

Juridisk Årbog Forbrugerstyrelsen 1989



Juridisk Årbog 1989
Forbrugerstyrelsen
Amagerfælledvej 56
2300 København S.
Telefon: 31 57 01 00

ISBN 87 7408 3805
Eleven Danes Design A/S
Tryk: Scantryk, København

Indholdsfortegnelse

	Forord	5
1.	Statistiske oplysninger m.v.	7
1.1.	Forbrugerklagenævnet	7
1.2.	Forbrugerombudsmanden	7
2.	Bestillingskøbet i knibe efter ændringen af dørsalgsloven	9
3.	Lov om markedsføring	13
	Register til sager om markedsføring	13
3.1.	Markedsføringsloven generelt	15
3.2.	Prisreklame	21
3.3.	Køreskoler	23
3.4.	Miljøet i markedsføringen	23
3.5.	Investerings- og finansieringsvirksomhed. Pengeinstitutternes markedsføring	27
3.6.	Forsikringsselskabernes markedsføring	38
3.7.	Ejendomsformidling	42
3.8.	Tilgift	44
3.9.	Rabatmærker	46
3.10.	Præmiekonkurrencer	48
3.11.	Produktsikkerhed	50
4.	Kartoffelkuren	53
5.	Lov om betalingskort	55
5.1.	Betalingskortregisteret	55
5.2.	Dankort som legitimationsmiddel	55
5.3.	Vennehvervning	56
5.4.	Fremsendelse af betalingskort	56
5.5.	EF-kommissionens henstilling af 17. november 1988 om betalingsystemer	57
5.6.	Brug af betalingskort i forbindelse med post- og telefonordrekøb	57
6.	Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet af almindelig interesse	59
6.1.	Husholdningsapparater, radio/TV, elektronik, isenkram	59
6.2.	El, gas, vand, varme og telefon. Diverse ydelser vedr. fast ejendom	71
6.3.	Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler). Skind	76

6.4.	Fodtøj	84
6.5.	Møbler	86
6.6.	Cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	88
6.7.	Foto, ure, optik, smykker	91
6.8.	Motorkøretøjer	94
6.9.	Transport og flytning	98
6.10.	Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter	101
6.11.	Aviser, ugeblade, tidsskrifter, bøger	102
6.12.	Øvrige sager	103
	Bilag vedr. Forbrugerombudsmanden	109
A.	Lovbekendtgørelse nr. 55 af 28. januar 1987 om markedsføring	111
B.	Bekendtgørelse nr. 542 af 10. august 1989 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed	115
C.	Rigsadvokatens meddelelse nr. 7/75 af 8. juli 1975 vedrørende sager om overtrædelse af lov nr. 297 af 14. juni 1974 om markedsføring	117
D.	Lov nr. 284 af 6. juni 1984 om betalingskort m.v.	121
E.	Bekendtgørelse nr. 630 af 14. december 1984 om registrering, erstatningsmaksimering og gebyrer m.v. i medfør af betalingskortloven	127
F.	Bekendtgørelse nr. 635 af 18. december 1984 om anmeldelse og oplysningspligt i henhold til lov om betalingskort	129
G.	Forbrugerombudsmandens bekendtgørelse af 4. april 1986 om gebyrer for udskrifter og fotokopier af oplysninger fra Forbrugerombudsmandens betalingskortregister	131
	Bilag vedr. Forbrugerklagenævnet	133
H.	Lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 om Forbrugerklagenævnet	135
I.	Bekendtgørelse nr. 541 af 10. august 1989 om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet	139
J.	Bekendtgørelse nr. 793 af 15. december 1988 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	143
K.	De særlige regler i retsplejeloven om forbrugersager	145
L.	Retsafgiftslovens § 9	147
	Juridisk register til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet	149

Forord

Forbrugerstyrelsens juridiske årbog afløser sammen med Forbrugerstyrelsens årsberetning de hidtidige beretninger for Forbrugerombudsmanden og Forbrugerklagenævnet. For 1989 er årbogen en direkte fortsættelse af de juridiske afsnit i de to årsberetninger. Der er i beretningen også medtaget visse statistiske oplysninger, som man ikke har fundet plads til i Forbrugerstyrelsens årsberetning.

1. juridiske kontor

Bredgade 31, 1.
1260 København K
Telf. 33 13 87 11
Telefax 33 93 96 98

2. juridiske kontor

Axeltorv 6, 4.
1609 København V
Telf. 33 91 24 66
Telefax 33 91 05 83

1. Statistiske oplysninger m.v.

1

1.1. Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet har registreret godt 14.000 telefoniske og personlige førstegangshenvendelser i 1988. Tallet for det faktiske antal henvendelser er noget større, idet registrering af og til glemmes.

Antallet af skriftlige indkomne sager var i 1988 2.906 klagesager, og i årets løb afsluttedes 3.104 sager. For statistiske oplysninger om Forbrugerklagenævnets virksomhed henvises i øvrigt til *Forbrugerstyrelsens* årsberetning for 1988.

1.2. Forbrugerombudsmanden

1.2.1. Sagsstatistik

1. januar 1988 – 31. december 1988:

A. Sager optaget til behandling i medfør af markedsføringsloven og betalingskortloven:

Efter henvendelse fra:	Nye sager:	Yderligere henvendelser i verserende sager:
Privatpersoner	569	27
Forbrugergrupper	49	
Forbrugerorganisationer	8	
Interesseorganisationer	79	
Erhvervsdrivende	467	20
Erhvervsorganisationer	52	4
Offentlige myndigheder	69	2
Anonyme	12	
FO's eget initiativ	117	19
I alt	1.422	72

Afsluttede sager:

Afsluttet efter forhandling, orientering om markedsføringsloven, betalingskortloven eller i øvrigt afsluttet uden iværksættelse af retsskridt	1.435
Afsluttet ved domstolsbehandling eller ved udenretlig bødevedtagelser *)	6
Oversendt til anden myndighed	125
Afvist	90
I alt	1.656

*) Heri indgår ikke domstolsafgørelser i sager, som først er henlagt hos FO efter beretningsperiodens udløb.

B. FO's betalingskortregister:

Registrerede betalingssystemer pr. 31.12.1987	63
Registrerede betalingssystemer i 1988	7
Registrerede ændringer i 1988	87
Registrerede ophør i 1988	6
Registrerede betalingssystemer pr. 31.12.1988	64

C. Notifikationssystemerne:

I alt er via de under EF, OECD og NEK etablerede notifikationssystemer modtaget 118 notifikationer, som fordeler sig på følgende kategorier:

Farlige produkter (forbud)	99
Produktsikkerhedsbestemmelser	6
Forskning m.m.	13

Danmark har i beretningsperioden afsendt 1 notifikation til EF-Kommissionen i kategorien "farlige produkter".

De 118 notifikationer er ekspederet således:

Optaget til behandling hos FO i medfør af markedsføringsloven	54
Oversendt til speciallovmyndigheder til orientering eller videre foranstaltning	64

D. Øvrige sager: 242

Under denne gruppe falder bl.a. sekretariatssager, sager vedrørende samarbejde med andre myndigheder og internationalt samarbejde samt om gebyr for kortudstedere.

2. Bestillingskøbet i knibe efter ændringen af dørsalgsloven

Det er ikke usædvanligt i forbrugerforhold, at købeaftaler, hvor varen skal fremstilles eller tilpasses efter køberens individuelle behov, de såkaldte bestillingskøb, bliver indgået på forbrugerens bopæl.

Hvis der skal købes væg til væg gulvtæpper, gardiner, persiener o. lign., vælger mange den bekvemme løsning at ringe til den erhvervsdrivende og bede ham komme med prøver og samtidig tage de nødvendige mål i hjemmet. Herefter er det naturligt, at aftalen indgås på bopælen.

I det følgende skal vi se på, hvordan sådanne aftaler er reguleret i dørsalgsloven.

Allerede ifølge den oprindelige dørsalgslov, lov nr. 139 af 29. marts 1978 om visse forbrugaftaler, havde forbrugeren efter kap. 3 som hovedregel fortrydelsesret inden for 7 dage ved købeaftaler indgået uden for sælgerens faste forretningssted, f.eks. på bopælen. Dette gjaldt dog ikke for netop bestillingskøb, når forbrugeren udtrykkeligt havde anmodet om at få sælgerens besøg. Det var noget andet, hvis sælgeren uopfordret henvendte sig for at formå forbrugeren til at indgå en aftale. En sådan uanmodet henvendelse var helt generelt forbudt, og en eventuel aftale var ikke bindende for forbrugeren. Forbudet og ugyldighedsvirkningen gjaldt for så godt som alle former for aftaler, såvel vedrørende varer som vedrørende arbejds- og tjenesteydelser.

En lovændring blev imidlertid foretaget i 1987 i forbindelse med gennemførelsen af et EF-direktiv af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted.

I direktivets artikel 1 hedder det:

”Dette direktiv gælder for aftaler indgået mellem en erhvervsdrivende, der leverer varer eller tjenesteydelser, og en forbruger:

- under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende uden for dennes faste forretningssted, eller
- i forbindelse med den erhvervsdrivendes besøg:
 - i) hos forbrugeren eller en anden forbruger,
 - ii) på forbrugerens arbejdsplads,
 såfremt besøget ikke sker efter udtrykkelig anmodning fra forbrugeren”.

Ifølge artikel 5 skal forbrugeren ved de af direktivet omfattede aftaler have ret til at træde tilbage fra aftalen inden for en frist på mindst 7 dage, og den erhvervsdrivende skal efter artikel 4 give forbrugeren skriftlig oplysning om denne fortrydelsesret.

Som det vil ses, omfatter direktivet 2 former for aftaler, nemlig 1) udflugtsaftaler (som ikke skal behandles her), og 2) aftaler indgået under den erhvervsdrivendes besøg hjemme hos en forbruger eller på hans arbejdsplads, såfremt besøget ikke sker efter udtrykkelig anmodning fra forbrugeren.

Som ovenfor anført, var det allerede efter kap. 2 i 1978-loven forbudt for en erhvervsdrivende at henvende sig på forbrugers bopæl eller arbejdsplads for at indgå aftaler, medmindre forbrugeren udtrykkelig havde anmodet derom. Danmark havde således i denne situation allerede før vedtagelsen af EF-direktivet en videregående beskyttelse af forbrugere også ved bestillingskøb, end direktivet kræver. Havde forbrugeren ikke udtrykkeligt anmodet om besøget, behøvede han ikke at ulejlige sig med at give meddelelse om fortrydelse inden for en frist på 7 dage, men kunne simpelthen anse aftalen for ikke bindende. Da direktivet er et minimumsdirektiv, er det tilladt medlemsstaterne at opretholde eller indføre en mere vidtgående forbrugerbeskyttelse end hjemlet i direktivet.

Skønt det således ikke var nødvendigt for at opfylde direktivets krav, blev der ved ændringsloven, lov nr. 862 af 23. december 1987 om ændring af lov om visse forbrugerftaler, indført fortrydelsesret ved bestillingskøb, også når forbrugeren selv har ringet eller skrevet og bedt sælgeren komme. Og den erhvervsdrivende skal under besøget give tydelig, skriftlig oplysning om fortrydelsesretten i overensstemmelse med formelle regler, som Justitsministeriet har fastsat. Det er noget andet, hvis forbrugeren har været i forretningen og anmodet om besøget – i så fald er der ingen fortrydelsesret.

Det fremgår af forarbejderne til loven, herunder bemærkningerne til lovforslaget, at man var af den opfattelse, at EF-direktivet forpligtede til denne ændring.

Som følge af den for bestillingskøb helt overflødige lovændring har vi nu en retstilstand, hvor ingen sælger ved sine fulde fem burde kunne formåes til at begynde at klippe gardiner eller tæpper til, før der er gået 7 dage efter aftalens indgåelse, hvis aftalen er indgået i hjemmet. I disse 7 dage har forbrugeren nemlig suverænt magten over, om aftalen skal gennemføres, og om sælgeren skal have betaling for sin ulejlighed og sine tilskårne varer. Den forbruger, der står og gerne vil have nye gardiner inden sølvbrylluppet, må derfor være ude i god tid.

Ifølge lovens § 16 kan loven ikke ved aftale fraviges til skade for forbrugeren. Problemet kan således ikke løses, ved at forbrugeren på forhånd lover ikke at ville benytte sin fortrydelsesret, selv når væsentlige praktiske hensyn taler for aftalens hurtige gennemførelse, eksempelvis pålægning af tæpper inden flyttelæsset ankommer.

Nu er det (lige på dette punkt tænker man somme tider heldigvis) således, at så godt som ingen, hverken forbrugere eller erhvervsdrivende, kender eller specielt forstår dørsalgsloven. Men når en sag om et bestillingskøb, der er indgået på bopælen, bliver indbragt for Forbrugerklagenævnet, må nævnet naturligvis anvende lovens regler, herunder reglerne om, at den erhvervsdrivende i forbindelse med aftalens indgåelse skal give forbrugeren tydelig, skriftlig oplysning om fortrydelsesretten. Hvis en sådan oplysning ikke er givet, er aftalen ugyldig.

Forbrugerklagenævnet har siden ændringslovens ikrafttræden truffet afgørelser i 2 sager, hvor de nye regler måtte finde anvendelse. Sagerne skal her kort refereres:

Den ene sag drejede sig om en leverance af persienner til 6.300 kr. Aftalen var kommet i stand ved, at forbrugeren på baggrund af en annonce i lokalavisen havde ringet til sælgeren og bedt ham komme hjem til hende for at demonstrere persiennernes og tage mål til dem. Sælgeren gav ikke klageren tydelig, skriftlig oplysning om hendes fortrydelsesret. Han anede naturligvis ikke, at hun havde en sådan. Umiddelbart efter opsætningen reklamerede forbrugeren over småmangler ved persiennernes, og da hun ikke fandt, at sælgeren havde held med at afhjælpe manglerne tilfredsstillende, klagede hun til Forbrugerklagenævnet og krævede købet hævet. Til klagerens forbløffelse kunne Forbrugerklagenævnet meddele hende, at man ikke behøvede at beskæftige sig med, om der faktisk var mangler ved persiennernes, men at hun blot kunne gøre gældende, at aftalen var ugyldig. Købet var nemlig omfattet af § 5, stk. 1, i lov om visse forbruger aftaler, når aftalen var indgået uden for indklagedes faste forretningssted, og der ikke ved køkets indgåelse var blevet givet forbrugeren oplysning om fortrydelsesretten. Sælgeren måtte pille persiennernes ned igen og tilbagebetale købesummen. (J.nr. 88-240-8).

En anden sag drejede sig om et gulvtæppe til 1.584 kr., hvor klageren reklamerede over, at luven vendte forkert. Nævnet behøvede ikke tage stilling til, om klagerens mangelsindsigelse var begrundet, idet det var oplyst, at købet var indgået på bopælen, og at sælgeren ikke havde givet forbrugeren den foreskrevne oplysning om hendes fortrydelsesret. Aftalen var derfor ugyldig. (J.nr. 88-220-278).

Fælles for de sager, Forbrugerklagenævnet har fået forelagt, er det, at hverken forbrugeren eller den erhvervsdrivende har haft det ringeste kendskab til eksistensen af dørsalgsloven, før Forbrugerklagenævnets sekretariat kom ind i billedet. Begge parter er blevet lige forundrede over at erfare, at forbrugeren har ret til at fortryde en aftale, efter at den erhvervsdrivende er gået igang med at tilpasse en vare til ofte mange tusinde kroner. Om den erhvervsdrivende efter en sådan lærestreg vil få trykt blanketter, der opfylder de formelle krav, Justitsministeriet stiller til den tekst, der skal anvendes til oplysning til forbrugeren om fortrydelsesretten, og udlevere en sådan til sine fremtidige købere ved indgåelsen af aftalerne, er tvivlsomt. Nogle vil formentlig blot ryste på hovedet og fortsætte, som de plejer.

Efter Forbrugerstyrelsens opfattelse er det særdeles beklageligt, at man ved ændringen på dette punkt, har valgt at gå videre end direktivet således, at fortrydelsesretten nu er kommet til også at omfatte bestillingskøb, hvor forbrugeren selv udtrykkeligt har anmodet om sælgerens besøg på bopælen, og hvor der derfor ikke foreligger det overraskelsesmoment, som direktivet har til formål at beskytte forbrugeren imod. Det vil være meget vanskeligt for dele af detailhandelen at leve med en sådan fortrydelsesret, hvis den bliver almindeligt kendt, ligesom den vanskeliggør en aktiv accept fra erhvervslivet af dørsalgsloven øvrige, rimelige regler. For forbrugeren vil reglen kunne volde praktiske problemer.

3. Lov om markedsføring

Register til sager om markedsføring

3.	Lov om markedsføring	13
3.1.	Markedsføringsloven generelt	15
3.1.1.	Markedsføringslovens anvendelsesområde	15
3.1.1.1.	Velgørende organisations salg af varer omfattet af markedsføringsloven	15
3.1.1.2.	Påtænkt konkurrence i et andelsselskabs informationsfolder omfattet af markedsføringslovens § 8, stk. 1	15
3.1.2.	AIM markedsanalyse via telefoninterviews – hemmelige telefonnumre	15
3.1.3.	Sygeforsikringen "danmark"s anvendelse af cpr-nummer som medlemsnummer	16
3.1.4.	Spredning af postgiroindbetalinger	17
3.1.5.	Købers krav på bevis ved sælgers afhjælpning af mangler	17
3.1.6.	Tilbagekøbsgaranti ved salg af leksikon	18
3.1.7.	Danmarks største avis	18
3.1.8.	Kønsdiskriminerende reklame	19
3.1.9.	Producent- og leverandørgarantier	19
3.1.10.	Rabatordning for udenlandske turister i Danmark	19
3.1.11.	Inkassoskik – Vi forfølger Dem til Deres død	20
3.2.	Prisreklame	21
3.2.1.	1. og 2. sortering – før og nu pris	21
3.2.2.	Brugte biler og prisnedsættelser	21
3.2.3.	Rabat til landmænd ved køb af traktorolie	22
3.2.4.	Vildledende prisreklame ved salg af symaskiner	22
3.2.5.	Superminipris til U.S.A. – "1.995 kr. – og ikke 2 øre mere".	23
3.2.6.	Nye priser på naturgas – prissammenligningsgrundlaget	23
3.3.	Køreskoler	23
3.4.	Miljøet i markedsføringen	23
3.5.	Investerings- og finansieringsvirksomhed – Pengeinstitutternes markedsføring	27
3.5.1.	Automatisk køb/salgssystem	27
3.5.2.	Tegning af aktier ved indsendelse af kupon i annonce	28
3.5.3.	Salg af pantebreve med pantebrevscertifikat	29
3.5.4.	Banks tilbud om aktionærkredit og formuestyring af samme	30

3.5.5.	Anparter	31
3.5.6.	Mangelfuld oplysning om solidarisk skyldforpligtelse i låne-dokument	33
3.5.7.	Sammenlignende reklame – billån	33
3.5.8.	Pantsætningsforbud ved blankolån	35
3.5.9.	Pengeinstitutternes gebyr- og provisionsberegning ved salg af valuta og værdipapirer	36
3.5.10.	Fremsættelse af modtilbud i forbindelse med indhentelse af bankoplysninger – illoyal markedsføring	37
3.5.11.	Arbejdsgruppe vedrørende pengeinstitutternes standardvil-kår over for forbrugere	38
3.6.	Forsikringsselskabernes markedsføring	38
3.6.1.	Sammenlignende reklame – pensionsopsparing	38
3.6.2.	Reklamering med priseksampler inden for autoforsikring – elitebilister	39
3.6.3.	Reklamering med særlig fordelagtig indboforsikring for pen-sionister. Manglende præcisering af aldersgrænse. "Gratis" og "ekstraydelser"	41
3.6.4.	Familieforsikring – skade forvoldt af 3-årigt barn – ansvars-skade	42
3.7.	Ejendomsformidling	42
3.7.1.	Intet salg – intet salær	42
3.7.2.	Sammenlignende reklame – "Hvilke huse bliver handlet af en højtuddannet specialist"	43
3.8.	Tilgift	44
3.8.1.	Bakke med kande, småkager og kaffe ved køb eller leje af fjernsyn	44
3.8.2.	"Hurtig-svar-gave" ved tegning af abonnement på spisestel	45
3.8.3.	Gratis gave-checks ved køb af tjenesteydelser	45
3.8.4.	Toldfri varer ved køb af rejse	45
3.8.5.	Kunsttryk ved køb af olie	45
3.9.	Rabatmærker	46
3.9.1.	Kampagne for læskedrik i 1-liters flasker – kapselrabat	46
3.9.2.	Rabat ved køb af tandpasta – 5 kr. kontant eller 25 kr. på en bankkonto	47
3.10.	Præmiekonkurrencer	48
3.10.1.	Præmiekonkurrence i en reklametryksag for en avis – lovlig efter markedsføringslovens § 8, stk. 2	48
3.10.2.	Vind billetter til EM 88	49
3.11.	Produktsikkerhed	50

3.1. Markedsføringsloven generelt.

3.1.1. Markedsføringslovens anvendelsesområde.

3.1.1.1. Velgørende organisations salg af varer omfattet af markedsføringsloven.

En velgørende organisation udgav et salgskatalog med tilbud om køb af diverse varer fra organisationens butik. Overskuddet fra butikken gik udelukkende til velgørende formål. Af kataloget fremgik, at kunder ved køb for mere end 350 kr. ville få tilsendt en gratis gave efter eget valg til en værdi af henholdsvis 44 kr., 59 kr. og 79 kr.

Da den pågældende aktivitet var af erhvervsmæssig karakter, måtte organisationen – uanset dennes i øvrigt velgørende status – efter FO's opfattelse sidestilles med en erhvervsdrivende, hvorfor tilbudet om en gratis gave var omfattet af markedsføringsloven § 6, stk. 1.

FO henstillede, at organisationen ophørte med at reklamere for og yde tilgift, hvilken blev taget til efterretning.

3.1.1.2. Påtænkt konkurrence i et andelsselskabs informationsfolder omfattet af markedsføringslovens § 8, stk. 1.

Et andelsselskab anmodede FO om at vurdere, hvorvidt en af selskabet påtænkt konkurrence var omfattet af markedsføringsloven. Andelsselskabet var ejet og ledet af el-forbrugerne i 3 kommuner. Med henblik på at få forbrugerne til at spare og/eller flytte deres el-forbrug fra en bestemt periode på dagen, agtede man i selskabets informationsfolder, der udkom 6 gange om året, at udskrive en konkurrence i form af en rebus. Blandt de indkomne rigtige løsninger agtede man at foretage gevinstfordeling ved lodtrækning.

FO udtalte, at andels- og forbrugsforeninger må anses for at være erhvervsdrivende. Den af selskabet udgivne informationsfolder på 4 A-5 ark indeholdt orientering om selskabets varer og tjenesteydelser, praktiske råd og vink samt information om energisektoren i al almindelighed.

Endvidere fandt FO, at informationsfolderen ikke kunne anses for at være en periodisk skrift i markedsføringslovens § 8, stk. 2's forstand, hvorfor den påtænkte konkurrence var i strid med markedsføringslovens § 8, stk. 1.

3.1.2. AIM markedsanalyse via telefoninterviews – hemmelige telefonnumre.

Til brug for markedsundersøgelser begyndte AIM at anvende det såkaldte CATI-system (Computer Assisted Telephone Interviewing) i forbindelse med telefoninterviews.

Systemet medfører, at abonnenter med hemmeligt nummer også ringes op. AIM får således oplysning fra telefonselskaberne om, hvilke af de offentliggjorte nummerintervaller der er i aktiv brug inden for hver central. Disse oplysninger indgår i et EDB-program, og via dette EDB-program udfindes telefonnumrene automatisk, idet

der ikke sker nogen videregivelse af telefonselskabernes nummerkartotek til AIM.

Systemet giver ikke mulighed for at identificere fremkaldte numre som hemmelige, ligesom der ikke sker nogen form for registrering, listeføring eller lignende af hemmelige numre.

Intervieweren, der ikke ved, om et nummer er hemmeligt eller ej, oplyser til telefonabonnenten, at der ringes fra AIM, og at nummeret er konstrueret af AIM via et specielt EDB-program. Derefter meddeler intervieweren, at man gerne vil stille nogle spørgsmål i forbindelse med en markedsundersøgelse, såfremt abonnenten er indstillet på at medvirke.

Efter Registertilsynets opfattelse er denne fremgangsmåde ikke i strid med bestemmelserne i lov om private registre.

Endvidere har FO udtalt, at det ikke kan anses for at være i strid med god markedsføringsskik, jfr. § 1 i markedsføringsloven, at der i forbindelse med markedsundersøgelser rettes henvendelse til telefonabonnenter med hemmeligt nummer som beskrevet ovenfor.

3.1.3. Sygeforsikringen "danmark"s anvendelse af cpr-nummer som medlemsnummer.

En forbruger forespurgte FO, om det er i strid med markedsføringsloven, at Sygeforsikringen "danmark" anvender medlemmernes cpr-nummer som medlemsnummer.

Til brug for sagen indhentede FO en udtalelse fra "danmark" og Registertilsynet.

Af "danmark"s svar fremgik, at oplysninger om personnummer afgives af det enkelte medlem i forbindelse med optagelse, og formålet med registreringen er at sikre korrekt udbetaling af tilskud til medlemmerne. Medlemsnummeret er identisk med personnummeret. Sygesikringen afkræver medlemmerne dokumentation for tilskudsberettiget medicinkøb. Apotekerne attesterer på en kvittering, at der på grundlag af en recept er udleveret receptpligtig medicin for kr. x til et nærmere anført cpr-nummer overført fra lægens recept. Ved modtagelse af disse kvitteringer sammenholder sygesikringen kvitteringens oplysning om personnummer med medlemsregisteret.

"danmark" videregiver ikke oplysninger om medlemmernes personnummer.

Registertilsynet lagde i sit svar til grund, at de af "danmark" registrerede personnumre er afgivet af medlemmerne selv under omstændigheder, hvor de pågældende må vide, at oplysningen vil blive registreret. Da det må antages for nødvendigt for virksomheden at være i besiddelse af oplysningen for at muliggøre en berettiget varetagelse af virksomhedens og medlemmernes tarv, fandt Registertilsynet, at den nævnte fremgangsmåde ikke strider mod lov om private registre m.v., § 4a.

På baggrund af de indhentede oplysninger fandt FO det ikke i strid med god markedsføringsskik, at "danmark" stiller krav om oplysning af cpr-nummer som betingelse for medlemsskab.

3.1.4. **Spredning af postgiroindbetalinger.**

FO har tidligere under forhandlinger med KTAS og NESA henstillet, at udsendelsen af giroindbetalingskort tilrettelægges således, at betalingsfristen altid kommer til at omfatte et månedsskifte, således at der foreligger én lønindgang mellem udsendelsestidspunkt og sidste rettidige betalingsdato.

Som følge af de senere års kraftige ekspansion af postgiroen, er det samlede antal ekspeditioner stærkt stigende, og P & T har derfor over for FO givet udtryk for et ønske om en spredning af indbetalingerne over den enkelte måned.

P & T har fremlagt materiale, der belyser den eksisterende spredning af postgiroindbetalinger over den enkelte måned, hvoraf fremgår, at spidsbelastningen rent indbetalingsmæssigt oftest er meget kraftig i slutningen og begyndelsen af en måned.

Under drøftelserne mellem FO og P & T anførte P & T, at den spredning af indbetalingerne over den enkelte måned ville være af væsentlig betydning for udnyttelse af et kostbart produktionsapparat, hvilket yderligere vil kunne betyde en kvalitetsforbedring og dermed en bedre service for kunderne.

Endvidere oplystes, at der for virkelig mange borgere er tale om en faktisk lønspredning gennem ugeløn, 14-dages løn, budgetkonto, privat girokonto, kassekredit eller lignende.

FO udtalte, at selv om en udvikling i retning af en større lønspredning har fundet sted, bør det dog efter FO's opfattelse være frivilligt for forbrugerne at tilslutte sig forskellige betalingsordninger forstået på den måde, at forbrugeren reelt skal have mulighed for én gang om måneden selv at betale sine regninger uden at se sig nødsaget til at tilslutte sig forskellige betalingsordninger for at overholde fristen for sidste rettidige indbetalingsdato.

Selv om en sådan valgmulighed formelt set består, vil den i realiteten kunne gøres illusorisk for forbrugeren ved, at betalingsfristerne ikke altid omfatter et månedsskifte.

3.1.5. **Købers krav på bevis ved sælgers afhjælpning af mangler.**

En forbrugergruppe rettede henvendelse til FO i følgende anledning:

En forbruger købte en ny reservedel til sin bil. Få måneder senere gik reservedelen i stykker, og sælgeren ombyttede reservedelen uden beregning. Forbrugeren kunne imidlertid ikke få udleveret bevis herfor i form af en faktura eller lignende. Forbrugergruppen forespurgte derfor på køberens vegne, om køberen havde krav herpå.

I den anledning gjorde FO opmærksom på, at ifølge købelovens § 83 har køber ret til i indtil et år efter salgsgenstandens overgivelse at reklamere over mangler ved den solgte vare. Hvis en sælger vælger at opfylde sin afhjælpningsforpligtelse efter købeloven ved at levere en ny vare, løber der efter FO's opfattelse en ny reklamationsperiode fra tidspunktet for ombytningen. Køberen må derfor have et krav på at få udleveret et bevis for, hvornår denne har fundet sted, jfr. markedsføringslovens § 1.

Sælgeren meddelte efterfølgende FO at være indforstået hermed.

3.1.6. Tilbagekøbsgaranti ved salg af leksikon.

"Bogklubben forpligter sig til at tilbagekøbe Deres gamle leksikon i 20 bind, når det nye leksikon 1-30 er afsluttet".

Således skrev et forlag i 1982 i et brev til alle sine leksikonkunder. Sammen med dette brev modtog nogle leksikonkunder tillige et "garantibevīs", der indeholdt tilbagekøbsløftet. Dette garantibevīs blev endvidere distribueret til en større, ubestemt kreds ved husstandsomdeling.

I sommeren 1988 afsluttedes leksikonnets bind 1-30, hvorfor adskillige leksikonkunder ønskede at skille sig af med 20-bindsværket, således som det var stillet dem i udsigt tidligere.

Ved henvendelse til forlaget blev forbrugerne imidlertid mødt med det krav, at ihændehavelse af garantibevīs var en betingelse for at kunne gøre tilbagekøbsgarantien gældende. I øvrigt skulle leksikonnet enten afleveres på forlagets adresse i provinsen eller sendes dertil på forbrugerens regning.

I mange tilfælde afviste forlaget at tilbagekøbe leksikonnet, da forbrugerne ikke kunne forevise et garantibevīs, fordi de enten ikke havde modtaget det eller ikke havde gemt det.

På et møde med repræsentanter for forlaget tilkendegav FO, at det var i strid med god markedsføringsskik, jfr. § 1 i markedsføringsloven, at stille krav om forevisning af garantibevīs, idet forlaget måtte anses for at være bundet af løftet om tilbagekøb, hvadenten forbrugeren var i besiddelse af garantibevīs eller ej.

Forlaget erklærede sig indforstået med at følge FO's synspunkter og var endvidere villig til at betale portoudgifterne ved fremsendelse af leksikonnet.

3.1.7. Danmarks største avis.

FO modtog en klage over, at to dagblade begge reklamerede med at være "Danmarks største avis".

I den anledning indhentede FO oplysning fra Dansk Oplagskontrol, som begge dagblade er tilmeldt. Dansk Oplagskontrol, der opererer med halvårige oplagstal, meddelte følgende oplagstal for første halvår 1988 (seneste opstilling):

Dagblad A: 227.112

Dagblad B: 224.471

Herefter udtalte FO:

"Efter min opfattelse må de halvårige oplagstal fra Dansk Oplagskontrol lægges til grund ved vurderingen af, hvilken af de to aviser der kan reklamere med at være den største.

Da A i første halvår af 1988 har haft det største oplagstal, har det været urigtigt og vildledende og dermed i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, at B i den pågældende periode har reklameret med udtrykket "Danmarks største avis".

"Jeg går herefter ud fra, at både A og B fremover vil indrette deres markedsføring i overensstemmelse med mine synspunkter, således at kun den, der er berettiget dertil, reklamerer med at være den største".

B tog FO's henstilling til efterretning og oplyste, at man var ophørt med at reklamere med den påklagede betegnelse.

3.1.8. **Kønsdiskriminerende reklame.**

FO modtog en klage over en annonce for edb-udstyr.

I annoncens venstre halvdel figurede en kvinde iført sweater og cowboybukser, der strammede over en iøjnefaldende buttet bagdel. Fotografiet viste kvinden fra livet og nedefter.

Teksten til billedet lød:

"SOFTWARE – der får dit system til at klappe ...

Det er selvfølgelig ikke alt, der er rundt og blødt, som det er tilladt at klappe. Men en ting er sikkert ...

(Firmanavn) System er skabt for at få dit firma til at klappe...hver dag."

FO udtalte, at kvinden i annoncen udelukkende var anvendt som blikfang uden nogen sammenhæng med den udbudte vare. Endvidere var det FO's opfattelse, at billedet og den tilhørende tekst i annoncen sidestillede kvinden med en vare eller en genstand. Annoncen måtte således anses for at være kønsdiskriminerende og i strid med god markedsføringsskik.

3.1.9. **Producent- og leverandørgarantier.**

Efter at der i december 1987 var udarbejdet nye retningslinier for garanti på varer og tjenesteydelser, modtog FO en henvendelse om de såkaldte producent- eller leverandørgarantier.

Spørgsmålet var, om det kunne anses for at være i overensstemmelse med markedsføringsloven at anvende betegnelsen garanti om erklæringer, der giver køberen ret til i et år fra købsdatoen at kræve fejl repareret af et tidligere omsætningsled end sælgeren.

FO gjorde opmærksom på, at det i retningslinierne for garanti er anført, at de også finder anvendelse på producent- og leverandørgarantier. Endvidere er det i retningslinierne blevet præciseret, at garantitiden som hovedregel skal strække sig væsentligt ud over købelovens 1-årige reklamationsfrist ved ydelse af garanti på nye varer.

FO gav således udtryk for, at det ikke kan anses for at være i overensstemmelse med markedsføringslovens § 4, jfr. lovens § 2, stk. 1, at en producent- eller leverandørgaranti kun giver køberen ret til i et år fra købedatoen at kræve fejl repareret.

FO lagde i denne forbindelse vægt på, at sådanne garantierklæringer, hvis de kun gælder et år, ikke for modtageren indebærer de reelle forbedringer, som er en forudsætning for anvendelse af garantibetegnelsen.

3.1.10. **Rabatordning for udenlandske turister i Danmark.**

FO modtog en henvendelse vedrørende en påtænkt rabatordning for udenlandske turister i Danmark.

Ved forevisning af et plastickort kunne turisterne opnå rabat i forretninger og restauranter. Turisterne kunne kun få rabatten, når der blev betalt kontant her og nu.

Da det pågældende plastickort alene kunne bruges som bevis for retten til rabat, der kun kunne opnås ved samtidig kontant betaling, lagde FO til grund, at rabatkortet ikke var et betalingskort som nævnt i § 2 i betalingskortloven.

FO gjorde opmærksom på, at det som udgangspunkt ikke kan anses for at være i strid med god markedsføringsetik, jfr. § 1 i markedsføringsloven, at give udvalgte grupper rabat, hvorfor den planlagte rabatordning som sådan ikke kunne anses for at være i strid med markedsføringsloven.

3.1.11. Inkassoskik - Vi forfølger Dem til Deres død.

FO modtog en klage over en rykkerskrivelse, der var fremsendt fra en kontoring til en tidligere kortindehaver. Rykkerskrivelsen var udformet således:

”Kære NN

Vedrørende Deres gæld til os på konto XX i Y-kort.

I henhold til Deres skriftlige aftale med vort selskab, som De ikke har overholdt, skylder De os d.d. kr. 4601,42.

Fra tirsdag den 7. juni i år – om 8 dage – vil De ikke længere høre fra os, med mindre De begynder indbetalingerne nu. Skulle De ikke have lyst til at betale, er vores tålmodighed nu sluppet op, og så lader vi et internationalt INCASSATOR BUREAU, der er kendt for gode resultater, tage sig af Deres sag.

Hvor længe De lever, ved vi ikke, men vi ved, at Deres navn vil blive et fast element i alle negative registre – frem til den dag, hvor De har betalt eller er død.

Tag nu chancen – bliv en god betaler – og nyd den økonomiske frihed der følger med. Indbetal de Kr. 100,- som girokortet lyder på, så har De vist os, at De gerne vil – så skal vi nok fjerne de fleste påløbne renter, så De hurtigt atter kan blive en person man kan regne med.

Den 7. juni er løbet kørt, herefter giver vi ikke længere ”frit lejde”, men jager alle, der skylder selskabet mere end 5 kroner.”

FO anmodede kontoringen om omgående at stoppe udsendelsen af rykkerskrivelser, idet skrivelsens indhold efter FO’s opfattelse var i strid med markedsføringslovens § 1.

FO anførte endvidere over for kontoringen, at såfremt en debitor afkræves mere end hovedstolen, skal gælden af kreditor specificeres i hovedstol, renter, gebyrer, porto, inkasso, inkassosalær m.v.

Herefter fremsendte kontoringen et udkast til rykkerskrivelse. FO fandt, at udkastet ikke måtte anvendes, idet det indeholdt følgende udsagn:

”Vi vil – i det omfang loven tillader det, sikre at Deres økonomiske handelfrihed begrænses til et absolut minimum, så Deres manglende evne eller vilje til at betale – aldrig kommer til at ramme andre”,

der af debitor kunne opfattes som en pressio, ligesom FO fandt udkastets udsagn:

”Såfremt De atter ønsker at blive et værdigt menneske, behøver De blot at indbetale vedlagte girokort på Kr. 200,-” og

”De bestemmer selv om De igen skal være et værdigt og respekteret menneske, De behøver blot at tage dette tilbud inden den, / så skal vi gøre, hvad vi kan for at De atter kan handle frit, som alle andre” for unødigt krænkende.

Kontoringen bekræftede herefter over for FO, at udkastet ikke ville blive udsendt.

3.2. Prisreklame

3.2.1. 1. og 2. sortering – før og nu pris.

En større varehuskæde havde i en husstandsomdelt udsalgsavis, der var trykt i ca. 1 million eksemplarer, udbudt et parti Rosti plastvarer 2. sortering, idet det i reklameringen var anført, at der var tale om et kæmpeparti Rosti plastvarer 2. sortering, og at forbrugerne kunne spare op til 75% i forhold til 1. sortering.

Endvidere blev de gældende priser for hver enkelt vare sammenlignet med en før-pris, der svarede til 1. sorteringsprisen, selv om de annoncerede varer ikke tidligere havde være solgt til de anførte før-priser.

Efter at der var rejst tiltale mod selskabet for overtrædelse af § 2, stk. 1 i markedsføringsloven, udtalte byretten i sin dom, at den formulering, der var anvendt i udsalgsavisen, indebar, at en køber uden kendskab til tidligere eller aktuelle priser for 1. sorteringsvarer måtte gå ud fra, at den vare, han købte, tidligere kostede den pris, der var angivet som før-pris. Da det efter det oplyste ikke var tilfældet, fandt retten selskabet skyldig i overtrædelse af § 2, stk. 1 i markedsføringsloven og fastsatte straffen til en bøde på kr. 10.000.

Varehuskæden ankede dommen til Landsretten, der den 22. april 1988 stadfæstede den indankede dom. I dommen anførte retten følgende:

”Prisbegreberne ”før” og ”nu” er uden sammenhæng med sondringen mellem 1. og 2. sortering og bibringer forbruger den opfattelse, at identiske varer er blevet nedsat i pris, hvilket ikke var sket i det foreliggende tilfælde. At der i den foreliggende annonce var tale om en sammenligning mellem priser på varer af 1. og 2. sortering kunne have været oplyst i annoncen. Overskriften i annoncen, der alene i procent angiver den højeste prisforskel mellem 1. og 2. sortering, er ikke tilstrækkelig til at udelukke den vildledning af forbruger, som annoncen i øvrigt giver mulighed for, hvorved bemærkes, at den korrekte forståelse af en annonces indhold må være umiddelbart og entydigt tilgængelig for forbruger.”

3.2.2. Brugte biler og prisnedsættelser.

Efter at en række autoforhandlere havde annonceret i dagspressen med rabat på brugte biler, gjorde FO opmærksom på, at reklamering med oplysning om prisnedsættelse på brugte biler som alt overvejende hovedregel må anses for at være i strid med god markedsføringsskik, jfr. § 1 i markedsføringsloven.

Dette gælder også, selv om oplysningen er korrekt i den forstand, at den pågældende bil i en periode forinden tidspunktet for reklameringen eller annonceringen har været udbudt til en højere pris.

FO lagde i denne forbindelse vægt på, at prisniveauet på brugte biler afhænger af en række faktorer, herunder priserne på nye biler og det samlede antal af brugte biler i forhold til efterspørgslen. Hertil kommer, at selve tidsfaktoren er af væsentlig betydning for prisen på en brugt bil. Under disse omstændigheder fandt FO, at prisnedsættel-

ser på brugte biler kun i helt ekstraordinære tilfælde vil være ensbetydende med reelle og klart konstaterbare prisfordele for forbrugerne. Autoforhandlerne tog FO's udtalelse til efterretning.

3.2.3. Rabat til landmænd ved køb af traktorolie.

FO modtog en klage over en reklame til landmænd for salg af traktorolie og dieselanlæg med tank og el-pumpe.

I reklamen var det anført, at der blev givet en stor forårssrabat på traktorolie. I forbindelse med billedet af nogle beholdere med olie var der endvidere afbildet nogle hundredekronesedler og 10-krone-mønter.

For så vidt angår dieselanlægget var det i reklamen oplyst, at der blev givet en forårssrabat på 800-1400 kroner, og at forårssrabatten udgjorde 1200 kroner på en 1800 liter tank med el-pumpe.

Da der ikke var oplyst noget om, hvad de pågældende produkter kostede, gjorde FO opmærksom på, at prisen på de tilbudte produkter skulle oplyses, når det i en annonce eller reklame som den foreliggende blev angivet, at der blev ydet rabat af en nærmere defineret størrelse. Dette krav kunne opfyldes ved at angive priseksempler for de enkelte produktkategorier.

FO var således af den opfattelse, at reklamen var urimelig mangelfuld og i strid med § 2, stk. 1 i markedsføringsloven. Den erhvervsdrivende bekræftede herefter, at fremtidig annoncering og reklame-ning ville blive indrettet i overensstemmelse med FO's anvisninger.

3.2.4. Vildledende prisreklame ved salg af symaskiner.

Efter at en symaskineforhandler gentagne gange havde overtrådt markedsføringsloven og prismærkningsloven blev der rejst tiltale mod den pågældende ved Sø- og Handelsretten for overtrædelse af § 2, stk. 1 i markedsføringsloven om urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, § 6, stk. 1 i markedsføringsloven om reklamering med ulovlig tilgift og § 5 i prismærkningsloven om manglende oplysning om nettokontantprisen for de udbudte varer.

I flere annoncer havde tiltalte sammenlignet sine priser med en højere anført "normalpris", uden at det var nærmere præciseret, hvis normalpris der blev henvist til.

Endvidere blev der annonceret med udtrykket "nu" sammenholdt med udtrykket "normalpris" eller udtrykket "vejledende pris", uden at de pågældende varer tidligere havde været solgt i forretningen i en længere periode til den anførte "normalpris" eller "vejledende pris".

For så vidt angår overtrædelse af § 6, stk. 1 i markedsføringsloven om ulovlig tilgift blev der blandt andet annonceret med en gratis saks til de første 100 kunder ved køb af en symaskine.

Med hensyn til overtrædelse af prismærkningsloven havde den pågældende annonceret med 20 eller 30% rabat eller med udtrykket "halv pris" uden samtidig at oplyse om nettokontantprisen på de udbudte varer.

Ved Sø- og Handelsrettens dom af 22. marts 1989 blev den tiltalte fundet skyldig i overtrædelse af de nævnte bestemmelser i markedsføringsloven og prismærkningsloven og idømt en bøde på kr. 10.000.

3.2.5. **Superminipris til USA: 1.995,- og ikke 2 øre mere.**

Et flyselskab annoncerede i dagspressen og på bus-streamers "Med fly til USA" under den stærkt fremhævede overskrift: "Superminipris til USA: 1.995,- og ikke 2 øre mere".

Det fremgik af brødteksten til avisannoncerne, at dette tilbud kun var gældende i en kortere periode og udelukkende til destinationen New York. Endvidere fremgik det af annoncen, at rejser i week-enden (fredag til søndag) kostede kr. 500,- ekstra.

Under sagens behandling kom det videre frem, at flyselskabet herudover opkrævede et ekstra beløb til betaling af obligatoriske afgifter i USA. Det var således ikke muligt at komme til USA med det pågældende flyselskab til prisen kr. 1.995,-.

FO fandt på den baggrund, at annonceringen med den stærkt fremhævede overskrift samt den på busserne anvendte angivelse, bl.a. under fremhævelsen af "ikke 2 øre mere", var urigtig og vildledende.

Endvidere fandt FO anledning til at henlede selskabets opmærksomhed på prismærkningslovens § 5. Efter denne bestemmelse skal der, når der ved annoncering eller på anden måde i reklamer over for forbrugere gives oplysning om pris for varer eller tjenesteydelser, oplyses om nettokontantprisen. Dette vil sige, at prisen skal opgives iberegnet alle obligatoriske skatter og afgifter.

Selskabet efterkom FO's henstilling om at ophøre med den pågældende annoncering.

3.2.6. **Nye priser på naturgas - prissammenligningsgrundlaget.**

I en reklame for nye priser for naturgas anførtes bl.a., at introduktionsrabatten var 48,8 øre pr. m³ incl. moms, svarende til en rabat på 440 kr. pr. 1000 liter fyringsolie.

FO fandt reklamen vildledende og urimeligt mangelfuld, idet det burde have fremgået af reklamen, at 1000 liter fyringsolie svarer til 900 m³ gas, efter at rabatten var fratrullet. Endvidere fandt FO, at formuleringen af det pågældende rabattilbud måtte forudsætte, at 1000 liter fyringsolie koster det samme som 900 m³ gas.

Naturgasselskabet fulgte FO's henstilling om at ophøre med at reklamere som sket.

3.3. **Køreskoler**

I oktober 1976 udarbejdede FO retningslinier om annoncering med køreskoleundervisning efter forhandling med Københavns Kørelærerforening, Dansk Kørelærer-Union og FDM.

På baggrund af en række klager i 1988 over vildledende annoncering med køreskoleundervisning samt ændrede regler for erhvervelse af kørekort har FO taget de tidligere retningslinier op til revision.

Udkastet til nye retningslinier er sendt til høring hos Københavns Kørelærerforening, Dansk Kørelærer-Union, Dansk Kørelærerforening, FDM og Forbrugerrådet. Forhandlingerne forventes afsluttet i 1989.

