbruger havde krav på i forbindelse med omlevering på grund af mangler, at den erhvervsdrivende betalte omkostningerne ved forsendelsen af varen til klagerens bopæl på Maldiverne. Købelovens § 73	3.5.7.	side 52
Køb af fotografiapparat. Sælger ansvarlig for batterilækage	3.7.1.	side 55
Køb af ikke-vandbeskyttet ur. Smykkeur uegnet til almindelig brug	3.7.3.	side 57
Køb af armbånd i 8 karat guld. Krav om at sælgeren i forbindelse med salget informerer om, at varen ikke tåler almindelig brug	3.7.5.	side 59
Køb af ny bil. Reklamation over et større antal fejl. Købet ophævet	3.8.1.	side 60
Mange småfejl ved en relativt ny bil af mærket »Zastava Yogo«, blev anset for at være mangler, som sælgeren var forpligtet til at afhjælpe vederlagsfrit	3.8.2.	side 61
Køb af brugt bil. Mangler. Købelovens § 77. Påstemplet forbehold. Afhentningstilbud	3.8.3.	side 62
Sælgeren nægtede afhjælpning og annullerede købet . .	3.8.4.	side 63
Salg af brugt bil med 10 års rustgaranti. Garantigiveren afviste at videreføre garantien	3.8.5.	side 64
Klageren kunne træde tilbage fra en aftale om opmaling af en bil, da bilens motor brændte og bilen blev værdiløs	3.8.6.	side 66
Køb af brænde. Svindet efter savning og flækning af det leverede brænde blev medregnet ved opmålingen af dette	3.12.1.	side 74

Erstatningskrav vedrørende møbler, der blev beskadiget af spraymaling	3.12.3.	side 76
---	---------	---------

IV. Erstatning

(se under *Erstatning i kontrakt*)

V. Produktansvar

(se under *Produktansvar*)

L

Leasing

(se under **Leje**)

Leje

Lejere fritaget for at betale lejekrav som følge af udlejers misligholdelse af lejekontrakten ved, at den lejede genstand ikke var fuldt funktionsdygtig. Erstatning for skade opstået på lejeapparatet	3.1.16.	side 30
Leje af indspillet videobånd. Erstatning for skade på forbrugerens videoapparat på grund af, at udlejeren havde udleveret en videokassette til et forkert videosystem...	3.1.17.	side 31
Leje af service og fasttelt. Spørgsmålet om, hvad ydelsen omfatter	3.12.4.	side 77

Levering

(se under **Køb II** og **Tjenesteydelse II**)

Reparation af knallert og cykel mere omfattende end aftalt. Spørgsmål om, hvorledes opgivne priser skulle forstås. Priser fandtes at være inklusive montering og moms	3.6.1.	side 54
---	--------	---------

O

Ombytningsret

Kan en forretning tilbagekalde et udstedt tilgodebevis under henvisning til, at varen har været brugt	3.3.9.	side 41
---	--------	---------

P

Passivitet

Forbrugeren ventede for længe med at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet og fik derfor ikke medhold i sit krav	3.3.10.	side 41
---	---------	---------

Produktansvar

Køberen mistede adgangen til at kræve erstatning som følge af egen skyld	3.1.5.	side 21
Uheldige brugsegenskaber ved en sifon. Produktansvar	3.1.20.	side 34
Ny bil blev ridset af autovoks	3.12.2.	side 75
Erstatningskrav vedrørende møbler, der blev beskadiget af spraymaling	3.12.3.	side 76

R

Reklamation

»Nye« mangler ved omleveret vare. Købelovens § 83 finder anvendelse	3.1.2.	side 18
---	--------	---------

Rentelov

En kreditor kunne ikke kræve rykkergebyr i forbindelse med for sent indbetalte afdrag på en købekontrakt under henvisning til en branchekutyme

3.1.13. side 28

Returret

Sælgeren har bevisbyrden for, at der er aftalt særlige begrænsninger i en lovet returret
Udnyttelse af aftalt returret. Kontraktsfortolkning

3.1.11. side 26

3.5.8. side 53

T

Tilgodebevis

Klageren kunne træde tilbage fra en aftale om opmaling af en bil, da bilens motor brændte og bilen blev værdiløs

3.8.6. side 66

Tjenesteydelser

I. Pris for tjenesteydelsen

Reparation af TV, hvor reparationsvederlaget skulle betales af socialforvaltningen. Socialforvaltningens aftale med reparatøren om anvendelse af brugte reservedele var bindende over for forbrugeren

3.1.14. side 29

En reparationsregning for en båndoptager blev nedsat, fordi reparatøren havde udført en langt mere omfattende reparation end aftalt

3.1.15. side 30

Reparation af knallert og cykel mere omfattende end aftalt. Spørgsmål om, hvorledes opgivne priser skulle forstås. Priser fandtes at være inklusive montering og moms

3.6.1. side 54

En umyndig kunne bestille reparation af sin cykel. Krav om opbevaringsgebyr for ikke-afhentet cykel efter endt reparation kunne ikke gøres gældende mod en umyndig Den erhvervsdrivende kunne ikke påberåbe sig, at manglende underskrift på et tilbud skulle opfattes som et forbehold	3.6.2.	side 54
	3.9.6.	side 72

II. Forsinkelse med præstation af ydelsen

III. Ophævelse. Nedslag i prisen.

Afhjælpning

Optisk hvidt i vaskepulver kan påvirke tekstilstoffers farve	2.3.	side 12
--	------	---------

Reparatøren af et to år gammelt køleskab burde have oplyst klageren om, at skabet kunne repareres langt billigere under FEHA-ordningen	3.1.7.	side 23
Reparation under FEHA- og ELFO-ordningerne skal udføres forsvarligt	3.1.8.	side 24
Reparation af TV, hvor reparationsvederlaget skulle betales af socialforvaltningen. Socialforvaltningens aftale med reparatøren om anvendelse af brugte reservedele var bindende over for forbrugeren	3.1.14.	side 29
Køb af kontaktlinser under graviditet. Købelovens 1-årsreklamationsfrist kunne ikke finde anvendelse, da levering af kontaktlinser er en kombineret ydelse, hvor en meget væsentlig del af ydelsen er en tjenesteydelse	3.7.4.	side 57
En kuffert ankom 7 dage for sent til bestemmelsesstedet. Klageren, der ikke kunne dokumentere et økonomisk tab, havde ikke krav på erstatning	3.9.2.	side 69
Køb af DSB-netkort til 1. klasse. Forbrugeren kunne ikke kræve vederlaget tilbagebetalt som følge af aflysning af nogle af togene med 1. classes vogne	3.9.4.	side 70

IV. Erstatning

(se under *Erstatning i kontrakt*)

U

Udsalg

Sweater købt på udsalg. Mangler. Skader forvoldt ved egen skyld. Fortabelse af retten til at hæve købet 3.3.11. side 42

Umyndighed

En umyndig kunne bestille reparation af sin cykel. Krav om opbevaringsgebyr for ikke-afhentet cykel efter endt reparation kunne ikke gøres gældende mod en umyndig 3.6.2. side 54