3.4. **Miljøet i markedsføringen.**

Som følge af de senere års debat om betydningen af et rent miljø sy-

nes der at være en øget tendens til, at de erhvervsdrivende i videre omfang slår på miljøet i deres markedsføring.

FO har i den forløbne beretningsperiode behandlet en del sager af denne karakter, og som eksempler herpå kan nævnes følgende:

- 3.4.1.** I TV-Syd blev der vist et reklamespot for salg af fosfatfrit vaskepulver. Det pågældende reklamespot begyndte med billeder af vaskepulver med fosfat, der blev hældt i et vandløb, hvorefter fiskene lå døde på bunden. Dernæst vistes det fosfatfrie vaskepulver, idet der nu svømmede fisk omkring i vandet, samtidig med at det i reklameteksten blev anført, at naturen ikke har godt af vaskepulver med fosfat.

Uden at gå ind i den nærmere diskussion om brugen af fosfatholdigt og fosfatfrit vaskepulver udtalte FO, at det pågældende reklamespot på grund af dets udformning var i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende ikke må anvende angivelser, der på grund af deres *form*, eller fordi de angår uvedkommende forhold, er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Virksomheden tog FO's udtalelse til efterretning og ændrede den pågældende reklame.

- 3.4.2.** Efter at Vejle kommune i en forsøgsperiode på 6-8 uger havde fået 97% af kommunens husstande til at anvende fosfatfrit vaskepulver, hvilket reducerede spildevandets fosfatindhold med ca. 30%, indrykkede et stort supermarked en annonce i dagspressen for salg af fosfatholdigt vaskepulver.

Annoncen havde følgende overskrift: "Ren besked om fosfat i vaskepulver".

Endvidere blev annoncens brødtekst indledt med følgende: "Mange tror, at det fosfatfrie vaskepulver, der er på markedet nu, er miljøvenligt.

Det passer ikke. Nyere undersøgelser har vist noget helt andet. Nemlig at det stof, som man har erstattet fosfatet med, ikke er biologisk nedbrydeligt. Og ingen kender giftvirkningen af det på langt sigt.

Dertil kommer, at det fosfatfrie vaskepulver gør tøjet gråt og stift. Samtidig ødelægger det vaskemaskinen, fordi der dannes mere kalk på maskinens varmelegemer".

Ved behandlingen af sagen bad FO Miljøstyrelsen om at fremkomme med bemærkninger til annoncen.

I sit svar udtalte Miljøstyrelsen følgende: "For det første må det slås fast, at uanset hvilket vaskepulver eller vaskemiddel, der anvendes, vil den efterfølgende udledning med spildevandet resultere i en forurening. Dette skyldes, at vaskepulveret indeholder en lang række forskellige stoffer med forskellige vasketekniske og miljømæssige egenskaber. Det mest omtalte af disse stoffer har været fosfat.

Miljøstyrelsen er bekendt med, hvilke kemiske stoffer der erstatter fosfat i det produkt, der blev uddelt til alle husstande i Vejle kommune. Det ene stof er et mineralsk stof og er som følge heraf ikke biologisk nedbrydeligt. Desuden indgår et organisk stof, som er biologisk svært nedbrydeligt.

Også de overfladeaktive stoffer, hvis funktion er at opløse fedt i vandet, har miljøskadelige egenskaber. Dette gælder både i forbindelse med nedbrydelighed og forbrug af ilt under nedbrydningsprocessen.

Der er således ikke tale om, at det ene produkt umiddelbart kan karakteriseres som mere miljøvenligt end det andet. Dertil er oplysninger om de indgående stoffer i dag for sparsomme.”

På baggrund af denne udtalelse fra Miljøstyrelsen og set i lyset af den offentlige debat, der fandt sted forud for indrykningen af den pågældende annonce, fandt FO ikke anledning til i medfør af markedsføringslovens bestemmelser at kritisere annoncens oplysning om, at fosfatfrit vaskepulver ikke er miljøvenligt.

For så vidt angår annoncens påstand om, at det fosfatfrie vaskepulver gør tøjet gråt og stift, henviste FO til Statens Husholdningsråds undersøgelse af storvaskemidler med og uden fosfat. Undersøgelsen er offentliggjort i bladet ”Råd og Resultater”, nr. 3/1988.

Denne undersøgelse viste, at de fosfatfrie vaskemidler kunne vaske lige så rent som de fosfatholdige under forudsætning af, at der anvendes korrekt dosering. På flere pakninger var der dog angivet en for lav dosering.

En underdosering af såvel fosfatfrit som fosfatholdigt vaskemiddel kan medføre, at tøjet bliver gråligt og stift. Gråningen kan dels skyldes kalk dels genudfældning af snavset, og det sidste har ikke nødvendigvis noget med doseringen at gøre.

Endvidere har Statens Husholdningsråd anført følgende om tøjets kalkindhold: ”Hvis der er for lidt fosfat eller andet kalkbindende stof i vaskevandet, vil noget af kalken danne uopløselige kalkforbindelser, der sætter sig i tøjet og gør det gråt og stift (kalksæbe). For lidt kalkbindende stof i vaskevandet kan skyldes vaskemidlets sammensætning, eller at der bruges for lidt vaskemiddel. De fosfatfrie vaskemidler afsatte ikke ret meget kalk i tøjet – de lå på linie med de bedste fosfatholdige efter 25 vaske. Indholdet af kalk steg gennemsnitligt stærkere for de fosfatfrie end de fosfatholdige efter de første 10 vaske, men efter 25 vaske lå indholdet af kalk i tøjet stadig på et lavere niveau end for de fosfatholdige.”

For så vidt angår tøjgråning har Statens Husholdningsråd udtalt følgende om undersøgelsen: ”I nogle tilfælde kan tøjet blive gråt i vask, fordi snavset genudfældes i tøjet. Der var forskelle mellem vaskemidlerne, men der var ikke forskel på, om der var vasket med fosfatfrit eller fosfatholdigt. Der var gode og dårlige i begge grupper. Gråning er kun undersøgt ved 90° C”.

På baggrund af denne undersøgelse fra Statens Husholdningsråd var FO af den opfattelse, at annoncens oplysning om, at fosfatfrit vaskepulver gør tøjet gråt og stift, var vildledende og i strid med § 2, stk. 1 i markedsføringsloven.

Endelig bemærkede FO, at Statens Husholdningsråd ikke havde undersøgt vaskemidlernes indvirkning på vaskemaskinen. Da der fra annoncørens side ikke var fremlagt dokumentation for, at fosfatfrit vaskepulver ødelægger vaskemaskinen, fandt FO ligeledes denne del af annoncen vildledende og i strid med § 2, stk. 1 i markedsføringsloven.

3.4.3.

Et benzinselskab annoncerede for salg af en fyringsolie under overskriften ”Skift til en fyringsolie, der soder mindre og varmer mere”.

I annoncens brødtekst blev det endvidere anført, at anvendelse af den pågældende olie ville medføre en renere kedel, renere natur og bedre udnyttelse af energien. Samtidig var der opstillet et skema, hvorefter anvendelse af den pågældende olie medfører mindre sod i røg: 57-67%, mindre olieforbrug, op til 7% og fjernelse af eksisterende soddannelse i kedel. I forbindelse med skemaet blev det oplyst, at sammenlignende undersøgelser mellem almindelig fyringsolie og den pågældende fyringsolie ved samme driftstilstand var foretaget af Teknologisk Institut.

Da Teknologisk Institut alene havde undersøgt sodindholdet i røg, og således ikke olieforbruget eller fjernelse af eksisterende soddannelse i kedler, fandt FO annoncen vildledende og i strid med § 2, stk. 1 i markedsføringsloven. Der blev i denne forbindelse lagt vægt på, at annoncen var udformet på en sådan måde, at man fik indtryk af, at Teknologisk Instituts undersøgelse vedrørte sodindholdet i røg, olieforbrug og eksisterende soddannelse i kedlen, hvilket ikke var tilfældet.

Lov om kemiske stoffer og produkter - miljømærke.

I forbindelse med miljøministerens fremsættelse i Folketinget af forslag til lov om ændring af lov om kemiske stoffer og produkter fremkom FO med følgende bemærkninger til forslagens § 10 a om anvendelse af et miljømærke:

”Forslagets § 10 a indeholder hjemmel for, at ministeren kan fastsætte særlige regler om anvendelse af et miljømærke i forbindelse med salg af kemiske stoffer og produkter.

Administrationen af markedsføringsloven har i de senere år vist, at der er en øget tendens til, at de erhvervsdrivende i videre omfang slår på miljøet i deres markedsføring. Ofte anvendes ordet ”miljøvenlig” i annoncer og andet reklamemateriale.

I relation til markedsføringsloven kan miljøargumenter være i strid med god markedsføringsskik, jfr. § 1 i markedsføringsloven eller direkte vildledende, jfr. § 2, stk. 1 i markedsføringsloven, der forbyder urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser af betydning for udbud og efterspørgsel.

På den baggrund finder jeg det vigtigt, at der indføres en miljømærkeordning som den foreslåede, idet anvendelsen af en sådan ordning som et led i de erhvervsdrivendes markedsføring kan give forbrugerne oplysning om, hvilke produkter der af myndighederne anses for at være miljøvenlige.

Endvidere er jeg af den opfattelse, at det er af væsentlig betydning, at der ved udarbejdelse af en miljømærkeordning specielt tages hensyn til anvendelsen af miljømærket i markedsføringen.

Da der endnu ikke er taget stilling til, hvilke kriterier der skal lægges til grund ved afgørelsen af, om der kan opnås ret til at anvende et særligt miljømærke, er det ikke på nuværende tidspunkt muligt at tage

nærmere stilling til den foreslåede miljømærkeordning i relation til markedsføringslovens bestemmelser.

Jeg deltager derfor gerne i arbejdet med fastlægnings af kriterierne for en miljømærkeordning.”

3.5. **Investerings- og finansieringsvirksomhed. Pengeinstitutternes markedsføring.**

Udbudet af investeringstilbud er rigt og broget, og konkurrencen om ledig kapital er ganske intens. En stor del af tilbudene retter sig mod private, og skattefordele og store afkast trækkes særligt frem i overskrifterne. Muligheden for at gennemskue overskrifterne og den reelle værdi af de bagved liggende oplysninger kan imidlertid være ganske vanskelig. Forudsætningerne for og beregningen af investeringernes lønsomhed og sikkerhed står sjældent klart for den ukyndige investor (forbruger).

3.5.1. **Automatisk køb/salgssystem.**

FO modtog i beretningsperioden en klage fra en privatperson, som i tillid til et vekselerer- og bankierselskabs markedsføring indgik aftale med selskabet.

Klagetidspunktet gik navnlig på markedsføringsmaterialets beskrivelse af et automatisk køb/salgssystem. Dette gik efter de foreliggende oplysninger ud på, at aktier/obligationer ville blive solgt, når kurserne faldt mere end et nærmere aftalt procenttal fra den højeste kurs aktierne/obligationerne havde haft i investors ejertid. I det pågældende markedsføringsmateriale var systemet beskrevet under overskriften

”Er der ikke risiko ved at investere i værdipapirer?”

Det er der. Aktierne, obligationerne eller valutaen kan falde. (Selskabets navn) følger markedet intenst fra minut til minut, og det er selvfølgelig med til at minimere risikoen for at tabe penge.

Som en yderligere sikkerhed har vi udviklet et automatisk KØB/SALG-SYSTEM.

Dette system er udviklet for at maksimere gevinster og minimere eventuelle tab.

Der var herefter anført et taleksempel og herunder bl.a. anført:

”Vores indkøb af aktier vil så blive solgt på 6.-dagen til kurs 120, fordi den jo her brød vores automatiske salgskurs...”

Obligationer sælges automatisk, hvis de falder mere end 1% fra topkursen i ejertiden, og valuta sælges automatisk, hvis det falder mere end en halv procent fra topkursen i ejertiden.

Med dette system har De den fordel, at Deres værdipapirer automatisk bliver solgt mere fordelagtigt...”

FO udtalte som sin opfattelse, at den foreliggende beskrivelse af købs/salgssystemet var egnet til at give læserne indtryk af, at værdipapirer efter dette system altid ville kunne sælges på rette tidspunkt og til den forudsatte kurs. Dette underbyggedes af den gentagne brug af ordet ”automatisk”.

En forudsætning for køb/salgssystemets sikkerhed er imidlertid, at

der på det stipulerede salgstidspunkt er en køber, der vil købe til denne kurs.

På denne baggrund anså FO den foreliggende beskrivelse for vildledende og urimeligt mangelfuld, og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1 og § 1. Ved sin bedømmelse lagde FO navnlig vægt på, at selskabet henvender sig til mindre og mellemstore investorer, der må formodes ikke at have den tilstrækkelige indsigt og erfaring i disse spørgsmål.

Selskabet bekræftede herefter, at det pågældende markedsføringsmateriale ikke vil blive benyttet fremover.

3.5.2. Tegning af aktier ved indsendelse af kupon i annonce.

Et aktieselskab reklamerede med store fortjenester ved valutainvesteringer. Konceptet gik ud på, at man med sikkerhed i aktiekapitalen låner penge i lavt forrentede valutaer, såsom D-mark og schweizerfranc, og placerer dem i højt forrentede valutaer, såsom engelske pund og italienske lire. Potentielle investorer blev opfordret til at tegne aktier (mindst 2 stk.) à 5.000 kr. til kurs 105 franco ved at udfylde og indsende en i annoncen indeholdt kupon. Tegningen ville da ske på baggrund af annoncens summariske information.

FO meddelte selskabet, at det efter hans opfattelse følger af markedsføringslovens § 3 sammenholdt med § 1, at fremgangsmåden ved udbud af værdipapirer må være tilrettelagt således, at der inden investorerne afgiver bestilling er givet disse en forsvarlig information af betydning for bedømmelsen af de pågældende værdipapirer. Denne forsvarlige information er, hvor det drejer sig om tegning af aktier, efter FO's opfattelse først givet, når aktieselskabslovens § 34 er iagttaget. Ifølge denne bestemmelse skal tegning af aktier ske på tegningslister, der skal indeholde nærmere angivne oplysninger, samtidig med at forskellige dokumenter skal være fremlagt.

I tegningsannoncen reklameredes med "garanti mod tab". I prospektmaterialet benævntes denne garanti "kursgaranti", og af revisionsredegørelsen fremgik det, at det, der garanteredes for, var, at aktiekursen efter 5 år mindst ville være pari, men betinget af en lang række nærmere anførte forudsætninger, som ikke var omtalt i annoncen. Endvidere ville et eventuelt salg af aktierne til pari 5 år efter erhvervelsen være ensbetydende med et rentetab for investor. På denne baggrund fandtes udsagnet "garanti mod tab" urigtigt og vildledende.

Endvidere angav annoncen "få del i pengestrømmen", "stor fortjeneste", "selskabet tjener penge til aktionærene" og "renteforskellen skaber overskud". FO udtalte i denne forbindelse, at annonceringen efter hans opfattelse gav investorerne en fejlagtig opfattelse af et årligt udbytte. Ifølge prospektmaterialet gav fortjenesten sig alene udslag i en formodet kursstigning, idet der ikke skulle udbetales udbytte de første 5 år. Denne kursstigning afhang bl.a. af selskabets drift. Endvidere måtte kursen formodes at blive påvirket af, at selskabets "levetid" foreløbig var sat til 5 år, hvorefter aktionærene enten kunne opløse selskabet, afhænde det eller fortsætte driften. Kursgevinsten ville være skattefri – men under forudsætning af uændret skattelovgivning.

Med hensyn til udsagnet "ingen risiko" udtalte FO, at uanset hvor

optimistiske udbydere af prospektmaterialet måtte være, vil der altid være en risiko forbundet med drift af en erhvervsvirksomhed, herunder en virksomhed, der beskæftiger sig med transaktioner som planlagt i det omhandlede selskab. Der blev i denne forbindelse henvist til markedsføringslovens § 2, stk. 1.

3.5.3. **Salg af pantebreve med pantebrevscertifikat.**

Et finansieringsselskab rettede henvendelse til FO, da det ønskede at få FO's vurdering af et pantebrevscertifikat, som man agtede at udstede ved fremtidige salg af pantebreve.

Certifikatet skulle gøre køberen opmærksom på, hvilke punkter selskabet (sælger) havde undersøgt ved indkøb af pantebrevet. Det var ikke tanken, at der herved skulle påhvile selskabet en egentlig garanti-forpligtelse.

Af det fremsendte udkast til certifikatet fremgik det, at det på tidspunktet for certifikatets udstedelse var kontrolleret, *at* pantebrevsdebitor ikke var registreret i Ribers Kredit Information, *at* sidste pantebrevsydelse var betalt rettidigt, *at* der ikke var restancer for foranstående lån, *at* der ved seneste handel af ejendommen havde medvirket organiseret ejendomsformidler, som havde fastsat handelsprisen, *at* udbetalingen var betalt kontant, *at* finansieringsselskabet ville tilbagekøbe pantebrevet, hvis ovenstående forhold ikke var i orden på tidspunktet for udstedelsen af certifikatet.

For så vidt angår tilbagekøbsbetingelserne var det oplyst, at selskabet uden omkostninger for køber ville overdrage et tilsvarende pantebrev, som det solgte. Erstatningspantebrevet ville ligeledes blive forsynet med et certifikat.

Ved FO's besvarelse af henvendelsen henlede han selskabets opmærksomhed på markedsføringslovens § 2, stk. 1 og § 3, som begge finder anvendelse ved køb/salg af pantebreve og andre værdipapirer.

Efter markedsføringslovens § 3 skal der ved tilbudets afgivelse, ved indgåelse af aftale eller efter omstændighederne på leveringstidspunktet gives en efter formuegodets eller ydelsens art forsvarlig vejledning, når denne er af betydning for bedømmelsen af godets eller ydelsens karakter eller egenskaber, herunder især brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelsesmulighed.

FO pegede i denne forbindelse på, at der kan være anledning til at give en lang række yderligere oplysninger om pantebreve, som ikke fremgik af certifikatet.

Endvidere blev der fra FO's side peget på, at de i certifikatet givne oplysninger blev angivet at være kontrolleret på tidspunktet for certifikatets udstedelse. Da det ikke var oplyst, hvornår et certifikat tænkes udstedt i forhold til det konkrete salg, bemærkedes det, at certifikatets oplysende værdi falder, jo længere der går fra certifikatets udstedelse til pantebrevets salg. Dette kunne der være grund til at henlede købers opmærksomhed på. Et "for gammelt" certifikat vil således efter omstændighederne kunne betragtes som vildledende eller mangelfuld.

Ligeledes udtalte FO, at han tidligere over for Finanstilsynet havde udtalt, at FO ikke finder kravet om iagttagelse af god markedsførings-

skik for opfyldt, når der ikke, forinden et pantebrevssalg effektueres, søges indhentet en aktuel tingbogsoplysning til kontrol af, om der i kommissionsperioden er lyst udlæg i ejendommen.

Betegnelsen "tilbagekøb" vil kunne anses for mangelfuld, når tilbagekøbsbetingelserne ikke direkte fremgår af certifikatet, og når der i realiteten er tale om en form for ombyttningsret. FO henstillede derfor, at dette blev præciseret i selve certifikatet.

Endelig pegede FO på, at da selskabets virksomhed som et datterselskab af et pengeinstitut tillige skal vurderes efter reglerne i Bank- og Sparekasselovens § 1, stk. 6 om redelig forretningsskik og god pengeinstitutpraksis, kan der være forhold ved den skitserede pantebrevshandel, som måtte vurderes af Finanstilsynet.

3.5.4. Banks tilbud om aktionærkredit og formuestyring af samme.

Finanstilsynet anmodede FO om en udtalelse i anledning af en klage over en banks fremgangsmåde i forbindelse med et investeringsarrangement.

Sagens omstændigheder var følgende:

I forbindelse med åbningen af nye forretningslokaler indbød banken sine navnenoterede aktionærer til en reception. I forbindelse med indbydelsen tilbød bankens bestyrelse aktionærerne en kredit- og formuestyringsaftale på følgende måde:

"Aktionærkredit" på kr. 200.000,- !

Af dette beløb er kr. 25.000,- til Deres frie disposition. Resten (mindst 175.000) skal investeres i værdipapirer, der skal lægges som sikkerhed for kreditten. Investeringen skal ske i samråd med bankens investeringsrådgivere som et led i den service, vi har døbt "formuestyring".

De kan læse om de nærmere betingelser for "aktionærkredit" på det informationsblad, der ligger i omslaget "Deres x-bank", og i brochuren "Formuestyring" kan De læse mere om, hvordan vi kan hjælpe Dem og bankens andre kunder med at få det størst mulige udbytte af Deres investeringer.

Hvis De er interesseret i at modtage tilbudet om "aktionærkredit", beder jeg Dem underskrive og returnere selve tilbudsbladet sammen med det udfyldte informationsskema til "Formuestyring". Derefter vil De modtage de officielle lånedokumenter i løbet af ganske kort tid."

Herefter indgik klageren en formuestyringsaftale i forbindelse med oprettelsen af en aktionærkredit hos banken.

På grund af en dårlig kursudvikling – herunder børskrakket i 1987 – medførte engagementet et tab på de investerede værdipapirer, hvorfor banken i december 1987 stillede krav til klageren om inddækning på ca. kr. 87.000 – enten ved indbetaling af beløbet eller ved forøgelse af sikkerheden og påbegyndelse af afvikling.

For så vidt angår markedsføringen af selve formuestyringsaftalen var det FO's opfattelse, at udbudsmaterialet på tilstrækkeligt oplysende og loyal måde angav, hvilke risici der var forbundet med investering i værdipapirer, og for hvis regning og risiko investeringerne blev foretaget.

Med hensyn til den i forbindelse med formuestyringsaftalen bevilgede kreditaftale og dennes overensstemmelse med markedsføringsloven udtalte FO bl.a. følgende:

"Af aftalen fremgår ikke, hvorledes kreditten nedbringes, eller hvilke krav banken kan gøre mod debitor i tilfælde af pantets forringelse. Det fremgår ej heller, hverken direkte eller indirekte, af aftalens almindelige bestemmelser (pkt. A) eller bestemmelserne vedrørende pant stillet af låntager (pkt. B).

Efter de forelagte bilag at dømme henviser banken, i forbindelse med sit krav om ekstraordinær nedbringelse af kreditten, subsidiært supplerende sikkerhedsstillelse, alene til "bankens regler for kreditgivning".

Når henses til, at det af kreditaftalen alene fremgår, at sikkerhedsstillelsen er de til enhver tid i depotet beroende effekter, og der hverken i kreditaftalen eller formuestyringsaftalen er anført nærmere om yderligere sikkerhedsstillelse, henholdsvis ekstraordinær nedbringelse af kreditten i tilfælde af pantets forringelse, og at dette spørgsmål må antages at være af helt afgørende betydning for debtors bedømmelse af investeringsarrangementet som sådan, er det min opfattelse, at markedsføringen af kreditaftalen er urimeligt mangelfuld og derfor er i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

Jeg bemærker herved særligt, at i det omfang "Bankens regler for kreditgivning" alene refererer til "Bankens forretningsbetingelser, der til enhver tid fås udleveret ved henvendelse i banken", jfr. kreditaftalen in fine, må dette i relation til markedsføringslovens regler anses for utilstrækkeligt."

På denne baggrund fandt FO, at selv om markedsføringen af formuestyringsaftalen isoleret set ikke var i strid med markedsføringsloven, var den imidlertid afhængig af og så tæt forbundet med kreditaftalen, at arrangementet som sådan var markedsført i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

For så vidt angår markedsføringen af arrangementet henholdt Finanstilsynet sig i sit svar til klageren i det hele til det af FO anførte. Hvad angår kreditaftalen bemærkede tilsynet herudover bl.a., at man med henvisning til det af FO anførte måtte anse det for stridende mod god pengeinstitutpraksis, at banken havde etableret et kreditfinansieret produkt på et på væsentlige punkter uklart grundlag med hensyn til bankens rettigheder i henhold til kreditaftalen.

3.5.5. Anparter.

Mod slutningen af 1988 dukkede flere og flere annoncer op i aviserne med tilbud om anparter, aktier eller andre kapitalbeviser i skibe, ejendomme og lignende.

Da sådanne annoncer ofte koncentrerer sig om fordelene ved investeringerne, medens den risiko, der altid vil være ved den slags projekter, som regel ikke får nævneværdig omtale, fandt FO anledning til at henlede potentielle investorers opmærksomhed på, at tilbudene altid er baseret på bestemte forudsætninger, herunder bl.a. uændret lovgivning og faktisk overskud i den erhvervsvirksomhed, som anparterne vedrører. FO opfordrede derfor offentligheden til nøje at gen-

nemgå prospektmaterialet – eventuelt i samråd med advokat eller revisor – og særligt have for øje, hvordan man hæfter, og hvilke udgifter, der i øvrigt kan påløbe.

Der kan i medfør af markedsføringslovens § 2, stk. 1, stilles krav om, at de oplysninger, der gives i annoncering med udbud af anparter m.v., er afbalanceret med hensyn til projektets investeringsfordele og risici, herunder at investorernes hæftelse oplyses.

FO fulgte annonceringen med udbud af anparter og rettede i 20 tilfælde henvendelse til annoncørerne med henstilling om at indrette annonceringen i overensstemmelse med ovennævnte krav.

Nedenfor omtales et par af de tilfælde, der gav anledning til en henstilling fra FO.

”ORV, MANNER, X inviteret alle til at være med i Danmarks største hotelsucces”

”X-hotellerne på anparter er en solid investering”

Under disse overskrifter udbød et pengeinstitut anparter i X.

I annoncen angaves videre under overskriften: ”X-anparterne er en god forretning”

”Små indbetalinger” ”Stort skattefradrag” ” Ti-årig investering med positiv likviditet i hele perioden”

Det udbydende pengeinstitut vurderede projektet som så godt og afkastet så fordelagtigt, at det gav sin fulde anbefaling til køb af anparterne. Eventuelt interesserede blev opfordret til at indhente yderligere information og tegningsmateriale ved at indsende en kupon eller rette telefonisk henvendelse til pengeinstituttet.

Baggrunden for prospektet var, at x skulle investere i en udvidelse. For at finansiere denne ønskede x at frigøre den kapital, der var bundet i en række hoteller, som blev udbudt på anparter i et kommanditselskab K/S.

Efter at have gennemgået prospektmaterialet, herunder revisor-redegørelse samt tegningsaftale med vedtægter for kommanditselskabet K/S hæftede FO sig særligt ved følgende risikomomenter, som fremgik af prospektmaterialet:

1. Kommanditselskabet har indgået en management-aftale med X om, at X forestår driften af hotellerne for kommanditselskabets regning og risiko.

2. X har en tilbagekøbsret til hotellerne pr. den 1.1.1999, men der foreligger den mulighed, at X til sin tid ikke benytter køberetten.

3. Der skal optages lån, herunder kreditforeningslån og banklån, i såvel danske kroner som udenlandsk valuta, for hvilket der kan gives sikkerhed i kommanditselskabets aktiver, herunder i den ikke indbetalte del af kommanditanparterne.

FO fandt, at de ovennævnte risikomomenter var af væsentlig betydning for bedømmelsen af projektet, hvorfor disse momenter burde have været omtalt i annonceringen.

Et pengeinstitut udbød et hotelprojekt i 2000 andele à kr. 50.000 under følgende overskrift: X-hotel – et solidt og sikkert projekt”. I annoncen var det bl.a. anført: ”Vi bygger på sikkerhed . . . sikkerhed for etablering. Sikkerhed for drift. Valutasikring. Begrænset hæftelse.”

Annoncen blev afløst af en ny annonce, hvori intet oplystes om investorenes hæftelsesforhold. Det blev endvidere angivet, at der fra lejers side var stillet en kontant leje garanti på 15 mio. kroner.

FO havde i mellemtiden rekvireret projekt materialet hvoraf fremgik, at det drejede sig om tegning af andele i et interessentskab, samt at investorerne ifølge vedtægterne hæftede personligt og solidarisk for interessentskabets forpligtelser, dog mod begrænset hæftelse for så vidt angik et udenlandslån på 100 mio. kr.

Af revisorerklæringen fremgik, at der ikke på annonceringstidspunktet i 1988 var stillet en kontant leje garanti på 15 mio. kr., idet dette beløb først skulle foreligge deponeret inden udgangen af 1989.

På denne baggrund fandtes annoncens angivelser om begrænset hæftelse og leje garanti for urigtige og vildledende. At undlade at omtale investorenes hæftelse som sket i den sidst nævnte annonce fandtes urimeligt mangelfuldt og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

Endelig påtalte FO den manglende angivelse i annoncen af, at projektet var organiseret som et I/S.

3.5.6. Mangelfuld oplysning om solidarisk skyldforpligtelse i lånedokument.

FO modtog en klage over et finansieringsselskabs lånedokument. Det gjordes i klagen bl.a. gældende, at lånedokumentet var uklart og vildledende formuleret med hensyn til spørgsmålet om låntagers ægtefælles/samlevers status som medlåntager og solidarisk medskyldner.

I forbindelse med køb af et el-orgel underskrev køberens/låntagerens samlever lånedokumentet i rubrikken "ægtefælle/samlever". Samleveren gik i den forbindelse ud fra, at hun ved sin underskrift alene bekræftede de af låntageren givne oplysninger om husstandsindkomst m.v. og ikke, at hun ved sin underskrift tillige påtog sig en forpligtelse som solidarisk medskyldner.

Den solidariske skyldforpligtelse fremgik ikke klart af lånedokumentets forside, men forelå oplyst under rubrikken "øvrige aftalevilkår" på lånedokumentets bagside.

I sagens anledning gav FO udtryk for den opfattelse, at det i utilstrækkeligt omfang var præciseret, at ægtefællen/samleveren ved sin underskrift påtog sig en solidarisk hæftelse med låntageren, og at den solidariske hæftelse burde have være udtrykkeligt fremhævet.

FO fandt på baggrund heraf, at lånedokumentet var vildledende og urimeligt mangelfuldt, jfr. markedsføringslovens § 2, stk. 1. I den anledning meddelte FO finansieringsselskabet, at selskabets lånedokumenter for at være i overensstemmelse med markedsføringsloven i fremtiden burde præcisere ægtefællens status som medlåntager og på forsiden udtrykkeligt angive, at ægtefællen/samleveren ved sin underskrift påtog sig en solidarisk hæftelse med låntager.

Finansieringsselskabet meddelte herefter, at man havde taget FO's opfattelse til efterretning.

3.5.7. Sammenlignende reklame - billån.

Sammenlignende reklamer inden for den finansielle sektor er hyppigt forekommende - såvel i konkurrencen mellem de enkelte grene

inden for sektorer, f.eks. pengeinstitutter over for pensions- og forsikringsselskaber, som i udbudet af enkelte produkter de enkelte selskaber imellem.

Udformningen af en korrekt og loyal sammenlignende reklame kan være vanskelig, og forsøgene herpå bliver ofte forelagt Forbrugerombudsmanden til bedømmelse og ikke sjældent i form af en klage fra den "forurettede" konkurrent. Da der mange gange tillige vil være væsentlige forbrugerinteresser knyttet til denne form for annoncering p.g.a. dens "objektive og informative" karakter, har FO til stadighed måttet gå ind i en vurdering af disse annoncer.

Et finansieringsselskab indbragte således et pengeinstituts annoncering for et billån for FO.

Annoncens overskrift løb: "Ekspertene har prøvekørt dit billån. Bilfolk og pengefolk er enige om, at X-Banken tilbyder de billigste billån". Der var bragt en opstilling over en række af markedets tilbud om billån, der havde været bragt i bladet "Bilen – Motor og Sport" fra januar 1988. Endvidere var der bragt et citat fra bladet "Penge og Privatøkonomi", marts 1988. Endelig var der i annoncens brødtekst oplyst nærmere om X-Bankens lånevilkår, og at de i annoncens oversigt givne oplysninger om de forskellige tilbud var indsamlet pr. 11. november 1987.

Finansieringsselskabet gjorde bl.a. gældende, at banken i sin annoncering benyttede materiale, der dels var forældet og dermed gav et falsk billede af de aktuelle udbudsvilkår, og dels ikke levede op til de høje krav om udtømmende informationer, som naturligt bør kræves ved enhver form for sammenlignende reklame mellem specifikt fremhævede konkurrerende selskabers tilbud. Finansieringsselskabet nævnte således, at man sænkede sin rente på billån d. 15. marts 1988.

Det blev endvidere anført, at det ikke fremgik af annoncen, hvor stor den månedlige ydelse ville være, når udbetalingen var under 20%, ligesom det ikke fremgik af annoncen, at der til finansieringsselskabets billåns-pakke var knyttet en forsikring, der var væsentlig mere omfattende end en normal bilforsikring.

Heroverfor oplyste det pågældende pengeinstitut, at banken ikke ved sin annoncering d. 3. april havde været i besiddelse af oplysninger om finansieringsselskabets renteændring. Ligeledes var annoncen baseret på en udbetaling på 20%, hvilket fremgik af annoncen. Banken anførte endvidere, at man havde været opmærksom på finansieringsselskabets rabataftale om bilforsikringer og reservebilforsikring, en rabataftale med et olieselskab om bildæk m.v., men at man havde set bort herfra, da disse ikke kunne betragtes som en del af bilfinansieringen, og som sådan heller ikke hørte hjemme i en annonce med sammenligning af billån.

Endelig oplyste banken, at da nogle af de i sammenligningen medtagne selskaber i løbet af foråret ændrede rentesatserne for billån, ændrede banken sine annoncer.

FO udtalte som sin opfattelse, at den af banken foretagne annoncering ikke kunne anses for at tilsidesætte de almindelige regler for sammenlignende reklame. De anvendte uddrag af artikler (undersøgelser) om billån fandtes at være brugt på en loyal og ikke vildledende

måde. Artiklerne fokuserede på de økonomiske omkostninger ved bilfinansiering og inddrog ikke andre ydelser eller fordele, der evt. kan tilbydes af de forskellige finansieringsselskaber, og da banken ikke selv inddrog disse bydelser i sin annoncering, kunne sådanne oplysninger i denne sammenhæng ikke anses for nødvendigt.

FO mente under henvisning hertil ikke at kunne kritisere den skete markedsføring.

3.5.8. **Pantsætningsforbud ved blankolån.**

En række tinglysningskontorer henledte FO's opmærksomhed på, at et pengeinstitut og et finansieringsselskab har begyndt at tinglyse en deklaration med følgende indhold:

"Undertegnede ejer ...

af ejendommen matrikelnr. ...

beliggende ...

erklærer herved for mig og efterfølgende ejere af ejendommen, at der på denne fremtidigt kun må indrømmes

viljebestemte panterettigheder over ejendommen med tiltrædelse af (pengeinstitutts navn)"

Deklarationen var af tinglysningsdommerne blevet afvist fra tinglysningerne under henvisning til reglerne for tinglysning med forskellige begrundelser. Bl.a. var deklarationen blevet anset at tilsigte etablering af en panteret, som ikke kan opnås uden iagttagelse af de for tinglysning af pantebrev gældende formkrav. Tinglysning var endvidere blevet nægtet, da deklarationen efter sit indhold ikke kan forhindre fremtidige ejere mod at pantsætte ejendommen. Endelig var det i nogle tilfælde henvist til, at deklarationen måtte anses for at være i strid med bank- og sparekasselovens § 1, stk. 6, om redelig forretningsskik og god pengeinstitutpraksis samt aftalelovens § 36. Kendelserne blev køret til Landsretterne, der ikke fandt noget til hinder for tinglysning, hverken efter deklarationens indhold eller efter det oplyste om baggrunden for dens udstedelse – se nærmere U.f.R. 1987/713 VL.

Da deklarationen umiddelbart måtte forekomme ganske vidtgående og byrdefuld for ejendommens ejer og efterfølgende ejere af ejendommen, anmodede FO bl.a. Danmarks Sparekasseforening, Den Danske Bankforening og Finanstilsynet om deres bemærkninger til en deklaration med et sådant indhold.

Om baggrunden for pantsætningsforbudet blev det oplyst, at deklarationen anvendes i særlige udlånssituationer, hvor pengeinstituttet påtager sig at yde en kunde et lån uden pantesikkerhed. Hensigten med deklarationen er at sikre en vis indflydelse på, hvorledes der disponeres over låntagers faste ejendom og en eventuel friværdi heri, således at ejendommen ikke behæftes på en sådan måde, at muligheden for nedbringelse af lånet bliver væsentlig forringet.

Ved at følge denne fremgangsmåde opnår låntager, at der spares stempelomkostninger, idet der ikke skal tinglyses et pantebrev. Endvidere var oplyst, at pengeinstitutterne ikke agtede at benytte deklarationen til at forhindre en fornuftig og rimelig udnyttelse af en eventuel friværdi af ejendommen, samt at deklarationen bortfaldt, når det kon-

krete låneforhold er indfriet enten ved normal afvikling eller ved ekstraordinære afdrag.

Finanstilsynet tog ved sin vurdering af sagen stilling til, om der ved anvendelsen af den omhandlede deklaration er benyttet en fremgangsmåde, som anses for stridende mod lov om realkreditlignende lån m.v. Dette fandtes ikke at være tilfældet. Tilsynet udtalte videre, at man ikke i øvrigt fandt grundlag for at anse pengeinstitutters anvendelse af klausulen som sikkerhedsmæssigt grundlag for ydelse af lån for stridende mod god pengeinstitutpraksis. Hvorvidt en håndhævelse af deklarationen måtte være stridende mod redelig forretnings-skik eller god pengeinstitutpraksis må bero på de konkrete omstændigheder.

På baggrund heraf, og da FO ikke er bekendt med nogen urimelig administration af deklarationen på indeværende tidspunkt, fandt FO ikke anledning til at foretage yderligere i sagen. Det blev dog over for det berørte pengeinstitut og finansieringsselskab tilkendegivet, at det forudsættes, at långiver på eget initiativ foranlediger deklarationen slettet fra tingbogen, når låneforholdet er ophørt.

3.5.9. Pengeinstitutternes gebyr- og provisionsberegning ved salg af valuta og værdipapirer.

FO modtog en klage over et pengeinstituts "skjulte" fortjeneste.

Den pågældende klager havde i sit pengeinstitut købt islandske kroner. Af notaen fremgik alene, at der var købt islandske kroner til kurs 17,2 og betalt vekselgebyr på kr. 15,-. Den pågældende dag var den officielle kurs noteret til kr. 15,2. Udover vekselgebyret på kr. 15,- fandt forbrugeren, at der var tale om en skjult provision på to kurspoint. Forbrugeren fandt, at det ikke er acceptabelt kun at oplyse om det mindre gebyr for ekspeditionen på notaen og ikke samtidig nævne salgskursen.

FO forelagde sagen for Finanstilsynet, der bl.a. udtalte, at der ikke foreligger regler, der forpligter pengeinstitutter til i deres afregnings-notaer at give oplysning om andet end købs/salgskursen på den handlede valuta. Med hensyn til pengeinstitutternes pligt til at give oplysning om valutakurser henviste tilsynet til bekendtgørelse af 7. december 1983, om skiltning med gebyrer m.v. i banker, sparekasser og andelskasser, § 2, som har følgende ordlyd:

"Såfremt de ved notering i Danmarks Nationalbank senest fastsatte valutakurser (middelkurser) er oplyst ved skiltning i ekspeditionslokalet, skal det af skiltningen tillige fremgå, hvorvidt køb og salg sker til kurser, der afviger fra middelkurserne, samt at oplysning om købs- og salgskurser vil blive givet på forlangende, medmindre købs- og salgskurserne tillige er oplyst ved skiltningen.

Er middelkurserne ikke oplyst ved skiltning, skal der ved skiltning i ekspeditionslokalet gives oplysning om, at middelkurserne og – såfremt oplysning herom heller ikke er givet ved skiltning – købs- og salgskurserne vil blive oplyst på forlangende.

Ved skiltningen skal endvidere oplyses om de ekspeditionsgebyrer, som beregnes ved de i § 1a nævnte forretninger."

Finanstilsynet oplyste endvidere, at man ikke anser det for stri-

dende mod god pengeinstitutpraksis, at der ikke i afregningsnotaen tillige gives oplysning om den officielle kurs.

Ligeledes har pengeinstitutter ingen pligt til at oplyse de officielle kurser i fondsnotaen vedrørende afregning af køb/salg af børsnoterede værdipapirer, selv om afregningskursen afviger herfra.

Der findes ingen regler om oplysning om børs- og afregningskurser vedrørende fonds- og aktiehandler, svarende til gebyrbekendtgørelsens § 2, og tilsynet anser det ikke for stridende mod god pengeinstitutpraksis, at en sådan oplysning ikke gives i afregningen.

På denne baggrund udtalte FO, at der næppe med hjemmel i markedsføringsloven kan stilles krav til, at såvel den officielle kurs som købs/salgskursen angives i afregningen, men at FO vil finde det i bedre overensstemmelse med god markedsføringsskik, om sådanne oplysninger uopfordret gives i afregningen.

3.5.10. **Fremsættelse af modtilbud i forbindelse med indhentelse af bankoplysninger – illoyal markedsføring.**

Et internationalt betalingskortselskab henledte FO's opmærksomhed på, at selskabet i forbindelse med indhentelse af bankoplysninger på nye kunder i stigende omfang oplevede, at disse kunder mødtes med modtilbud fra det pengeinstitutejede Eurocardselskab fra de banker og sparekasser, hvor bankoplysningerne indhentedes. Ofte lød disse tilbud på meget favorable vilkår, som slet ikke kunne udledes af prisblad eller kortbestemmelser.

Der blev over for FO nævnt et konkret tilfælde fra Jylland, hvor selskabets kunde henvendte sig personligt for på stedet at få udstedt et kort. Da udstedelsen af kortet blev betinget af, at kunden kunne få sin bank til at afgive en telefonisk bankoplysning, rettede kunden telefonisk henvendelse til banken og blev herefter overtalt til at få et Eurocard til en pris betydeligt under den normale, og kortet kunne udstedes med det samme gennem den pågældende bank.

FO tilkendegav over for Eurocard, at en sådan adfærd ikke kan anses for stemmende med principperne for loyal konkurrence og god markedsføringsskik, jfr. markedsføringslovens § 1. FO lagde navnlig vægt på, at man fra pengeinstitutternes side udnyttede den – tilfældige – situation, at en konkurrerende erhvervsdrivende benytter sig af bankoplysninger som et sædvanligt led i sin virksomhed til at fremsætte modtilbud på andre og betydeligt mere favorable vilkår, end man almindeligvis markedsfører sit eget produkt på.

En sådan "oplysningsvirksomhed" fra pengeinstituttets side om sit eget produkt overskrider under disse omstændigheder grænserne for loyal konkurrence.

Det er i denne forbindelse af underordnet betydning, at Eurocard Danmark A/S ikke selv direkte er involveret i denne markedsføring, da det enkelte pengeinstitut i den givne situation må anses for at optræde på vegne af selskabet.

FO orienterede Den Danske Bankforening og Danmarks Sparekasseforening om sine synspunkter vedrørende denne form for markedsføring.

Der kan i øvrigt henvises til Forbrugerombudsmandens årsberetning 1987, side 49-50.

3.5.11. Arbejdsgruppe vedrørende pengeinstitutternes standardvilkår over for forbrugere.

Den under FO nedsatte arbejdsgruppe har til opgave at gennemgå et repræsentativt udvalg af standarddokumenter, der regulerer aftaleforholdet mellem pengeinstitutter og forbrugere.

Arbejdsgruppen har behandlet 3 centrale emner (etablering af ind- og udlånsaftaler, standardvilkår om rente, provision, gebyrer m.v., samt opsigelsesbestemmelser). Arbejdsgruppen har afleveret en delrapport til FO om disse behandlede emner.

Arbejdsgruppen har nu påbegyndt behandlingen af de aftalevilkår, der er knyttet til forbrugerne eller pengeinstituttets misligholdelse eller forventede misligholdelse af den indgåede aftale. Der vil blive foretaget en gennemgang, der kan bringes i anvendelse i de forskellige misligholdelsestilfælde.

Udvalget omfatter repræsentanter for Danmarks Sparekasseforening, Den Danske Bankforening, Forbrugerrådet samt Finanstilsynet.

3.6. Forsikringsselskabernes markedsføring.

3.6.1. Sammenlignende reklame – pensionsopsparing.

Pengeinstitutterne klagede over en af forsikringsbranchen udgivet brochure, hvor der på forsiden stod: "Opsparing til pension bør ske i et forsikringsselskab".

I brochuren blev der foretaget en række sammenligninger mellem pensionsopsparing i henholdsvis et forsikringsselskab og et pengeinstitut.

Brochuren konkluderede, at "spørgsmålet om, hvor man skal spare op til sin pension, er så vigtigt, at man ikke bør løbe nogen risiko. Forsikringsselskaberne er specialister på området med mange års erfaring. Man bør derfor først gå til sit forsikringsselskab".

FO fandt, at udsagnet på brochurens forside og brochurens konklusion ikke levede op til principperne om loyal konkurrence, idet han særligt hæftede sig ved udtrykkene "bør ske" og "ikke bør løbe nogen risiko".

Ifølge artikel 5 i kodeks for reklamepraksis skal reklamer, der indeholder sammenligninger, udformes således, at sammenligningen som sådan ikke er egnet til at vildlede, og skal være i overensstemmelse med principperne for loyal konkurrence. Sammenligningspunkter skal bygges på kendsgerninger, der kan bevises, og ikke udvælges på illoyal måde.

Endvidere påtalte FO bl.a. brochurens oplysning om, at forsikringsselskaberne er undergivet offentligt tilsyn uden samtidig at oplyse om, at det er pengeinstitutterne også.

Oplysningen kunne efter FO's mening give forbrugeren det indtryk, at det er mere sikkert at tegne en pensionsordning i et forsikringsselskab, fordi selskabets virksomhed er underkastet offentligt tilsyn.

FO modtog fra et pensionsforsikringsselskab en klage over et andet pensionsforsikringsselskabs markedsføring.

Det indklagede selskab havde i sit tidsskrift offentliggjort en bonusrentesammenligning uden at medtage en bonustilskrivning i 1985, som klager havde foretaget.

Indklagede oplyste over for FO, at bonussammenligningen var foretaget på grundlag af selskabernes officielt oplyste depotrentesatser. Den omtalte bonustilskrivning i 1985 fremgik imidlertid ikke af det offentliggjorte regnskab.

FO udtalte, at udgangspunktet efter hans opfattelse må være, at oplysninger og tal, der fremgår direkte af et forsikringsselskabs officielle regnskab, kan anvendes af andre forsikringsselskaber i markedsføringen. Såfremt der i et senere regnskab – inden offentliggørelsen af sammenligningen – foretages en ekstraordinær forhøjelse af bonus med virkning fra bonusår, der er omfattet af sammenligningen, må der tages højde herfor i markedsføringen.

Endvidere havde indklagede foretaget en sammenlignende omkostningsanalyse, hvoraf fremgik, at klagers omkostningsprocent var mere byrdefuld for forsikringstagerne end de tilsvarende tal for det indklagede forsikringsselskab. Da dette selskab har betydelig færre individuelle forsikringer og dermed færre omkostninger end klager, fandt denne, at de to selskabers omkostninger ikke er sammenlignelige.

FO tilkendegav, at det efter hans opfattelse ville være i overensstemmelse med god markedsføringsskik at supplere sammenlignende talanalyser med oplysninger om relevante forskelle mellem det analyserede. Spørgsmålet, om der foreligger en relevant forsikringsteknisk forskel mellem de to forsikringsselskaber, som betyder, at en sammenlignende analyse af selskabernes omkostninger ikke er meningsfyldt, eller om analysen skal suppleres med yderligere forklaringer, fandt FO sig ikke i stand til at afgøre på baggrund af markedsføringsloven. FO henviste til, at spørgsmålet må afgøres parterne imellem, eventuelt ved rettens mellemkomst.

Tredje punkt i klagen vedrørte en meddelelse til indklagedes assurandører, der indeholdt en erklæring om, at kunder hos indklagede havde udtalt, at selskabets serviceydelser var på et betydeligt højere niveau end klagers serviceydelser. FO fandt, at udtalelsen i sin udformning var utilbørlig over for klager og i strid med god markedsføringsskik, jfr. markedsføringslovens §§ 2, stk. 2 og 1. Endvidere fandt FO, at udtalelsen var stridende mod artikel 5 og 7 i kodeks for reklamepraksis.

Ifølge artikel 7 må reklamer ikke direkte eller underforstået tale nedsættende om noget firma, industriel eller kommerciel virksomhed/profession eller noget produkt, hverken ved at gøre det til genstand for foragt, latterliggøre det eller lignende.

Artiklen understreger, at en hvilken som helst nedsættende omtale af andre firmaer eller varer anses som stridende mod god forretningskik, og det er i denne sammenhæng uden betydning, om den fremsatte påstand er korrekt og kan dokumenteres.

3.6.2. **Reklamering med prisseksempler inden for autoforsikring – elitebiler.**

FO modtog en klage fra et forsikringsselskab vedrørende en an-

nonce med følgende overskrift: "Her er to elitebilister – især ham til venstre!"

Herefter er angivet priseksempler for en elitebilist, der er forsikret i det annoncerende forsikringsselskab, og for en elitebilist, der er forsikret i et andet ikke navngivet forsikringsselskab. I begge opstillinger er forsikringspræmien pr. kvartal for en elitebilist angivet til henholdsvis 481 kr. og 750 kr. Endvidere er oplyst, at en parkeringsskade for elitebilisten i det annoncerende selskab "kun koster 300 kr." i bonustab, hvorimod samme skade i det andet selskab kan betyde et bonustab på "helt op til 5.000 kr." Vedrørende det annoncerende forsikringsselskab er endvidere oplyst, at biltyveri og glasskader ikke vedrører præmien.

FO meddelte det annoncerende forsikringsselskab, der er et gruppeforsikringsselskab, at selskabets annonce efter FO's opfattelse var i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, idet priseksemplerne i annoncen ikke opfyldte de af FO udarbejdede retningslinier for priseksempler inden for automobilforsikring.

Retningslinierne har følgende ordlyd:

Retningslinier for priseksempler inden for automobilforsikring

Efter forhandlinger med Forbrugerrådet og Assurandør-Societetet henstilles det til forsikringsselskaberne kun at anvende priseksempler i reklame inden for automobilforsikring, såfremt der heri gives følgende oplysninger:

1. Hele præmiestigen for et geografisk afgrænset område.
2. Selvrisikoens størrelse.
3. Vilkårene for rykning til henholdsvis billigere og dyrere præmietrin.
4. Andre oplysninger af betydning for forbrugernes bedømmelse af forsikringsudgifterne f.eks. særlige regler om præmietilbagebetaling og/eller efterbetaling.

Det er institutionens opfattelse, at priseksempler inden for automobilforsikring, der ikke indeholder de ovennævnte oplysninger, som altovervejende hovedregel må anses for at være i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, idet oplysningerne er nødvendige for at give forbrugerne mulighed for at sammenligne forskellige selskabers priser.

Forbrugerombudsmanden, januar 1978.

FO udtalte: "Jeg går ud fra, at annoncen vil blive læst af mange andre personer end elitebilister, og talforskellene i annoncen er efter min mening egnet til at påvirke såvel elite- som ikke-elitebilister. Elitebilister kan have interesse i de oplysninger, som retningslinierne foreskriver, først og fremmest ud fra den betragtning, at en elitebilist kan komme ud for en skade, der er af en sådan art, at den medfører rykning i præmiestigen. Det er min opfattelse, at der i en annonce som den foreliggende skal oplyses om hele præmiestigen, jfr. pkt. 1 i retningslinierne for priseksempler inden for automobilforsikring.

Selskabets særlige regler om præmietilbagebetaling/efterbetaling er en væsentlig oplysning vedrørende præmiebetaling, jfr. herved retningsliniernes pkt. 4. Det bør således i annoncen oplyses, at overskuddet i den enkelte gruppe deles mellem medlemmerne, mens et

underskud vil blive opkrævet senere, men at der aldrig kan efteropkræves mere end maksimalt 50% af den opkrævede forskudspræmie.

Da der i annoncen samtidig foretages en sammenligning med, hvad en elitebilist skal betale i forsikringspræmie i et andet forsikringsselskab, skal jeg gøre opmærksom på, at jeg er af den opfattelse, at der også skal oplyses om konkurrentens forsikring i overensstemmelse med de førnævnte retningslinier."

Da der var tale om en sammenligning med et enkelt andet forsikringsselskabs præmievilkår, burde det konkurrerende selskabs navn være oplyst i annoncen, jfr. markedsføringslovens § 1.

FO gav endvidere udtryk for, at det må anses for at være uhyre vanskeligt inden for bilforsikringsområdet at udforme en sammenlignende reklame, der opfylder de krav, der kan stilles hertil, og henledte forsikringsselskabets opmærksomhed på muligheden af, at selskabet alene oplyste om egne præmievilkår.

3.6.3. **Reklamering med særlig fordelagtig indboforsikring for pensionister. Manglende præcisering af aldersgrænse. "Gratis" og "ekstra" ydelser.**

FO modtog en klage fra en invalidepensionist, der i TV-Syd havde set en reklame for en særlig fordelagtig indboforsikring for pensionister; en såkaldt "senior-aftale".

TV-indslaget indledte med at vise billeder af et ældre ægtepar. Ordlyden af TV-reklamen var følgende: "Forleden dag sagde min kone 'Jørgensen, sagde hun, nu går du snart på pension, så nu ringer du til X-forsikring og beder dem samle alle vore forsikringer i en senior-aftale', og ved De hvad jeg sagde? Ja, ved De, hvad han sagde? Behøves ikke lille ven, jeg har gjort det, og vi har sparet en masse penge. Jubii - -

Pensionister kan spare op til 12% på en senior-aftale, og så får de en gratis billedrørsforsikring oven i købet i X-forsikring".

Efter at have set TV-reklamen ønskede klageren at tegne en seniorforsikring, men fik afslag af forsikringsselskabet under henvisning til, at alderskriteriet for denne type forsikring var 60 år. FO meddelte forsikringsselskabet, at han fandt, at TV-reklamen ikke ganske levede op til markedsføringslovens § 2, stk. 1, da det ifølge forsikringsbetingelserne for senior-aftaler alene var pensionister og efterlønsmodtagere, der var fyldt 60 år, der kunne få en sådan aftale.

I forsikringsselskabets brochure vedrørende seniorforsikring var anført: "Tilsyn med fritidshuset i vinterhalvåret. Som en ekstra service i senior-aftalen tilbyder vi 2 gratis tilsyn med fritidshuset i perioden 1. november - 1. april".

"gratis vinter-eftersyn af bilen. Som en særlig fordel i senior-aftalen tilbyder vi et årligt vintereftersyn af bilen (i perioden 1. september - 1. marts) på en af X-forsikrings drive-in stationer helt gratis. Eftersynet omfatter bremses, lygter, dæk, viskere og batteri".

Billedrørsforsikring. Senior-aftalen omfatter også en gratis billedrørsforsikring, som dækker skader på billedrøret, der gør det uanvendeligt.

FO meddelte forsikringsselskabet, at den omhandlede annoncering

med gratisydelse efter hans opfattelse var i strid med markedsføringslovens § 6, stk. 1, 2. pkt.

Forsikringsselskabet oplyste, at det omhandlede reklamespot ikke ville blive anvendt mere.

3.6.4. Familieforsikring - skade forvoldt af 3-årigt barn - ansvars-skade.

En forsikringstager rettede henvendelse til FO i anledning af, at et forsikringsselskab havde afslået at dække en skade forvoldt af forsikringstagerens 3-årige barn. Barnet havde, mens det sad på moderens arm, slået ud med armene og ramt skadelidtes briller, der faldt på gulvet og gik i stykker.

Forsikringsselskabet begrundede afslaget med, at børn på under ca. 4 år ifølge domspraksis ikke antages at være erstatningsansvarlige for deres handlinger.

I det konkrete tilfælde kunne der ikke være tale om at pålægge forældrene ansvar som følge af manglende tilsynspligt.

Forsikringstageren blev meget overrasket over den manglende forsikringsdækning og mente, at forsikringsbetingelserne var for dårligt formuleret. Klageren anførte i denne forbindelse, at man under ansvarsforsikringens bestemmelse om ikke dækket ansvar burde have oplyst om den manglende dækning på samme måde, som det f.eks. var anført, at forsikringen ikke dækkede skader forvoldt af hunde.

Af forsikringsbetingelserne fremgik, at familieforsikringen dækker det erstatningsansvar, sikrede i egenskab af privatperson pådrager sig ved beskadigelse af personer eller ting. Sikret er forsikringstageren og dennes husstand.

FO udtalte, at en forsikringstager efter hans opfattelse ikke kan forventes at have kendskab til dansk erstatningsret, og at forsikringstageren efter gennemlæsning af forsikringsbetingelserne ville kunne få opfattelsen af, at også skader forvoldt af forsikringstagerens børn under 4 år var dækket. FO henstillede, at forsikringsbetingelserne blev præciseret med hensyn til børns erstatningsansvar. I denne forbindelse bemærkede FO, at adskillige forsikringsselskaber udtrykkelig har omtalt børns erstatningsansvar i forsikringsbetingelserne.

3.7. Ejendomsformidling.

FO har i en række tilfælde påtalt ejendomsformidlers avertering med "salgsgaranti". Efter FO's opfattelse er det i strid med god markedsføringsskik at reklamere med og tilbyde en egentlig salgsgaranti ved formidling af salg af fast ejendom, idet der herved sker en sammenblanding af ejendomsformidlerens egne økonomiske interesser og dennes forpligtelse til at yde forbrugeren sagkyndig og uvildig rådgivning om salgspris og betingelser m.v.

3.7.1. Intet salg - intet salær.

FO modtog en klage over en ejendomsmægleres salgsbrochure. På forsiden var anført: "Tænk du på at sælge, har vi nogle stærke tilbud, der er helt hul i huset ...".

Af den følgende side i brochuren fremgik, at disse stærke tilbud gik ud på: "Gratis besigtigelse", "Gratis salgsbudget" og "Intet salg – intet salær". Det var endvidere anført: "Kontakt os, hvis du overvejer at sælge. Vi giver dig ren besked og klare tal på bordet. Gratis. Og sælger vi ikke inden den aftalte tid, skal du ikke betale salær".

Potentielle sælgere måtte således få det indtryk, at der var tale om et særligt favorabelt tilbud.

Da det imidlertid følger af reglerne i bekendtgørelsen om ejendomsmæglers og ejendomshandlers virksomhed, at disse ikke er berettigede til at afkræve salær, såfremt et salg ikke finder sted inden for den aftalte periode, og da sælgeren ifølge det pågældende ejendomsmæglerfirmas kommissionsvilkår skulle betale for udlæg til annoncer m.v. uanset salg eller ej, var der således ikke tale om et specielt gunstigt tilbud.

FO fandt derfor, at ejendomsmæglerfirmaets markedsføring var vildledende og i strid med god markedsføringsskik.

3.7.2. **Sammenlignende reklame – "Hvilke huse bliver handlet af en højtuddannet specialist".**

Foreningen af Danske Ejendomsformidlere klagede over en dags-presseannonce indrykket af Dansk Ejendomsmægler Forening.

Annoncens billeddel viste fem paphuse, hvoraf de tre var påført Dansk Ejendomsmægler Forenings logo – et hus med en stjerne – mens de resterende to var uden kendetegn.

Annoncen lød:

"Hvilke huse bliver handlet af en højtuddannet specialist?"

Alle fem boliger bliver handlet gennem mennesker, som har gjort det til deres levevej at handle med fast ejendom ... Men kun tre af dem bliver handlet med Industriministeriets blå stempel. Kun tre af dem bliver handlet med den præcision og faglige stolthed, som tre års studier ved handelskolerne og mindst to års praktisk erfaring i ejendoms-handel giver. Fordi kun tre af dem bliver handlet af en statsautoriseret ejendomsmægler.

Det er dem med stjernen.

Stjernen viser, at handelen er sket gennem et medlem af Dansk Ejendomsmægler Forening. Det er Deres sikkerhed for, at handelen er i hænderne på en fagmand, som frivilligt har underlagt sig strenge normkrav og forretningsetiske regler.

Går De efter stjernen i boligannoncerne, er De sikker på en personlig assistance fra en specialist, som til stadighed følger kurser og efteruddannelse. En fagmand, som sætter en ære i at opnå et optimalt resultat for begge parter i en ejendomshandel.

En tryk ejendomshandel starter med en stjerne i annoncen."

FO udtalte: "Efter min opfattelse må annoncens overskrift sammenholdt med brødtekstens oplysning om "Industriministeriets blå stempel", præcision og faglig stolthed anses for at være utilbørlig over for andre erhvervsdrivende, der handler med fast ejendom, jfr. markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik og lovens § 2, stk. 2, der forbyder angivelser, der på grund af deres form, eller fordi de

angår uvedkommende forhold, er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Da Industriministeriet mig bekendt ikke har givet foreningen tilladelse til i annoncer at henvise til, at ejendomme, der sælges gennem ejendomsmægler, handles med "Industriministeriets blå stempel", skal jeg anmode om, at denne passus udelades i foreningens fremtidige reklamering.

Endvidere er jeg af den opfattelse, at annoncen giver det indtryk, at alle ejendomsmæglere, der er medlem af Dansk Ejendomsmægler Forening, har gennemgået de nævnte studier ved Handelshøjskolen, hvilket efter det oplyste ikke er tilfældet. Denne del af annoncen må således anses for at være vildledende og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

I fortsættelse af brødtekstens første afsnit anføres det som overskrift til næste afsnit, at "det er dem med stjernen".

I denne forbindelse finder jeg, at annoncen giver indtryk af, at alle medlemmer, der benytter den nævnte stjernemarkering, er ejendomsmæglere og har gennemgået den oven for nævnte uddannelse. Dette indtryk får man, også selv om det anføres, at stjernen kan henvise til et medlem af Associeret Forening eller Foreningen for Associerede Medlemmer.

Endelig finder jeg, at sidste afsnit i annoncen under overskriften "det er dem med stjernen" sammenholdt med annoncens hovedoverskrift er utilbørlig over for andre erhvervsdrivende, der handler med fast ejendom, jfr. markedsføringslovens §§ 1 og 2, stk. 2.

Ved min vurdering lægger jeg vægt på, at annoncen på grund af dens sammenlignende karakter giver det indtryk, at forbrugeren ved henvendelse til andre end ejendomsmæglere ikke kan forvente at få den betjening, der er nævnt som karakteristisk for ejendomsmæglere."

Efterfølgende bekræftede foreningen, at den ved fremtidig reklamering ville iagttage det af FO anførte.

3.8. Tilgift.

3.8.1. Bakke med kande, småkager og kaffe ved køb eller leje af fjernsyn.

En forretning reklamerede bl.a. med følgende udsagn:

"Så er det nu!

I 1 måned følger der kaffe og andet godt med, hvis du køber eller lejer et fjernsyn ... Vi har et specialtilbud i denne måned. Med hvert TV leverer vi en bakke med kaffe, kande og småkager".

I annoncen var opstillet et regnestykke, hvoraf fremgik, at den normale kontantpris for fjernsynet var 14.995 kr., og at prisen for en bakke med kande, småkager og kaffe var 350 kr., i alt 15.355 kr. Ved samlet køb blev givet en specialrabat på 395 kr., således at den samlede specialpris var 14.960 kr. I annoncens nederste venstre hjørne var med små typer anført, at fjernsyn og bakke med kaffe etc. kunne købes særskilt.

FO fandt det pågældende kombinationstilbud i strid med markedsføringslovens § 6, stk. 1, om ulovlig tilgift. Ved bedømmelsen blev der

lagt særligt vægt på, at kande og bakke med småkager og kaffe ikke var en del af det normale varesortiment i radioforretningen, og at den afsætningsmæssige interesse knyttede sig til det pågældende fjernsyn, samt at rabatten stort set svarede til bakken med kande, småkager m.v.

Det var i øvrigt FO's opfattelse, at selve præsentationen af tilbudet og annoncens udformning ville være i strid med reklameringsforbudet i markedsføringslovens § 6, stk. 1, 2. pkt., selv om der måtte have været tale om et lovligt kombinationssalg, idet annoncen ved sit ordvalg var egnet til at bibringe forbrugeren det indtryk, at der oven i handelen fulgte ekstra ydelse med ved leje eller køb af fjernsyn i en bestemt måned.

Herefter ophørte radioforretningen med den pågældende markedsføringsforanstaltning.

3.8.2. "Hurtig-svar-gave" ved tegning af abonnement på spisestel.

Et selskab tilbød i en husstandsomdelt reklame, at alle, der inden 14 dage tegnede et abonnement på spisestel, vederlagsfrit ville modtage 4 bordkortholdere i nysølv til en værdi af 25 kr. som "hurtig-svar-gave".

Efter den stedfundne annoncering udleverede selskabet ca. 8.000 sæt holdere.

D. 25. oktober 1988 blev selskabet ved Sø- & Handelsretten idømt en bøde på 25.000 kr. for overtrædelse af markedsføringslovens § 6, stk. 1.

3.8.3. Gratis gavechecks ved køb af tjenesteydelser.

Et nystartet rejsebureau reklamerede med gratis gavecheck på 200 kr. til taxfree køb ved booking af krydstogt eller anden søtransport for mindst 2.000 kr. samt gratis gavecheck på 100 kr. til benzin ved leje af sommerhus for mindst 1.000 kr.

Da FO fandt den ovennævnte fremgangsmåde stridende mod markedsføringslovens § 6, stk. 1, anmodede han rejsebureauet om straks at ophøre hermed, hvilket rejsebureauet indvilligede i.

3.8.4. Toldfri varer ved køb af rejse.

Et rejsebureau reklamerede med ulovlig tilgift på følgende måde:

"Værsgod 300 kr. toldfri varer til alle i Tirstrup/Århus lufthavn ..." og "300 kr. toldfri varer venter på Dem i lufthavnens store toldfri butik".

Da rejsebureauet fortsatte med at tilbyde sine kunder vederlagsfri/toldfri varer ved køb af rejser, trods henstilling fra FO om at ophøre hermed, anmodede FO anklagemyndigheden om at rejse tiltale mod rejsebureauet ved Sø- & Handelsretten for overtrædelse af markedsføringslovens § 6, stk. 1.

Sagen afsluttedes med tiltaltes vedtagelse af en bøde på 15.000 kr.

3.8.5. Kunsttryk ved køb af olie.

Et olieselskab iværksatte en landsdækkende kampagne med det formål at få forbrugerne til at skifte olieselskab.

Som led i kampagnen indgik en husstandsomdelt folder på 12 sider,

hvor der på forsiden var angivet: "Skift til -(firmanavn) og få 2 gratis kunsttryk".

Bagest i folderen introduceredes de 2 kunsttryk. Nederst på siden var en bestillingskupon og i nederste venstre hjørne en rubrik med plads til at krydse af, hvorvidt man ønskede at modtage de 2 kunsttryk. Til venstre for bestillingskuponen var under overskriften "OBS" anført "Af praktiske årsager kan vi kun levere kunsttryk med førstkommande olielevering ved bestilling på denne kupon. Men du er også velkommen til at afhente dem personligt på dit lokale oliedepot".

På forsiden af bestillingskuponen var i venstre side anført "Send bestillingskortet i dag og få 2 gratis kunsttryk".

Olieselskabet oplyste, at *alle* uanset køb af olie eller ej ved henvendelse på et depot ville få udleveret de 2 omhandlede kunsttryk, hvorfor der ikke var tale om ydelse af ulovlig tilgift.

Det var imidlertid FO's opfattelse, at forbrugeren ved læsning af især forsiden af folderen måtte få det indtryk, at erhvervelsen af de 2 kunsttryk var betinget af et skift til det pågældende olieselskab. Det fremgik således ikke med tilstrækkelig tydelighed, at erhvervelsen af kunsttryk ikke var købsbetinget, hvorfor der efter FO's opfattelse var tale om en overtrædelse af markedsføringslovens § 6, stk. 1, 2. pkt., om reklamering af ulovlig tilgift. Selskabet oplyste herefter, at det ville ændre forsiden til "Få 2 gratis kunsttryk". Det var dog fortsat FO's opfattelse, at ændringen af brochuren forsidedekst alene ikke ville være tilstrækkelig til med den ønskede tydelighed at gøre opmærksom på, at der ikke var nogen købsbetingelse forbundet med udlevering af kunsttryk, hvorfor FO henstillede en yderligere ændring af brochuren, hvilket selskabet indvilligede i.

3.9. Rabatmærker.

3.9.1. Kampagne for læskedrik i 1-liters flasker – kapselrabat.

I maj 1988 påbegyndte en læskedrikvirksomhed en landsdækkende rabatkampagne. Kampagnen var knyttet til kapslerne på firmaets 1-liters vand, således at hver kapsel havde en værdi af 1 krone.

Markedsføringen bestod af annoncering i uge- og ungdomsblade, opsætning af skilte i handelen, samt bestillingskuponer på bagsiden af flaskernes etiketter.

Af bestillingskuponen fremgik, at "Du får 1 kroners rabat for hver 1-liters skruekapsel, du vedlægger din bestilling!".

Med mindre typer nederst på bestillingskuponen var anført: "Du kan også få rabatten udbetalt kontant, når du har samlet mindst 5 1-liters skruekapsler".

FO udtalte, at rabatordningen efter hans opfattelse var omfattet af markedsføringslovens § 7, der har følgende ordlyd:

"Erhvervsdrivende må ikke ved salg af varer eller ved udførelse af arbejds- og tjenesteydelser give rabat eller anden ydelse i form af mærker, kuponer eller lignende til senere indløsning, med mindre hvert enkelt mærke på tydelig måde er forsynet med udstederens navn eller firma og med angivelse af en værdi i dansk mønt. Rabatmærkeudstederen skal indløse mærkerne her i landet til den pålydende værdi, når

mærker til et beløb, hvis størrelse fastsættes af industriministeren, kræves indløst”.

Ifølge bekendtgørelsen herom er værdien fastsat til 5 kroner.

Hver kapsel skulle således have været forsynet med udstederens navn eller firma og med angivelse af en værdi i dansk mønt.

Ifølge bestillingskuponerne kunne forbrugeren købe joggingtøj, T-shirt, rygsæk, badelagen eller en taske, alt påtrykt selskabets logo, og betale med kapsler helt eller delvis. At rabatten også kunne udbetales kontant var anført med mindre typer nederst på bestillingskuponen. FO udtalte, at forbrugers muligheden for alternativt at vælge kontant indløsning skal markedsføres på samme måde som muligheden for indløsning i varer, d.v.s. ligeværdigt.

Det bør således i enhver annonce og reklame oplyses med samme typer, at forbrugeren også kan få udbetalt det tilsvarende beløb kontant, jfr. markedsføringslovens § 1 om god markedsføringsskik og lovens § 2, stk. 1 om forbud mod vildledende angivelser. Dette gælder både overskrifter og brødtekst.

FO fandt ikke, at bestillingskuponerne opfyldte de ovennævnte krav.

Selv om kampagnen først skulle have været afsluttet den 15. september, standsede selskabet denne i juni, hvilket blev bekendtgjort i en række landsdækkende aviser. Årsagen hertil skyldtes en formodning om misbrug af ordningen.

FO fandt, at ophør af rabatordningen såvidt muligt burde have været annonceret i de samme media, som blev anvendt til markedsføringen af aktiviteten, idet det ikke kunne antages, at den foretagne bekendtgørelse om rabatordningens ophør var egnet til at nå de grupper, som markedsføringen oprindeligt var rettet imod.

Endvidere burde annonceringen om rabatordningens ophør have indeholdt oplysning om en nærmere fastsat frist for indløsning af de kapsler, som forbrugeren allerede havde købt i tillid til, at de ville blive indløst.

Selskabet havde ekspederet de henvendelser, der var baseret på et ”normalforbrug” på ca. 30 liter pr. måned pr. husstand, ligesom alle bestillingskuponer vedlagt op til 200 kapsler blev ekspederet. En række forbrugere fik således ikke deres bestillinger effektueret, idet de efter det oplyste havde indsendt et ekstremt stort antal kapsler. FO udtalte, at såfremt selskabet ønskede at fastsætte en grænse for, hvor mange kapsler den enkelte forbruger kunne få indløst, skulle dette fremgå af reklamematerialet, hvilket ikke var sket.

Selskabet bekræftede, at det ville indrette sine fremtidige rabatordninger i overensstemmelse med det af FO anførte, samt at alle bestillinger ville blive ekspederet. På denne baggrund afsluttede FO sagen.

3.9.2. Rabat ved køb af tandpasta - 5 kr. kontant eller 25 kr. på en bankkonto.

FO modtog en henvendelse fra et reklamebureau, der for en tandpastafirma og en bank forberedte en promotion over for børn i alderen 0-15 år.

De påtænkte markedsføringstiltag gik ud på, at der i forbindelse

med salg af tandpastaen skulle påklæbes et rabatmærke på emballagen til en værdi af 1 krone. Når forbrugeren havde samlet 5 mærker, kunne mærkerne indløses kontant. I stedet for de 5 kroner kontant kunne forbrugeren vælge at få oprettet en bankkonto, hvorpå der blev indsat 25 kroner fra bankens side.

FO tilkendegav, at forholdet var omfattet af § 7 i markedsføringsloven, og at mærkerne korrekt kunne indløses kontant i overensstemmelse med bekendtgørelsen herom.

Endvidere var FO af den opfattelse, at bankens tilbud om oprettelse af en konto og indsættelse af 25 kroner på kontoen måtte ses i fortsættelse af købet af tandpastaen med den tilhørende rabatmærkeordning til senere indløsning. Der var således ikke noget i vejen for efter markedsføringsloven at gøre rabatten progressiv i den forstand, at rabatten blev større, når forbrugeren havde samlet 5 mærker. Det blev præciseret fra FO's side, at der dog skulle være mulighed for at få rabatten udbetalt kontant, hvilket i den foreliggende situation måtte indebære, at beløbet på bankbogen kunne hæves frit på ethvert tidspunkt. Dette skulle også oplyses i reklamematerialet over for forbrugeren, hvilket man ville gøre i både emballagen for tandpastaen og ved anden reklamering for det pågældende tiltag, f.eks. i bankens regi.

Meningen var endvidere, at kun personer under 15 år kunne få indløst rabatmærkerne. Spørgsmålet var herefter, om det kunne anses for at være i overensstemmelse med markedsføringsloven, at rabatmærkerne kun kunne indløses af børn i alderen 0-15 år og ikke af alle de forbrugere, der købte tandpasta.

FO udtalte i denne forbindelse, at det ikke kunne anses for at være i strid med markedsføringslovens bestemmelser at udvælge bestemte grupper for at give dem rabat, hvorefter FO ikke havde yderligere bemærkninger til dette punkt.

Herefter blev det påtænkte tiltag iværksat i overensstemmelse med de anvisninger, som FO havde givet.

3.10. Præmiekonkurrencer.

3.10.1. Præmiekonkurrence i en reklametryksag for en avis lovlig efter markedsføringslovens § 8, stk. 2.

I begyndelse af maj 1987 husstandsomdelte udgiveren af en landsdækkende avis en reklametryksag for at hverve nye abonnenter. Det fremgik af reklametryksagen, at forbrugere, der tegnede eller allerede havde abonnement, kunne deltage i lodtrækningen om gevinster til en samlet værdi af ca. 760.000 kroner ved at besvare et spørgsmål om, hvad de to chefredaktører på avisen hed.

Straks efter udsendelsen af reklametryksagen rettede FO henvendelse til avisen og gjorde opmærksom på § 8, stk. 1 i markedsføringsloven, idet gevinstfordelingen efter FO's opfattelse ville være i strid med denne bestemmelse og ikke omfattet af undtagelsesbestemmelsen i § 8, stk. 2 i markedsføringsloven. Samtidig bad FO avisen om at undlade gevinstfordelingen.

Da avisen havde foretaget gevinstfordelingen ved lodtrækning, blev

der rejst tiltale ved Sø- og Handelsretten for overtrædelse af § 8, stk. 1 i markedsføringsloven.

Ved Sø- og Handelsrettens dom blev avisen fundet skyldig i overtrædelse af § 8, stk. 1 i markedsføringsloven og idømt en bøde på kr. 100.000. Da omdelingen af reklametryksagen skete som led i en hvervningskampagne, der ikke havde direkte forbindelse med indholdet af det periodiske skrift, fandt en énstemmig Sø- og Handelsret, at forholdet var omfattet af markedsføringslovens § 8, stk.1.

Bøden blev fastsat under hensyn til værdien af gevinsterne, den forventede senere indtjening samt den professionelle tilrettelæggelse af reklamekampagnen.

Avisen ankede dommen til Højesteret, der frifandt for overtrædelse af markedsføringsloven.

Tre dommere i Højesteret udtalte følgende:

"Det er i forarbejderne til markedsføringsloven forudsat, at undtagelsesbestemmelsen i lovens § 8, stk. 2 kun skal anvendes, hvor præmiekonkurrencen indgår som led i bladets stof. Denne begrænsning har imidlertid ikke støtte i lovens tekst og følger ikke med rimelig sikkerhed af formålet med undtagelsen. Herefter finder disse dommere det betænkeligt ved afgørelsen af spørgsmålet om straf – jfr. straffelovens § 1 – at begrænse undtagelsesbestemmelsens rækkevidde som forudsat i forarbejderne. Da den af det tiltalte selskab foranstaltede præmiekonkurrence omfattes af ordene i § 8, stk. 2, stemmer disse dommere for at frifinde selskabet."

To dommere fandt, "at det må følge af sammenhængen mellem markedsføringslovens § 8, stk. 1 og stk. 2 og af forarbejderne til disse bestemmelser, at en konkurrence som den foreliggende, der ikke indgår i dagbladets stof, men i en særskilt reklametryksag – der ikke har karakter af et periodisk skrift – ikke er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i § 8, stk. 2, men af bestemmelsens stk. 1. Disse dommere tiltræder, at der ikke er grundlag for bortfald eller nedsættelse af den forskyldte bøde på grund af undskyldelig retsvildfarelse. Af de grunde, der er anført i Sø- og Handelsretten, finder de bøden passende og stemmer derfor for at stadfæste dommen."

3.10.2. Vind billetter til EM 88.

I forbindelse med EM 88 iværksatte et selskab en kampagne for videobånd, hvor forbrugerne ved køb af bånd fik mulighed for at deltage i en konkurrence om billetter til EM-kampene og 1.000 kr. i lomme-penge oveni.

Forbrugeren skulle på en "tipskupon", der var påklæbet videobånd i 2-pakninger, besvare en række spørgsmål om en fodboldspiller ved at sætte krydser på kuponen og indsende den til selskabet.

Der skulle herefter trækkes lod om præmierne blandt de rigtige besvarelser.

FO henstillede over for selskabet at undlade gevinstfordelingen, men da selskabet desuagtet fordelte gevinster til en værdi af ca. 18.000 kr., anmodede FO anklagemyndigheden om at rejse tiltale mod selskabet for overtrædelse af markedsføringslovens § 8, stk. 1. Sagen af-

sluttedes ved, at selskabet vedtog en bøde på 20.000 kr. for overtrædelse af markedsføringslovens § 8, stk. 1.

3.11. Produktsikkerhed.

Eksempler på behandlede sager.

I 1988 er der i alt blevet behandlet 63 sager om produktsikkerhed, hvoraf 41 stammer fra indkomne notifikationer, der ikke henhører under andre danske produktsikkerhedsmyndigheder og derfor undersøges af FO i forbindelse med markedsføringsloven. En udførlig redegørelse for såvel den nationale som den internationale side af administrationen af EF-, OECD samt NEK-notifikationssystemerne findes i årsberetningerne fra 1984 og 1986.

Sådan indkomne notifikationer giver som regel ikke anledning til yderligere skridt fra FO's side, bl.a. fordi de i notifikationerne omhandlede produkter ofte ikke er at finde på det danske marked. Af de i 1988 indkomne notifikationer har kun enkelte krævet en nærmere undersøgelse. Som eksempel herpå kan nævnes en indkommen notifikation om en bidering, der også viste sig at være i handelen på det danske marked.

Nævnte bidering var forbundet med en kvælningssrisiko og blev frivilligt af importøren trukket tilbage fra markedet.

Sagen gav i øvrigt anledning til en nærmere undersøgelse hos Forbrugerrådets Børnesikkerhedsudvalg af de på det danske marked øvrigt værende bideringe. Her konkluderede man, at disse ikke havde sådan en udformning, at de skønnedes at være forbundet med nogen risiko.

Udover notifikationssystemet henledes FO's opmærksomhed på eventuelle farlige produkter ved f.eks. indkomne klager eller via artikler i dags- og ugepressen. Følgende sager er eksempler på sidstnævnte.

Den første sag hidrørte fra en i en artikel omtalt episode med en babybadestol, hvor en mor havde efterladt sit ni måneder gamle barn i badekarret i den tro, at barnet var godt fastspændt. Da moderen kort tid efter vendte tilbage, fandt hun, at barnet var gledet ud af stolen og lå med hovedet under vand. Barnet slap heldigvis fra uheldet uden men, men der blev stillet spørgsmål om stolens sikkerhed. Badestolen var ikke forsynet med andre seler end et mavebælte og var altså uden skridtsele.

FO blev herefter anmodet om at se nærmere på sagen og rettede henvendelse til importøren, der fremsendte et eksemplar af stolen. Dette eksemplar blev herefter testet hos PTU – Rådgivningscentret for ergonomi og arbejdsmiljø, der konkluderede, at stolen kun under visse forudsætninger var anvendelig. Testresultatet blev forelagt importøren, der efter at have konsulteret fabrikanten af stolen oplyste, at stolen ikke længere ville blive markedsført i Danmark.

På denne baggrund blev sagen afsluttet.

I en anden artikel i dagspressen blev et uheld med nogle støttebukke omtalt. Nævnte støttebukke var til brug for privatpersoners reparation af bil – og de kunne købes i forskellige byggemarkeder. Bukkene

var godkendt af Teknologisk Institut til et tryk på 1.600 kg pr. stk. ved søjlebelastning.

I forbindelse med reparation af en bil blev bukkene placeret under vognens forende, hvorefter man ved hjælp af en donkraft hævede bilens bagende. Da bukkene ikke kunne klare det skæve tryk, brast de sammen. Efter sagens overgivelse til FO foranstaltede denne en undersøgelse af de omtalte bukke hos Teknologisk Institut. Instituttet konkluderede, at de fremsendte bukke var af samme beskaffenhed som de, man oprindeligt havde testet, hvorfor bukkene ved korrekt behandling skulle kunne klare det anførte belastningsmaksimum. Man skønnede derfor, at bukkene havde været anvendt forkert.

På denne baggrund, og da bukkene i øvrigt var forsynet med en brugsvejledning, der opfyldte markedsføringslovens § 3's krav til en sådan, sluttede FO sagen.

4. Kartoffelkuren

4

I forbindelse med januarudsalget 1988 indrykkede et større radio/TV-firma en annonce i dagspressen, hvoraf det af annoncens overskrift fremgik, at kunderne ved køb af udsalgsvarer enten kunne købe kontant eller få lån hos radio/TV-firmaet.

Der annonceredes blandt andet med "køb uden udbetaling" af et hi-fi anlæg til en pris af 10.051,- og med lån på 12.000,- til 390,- pr. måned i cirka 46 måneder.

Først af annoncens brødtekst fremgik det imidlertid, at radio/TV-firmaet ikke selv finansierede lånet men alene formidlede kontakten til et finansieringsselskab.

FO meddelte firmaet, at han fandt den anvendte annoncering i strid med markedsføringslovens §§ 1 og 2, stk. 1, idet læserne måtte få det indtryk, at radio/TV-firmaet selv finansierede købet på de nævnte vilkår. En sådan finansiering er imidlertid i strid med kreditkøbslovens § 35 a, stk. 1, der lyder således:

"I forbrugerkøb, der ikke sker i henhold til kontoaftale, og hvor kontantprisen overstiger 2.000 kr., må sælgeren kun indgå en aftale, hvorefter

1) denne ved overgivelsen af det købte til køberen skal være fyldestgjort for mindst 30 % af kontantprisen og

2) kreditkøbsprisen skal betales inden 3 år fra aftalens indgåelse.

Radio/TV-firmaet beklagede den anvendte annoncering og bekræftede over for FO, at man ville ophøre med den pågældende annonce.

I løbet af 1988 har FO behandlet en række enkelt-sager vedrørende den såkaldte kartoffelkur. Antallet af sager er dog faldet mærkbart, efter at FO i februar 1988 tog initiativ til en generel orientering om disse regler, rettet til de mest berørte brancher, dvs. solarier, radio og TV og hårde hvidevarer.

5. Lov om betalingskort

5.1.

Betalingskortregistret.

Ved årsskiftet 1987/88 var der registreret 63 betalingssystemer i registret. I beretningsperioden er 6 af disse systemer ophørt, 4 af de ophørte – kontoringens Mathias Kortet og Hvidovre Konto, Stormagasinet Anva Konto og det interne system Spies Konto – er dog blevet indkorporeret i det landsdækkende betalingssystem Finax. I samme periode har FO registreret 7 nye betalingssystemer, herunder 2 internationale systemer, Visa/Dankort og JCB International. Pr. 31. december 1988 var der således registreret i alt 64 betalingssystemer.

I beretningsperioden har FO modtaget 87 ændringsanmeldelser. Flere af ændringsanmeldelserne indeholdt oplysning om, at kortudsteder i perioden har udskiftet de hidtidige betalingskort til fordel for kort indholdende magnetstribe samt med tilknyttet pin-kode. Det internationale betalingssystem Diners Club samt flere kontoringe har endvidere indgået aftale med Pengeinstitutternes Betalingssystemer om, at betalingskort med magnetstribe kan anvendes i Dankort-terminaler.

Tendensen inden for betalingssystemer har i de seneste år været, at små betalingssystemer – herunder flere små kontoringe – er blevet opslugt af større, landsdækkende systemer.

Hvad angår anmeldte systemer kan det konstateres, at enkelte kortudsteder står bag flere betalingssystemer. Ikano Finans er således kortudsteder i 6 betalingssystemer.

5.2.

Dankort som legitimationsmiddel.

Efter betalingskortlovens § 19, stk. 1, kan betalingskort ikke kræves anvendt som legitimationsmiddel i andre sammenhænge end ved betalingstransaktioner med betalingskort og som hævekort.

Under overskriften ”slut med falske checks” lancerede bl.a. Den danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Det kriminalpræventive Råd, Butikshandelens Fællessråd, Dansk Organisation af Detailkæder, Pengeinstitutternes Betalings-Systemer (PBS) og politiet en kampagne, der skulle få forretningerne til i højere grad at kontrollere legitimation i forbindelse med udstedelse af checks. Det blev i denne forbindelse anført, at ”Dankort og ID-kort er det eneste, der kan bruges som legitimationsmiddel”.

Dette fik en erhvervsorganisation til at spørge FO, hvorvidt krav om fremvisning af Dankort som legitimation i forbindelse med checkudstedelse er i overensstemmelse med betalingskortlovens § 19.

FO udtalte, at han er bekendt med, at pengeinstitutforeningerne efter indførelsen af fotodankortet, der sikkerhedsmæssigt og indholdsmæssigt må anses for fuldt på højde med ID-kortet, har åbnet mulighed for, at Dankort tillige kan anvendes som legitimation ved udstedelse af checks.

Efter den mellem pengeinstitutterne indgåede overenskomst skal der til personlige checkkonti udstedes ID-kort, medmindre der udstedes Dankort til kontoen, og kontohaver tillige ønsker at anvende dette som legitimation.

Denne aftale er efter FO's opfattelse ikke i strid med betalingskortlovens § 19, da der gives kontohaveren mulighed for efter eget valg at vælge legitimationsmiddel ved anvendelse af checks. Derimod må det anses for stridende mod betalingskortlovens § 19, stk. 1, såfremt en butik eller forretning (og efter omstændighederne også et pengeinstitut) alene stiller krav om fremvisning af et betalingskort som legitimation i forbindelse med checkudstedelse.

Forståelsen af betalingskortlovens § 19, stk. 1, har tidligere været behandlet i Forbrugerombudsmandens beretning, se således beretning 1986, side 64-65.

5.3. Vennehvervning.

FO modtog en klage over en vennehvervningskampagne, der var iværksat af et benzinkortselskab over for kortholdere for at få disse til at skaffe yderligere kortkunder.

Det fremgik af det materiale, FO modtog fra benzinkortselskabet, at en "vennehvervet" kunde først fik tilsendt sit kundekort, når benzin-kortselskabet havde modtaget en ansøgning, underskrevet og dateret af den nye kunde.

Den nye kunde modtog sammen med ansøgningsskemaet et eksemplar af betingelserne for kortets anvendelse, jfr. betalingskortlovens § 13. Endvidere fremgik det, at vennehververen først fik tilsendt sin vennehvervningsgave, når den nye kunde havde købt for mindst kr. 350,- (excl. moms), og regningen var betalt.

Da betalingskortet først blev fremsendt til den nye kunde, når denne personligt havde indsendt et ansøgningsskema til benzinselskabet, fandt FO ikke, at benzinselskabets fremgangsmåde var i strid med betalingskortlovens § 14, stk. 1, ifølge hvilken bestemmelse betalingskort kun må udleveres efter anmodning.

5.4. Fremsendelse af betalingskort.

I beretningen for 1987 er nævnt, at FO i forbindelse med en gennemgang af sikkerhedsproblematikken ved betalingskort og på baggrund af nogle konkrete klagesager havde anmodet samtlige kortudstedere om at redegøre for deres praksis i forbindelse med udlevering/fremsendelse af betalingskort til kortindehavere. FO havde bl.a. bedt kortudstederne oplyse om, hvilke erfaringer de havde gjort sig vedrørende misbrug i forbindelse med udlevering/fremsendelse af kort.

I løbet af 1988 modtog FO svar fra alle kortudstedere, og undersøgelsen blev tilendebragt.

På baggrund af kortudstedernes svar måtte det konstateres, at udlevering/fremsendelsesmåden som altovervejende hovedregel ikke gav anledning til misbrug, og at de konkrete sager, som bl.a. havde foran-

lediget undersøgelsen, derfor måtte betragtes som enkeltstående tilfælde.

FO fandt derfor ikke anledning til på indeværende tidspunkt at foretage sig yderligere i sagen, hvorved bemærkes, at der siden undersøgelsen blev iværksat ultimo 1987 ikke har været nye klagesager på området.

5.5. EF-kommissionens henstilling af 17. november 1988 om betalingssystemer.

I forbindelse med gennemførelsen af det indre marked har EF-kommissionen som led i sin forbrugerbeskyttelsespolitik inden for elektroniske betalingssystemer, finansiell selvbetjening m.v. i november 1988 udarbejdet en henstilling til medlemsstaterne og kortudstedere m.fl.

Henstillingen dækker i vidt omfang samme område som den danske betalingskortlov, men medtager desuden andre former for finansielle transaktioner, som vil kunne udføres af forbrugeren selv (pengeautomater og home-banking).

Formålet med henstillingen er navnlig at påvirke kontraktsindgåelsen mellem kortudsteder og kortindehaver i retning af, at forbrugeren får sikrere og klarere informationer om kontraktvilkår, herunder om omkostninger i forbindelse med brugen af betalingskort m.v. Samtidig er der givet anvisninger på, hvorledes en lang række forhold må reguleres. Dette gælder navnlig spørgsmål om opbevaring af kort og kode, fejlagtige, mangelfulde og uberettigede betalingstransaktioner, og ansvarsregler i denne forbindelse. Henstillingen er ikke bindende, men Kommissionen vil træffe de fornødne foranstaltninger, såfremt den finder, at henstillingen ikke følges på tilfredsstillende måde.

5.6. Brug af betalingskort i forbindelse med post- og telefonordrækøb.

FO har påbegyndt en undersøgelse af forskellige betalingskortsystemers praksis, når betalingskort anvendes i forbindelse med post- og telefonordrækøb. Baggrunden herfor er, at en sådan benyttelse af kort rejser visse spørgsmål omkring kortsystemernes kontrol-, sikkerheds- og korrektionsprocedurer, jfr. betalingskortlovens § 10 om betalings-systemers indretning. Et betalingskort er således baseret på at skulle fremvises af kortindehaveren ved brugen, og betalingsmodtageren vil ved modtagelsen af kortet normalt skulle foretage kontrol af kortets ægthed og gyldighed samt af kortindehaverens identitet (ved billede, underskriftssammenligning mellem underskrift på nota og kortet, indtastning af pinkode samt eventuel yderligere legitimation). Ved post- og telefonordrækøb foreligger enten en skriftlig eller mundtlig bestilling, hvorfor der ikke kan foretages samme kontrol – som i tilfælde, hvor såvel bruger som kort er fysisk til stede.

Ud over selve misbrugssituationen vil post- og telefonordrækøb også kunne medføre problemer, hvor der opstår uenighed parterne imellem om selve varen (mangler, pris m.m.). Et betalingssystem eller en betalingsmåde, der rummer visse uklarheder eller manglende

kontrol- og sikkerhedsforanstaltninger, vil kunne komplicere en sådan situation yderligere.

FO har forelagt problematikken for betalingskortudvalget og har anmodet om udvalgets vurdering samt eventuelle opfattelse af, hvilke betingelser eller forudsætninger, der som minimum må stilles til betalingssystemers indretning ved betalingskorts anvendelse ved post- og telefonordrekøb. Drøftelserne i udvalget er endnu ikke afsluttet.

6. Afgørelser fra Forbrugerklagenævnet af almindelig interesse

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

6.1.1. Køb af fjernstyret bil med konstruktionsfejl.

To klagere købte uafhængigt af hinanden i en legetøjsforretning en fjernstyret bil af samme mærke til en pris af henholdsvis 1.300 kr. og 1.600 kr.

Det ene køb skete d. 13. april 1987. D. 17. april samme år svigtede et tandhjul i bagtøjet og bilen blev indleveret til forhandleren d. 24. april med henblik på afhjælpning. D. 11. maj blev bilen udleveret, og d. 13. maj knækkede en del i styretøjet.

I perioden fra 13. april til 3. juni udgjorde bilens samlede køretid ca. 2 timer; derfor kontaktede klageren d. 1. juni 1987 forhandleren og krævede ophævelse af købet, hvilket blev afvist.

Det andet køb skete d. 31. juli 1987. D. 30. august samme år fik bilen en skade på gearboksen, og d. 21. september samme år opdagede klageren, at styretøjet skulle fornyes overalt.

D. 22. september efter ialt 6-8 timers sammenlagt kørsel var bilens lejer, styreforbindelser og forreste hjulaksler nedslidte. På denne baggrund rettede klageren henvendelse til indklagede og krævede ophævelse af købet, hvilket blev afvist.

Nævnet fandt på baggrund af en sagkyndig udtalelse, at bilens konstruktion var for spinkel og uhensigtsmæssig, specielt konstruktionen af bagbroen var for svag i forhold til den brug, der måtte anses for normal for en radiostyret bil, der sælges til børns udendørs brug.

På denne baggrund og under hensyn til den enkelte bils pris fandt nævnet, at den fjernstyrede bil var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klagerne i begge sager til at hæve købet. (j.nr. 87-340-8 og 87-340-11)

6.1.2. En brugsvejledning bør være udformet på dansk.

Klagerens 11-årige søn købte d. 4. december 1987 en fjernstyret Buggy bil til 598 kr.

Samme dag konstaterede drengen, at bilen ikke manøvrerede efter de ordrer, han gav. Derfor reklamerede han samme eftermiddag til indklagede, der afviste reklamationen og henviste til, at bilen var mis-handlet, da den var *anvendt forkert og brugsanvisningen ikke var fulgt*.

Drengen ønskede at hæve købet, da den brugsanvisning, der fulgte med ved købet, var på engelsk og tysk, hvilket hverken drengen eller forældrene forstod. Ved købet blev der ikke givet supplerende mundtlige oplysninger om brugen. Drengen troede, han havde købt en bil til at køre udendørs, men denne brug var ifølge brugsanvisningen uhensigtsmæssig.

Indklagede afviste at hæve købet, da bilen ikke fejlede noget.

Nævnets sagkyndige konstaterede, at bilens konstruktion var for spinkel og uhensigtsmæssig. Særligt fandt han bilen uegnet til uden-dørs brug, hvilket brugsanvisningens engelske tekst imidlertid også frarådede.

Nævnet fandt, at en brugsvejledning til en vare, der markedsføres i Danmark, bør være på dansk, særligt når varen markedsføres overfor børn. Da bilen er solgt med en for klageren ikke umiddelbart forståelig brugsanvisning, og var mindre anvendelig som legetøj, fandt nævnet, at bilen var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet. (j.nr. 87-340-12)

6.1.3. Afhjælpes fejl ved den leverede vare ikke inden rimelig tid, kan køberen hæve købet.

En klager købte i juni måned 1986 en transportabel radio med kasettebåndoptager. Knap et år efter købet indleveredes radioen til reparation, idet båndoptageren ikke kunne spille, og man kun kunne benytte batterierne, når radioen var i ro.

Da der var forløbet 2 måneder uden at radioen var repareret, krævede klageren købet ophævet under henvisning til, at det ikke havde været muligt at reparere den indenfor rimelig tid. Indklagede oplyste, at der var stor sandsynlighed for, at klageren havde en del af skylden for funktionsfejlen vedrørende batterierne, idet der var syre på dem, ligesom man afventede en reservedel, der skulle leveres fra Japan.

Forbrugerklagenævnet bad under sagsbehandlingen indklagede om at indsende reparationssedler vedrørende det foretagne arbejde. Af disse fremgik det, at reparationen omfattede reparation af løbeværk samt afsyring af batteriklemme, men ikke af isætning af en reservedel. Man bad derfor indklagede om at oplyse, hvilken reservedel der var tale om. Indklagede svarede herefter, at man havde bestilt en omskifter af typen "radio/tape/line". Det viste sig imidlertid, at den bestilte reservedel ikke var årsag til fejlen, hvorfor den "mistænkte" del ikke blev udskiftet.

Forbrugerklagenævnet fandt under henvisning til, at den bestilte reservedel havde være upåkrævet til reparationens gennemførelse, og at indklagede ved en forsvarlig langtidsafprøvning med henblik på at fastslå fejlårsagen kunne have konstateret denne. Afhjælpning var derfor ikke sket indenfor rimelig tid, hvorfor klageren var berettiget til at hæve købet, jfr. Købelovens § 78, stk. 3, dog således, at der skete et fradrag for klagerens brug, i dennes tilbagebetalingskrav. (j.nr. 87-130-49)

6.1.4. Køb af radiostyret bil med periodisk fejl og udenlandsk brugsanvisning ensbetydende med, at klageren ikke havde fået oplysninger om forholdsregler.

En klager købte d. 30. december 1987 en radiostyret bil til 1.916 kr. Der medfulgte en brugsanvisning på engelsk, tysk og fransk.

D. 4. januar 1988 efter 30 minutters kørsel opdagede klageren, at der kom røg fra radioanlægget. Derfor reklamerede han til indklagede d. 5. januar 1988.

Indklagede konstaterede, at et printkort i bilens styresystem var brændt.

Indklagede anførte, at bilen var udrustet med en automatisk virkende termosikring, der aktiveres i tilfælde af overophedning, og når denne sikring aktiveres, skal årsagen findes, og bilen repareres inden fortsat brug af bilen. Ignoreres dette sikringssystem, brænder bilen sammen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede, at bilen var behæftet med en periodisk fejl og oplyste samtidig, at brugsvejledningen tydeligt angiver, at man ikke må ignorere en aktiveret termosikring, samt at konsekvensen heraf kan være ødelæggelse af elektriske kredsløb.

Nævnet fandt på baggrund af den sagkyndiges oplysninger, at bilen var behæftet med en periodisk fejl af en sådan art, at dette kunne begrunde mangelsbeføjelser efter Købeloven, og klageren fik et afslag i købesummen svarende til reparationsudgiften på 850 kr.

Nævnet fandt ikke, at man kunne bebrejde klageren at han ikke havde forstået advarslerne vedrørende de særlige drifts-forholdsregler, idet de udleverede tekniske informationer var affattet på henholdsvis engelsk, tysk og fransk. En brugsvejledning til en vare, der markedsføres i Danmark, bør efter nævnets opfattelse være udarbejdet på dansk, særlig når det drejer sig om elektronisk højt avanceret legetøj. (j.nr. 88-340-13)

6.1.5. Køb af stereoanlæg omfattede ikke en compact-disc pladespiller, der var udstillet i forbindelse med anlægget.

En klager bemærkede i et lavprisvarerhus et stereoanlæg nedsat til en fordelagtig fødselsdagspris. Ifølge klagerens forklaring, var systemet opstillet i et rack bestående af forstærker, dobbelt kassettedæk, CD-afspiller, stereotuner og almindelig pladespiller. Et prisskilt angav prisen 3.995 kr. for rack'et. Klageren forhørte sig hos en ekspedient om CD-afspilleren var inkl. i tilbuddet og fik et bekræftende svar. Klageren købte anlægget, men konstaterede ved udpakningen hjemme, at CD-afspilleren manglede. Han rettede derfor henvendelse til indklagede, idet han troede, der var tale om en ekspeditionsfejl. En medarbejder fra TV-afdelingen oplyste ham imidlertid om, at CD-afspilleren ikke var inkluderet i rack'et, men at den skulle købes separat for 2.000 kr. Klageren blev forbløffet over denne oplysning, og da han ikke kunne få en fornuftig løsning i forretningen, rettede han henvendelse til indklagede, idet han gjorde gældende, at varehuset muligvis bevidst, ihvertfald med grov uagtsomhed vildledte kunderne om indholdet af tilbuddet, idet det ikke tidligere var oplyst, at CD-afspilleren ikke var inkluderet i tilbuddet. Han rejste samtidig krav om at få tilbagebetalt 1.995 kr., som han havde betalt for CD-afspilleren, idet han havde set sig nødsaget til at købe den, for at den ikke skulle blive udsolgt.

Indklagede afviste, at en medarbejder mundtligt skulle have oplyst, at tilbuddet omfattede CD-afspilleren og gjorde gældende, at man ved mærkning i form af kundeinformation på prisskilte samt i deres tilbudsavis tydeligt havde gjort opmærksom på, at CD-afspilleren ikke

var inkluderet i tilbuddet. Klageren bestred, at der havde være opstillet kundeinformationsskilte.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at man imod indklagedes benægtelse kunne lægge til grund, at indklagedes ekspedient, således som klageren havde hævdet, mundtligt havde oplyst, at CD-afspilleren var inkluderet i tilbuddet. Nævnet fandt det således ikke sandsynligt, at ekspedienten kunne begå en fejltagelse, hvorefter et samlet tilbud på materiel for 3.995 kr. tillige skulle omfatte en vare til 2.995 kr., ligesom nævnet ikke fandt, at klageren ud fra indklagedes skiltning havde været berettiget til at gå ud fra, at CD-afspilleren var omfattet af tilbuddet. Nævnet fandt derfor ikke, at der kunne gives klageren medhold i det rejste krav. Man bemærkede sig dog, at det ved markedsføring overfor forbrugere bør tilstræbes, at risiko for misforståelser af den omhandlede art ikke kan opstå. (j.nr. 87-130-59)

6.1.6. Forsinket levering af TV. Fortolkning af ”rimelig frist”, Købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt.

Forbrugeren underskrev d. 10. august 1987 en kontrakt om levering af et farve-TV i træsorten ahorn. Om leveringen blev det aftalt, at *levering skulle ske ”ved fremkomst”*. Ved brev af 24. august 1987 meddelte klageren, at såfremt TV-et ikke var leveret senest 28. august 1987, blev købet ophævet.

Forhandleren kontaktede derefter forbrugeren telefonisk og tilbød at levere et låne-TV, indtil det bestilte kunne leveres. Endvidere meddelte indklagede ved anbefalet brev af 27. august 1987, at han fastholdt købsaftalen, og at *leveringen forventedes at ske ca. medio september 1987*. I brev af 28. august 1987 meddelte klageren herefter, at hun accepterede levering af det bestilte TV, såfremt dette fandt sted *senest 15. september 1987*, idet hun i modsat fald ellers betragtede kontrakten som endelig ophævet, da levering ikke kunne anses for at være sket inden rimelig tid efter påkrav.

Forhandleren *forsøgte at levere TV-et d. 17. september 1987*, men klageren havde afvist at modtage TV-et. I brev af 18. september 1987 meddelte indklagede, at han fastholdt købsaftalen.

Forhandleren oplyste, at det pågældende TV blev solgt som et favorabelt tilbud, og at det ved aftalens indgåelse udtrykkelig blev aftalt, at levering ville ske, når sælgeren havde modtaget TV-et fra sin leverandør. Klageren har endvidere fået oplyst, at leveringen ville ske *medio september, d.v.s. mellem d. 10. og d. 20. september*.

Nævnet lagde til grund, at det ved aftalens indgåelse var aftalt, at levering skulle ske *”ved fremkomst”*, hvorved klageren havde *accepteret en vis ubestemt leveringstid*. Efter Købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt. var klageren dog *berettiget til at fremsætte påkrav* om levering af TV-et og at forbeholde sig ret til at hæve købet, hvis levering ikke skete inden udløbet af en rimelig frist. Der var i nævnet *ikke enighed om*, hvorvidt den af klageren fastsatte frist kunne anses for en rimelig frist.

4 nævnsmedlemmer fandt *ikke*, at den af klageren i brev af 28. august 1987 fastsatte frist om levering senest 15. september 1987 kunne *anses for en rimelig frist*. Disse nævnsmedlemmer lagde vægt på, at TV-et var bestilt i træsorten ahorn, der nævnet bekendt ikke er lagervare, at

klageren ved aftalens indgåelse var klar over, at indklagedes pris var en særpris i forhold til normalprisen, og at forhandleren havde tilbudt at stille et TV til disposition for klageren, indtil det bestilte kunne leveres. Disse nævnsmedlemmer kunne derfor *ikke give klageren medhold i kravet om at ophæve købet på grund af forsinkelse.*

1 nævnsmedlem fandt, at den af klageren fastsatte frist måtte anses for at være en rimelig frist for forhandleren til at foretage levering. Da levering derefter først var forsøgt efter udløbet af fristen, var klageren berettiget til at afvise at modtage TV'et og hæve købet på grund af forsinkelse.

I overensstemmelse med flertallets opfattelse fik klageren ikke medhold i kravet om ophævelse af købet. (j.nr. 87-133-236)

6.1.7. **Køb af farve-TV ophævet i henhold til Købelovens § 78, stk. 3, jfr. stk. 1.**

En klager købte et farve-TV på afbetaling. Kort tid efter konstaterede hun, at der var fejl på farven på de to svenske programmer. Apparatet blev herefter ombyttet, men fejlen var fortsat til stede. Indklagede oplyste, at årsagen til fejlen da måtte ligge i antennen. En gennemgang af ejendommens antenneanlæg udelukkede dog, at der skulle være fejl ved anlægget. Klageren rettede derfor henvendelse til indklagede og bad om at få købet ophævet. Dette ville indklagede imidlertid ikke acceptere, hvorfor TV-apparatet blev ombyttet til et TV af et andet mærke.

Kort tid efter udlevering af det nye apparat blev fjernbetjeningen ombyttet efter en reklamation. Et halvt år senere konstaterede klageren nogle sorte pletter på apparatets billedrør, indklagede afviste i første omgang reklamationen, men efter at klageren fra en anden reparatør havde fået oplyst, at billedrøret var defekt, blev apparatet afhentet til reparation og billedrøret skiftet. Kort tid efter konstaterede klageren en sort plet på det nye billedrør og reklamerede igen. Da indklagede ikke ville give hende en kvittering for afhentning af apparatet, afsløgte klageren at udlevere det og rettede i stedet for henvendelse til Forbrugerklagenævnet med henblik på at få købet hævet.

Forbrugerklagenævnet forligte i første omgang sagen på, at indklagede vederlagsfrit skulle fortage en reparation af TV-apparatet i henhold til garantien, idet man henviste til bestemmelsen i Købelovens § 79, samt at en erhvervsdrivende ofte havde ret til mere end ét afhjælpningsforsøg, når der var tale om teknisk mere komplicerede fejl.

Indklagede isatte et nyt billedrør i apparatet, men kort tid efter konstaterede klageren påny en sort plet på det nye billedrør. Klageren bad derefter Forbrugerklagenævnet om at gå videre med sagen, og nævnet lod foretage en sagkyndig undersøgelse af TV-apparatet. Den sagkyndige konstaterede, at der var en fejl ved det nysatte billedrør, idet der var en lille sort plet i øverste højre hjørne af skærmen. Dette var en fabrikationsfejl i billedrøret.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren nu havde ret til at ophæve købet af TV-apparatet, idet det ikke var lykkedes indklagede efter to udskiftninger af billedrøret at afhjælpe fejlen ved TV-apparatet. (j.nr. 87-133-121)

6.1.8. Forbrugeren fik erstatning for ødelagte madvarer, da et brugt køle/fryseskab på grund af mangler ikke virkede. Forbrugeren havde ikke speciel tilsynspligt.

En forbruger købte et brugt køle/fryseskab med 1 års garanti. Ca. halvanden måned efter købet ophørte det med at fungere, hvilket resulterede i, at en *række fødevarer*, der blev opbevaret i henholdsvis køle- og frysedel, *blev ødelagt*. Varerne repræsenterede en værdi på knap 400 kr. Funktionssvigtet på skabet skete *2 dage efter*, at forbrugeren var *rejst på ferie*. Skaden blev opdaget, da en bekendt, der skulle låne lejligheden under ferien, ankom til lejligheden. Det viste sig, at køleskabet ikke blot var gået i stå, men at det i stedet fungerede som et varmeskab. Efter forbrugeren hjemkomst fra ferien blev der reklameret til sælgeren, der *erkendte*, at køle/fryseskabet var behæftet med en *væsentlig mangel*, hvorefter købesummen blev tilbagebetalt. Sælgeren afviste at erstatte værdien af de ødelagte fødevarer, og gjorde gældende, at forbrugeren, ved at være bortrejst, *ikke havde begrænset tabets omfang*.

Nævnet lagde til grund for afgørelsen, at parterne var enige om, at køle/fryseskabet havde været behæftet med den væsentlige mangel, og at købet var blevet hævet. Nævnet fandt derefter, at sælgeren var *erstatningspligtig for skaderne* på skabets indhold, og erstatningen fastsattes til 400 kr. på baggrund af forbrugeren opførelse. Nævnet fandt anledning til at bemærke, at der *ikke var grundlag for at nedsætte forbrugeren krav* på grund af manglende tilsyn eller anden forsømmelighed fra forbrugeren side. (j.nr. 87-100-32)

6.1.9. Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg.

Efter forudgående henvendelse til en dansk forretning købte en klager i forretningens *butiksfilial* udenfor Flensborg (Vesttyskland) et elkomfur. Det blev aftalt, at komfuret skulle leveres til klagerens adresse med fragtmænd, således at klageren ikke selv skulle transportere komfuret over grænsen. Med komfuret fulgte en brugsanvisning med angivelse af *kundeservice og garantibestemmelser, alt udfærdiget på dansk*. Service- og garantibestemmelserne var tilsvarende de, der gælder for elektriske husholdningsapparater, der købes i Danmark, d.v.s. bl.a. med FEHA-service.

Klageren kontaktede et halvt år senere *importørens landsdækkende servicenet* i anledning af nogle fejl ved apparatet. Importøren afviste sagen, da han blev klar over, hvorledes komfuret var købt.

Den *danske forhandler*, som ejede butiksfilialen i Vesttyskland, hvor komfuret var bestilt, anførte, at sagen *alene angik klageren og importøren* i henhold til service- og garantibestemmelserne.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at *nævnet anså sig for kompetent* til at behandle sagen også mod forhandleren, uanset at købet var sket i forhandlerens forretning i Vesttyskland, jfr. lov om Forbrugerklagenævnet § 6, stk. 1, jfr. Retsplejelovens § 347 sammenholdt med EF-domskonventionens artikel 2, stk. 1, jfr. artikel 53, stk. 1, eller artikel 5, nr. 1. Nævnet fandt endvidere, at *dansk ret* – uanset købsstedet

– *skulle finde anvendelse* i forholdet mellem klageren og de to indklagede, jfr. herved § 1, stk. 1 i loven om gennemførelse af konventionen om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser m.v., sammenholdt med EF-domskonventionens artikel 4, stk. 1. Nævnet lagde herved vægt på, at retsforholdet mellem parterne ved samtlige andre tilknytningsmomenter end købsstedet var *nærmest knyttet til Danmark*.

I forhold til den danske importør af det pågældende fabrikat fandt nævnet efter indholdet af garantibestemmelserne, at garantien måtte forstås således, at den kun gælder for husholdningsapparater importeret til Danmark af importøren og solgt i detailsalg i Danmark. Da klageren havde købt komfuret i Vesttyskland, kunne han *ikke støtte nogen ret mod importøren* på grundlag af garantibestemmelserne. Nævnet fandt endvidere ikke, at importøren ud fra fuldmagtsynspunkter kunne forpligtes af forhandlerens handlemåde til at yde klageren garanti efter garantibestemmelserne.

I forhold til forhandleren fandt nævnet, at klageren som følge af det anførte om lovvalget, kunne påberåbe sig den danske købelovs regler, herunder de ufravigelige regler om forbruger køb, overfor forhandleren. Nævnet fandt endvidere, at forhandleren, ved at levere komfuret til klageren med importørens garantibestemmelser, har *bibragt klageren den urigtige forestilling*, at komfuret blev leveret med sædvanlig producent- eller importørgaranti, og herved havde *pådraget sig et erstatningsansvar* overfor klageren, jfr. herved princippet i Aftalelovens § 25. Nævnet fandt, at indklagedes ansvar mest hensigtsmæssigt burde fastsættes således, at *klageren i forhold til forhandleren kunne påberåbe sig garantibestemmelserne*. Forhandleren blev derfor forpligtet over for klageren i henhold til de udleverede garantibestemmelser. (j.nr. 88-101-36)

6.1.10. **Køb af edb-terminal. Erhvervskøb. Ansvarsfraskrivelses-klausul ikke anset for urimelig efter Aftalelovens § 36. Morarente i erhvervsforhold. Brancheekutymer.**

En advokat havde tidligere anskaffet et edb-anlæg til brug i sin advokatvirksomhed. I juni 1986 brød en monitor sammen, og klageren rettede henvendelse til et edb-firma, der påtog sig at *levere en ny skærm*. Klageren modtog derefter en *ordrebekræftelse*, som han underskrev. I ordrebekræftelsen er der bl.a. følgende klausul:

”Såfremt køber ikke har tegnet teknisk serviceabonnement gældende fra leveringsdatoen, er udstyret ikke dækket ved eventuelle tekniske fejl – herunder omkostninger til materialer, løn, kørsel, m.v. – medmindre andet er aftalt skriftligt.”

Terminalen blev derefter leveret. Ved opstillingen konstaterede klageren, at der *tillige var et tastatur* til skærmen, hvorfor han mente, at der var leveret væsentlig mere, end bestilt. Kort tid efter modtog klageren *faktura* for købet. Fakturaerne indeholdt følgende betalingsbetingelser:

”Betalingsbetingelser : NETTO KONTANT

Såfremt betaling ikke er modtaget 8 dage fra fakturadato, beregnes renter med 2 % pr. påbegyndt måned, dog minimum 25,00 kr.”

Da klageren ikke havde betalt efter et stykke tid, modtog han en *rentefaktura*. Klageren betalte derefter købsfakturaen, men ikke rentefakturaen.

Ca. 2 en halv måned efter leveringen brød skærmen sammen. Klageren rettede henvendelse til edb-firmaet, der derefter afhentede skærmen til reparation. Efter at den var *repareret og tilbageleveret*, modtog klageren en *reparationsregning*, der indeholdt samme betalingsbetingelser. Klageren *protesterede* mod reparationsregningen under henvisning til, at der var tale om en *garantireparation*. Edb-firmaet fastholdt imidlertid reparationsfakturaen under henvisning til, at der var tale om et *handelskøb mellem erhvervsdrivende*, og at der var *branchekutyme for, at der indgås serviceaftale*.

Da klageren ikke kunne acceptere dette, meddelte han skriftligt, at han hævdede købet af skærm og tastatur under henvisning til, at det var en væsentlig mangel, at den brød sammen kort efter levering.

Klageren gjorde endvidere gældende, at edb-firmaet som branchekyndig *ikke havde givet tilstrækkelig rådgivning*, idet mulighederne for at reparere den oprindelige skærm ikke var blevet undersøgt tilstrækkeligt, men at edb-firmaet alene havde ønsket at sælge. Klageren anførte desuden, at det *ikke var tilstrækkeligt fremhævet*, at ansvaret for mangler er fraskrevet. Endelig gjorde klageren gældende, at indklagedes *renteberegning på 2% pr. påbegyndt måned var i strid med rentelovens bestemmelser*, når der ikke forelå klar aftale herom.

Edb-firmaet henholdt sig til ordrebekræftelsernes bestemmelser, hvor det tydeligt fremgik, at der *skal tegnes et teknisk serviceabonnement* gældende fra leveringsdagen, idet reparationer ellers sker som regningsarbejde. Firmaet anførte endvidere, at man ikke havde leveret det oprindelige anlæg til klageren, at den pågældende type terminal ikke var omfattet af firmaets normale produkter, men at man havde påtaget sig at fremskaffe en ny terminal til klageren.

Det danske Handelskammer afgav responsum til Forbrugerklagenævnet og oplyste, at der er *kutyme i edb-branchen for, at der skal tegnes serviceaftaler*, idet der i modsat fald betales efter regning, idet fejl som den foreliggende, der viste sig efter leveringen og installeringen i branchen betragtes som opståede driftsfejl – ikke som mangler, ved anlægget, der først konstateres senere. Tidspunktet fra, hvornår der skal tegnes serviceaftaler kan variere fra første dag og til et senere tidspunkt. Endvidere udtalte Handelskammeret, at der i edb-branchen er *kutyme for, at der efter fastsat forfaldsdato beregnes morarente med en rentesats, der er fastsat som en procentsats pr. måned*. En procentsats på 2% pr. måned er ikke ualmindelig i branchen, omend den er høj.

En teknisk sagkyndig oplyste til Forbrugerklagenævnet, at *skærm og tastatur ved et anlæg som det foreliggende opfattes som et hele*. Grænsefladen mellem tastatur og skærm er specifik for den enkelte terminal, og ved service m.m. er det mest almindeligt at afprøve begge dele under et.

Nævnet lagde efter det oplyste til grund, at *indklagede ikke var oprindelig leverandør* af klagerens edb-anlæg og fandt ikke at kunne se bort fra indklagedes oplysning om, at man i forbindelse med klagerens henvendelse i juli 1986 havde oplyst, at man ikke havde mulighed for

at reparere monitoren. Nævnet lagde herefter til grund, at der var *indgået købsaftale* om levering af en edb-terminal, og fandt ikke, at klageren var berettiget til at hæve købet med den begrundelse, at indklagede havde forsømt at oplyse om reparationsmulighederne.

Efter den sagkyndiges oplysninger lagde nævnet endvidere til grund, at *udskiftning af en skærmenhed som den foreliggende omfatter såvel monitor som tastatur*. Der forelå derfor ikke en mangel ved det leverede, som måtte anses for overensstemmende med det bestilte.

Af indklagedes ordrebekræftelse fremgik det, at udstyret efter leveringsdatoen ikke var dækket ved eventuelle tekniske fejl, medmindre der var tegnet teknisk serviceabonnement. Klageren havde tiltrådt ordrebekræftelsen ved sin underskrift, og derved tiltrådt, at Købeloven var fraveget. Da der var tale om *et handelskøb*, og da der i edb-branchen var kutyme for, at der tegnes serviceaftaler, fandtes *vilkåret ikke urimeligt eller i strid med redelig handlemåde*, hvorfor nævnet ikke fandt grundlag for at tilsidesætte vilkåret i medfør af Aftalelovens § 36. Som følge heraf var klageren ikke berettiget til at afvise at betale for reparationen.

Selv om den omstændighed, at indklagede på fakturaen havde anført en renteklausul, ikke uden videre medførte, at rentelovens regler ikke fandt anvendelse, måtte nævnet efter svaret fra Det Danske Handelskammer lægge til grund, at den *krævede morarente har hjemmel i branchens kutyme* og ikke kan anses for ualmindelig. Klageren, der ikke havde reklameret umiddelbart efter fakturaens modtagelse, fandtes herefter afskåret fra at kræve rentekravet tilsidesat. (j.nr. 87-45-2)

6.1.11. Den erhversdrivende var både berettiget og forpligtet til at hente klagerens gamle fryser.

Under et servicebesøg konstaterede den indklagede reparatør, at kompressoren i klagerens 10 år gamle fryser var defekt. Af hensyn til madvarerne i fryseren, lod klageren kompressoren udskifte.

Efter nogle dage opdagede klageren, at fryseren ikke fungerede, og et nyt servicebesøg blev aftalt. Dagen efter det andet servicebesøg viste det sig, at fryseren stadig ikke fungerede. Under det tredje servicebesøg sagde reparatøren, "at der var gået kuk i den". Klageren meddelte, at hun ikke var interesseret i at få repareret fryseren, og at reparatøren måtte tage kompressoren med tilbage. Reparatøren kunne imidlertid ikke gøre noget uden at spørge sin mester.

Dagen efter henvendte reparatøren sig igen med besked om, at fryseren skulle repareres, og at mesteren ville ringe til klageren. Dette skete ikke, og klageren forsøgte flere gange forgæves at få en ordning på sagen.

I mellemtiden havde klageren købt en ny fryser i håbet om at redde nogle af madvarerne, og for at få lagt lidt ny mad ned. Leverandøren af den nye fryser ville vederlagsfrit have medtaget klagerens gamle fryser, men klageren mente, at indklagede skulle have kompressoren, som var indsat i fryseren, tilbage.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren havde været berettiget til at afvise yderligere reparation, da reparatøren henvendte sig tredje

gang, idet afhjælpning ikke var sket inden rimelig tid, navnlig i betragtning af, at fryseren var fyldt med madvarer.

Da reparationen havde været uden værdi for klageren, fandt nævnet, at indklagede havde fortabt sin ret til vederlaget. Nævnet fandt endvidere, at indklagede burde afhente fryseren med den nye kompressor, fordi klageren på grund af indklagedes passivitet ikke havde haft mulighed for at benytte sig af leverandørens sædvanlige tilbud om at medtage en fryser i forbindelse med levering af en ny. Hvis indklagede ikke ønskede at afhente fryseren, fandt nævnet, at indklagede var forpligtet til at erstatte klagerens omkostninger i forbindelse med bortskaffelsen af fryseren. (j.nr. 88-100-53)

6.1.12. Køb af TV og video ved fjernsalg. Bestilling af grydesæt udenfor fast forretningssted. Købene finansieret gennem lån fra et finansieringsselskab. Finansieringen ikke omfattet af Kreditkøbslovens § 1, stk. 2, nr. 2.

En forbruger havde ved fjernsalg (postordre) købt et TV og en video. En anden forbruger købte i forbindelse med home-party et grydesæt.

I home-partysagen var oplysningerne om fortrydelsesretten fejlagtigt givet med henvisning til retstilstanden før 1. januar 1988, hvor fristen i sådanne tilfælde løb fra mødet med den erhvervsdrivende.

I den anden sag var slet ikke givet oplysning om fortrydelsesret.

I begge sager var derfor ikke korrekt skriftlig oplysning om fortrydelsesretten i henhold til Lov om visse forbrugeraftaler, hvorfor nævnet i begge sager fandt, at de *indgåede aftaler med forhandlerne var ugyldige*. Forbrugerne kunne derfor kræve købesummen tilbagebetalt af forhandleren mod at stille de købte effekter til disposition.

I begge sager var købene finansieret gennem lån indrømmet af et bankejet finansieringsselskab, hvorfor der opstod spørgsmål om, hvorvidt klagerne kunne gøre ugyldighedsindsigelsen gældende overfor finansieringsselskabet efter Kreditkøbslovens § 12.

I begge sager var det oplyst, at klagerne i forbindelse med købet *udfyldte en låneansøgning* til finansieringsselskabet. Finansieringsselskabet oplyste, at på baggrund af ansøgerens oplysninger på ansøgningsblanketten foretager finansieringsselskabet en kreditværdighedsundersøgelse. Hvis et lån derefter kan bevilges, bliver lånedokumentet fremsendt til underskrift efter den instruktion, som ansøgeren har givet på låneansøgningen. Lånebeløbet udbetales ved, at der *udstedes en check lydende på låntagerens navn*, og der er *ikke knyttet betingelser til lånet*, om at låneprovenuet skal anvendes til at købe varer hos en evt. forhandler, selv om lånedokumentet og check'en efter låneansøgerens ønske er fremsendt til en forhandler.

Nævnet fandt i begge sager, at der *ikke* ved varernes levering *forelå en aftale* mellem forhandleren og finansieringsselskabet om, at købesummen skulle dækkes ved lån indrømmet klageren af finansieringsselskabet. Låneaftalen mellem klageren og finansieringsselskabet var derfor *ikke et oprindeligt trepartsforhold* efter Kreditkøbslovens § 1, stk. 2, nr. 2, men derimod et såkaldt *"fristående lån"*.

Klagerne kunne derfor ikke gøre ugyldighedsindsigelsen gældende over for finansieringsselskabet. (j.nr. 88-133-274 og 88-14-32)

6.1.13. Ophævelse af lejekontrakt i forbindelse med udflytning fra udlejers forretningsområde. Udlejer måtte tilbagebetale forudbetalt leje.

Et samboende par havde tilsammen indgået 4 lejekontrakter med en radio/TV-udlejer. I de 3 af lejekontrakterne var der en *minimumslejeperiode på 12 måneder*, og i den 4. lejekontrakt en *minimumsperiode på 36 måneder*. Efter minimumslejeperioderne var der en *gensidig opsigelsesfrist på 1 måned*. I lejekontraktens standardvilkår hed det bl.a.:

”Lejemålet forudsætter, at lejers adresse/opstillingsadresse til enhver tid ligger indenfor 20 kilometer fra udlejers adresse” og ”Ved flytning til anden betalings-/eller opstillingsadresse er lejer indforstået med skriftlig at meddele til udlejer ny adresse en uge inden”.

Forbrugeren havde betalt 1 måneds leje forud for alle 4 kontrakter. Lejerne, der havde bopæl på Midsjtjælland, henvendte sig til udlejeren for at meddele, at man *flyttede til Jylland*, og at de lejede apparater *ønskedes overført* til den nye adresse. *Udlejeren kunne ikke godkende lejernes nye adresse, og afhentede senere samme dag apparaterne* på lejernes bopæl. Lejerne krævede derefter den forudbetalte månedsleje tilbage.

Nævnet fandt, at *udlejeren* i en situation som den foreliggende, hvor klagerne havde henvendt sig i anledning af en forestående flytning til Jylland, og udlejeren havde modsat sig at det lejede flyttedes med, *ikke tillige kunne påberåbe sig vilkåret om minimumslejeperioden*. Da indklagede ikke ville godkende, at det lejede blev flyttet til klagerens nye adresse, måtte klagerne være *berettiget til at opsig* lejekontrakterne med den i øvrigt aftalte opsigelsesfrist på 1 måned, uanset de aftalte minimumslejeperioder.

I den foreliggende sag, hvor udlejeren umiddelbart efter oplysningen om klagerens forestående flytning på eget initiativ havde afhentet det lejede, måtte udlejeren være *forpligtet til at tilbagebetale forudbetalt leje* for den periode, der lå efter afhentningen, ligesom erlagt depositum måtte tilbagebetales. (j.nr. 88-138-20)

6.1.14. Edb-sælger var bundet af ordlyden i en annonce. Forbrugeren ansås ikke for at være i ”ond tro”. Sælgeren kunne ikke frigøre sig fra aftalen i medfør af Aftalelovens §§ 32 og 39.

I datatidsskrifter havde en sælger indrykket annoncer for forskellige anlæg. For et anlæg var der i annoncen bl.a. følgende oplysninger:

”... Hercules kompatibelt eller CGA grafikkort..., 12” CGA monitor.

Pris kun ... ”

En forbruger bestilte telefonisk computeren og modtog denne pr. efterkrav. Ved udpakningen konstaterede forbrugeren, at den leverede monitor *ikke var en farve-monitor*, hvilket klageren var gået ud fra på baggrund af annoncens oplysning om 12” CGA-monitor. Ved reklamation til sælgeren meddelte denne, at der var fejl i annoncen, idet der i annoncen *skulle have stået monochrom monitor*, og sælgeren afviste at levere en farve-monitor.

Sælgeren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at annoncen vedrørende grafikkort til monitoren oplyste, at dette var ”Hercules kompatibelt eller CGA-grafikkort”. Hercules kompatibelt grafikkort har en

høj opløsning og kan kun benyttes til monochrome monitorer, mens CGA-grafikkort har en ret lav opløsning, og kan anvendes til specielle typer monochrome monitorer og til RGB farve-monitorer. Annoncen oplyste intet om, at den annoncerede monitor var en RGB farve-monitor, og sælgeren gjorde derfor gældende, at der ikke kunne være tvivl om annoncens fortolkning. Ved reklamation afviste sælgeren at levere en farve-monitor vederlagsfrit, men han var villig til at ombytte den leverede monochrome monitor til en særlig merpris.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at når annoncen oplyste 12" CGA-monitor, vil en køber *kunne forvente en farve-monitor*, hvis køberen er bekendt med, at CGA står for COLOR GRAPHIC ADAPTER, men køber må tillige være bekendt med, at en sådan monitor prismæssigt svarer til prisen for hele det annoncerede udstyr. Annoncen nævnte intet om farver i forbindelse med monitoren, og i *branchen* vil betegnelsen CGA-monitor ofte hentyde til, at monitoren er CGA-kompatibel. Den sagkyndige vurderede, at begge sagens parter forsøgte at *udnytte "branche-slang"* i deres anbringender. Den sagkyndige vurderede, at køberen havde udvist så stor sagkundskab i bedømmelsen af farve-monitor, at han burde have forhørt sig, om der var fejl i annoncen i betragtning af prisen for anlægget.

Nævnet fandt på baggrund af indklagedes oplysning i annoncen med "...12" CGA-monitor", at køber havde kunnet få en *berettiget forventning* om, at monitoren til det annoncerede anlæg var en farve-monitor. Uanset at det var oplyst, at betegnelsen CGA-monitor ofte i branchen hentydede til, at en monitor er CGA-kompatibel, fandt nævnet, at sælgeren som *professionel sælger af edb-udstyr* måtte være *nærmest til at bære risikoen* for, at der var tvivl om, hvad det annoncerede anlæg egentlig omfattede.

Nævnet fandt derfor, at sælgeren var bundet af annoncens ordlyd og forpligtet til at levere en farve-monitor.

I detailhandelen med varige forbrugsgoder, herunder hjemmecomputere til private forbrugere, sælges der ikke sjældent gennem annoncering i fagtidsskrifter og lign. anlæg til priser, der åbenbart for enhver ligger under indkøbsprisen. Nævnet fandt derfor ikke en situation, hvor der købes anlæg på baggrund af en større annonce, hvor prisen er opgivet med et "kun" foran beløbet, at køber *alene på grund af prisen* måtte være klar over, at anlægget blev leveret med en monochrom monitor. Selv om køberen ved reklamationen umiddelbart efter leveringen af sælger blev gjort bekendt med, at der ikke var tale om en farve-monitor, fandt nævnet, at sælgeren ikke i medfør af Aftalelovens § 32 kunne *fritages for at levere* en farve-monitor. Da købet var gennemført, og da klageren dermed havde indrettet sin økonomi på dette køb, fandtes reglen i Aftalelovens § 39 heller ikke i en situation som den foreliggende at burde anvendes til at frigøre sælgeren for et tilbud, han i øvrigt var bundet af. Nævnet pålagde derfor sælgeren *vederlagsfrit at udskifte* den monochrome monitor til en farve-monitor. (j.nr. 87-136-53)

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

6.2.1. Telefonabonnement. Telefonselskabet var berettiget til ensidigt at udskifte et specialapparat.

En forbruger havde i 1983 købt en telefon/telefonsvarer i moderne design for 3.865 kr. hos Jydsk Telefon A/S. For benyttelsen skulle betales en kvartalsafgift på 150 kr.

I 1987 gik apparatet i stykker. Telefonselskabet reparerede ikke apparatet, men udskiftede det vederlagsfrit med en separat telefon af mærket Komet Basis, der normalt koster 375 kr. og en telefonsvarer af mærket TeleVikar 3, med normalprisen 854 kr. Forbrugeren reklamerede over, at det udskiftede udstyr var langt billigere end det han oprindeligt havde betalt for og over, at kortnummervalgshukommelsen på det nye apparat kun var på 10 numre, mens det gamle apparat kunne huske 11 numre.

Telefonselskabet gjorde gældende, at det efter abonnementsvilkårene var berettiget til at udskifte telefonudstyret. Telefonselskabet oplyste også, at man benyttede sig af den adgang, da der var en stor fejlfrekvens på det udstyr klageren oprindeligt havde købt. Det var derfor billigere at udskifte udstyret end at reparere det. I øvrigt var det nævnte udstyr udgået af produktion.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den betydelige prisforskel mellem de to sæt telefonudstyr skyldtes den tekniske udvikling, der har fundet sted i tidsrummet mellem de to leveringer. Den sidst leverede var således ikke af ringere kvalitet end det først leverede. Nævnet fandt derfor, at telefonselskabet i overensstemmelse med selskabets abonnementsvilkår havde været berettiget til at udskifte klagerens telefonudstyr. (j.nr. 87-59-9)

6.2.2. Bevisbyrden for, at det opkrævede beløb ikke svarer til forbrugte telefonsamtaler, påhviler normalt forbrugeren. I sager hvor der er tale om en betydelig afvigelse fra et langvarigt og stabilt telefonforbrug, har Forbrugerklagenævnet fundet, at telefonselskabet bør have bevisbyrden.

Forbrugerklagenævnet modtager mange klager over telefonregningers størrelse. Klagerne får normalt ikke medhold, da det på grund af debitorregistreringen har formodningen for sig at regningerne er i overensstemmelse med forbruget af samtaler, og forbrugeren ikke vil kunne bevise, at registreringen har været forkert. Eksempler på dette er:

En forbruger klagede over, at han for samtaler alene var blevet opkrævet et beløb på 3.083 kr. Forbrugeren oplyste, at han anså en telefonregning på indtil 2.000 kr. for at være normal og rigtig. Af forbrugers regnskaber fremgik, at tre ud af fire af hans seneste telefonsamtaler havde vist et samtaleforbrug på omkring 1.700 kr. Forbrugeren erkendte, at hans hustru førte samtaler til familie bosat i England og Frankrig.

Da der ikke forelå oplysninger af teknisk karakter, som kunne tyde på fejl ved debiteringen, anså Forbrugerklagenævnet ikke, at afvigelse

sen fra det tidligere telefonforbrug under disse omstændigheder i sig selv kunne begrunde en mistanke om, at indklagedes opkrævning skulle være forkert. Forbrugeren fik derfor ikke medhold.

Forbrugerklagenævnet har i sagen j.nr. 87-54-18 truffet en lignende afgørelse. Her var tilfældet imidlertid også det, at klageren tidligere har haft telefonregninger, der var større end den påklagede. Da der ikke var påvist tekniske fejlmuligheder, kunne Forbrugerklagenævnet ikke blot på baggrund af klagerens påstand lægge til grund, at der ikke var ført samtaler for beløbet. (j.nr. 87-54-18)

I en tredje sag fandt Forbrugerklagenævnet ikke, at klagerens enkeltstående dagbogsnotater over to førte telefonsamtaler til Canada kunne være bevis for, at klageren ikke havde benyttet telefonen i videre omfang. (j.nr. 87-54-48)

Forbrugerklagenævnet har imidlertid behandlet to klager vedrørende påstået fejlagtig samtaledebitering, hvor der blev givet forbrugeren medhold i begge sager. I den første sag havde forbrugeren haft telefonabonnement gennem ca. 6 år med et normalt samtaleforbrug på 250 kr. – 300 kr. I juni kvartal 1987 blev der pludselig opkrævet 2.780,80 kr. for samtaler ført i perioden april, maj og juni. Klageren oplyste, at der ikke i samtaleforbruget havde været ændringer, der kunne bevirke en stigning.

På baggrund af reklamationen foretog telefonselskabet tekniske undersøgelser, som ikke viste fejl, der kunne have påvirket urigtig fremgang af klagerens tæller på centralen, ligesom der blev tilkoblet automatisk overvågningsudstyr, der ikke påviste uregelmæssigheder.

Telefonselskabet lagde desuden vægt på, at efter modtagelsen af den store regning faldt samtaleforbruget markant.

4 nævnsmedlemmer fandt herefter, at der burde gives klageren medhold i kravet om nedsættelse af regningsbeløbet, idet der var tale om en så betydelig afvigelse fra et langvarigt og stabilt telefonforbrug, og at det ikke i denne sag, under hensyntagen til, at alene telefonselskabet havde mulighed for at konstatere tællerdebiteringssystemets udvisende og funktionsduelighed, fandtes rimeligt, at pålægge forbrugeren bevisbyrden for, at det opkrævede ikke svarede til forbrugte telefonsamtaler.

1 nævnsmedlem fandt, at der ikke kunne gives forbrugeren medhold i det rejste krav, idet en telefonabonnent efter telefonsystemets indretning, herunder navnlig det forhold, at forbrugsaflysningen sker hos leverandøren, må anses at have accepteret, at afregningen foregår efter telefonselskabets afgørelse.

Der blev truffet afgørelse i overensstemmelse med nævnets flertal. (j.nr. 87-54-31)

I den anden sag reklamerede forbrugeren over en telefonregning på 4.144 kr. for tællerregistrerede samtaler ført i oktober kvartal 1986 og en regning på 3.308 kr. for samtaler ført i januar kvartal 1987. Forbrugers telefonregninger for de sidste 8 år havde ligget stabilt og aldrig over 500 kr.

På baggrund af reklamationen foretog telefonselskabet adskillige gange tekniske undersøgelser og disse viste ikke debiteringsfejl af no-

gen art, og det blev derfor konstateret, at der måtte være sket en ændring i forbrugersens samtalemønster.

Flertallet fandt også i denne sag i overensstemmelse med afgørelsen i journalnr. 87-54-31, at der burde gives forbrugeren medhold i det fremsatte krav om nedsættelse.

Mindretallet fandt, at der ikke burde gives forbrugeren medhold, og at sagen burde afvises som uegnet til behandling i nævnet, idet det på det foreliggende grundlag ikke var muligt at tage stilling til, om der var ført samtaler for det opkrævede beløb.

Der blev truffet afgørelse i overensstemmelse med nævnets flertal. (j.nr. 87-54-25)

6.2.3.

El-selskab erstatningspligtig for ødelæggelse af diverse el-apparater ved overspænding på lysnettet som følge af fejl ved O-klemme.

En forbruger havde over en periode på ca. halvanden år flere gange haft forstyrrelser på lysnettet. Forbrugeren mente, at der var tale om overspænding.

Tredie gang det skete, fik klageren ødelagt TV-apparat, radio, forstærker, båndoptager, grammofon og et neonarmatur.

Når der var disse forstyrrelser på nettet, anmeldte forbrugeren det til "el-vagten", en sammenslutning af autoriserede elektrikere i området, som havde etableret en vagtordning. Elektrikeren sendte regningen til el-værket, som betalte den uden diskussion.

El-værket anførte, at de af forbrugeren påpegede fejl var opstået i masten ved forbindelsen mellem stikledning og luftledning. Stikledningen var en del af installationen som ejedes af forbrugeren. Ifølge aftale betalte el-værket imidlertid mastesikringer og klemmer i masten. El-værket forklarede om fejlens opståen, at en elektriker d. 12. juli 1986 havde fastspændt en løs "nul". D. 8. november 1986, den dag da klagerens apparater var blevet ødelagt, var der sket det, at nulklemmen var blevet borte. Dette kunne give anledning til overspænding. El-værket formodede, at den installatør, der ved en tidligere lejlighed havde fastspændt nulklemmen, måske havde spændt denne så kraftigt, at skruen senere knækkede på grund af materialetræthed.

Forbrugerklagenævnet lagde el-værkets forklaring til grund, hvor efter den fejl, der havde forårsaget ødelæggelse på forbrugersens apparater, var opstået ved, at en nulklemme var blevet spændt for kraftigt. Dette måtte efter nævnets opfattelse betegnes som en fagmæssig fejl, der udløste et erstatningsansvar for skader som følge af fejlen.

Afgørende for om forbrugeren kunne kræve erstatning hos el-værket, var, om arbejdet med nulklemmen var udført på en del af nettet, som lå "før leveringsstedet" og dermed faldt indenfor el-værkets ansvarsområde. Der var ikke i sagen fremlagt skriftligt materiale – eksempelvis vedtægter – som præciserede grænserne for dette område. Ifølge sædvanlig praksis, som Forbrugerklagenævnet havde fået oplysning om gennem Elpris-Udvalget og Danske El-værkers Forening, ansås leveringsstedet at være *efter* mastesikringen. Forbrugerklagenævnet fandt derfor, at leveringsstedet, når intet andet var vedtaget, måtte fastlægges i overensstemmelse med denne praksis. Nævnet lagde

tillige vægt på, at el-værket rutinemæssigt betalte for reparation og udskiftning af sikringerne. Under disse omstændigheder var det Forbrugerklagenævnets opfattelse, at det var elværket, der bar risikoen for, at den elektriker, forbrugeren havde tilkaldt på el-værkets vegne, havde begået fejl under udførelsen af arbejdet. Forbrugeren kunne derfor gøre krav gældende direkte mod el-værket om erstatning for de udgifter, han havde haft til reparation af de ødelagte apparater. (j.nr. 88-66-89)

6.2.4. Erstatningskrav som følge af at en forbrugers fjernvarmebehov var væsentligt større end forud beregnet af Den kommunale forvaltning.

En forbruger overvejede at skifte fra oliefyr til fjernvarme. Han henvendte sig til den kommunale forsyningsforvaltning og bad denne være ham behjælpelig med at foretage en beregning af, om dette ville være økonomisk fordelagtigt.

Forsyningsforvaltningen kom hjem hos klageren og opmålte radiatorerne. Klageren blev udspurgt om sit årlige olieforbrug og opgav det til ca. 3.800 liter. På baggrund heraf beregnede forvaltningen ejendommens varmebehov til at være 23.59 MWh pr. år, hvilket ved fjernvarme ville indebære en merudgift pr. år på 399,83 kr. i forhold til oliefyring.

På baggrund af disse beregninger tilsluttede klageren sig fjernvarmeforsyningen og havde i forbindelse hermed udgifter på knap 20.000 kr.

Efter den første afregningsperiode opdagede forbrugeren, at hans årsforbrug ville blive meget højere end angivet i forvaltningens beregning og ville indebære en merudgift på 4.000 – 5.000 kr. pr. år. Måleren blev kontrolleret men fejlede intet. Forbrugeren konkluderede herefter, at det måtte være beregningen fra forvaltningen, der var fejlbehæftet, og stillede krav om at blive holdt skadesløs for det åbenbart forkert beregnede tilbud. Forvaltningen anførte, at der ikke havde været tale om et bindende tilbud men *alene om en overslagsberegning*.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at fejlen ved forsyningsforvaltningens beregning måtte ligge i, at man havde sat kedel-virkningsgraden for lavt.

Nævnet lagde ved sin afgørelse til grund, at indklagedes beregning, der var foretaget efter besigtigelse af anlægget, var sket efter anmodning fra klageren og som led i dennes overvejelse af rentabiliteten ved olie- og fjernvarmeopvarmning.

Forvaltningens beregning fremtrådte som en *meget præcis angivelse af klagerens kommende fjernvarmeforbrug*. Forbruget var anført med to decimaler; der var ikke taget forbehold eller angivet nogen usikkerhedsmargen. Den procentsats, indklagede havde anvendt vedrørende virkningsgraden af klagerens fyringsanlæg, fremgik derimod ikke af det materiale, klageren havde fået tilsendt.

Nævnet fandt, at indklagede havde pådraget sig et erstatningsansvar overfor klageren for sin fejlagtige rådgivning. Erstatningen fastsattes under hensyn til de merudgifter, som klageren måtte antages at

være blevet påført som følge af indklagedes fejlagtige rådgivning. Under hensyn til de mange usikkerhedsmomenter, der forelå ved en sådan erstatningsfastsættelse, herunder prisudviklingen på energiområdet og besparelsen for klageren i form af mindre investering i og færre vedligeholdelsesudgifter ved overgang fra olie- til fjernvarmeopvarmning, fastsattes erstatningen skønsmæssigt til 15.000 kr. (j.nr. 87-66-70)

6.2.5.

Betaling af vandtilslutningsafgift. Tilbagesøgningskrav.

En klager ejede sammen med sin moder et sommerhus i Nordsjælland. I sommeren 1976 blev huset tilsluttet det lokale vandværks forsyningsnet. Klageren og hans moder havde planer om at installere badeværelse, og de havde hørt, at taksten for tilslutning til vandværket i løbet af nogle år ville stige til noget nær det ti-dobbelte.

Klageren fik tilslutningen udført af en autoriseret gas- og vandmester, ligesom ombygningen, der fandt sted i 1978, blev foretaget af registrerede håndværkere med byggetilladelse fra kommunen.

Tiden gik frem til efteråret 1985, hvor vandværket sendte klageren en skrivelse om, at man ved gennemgang af vandværkets forsyningsområde havde konstateret, at klagerens ejendom var tilsluttet vandværkets ledningsnet, uden at klageren var optaget som andelshaver. Dette indebar, at klageren ikke havde betalt tilslutningsafgift, ligesom han ikke havde betalt vandafgift siden tilslutningen blev foretaget. Man ville derfor nu opkræve tilslutningsafgiften samt vandafgifter for de år, der var gået siden tilslutningen, og anmodede om oplysninger om, hvornår denne var foregået.

Klageren selv var ude at rejse, da brevet kom, og hans moder imødekømt beredvilligt vandværkets krav om en redegørelse. Hun beklagede meget det skete og forklarede, at hun og sønnen boede i København, hvor man betaler vandafgift over skattebilletten, hvilket var årsag til, at de ikke havde bemærket, at de i årene siden 1976 ikke havde betalt vandafgift for sommerhuset.

Vandværket fremsendte herefter en opgørelse, hvori man krævede tilslutningsafgift efter den sats, der var gældende i sommeren 1985, nemlig 6.100 kr. inkl. moms. Endvidere krævede man vandafgift for tiden tilbage til 1976. Der var tale om et krav på ca. 8.000 kr. Klagerens moder betalte beløbet uden protest.

Da klageren kom hjem, protesterede han overfor vandværket og anførte, at det ikke var rimeligt, at han nu skulle betale den høje tilslutningsafgift, der var gældende i 1985 i stedet for den, der gjaldt i 1976, hvor den var på godt 600 kr. Ved at opkræve såvel den nugældende høje tilslutningsafgift som vandafgift for årene siden tilslutningen i 1976 havde vandværket opnået en økonomisk gevinst, som var uberettiget. Det skyldtes ikke en fejl fra klagerens side, at tilslutningsafgiften i sin tid ikke var blevet betalt. Han havde gjort præcis som alle andre, nemlig henvendt sig til en autoriseret gas- og vandmester, der inden tilslutningen fandt sted skulle indhente den fornødne tilladelse fra vandværket. Klageren havde naturligvis ikke haft den fjerneste anelse om, at dette ikke var sket, eller – hvad der også kunne tænkes – at der var sket en fejl i vandværkets administration. Klageren krævede derfor

delvis tilbagebetaling af det indbetalte beløb, således at tilslutningsafgiften blev beregnet efter den tekst, der gjaldt i sommeren 1976.

Sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet, og nævnet fandt, at klagerens forpligtelse til at betale tilslutningsafgift måtte beregnes ud fra forholdene på det tidspunkt, da tilslutningen faktisk foregik, d.v.s. sommeren 1976. Vandafgiften skulle betales fra samme tidspunkt.

Klagerens moder, der som følge af vandværkets fejlagtige opgørelse havde befundet sig i en vildfarelse med hensyn til kravets størrelse, havde i efteråret 1985 betalt et langt større beløb. Klageren var derfor berettiget til at få forskelsbeløbet tilbagebetalt. (j.nr. 87-66-5)

6.3. Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler).

6.3.1. Der skal tages højde for selv almindelig krympning ved syning af gardiner.

En klager bestilte gardiner til fire rum hos en forhandler. Det blev ved købet oplyst, at gardinerne kunne vaskes ved 30° i maskinen, samt at et almindeligt bomuldsgardin normalt vil krympe ca 4% i vask.

Da klageren havde vasket et gardinfag, opdagede hun, at det hang ca. 6 cm over vindueskarmen. Hun pillede herefter gardinet op og konstaterede, at der ikke var lavet et dobbelt ombuk, således at gardinet kunne lægges ned. Ved en reklamation til forretningen fik hun at vide, at en skoning af gardinet d.v.s. påsyning af et ekstra stykke stof ville være det pæneste. Da klageren fik gardinet retur, var hun imidlertid ikke tilfreds med denne løsning, hvorefter sagen blev indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Forelagt sagen svarede den indklagede, at et bomuldsgardin altid vil krympe 4-6% ved vask, samt at krympelæg kun lægges, såfremt kunden beder om det.

Forbrugerklagenævnet lod Dansk Beklædnings- og Textil Institut foretage en prøvevask af et uvasket gardinfag, der viste, at stoffet havde en krympningsprocent på 3% svarende til, at gardinet krympede ca. 5 cm ved vask.

Forbrugerklagenævnet fandt, at uanset at krympningsprocenten ikke var større end det ved købet var blevet oplyst, bør det ved bestilling af gardiner aftales, hvorledes der ved syningen skal tages højde for stoffets almindelige tendens til krympning. Det er derfor ufagmæssigt at fremstille gardiner uden at give kunden lejlighed til at tage stilling til, hvorledes gardinerne ønskes syet, når der skal tages hensyn til den krympning, der erfaringsmæssigt vil forekomme. Nævnet fandt endvidere, at den foretagne skoning ikke var en tilfredsstillende afhjælpning af krympningen. Da gardinerne således var ufagmæssigt fremstillet, var de efter nævnets opfattelse behæftet med en væsentlig mangel, hvorfor klageren kunne ophæve købet. (j.nr. 87-221-27)

6.3.2. Aftageligt møbelbetræk af polypropylen tålte ikke rensning.

En forbruger indleverede kort tid efter købet af en sofagrube til 3.095 kr. et af de aftagelige hyndebetræk til rensning på grund af nogle pletter. Da der hverken var materialeangivelse eller behand-

lingsanvisningen isyet betrækket, tog renseren forbehold for krympning.

Efter rensningen var betrækket krympet, så det ikke længere passede til hynden, men såvel sælgeren som renseriet afviste at være ansvarlig.

Ifølge nævnets sagkyndige var betrækket af polypropylen, der erfaringsmæssigt er et varmfølsomt stof, og det måtte derfor anses for overvejende sandsynligt, at krympningen skyldtes, at betrækket ikke tålte en normal rensebehandling. Nævnet udtalte, at da betrækket på grund af isyet lynlås var aftageligt, havde forbrugeren med rette kunnet forvente, at det kunne renses.

Sofaen var således behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede forbrugeren til at hæve købet overfor sælgeren.

Derimod fandt nævnet ikke, at der kunne pålægges renseriet ansvar. (j.nr. 87-231-135)

6.3.3. **Tidsforløbet afskar forbrugeren fra at gøre en lovet ombytningsret gældende.**

I forbindelse med køb af flere beklædningsgenstande fik en forbruger *tilsagn om at kunne bytte tøjet*, der skulle sendes til et familiemedlem i Island. Tilsagnet blev – *uden tidsbegrænsning* – noteret på kvitteringens bagside af ekspeditricen.

Det viste sig, at tøjet ikke passede brugeren, hvorfor klageren ca. halvanden måned efter leverede det tilbage og fik det ombyttet til andre og dyrere varer *på de samme vilkår*. Da klageren igen omkring halvanden måned efter ombytningen henvendte sig i forretningen for at levere tøjet tilbage, afviste den erhvervsdrivende at tage det retur.

Under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet gjorde den erhvervsdrivende gældende, at klageren i forbindelse med køkets indgåelse fik oplyst, at forretningens *normale ombytningsfrist var 8 dage*. Hertil svarede klageren, at en eventuel ombytning kunne ske i løbet af 8-10 dage, hvilket forretningen accepterede. Selv om denne frist var overskredet, da klageren første gang kom for at bytte tøjet, indvilligede man i at foretage ombytning. Da klageren anden gang ville levere tøjet tilbage, afviste man imidlertid at tage det retur.

På baggrund af det oplyste lagde nævnet til grund, at der ved køkets indgåelse var indrømmet klageren en ret til at bytte tøjet i en periode, der strakte sig længere end forretningens sædvanlige 8 dages frist. Nævnet udtalte, at ombytningsretten måtte forstås således, at klageren *en rimelig tid* efter købet kunne gøre retten gældende.

På grund af *tidsforløbet* i forbindelse med de to ombytningsforsøg fandt nævnet, at klageren måtte være afskåret fra at gøre ombytningsretten gældende ved sin tredje henvendelse i forretningen. (j.nr. 87-200-105)

6.3.4. **Mangelfuld forarbejdning kunne påberåbes uanset den af klageren anvendte vedligeholdelsesmetode.**

En klager købte 7. januar 1988 to sofaer med aftageligt bomuldsbetræk. Købesummen var ialt 3.790 kr. Efter at klageren havde vasket betrækkene i egen vaskemaskine ved 30°, var disse skredet ud i side-

sømmene. Klageren reklamerede d. 15. august samme år til den erhvervsdrivende, der afviste reklamationen med henvisning til, at det aftagelige betræk ikke kunne vaskes.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede, at sømme og sømrum ikke var sikret mod udtrevling og dermed udskridning.

Nævnet fandt, at betrækkenes sømkonstruktion var helt uacceptabel, og selv om sømudskridning muligvis sker hurtigere ved vaskebehandling end ved rensbehandling, skønnes det alligevel, at skridningstendensen selv efter rensning var langt større end acceptabel. Nævnet fandt klageren berettiget til at kræve købet ophævet, da varen var behæftet med en væsentlig mangel. (j.nr. 88-231-308)

6.3.5. Kokostæpper med gummibagside skal syes sammen for at undgå at tæppet kommer til at gabe i samlingen.

En forbruger købte og fik monteret kokosgulvtæpper i to stuer og en entré. Tæppet blev klæbet til gulvet.

Efter ca. 1 måned begyndte gulvtæppet at gabe i samlingerne, ligesom det dér løsnedes sig fra gulvet. Forbrugeren henvendte sig i forretningen, men blev afvist efter at forretningens indehaver og en repræsentant fra en fabrik havde kigget på tæppet. Klageren indbragte her efter sagen for Forbrugerklagenævnet.

Nævnets sagkyndige besigtigede klagerens gulvtæppe og oplyste, at tæppet gabede op til 10 millimeter i samlingerne, ligesom tæppet havde løsnet sig rundt omkring disse. Den sagkyndige oplyste samtidig, at årsagen hertil var, at tæppets ægkanter ikke var syet sammen i samlingen, således som man bør gøre, når man pålægger kokostæpper med gummibagside, hvor gummiets ikke når helt ud til kanterne. Den sagkyndige fandt, at både gulvtæppets udseende og brugsværdien af gulvtæppet var nedsat.

Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at pålægningen af kokosgulvtæppet ikke var udført fagmæssigt korrekt, og at klageren var berettiget til et prisnedslag, der skønsmæssigt fastsattes til 1.000 kr. (j.nr. 88-220-209)

6.3.6. Kjole indleveret til rensning – blev vasket uden klagerens samtykke. Erstatning.

En forbruger indleverede en kjole af 90% viscose og 10% silke i et renseri. Det blev aftalt, at kjolen skulle renses. Den havde flere mørke pletter, som bestod af smørsovs. Ifølge den informative mærkning skulle kjolen kunne tåle en forsigtig P rensning, men måtte ikke vaskes.

Det viste sig, at en rensbehandling ikke var tilstrækkelig til at fjerne pletterne, og renseriet tilbød en omrensning. Heller ikke herefter var pletterne gået af, og man aftalte en fornyet rensning. Denne tredje gang foretog renseriet imidlertid en vaskebehandling af kjolen uden at have sagt noget herom til forbrugeren. Pasformen blev herved ødelagt, stoffet krympede og blev skjoldet, rullekraven hang ned i folder, hvor den før stod op, og stoffet flanede forneden. Forbrugeren krævede derfor erstatning af renseriet.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at det var vådbehandlingen, kjolen ikke havde tålt. Nævnet fandt, at indklagede som fagmand burde have været klar over, at der ville være en risiko for beskadigelse af en kjole som den pågældende ved vådbehandling, hvilket også fremgik af behandlingsanvisningen. Han burde derfor først have forsøgt detachering med diverse andre pletaftagningsmidler end det ene, han overfor nævnet havde oplyst at have brugt, og han burde ikke have vådbehandlet kjolen uden klagerens udtrykkelige accept af risikoen herved.

Som følge af den ufagmæssige behandling af kjolen havde indklagede pådraget sig erstatningsansvar overfor klageren. Kjolen havde kostet 1.474 kr. et år tidligere. Erstatningen blev herefter fastsat til 900 kr. (j.nr. 88-202-160)

6.3.7. Mangler ved gardinstof kunne ikke påberåbes, da reklamationsfristen ifølge Købelovens § 83 var overskredet.

En klager købte i efteråret 1981 gardiner til 12.000 kr. Hun fik en mundtlig behandlingsvejledning, der angav rensning, som eneste renholdelsesmetode.

I december 1986 indleveredes gardinerne til rensning, og efter rensebehandlingen var gardinerne krympet mellem 5-10 cm.

Klageren reklamerede i januar 1987 til renseriet, der afviste reklamationen og samtidig tilbød en dampbehandling for derved at strække gardinerne. Klageren tog imod dette tilbud, men dampbehandlingen formåede ikke at tilføje de tabte centimeter til gardinet. Klageren rettede samtidig henvendelse til sælgeren af gardinstoffet, der afviste reklamationen.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige konstaterede, at gardineres krympning udgjorde ca. 4½ %. Gardinet bar ikke synligt præg af fejlbehandling på renseriet og den sagkyndige fandt, at krympningen med overvejende sandsynlighed måtte tilskrives egenskaber ved stoffet.

Nævnet fandt ikke, at der kunne pålægges renseriet erstatningsansvar for krympningen, da gardinerne ikke bar præg af fejlbehandling.

Nævnet fandt det overvejende sandsynligt, at den oplyste krympning skyldtes, at gardinerne ikke havde tålt den behandling, der mundtligt blev anvist ved salget, og som er helt sædvanlig for denne stoftype. Nævnet fandt, at krympningen var større end acceptabelt og at der derved forelå en mangel ved gardinerne. Da der imidlertid ikke var reklameret inden 1 år efter leveringen af gardinerne, og da sælgeren havde afvist reklamationen, kunne køberen ikke gøre noget krav gældende overfor sælgeren af gardinerne. (j.nr. 87-221-25)

6.3.8. Mangler ved gardinstof kunne ikke påberåbes, da reklamationsfristen ifølge Købelovens § 83 var overskredet.

En klager købte i 1985 heluldne gardiner til 5.000 kr.

I juni 1987 indleveredes gardinerne til rensning, og efter rensebehandlingen var gardinerne krympet ca. 6% i længden, og samtidig var de ødelagte, idet stoffet virkede uelastisk og "valket".

Klageren reklamerede i juni 1987 til renseriet, der afviste reklamationen og samtidig tilbød at strække gardinerne ved presning for derved at genvinde de tabte centimeter. Klageren tog imod dette tilbud, men pressebehandlingen formåede ikke at tilføje de manglende centimeter til gardinets længde. Klageren rettede kort tid efter henvendelse til sælgeren af gardinstoffet, der afviste reklamationen under henvisning til fejlbehandling på renseriet.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige kunne ikke konstatere årsagen til den påståede krympning, ligesom man heller ikke kunne konstatere størrelsen heraf. Den sagkyndige fandt, at gardinerne bar præg af en normal og forsvarlig rensbehandling.

Nævnet fandt ikke, at der var grundlag for at pålægge renseriet et erstatningsansvar, da gardinerne ikke bar præg af fejlbehandling.

Nævnet bemærkede, at der ved besigtigelsen af gardinerne var konstateret en udskridning ved sammensyningerne, hvilket skyldes, at der ved syningen af gardinerne ikke var taget hensyn til stoffets egenskaber. Nævnet bemærkede, at der ikke kunne gøres ansvar gældende overfor sælgeren af gardinerne, idet klageren ikke havde reklameret over den dårlige forarbejdning inden 1 år efter varens levering. (j.nr. 87-221-51)

6.3.9. Krav om ophævelse, da gåsedunsdynes fyldkvalitet ikke svarede til deklaration, blev afskåret af Købelovens 1-års-frist, uanset at der var tale om en skjult mangel.

En klager købte i juli måned 1985 en gåsedunsdyne, der var *deklareret til at indeholde 925 gram grå gåsedun*. Mere end to år senere opdagede hun, da der kom et hul i våret, at fyldet kun indeholdt ganske få gåsedun men ellers små og/eller opkradsede fjer. Hun reklamerede derfor til sælgeren af varen, der i første omgang tilbød at se på dynen, men da man erfarede, at den var *mere end et år gammel, afviste man videre reklamation*.

Klageren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, idet hun gjorde gældende, at varen var deklareret med falske oplysninger, hvorfor sælgeren ikke burde kunne påberåbe sig Købelovens 1-års-frist.

Forbrugerklagenævnets *sagkyndige* besigtigede dynen og udtalte på baggrund af en meget lille orienterende prøve af dynens fyld, at dynen efter hendes skøn nok indeholdt flere fjer end dun. Hun oplyste samtidig, at en dyne der er mærket med varefakta som indeholder gåsedun minimum skal indeholde 51% dun, samt at det ikke rent teknisk kan lade sig gøre at fremstille en dyne af 100% dunfyld, idet der ved maskinel sortering af dun og fjer altid ryger lidt småfjer og fjerstumper med.

Forbrugerklagenævnet bemærkede sig, at manglende overensstemmelse mellem fyldets kvalitet og oplysningerne på indholdsdeklarationen kunne have været kontrolleret indenfor den 1-årige reklationsret i Købelovens § 83, og at fristen efter nævnets opfattelse ikke kunne gennembrydes alene fordi en sådan mangel sædvanligvis ikke opdages indenfor fristen.

3 nævnsmedlemmer fandt endvidere ikke, at der var holdepunkter for at antage, at indklagede ved oplysningerne på indholdsdeklarationen havde ønsket at tilsikre kunden reklamationsret over fyldkvalitetens sammensætning efter udløbet af 1-års-fristen. Disse medlemmer fandt derfor, at klageren ikke kunne rejse et mangelskrav overfor sælgeren på nuværende tidspunkt.

2 nævnsmedlemmer fandt, at angivelsen på indholdsdeklarationen måtte betegnes som en indeståelse fra sælgers side for, at fyldkvaliteten var i overensstemmelse med deklarationens indhold. Disse medlemmer mente derfor, at indklagede, såfremt kvaliteten væsentlig afveg fra oplysningerne på deklarationen, var afskåret fra at påberåbe sig Købelovens § 83.

Der blev truffet afgørelse i overensstemmelse med nævnets flertal. (j.nr. 87-223-106)

6.3.10. Et møntvaskeri blev erstatningsansvarlig for skader opstået ved uhensigtsmæssig pakning af centrifugen, da der ikke var skiltet med, hvorledes centrifugen skal pakkes for at undgå beskadigelser.

En forbruger krævede erstatning for en cowboyskjorte, der var blevet ødelagt ved centrifugering på et møntvaskeri.

Ejeren af møntvaskeriet afviste imidlertid forbrugerens krav under henvisning til, at skaden skyldtes en uhensigtsmæssig pakning af centrifugen.

Nævnets sagkyndige udtalte, at beskadigelserne var typiske for skader opstået i forbindelse med centrifugering, hvor tøjet ikke har været pakket korrekt, og at skaderne kunne have været undgået ved at pakke et viskestykke eller lignende over vasketøjet.

Nævnet fandt, at *et møntvaskeri ved skiltning nøje bør informere kunderne om, hvorledes centrifugen skal pakkes* for at undgå beskadigelser, herunder give oplysning om, at der bør pakkes et stykke klæde over tøjet. Da der efter det oplyste alene var skiltning i vaskeriet med information om, at vægten af tøjet skal fordeles jævnt i centrifugen, måtte den givne vejledning vedrørende brugen af centrifugen anses for mangelfuld. Vaskeriet var derfor erstatningsansvarlig overfor forbrugerens. (j.nr. 88-201-159)

6.3.11. Tøjforretning, der modtog tøj til rensning, var ansvarlig for bortkomst af tøjet uanset at også engrosrenseriet var ansvarlig.

En forbruger reklamerede over, at hendes rensetøj var fejlbehandlet, til den tøjforretning, der havde ekspederet tøjet videre til renseriet.

Forretningen afviste at behandle reklamationen og henviste forbrugerens til selv at tage kontakt med engrosrenseriet. Da forbrugerens her efter indleverede sit tøj direkte til renseriet bortkom det.

Forbrugerklagenævnet fandt, at det var med urette, at tøjforretningen havde afvist at behandle reklamationen. Nævnet fandt derfor, at også forretningen burde hæfte for det bortkomne tøj. (j.nr. 87-261-9)

6.3.12. Ugyldig aftale vedrørende køb af sengesæt. Ugyldigheden kunne gøres gældende, selv om klageren havde underskrevet et frivilligt forlig om betalingen.

Klageren havde i 1983 underskrevet en kontrakt vedrørende køb af et "sengesæt" for en kreditkøbspris af 3.231 kr. Aftalen blev indgået under et "home-party" og var således omfattet af bestemmelserne om fortrydelsesret i lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven). Da købekontraktens oplysninger om fortrydelsesretten var ufuldstændige, var aftalen ikke bindende for klageren, jfr. lovens § 7, stk. 2.

En måned efter leveringen reklamerede klageren over sengetøjets kvalitet og materialesammensætning. Den indklagede afviste reklamationen, og klageren betalte ikke de månedlige rater.

Sagen blev herefter *overgivet til inkasso*. Klageren ringede til den indklagedes advokat og forklarede, hvorfor hun ikke havde betalt, men advokaten svarede, at han kun indkasserede pengene. *Herefter underskrev klageren i september 1985 et frivilligt forlig*, hvorefter hun erkendte at skyldte restgælden, som hun forpligtede sig til at betale i overensstemmelse med en afdragsordning.

Klageren overholdt ikke afdragsordningen, hvorefter sagen blev indbragt for fogedretten, og der blev foretaget udlæg i familiens bil.

Sengetøjet havde været i brug i en måned, hvorefter det var blevet pakket væk.

I forbindelse med en henvendelse til Forbrugerklagenævnet, blev klageren i juli 1987 bekendt med, at den til grund liggende aftale ikke var bindende for hende, hvorefter hun indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet. På dette tidspunkt havde klageren betalt 4.226,07 kr. i anledning af købet.

Forbrugerklagenævnet fandt – uanset det lange tidsrum – at klageren, da sagen blev sendt til inkasso, ikke var afskåret fra, at gøre ugyldighedsindsigelsen gældende. Eftersom klageren måtte antages at have accepteret det frivillige forlig, fordi indklagede og *indklagedes advokat havde holdt hende i uvidenhed om, at købeaftalen ikke var bindende for hende*, fandt nævnet, at det frivillige forlig burde tilsidesættes som urimeligt, jfr. aftalelovens § 36.

Den omstændighed, at forliget var gjort eksigibelt og beløbet inddraget ved en fogedforretning, fratog efter nævnets opfattelse ikke klageren retten til at gøre ugyldigheden gældende. Klageren havde herefter krav på tilbagebetaling af købesummen samt renter og omkostninger i anledning af de ugyldige aftaler. (j.nr. 87-223-79)

6.3.13. Afsmitning fra knapper. Produktansvar.

En forbruger havde fået syet en hvid dragt og købte nogle mørkeblå knapper til at sy i dragten. Da dragten første gang blev vasket, viste det sig, at knapperne havde smittet af på det hvide stof. Farveafsmitningen kunne ikke fjernes, og dragtens udseende var helt ødelagt.

Der indkom modstridende oplysninger fra parterne om, hvorvidt klageren havde købt knapperne ved selvbetjening eller var blevet eksperteret af en medarbejder i forretningen. Fra indklagedes side gjorde man gældende, at klageren havde begået en fejl ved at anvende disse mørke knapper til en lys dragt. Endvidere anførte indklagede, at man

godt var klar over, at knapperne ikke var farvefaste, men at man ikke fik lejlighed til at oplyse dette, da klageren betjente sig selv.

Ved en undersøgelse med sagkyndig bistand fra Dansk Beklædnings- og Textil Institut blev det konstateret, at knappernes farveægthed ikke var tilstrækkelig til at modstå almindelig vaskebehandling. Nævnet fandt derfor, at indklagede ved at distribuere en knap som den omhandlede uden at advare mod begrænsningerne i dens anvendelse havde pådraget sig erstatningsansvar overfor klageren for ødelæggelse af dragten. Klageren fik derfor erstatning for udgifterne til indkøb af stof og til syerske, ialt 800 kr. (j.nr. 88-202-182)

6.3.14. En forbruger mistede retten til at gøre sit krav gældende, fordi han ikke rettidigt fulgte reklamationen op.

En forbruger havde købt en cotton-coat i april 1986 og indleverede den til rensning sidst i august 1986. Ved afhentningen konstaterede han, at frakken så ud som en gammel, slidt og falmet frakke. Han reklamerede straks til såvel renseriet som til sælgeren af varen og blev afvist begge steder. Den endelige afvisning fra sælgeren kom d. 26. november 1986, og d. 1. oktober 1987 modtog Forbrugerklagenævnet en klage fra forbrugeren.

Under de foreliggende omstændigheder, hvor klageren først havde indgivet klage til Forbrugerklagenævnet næsten 1 år efter de indklagedes afvisninger af reklamationerne, fandt nævnet, at klageren ikke rettidigt havde fulgt reklamationen op og allerede derfor var afskåret fra at gøre erstatningskrav mod renseriet eller mangelsbeføjelser mod sælgeren gældende. Klageren fik således ikke medhold i sit krav. (j.nr. 87-203-168)

6.3.15. Køb pr. postordre. På grund af manglende oplysninger om fortrydelsesretten var aftalen ugyldig.

En forbruger købte i september/oktober 1987 undertøj pr. postordre til en pris af 244 kr. inkl. moms og ekspeditionsgebyr.

Klageren modtog varerne pakket i plasticposer. For strømper og trussers vedkommende med en etiket, der oplyste, at varerne ikke kunne byttes, hvis forseglingen var brudt.

Forbrugeren åbnede alle poserne for at vurdere undertøjets størrelse og kvalitet. Varerne levede ikke op til hendes krav, og derfor blev det hele returneret.

Firmaet nægtede forbrugeren at udnytte fortrydelsesretten med den begrundelse, at forseglingen var brudt.

Nævnet fandt aftalen ugyldig, jfr. § 13, stk. 2, i Lov om visse forbrugeraftaler, idet forbrugeren ikke havde fået oplysninger om fortrydelsesretten i overensstemmelse med lovens kap. 4. Hun var derfor berettiget til at få købesummen betalt tilbage samt erstattet porto og ekspeditionsgebyr. Det forhold at varen var udpakket, eventuelt prøvet, afskar ikke klageren fra at påberåbe sig ugyldigheden.

Nævnet bemærkede i øvrigt vedrørende salg, hvor oplysningen om fortrydelsesret er meddelt, at det er uacceptabelt at afskære undersøgelsesretten ved, at emballagen ikke må brydes, såfremt man vil bevare fortrydelsesretten. Nævnet fandt, at det måtte være muligt ved

plombering eller lign. at skabe adgang til varen men samtidig hindre, at undertøj og lign. prøves. Nævnet bemærkede, at hygiejniske hensyn ved visse varer kan føre til at fortrydelsesretten afskæres, hvis varen prøves. (j.nr. 87-209-307)

6.4. Fodtøj.

6.4.1. Vildledende oplysninger om skosålers slidstyrke. Ophævelse af køb.

Forbrugerklagenævnet har behandlet to sager vedrørende sko fra samme fabrik og med samme type såler, hvor klagerne reklamerede over, at sålerne på deres sko blev slidt for hurtigt.

Begge klagerne havde ved købet sammen med skoene fået en mærkat, hvorpå der bl.a. stod:

”Meget slidstærk sål i et blødt og let materiale. . . .”

I begge klagesager havde sælgeren videresendt reklamationen til fabrikken, som i begge tilfælde havde afvist reklamationen med den begrundelse, at skoene havde været udsat for unormal slitage.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en slidstyrkeprøve af sålerne på Jydsk Teknologisk Institut, og resultaterne viste, at såfremt sålerne skulle have været varedeklareret efter Dansk Varefakta Nævns normer, havde den ene sko fået karakteren god, hvorimod den anden sko kun lige opfyldte betingelserne for overhovedet at kunne blive varedeklareret. DVN opererer med følgende skala:

særdeles god – god – kan ikke deklarerer

Under hensyn til mærkatens oplysning om en ”meget slidstærk sål” sammenholdt med resultatet af afprøvningerne på Jydsk Teknologisk Institut fandt Forbrugerklagenævnet, at sælgeren ved at videregive fabrikantens oplysning på mærkaten havde vildledt klagerne med hensyn til væsentlige brugsegenskaber ved skoene.

Selv om sålerne af mange ville kunne anvendes en rimelig tid, var markedsføringen vildledende i forhold til de købere, der specielt lagde vægt på at købe slidstærke såler.

Klagerne fandtes derfor berettigede til at hæve købet. (j.nr. 87-21-3 og 87-21-6)

6.4.2. Julegaver – 8 dages ombytningsret.

Forbrugerklagenævnet har behandlet en klage fra en klager, der havde købt et par bjergstøvler til sin datter. Støvlerne, der blev købt d. 8. december 1987 skulle bruges til julegave, og indklagede påteggede ”gave” på kvitteringen. Kvitteringen havde som fast tekst oplysning om 8 dages ombytningsret.

Da klagerens datter fik julegaven opdagede hun, at støvlerne var alt for store til hende. På grund af sygdom var klagerens datter forhindret i at reklamere til indklagede mellem jul og nytår, men d. 5. januar 1988 henvendte hun sig til indklagede, der imidlertid afviste at *klageren kunne gøre ombytningsretten gældende* med henvisning til, at der kun var 8 dages returret, gældende fra gavetidspunktet d. 24. december 1987.

Under hensyn til helligdagene omkring jul og nytår fandt nævnet, at den nævnte frist, i mangel af udtrykkelig angivelse af det modsatte, må forstås som 8 hverdage, og da klageren efter det oplyste har henvendt sig d. 5. januar 1988 var hun berettiget til at udnytte den tilsagte ombytningsret. (j.nr. 88-21-339)

6.4.3. Klageren var berettiget til at gøre returretten gældende på udsalgsvarer.

En klager købte fredag d. 22. januar 1988 et par støvler på udsalg. Støvlerne kostede 399 kr. og som kvittering for købet modtog klageren en kassebon, hvoraf det fremgik, at der var returret i 14 dage.

Det viste sig imidlertid, at støvlerne var for store til klageren, og hun henvendte sig derfor til indklagede fredag d. 5. februar 1988. Indklagede afviste at tage imod støvlerne, idet han gjorde gældende, at støvlerne var købt på udsalg, og der kun var returret i 8 dage, hvilket var blevet meddelt klageren ved købet.

Indklagede oplyste, at han har kodet sit kasseapparat med teksten om 14-dages returret, og derfor orienterer han mundtligt sine kunder om de ændrede betingelser for udsalgsvarer.

Nævnet fandt ikke, at indklagede på tilfredsstillende måde havde kunnet sandsynliggøre, at han havde begrænset returretten under udsalget, og klageren fik medhold i, at hun ved henvendelsen fredag d. 5. februar 1988 havde været berettiget til at kræve ombytning. (j.nr. 88-21-371)

6.4.4. Løfte om returret blev trukket tilbage.

En klager købte et par lette ruskindssko til 825 kr. i en speciel blå nuance. Da klageren ikke var helt sikker på farven ville hun gerne have mulighed for at kunne returnere skoene.

Efter en farvesammenligning hjemme returnerede klageren skoene den efterfølgende hverdag. En ansat i indklagedes forretning modtog skoene, og da der ikke var tilstrækkeligt med kontanter i kassen udleveredes en nota hvoraf det fremgik, at en check på 825 kr. ville blive fremsendt.

Den følgende dag modtog klageren imidlertid et brev med oplysning om, at indklagede efter at have undersøgt skoene fandt, at skoene bar præg af at være brugt udendørs, så forretningen ikke kunne sælge skoene igen.

Sagen blev herefter overgivet til Forbrugerklagenævnet der fandt, at en skohandler der udleverer sko til afprøvning i hjemmet, ikke kan nægte at tage skoene tilbage på grund af mindre brugspåvirkninger, der er en naturlig og forventelig følge af denne og andre afprøvninger.

Nævnet, der med sagkyndig bistand besigtigede skoene konstaterede, at såler og hæle havde minimale ridser og slidmærker, hvorimod der ikke indvendigt i skoene kunne konstateres en brugspåvirkning, der oversteg det forventelige ved en skånsom og rimelig afprøvning, ligesom intet tydede på, at skoene havde været anvendt udendørs. Klageren havde derfor krav på at få købesummen udbetalt. (j.nr. 88-21-408)

6.5. Møbler.

6.5.1. **Sælgeren kunne ikke kræve stempelafgift vedrørende en annulleret aftale betalt af forbrugeren.**

En forbruger havde bestilt et sofamøblement til 9.800 kr., som skulle betales over en til formålet oprettet løbende konto.

Uanset at købet blev annulleret på grund af problemer med rettidig levering, afkrævede sælgeren i henhold til bestemmelserne i lov om stempelafgift, hvorefter aftaler om kontokøb skal stemples med 4% af kreditrammen, 400 kr. i stempelafgift af forbrugeren. Sælgeren henviste bl.a. til, at forbrugeren havde haft en kreditret i den omhandlede periode. Det fremgår videre af ovennævnte lovs § 29, at stempelmyndighederne, hvis aftalen annulleres, kan bestemme, at stempelafgiften skal godtgøres.

Nævnet fandt, at sælgeren forinden oprettelsen burde have sikret sig, at møblerne kunne leveres som aftalt, og at han derfor måtte bære risikoen for, om stempelafgiften kunne kræves godtgjort. Sælgeren kunne således ikke kræve stempelafgiften betalt af forbrugeren. (j.nr. 87-231-197)

6.5.2. **Skab, købt til anvendelse som køkkenskab, kunne ikke uden forstærkning bære vægten af tungere ting. Erstatning for skader på porcelæn forårsaget af sammenstyrtning for skabet, der ikke var korrekt samlet af forbrugeren. Ufyldestående brugsanvisning. Produktansvar.**

En klager havde købt et skab med fem hylder for 915 kr. Skabet blev leveret usamlet.

Et par dage efter samlingen af skabet brød det sammen, hvorved porcelæn for en værdi af 29.476 kr. gik itu.

Såvel sælgeren som producenten af skabet afviste at være erstatningsansvarlig. Man henviste til, at skabet var et billigt produkt, der alene var velegnet som garderobeskab, og at det ikke kunne bære vægten af tungere ting. Endvidere fremførte producenten, at klageren helt sikkert har kunne se en kraftig nedbøjning af hylderne og burde have reageret herpå ved at fjerne vægten.

Klageren anførte, at sælgeren ved købet burde have orienteret om, at skabet ikke kunne anvendes som køkkenskab.

Efter en besigtigelse af skabet udtalte nævnets sagkyndige, at sammenstyrtningen skyldtes, at koblingsbrikkerne ved samlingen af skabet ikke havde været drejet i hak. Endvidere oplyste den sagkyndige, at der burde anvendes kraftigere hyldebærere til skabet.

Nævnet lagde efter det oplyste til grund, at skabet var produceret til anvendelse som garderobeskab og ikke uden forstærkning af hyldebærere kunne bære vægten af tungere ting. Det fremgik imidlertid af en brochure om de omhandlede skabe, at skabstypen var anvendelige til indretning af bl.a. køkken og bryggers. Da klageren endvidere ikke ved købet var blevet orienteret om de begrænsede brugsegenskaber, fandt nævnet, at klageren var berettiget til at hæve købet.

Nævnet lagde endvidere til grund, at sammenstyrtningen af skabet ikke var forårsaget af utilstrækkelige egenskaber ved dette men deri-

mod skyldtes, at klageren ikke havde samlet det korrekt. Et flertal i nævnet fandt ikke, at brugsanvisningen med tilstrækkelig tydelighed præciserede nødvendigheden af, at koblingsbrikkerne skulle gå i hak, og producenten måtte herefter anses for delvis erstatningsansvarlig for beskadigelsen af porcelænet. Klageren kunne endvidere kræve erstatningsbeløbet, som blev fastsat til 10.000 kr., betalt af sælgeren, der i forhold til klageren måtte hæfte for den mangelfulde brugsanvisning.

Et mindretal i nævnet fandt, at de indklagede ikke kunne pålægges erstatningsansvar efter reglerne om produktansvar, idet skaden fandtes at måtte tilskrives klagerens forkerte samling af skabet. (j.nr. 87-233-29)

6.5.3. Vederlag for ompolstring nedsat til en efter omstændighederne rimelig pris.

En klager lod i november 1987 sin klunkestol ombetrække hos en møbelpolstrer. Vederlaget herfor var ialt 5.093,50 kr.

Klageren fandt vederlaget for højt, da hun et år før havde fået udført et identisk stykke arbejde på en lignende stol for kun 1.496 kr. På baggrund heraf forlangte klageren nedsættelse af vederlaget.

Den erhvervsdrivende specificerede overfor Forbrugerklagenævnet vederlaget således:

Klunker	640,00 kr.
Transport Hellerup/Espergærde, Espergærde/ Hellerup ialt	400,00 kr.
Diverse materialer	75,00 kr.
Arbejds løn 17 timer à 180 kr. + moms	3.060,00 kr.
Ialt	5.093,50 kr.

Klageren bestred, at der kunne være anvendt 17 arbejdstimer til stolen og fandt det samtidig urimeligt, at der skulle betales transportomkostninger.

Nævnets sagkyndige oplyste, at det af sadelmageren oplyste timetal på 17 timer var noget for højt. 13-14 timer mente den sagkyndige at opgaven kunne udføres på. Samtidig oplyste den sagkyndige, at timeprisen på 180 kr. var normal for branchen.

Nævnet fandt efter det af den sagkyndige oplyste, at indklagede havde anvendt et større timetal end sædvanligt. Da klageren imidlertid ikke i forbindelse med aftalens indgåelse havde sikret sig en aftale om prisen for det udførte arbejde fandt man, at klageren var forpligtet til at betale en pris, der efter omstændighederne måtte anses for rimelig og derfor fandt nævnet, at indklagedes regning burde nedsættes med et beløb svarende til en reduktion af timetallet med 3 timer + moms.

Nævnet fandt ligeledes, at da der ikke i forbindelse med aftalens indgåelse var truffet aftale om transportudgifterne, var indklagede berettiget til at fakturere disse til klageren, og der fandtes intet grund-

lag for at nedsætte transportvederlaget. Nævnet lagde her vægt på, at stolen blev bragt ud, udenfor indklagedes lokalområde. (j.nr. 88-238-16)

6.5.4. Mangler ved en sofa var ikke værdiforringende og berettigede derfor ikke til et afslag i prisen.

En forbruger, der havde købt en hjørnesofa til 4.275 kr, fik leveret sofaen med masonitbund i stedet for med ribbund i fyrretræ, således som det var anført i den annonce, den var bestilt ud fra.

Sælgeren tilbød at lade handelen gå tilbage, idet han oplyste, at sofaens konstruktion var blevet ændret.

Forbrugeren ønskede imidlertid at beholde sofaen og krævede et afslag i prisen under henvisning til, at kvaliteten af den leverede bund var ringere med hensyn til stabilitet og ventilation.

Uanset at sofaen måtte anses for behæftet med en mangel i købelovens forstand, fandt nævnet ikke, at manglen forringede sofaens værdi, og klageren var derfor ikke berettiget til at kræve afslag i prisen. (j.nr. 88-231-229)

6.6. Cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr.

6.6.1. Køb af børnecykler med stålfølge og håndbremses. Rådgivning om nedsat bremseevne til børn ikke tilstrækkelig. Afhjælpning.

En klager købte 2 børnecykler til sine børn. Efter købet opdagede klageren, at cyklerne var udstyret med *stålfølge*, hvorfor bremseevnen var nedsat i vådt vejr; en henvendelse til forhandleren gav ikke noget resultat.

Forhandleren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at klageren blev informeret om *bremseforholdene i vådt vejr i forbindelse med købet* af cyklerne. Ved serviceeftersyn en måned efter blev der udskiftet bremseklodser uden beregning.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at for-, bagnav samt følge var af stål, og at bremseevnen for cykler med fælgbremser og stålfølge er nedsat i forhold til cykler med letmetalfølge, især i fugtigt vejr. Der bør derfor ved bremsning i vådt føre først foretages *en let bremsning* for at fjerne fugten fra fælgen, hvorefter den egentlige opbremsning kan foretages.

Nævnet fandt, at *uanset* om forhandleren ved købet havde vejledt klageren om cyklernes bremseegenskaber i vådt vejr, var kombinationen af stålfølge og fælgbremser *ikke hensigtsmæssig på cykler, der skal anvendes af mindreårige børn*, der ikke kan antages i samme grad som voksne at efterleve evt. mundtlige instruktioner om speciel bremseteknik. Som følge deraf fandt nævnet, at børnecyklerne havde *savnet væsentlige brugsegenskaber*, som klageren med rette havde kunnet forvente af cykler, der er beregnet til mindreårige børn. Cyklerne var derfor behæftet med mangler i købelovens forstand. Nævnet fandt imidlertid under hensyn til, at klageren primært overfor forhandleren havde reklameret over andre forhold end den nedsatte bremseevne, at forhandleren i medfør af Købelovens § 79 *burde have lejlighed til at af-*

hjælpe den nedsatte bremseevne ved uden udgift for klageren at montere aluminiumsfølge og nye bremseklodser. Såfremt forhandleren ikke foretog sådan afhjælpning inden rimelig tid, bestemte nævnet, at klageren i stedet kunne ophæve købet. (j.nr. 87-31-37)

6.6.2. **Køb af cykel. Afhjælpning af mangler. Transportomkostninger.**

En klager, som havde bopæl i København, købte en cykel i Svebølle i Vestsjælland.

Cyklen var forsynet med gummikæde. Ved købsaftalens indgåelse oplyste sælgeren på klagerens forespørgsel, at der ikke var større risiko ved en gummikæde end ved en almindelig kæde. Sælgeren ydede 3 års garanti på kæden.

Kæden knækkede to gange indenfor det første år af årsager, som ikke skyldtes klagerens forhold. Da kæden knækkede første gang, måtte klageren sende cyklen til sælgeren for at få kæden udskiftet. Klageren betalte 300 kr. i fragt tur/retur.

Da gummikæden knækkede igen nogle måneder senere, tilbød sælgeren at lade en cykelhandler i København udskifte kæden, hvilket klageren afviste. Klageren fandt, at gummikædetrækket var forbundet med langt større risiko end et almindeligt kædetræk og ønskede derfor at hæve købet, hvilket sælgeren afviste. Klageren har efterfølgende ændret påstanden til et forholdsmæssigt afslag på 500 kr. svarende til udgiften til at udskifte gummikædetrækket til et almindeligt kædetræk.

Efter nævnets sagkyndiges vurdering er risikoen for, at en gummikæde knækker, ca. 10 gange større end for en almindelig kæde. Dette bestyrkes af, at kæden er knækket to gange, henholdsvis 9 måneder og 1 år efter købet. Der foreligger således en væsentlig mangel ved cyklen, og nævnet tilkendte derfor klageren et forholdsmæssigt afslag på 500 kr. i overensstemmelse med klagerens endelige påstand.

Klageren havde endvidere krævet 300 kr. til dækning af transportomkostningerne i forbindelse med udskiftning af kæden. Nævnet gav ikke klageren medhold heri, da cykler normalt bringes til reparation. Det forhold, at klageren køber en cykel i Svebølle, men bor i København, finder nævnet ikke er indklagedes risiko. (j.nr. 88-31-81)

6.6.3. **En cykelhandler har pligt til at vejlede korrekt om stelhøjde. Cykelhandleren har bevisbyrden for, at forbrugeren køber en cykel, der ikke har korrekt stelhøjde.**

En forbruger havde købt en cykel. Kort tid efter fik klageren ondt i ryggen i forbindelse med benyttelse af cyklen.

En sagkyndig undersøgelse af cyklen viste, at cykelstellet var på 22 $\frac{7}{8}$ " og almindeligvis passer til personer, der er 168-178 cm høje. Klageren havde en højde på 164 cm og en skridthøjde på 70 cm. En korrekt stelhøjde var derfor 20". Den sagkyndige oplyste yderligere, at en faghandler inden for cykelbranchen vil vejlede kunden ved valg af stelhøjde, enten ved afprøvning på forskellige stelhøjder af den ønskede model, eller ved anvendelse af en stelhøjdemåler.

Forhandleren hævdede overfor Forbrugerklagenævnet, at klageren ved købet var gjort opmærksom på, at stelhøjden ikke var den helt korrekte, men at cyklen godt kunne anvendes. Klageren insisterede imidlertid på at købe cyklen.

Klageren afviste at være blevet gjort opmærksom på at cyklen ikke passede til ham.

3 nævnsmedlemmer fandt, at *afvigelsen* mellem stelhøjden på den leverede cykel og den korrekte stelhøjde til klageren var *så betydelig*, at *forhandleren* som fagmand måtte *sikre sig bevis* for, at han havde rådgivet køberen om den for ham korrekte stelhøjde, men at køberen på trods heraf havde ønsket at få en stelhøjde, der afveg betydeligt fra den korrekte. Da *forhandleren ikke havde kunne føre tilstrækkeligt bevis* for, at den leverede cykels stelhøjde var efter klagerens specielle ønske, og da stelhøjden afveg betydeligt fra den til klageren korrekte, fandt disse nævnsmedlemmer, at cyklen var *behæftet med en væsentlig mangel*, der berettigede klageren til at hæve købet.

2 nævnsmedlemmer fandt ikke, at *afvigelsen* var *så stor*, at *forhandleren burde have frarådet købet*. Disse nævnsmedlemmer fandt således ikke, at der forelå en mangel ved cyklen, og kunne derfor ikke give klageren medhold i kravet om at ophæve købet.

I overensstemmelse med flertallets opfattelse blev købet ophævet. (j.nr. 87-31-29)

6.6.4. **"VÆRDI-KUPON" kunne principielt anvendes under et udsalg, da forbeholdet i værdikuponen var uklart, og måtte fortolkes til ugunst for sælgeren. Bevisuæghed.**

Under et udsalg havde en forhandler indrykket en udsalgsannonce i et dagblad. I udsalgsannoncen var en *værdikupon* med følgende indhold:

"VÆRDI KUPON 600,00

Mod aflevering af denne værdikupon får du kr. 600, i rabat på en DBS eller CL cykel. Kun én kupon pr. kunde, og den gælder kun så længe lager haves."

Derudover var der i annoncen følgende tilbud:

"VI GIVER 500,- KR. FOR DIN GAMLE CYKEL VED KØB AF EN NY VOKSENCYKEL (Dog ikke udsalgsvare)"

En forbruger købte under udsalget en CL cykel og gjorde brug af værdikuponen. Forbrugeren ønskede endvidere at gøre brug af tilbuddet om at få 500 kr. for sin gamle cykel. Dette afviste forhandleren, idet det af annoncen fremgik, at en CL cykel var en udsalgsvare, da værdikuponen kunne medføre et prisafslag på 600 kr. Forbrugeren mente, at der var tale om to af hinanden uafhængige former for prisnedsættelse, der kunne anvendes samtidig. Det fremgik ikke klart af annoncen, at en CL cykel var en udsalgsvare, hvorfor han ikke havde forventning om, at de to rabattilbud ikke kunne bruges.

Forhandleren oplyste til Forbrugerklagenævnet, at DBS og CL cykler i forretningen klart og tydeligt var mærket med udsalgsskilte, hvor den oprindelige pris var anført med fradrag af rabatten på 600 kr. Hvis der var uklarhed omkring annoncen, så måtte klageren ihvert-

fald i forretningen være blevet klar over, at CL cykler var en udsalgsvare.

Nævnet fandt, at det forhold, at der i køb gives rabat ved benyttelse af en værdikupon, ikke i sig selv kan begrunde, at den pågældende vare var en udsalgsvare. Det fremgik derfor ikke af annoncen, at klageren ikke kunne opnå yderligere rabat ved salg af sin gamle cykel til forhandleren.

Nævnet fandt imidlertid, at omstændighederne omkring aftalens indgåelse i forretningen ikke var egnet til afgørelse i Forbrugerklagenævnet, og nævnet afviste derefter sagen som uegnet til behandling i medfør af § 7, stk. 1, i lov om Forbrugerklagenævnet. (j.nr. 87-31-71)

6.7. Foto, ure, optik, smykker.

6.7.1. En optiker kunne betinge afhjælpning af en øjenlægeundersøgelse.

En klager fik fremstillet briller hos en optiker. Kort tid efter købet opdagede klageren, at styrken i brilleglassene var forkert, og gav hende øjensmerter. Hun rettede derfor henvendelse til indklagede med henblik på at få udbedret manglerne. Optikeren kunne ikke umiddelbart konstatere nogen fejl ved udmålingen, og bad derfor klageren om at få målt øjnene hos en øjenlæge. Da klageren fandt, at hun ikke havde tid til at gå til øjenlæge, henvendte hun sig i stedet til en anden optiker i byen, der oplyste hende om, at styrken i brilleglassene var forkert og fremstillede et par nye briller til klageren.

Klageren rettede herefter henvendelse til Forbrugerklagenævnet med påstand om, at købet blev ophævet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede havde fulgt en rimelig og fornuftig fremgangsmåde ved at henvise klageren til at søge øjenlæge i anledning af reklamationen over, at brillerne i brug gav øjensmerter. Det var derfor nævnets opfattelse, at indklagede havde været berettiget til at gøre sin afhjælpning betinget af, at klageren blev undersøgt hos en øjenlæge. Da klageren havde undladt dette og i stedet ladet brilleglassene udskifte, hvorved indklagedes afhjælpning var blevet umuliggjort, fandt Forbrugerklagenævnet, at klageren i medfør af Købelovens § 79 havde afskåret sig fra at gøre krav om ophævelse gældende. (j.nr. 88-42-72)

6.7.2. Køb af fotografiapparat. Sælgers oplysningspligt. Batterierne ødelagde kameraet.

En forbruger havde købt et fotografiapparat. Af brugsanvisningen, som var på engelsk, fremgik, at der skulle anvendes Alkaline batterier til kameraet.

Fotoapparatet blev imidlertid ødelagt, da forbrugeren brugte almindelige brunnstsbatterier. Disse batterier lækkede, så der kom syre i klagerens kamera, der blev ødelagt.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at klageren i tilstrækkelig grad var advaret om, at brug af forkerte batterier kunne ødelægge kameraet. Nævnet lagde vægt på, at der ikke i brugsanvisningen var advaret om, at brug af forkerte batterier kunne skade kameraet, samt at brugsvej-

ledningen var skrevet på engelsk og derfor ikke kunne tillægges betydning som en ansvarsfraskrivelse i forbrugerforhold.

Nævnet fandt derfor, at kameraet led af en mangel jfr. købelovens § 76, stk. 1, nr. 3. Klageren kunne derfor i overensstemmelse med sin påstand kræve omlevering. (j.nr. 88-40-97)

6.7.3. Reparation af fotografiapparat. Forbrugeren kunne ikke løfte bevisbyrden for, at en aftale om afgivelse af pristilbud skulle være indgået. Prisen for reparation blev i øvrigt ikke anset for urimelig.

Forbrugeren havde i 1984 i Japan købt et fotografiapparat for ca. 1.200 danske kroner. I november 1986 indleverede forbrugeren kameraet til reparation, idet et dato-display, som viste, hvilken dag de enkelte billeder var taget, var skåret halvt over og derfor ulæseligt. Fotohandleren kunne ikke oplyse, hvad reparationen ville komme til at koste. Forbrugeren gjorde gældende, at han havde anmodet om at få en pris, før reparationen blev udført.

Forbrugeren fik ikke sådan et tilbud, idet fotohandleren lod reparationen udføre og afkrævede forbrugeren 1.100 kr. herfor. Forbrugeren mente, at dette beløb i forhold til kameraets købspris var uacceptabel.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at et kamera som det omhandlede var solgt for ca. 3.300 kr. i Danmark.

Ved afgørelsen af sagen fandt Forbrugerklagenævnet ikke, at det mod fotohandlerens benægtelse kunne lægges til grund, at der var indgået en aftale om, at fotohandleren først skulle afgive et pristilbud. Forbrugeren havde i øvrigt fået kvittering for indlevering af kameraet, hvor der ved afkrydsning kunne angives, om et sådant tilbud ønskedes, men nogen afkrydsning havde ikke fundet sted.

Forbrugerklagenævnet fandt heller ikke, at reparationsprisen, der udgjorde ca. 1/3 af den danske nypris på kameraet, var så stor, at fotohandleren uopfordret burde have spurgt forbrugeren, om han ønskede reparationen udført. (j.nr. 87-40-48)

6.7.4. Optiker kan ikke påberåbe sig den almindelige kontaktlinseabonnementsbestemmelse, når indgåelsen af abonnementsaftalen er atypisk.

En forbruger købte d. 6. januar 1987 et sæt kontaktlinser og betalte inkl. et tilpasningshonorar 750 kr. for dem. Samtidig oplyste hun, at hun gerne ville starte et kontaktlinseabonnement, hvilket skete ca. en uge senere. Klageren fik i den forbindelse seks giroindbetalingskort à 130 kr. samt en kontaktlinsenota, hvoraf det fremgik, at der skulle betales et startgebyr på 0 kr. samt 130 kr. pr. måned. Klageren betalte herefter løbende 130 kr. om måneden og fik i løbet af '87 og '88 udskiftet kontaktlinser hver sjette måned.

I juli/august 1988, en måned før hun ifølge abonnementet skulle have nye linser, meddelte klageren optikeren, at hun ikke ønskede at få udskiftet linserne, idet hun ville skifte til briller. Hun bad derfor om at få udbetalt de penge, der var indbetalt i henhold til abonnementsaftalen siden 1. februar 1988, da hun sidst havde fået udskiftet linser. Forretningen afviste klagerens krav. Klageren fremviste herefter reg-

ningen af 1. januar 1989, hvoraf det fremgik, at hun havde betalt for det første par kontaktlinser samt et tilpasningshonorar og gjorde gældende, at hun, såfremt hun ikke kunne få de månedlige ydelser tilbagebetalt, havde betalt det første sæt linser 2 gange. Hertil svarede forretningen, at man ville vedgå, at man skyldte hende 250 kr., idet hun havde betalt et for stort startgebyr i forbindelse med oprettelsen af kontaktlinseabonnementet, men at hun ellers ikke havde krav på yderligere tilbagebetaling.

Da klageren ikke var tilfreds med denne fortolkning af aftalen, henvendte hun sig til Forbrugerklagenævnet.

Til Forbrugerklagenævnet oplyste optikeren, at man havde to former for kontaktlinseabonnementer, nemlig et forudbetalt abonnement og et løbende abonnement. Et forudbetalt abonnement bestod af et startgebyr samt betaling for en abonnementsperiode, dækkende tilpasningshonorar, et sæt linser samt diverse kontrolbesøg. Det løbende abonnement bestod af et startgebyr på 980 kr. samt 6 månedlige ydelser à 130 kr. Dette abonnement omfattede ligeledes et tilpasningshonorar, et sæt linser samt diverse kontroller. Ved afslutningen af perioden, havde de løbende betalinger dækket de ydelser, der var givet under abonnementsperioden, og linserne tilhørte derefter kunden. Man gjorde gældende, at klageren havde haft et løbende abonnement, og derfor ikke var berettiget til at kræve noget tilbage.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at klageren i januar måned 1987 havde købt et sæt linser kontant. Det efterfølgende oprettede kontaktlinseabonnement fulgte derfor ikke indklagedes almindelige abonnementsordning, idet der i disse var inkluderet løbende levering af linser med første levering ved aftalens indgåelse. Klagerens abonnement måtte i stedet fungere som forudbetaling for klagerens næste sæt linser samt forudbetaling af service i den periode, klageren anvendte linserne.

Da det af de almindelige kontraktsretslige regler følger, at man i forudbetalingsforhold har krav på at få de erlagte beløb tilbagebetalt, når forudbetalingsaftalen opsiges, og denne opsigelse accepteres, fandt Forbrugerklagenævnet, at der burde gives klageren medhold i tilbagebetalingskravet. (j.nr. 88-42-80)

6.7.5. En reparatør må ikke udføre omfattende reparationer uden at indhente klagerens tilsagn hertil.

En klager indleverede i efteråret et brugt "Hasselblad" fotoudstyr til reparation hos indklagede. Ifølge egne oplysninger bad han ved indleveringen om at få de bageste lukkelameller i kamerahuset og lukkemekanismen i et objektiv repareret samt rensset, smurt og justeret. Den øvrige del af udstyret skulle ikke repareres. Da kameraet blev meldt færdigt, modtog klageren en opkrævning på 9.609 kr. for reparationen, idet indklagede havde foretaget en total hovedstandsættelse af alle komponenter med udskiftning af alle bevægelige dele. Klageren reklamerede herefter over regningens størrelse.

Indklagede gjorde overfor nævnet gældende, at ifølge reparationsordren skulle alt ses igennem, renses og justeres. Desuden gav klageren ved sin henvendelse indtryk af at være erhvervskunde, hvilket

sammen med klagerens ordreafgivelse havde ligget til grund for indklagedes vurdering af, hvad der var nødvendigt at reparere.

Klageren benægtede overfor Forbrugerklagenævnet at have optrådt som erhvervskunde.

Forbrugerklagenævnet bad nævnets sagkyndige vedrørende fotoudstyr oplyse, hvorvidt udstyret kunne betegnes som værende udstyr til erhvervsmæssig brug eller amatørudstyr. Den sagkyndige oplyste, at det omhandlede udstyr generelt måtte betragtes som værende til erhvervsmæssig brug. Den sagkyndige oplyste samtidig, at reparationen dog beløbsmæssigt havde et sådant omfang, at prisen normalt ville blive oplyst til såvel en erhvervskunde som til en forbruger.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at man på baggrund af parternes modstridende oplysninger kunne tage stilling til, hvilke aftaler der blev indgået ved indleveringen af udstyret, herunder om indklagede har haft føje til at gå ud fra, at klageren anvendte sit udstyr professionelt. Nævnet var af den opfattelse, at indklagede ikke, uanset at der ikke var afgivet en klar bestilling om, hvad der skulle repareres, burde have gennemført en så omfattende og kostbar istandsættelse af fotoudstyret uden at have indhentet klagerens udtrykkelige accept heraf. Man fandt derfor, at indklagede havde fortabt retten til at kræve det fulde vederlag for reparationen, men nedsatte det skønsmæssigt til 5.000 kr., idet klageren havde opnået en berigelse ved, at kamerahus og tilbehøret nu var fuldstændig istandsat. (j.nr. 88-40-79)

6.7.6. Forbrugerklagenævnet anså sig kompetent til, at behandle en klage over en professionel fotografs private fotografiapparat.

En fotograf ved Danmarks Radio havde købt et 4x5" Graflex kamera for en købesum af 4.000 kr. Der viste sig at være fejl ved apparatet, som sælgeren afslog at udbedre under henvisning til, at apparatet var købt uden garanti og reklamationsret.

Efter bekendtgørelsen om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde § 3, stk. 2, nr. 1, kan Forbrugerklagenævnet ikke behandle klager vedrørende værktøj og instrumenter, der benyttes erhvervsmæssigt. Klageren gjorde gældende, at dette kamera ikke blev benyttet til erhvervsmæssig brug og henviste bl.a. til, at hans arbejdsgiver stillede udstyr til rådighed for ham.

Da det viste sig, at der var tale om et kamera af ældre model, som næppe var egnet til erhvervsmæssigt brug lagde Forbrugerklagenævnet klagerens forklaring om, at apparatet alene var anskaffet til privat brug til grund. Nævnet anså sig herefter for kompetent til at behandle sagen.

Da kameraet efter den sagkyndiges udtalelse i sagen var værdiløst, gav nævnet klageren medhold i, at handelen burde ophæves. (j.nr. 87-40-55)

6.8. Motorkøretøjer.

6.8.1. Køb af en brugt bil på auktion. Kbl. § 77, stk. 2, jfr. stk. 1, 2. pkt. Klageren kunne efter kommissionslovens § 56, stk. 1, gøre mangelsbeføjelser gældende overfor auktionsfirmaet.

En forbruger havde på auktion købt en 8 år gammel bil for 28.247 kr. inklusive salær. Ifølge auktionskataloget var bilens motor, gearkasse og

bagtøj klassificeret som værende ”fuld funktionsdygtig, lettere, ubetydelig støj eller slitage accepteres”.

Efter leveringen opdagede forbrugeren, at *bilen manglede typebenzintank*. Bilen, der oprindeligt havde kørt på gas, havde kun en 12-14 liters benzintank, der bruges som reservetank til gasdrevne biler. Da auktionsfirmaet afviste at tage bilen tilbage, så forbrugeren sig nødsaget til at isætte ny benzintank.

Forbrugeren gjorde endvidere gældende, at til trods for at kilometertælleren ved købet udviste 140.000 kilometer, havde han gennem den oprindelige ejer fået at vide, at bilen havde passeret 223.000 kilometer.

Auktionsfirmaet henviste til, at en køber ved, at vilkårene ved køb på auktion er anderledes end ved køb hos en forhandler. *I auktionsbetingelserne, som læses op før auktionen, understreges det, at auktionsfirmaet kun står som formidler af salget*, og at salget er en juridisk transaktion mellem køber og sælger, således at eventuel erstatningskrav m.m. er auktionsfirmaet uvedkommende og må ske ved direkte henvendelse fra køber til sælger.

Forbrugeren ønskede imidlertid ikke at gøre mangelsbeføjelser gældende overfor den egentlige sælger af bilen, men mente, at auktionsfirmaet måtte være ansvarlig.

Efter en besigtigelse af bilen oplyste *nævnets sagkyndige*, at det måtte antages, at køretøjet havde kørt *ca. 100.000 km mere end kilometertælleren udvisende*. Endvidere konstaterede den sagkyndige en række væsentlige fejl ved bilen, som måtte antages at have været til stede på købstidspunktet. På denne baggrund fandt den sagkyndige, at bilens handelspris på købstidspunktet var ca. 18.000-19.000 kr.

Efter oplysningerne i den sagkyndige erklæring fandt nævnet, at bilen ved købet havde været i en væsentlig ringere stand, end klageren kunne forvente under hensyn til bilens pris (godt 28.000 kr.), kilometertælleren udvisende og oplysningen i auktionskataloget om bilens klassificering, jfr. købelovens § 77, stk. 2, jfr. stk. 1, 2. pkt. Klageren var derfor berettiget til et afslag i prisen på 10.000 kr.

Da bilen var solgt af auktionsfirmaet i eget navn og uden angivelse af auktionsrekvirenten, forelå der efter nævnets opfattelse et *kommisionsforhold*, således at klageren efter kommissionslovens § 56, stk. 1, kunne gøre sit krav gældende overfor auktionsfirmaet. Nævnet tilsidesatte herved forbeholdet i auktionsbetingelserne. (j.nr. 87-80-121)

6.8.2. Køb af brugt bil. Fortolkning af kontraktvilkår.

En forbruger havde købt en bil, og i salgsslutsedlen var der på forsiden under punktet ”sælgeransvar” med håndskrift indføjet: ”12 måneder iflg. købeloven”. Endvidere henvistes der til de almindelige fortrykte salgsbetingelser på slutsedlens side 2, pkt. 10, hvori det hed: ”Brugte automobiler og traktorer eller andre brugte effekter sælges – hvis andet ikke udtrykkeligt er aftalt – som genstandene er og forefindes og som beset”.

I tiden efter købet afhjalp sælgeren vederlagsfrit en del fejl. Der var imidlertid en fejl på bremserne, som voldte problemer. Ca. 10 måneder efter købet blev der foretaget en grundig reparation af bremserne. Forbrugeren hævdede, at denne reparation var en udløber af tidligere fejl

ved bremserne, mens sælgeren anførte, at der var tale om en helt normal reparation af bremsesystemet, idet belægningen på bremsebakkerne ganske simpelt var helt nedslidt. Sælgeren afkrævede forbrugeren betaling, ca. 900 kr., for reparationen, men klageren afviste at betale regningen, idet han gjorde gældende, at bestemmelsen i salgsslutsedlen "12 måneder iflg. købeloven" skulle fortolkes således, at der var tilsagt klageren garanti i 12 måneder vedrørende fejl og mangler, som måtte opstå på bilen i denne periode. Hvis ikke kontraktvilkåret skulle opfattes på denne måde, havde indklagede ikke haft nogen grund til at indføje denne bestemmelse, som var i strid med det i de trykte bestemmelser pkt. 10 anførte sædvanlige vilkår.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at indklagede ikke ved slutsedlens håndskrevne tilføjelse: "12 måneder iflg. købeloven" havde påtaget sig noget videregående ansvar for bilens stand, end hvad der følger af købelovens almindelige mangelsregler. Da nævnet ikke fandt det bevist, at reparationen skyldtes en mangel, som indklagede efter købeloven hæftede for i forhold til klageren, kunne nævnet ikke give klageren medhold i klagen. (j.nr. 87-80-226)

6.8.3. Købers krav om at få bil, der blev givet i bytte, tilbage i samme stand (indregistreret og forsynet med nummerplader), da købet blev hævet.

Klageren havde købt en brugt bil og som udbetaling givet sin 7 år gamle bil i bytte.

Efter leveringen opdagede klageren, at den købte bil var forsynet med en ulovlig motor, og at indklagede i øvrigt havde givet urigtige oplysninger om bilen ved købet. På baggrund af disse indsigelser accepterede den indklagede, at købet blev ophævet.

I forbindelse med ophævelsen krævede klageren, at byttebilen blev tilbageleveret i den stand, som den var i ved leveringen (indregistreret og forsynet med nummerplader).

Indklagede afviste, at han var forpligtet til at lade klagerens gamle bil indregistrere, og gjorde i øvrigt gældende, at klageren ikke ville lide noget tab, selv om bilen ikke umiddelbart kunne indregistreres igen, fordi enhver bil skal være i en sådan stand, at den kan synes og indregistreres.

På baggrund af disse indvendinger meddelte klageren under sagens behandling i Forbrugerklagenævnet, at han var indstillet på at ændre sit krav til et pengekrav svarende til, hvad bilen af parterne blev vurderet til i forbindelse med handelen. Den indklagede fastholdt, at han kun var forpligtet til at aflevere byttebilen ikke-registreret.

Nævnet bemærkede, at parterne i forbindelse med ophævelsen af købet som udgangspunkt skulle tilbagegive modpartens ydelse. Klagerens bil var indregistreret, og nævnet antog, at det ikke uden en reparation af bilen, ville være muligt at tilbagelevere den i registreret stand. Da den indklagede havde afvist at foranledige bilen synet og registreret, var klageren derfor efter nævnets opfattelse berettiget til at få udbetalt den pris, som bilen af parterne blev værdisat til i forbindelse med handelen. (j.nr. 87-80-218)

6.8.4. Kreditkøbesummen nedsat som urimelig efter Kreditkøbslovens § 10. Forbrugerklagenævnet undlod at besigtige indbytningsbilen, selv om bilforhandleren hævdede, at prisen på denne også var sat for højt.

En forbruger havde i oktober måned 1987 købt en VW Passat 33 stationcar med en kilometerstand på 113.000 kilometer. Købesummen udgjorde 42.500 kr., hvoraf 2.000 kr. var betegnet som leveringsomkostninger.

Efter købet reklamerede klagerne over, at købesummen var for høj. Nævnets sagkyndige skønnede, at prisen for en sådan 14 år gammel bil burde ligge på mellem 10.000 kr. og 20.000 kr. Dansk Automobilforhandler Forening's katalog over brugtbilpriser, der for så vidt angår købstidspunktet i denne sag ikke går længere tilbage end 1979, sætter prisen på en 5 år yngre bil af samme mærke og model til 30.000 kr. På baggrund af et skøn over, hvilke fejl klagerens bil havde været behæftet med ved leveringen, skønnede nævnets sagkyndige, at en sædvanlig rimelig købesum burde have udgjort 15.000 kr.

Efter at denne erklæring havde været forelagt parterne, gjorde sælgeren gældende, at han havde ansat prisen på den bil, han havde modtaget i bytte, alt for højt.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund for afgørelsen, at det ved købekontrakten var aftalt, at indklagede tog klagerens brugte bil i bytte for en indbytningssum på 10.000 kr. Bilforhandleren havde i købekontrakten anført, at indbytningsbilen var i mindre god stand. Nævnet fandt ikke grundlag for at besigtige indbytningsbilen, da prisen var fastsat af indklagede som fagmand, og da indklagedes advokat overfor nævnet havde oplyst, at prisen på byttebilen var fastsat særdeles rimeligt.

På baggrund af oplysningerne i den sagkyndige erklæring om bilens stand fandt nævnet, herunder de sagkyndige nævnsmedlemmer at kunne tilslutte sig den sagkyndiges vurdering om prisniveauet for biler af dette mærke og denne årgang. Nævnet fandt derfor, at den aftalte købesum var urimelig og nedsatte købesummen i medfør af Kreditkøbslovens § 10 med 20.000 kr. (j.nr. 88-80-272)

6.8.5. Ulovlig selvtægt anset som misligholdelse, der måtte sidestilles med ikke levering af den solgte vare. Køb af bil ophævet.

Klageren havde i maj 1985 købt en brugt bil på kredit med ejendomsforbehold.

I december 1986 tog indklagede bilen tilbage ved ulovlig selvtægt på grund af restance med to rater à knap 1.000 kr. Klageren, som mente at have betalt disse rater, tilbød at deponere beløbet mod at få bilen udleveret og forevise kvitteringerne senere, hvilket indklagede afviste. Herefter modtog klageren en inkassoskrivelse fra indklagedes advokat, som anmodede klageren om at betale restgæld samt omkostningerne ved tilbagemodtagelsen af vognen inden en uge, idet sagen ellers uden yderligere varsel ville blive overgivet til fogedretten.

Efter en forgæves henvendelse til advokaten indbragte klageren sagen for Forbrugerklagenævnet. Klageren oplyste, at han stadig blev

afkrævet vægtafgift og forsikring, fordi indklagede nægtede at aflevere nummerpladerne.

Nævnet fandt, at indklagedes tilbagetagelse af bilen var en væsentlig misligholdelse, der måtte sidestilles med ikke-erlæggelse af den solgte vare. Efter nævnets opfattelse måtte købelovens almindelige bestemmelser finde anvendelse i dette tilfælde, således at indklagedes misligholdelse berettigede klageren til at hæve købet og få erstattet vægtafgift og forsikring, som klageren var forpligtet til at betale for perioden efter tilbagetagelsen. Nævnet fandt samtidig, at der i tilbagebetalingskravet skulle ske et skønsmæssigt fastsat fradrag for klagerens brug af bilen. (j.nr. 87-80-97)

6.9. Transport og flytning.

6.9.1. Et busselskab blev pålagt erstatningsansvar for ikke nærmere at have angivet, hvor på Rådhuspladsen selskabets bus til Legoland afgik. Afslag i prisen på grund af afkortning af opholdet i Legoland.

En svensk familie havde i forbindelse med et ferieophold på Bornholm bestilt billetter til en endagsbustur til Legoland.

Ifølge brochuren skulle bussen afgå fra Rådhuspladsen kl. 8.15, men selv om familien kom ca. tre kvarter før afgangstidspunktet, lykkedes det ikke for dem at finde stedet, hvor selskabets bus til Legoland holdt. Familien kom herefter ikke med den bestilte busafgang, men måtte tage færgen tilbage til Bornholm. Turen til Legoland blev gennemført tre dage senere.

Familien krævede erstatning for ekstra udgifter til tre færgebilletter Rønne/København retur ialt 1.190 kr. Endvidere krævede man tilbagebetaling af ¼ af vederlaget for busturen ialt 180 kr., idet opholdet i Legoland kun havde en varighed på 3 timer og ikke 4 timer, som lovet i brochuren.

Busselskabet anførte, at alle selskabets busser afgik fra Rådhuspladsen/Lurblæserne, som er det udgangspunkt, man har fået anvist af kommunen. Selskabets firmanavn er tydelig angivet på dets busser. Den omhandlede busafgang blev aflyst, fordi der kun var mødt tre gæster op.

Endvidere oplyste busselskabet, at DSB efter udfærdigelsen af brochuren havde ændret færgetiderne, og at opholdet i Legoland herefter normalt var på 3-3½ time.

Nævnet udtalte, at busselskabet havde udvist ansvarspådragende forsømmelighed ved i brochuren alene at angive Rådhuspladsen som mødested uden nærmere at præcisere, hvor på Rådhuspladsen bussen afgik eller på anden måde oplyse klageren herom. Det blev herved tilagt betydning, at selskabet var bekendt med, at familien kom fra Sverige, samt at selskabets bus holdt på en plads (på siden af Københavns Rådhus), som ikke umiddelbart fremtræder som en del af Rådhuspladsen. På den anden side fandt nævnet, at familien selv forud for afrejsetidspunktet burde have søgt nærmere oplysninger om mødestedet, og erstatningskravet blev derfor nedsat som følge af egen skyld.

Endvidere fandt nævnet, at busselskabet ved bestilling burde have

orienteret familien om de ændrede færgetider, der betød en afkortning af opholdet i Legoland med ca. 1/4 i forhold til det i brochuren oplyste, og familien havde derfor tillige krav på et afslag i prisen. Erstatning samt afslag blev fastsat til ialt 800 kr. (j.nr. 88-51-41)

6.9.2. Køb af flybilletter. Krav om erstatning for udgifter til hjemtransport som følge af aflysning af den bestilte flyafgang.

En klager, der i april 1987 hos et rejsebureau havde købt to flybilletter tur/retur København/Athen, krævede erstatning for udgifter til dækningskøb forårsaget af, at den bestilte flyafgang for hjemrejsen d. 26. juli 1987 var aflyst. Klageren havde alene fået refunderet 1.520 kr. for de ubenyttede billetter, og hjemtransporten havde kostet 6.718,52 kr.

Såvel rejsebureauet som luftfartsselskabet afviste erstatningskravet under henvisning til, at klageren ikke som aftalt mindst 2 dage før hjemreisetidspunktet havde fået billetten bekræftet på luftfartsselskabets kontor i Athen. Endvidere oplyste luftfartsselskabet, at de græske myndigheder uden nogen forklaring havde aflyst selskabets flyafgange i sommerperioden 1987, hvilket selskabets agenter – herved det pågældende rejsebureau – blev underrettet om i begyndelse af maj 1987.

Nævnet fandt, at det under de foreliggende omstændigheder måtte påhvile rejsebureauet at kontakte klageren for at orientere denne om aflysning samt træffe aftale om evt. anden hjemtransport. Da bureauet havde undladt at informere klageren om aflysningen, men derimod ved klagerens henvendelse på bureauet i København 2 dage før afrejsen urigtigt havde oplyst, at alt var i orden, fandtes indklagede at være erstatningsansvarlig for det tab på 5.198,52 kr., klageren havde lidt som følge af aflysningen.

Derimod fandt nævnet ikke, at klageren var berettiget til at gøre krav gældende mod luftfartsselskabet, der som følge af klagerens manglende bekræftelse af billetten to dage før afrejsen ikke havde haft lejlighed til at anvise klageren alternativ flymulighed. (j.nr. 87-51-34)

6.9.3. Et luftfartsselskab fandtes erstatningsansvarlig, fordi man ikke havde informeret passageren om, at han måtte påregne længere tid til indcheckning end normalt.

En forbruger, der havde købt en returflybillet København/Istanbul, krævede erstatning for merudgifter i forbindelse med hjemtransporten forårsaget af, at han ikke kom med det bestilte fly.

Forbrugeren forklarede, at han på flyselskabets kontor i Tyrkiet fik ændret hjemreisetidspunktet og samtidig fik oplyst, at det var tilstrækkeligt, såfremt han var i lufthavnen 1 time før flyafgang. Da han imidlertid mødte op i Istanbul Lufthavn 1 time og 5 minutter før flyet skulle afgå, blev det oplyst, at der ikke var flere pladser tilbage. Klageren fik herefter billetten ændret til Amsterdam, men måtte selv betale den videre transport fra Amsterdam til København.

Luftfartsselskabet gjorde derimod gældende, at forbrugeren var mødt for sent op i lufthavnen, idet passagerer på grund af sikkerhedskontrollen i Istanbul skal møde op 2 timer før afgang.

Nævnet udtalte, at luftfartsselskaberne bør informere passagerne, såfremt de må påregne længere tid til indcheckning end normalt. Indcheckningstidspunktet fremgik ikke af den udstedte billet. Da flyelskabet i øvrigt ikke kunne godtgøre, at man havde informeret forbrugeren om, at seneste tidspunkt for indcheckning i Istanbul Lufthavn var 2 timer før afgang, fandt nævnet, at selskabet var erstatningsansvarlig for det tab, forbrugeren havde lidt.

Nævnet fandt ligeledes, at rejsebureauet havde udvist en ansvars-pådragende forsømmelighed ved ikke at sikre sig, at forbrugeren modtog de fornødne oplysninger om tidspunktet for indcheckning i lufthavnen i Istanbul. (j.nr. 87-51-27)

6.9.4. **Køb af flybilletter. Flyelskabet blev pålagt erstatningsansvar ved forsinkelse.**

Klagerne, der skulle på charterrejse til Paris, havde desuden købt to flybilletter Tirstrup/Kastrup tur/retur med afgang i Tirstrup kl. 16.55 og ankomst i Kastrup kl. 17.25. Ved bestillingen havde klagerne gjort opmærksom på, at de skulle videre med fly til Paris kl. 19.00, og billetkontoret havde bekræftet, at det som anført i Danairs tidstabeller måtte anses for passende med tre kvarter til skift fra indenrigs- til udenrigsfly.

På afrejsedagen blev *den reserverede flyafgang imidlertid aflyst*, og passagerne blev i stedet befordret til Kastrup via Karup med en forsinkelse på 2 timer og 20 minutter. Forsinkelsen betød, at klagerne ikke nåede charterflyet til Paris, men i stedet måtte tage et natto. *Klagerne krævede erstatning for de ekstra udgifter til togbilletten, ialt 1.966 kr.*

Flyelskabet anførte, at man havde opfyldt sine forpligtelser ved at tilbyde alternativ befordring til København, og afviste derfor at være erstatningsansvarlig. Endvidere *henviste man til bestemmelserne i billet- tens kontraktvilkår*, hvorefter fragtføreren ikke påtager sig ansvar for, at passageren skal nå forbindelse til andre transportmidler.

Om årsagen til forsinkelsen oplyste selskabet, at *det fly, som skulle have udført flyvningen, måtte aflyses på grund af tekniske problemer*. Man havde to ledige fly stående i København, men *kunne ikke skaffe besætningen*.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at klagerne ved bestillingen havde informeret flyelskabets personale om, hvornår de skulle videre med fly til Paris, og sammen med flypersonalet fastlagt tidspunktet for afrejsen fra Tirstrup således, at klagerne ved rettidig ankomst til Kastrup skulle have haft 50 minutter til indcheckning af flyet til Paris. Klagerne havde derfor efter nævnets opfattelse ved planlægningen af rejsen taget højde for normale forsinkelser.

På baggrund af indklagedes oplysninger om årsagen til forsinkelsen fandt nævnet *det ikke godtgjort, at flyelskabet havde taget alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden*, og fandt derfor, at indklagede var erstatningsansvarlig overfor klagerne for et tab, der var påført dem som følge af forsinkelsen, jfr. luftfartslovens § 109.

Den i billetten indholdte ansvarsfraskrivelse, der var i strid med luftfartslovens bestemmelser, kunne ikke med retsvirkning påberåbes overfor klagerne, jfr. luftfartslovens § 112. (j.nr. 87-51-18)

6.9.5. DANAIR undlod ved billetudstedelsen af flybilletter til Færøerne at informere om en særlig færøsk udrejseafgift, som Færøerne havde indført 1½ måned tidligere. Den manglende information udløste ikke et erstatningskrav.

I midten af juli 1987 købte en forbruger umiddelbart før afrejsen 3 flybilletter (2 voksne og 1 barn) ved Danair's billetskranke i Københavns Lufthavn. Personalet i billetskranken oplyste, at prisen var alt inklusive.

Da forbrugeren med sin familie i slutningen af juli 1987 skulle afrejse fra Vagar Flyveplads på Færøerne, blev han af det *færøske toldvæsen afkrævet en afgift* på 200 kr. pr. voksen person. Toldvæsenet oplyste, at toldafgiften var indført pr. 1. juni 1987. Forbrugeren betalte 400 kr. i toldafgift, men reklamerede til Danair ved hjemkomst over, at personalet ved billetudstedelsen havde undladt at informere herom, ligesom forbrugeren mente, at afgiften burde være inkluderet i billetprisen på samme måde som f.eks. charterafgifter.

Danair *afviste at godtgøre toldafgiften* og oplyste, at det færøske Lagting med kort varsel havde indført afgiften, hvorfor det tog sin tid at få distribueret oplysningen ud til alle kontorer.

Nævnet fandt det *kritisabelt*, at Danair ved billetudstedelsen i midten af juli 1987, hvor den færøske udrejseafgift havde været i kraft i ca. 1½ måned, *ikke havde informeret* flyrejsende til Færøerne om afgiften. Nævnet fandt imidlertid *ikke*, at det kunne *pålægges Danair at betale afgiften*, hverken efter erstatningsretlige eller andre synspunkter. Vedrørende erstatningsspørgsmålet udtalte nævnet, at forbrugeren ikke havde sandsynliggjort, at han og hans familie ville have afstået fra rejsen til Færøerne, hvis han var blevet informeret om denne beskedne afgift set i forhold til flyrejsens samlede pris. (j.nr. 87-51-28)

6.9.6. Et bureau, der ikke ved bestillingen af to flybilletter havde taget forbehold for luftfartsselskabets evt. prisstigninger, blev forpligtet til at sælge billetterne til den aftalte pris.

En klager havde indgået aftale med et bureau om køb af to flybilletter tur/retur København/Singapore for en pris af 5.300 kr. pr. stk., uden at bureauet samtidig tog forbehold for prisstigninger. Ved bestillingen blev der indbetalt et depositum.

Ca. 2½ måned efter bestillingen og 18 dage før afrejsen modtog klageren billetterne, idet hun samtidig blev afkrævet en merpris på ialt 1.000 kr.

Klageren protesterede over prisstigningen til bureauet, der oplyste, at flyselskabets priser var steget med 500 kr. pr. stk.

Nævnet fandt ikke, at bureauet under de foreliggende omstændigheder havde været berettiget til at kræve 1.000 kr. yderligere af klageren. Klageren, der samtidig med indbetalingen af de yderligere 1.000 kr. havde protesteret mod prisstigningen, havde ikke afskåret sig fra at kræve merprisen tilbagebetalt. Klageren havde herefter krav på tilbagebetaling af 1.000 kr. (j.nr. 87-51-33)

6.10. Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter.

Ingen principielle afgørelser i 1988.

6.11. Aviser, blade, tidsskrifter, bøger.

6.11.1. **Moder bindes ikke af, at umyndig tegner abonnement i hendes navn.**

En klager opdagede, da hun modtog et forslag til frivillig forlig på indbetaling af 990 kr. fra et inkassofirma, at hendes umyndige datter uden hendes viden havde tilmeldt sig "Det Gode Køkken" i moderens navn. Hun meddelte inkassofirmaet, at hun ikke selv havde tegnet abonnementet, men at en umyndig datter havde foretaget bestillingen i hendes navn. Hun gjorde samtidig opmærksom på, at hun fandt det groft, at man havde fremsendt for så mange penge varer over en så lang periode uden at have modtaget nogen modydelse. Klageren returnerede samtidig de modtagne pakker.

Da hun ikke modtog noget svar fra indklagede, indbragte hun sagen for Forbrugerklagenævnet, hvor hun krævede sig fritaget for betaling af det opkrævede beløb.

Indklagede oplyste under sagsbehandlingen, at man via postvæsenet havde tilsendt et adresseret tilbud til klageren i september 1986. Man havde herefter modtaget bestillingskortet, der var fortrykt med klagerens navn og adresse, retur, påklæbet en ja-mærkat. Da der således var tegnet abonnement, fremsendte man herefter kortpakker til klageren. I en periode blev der indbetalt på kontoen, hvilket ifølge indklagede indicerede, at klageren ønskede medlemskabet. Indklagede afviste derfor at fritage klageren for restbeløbet.

Klageren oplyste herefter til nævnet, at det var korrekt, at der var blevet indbetalt et beløb på kontoen, men at det var hendes datter, der havde gjort det uden hendes vidende. Det har således været muligt for datteren at modtage såvel kortpakker, en samle-kassette til kortene samt rykkerskrivelserne uden at klageren opdagede det. Klagerens datter havde til at begynde med betalt for kortpakkerne, men på et tidspunkt stoppede hun, idet hun ikke havde råd til at betale for alle disse pakker. Til trods herfor blev indklagede ved med at fremsende pakker.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at en kopi af et fortrykt tilmeldningskort med klagerens navn og adresse påklæbet en ja-mærkat efter nævnets opfattelse ikke kunne anses for tilstrækkelig dokumentation for, at der var indgået en abonnementsaftale mellem klageren og indklagede. Forbrugerklagenævnet lagde i den forbindelse vægt på, at *indklagede ved at have valgt at udforme tilmeldingsblanketten på en sådan måde, at det var let for andre end den person, til hvem tilbuddet var stilet, at tegne abonnement i dennes navn, også måtte bære risikoen*, i de tilfælde, hvor misbrug fandt sted.

Klageren blev derfor fritaget for det af indklagede rejste krav. Forbrugerklagenævnet bemærkede samtidig, at der ikke ville kunne pålægges klagerens mindreårige datter at aftage og betale den ikke-betalte del af abonnementet, jfr. Myndighedslovens § 34, lige som hun ikke kunne pålægges at yde erstatning, eftersom det ikke kunne antages, at kortpakkerne var kommet hende til nytte. (j.nr. 88-56-56)

6.11.2. **Bogværk solgt ved dørsalg. Fortolkning af opsagt kontrakt. Opsigelsens virkning for levering af supplerende årbøger i et løbende abonnement.**

Ved en sælgers uanmodede henvendelse hos forbrugeren (dørsalg) underskrev denne en kontrakt vedrørende bogværket "Horisont". Kontrakten indeholdt 2 elementer, dels bestilling af 6 *allerede udkomne årgange* med levering af en årgang hver måned, samt et *derefter løbende abonnement* på kommende årbøger. Abonnementet tog sin begyndelse, når de første 6 årgange var leveret, og levering ville ske i marts/april måned hvert år. Bestillingen skete i november 1986, og første årgang blev udleveret af forlagets repræsentant. Forlaget har oplyst korrekt om fortrydelsesret ved dørsalg af bøger.

I juli 1987 opsigte forbrugeren abonnementet og meddelte, at første levering i det efterfølgende abonnement, hvor levering forventedes i marts/april 1988, herefter ikke skulle leveres. *Forlaget accepterede opsigelsen*, men gjorde gældende, at abonnenten skulle modtage den første årgang i abonnementet, idet denne årgang kunne have været leveret i april 1987, men rent faktisk ikke blev det på grund af, at klageren ikke havde betalt det månedlige afdrag rettidigt.

Da forlaget fortsat forsøgte at fremsende den ene årgang, men forbrugeren lod bogpakken gå retur, krævede forlaget yderligere returneringsomkostninger dækket.

Nævnet fandt på baggrund af ordlyden i kontrakten af november 1986, at ved *normal afvikling af leverancerne* skulle den sidste af de 6 udkomne årgange have været leveret i april 1987. Ifølge kontraktens leveringsbestemmelser for bøger under det løbende abonnement var det anført, at leveringen fandt sted i marts/april måned hvert år, og at det løbende abonnement udtrykkeligt og uden forbehold angav, at det løbende abonnement først tog sin begyndelse, når de første 6 udkomne årgange rent faktisk var leveret. Da forlaget i sagen først havde leveret den sidste af de 6 bøger i juli 1987, indebar dette, at det løbende abonnement først begyndte på dette tidspunkt med levering i efterfølgende marts/april måned, dvs. første gang marts/april 1988.

Da forbrugeren i juli 1987 havde fremsendt en skriftlig opsigelse af det løbende abonnement, således at dette blev bragt til ophør 3 måneder efter opsigelsen til udgangen af en måned, dvs. ved udgangen af oktober 1987, *var forbrugers opsigelse trådt i kraft*, inden leveringstid for den første årgang i det løbende abonnement var kommet. Nævnet fandt derfor, at forbrugeren havde været berettiget til at afvise modtagelsen af denne årgang, og forlaget kunne derfor ikke kræve returneringsomkostninger betalt. Nævnet fritog derfor forbrugeren for at aftage og betale for den første årgang i det løbende abonnement samt de krævede returneringsomkostninger for forgæves forsøg på levering. (j.nr. 88-57-185)

6.12. **Øvrige sager.**

6.12.1. **Opsigelse af brevkursus. Anvendelse af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1.**

En klager tegnede i januar 1987 et tegnekursus på baggrund af en annonce i et blad. I annoncen var oplyst, at kurset bestod af 28 kursus-

breve, der ville blive tilsendt med 3 ugers mellemrum. Klagerens datter, der benyttede kurset, modtog og betalte løbende kursusbreve fra indklagede, indtil hun ialt havde modtaget 14 kursushæfter og betalt vederlaget herfor. I slutningen af august måned fandt den 14-årige datter imidlertid ud af, at kurset var for svært, hvorfor man rettede henvendelse til skolen og forsøgte at få ophævet kontrakten. Man fik da som svar, at kontrakten ikke kunne ophæves, men at der kunne holdes en to måneders pause. Desuagtet modtog klageren allerede kort tid efter næste tegnehæfte. Hun følte derfor, at indklagede ikke havde overholdt aftalen, hvorfor man ønskede kontrakten ophævet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klagerens påstand om ophævelse af kursusaftalen ikke kunne tages til følge. Derimod havde klageren ifølge forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1, ret til at afbestille tegnekurset efter 9 måneder med 3 måneders varsel. Idet nævnet betragtede klagerens henvendelse i august/september 1987 som en opsigelse med virkning fra tidligst mulige tidspunkt, blev kurset anset som ophørt med virkning fra udgangen af januar 1988. I forbindelse med opgøret af mellemværendet mellem parterne, lagde man til grund, at klageren i den periode, hun var tilmeldt kurset, burde have modtaget 17 kursusbreve, som hun burde betale for, men derudover blev klageren fritaget for at aftage resten af kurset. (j.nr. 87-71-9)

6.12.2. Tegning af brevkursus. Opsigelse. Forbrugerftalelovens § 14, stk. 1.

En klager tegnede sig for et brevkursus som indendørsarkitekt. Af kursusbetingelserne fremgik det, at kursushonoraret på 5.300 kr. skulle betales med 300 kr. i udbetaling og herefter i månedlige rater på 250 kr. Det fremgik endvidere, at kursustiden bestemtes af den enkelte elev, idet næste lektion først blev fremsendt, når opgaverne fra den foregående lektion var rettet. Dog var der sat en grænse til 4 år fra indmeldelsen.

Da klageren havde været tilmeldt kurset i lidt over to år, havde modtaget 8 kursusbreve, og indbetalt ialt 5.050 kr. fandt hun, at kurset ikke levede op til hendes forventninger, hvorfor hun tilskrev den indklagede for at udmelde sig. Samtidig oplyste hun, at hun regnede med at få tilbagebetalt en del af det indbetalte honorar, således at hun kun kom til at betale for de modtagne 8 lektioner.

Kurset meddelte klageren, at hendes udmeldelse kom alt for sent, idet udmeldelse ifølge kursusbetingelserne kun kunne ske 19 måneder efter indmeldelsen. Man afslog klagerens refusionskrav og bad hende om at indbetale den sidste rate, der var forfalden. Klageren indbragte derefter sagen for Forbrugerklagenævnet.

I forbindelse med sagsbehandlingen oplyste den indklagede, at udmeldelse fra kurset skal finde sted skriftligt med en måneds varsel, således at alle forfaldne rater plus den efterfølgende skal betales. I klagerens tilfælde var hele honoraret forlængst forfaldet på det tidspunkt, hun ønskede at udmelde sig, hvorfor man fortsat afviste klagerens refusionskrav.

Forbrugerklagenævnet, fandt, at den præceptive regel i forbrugerftalelovens § 14, stk. 1, berettiger en forbruger til at opsig et brev-

kursus efter 9 måneders medlemskab med 3 måneders varsel, således at opsigelsen træder i kraft med udgangen af den sidste måned. Da klageren d. 16. november 1987 havde meddelt, at hun ønskede at opsiges kurset fandt nævnet, at hun burde anses for udmeldt med virkning fra udgangen af februar måned 1988.

Nævnet fandt endvidere, at klageren ikke var forpligtet til at betale for flere kursusbreve end de 8 modtagne samt et brev, der kunne have været leveret i opsigelsesperioden. Dette skyldes, at tidspunktet for levering af ydelsen og ikke betalingstidspunktet af kursusvederlaget er afgørende i forbindelse med et eventuelt tilbagebetalingskrav, og at tidspunkter for levering af kursusbrevene i den foreliggende sag ikke var endeligt fastsat i kontrakten, men bestemtes af klageren. (j.nr. 87-71-8)

6.12.3. Stempling med "WATERRESISTANT" i uglaceret underskål udløste erstatningsansvar, da vand var trængt igennem underskålen og havde beskadiget et gulvtæppe og parketgulvet. Produktansvar. Tabsbegrænsningspligt.

En forbruger købte en *uglaceret lerunderskål* til en urtepotte for 40 kr. Ca. 1½ år efter opdagede forbrugeren, at der var opstået *vandskade* på gulvtæppet, hvor underskålen havde stået, idet gulvtæppet var gået i opløsning, og gennemsivende vand havde misfarvet og deformeret det underliggende parketgulv. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, da han mente, at sælgeren burde have advaret herom i forbindelse med købet. Forbrugeren krævede herefter erstatning for et nyt gulvtæppe til 1.945 kr. samt en reparation af parketgulvet for 800 kr.

Sælgeren oplyste, at det var en *ikke-glaceret lerskål*, og at denne ved overvanding ikke kan holde på vandet. Ved pristavlen ved skålene havde der ved købet været informeret om, at underskålene var "WATERPROOF", men at dette havde sin begrænsning.

Nævnet besigtigede lerskålen og bemærkede, at den *i bunden var stemplet* med teksten: "WATERRESISTANT". Nævnet fandt på baggrund heraf og på baggrund af sælgerens oplysning om pristavlens tekst om "WATERPROOF", at en køber havde kunnet forvente, at skålene *ikke var utætte i en sådan grad*, at de ved normal benyttelse ville kunne forårsage skade på det underlag, hvor de var placeret. Efter nævnets opfattelse har der påhvilet sælgeren en *særlig forpligtelse til at advare* mod skader på underlaget ved normal brug af disse underskåle. Da den af sælgeren givne information ikke var tilstrækkelig advarsel, fandt nævnet, at *sælgeren måtte erstatte* de skader, underskålen havde forårsaget.

Da skaden først var konstateret ca. 1½ år efter købet, fandt nævnet dog, at klagerens erstatningskrav måtte reduceres, da skaderne tidligere burde have været opdaget og derved kunne have været begrænset i omfang og udbredelse. Nævnet fastsatte en skønsmæssig erstatning på 900 kr. (j.nr. 87-14-20)

6.12.4. Køb af hund. Erstatning i specieskøb, købelovens § 80, stk. 1, nr. 3.

En klager, hvis hund blev syg straks efter købet og måtte aflives 4 dage senere som følge af den smitsomme sygdom parvovirus, krævede

udover en ophævelse af købet tillige erstatning for afholdte dyrlægeomkostninger på godt 1.400 kr.

Det var efter de foreliggende erklæringer fra Statens Veterinærinstituttet for Virusforskning og Serumlaboratoriet utvivlsomt, at købet kunne hæves på grund af en oprindelig mangel. Under sagens behandling afgav kennelens tilsynsførende dyrlæge imidlertid en erklæring, hvoraf det fremgik, at der på købstidspunktet havde forekommet tilfælde af parvovirus i kennelen. Under disse omstændigheder fandt Forbrugerklagenævnet det ubetænkeligt at lægge til grund, at indklagede på leveringstidspunktet havde været klar over, at der som følge af parvovirusangreb i kennelen var en risiko for, at hvalpen kunne være smittet. Denne oplysning havde indklagede ikke videregivet til klageren, og Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede ved at undlade dette havde pådraget sig erstatningsansvar overfor klageren, jfr. herved købelovens § 80, stk. 1, nr. 3. Klageren fik således tilkendt erstatning for dokumenterede dyrlægeudgifter. (j.nr. 87-91-45)

6.12.5. En rustfjerningsmiddel skadede aluminiumsdele på en motorcykel.

En klager købte et rustfjerningsmiddel, der ifølge brugsvejledningen ikke indeholdt saltsyre, og ikke ville angribe chrom, aluminium, rustfrit stål eller galvaniseret jern samt malede overflader. Dagen efter anvendte han rengøringsmidlet på sin næsten nye motorcykel og opdagede da, at flere aluminiumsdele var blevet angrebet af midlet, således at alle malede aluminiumsdele havde fået mørke pletter og irlignende ansamlinger. Klageren reklamerede skriftligt overfor producenten af midlet og fremsatte et erstatningskrav på mellem 25.000 kr. og 30.000 kr. til retablering af de beskadigede dele. Denne oplyste, at ifølge deres oplysninger kunne produktet ikke ætse aluminiumsmetaller, såfremt man fulgte den vedlagte deklaration, hvorefter klageren indgav klage til Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklagenævnet bad nævnets sagkyndige om at afgive en udtalelse. Den sagkyndige oplyste, at midlet ifølge varedeklarationen indeholder fosforsyre, og at fosforsyre i alle koncentrationer angriber aluminium og de fleste legeringer heraf.

Den sagkyndige besigtigede endvidere klagerens motorcykel og oplyste, at der kunne konstateres en del mørkere pletter i varierende størrelse på køretøjets mange ubehandlede aluminiumsdele. Selv om køretøjet fremtrådte velholdt, havde vind og vejr samt almindelig brug sat sine første spor på aluminiumsdelenes overflade således, at den sagkyndige fandt det svært at afgøre, hvilke af de konstaterede pletter, der stammede fra behandlingen med rengøringsmidlet. Den sagkyndige kunne kun med sikkerhed fastslå, at nogle ætsemærker på motorens bundkar og ventildæksler var fremkommet som følge af brug af det ætsende produkt. Omkostning til udbedring af disse skader ville ifølge den sagkyndige beløbe sig til ca. 1.500 kr. incl. moms.

Forbrugerklagenævnet fandt, at producenten ved i brugsanvisningen at have oplyst, at midlet ikke angriber chrom, aluminium, rustfrit stål eller galvaniseret jern samt malede overflader, var erstatningsansvarlig overfor de skader, der er opstået på motorcyklen i forbindelse

med klagerens brug af midlet til rengøring af denne. Da man med sikkerhed kunne fastslå, at ætsemærkerne på motorens bundkar og ventildæksler kunne tilskrives brugen af rustfjerningsmidlet, fastsatte nævnet klagerens erstatningskrav til 1.500 kr. (j.nr. 87-98-30)

6.12.6. Rustangreb i barnevognens forkromede dele.

Forbrugerklagenævnet modtager en del henvendelser vedrørende rust i barnevognens forkromede dele efter kort tids brug.

Klagerne oplyser typisk, at barnevognen har været behandlet og opbevaret forsvarligt, men at sælgeren/fabrikanten har afvist reklamationen under henvisning til, at rustangrebet skyldes manglende vedligeholdelse.

Det er ofte vanskeligt for Forbrugerklagenævnet at udtale sig med sikkerhed om årsagen til rustangrebene uden at foretage omfattende tekniske undersøgelser, der koster langt mere end barnevognens pris. Da omkostningerne til en nærmere teknisk undersøgelse af forkromningen er betydelige og indebærer, at dele af stellet skæres igennem, bliver sådanne undersøgelser ikke foretaget; afgørelserne hviler på den sagkyndiges og nævnets skøn.

Køb af barnevogn med kvalitetsgaranti:

Klageren havde købt en barnevogn for en pris af 1.598 kr. Ved købet modtog klageren et garantibevis, hvori bl.a. var oplyst, at produktet var "grundigt og kunstnerisk fremstillet af kvalitetsmaterialer og af et erfaringsrigt mandskab".

Seks måneder efter købet reklamerede klageren forgæves over, at barnevognens stel rustede. Herefter blev sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet.

Den indklagede svarede, at barnevognen var et lavprisprodukt, og at kvaliteten af forkromede dele derfor ikke var ret god. Barnevognen krævede en overordentlig god og omhyggelig vedligeholdelse. En virkelig god forkromning ville fordyre prisen med ca. 500 kr.

Barnevognen blev indsendt til Forbrugerklagenævnet og besigtiget af en sagkyndig. Der kunne konstateres rustgennemslag i stel og hjul. Rustangrebene var dog ikke værre, end at de kunne poleres væk. Den sagkyndige vurderede på baggrund af besigtigelsen, at forkromningen var af en relativ dårlig kvalitet. Sandsynligvis lå forkromningen/forniklingen direkte på stålet i et meget tyndt lag og havde en meget ringe holdbarhed.

Forbrugerklagenævnet fandt på denne baggrund, at forkromningen ikke var af en kvalitet som oplyst i garantibeviset, og som klageren på baggrund af oplysningerne i garantibeviset havde været berettiget til at forvente. Uanset, at barnevognen befandt sig i den lavere pris-klasse, var den derfor behæftet med en mangel, der berettigede klageren til et afslag på prisen. (j.nr. 87-90-21)

Køb af barnevogn, der rustede 4 måneder efter leveringen

Klageren havde købt en barnevogn for en pris af 1.698 kr. Ved købet fik klageren at vide, at vognen skulle smøres ind i olie eller lignende.

Inden vognen blev taget i brug, blev den smurt ind i vaseline. Efter

4 måneders brug om sommeren begyndte den imidlertid af ruste. Vognen blev sendt til fabrikanten, der afviste reklamationen under henvisning til, at vognen ikke havde været smurt ordentligt ind i olie.

Barnevognen blev sendt til Forbrugerklagenævnet og besigtiget. Det kunne konstateres, at stellet var angrebet af rust i et omfang, som i væsentlig grad forringede udseendet. På baggrund af den orienterende undersøgelse udtalte den sagkyndige, at forkromningen lå direkte på stålet i et temmelig tyndt lag og var af meget dårlig kvalitet. Den sagkyndige oplyste, at man ved en indfedtning kunne have opnået en tilstrækkelig rustbeskyttelse. En sådan indfedtning ville imidlertid hindre normal brug af barnevognen, der forudsætter, at stellet kommer i berøring med tøj og hænder.

Efter den sagkyndiges udtalelse sammenholdt med, at rustangrebene konstateredes kort tid efter købet, lagde nævnet til grund, at barnevognens rustbeskyttelse havde været utilstrækkelig til normalt brug i Danmark. Nævnsmedlemmerne var bekendt med, at en tilstrækkelig god forkromning ville have fordyret barnevognens produktionsomkostninger mærkbart. Da man ved en moderne industrilakering kunne have givet stellet en tilstrækkelig holdbar overfladebehandling for samme omkostninger som den udførte utilstrækkelige forkromning, fandt nævnet imidlertid ikke, at klageren på baggrund af barnevognens pris måtte regne med, at forkromningen kun kunne tåle meget kort tids brugspåvirkning, når henses til varens generelt forventelige "levetid". Nævnet fandt derfor, at barnevognen var behæftet med en mangel, der berettigede klageren til at hæve købet. (j.nr. 87-90-19)

Bilag vedr. Forbrugerombudsmanden

A.	Lovbekendtgørelse nr. 55 af 28. januar 1987 om markedsføring	111
B.	Bekendtgørelse nr. 542 af 10. august 1989 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed	115
C.	Rigsadvokatens meddelelse nr. 7/75 af 8. juli 1975 vedrørende sager om overtrædelse af lov nr. 297 af 14. juni 1974 om markedsføring	117
D.	Lov nr. 284 af 6. juni 1984 om betalingskort m.v.	121
E.	Bekendtgørelse nr. 630 af 14. december 1984 om registrering, erstatningsmaksimering og gebyrer m.v. i medfør af betalingskortloven	127
F.	Bekendtgørelse nr. 635 af 18. december 1984 om anmeldelse og oplysningspligt i henhold til lov om betalingskort	129
G.	Forbrugerombudsmandens bekendtgørelse af 4. april 1986 om gebyrer for udskrifter og fotokopier af oplysninger fra Forbrugerombudsmandens betalingskortregister	131

Bekendtgørelse af lov om markedsføring

Herved bekendtgøres lov om markedsføring, jfr. lovbekendtgørelse nr. 142 af 19. marts 1986, med de ændringer, der følger af lov nr. 688 af 17. oktober 1986.

Kapitel I Almindelige bestemmelser

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

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

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 gælder også angivelser, der på grund af deres form, eller fordi de angår uvedkommende forhold, er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Stk. 3. Der må ikke anvendes vildledende fremgangsmåder af lignende betydning for efterspørgsel og udbud som angivet i stk. 1 eller fremgangsmåder af tilsvarende betydning, såfremt de på grund af deres særlige form, eller fordi de inddrager uvedkommende forhold, er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende eller forbrugere.

Stk. 4. Bestemmelserne i stk. 1-3 finder også anvendelse på foreninger og sammenslutninger, der varetager erhvervsdrivendes eller forbrugeres interesser, samt på institutioner, der har til særlig opgave at foretage forbrugerundersøgelser af varer med henblik

på offentliggørelse af undersøgelsesresultaterne.

§ 3. Ved tilbuds afgivelse, ved indgåelse af aftale eller efter omstændighederne på leveringstidspunktet skal der gives en efter formuegodets eller ydelsens art forsvarlig vejledning, når denne er af betydning for bedømmelsen af godets eller ydelsens karakter eller egenskaber, herunder især brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelsesmulighed.

§ 4. Erklæring om ydelse af garanti eller lignende må kun anvendes, såfremt erklæringen giver modtageren en bedre retsstilling end den, han har efter lovgivningen.

§ 5. Erhvervsdrivende må ikke benytte forretningskendetegn og lignende, der ikke tilkommer dem, eller benytte egne kendetegn på en måde, der er egnet til at fremkalde forveksling med andres.

Kapitel 2 Markedsføringsforbud

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

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

§ 7. Erhvervsdrivende må ikke ved salg af varer eller ved udførelse af arbejds- og tjenesteydelser give rabat eller anden ydelse i form af mærker, kuponer eller lignende til senere indløsning, medmindre hvert enkelt mærke på tydelig måde er forsynet med udstederens navn eller firma og med angivelse af en værdi i dansk mønt. Rabatmærkeudstederen skal indløse mærkerne her i landet til den pålydende værdi, når mærker til et beløb, hvis størrelse fastsættes af industriministeren, kræves indløst.

§ 8. Erhvervsdrivende må ikke fordele gevinster ved lodtrækning, præmiekonkurrencer eller anden foranstaltning, hvis udfald helt eller delvis beror på tilfældet.

Stk. 2. Udgiften af et periodisk skrift kan dog foranstalte lodtrækning til fordeling af gevinster i forbindelse med løsning af præmiekonkurrencer.

§ 8 a. Erhvervsdrivende må ikke over for en forbruger yde eller reklamere med rentefri kredit eller anden lignende ordning, hvis kredittens løbetid overstiger den løbende og efterfølgende måned.

Stk. 2. Overstiger kredittens løbetid den periode, der er nævnt i stk. 1, skal den erhvervsdrivende opkræve en årlig rente, der mindst svarer til den til enhver tid fastsatte officielle diskonto med et tillæg på 4 pct.

Stk. 3. Stk. 1-2 gælder ikke for finansieringsinstitutter, der er undergivet andet offentligt tilsyn.

Kapitel 3

Erhvervshemmeligheder og tekniske tegninger

§ 9. Den, der er i tjeneste- eller samarbejdsforhold til en virksomhed eller udfører et hverv for denne, må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over virksomhedens erhvervshemmeligheder.

Stk. 2. Er den pågældende kommet til kendskab om – eller har han fået rådighed over – virksomhedens erhvervshemmeligheder på retmæssig måde, må han ikke ubeføjet viderebringe eller benytte sådanne hemmelig-

heder. Forbudet vedvarer i 3 år efter tjensteforholdets, samarbejdsforholdets eller hvervets ophør.

Stk. 3. Den, der i anledning af udførelsen af arbejde eller i øvrigt i erhvervssøjemed er blevet betroet tekniske tegninger, beskrivelser, opskrifter, modeller eller lignende, må ikke ubeføjet benytte sådant materiale eller sætte andre i stand hertil.

Stk. 4. Erhvervsdrivende må ikke benytte en erhvervshemmelighed, såfremt kendskab til eller rådighed over den er opnået i strid med de ovenfor nævnte bestemmelser.

Kapitel 4

Mærkning og emballering

§ 10. Industriministeren kan efter forhandling med hovedorganisationerne for dansk erhvervsliv og forbrugerorganisationerne fastsætte bestemmelser om, at bestemte varer i detailsalg (salg til forbruger) kun må sælges eller udbydes til salg med angivelse af, om varen er dansk eller udenlandsk, eller af dens frembringelses- eller oprindelsessted. Industriministeren kan nærmere fastsætte, på hvilken måde de pågældende angivelser skal anbringes, samt hvad der i hvert enkelt tilfælde skal forstås ved varens frembringelses- eller oprindelsessted.

Stk. 2. Industriministeren kan efter forhandling med hovedorganisationerne for dansk erhvervsliv og forbrugerorganisationerne fastsætte bestemmelser om:

- 1) at bestemte varebetegnelser eller symboler er forbeholdt eller skal benyttes for varer, der opfylder visse nærmere angivne betingelser, og
- 2) at bestemte varer kun må sælges eller udbydes til salg, såfremt varerne eller deres indpakning på nærmere af ministeren foreskrevet måde er forsynet med oplysning om varens indhold og sammensætning, holdbarhed, behandlingsmåde og egenskaber i øvrigt.

§ 11. Varer af udenlandsk oprindelse må ikke sælges eller udbydes til salg med en på varen eller dens indpakning anbragt gengivelse af eller betegnelse for det danske flag eller andre nationale kendetegn eller mindesmærker. Det samme gælder varer af udenlandsk oprindelse, på hvilke eller på hvis

indpakning der uhjemlet er anbragt portræt af medlemmer af den kongelige familie.

§ 12. Industriministeren kan efter forhandling med hovedorganisationerne for erhvervslivet og forbrugerorganisationerne fastsætte begrænsninger i adgangen til køb og salg samt til benyttelse af sådanne emballagegenstande eller dele heraf, der på nærmere foreskrevet måde enten er mærket med nogen her i landet hjemmehørende virksomheds navn eller forretningskendetegn eller er mærket som bestemt alene til emballage for varer af en bestemt art. Industriministeren kan på tilsvarende måde forbyde, at sådanne genstande forsætligt tilintetgøres eller beskadiges.

Kapitel 5

Om sagernes indbringelse for sø- og handelsretten og om forbrugerombudsmanden

§ 13. Borgerlige sager, for hvis udfald anvendelsen af denne lov er af væsentlig betydning, anlægges ved sø- og handelsretten i København, medmindre parterne vedtager andet.

Stk. 2. Offentlige straffesager om overtrædelse af denne lov behandles ved sø- og handelsretten i København, såfremt nærmere kendskab til markedsføringsforhold skønnes at være af væsentlig betydning for sagens afgørelse. I øvrigt gælder reglerne i retsplejelovens kap. 63.

§ 14. Retten kan ved dom forbyde handlinger, der er i strid med denne lov.

§ 15. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at der ikke sker overtrædelse af god markedsføringsskik eller af lovens øvrige bestemmelser eller af bestemmelser fastsat af industriministeren i medfør af loven.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden skal på eget initiativ eller på grundlag af klager eller henvendelser fra andre ved forhandling søge at påvirke de erhvervsdrivende til at virke i overensstemmelse med loven og de af industriministeren i medfør af loven fastsatte bestemmelser.

§ 16. Borgerlige sager om forbud mod handlinger, der er i strid med §§ 1-5 og § 8 a, kan anlægges af forbrugerombudsmanden.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan, når der er øjensynlig fare for, at formålet med et forbud som nævnt i stk. 1 vil forspildes, hvis rettens afgørelse skal afventes, nedlægge foreløbigt forbud. Sag til stadfæstelse af forbudet skal anlægges senest næste hverdag. Reglerne i retsplejelovens §§ 648, stk. 1, 1. pkt. og stk. 2, 649, 650 og 651 finder tilsvarende anvendelse, og reglerne i §§ 628, stk. 1, 629, 633, stk. 2¹⁾, 634, stk. 2 og 4²⁾, 636, stk. 1, 639 og 640, stk. 1, finder anvendelse med de fornødne lempelser.

Stk. 3. Såfremt sag til stadfæstelse af et forbud efter stk. 2 ikke kan afgøres ved dom senest 5 hverdage efter sagens anlæg, kan retten under sagens forberedelse inden udløbet af den nævnte frist ved kendelse bestemme, at forbudet fortsat skal stå ved magt. Retten giver, forinden sådan afgørelse træffes, så vidt muligt parterne adgang til at udtale sig. Stadfæstes forbudet ikke inden fristens udløb, er det bortfaldet.

Stk. 4. Retten kan efter forbrugerombudsmandens påstand ved dommen eller senere:

- 1) give sådanne pålæg, som anses nødvendige for at sikre, at et forbud overholdes, og
- 2) bestemme, at aftaler, som fremtidig indgås i strid med et nedlagt forbud, er ugyldige, medmindre den, over for hvem forbudet er nedlagt, i det enkelte tilfælde godtgør, at den handling, der forbydes, har været af uvæsentlig betydning for den anden part.

§ 17. Forbrugerombudsmanden kan kræve meddelt alle sådanne oplysninger, som skønnes nødvendige for hans virksomhed, herunder til afgørelse af, om et forhold falder ind under lovens bestemmelser.

§ 18. Forbrugerombudsmanden skal opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer.

Stk. 2. Forbrugerombudsmandens afgørelser efter denne lov kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Stk. 3. Industriministeren fastsætter nærmere regler om forbrugerombudsmandens virksomhed.

Kapitel 6

Straf og påtale

§ 19. Tilsidesættelse af et af retten nedlagt forbud eller givet pålæg straffes med bøde eller hæfte.

Stk. 2. Den, som undlader at meddele oplysninger, der afkræves ham efter § 17, eller som i forhold, der omfattes af loven, meddeler forbrugerombudsmanden urigtige eller vildledende oplysninger, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning.

Stk. 3. Overtrædelse af bestemmelserne i § 2, §§ 6-8 a og § 11 og forsærlig overtrædelse af § 5 straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning. Overtrædelser af § 2, stk. 2 og 3, der består i skadelig omtale af en anden erhvervsdrivende eller af forhold, der særligt angår ham, er undergivet privat påtale.

Stk. 4. I forskrifter, der udstedes i henhold til §§ 10 og 12, kan der fastsættes straf af bøde for overtrædelse af bestemmelser i forskrifterne.

Stk. 5. Overtrædelse af § 9 straffes med bøde, hæfte eller fængsel indtil 2 år. Påtale finder kun sted efter den forurettedes begæring. Sagerne behandles som politisager. Retsmidlerne i retsplejelovens kapitel 68, 69, 71 og 72¹⁾ finder anvendelse i samme omfang som i statsadvokatsager.

Stk. 6. Er overtrædelsen begået af et aktieselskab, andelsselskab, anpartsselskab eller lignende, kan der pålægges selskabet som sådant bodeansvar.

Kapitel 7

Ikrafttrædelse m.v.

§ 20. Loven træder i kraft den 1. maj 1975, dog § 18, stk. 1 og 3, den 1. april 1975.

§ 21. Lov nr. 98 af 29. marts 1924 om uretmæssig konkurrence og varebetegnelse, jfr. lovbekendtgørelse nr. 145 af 1. maj 1959, ophæves den 1. maj 1975.

§ 22. Lov nr. 165 af 13. april 1938 om tillæg til lov om uretmæssig konkurrence og varebetegnelse ophæves den 1. maj 1975.

Stk. 2. De bestemmelser, der er fastsat i medfør af loven, forbliver i kraft, indtil de afløses af bestemmelser, fastsat i henhold til denne lov. Overtrædelse af bestemmelserne straffes med bøde. § 19, stk. 6, finder tilsvarende anvendelse.

§ 23. 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.

Lov nr. 688 af 17. oktober 1986 indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse:

§ 3. Loven træder i kraft dagen efter bekendtgørelsen i Lovtidende.

Stk. 2. Loven finder anvendelse for kontoaftaler indgået den 7. oktober 1986 eller senere, således at pligten til at svare renter indtræder for gæld, der er opstået efter lovens ikrafttræden⁴⁾.

Industriministeriet, den 28. januar 1987

N. WILHJELM

/ Niels Erik D. Jensen

¹⁾ ændret til retsplejelovens § 633, jfr. lov nr. 258 af 26. maj 1976 om ændring af retsplejeloven m.v.

²⁾ ændret til stk. 5, jfr. lov nr. 300 af 8. juni 1977 om ændring af retsplejeloven m.v.

³⁾ ændret til retsplejelovens kapitel 75 b, 73, 69 og 70, jfr. lov nr. 243 af 8. juni 1978 og lov nr. 227 af 6. juni 1985 om ændring af retsplejeloven m.v.

⁴⁾ lov nr. 688 af 17. oktober 1986 angår § 8 a.

Bekendtgørelse om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed

I medfør af § 18, stk. 3, i lovbekendtgørelse nr. 55 af 28. januar 1987 om markedsføring fastsættes herved følgende regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed:

§ 1. Det påhviler Forbrugerombudsmanden at føre tilsyn med, at der ikke sker overtrædelse af god markedsføringsskik eller af de øvrige bestemmelser i lov om markedsføring eller af bestemmelser fastsat af industriministeren i medfør af denne lov.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden skal på eget initiativ eller på grundlag af klager eller henvendelser fra andre ved forhandling søge at påvirke de erhvervsdrivende til at virke i overensstemmelse med markedsføringsloven og de af industriministeren i medfør af denne lov fastsatte bestemmelser.

§ 2. Forbrugerombudsmanden skal særligt føre tilsyn med markedsføringen på områder, hvor overtrædelser af markedsføringsloven kan forudses ofte at forekomme, eller hvor sådanne kan være til særlig skade for forbrugerne, samt hvor der er tale om markedsføringsforanstaltninger af stor praktisk betydning.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan ikke tage endelig stilling til spørgsmålet om lovligheden af påtænkte foranstaltninger inden for markedsføring, som måtte blive ham forelagt, men kan kun uforpligtende og kun i det omfang varetagelsen af de ham ved loven påbudte opgaver tillader det, give oplysninger om de synspunkter, han ville anlægge over for sager af den pågældende karakter, som han måtte få til behandling.

§ 3. Forbrugerombudsmanden kan anlægge sag ved retten om forbud mod handlinger, der er i strid med kapitel 1 i markedsføringsloven og kan herunder nedlægge påstand om, at retten

- 1) giver sådanne pålæg, som må anses nødvendige for at sikre, at forbudet overholdes
- 2) bestemmer, at aftaler, som fremtidig indgås i strid med det nedlagte forbud, er ugyldige.

Stk. 2. Begæring om foranstaltninger, som omhandlet i stk. 1, kan også fremsættes over for retten af Forbrugerombudsmanden efter, at der er afsagt dom i sagen.

Stk. 3. Retssagen anlægges ved Sø- og Handelsretten i København, medmindre Forbrugerombudsmanden efter aftale med parten vedtager andet værneting.

Stk. 4. Forbrugerombudsmanden kan indtræde efter retsplejelovens almindelige regler i civile retssager vedrørende markedsføringsloven.

Stk. 5. Er der øjensynlig fare for, at formålet med forbud vil forspildes, hvis sag herom skal afvente rettens afgørelse, kan Forbrugerombudsmanden nedlægge foreløbigt forbud. Forbudsnedlæggelsen skal ske skriftligt med angivelse af dato og klokkeslet. Nedlægges forbudet ikke på stedet af Forbrugerombudsmanden, forkyndes forbudsdokumentet ved stævningsmand. Under den sag til stadfæstelse af forbudet, der efter bestemmelserne i markedsføringsloven skal anlægges senest næste hverdag, må Forbrugerombudsmanden principalt påstå forbudet stadfæstet ved dom, subsidiært forbudet foreløbigt godkendt ved kendelse. Af hensyn til de korte tidsfrister, bør Forbruger-

ombudsmanden så vidt muligt tidsmæssigt koordinere en forbudsnedlæggelse med retten.

§ 4. Finder Forbrugerombudsmanden, at der foreligger overtrædelse af strafsanktionerede og offentlig påtale undergivne bestemmelser i markedsføringsloven eller i forskrifter fastsat af industriministeren i medfør af denne lov, kan han fremsætte anmodning til anklagemyndigheden om, at der rejses tiltale. Det samme gælder, hvis et af retten nedlagt forbud eller givet pålæg tilsidesættes. Med anmodningen til anklagemyndigheden om tiltalerejsning kan Forbrugerombudsmanden henstille, at det overdrages ham at udføre tiltalen.

§ 5. Forbrugerombudsmanden skal forhandle med anklagemyndigheden om, for hvilken ret en straffesag vedrørende overtrædelse af markedsføringsloven bør indbringes.

§ 6. Forbrugerombudsmanden kan kræve meddelt alle sådanne oplysninger, som skønnes nødvendige for hans virksomhed, herunder til afgørelse af, om et forhold falder ind under markedsføringslovens bestemmelser.

§ 7. Forbrugerombudsmanden skal lægge vægt på at orientere offentligheden om de af ham og domstolene behandlede sager af betydning for forståelsen af markedsføringslovens bestemmelser eller af almen interesse.

§ 8. Forbrugerstyrelsen varetager Forbrugerombudsmandens sekretariatsopgaver.

Stk. 2. Forbrugerstyrelsen udarbejder ved finansårets udløb en årsberetning til industriministeren om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

§ 9. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. september 1989. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 496 af 25. september 1981 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed.

Industriministeriet, den 10. august 1989

NILS WILHELM

/ Vincentia Meisling

Sager om overtrædelse af lov nr. 297 af
14.6.1974 om markedsføring.

Den 1.5.1975 er markedsføringsloven trådt i kraft. Den afløser konkurrenceloven, jfr. lbkg. nr. 145 af 1.5.1959 med senere ændringer. Bemærkningerne til forslaget til markedsføringsloven findes i FT 1973/74 tillæg A sp. 2241 ff.

I forbindelse med lovens ikrafttræden har Handelsministeriet ved bkg. nr. 169 af 6.5.1975 fastsat regler om forbrugerombudsmandens virksomhed, der i § 4 giver bestemmelser om tiltalebegæring og om udførelsen af tiltalen og i § 5 om værnetinget.

1. Markedsføringsloven gentager ikke forbudet i konkurrencelovens § 4 mod brug af "Røde Kors"-mærket, De Forenede Nationers emblem, stats- og kommunevåben m.v. Retsstridig benyttelse af sådanne kendetegn vil - udenfor området af markedsføringslovens § 11 - fremtidig alene være strafbar efter straffelovens § 132, som ændret ved lov nr. 163 af 31.5.1961.

2. Efter konkurrenceloven var offentlig påtale i en række tilfælde betinget af begæring. Reglerne herom er ikke gentaget i markedsføringslovens § 19, som indeholder bestemmelserne om straf og påtale. Påtale for overtrædelse af markedsføringsloven bør dog ikke rejses, uden at forbrugerombudsmanden har givet tilslutning dertil. Inden en sag om overtrædelse af markedsføringsloven henlægges uden tiltale, indhentes en erklæring fra forbrugerombudsmanden, medmindre afgørelsen findes utvivlsom.

3. De almindelige regler om værneting gælder, men såfremt nærmere kendskab til markedsføringsforhold skønnes at være af væsentlig betydning for sagens afgørelse, behandles sagen ved sø- og handelsretten i København. Afgørelsen herom træffes efter forhandling med forbrugerombudsmanden.

Ved § 5 i bkg. om forbrugerombudsmandens virksomhed er det pålagt forbrugerombudsmanden at træde i forbindelse med tiltalte og eventuelle forurettede med henblik på, at ønsker om sagens indbringelse for sø- og handelsrettens markedsføringsafdeling så vidt muligt imødekommes.

4. Ifølge retsplejelovens § 104, som ændret ved lov nr. 286 af 14.6.1974 kan forbrugerombudsmanden - der har modtaget anklagerbeskikkelse - udføre tiltale for sø- og handelsretten i København og for by- og herredsretterne i sager vedrørende loven om markedsføring. Udførelsen af sager, der indbringes for sø- og handelsretten i København, bør sædvanligvis overlades til forbrugerombudsmanden. I andre tilfælde udføres sagen af vedkommende anklager, medmindre anden aftale i det enkelte tilfælde er truffet med forbrugerombudsmanden.

I sager, hvor forbrugerombudsmanden ikke udferer tiltalen, underrettes han om tidspunkterne for retsmøder.

5. I Forbrugerkommissionens betænkning II nr. 681/73, der ligger til grund for loven, gives der udtryk for, at bøderne efter konkurrenceloven i mange tilfælde har været for små, og at en betydelig skærpelse derfor skønnes nødvendig. Ved anklagemyndighedens bødepåstand tages hensyn til den fortjeneste, som skønnes indvundet ved overtrædelsen, og oplysninger herom søges såvidt muligt tilvejebragt under efterforskningen.

6. Afsagte domme forelægges for forbrugerombudsmanden inden ankefristens udløb.



Per Lindegaard.

R I G S A D V O K A T E N

Meddelelse nr. 2/1982.
Den 16. februar 1982.
J.nr. G 37.

Markedsførings-sager

Ved RM 7/75 er meddelt orientering om markedsføringsloven og bkg. 169 6.5.75 om regler for forbrugerombudsmandens virksomhed.

Denne bkg. er nu afløst af bkg. 496 25.9.81. § 5 er ændret således, at forbrugerombudsmanden ikke længere har pligt til at forhandle med tiltalte og eventuelle forurettede om valg af værneting, jfr. herved RM 7/75 pkt. 3. § 5 indeholder nu alene en forskrift om forhandling med anklagemyndigheden.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at der ikke er behov for underretning om tidspunktet for retsmeder i markedsføringssager, hvor forbrugerombudsmanden ikke udfører tiltalen, jfr. meddelelsens pkt. 4. Denne forskrift ophæves hermed.

Det tilføjes ad pkt. 2, at påtale for overtrædelse af markedsføringslovens § 9 (om adgang til og misbrug af erhvervshemmeligheder m.v.) efter § 19, stk. 5 kun finder sted efter forurettedes begæring.



Per Lindegaard.

Lov om betalingskort m.v.

VI MARGRETHE DEN ANDEN, af Guds Nåde Danmarks Dronning, gør vitterligt:
Folketinget har vedtaget og Vi ved Vort samtykke stadfæstet følgende lov:

Kapitel 1

Lovens område

§ 1. Loven gælder for betalingssystemer med betalingskort samt betalingssystemer, der kan sidestilles hermed, som udbydes eller kan benyttes her i landet.

§ 2. Ved betalingskort forstås konto-, kredit- og købekort, der benyttes i betalingsojemed, således at kortindehaver ved brug af kortet hos kortudsteder eller andre kan erhverve varer eller tjenesteydelser eller foranledige overførsel af betaling.

§ 3. Ved kortudsteder forstås:

- 1) den, med hvem kortindehaver indgår aftale om brug af betalingskort, og
- 2) den, med hvem betalingsmodtager indgår aftale om tilslutning til betalingssystemet.

Stk. 2. Kortudsteder skal have forretningssted her i landet, medmindre andet følger af regler fastsat af industriministeren.

§ 4. Ved kortindehaver forstås den, der indgår aftale med kortudsteder om brug af betalingskort.

§ 5. Ved betalingsmodtager forstås:

- 1) den, der med kortudsteder indgår aftale om at modtage betalingsoverførsel ved kortindehavers brug af betalingskort, og
- 2) den, hos hvem kortindehaver ved brug af kortet kan erhverve varer eller tjenesteydelser eller foranledige overførsel af betaling.

Kapitel 2

Anmeldelse og registrering

§ 6. Enhver kortudsteder skal anmeldes til forbrugerombudsmanden.

Stk. 2. Er flere kortudstedere tilsluttet samme betalingssystem, og anvendes i væsentligt omfang samme forretningsbetingelser, kan forbrugerombudsmanden tillade eller påbyde fælles anmeldelse.

§ 7. Anmeldelse skal indeholde:

- 1) Kortudsteders navn, forretningssted og organisation.
- 2) En beskrivelse af betalingssystemet, herunder forretningsgang og betalingsrutiner.
- 3) De oplysninger, der udleveres i henhold til § 13, stk. 1.
- 4) Forretningsbetingelser og aftalevilkår i øvrigt.

Stk. 2. Ændringer i forhold, hvorom anmeldelse er sket, skal anmeldes inden 8 dage efter, at aftale herom er indgået eller ændring er sket.

Stk. 3. Forbrugerombudsmanden fastsætter nærmere bestemmelser om anmeldelse i henhold til stk. 1 og 2.

§ 8. Forbrugerombudsmanden fører et offentligt tilgængeligt register, hvori de indgivne anmeldelser indføres. Registeret er undergivet reglerne i lov om offentlige myndigheders registre.

Stk. 2. Et betalingssystem må ikke tages i brug, forinden registrering efter stk. 1 har fundet sted.

Stk. 3. Registrering skal finde sted senest tre måneder efter, at en anmeldelse, der opfylder betingelserne i § 7, er indgivet, eller, hvis en udtalelse er indhentet efter § 11, stk. 2 eller 3, senest 3 måneder efter, at udtalelse er afgivet.

Stk. 4. Registrering efter stk. 1 indebærer ikke godkendelse af det anmeldte.

§ 9. Industriministeren fastsætter nærmere bestemmelser om:

- 1) Indretningen af registeret.
- 2) I hvilket omfang oplysninger, der vedrører sikkerhedsforanstaltninger mod misbrug af betalingssystemet, er undtaget fra registrering.
- 3) Udskrifter af registeret, herunder om gebyr herfor.

Kapitel 3

Forbrugerombudsmandens beføjelser. Tilsyn. Det rådgivende betalingskortudvalg

§ 10. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at der ikke sker overtrædelse af denne lov eller bestemmelser, der er fastsat i medfør heraf.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden skal påse, at betalingskortsystemer indrettes og virker således, at der sikres brugerne overskuelighed, frivillighed og beskyttelse mod misbrug. Finder forbrugerombudsmanden, at et betalingssystem i de nævnte henseender ikke er betryggende indrettet, herunder

- 1) at fornødne kontrol-, sikkerheds- og korrektionsprocedurer ikke er etableret.
- 2) at en kortudsteders forretningsbetingelser, jfr. herunder § 13, stk. 1, eller en betalingsmodtagers forretningsbetingelser over for kortindehaver ensidigt tilgodeser egne interesser eller i øvrigt er urimelige, eller
- 3) at en kortudsteders eller betalingsmodtagers forretningsbetingelser ensidigt tilgodeser den ene af parterne,

eller at lovens bestemmelser i øvrigt ikke overholdes, skal han ved forhandling søge forholdet ændret.

Stk. 3. Kan en ændring som nævnt i stk. 2 ikke ske ved forhandling, kan forbrugerombudsmanden udstede påbud herom.

§ 11. Forbrugerombudsmanden kan kræve alle oplysninger, som findes nødvendige for

hans virksomhed, herunder til afgørelse af, om et forhold falder ind under denne lovs bestemmelser.

Stk. 2. Forinden forbrugerombudsmanden træffer afgørelse om forhold som nævnt i § 20, kan en udtalelse indhentes fra monopoltilsynet eller tilsynet med banker og sparekasser.

Stk. 3. Forinden forbrugerombudsmanden træffer afgørelse efter kapitel 6, kan en udtalelse indhentes fra registertilsynet.

Stk. 4. Forbrugerombudsmanden kan i øvrigt betjene sig af særligt sagkyndige i det omfang, det findes fornødent.

§ 12. Der oprettes et rådgivende udvalg under forbrugerombudsmanden, betalingskortudvalget, der skal bistå forbrugerombudsmanden ved administrationen af denne lov.

Stk. 2. Betalingskortudvalget består af en formand, en næstformand og 7 andre medlemmer, som udnævnes af industriministeren. Formanden, næstformanden og et af medlemmerne skal repræsentere juridisk, økonomisk og teknisk sagkundskab og være uafhængige af betalingsformidlingsinteresser. Af de øvrige 6 medlemmer udnævnes et medlem efter indstilling fra Forbrugerrådet, et medlem efter indstilling fra Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, et medlem efter indstilling fra Danmarks Sparekasseforening og Den Danske Bankforening, et medlem til repræsentation af betalingskortinteresser, et medlem efter indstilling fra Butikshandelens Fællesråd og et medlem fra det kriminalpræventive råd.

Stk. 3. Industriministeren fastsætter betalingskortudvalgets forretningsorden.

Kapitel 4

Almindelige bestemmelser

§ 13. Kortudsteder skal ved individuelle henvendelser til enkeltpersoner og virksomheder og ved besvarelse af forespørgsler om betalingskort udlevere skriftligt materiale indeholdende oplysning om:

- 1) Kortets anvendelsesmuligheder.
- 2) Vilkår, der er knyttet til indehavelse og anvendelse af kortet.
- 3) Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet, herunder den årlige nominelle ren-

te, hvis en periodisk rente anvendes, og eventuelle gebyrer.

- 4) Hvor ofte kortindehaver vil modtage kontoudtog.
- 5) Personlige oplysninger, kortudsteder anmoder om ved ansøgning om udlevering af kort.
- 6) Fremgangsmåden ved eventuel vurdering af kreditværdighed.
- 7) Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.
- 8) Hvorledes der advares mod kortet, hvis det bortkommer, misbruges eller er i en uberettigets besiddelse.

Stk. 2. Kortudsteder skal, før aftale om erhvervelse af betalingskort indgås, meddele kortindehaver de i stk. 1 nævnte oplysninger skriftligt.

Stk. 3. Forbrugerombudsmanden kan fastsætte nærmere regler om, hvorledes oplysningspligten efter stk. 1 og 2 skal opfyldes.

§ 14. Betalingskort må kun udleveres efter anmodning.

Stk. 2. Såfremt en anmodning om betalingskort afslås, skal kortudsteder på opfordring meddele, om oplysninger efter § 13, stk. 1, nr. 5 og 6, begrundet afslaget, og i så fald hvilke oplysninger.

§ 15. Kortindehaver har ved enhver betalingskorttransaktion krav på udlevering af kvittering.

§ 16. Kortindehaver og betalingsmodtager er berettigede til uden varsel at opsiges aftalen med kortudsteder om tilslutning til betalingssystemet.

§ 17. Ved erhvervelse af varer eller tjenesteydelser ved brug af betalingskort må ikke ydes rabat, eller hvad der må sidestilles hermed, til kortindehaver, medmindre samme fordel ydes ved kontant erlæggelse.

§ 18. Betalingsmodtager er forpligtet til at modtage kontant betaling inden for normal forretningsstid til fyldestgørelse af betalingsforpligtelser, der kunne indgås og opfyldes ved brug af betalingskort.

§ 19. Betalingskort må ikke kræves anvendt som legitimationsmiddel i andre sammenhænge end betalingstransaktioner med betalingskort og som hævekort.

Stk. 2. Betalingskort må ikke indeholde kortindehavers CPR-nummer.

§ 20. Kortudsteders omkostninger ved drift af betalingssystemet kan ikke pålægges betalingsmodtager.

Stk. 2. Gebyr for kortindehavers brug af betalingskort skal fastsættes uafhængigt af betalingsmodtagerens forhold.

Kapitel 5

Erstatningsregler

§ 21. Kortindehaver er kun ansvarlig for tab som følge af uberettiget brug af betalingskort, hvis

- 1) kortindehaver eller nogen, som han har overladt kortet til, har mistet dette ved grov uagtsomhed,
- 2) kortindehaver eller nogen, som han har overladt kortet til, har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller inden rimelig tid efter bortkomsten, eller
- 3) kortet misbruges af nogen, som kortindehaver har overladt det til.

Stk. 2. Kortindehavers ansvar efter stk. 1 kan ikke overstige et af industriministeren fastsat beløb, medmindre kortindehaver har handlet forsætligt. Beløbet kan fastsættes forskelligt for simpel og grov uagtsomhed. Kortudsteder bærer den overskydende del af tabet.

Stk. 3. Uanset stk. 1 er betalingsmodtager ansvarlig for tab, såfremt han vidste eller burde vide, at brugeren var uberettiget til at benytte kortet.

Stk. 4. Medmindre andet følger af stk. 1, 2 eller 3, er kortudsteder ansvarlig for tab som følge af uberettiget brug af betalingskort.

Stk. 5. For betalinger, der foretages, efter at kortudsteder har fået underretning om, at kortet er bortkommet eller i øvrigt besiddes af en uberettiget, er kortudsteder dog ansvarlig, medmindre betalingsmodtager kan gøres ansvarlig efter stk. 3.

§ 22. Kortudsteder er ansvarlig for tab hos kortindehaver og betalingsmodtager, som skyldes fejlregistrering, konteringsfejl, teknisk sammenbrud eller andre lignende omstændigheder, selv om fejlen er hændelig. Har kortindehaver forsægtligt eller groft uagtsomt medvirket til fejlen, kan erstatning til kortindehaver nedsættes eller bortfalde. Kortudsteder er dog ikke ansvarlig for tab hos betalingsmodtager som følge af forhold hos dem.

Stk. 2. Er betaling udeblevet eller forsinket under omstændigheder som nævnt i stk. 1, 1. pkt., kan misligholdelsesbeføjelser ikke af den grund gøres gældende over for kortindehaver bortset fra krav på rente. Er der sket træk på kortindehavers konto, anses betaling dog for sket med frigørende virkning for kortindehaver.

Stk. 3. Må kortudsteder efter stk. 1 erstatte tab hos kortindehaver som følge af forhold hos betalingsmodtager, kan kortudsteder kræve erstatningen betalt af betalingsmodtager.

Stk. 4. Kortudsteder har bevisbyrden for, at betalingstransaktioner ikke skyldes de i stk. 1, 1. pkt., nævnte omstændigheder.

Kapitel 6

Registrering, anvendelse, videregivelse og opbevaring af oplysninger

§ 23. Medmindre andet følger af bestemmelserne i denne lov, finder lov om private registre anvendelse på registre, der føres til brug ved betalingssystemer efter § 1.

§ 24. Der må kun registreres oplysninger om kortindehavere, der er nødvendige til gennemførelse af betalingstransaktioner, og oplysninger om tilfælde, hvor betalingskort er bortkommet eller inddrages på grund af misbrug.

Stk. 2. Oplysninger om kortindehavere må kun anvendes og videregives, når dette er nødvendigt til gennemførelse af betalingstransaktioner, korrektioner og retshåndhævelse, eller når dette er hjemlet ved lov. Oplysninger om misbrug må kun videregives i det omfang, det er nødvendigt for at undgå misbrug.

Stk. 3. Oplysninger om betalingsmodtagere må kun anvendes og videregives, når dette er nødvendigt til gennemførelse af betalings-

transaktioner, korrektioner og retshåndhævelse. Oplysninger må i øvrigt kun videregives i det omfang, det er bestemt i anden lovgivning.

§ 25. Oplysninger om enkeltpersoners og virksomheders benyttelse af betalingssystemer opbevares i fem år, hvorefter de tilintetgøres. Oplysninger om misbrug skal dog slettes senest to år efter registreringen.

§ 26. Industriministeren fastsætter efter indhentet udtalelse fra registertilsynet regler om, at oplysninger, der vedrører her i landet bosatte personers forhold, kun må registreres eller databehandles her i landet.

Kapitel 7

Sagernes indbringelse for retten

§ 27. Forbrugerombudsmandens afgørelser efter denne lov kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Stk. 2. Forbrugerombudsmandens afgørelser i henhold til denne lov kan indbringes for domstolene inden tre måneder fra afgørelsens dato. Indbringelse for domstolene har opsættende virkning, medmindre retten fastsætter andet, jfr. dog § 28.

§ 28. Påbud udstedt i medfør af § 10, stk. 3, skal uden unødigt ophold af forbrugerombudsmanden indbringes for domstolene, hvis den, mod hvem påbuddet retter sig, gør indsigelse.

Stk. 2. Retten kan bestemme, at indbringelse som nævnt i stk. 1 har opsættende virkning.

§ 29. Borgerlige sager, for hvis udfald anvendelsen af denne lov er af væsentlig betydning, og hvor forbrugerombudsmanden er part, anlægges ved sø- og handelsretten i København, medmindre parterne vedtager andet.

Stk. 2. Straffesager om overtrædelse af denne lov behandles ved sø- og handelsretten i København, såfremt nærmere kendskab til betalingssystemer, der omfattes af loven, skønnes at være af væsentlig betydning for sagens afgørelse. I øvrigt gælder reglerne i retsplejelovens § 104, stk. 4, og kap. 63.

Stk. 3. I sager, der efter stk. 1 og stk. 2, 1. pkt., anlægges ved sø- og handelsretten i Kø-

benhavn, finder reglerne i retsplejelovens § 9 a, stk. 7, 2. pkt., og § 94, stk. 1, 3. pkt., tilsvarende anvendelse.

Kapitel 8

Straf og påtale m.v.

§ 30. Medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning, straffes med bøde den, der

- 1) overtræder § 3, stk. 2, § 6, stk. 1, § 7, stk. 1 og 2, § 8, stk. 2, § 13, stk. 1 og 2, § 14, stk. 1, § 17, § 18, § 24 og § 25,
- 2) tilsidesætter påbud i henhold til § 6, stk. 2, og § 10, stk. 3,
- 3) undlader at meddele oplysninger, som afkræves efter § 11, stk. 1,
- 4) afgiver urigtige eller vildledende oplysninger i en anmeldelse efter § 6, jfr. § 7,
- 5) i forhold, der i øvrigt er omfattet af loven, meddeler forbrugerombudsmanden urigtige eller vildledende oplysninger.

Stk. 2. I forskrifter, der fastsættes i medfør af § 7, stk. 3, § 13, stk. 3, og § 26, kan der fastsættes straf i form af bøde for overtrædelse af bestemmelser i forskrifterne.

Stk. 3. Er overtrædelsen begået af et aktieselskab, anpartsselskab, andelsselskab eller lignende, kan der pålægges selskabet som sådant bødeansvar.

§ 31. Borgerlig straffelovs §§ 152 og 264 b finder tilsvarende anvendelse på særligt sagkyndige efter § 11, stk. 4, og deres medhjælpere. Hvad særligt sagkyndige og deres medhjælpere erfarer gennem deres virksomhed for forbrugerombudsmanden, skal betragtes som hemmelighed.

§ 32. Den, der driver virksomhed med betalingskort eller medvirker hertil, kan ved dom for strafbart forhold frakendes retten til fortsat at drive den pågældende virksomhed eller til at drive den under visse former eller til at medvirke hertil, såfremt det udviste forhold begrunder nærliggende fare for misbrug ved udovelse af virksomheden. Borgerlig straffelovs § 79, stk. 1, 3. pkt., og stk. 2-3, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Påstand om frakendelse efter stk. 1 nedlægges af anklagemyndigheden efter anmodning fra forbrugerombudsmanden.

Stk. 3. Den, der driver virksomhed, hvortil retten er frakendt ham i medfør af stk. 1, eller som i sin virksomhed lader nogen, som er frakendt retten hertil, medvirke ved virksomhed som nævnt i stk. 1, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter borgerlig straffelovs § 131. Drives virksomheden af et aktieselskab, anpartsselskab, andelsselskab eller lignende, kan der pålægges selskabet som sådant bødeansvar.

§ 33. §§ 14, 15, 16, 19, 20, stk. 2, samt §§ 21 og 22 kan ikke fraviges til skade for kortindehaver.

Stk. 2. §§ 16 og 20, stk. 1, samt §§ 21 og 22 kan ikke fraviges til skade for betalingsmodtager.

§ 34. Industriministeren kan bestemme, at § 20 og kapitel 6 helt eller delvis ikke finder anvendelse på betalingssystemer efter § 1, som må anses for at være internationale.

Kapitel 9

Gebyr, ikrafttrædelses-, overgangs- og revisionsbestemmelser

§ 35. Omkostninger ved administration af denne lov pålægges de registrerede kortudstedere i forhold til betalingssystemets omsætning, antal kortindehavere og antal korttransaktioner.

Stk. 2. Industriministeren fastsætter nærmere bestemmelser om gebyrets fastsættelse og om forbrugerombudsmandens opkrævning heraf.

Stk. 3. Der tillægges gebyrerne udpantningsret.

§ 36. Loven træder i kraft 1. januar 1985.

Stk. 2. Hvis betalingssystemet er taget i brug inden 1. april 1985, skal kortudsteder senest denne dato:

- 1) foretage anmeldelse i henhold til § 6, jfr. § 7 og § 8, stk. 1, og
- 2) meddele dem, der var kortindehavere den 1. januar 1985, de i § 13, stk. 1, nævnte oplysninger.

Stk. 3. Overtrædelse af stk. 2 straffes med bøde. § 30, stk. 3, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 4. § 8, stk. 2 og 3, finder kun anvendelse, hvis betalingssystemet ikke er taget i brug 1. januar 1985.

§ 37. Forslag om revision af loven fremsættes for folketinget i folketingsåret 1987-88.

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

Givet på Amalienborg, den 6. juni 1984

Under Vor Kongelige Hånd og Segl

MARGRETHE R.

/ IB STETTER

Bekendtgørelse om registrering, erstatningsmaksimering og gebyrer m.v. i medfør af betalingskortloven

I medfør af lov nr. 284 af 6. juni 1984 om betalingskort m.v. § 9, § 21, stk. 2, § 26, § 30, stk. 2, samt § 35, stk. 2, bestemmes:

Stk. 2. Kortindehavers ansvar for grov uagtsomhed efter lovens § 21, stk. 1, nr. 1-3, kan ikke overstige 5.000 kr.

Kapitel 1

Indretning af registeret m.v.

§ 1. Forbrugerombudsmanden fører et register på grundlag af de oplysninger, der fremgår af de indgivne anmeldelser, jfr. lovens §§ 7 og 8.

Stk. 2. Registeret indrettes således, at der er mulighed for at få udskrift eller kopi af registrerede oplysninger om kortudsteder og de af denne anmeldte betalingssystemer.

Stk. 3. Forbrugerombudsmanden fastsætter gebyr for udskrifter eller kopier. Gebyrerne bekendtgøres i Statstidende og oplyses på forlangende.

§ 2. Oplysninger om sikkerhedsforanstaltninger mod misbrug må alene registreres i form af en generel beskrivelse af principperne i systemets beskyttelse mod misbrug.

§ 3. Forbrugerombudsmanden underretter skriftligt kortudsteder om, at registrering er sket.

Kapitel 2

Erstatningsmaksimering

§ 4. Kortindehavers ansvar for simpel uagtsomhed efter lovens § 21, stk. 1, nr. 2 og 3, kan ikke overstige 1.000 kr.

Kapitel 3

Registrering og databehandling i udlandet

§ 5. Til brug ved betalingssystemer må oplysninger, som ikke må registreres her i landet, heller ikke indsamles med henblik på registrering eller databehandling i udlandet.

Stk. 2. Til brug ved betalingssystemer må oplysninger, der vedrører her i landet bosatte personers erhvervelse af varer eller tjenesteydelser her i landet ikke overlades til registrering eller databehandling i udlandet, såfremt oplysningerne, hvis de røbes, er egnede til at skade den pågældendes omdømme.

Kapitel 4

Gebyr til dækning af omkostninger ved lovens administration

§ 6. Kortudsteder skal hvert år inden 1. juli meddele forbrugerombudsmanden betalingssystemets omsætning her i landet og antal korttransaktioner via betalingssystemet her i landet i det forrige kalenderår, samt antal kortindehavere her i landet, der er tilknyttet betalingssystemet ved det forrige kalenderårs udgang, jfr. dog stk. 3.

Stk. 2. Forbrugerombudsmanden fastsætter kortudstedernes gebyr forholdsmæssigt på grundlag af forbrugerombudsmandens udgiftsbudget i det indeværende finansår vedrørende administrationen af loven, således at:

- a. $\frac{1}{3}$ af udgiftsbudgettet udredes af kortudstederne i forhold til betalingssystemets omsætning her i landet i det forrige kalenderår,
- b. $\frac{1}{3}$ af udgiftsbudgettet udredes af kortudstederne i forhold til antal korttransaktioner via betalingssystemet her i landet i det forrige kalenderår, og
- c. $\frac{1}{3}$ af udgiftsbudgettet udredes af kortudstederne i forhold til antal kortindehavere her i landet, der er tilknyttet betalingssystemet ved det forrige kalenderårs udgang.

Gebyret udgør dog mindst 500 kr. årligt.

Stk. 3. Er flere kortudstedere tilsluttet samme betalingssystem, påhviler det hver kortudsteder at meddele forbrugerombudsmanden de i stk. 1 omhandlede oplysninger, dog således at det alene påhviler den enkelte kortudsteder at oplyse sin andel i betalingssystemets omsætning, antal korttransaktioner og antal kortindehavere. På dette grundlag fastlægger forbrugerombudsmanden den enkelte kortudstaders gebyr i overensstemmelse

med stk. 2.

Stk. 4. Gebyrets størrelse meddeles hver kortudsteder inden 1. september og forfalder til betaling 1. oktober. Gebyret er tillagt udpantningsret, jfr. lovens § 35, stk. 3. Undlader kortudsteder at meddele de i stk. 1 nævnte oplysninger, fastsætter forbrugerombudsmanden gebyret skønmæssigt på grundlag af de for ham foreliggende oplysninger.

Stk. 5. Afviger de indbetalte gebyrer fra de i finansåret afholdte udgifter, reguleres der herfor over det følgende års udgiftsbudget vedrørende administrationen af loven.

Kapitel 5

Straf- og ikrafttrædelsesbestemmelser

§ 7. Overtrædelse af § 5 straffes med bøde.

Stk. 2. Begås overtrædelsen af et aktie-, anparts-, andelsselskab eller lignende kan bødeansvar pålægges selskabet som sådant.

§ 8. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 1985.

Industriministeriet, den 14. december 1984

IB STETTER

/ Per Lund Thoft

Bekendtgørelse om anmeldelse og oplysningspligt i henhold til lov om betalingskort

I medfør af § 7, stk. 3, § 13, stk. 3 og § 30, stk. 2 i lov nr. 284 af 6. juni 1984 om betalingskort m.v. fastsættes:

§ 1. Anmeldelse af kortudsteder efter lovens § 6 skal ske på blanketter, der kan rekvireres hos Forbrugerombudsmanden.

§ 2. Kortudstедers skriftlige oplysninger efter lovens § 13, stk. 1 og 2 skal gives samlet og være tydeligt adskilt fra eventuelle andre oplysninger.

§ 3. Gives oplysningerne i forbindelse med et ansøgningsskema om erhvervelse af betalingskort, skal det skriftlige materiale være udformet på en sådan måde, at kortansøgeren ved overgivelse eller fremsendelse af ansøgningsskemaet kan beholde den del, hvori oplysningerne efter lovens § 13, stk. 1 og 2 er angivet.

§ 4. Oplysningerne skal gives i følgende rækkefølge og under følgende overskrifter:

- 1) Kortets anvendelsesmuligheder.
- 2) Vilkår knyttet til indehavelse og anvendelse af kortet.

3) Omkostninger, gebyrer, rente m.v.

4) Kontoudtog.

5) Afkrævning af personlige oplysninger.

6) Kreditværdighedsvurdering.

7) Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.

8) Udsendelse af advarsel hvis kort bortkommer, misbruges eller er i en uberettiget besiddelse.

Stk. 2. Såfremt oplysninger om flere betalingskort eller om forskellige ordninger med samme betalingskort gives samlet, skal oplysninger, der er indbyrdes forskellige for de enkelte betalingskort eller ordninger, angives tydeligt adskilt i teksten under de i stk. 1 angivne overskrifter.

§ 5. Overtrædelse af §§ 2-4 straffes med bøde.

Stk. 2. Begås overtrædelsen af et aktieselskab, anpartsselskab, andelsselskab eller lignende kan bødeansvar pålægges selskabet som sådant.

§ 6. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 1985.

Forbrugerombudsmanden, den 18. december 1984

FREDE CHRISTENSEN

Bekendtgørelse om gebyrer for udskrifter og fotokopier af oplysninger fra Forbrugerombudsmandens betalingskortregister.

I medfør af § 1, stk. 3 i Industriministeriets bekendtgørelse nr. 630 af 14. december 1984 om registrering, erstatningsmaksimering og gebyrer m.v. i medfør af betalingskortloven fastsættes:

§ 1. For udskrift eller kopi af registrerede oplysninger om en kortudsteder og de af denne anmeldte betalingssystemer betales 5 kr. for hver side, dog mindst 25 kr.

§ 2. Der opkræves ikke gebyr for første eksemplar af udskrift eller kopi af registrerede oplysninger, der udleveres til en kortudsteder indenfor det betalingskortsystem, oplysningerne vedrører.

§ 3. Bekendtgørelsen træder i kraft den 15. april 1986.

Forbrugerombudsmanden, den 4. april 1986
Frede Christensen

Bilag vedr. Forbrugerklagenævnet

H.	Lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 om Forbrugerklagenævnet	135
I.	Bekendtgørelse nr. 541 af 10. august 1989 om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet	139
J.	Bekendtgørelse nr. 793 af 15. december 1988 om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	143
K.	De særlige regler i retsplejeloven om forbrugersager	145
L.	Retsafgiftslovens § 9	147

Bekendtgørelse af lov om Forbrugerklagenævnet

Herved bekendtgøres lov om Forbrugerklagenævnet, jf. lovekendtgørelse 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 I *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. 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.

Stk. 2. (Ophævet).

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

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

§ 7. Nævnet afviser klager, der ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 2. Nævnet kan afvise at behandle en klage, 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.

Stk. 2. Såfremt 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 afgørelse i en klagesag, kan sagen af hver af parterne indbringes for domstolene.

Stk. 2. Såfremt nævnets afgørelser eller forlig indgået for nævnet ikke efterleves, indbringer Forbrugerklagenævnets sekretariat på forbru-

gerens begæring og på dennes vegne sagen for domstolene.

§ 11. Betegnelsen »Forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det i nærværende kapitel omhandlede navn.

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 afgørelse efter stk. 1–3 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

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

Kapitel 3

Ikrafttrædelse m.v.

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

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

Lov nr. 320 af 4. juni 1986 indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse:

Loven træder i kraft den 1. juli 1986.

Lov nr. 856 af 23. december 1987 indeholder følgende ikrafttrædelsesbestemmelse:

Loven træder i kraft den 1. januar 1988.

Industriministeriet, den 10. maj 1988

NILS WILHJELM

/ Hendrik Boesgaard

Bekendtgørelse om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet

I medfør af § 4, stk. 3 i lovebekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 om Forbrugerklagenævnet, fastsættes:

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

Stk. 2. Formandskabets medlemmer skal opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes eller 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 nævnets formand og 4 repræsentanter for nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt.

Stk. 4. Forbrugerstyrelsen varetager Forbrugerklagenævnets sekretariatsopgaver. Forbrugerstyrelsen udarbejder ved finansårets udløb en årsberetning til industriministeren om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

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

Stk. 2. Industriministeren kan ved bekendtgørelse undtage klager vedrørende nærmere angivne varer eller arbejds- og tjenesteydelser, jf. bekendtgørelse om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Forbrugerklagenævnet

kan ikke behandle klager, der kan indbringes for 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 omfattende spørgsmål.

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

- 1) vedkommende 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) vedkommendes 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 vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette nævnssafdelingens formand, som træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

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

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

Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke 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, jf. § 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 nævnssafdeling.

§ 9. Forbrugerklagenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes i et møde i en nævnssafdeling, hvori deltager et medlem af formandskabet og 4 medlemmer, jf. dog § 13, stk. 1, nr. 3, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser. En nævnssafdeling 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. Nævnssafdelingen kan beslutte at udsætte sagens behandling på yderligere oplysninger. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter og eventuelle vidner kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Nævnssafdelingen 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. Afgørelser underskrives af nævnsafdelingens 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 nævnsafdelingen bestemmer, at den tabende part helt eller delvis skal afholde udgifterne ved indhentelse af sagkyndig erklæring eller betalte gebyrer, jf. lovens § 9, stk. 3, fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

§ 10. Sekretariatet indbringer sagen for domstolene på forbrugers begæring og på dennes vegne, såfremt nævnets afgørelse eller forlig indgæet for nævnet ikke efterleves.

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

§ 11. Nævnsafdelingens formand kan beslutte, at en sag, hvori afgørelse er truffet, eller forlig er indgæet, 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 kan offentliggøres ved nævnets foranstaltning.

§ 13. Forretningsudvalget træffer afgørelse om godkendelse af private klage- og ankenævn,

jf. 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 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, jf. lovens § 7.
- 5) spørgsmål om fastlæggelse af retningslinjer for pålæggelse og inddrivelse af udgifter og gebyrer, jf. lovens § 9, stk. 3.

Stk. 2. Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når nævnets formand 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 Forbrugerstyrelsen til at handle på sine vegne.

§ 15. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. september 1989. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 412 af 10. april*) 1982 om forretningsorden for Forbrugerklagenævnet.

Industriministeriet, den 10. august 1989

NILS WILHJELM

/ Vincentia Meisling

*) I henhold til rettesleslisten til Lovtidende indføjes følgende rettelse:
Den korrekte tekst skal være »juli«.

Bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde

I medfør af § 2 og § 3, stk. 2, i lov om Forbrugerklagenævnet, jf. lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 af lov om Forbrugerklagenævnet, 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 500 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 500 kr.

Stk. 2. Nævnets formand kan i særlige tilfælde se bort fra den i stk. 1 nævnte undergrænse på 500 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, persienner 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 samlereobjekter 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.

se 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, og
- 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, jf. lovens § 12, eller på områder, på hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, jf. lovens § 3, kan ikke indbringes for forbrugerklagenævnet.

Sik. 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 1989. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 544 af 10. december 1985.

Industriministeriet, den 15. december 1988

HENNING DYREMOSE

/ Boesgaard

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.

Lov nr. 267 af 26. juni 1975.

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.

Juridisk register til afgørelser fra Forbrugerklagenævnet

A

Aftaler

(se under Kontrakt og Umyndighed)

Andelsforetagender

El-selskab erstatningspligtig for ødelæggelse af diverse el-apparater ved overspænding på lysnettet som følge af fejl ved 0-klemme . . .	6.2.3.	side	73
Betaling af vandtilslutningsafgift. Tilbagesøgningskrav	6.2.5.	side	75

Annoncer

Edb-sælger var bundet af ordlyden i en annonce. Forbrugeren ansås ikke for at være i "ond tro". Sælgeren kunne ikke frigøre sig fra aftalen i medfør af Aftalelovens §§ 32 og 39	6.1.14.	side	69
"VÆRDI-KUPON" kunne principielt anvendes under et udsalg, da forbeholdet i værdikuponen var uklart, og måtte fortolkes til ugunst for sælgeren. Bevisuegnethed	6.6.4.	side	90

Annulation

Sælgeren kunne ikke kræve stempelafgift vedrørende en annulleret aftale betalt af forbrugeren	6.5.1.	side	86
---	--------	------	----

Ansvarsfraskrivelse

Køb af edb-terminal. Erhvervskøb. Ansvarsfraskrivelsesklausul ikke anset for urimelig efter Aftalelovens § 36. Morarente i erhvervsforhold. Branche kutyme	6.1.10.	side	65
--	---------	------	----

Arbejds- og tjenesteydelse

(se under Tjenesteydelse)

B

Betaling

Købers krav om at få bil, der blev givet i bytte, tilbage i samme stand (indregistreret og forsynet med nummerplader), da købet blev hævet	6.8.3.	side	96
--	--------	------	----

Bevisbyrde

Bevisbyrden for, at det opkrævede beløb ikke svarer til forbrugte telefonsamtaler, påhviler normalt forbrugeren. I sager hvor der er tale om en betydelig afvigelse fra et langvarigt og stabilt telefonforbrug har Forbrugerklagenævnet fundet, at telefonselskabet bør have bevisbyrden

6.2.2. side 71

En cykelhandler har pligt til at vejlede om korrekt stelhøjde. Cykelhandleren har bevisbyrden for, at forbrugeren køber en cykel, der ikke har korrekt stelhøjde

6.6.3. side 89

Reparation af fotografiapparat. Forbrugeren kunne ikke løfte bevisbyrden for, at en aftale om afvigelse af pristilbud skulle være indgået. Prisen for reparationen blev i øvrigt ikke anset for urimelig

6.7.3. side 92

Branchekutymmer

Køb af edb-terminal. Erhvervskøb. Ansvarsfraskrivelsesklausul ikke anset for urimelig efter Aftalelovens § 36. Morarente i erhvervsforhold. Branchekutyme

6.1.10 side 65

E

EF-Domskonventionen

Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg

6.1.9. side 64

Erstatning i kontrakt

Den erhversdrivende var både berettiget og forpligtet til at hente klagerens gamle fryser

6.1.11 side 67

El-selskab erstatningspligtig for ødelæggelse af diverse el-apparater ved overspænding på lysnettet som følge af fejl ved 0-klemme ...

6.2.3 side 73

Erstatningskrav som følge af, at en forbrugers fjernvarmebehov var væsentligt større end forud beregnet af Den kommunale forvaltning

6.2.4. side 74

Kjole indleveret til rensning – blev vasket uden klagerens samtykke. Erstatning

6.3.6. side 78

Et møntvaskeri blev erstatningsansvarlig for skader opstået ved uhensigtsmæssig pakning af centrifugen, da der ikke var skiltet med, hvorledes centrifugen skal pakkes for at undgå beskadigelser	6.3.10.	side 81
Tøjforretning, der modtog tøj til rensning var ansvarlig for bortkomst af tøjet uanset at også engrosrenseriet var ansvarlig	6.3.11.	side 81
Køb af cykel. Afhjælpning af mangler. Transportomkostninger	6.6.2.	side 89
Køb af fotografiapparat. Sælgers oplysningspligt. Batterierne ødelagde kameraet .	6.7.2.	side 91
Et busselskab blev pålagt erstatningsansvar for ikke nærmere at have angivet, hvor på Rådhuspladsen selskabets bus til Legoland afgik. Afslag i prisen på grund af afkorting af opholdet i Legoland	6.9.1.	side 98
Køb af flybilletter. Krav om erstatning for udgifter til hjemtransport som følge af aflysning af den bestilte flyafgang	6.9.2.	side 99
Et luftfartsselskab fandtes erstatningsansvarlig, fordi man ikke havde informeret passageren om, at han måtte påregne længere tid til indcheckning end normalt	6.9.3.	side 99
Køb af flybilletter. Flyselskabet blev pålagt erstatningsansvar ved forsinkelse	6.9.4.	side 100
DANAIR undlod ved billetudstedelsen af flybilletter til Færøerne at informere om en særlig færøsk udrejseafgift, som Færøerne havde indført 1½ måned tidligere. Den manglende information udløste ikke et erstatningskrav	6.9.5.	side 101
Køb af hund. Erstatning i specieskøb, købelovens § 80, stk. 1, nr. 3	6.12.4.	side 105

Erstatning uden for kontrakt

DANAIR undlod ved billetudstedelsen af flybilletter til Færøerne at informere om en særlig færøsk udrejseafgift, som Færøerne havde indført 1½ måned tidligere. Den manglende information udløste ikke et erstatningskrav	6.9.5.	side 101
---	--------	----------

Farlige egenskaber

(se under Produktansvar)

Forbrugeraftalelov

(Lov om visse forbrugeraftaler. (Dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser).)

Bestillingskøbet i knibe efter ændringer af dørsalgsloven 5. side 55

Køb af TV og video ved fjernsalg. Bestilling af grydesæt udenfor fast forretningssted. Købene finansieret gennem lån fra et finansieringsselskab. Finansieringen ikke omfattet af Kreditkøbslovens § 1, stk. 2, nr. 2 6.1.12. side 68

Ugyldig aftale vedrørende køb af sengesæt. Ugyldigheden kunne gøres gældende, selv om klageren havde underskrevet et frivilligt forlig om betalingen 6.3.12. side 82

Køb pr. postordre. På grund af manglende oplysninger om fortrydelsesretten var aftalen ugyldig 6.3.15. side 83

Bogværk solgt ved dørsalg. Fortolkning af opsagt kontrakt. Opsigelsens virkning for supplerende årbøger i et løbende abonnement 6.11.2 side 103

Opsigelse af brevkursus. Anvendelse af forbrugerftalelovens § 14, stk. 1 6.12.1 side 103

Tegning af brevkursus. Opsigelse. Forbrugerftalelovens § 14, stk. 1 6.12.2. side 104

Forbrugerklagenævnsloven

Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg 6.1.9. side 64

"VÆRDI-KUPON" kunne principielt anvendes under et udsalg, da forbeholdet i værdikuponen var uklart, og måtte fortolkes til ugunst for sælgeren. Bevisuegnethed 6.6.4. side 90

Forbrugerklagenævnet anså sig kompetent til at behandle en klage over en professionel fotografs private fotografiapparat 6.7.6. side 94

Forbrugerkøb

(se tillige under Køb)

Afhjælpes fejl ved den leverede vare ikke inden rimelig tid, kan køberen hæve købet . 6.1.3. side 60

Forsinket levering af TV. Fortolkning af ”rimelig frist”, Købelovens § 74, stk.2, 2. pkt 6.1.6. side 62

Køb af farve-TV ophævet i henhold til Købelovens § 78, stk. 3, jfr. stk. 1 6.1.7 side 63

Mangler ved gardinstof kunne ikke påberåbes, da reklamationsfristen ifølge Købelovens § 83 var overskredet 6.3.7. side 79

Mangler ved gardinstof kunne ikke påberåbes, da reklamationsfristen ifølge Købelovens § 83 var overskredet 6.3.8. side 79

Krav om ophævelse, da gåsedunsdynes fyldkvalitet ikke svarede til deklarationen, blev afskåret af Købelovens 1-års-frist, uanset at der var tale om en skjult mangel 6.3.9. side 80

Køb af børnecykler med stålfølge og håndbrems. Rådgivning om nedsat bremseevne til børn ikke tilstrækkelig. Afhjælpning. 6.6.1. side 88

En optiker kunne betinge afhjælpning af en øjenlægeundersøgelse 6.7.1. side 91

Køb af hund. Erstatning i specieskøb, købelovens §80, stk. 1, nr. 3 6.12.4. side 105

G

Garanti

Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg 6.1.9. side 64

Rustangreb i barnevognes forkromede dele 6.12.6. side 107

I

International løsørekøb

Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg 6.1.9. side 64

International privatret

Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg

6.1.9. side 64

K

Kommission

Køb af en brugt bil på auktion. Kbl. § 77, stk. 2, jfr. stk. 1, 2. pkt. Klageren kunne efter kommissionslovens § 56, stk. 1, gøre mangelsbeføjelser gældende overfor auktionsfirmaet

6.8.1. side 94

Konto- og kreditkort

(se under Betalingskort)

Kontrakt

I. Kontraktens indgåelse

Køb af stereoanlæg omfattede ikke en compact-disc pladespiller, der var udstillet i forbindelse med anlægget.

6.1.5. side 61

Edb-sælger var bundet af ordlyden i en annonce. Forbrugeren ansås ikke for at være i "ond tro". Sælgeren kunne ikke frigøre sig fra aftalen i medfør af Aftalelovens §§ 32 og 39

6.1.14. side 69

Der skal tages højde for selv almindelig krympning ved syning af gardiner

6.3.1. side 76

En cykelhandler har pligt til at vejlede korrekt om stelhøjde. Cykelhandleren har bevisbyrden for, at forbrugeren køber en cykel, der ikke har korrekt stelhøjde

6.6.3. side 89

"VÆRDI-KUPON" kunne principielt anvendes under et udsalg, da forbeholdet i værdikuponen var uklart, og måtte fortolkes til ugunst for sælgeren. Bevisuegnethed.

6.6.4. side 90

Optiker kan ikke påberåbe sig den almindelige kontaktlinseabonnementsbestemmelse, når indgåelsen af abonnementsaftalen er atypisk

6.7.4. side 92

En reparatør må ikke udføre omfattende reparationer uden at indhente klagerens tilsagn hertil

6.7.5. side 93

DANAIR undlod ved billetudstedelsen af flybilletter til Færøerne at informere om en særlig færøsk udrejseafgift, som Færøerne havde indført 1½ måned tidligere. Den manglende information udløste ikke et erstatningskrav	6.9.5.	side 101
Et bureau, der ikke ved bestillingen af to flybilletter havde taget forbehold for luftfartsselskabets evt. prisstigninger, blev forpligtet til at sælge billetterne til den aftalte pris	6.9.6.	side 101
Moder bindes ikke af, at umyndig tegner abonnement i hendes navn	6.11.1.	side 102
Bogværk solgt ved dørsalg. Fortolkning af opsagt kontrakt. Opsigelsens virkning for levering af supplerende årbøger i et løbende abonnement	6.11.2.	side 103
<i>II. Ugyldighed</i>		
Køb af TV og video ved fjernsalg. Bestilling af grydesæt udenfor fast forretningssted. Købene finansieret gennem lån fra et finansieringsselskab. Finansieringen ikke omfattet af Kreditkøbslovens § 1, stk. 2, nr. 2	6.1.12.	side 68
Ugyldig aftale vedrørende køb af sengesæt. Ugyldigheden kunne gøres gældende, selv om klageren havde underskrevet et frivilligt forlig om betalingen	6.3.12.	side 82
Køb pr. postordre. På grund af manglende oplysninger om fortrydelsesretten var aftalen ugyldig	6.3.15.	side 83
<i>III. Aftalevilkår på standardkontrakter, fakturaer, notaer el. lign; aftalelovens § 36</i>		
Køb af edb-terminal. Erhvervskøb. Ansvarsfraskrivelsesklausul ikke anset for urimelig efter Aftalelovens § 36. Morarente i erhvervsforhold. Brancheutyme	6.1.10.	side 65
Ugyldig aftale vedrørende køb af sengesæt. Ugyldigheden kunne gøres gældende, selv om klageren havde underskrevet et frivilligt forlig om betalingen	6.3.12.	side 82
Løfte om returret blev trukket tilbage	6.4.4.	side 85

Køb af en brugt bil på auktion. Kbl. § 77, stk. 2, jfr. stk. 1, 2. pkt. Klageren kunne efter kommissionslovens § 56, stk. 1, gøre mangelsbeføjelser gældende overfor auktionsfirmaet	6.8.1.	side 94
--	--------	---------

IV. Fortolkning i øvrigt af aftaler

Ophævelse af lejekontrakt i forbindelse med udflytning fra udlejers forretningsområde. Udlejer måtte tilbagebetale forudbetalt leje	6.1.13.	side 69
---	---------	---------

Edb-sælger var bundet af ordlyden i en annonce. Forbrugeren ansås ikke for at være i "ond tro". Sælgeren kunne ikke frigøre sig fra aftalen i medfør af Aftalelovens §§ 32 og 39	6.1.14.	side 69
--	---------	---------

Telefonabonnement. Telefonselskabet var berettiget til ensidigt at udskifte et specialapparat	6.2.1.	side 71
---	--------	---------

Køb af brugt bil. Fortolkning af kontraktsvilkår	6.8.2.	side 95
--	--------	---------

Bogværk solgt ved dørsalg. Fortolkning af opsagt kontrakt. Opsigelsens virkning for levering af supplerende årbøger i et løbende abonnement	6.11.2.	side 103
---	---------	----------

Kreditkøb

Køb af TV og video ved fjernsalg. Bestilling af grydesæt udenfor fast forretningssted. Købene finansieret gennem lån fra et finansieringsselskab. Finansieringen ikke omfattet af Kreditkøbslovens § 1, stk. 2, nr. 2	6.1.12.	side 68
---	---------	---------

Sælgeren kunne ikke kræve stempelafgift vedrørende en annulleret aftale betalt af forbrugeren	6.5.1.	side 86
---	--------	---------

Kreditkøbesummen nedsat som urimelig efter Kreditkøbslovens § 10. Forbrugerklagenævnet undlod at besigtige indbytningsbilen, selv om bilforhandleren hævdede at prisen på denne også var sat for højt	6.8.4.	side 97
---	--------	---------

Ulovlig selvtægt ansat som misligholdelse, der måtte sidestilles med ikke levering af den solgte vare. Køb af bil ophævet	6.8.5.	side 97
---	--------	---------

Køb

I. Købesum

Køb af stereoanlæg omfattede ikke en compact-disc pladespiller, der var udstillet i forbindelse med anlægget. 6.1.5. side 61

Købers krav om at få bil, der blev givet i bytte, tilbage i samme stand (indregistreret og forsynet med nummerplader), da købet blev hævet 6.8.3. side 96

II. Levering

Sælgeren kunne ikke kræve stempelafgift vedrørende en annulleret aftale betalt af forbrugeren 6.5.1. side 86

III. Ophævelse. Omlevering. Forholdsmæssigt afslag. Afhjælpning

Køb af fjernstyret bil med konstruktionsfejl 6.1.1. side 59

En brugsvejledning bør være udformet på dansk 6.1.2. side 59

Afhjælpes fejl ved den leverede vare ikke inden rimelig tid, kan køberen hæve købet . 6.1.3. side 60

Køb af radiostyret bil med periodisk fejl og udenlandsk brugsanvisning ensbetydende med, at klageren ikke havde fået oplysninger om forholdsregler 6.1.4. side 60

Forsinket levering af TV. Fortolkning af "rimelig frist", Købelovens § 74, stk. 2, 2. pkt 6.1.6. side 62

Køb af farve-TV ophævet i henhold til Købelovens § 78, stk. 3, jfr. stk. 1 6.1.7. side 63

Forbrugeren fik erstatning for ødelagte madvarer, da et brugt køle/fryseskab på grund af mangler ikke virkede. Forbrugeren havde ikke speciel tilsynspligt 6.1.8. side 64

Elkomfur købt ved grænsehandel. Den danske generalimportør af mærket hæftede ikke. Forhandleren indestod selvstændigt for garantien. Lovvalg 6.1.9. side 64

Køb af edb-terminal. Erhvervskøb. Ansvarsfraskrivelsesklausul ikke anset for urimelig efter Aftalelovens § 36. Morarente i erhvervsforhold. Branchekutyme	6.1.10.	side 65
Der skal tages højde for selv almindelig krympning ved syning af gardiner	6.3.1.	side 76
Aftageligt møbelbetræk af polypropylen tålte ikke rensning	6.3.2.	side 76
Tidsforløbet afskar forbrugeren fra at gøre en lovet ombytningsret gældende	6.3.3.	side 77
Mangelfuld forarbejdning kunne påberåbes uanset den af klageren anvendte vedligeholdelsesmetode	6.3.4.	side 77
Kokostæpper med gummibagside skal syes sammen for at undgå at tæppet kommer til at gabe i samlingen	6.3.5.	side 78
Vildledende oplysninger om skosålers slidstyrke. Ophævelse af køb	6.4.1.	side 84
Løfte om returret blev trukket tilbage	6.4.4.	side 85
Skab, købt til anvendelse som køkkenskab, kunne ikke uden forstærkning bære vægten af tungere ting. Erstatning for skader på porcelæn forårsaget af sammenstyrtning af skabet, der ikke var korrekt samlet af forbrugeren. Ufyldestgørende brugsanvisning. Produktansvar	6.5.2.	side 86
Mangler ved en sofa var ikke værdiforringende og berettigede derfor ikke til et afslag i prisen	6.5.4.	side 88
Køb af børnecykler med stålfølge og håndbrems. Rådgivning om nedsat bremseevne til børn ikke tilstrækkelig. Afhjælpning . . .	6.6.1.	side 88
Køb af cykel. Afhjælpning af mangler. Transportomkostninger	6.6.2.	side 89
En cykelhandler har pligt til at vejlede korrekt om stelhøjde. Cykelhandleren har bevisbyrden for at forbrugeren køber en cykel, der ikke har korrekt stelhøjde	6.6.3.	side 89

En optiker kunne betinge afhjælpning af en øjenlægeundersøgelse	6.7.1.	side 91
Forbrugerklagenævnet anså sig kompetent til at behandle en klage over en professionel fotografs private fotografiapparat	6.7.6.	side 94
Køb af en brugt bil på auktion. Kbl. § 77, stk. 2, jfr. stk. 1, 2. pkt. Klageren kunne efter kommissionslovens § 56, stk. 1, gøre mangelsbeføjelser gældende overfor auktionsfirmaet	6.8.1.	side 94
Køb af brugt bil. Fortolkning af kontraktvilkår	6.8.2.	side 95
Købers krav om at få bil, der blev givet i bytte, tilbage i samme stand (indregistreret og forsynet med nummerplader), da købet blev hævet	6.8.3.	side 96
Ulovlig selvtægt anset som misligholdelse, der måtte sidestilles med ikke levering af den solgte vare. Køb af bil ophævet	6.8.5.	side 97
Køb af hund. Erstatning i specieskøb, købelovens § 80, stk. 1, nr. 3	6.12.4.	side 105
Rustangreb i barnevognes forkromede dele	6.12.6.	side 107

IV. Erstatning
(se under Erstatning i kontrakt)

V. Produktansvar
(se under Produktansvar)

L

Leje

Ophævelse af lejekontrakt i forbindelse med udflytning fra udlejers forretningsområde. Udlejer måtte tilbagebetale forudbetalt leje	6.1.13.	side 69
---	---------	---------

Levering

(se under Køb II og Tjenesteydelse II)

Luftfartsloven

Køb af flybilletter. Flyselskabet blev pålagt erstatningsansvar ved forsinkelse	6.9.4.	side 100
---	--------	----------

O	Ombytningsret		
	Tidsforløbet afskar forbrugeren fra at gøre en lovet ombytningsret gældende	6.3.3.	side 77
	Julegaver – 8 dages ombytningsret	6.4.2.	side 84
P	Passivitet		
	En forbruger mistede retten til at gøre sit krav gældende, fordi han ikke rettidigt fulgte reklamationen op	6.3.14.	side 83
	Produktansvar		
	Forbrugeren fik erstatning for ødelagte madvarer, da et brugt køle/fryseskab på grund af mangler ikke virkede. Forbrugeren havde ikke speciel tilsynspligt	6.1.8.	side 64
	Afsmitning fra knapper. Produktansvar . . .	6.3.13.	side 82
	Skab, købt til anvendelse som køkkenskab, kunne ikke uden forstærkning bære vægten af tungere ting. Erstatning for skader på porcelæn forårsaget af sammenstyrtning af skabet, der ikke var korrekt samlet af forbrugeren. Ufyldstgørende brugsanvisning. Produktansvar	6.5.2.	side 86
	Stempling med ”WATERRESISTANT” i uglaceret underskål udløste erstatningsansvar, da vand var trængt igennem underskålen og havde beskadiget et gulvtæppe og parketgulvet. Produktansvar. Tabsbegrænsningspligt	6.12.3.	side 105
	Et rustfjerningsmiddel skadede aluminiumsdele på en motorcykel	6.12.5.	side 106
	Reklamation		
	Mangler ved gardinstof kunne ikke påberåbes, da reklimationsfristen ifølge Købelovens § 83 var overskredet	6.3.7.	side 79
	Mangler ved gardinstof kunne ikke påberåbes, da reklimationsfristen ifølge Købelovens § 83 var overskredet	6.3.8.	side 79

	Krav om ophævelse, da gåsedunsdynes fyldkvalitet ikke svarede til deklarationen, blev afskåret af Købelovens 1-års-frist, uanset at der var tale om en skjult mangel	6.3.9.	side 80
	En forbruger mistede retten til at gøre sit krav gældende, fordi han ikke rettidigt fulgte reklamationen op	6.3.14.	side 83
	Rentelov Køb af edb-terminal. Erhvervskøb. Ansvarsfraskrivelsesklausul ikke anset for urimelig efter Aftalelovens § 36. Morarente i erhvervsforhold. Branche kutyme	6.1.10.	side 65
	Returret Klageren var berettiget til at gøre returretten gældende på udsalgsvare	6.4.3.	side 85
	Løfte om returret blev trukket tilbage	6.4.4.	side 85
S	Stempelafgift Sælgeren kunne ikke kræve stempelafgift vedrørende en annulleret aftale betalt af forbrugeren	6.5.1.	side 86
T	Tilbagesøgning (contradictio indebeti) Betaling af vandtilslutningsafgift. Tilbagesøgningskrav	6.2.5.	side 75
	Tjenesteydelser <i>I. Pris for tjenesteydelsen</i> Betaling af vandtilslutningsafgift. Tilbagesøgningskrav	6.2.5.	side 75
	Vederlag for ompolstring nedsat til en efter omstændighederne rimelig pris	6.5.3.	side 87
	Reparation af fotografiapparat. Forbrugeren kunne ikke løfte bevisbyrden for, at en aftale om afgivelse af pristilbud skulle være indgået. Prisen for reparationen blev i øvrigt ikke anset for urimelig	6.7.3.	side 92

DANAIR undlod ved billetudstedelsen af flybilletter til Færøerne at informere om en særlig færøsk udrejseafgift, som Færøerne havde indført 1½ måned tidligere. Den manglende information udløste ikke et erstatningskrav 6.9.5. side 101

Et bureau, der ikke ved bestillingen af to flybilletter havde taget forbehold for luftfartsselskabets evt. prisstigninger, blev forpligtet til at sælge billetterne til den aftalte pris 6.9.6. side 101

II. Forsinkelse med præstation af ydelsen

Køb af flybilletter. Krav om erstatning for udgifter til hjemtransport som følge af aflysning af den bestilte flyafgang 6.9.2. side 99

III. Ophævelse. Nedslag i prisen. Afhjælpning.

Bevisbyrden for, at det opkrævede beløb ikke svarer til forbrugte telefonsamtaler, påhviler normalt forbrugeren. I sager hvor der er tale om en betydelig afgigelser fra et langvarigt og stabilt telefonforbrug har Forbrugerklagenævnet fundet, at telefonselskabet bør have bevisbyrden 6.2.2. side 71

Aftageligt betræk af polypropylen tålte ikke rensning 6.3.2. side 76

Kokostæpper med gummibagside skal syes sammen, for at undgå at tæppet kommer til at gabe i samlingen 6.3.5. side 78

Kjole indleveret til rensning – blev vasket uden klagerens samtykke. Erstatning 6.3.6. side 78

Et busselskab blev pålagt erstatningsansvar for ikke nærmere at have angivet, hvor på Rådhuspladsen selskabets bus til Legoland afgik. Afslag i prisen på grund af afkorting af opholdet i Legoland 6.9.1. side 98

IV. Erstatning

(se under Erstatning i kontrakt)

U

Udsalg

"VÆRDI-KUPON" kunne principielt anvendes under et udsalg, da forbeholdet i værdikuponen var uklart, og måtte fortolkes til ugunst for sælgeren. Bevisuegnethed

6.6.4. side 90

Umyndighed

Moder bindes ikke af, at umyndig tegner abonnement i hendes navn

6.11.1. side 102