

Sonny Kristoffersen

Forbrugerbeskyttelse

– ved køb af løsøre og tjenesteydelser,
erhvervelse af fast ejendom,
kreditaftaler og betalingsmidler

FORLAGET THOMSON



GadJura

Sonny Kristoffersen

Forbrugerbeskyttelse

– ved køb af løsøre og tjenesteydelser,
ved erhvervelse af fast ejendom, kreditaftaler og betalingsmidler

1. udgave/1. oplag

© Forlaget Thomson A/S, København 2004

ISBN 87-619-0949-1

Omslag: Birger Gregers MDD, Frederiksberg

Sats: BookPartnerMedia, København

Tryk: BookPartnerMedia, København

Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse
af denne bog eller dele af den er ikke tilladt
ifølge gældende dansk lov om ophavsret.
Alle rettigheder forbeholdes.

Forord

Med denne lære- og håndbog i forbrugerret er der især lagt vægt på en nærmere gennemgang af de forbrugerbeskyttende kontraktsretlige regler, som gælder for forskellige typer af forbrugeraftaler indenfor køb af løsøre og tjenesteydelser, ved erhvervelse af fast ejendom, kreditaftaler og betalingsmidler, herunder den nye forbrugeraftalelov, som trådte i kraft 1. oktober 2004.

Bogen er skrevet med henblik på at tjene det dobbelte formål som lærebog og som værktøj for praksis, samt et forsøg på at skildre de væsentligste forbrugerbeskyttende regler, der regulerer markedet i dag.

Alle de gennemgåede love er at finde samlet på kursusfaget Forbrugerret's hjemmeside: www.jur.ku.dk/forbrugerret.

Jeg vil gerne rette en stor tak til advokat Klavs V. Gravesen fra advokatfirmaet DLA Nordic, sekretariatschef Henrik Davidsen, Pengeinstitutankenævnet, sekretariatschef Lene Holten Petersen, Ankenævnet for Huseftersyn, samt lektor Susanne Karstoft for deres gennemlæsning og forslag til forbedringer af teksterne. Ligeledes en særlig stor tak til stud. jur. Lene Vesth og stud. jur. Tina Dhanda for hjælpen med korrekturen.

Materiale fremkommet efter 1. august 2004 har kun undtagelsesvis kunnet medtages.

Sonny Kristoffersen
Vanløse 1. august 2004

Indhold

Kapitel 1	Lov om visse forbrugeraftaler	15
1.1.	Formål og revision af forbrugeraftaleloven	15
1.1.1.	Revision af forbrugeraftaleloven 2004	15
1.1.1.1.	Lovens område og definitioner m.v.	18
1.1.1.1.1.	Undtaget fra lovens anvendelses- område	19
1.1.1.1.2.	Hvilke aftaler der er omfattet af oplys- ningspligten og fortrydelsesretten	20
1.1.1.1.3.	Definitionen på en forbrugeraftale	23
1.1.1.1.4.	Den erhvervsdrivendes bevisbyrde	24
1.1.1.1.5.	Udvidelse af forbrugeraftalebegrebet	25
1.1.1.1.6.	Definition af fjernsalg	26
1.1.1.1.7.	Definition af en finansiell tjenesteydelse	27
1.2.	Forbud mod uanmodet henvendelse m.v.	29
1.2.1.	Undtagelser fra forbud mod uanmodet henvendelse	34
1.2.1.1.	Et løfte afgivet i strid med § 6 er ikke bindende	35
1.2.1.2.	Forbud mod negativ aftalebinding	36
1.2.1.3.	Udførelse af en tjenesteydelse for forbrugeren uden dennes forudgående anmodning	38
1.3.	Oplysningspligt	39
1.3.1.	Oplysningspligtens område	40
1.3.2.	Aftaler indgået uden for fast forretningssted	41
1.3.3.	Fjernsalgsaftaler vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser	43
1.3.3.1.	Hvilke oplysninger der forud for aftalens indgåelse skal meddeles forbrugeren i forbindelse med en fjernsalgsaftale	43
1.3.3.2.	Hvilke oplysninger der efter aftalens indgåelse skal meddeles forbrugeren i forbindelse med en fjernsalgsaftale	45
1.3.3.2.1.	Begrebet »varigt medium«	46
1.3.3.2.2.	Undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium	47
1.3.4.	Fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser	49

1.3.4.1. Hvilke oplysninger der skal meddeles forbrugeren ved indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse	49
1.3.4.2. Hvordan oplysninger skal gives ved indgåelsen af en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse	53
1.3.5. Fælles regler for fjernsalg om udlevering af aftalevilkårene på papir m.v.	54
1.4. Fortrydelsesret	55
1.4.1. Fortrydelsesrettens område	55
1.4.1.1. Undtagelser fra fortrydelsesrettens område	55
1.4.1.1.1. Aftaler om visse køb m.v.	55
1.4.1.1.2. Finansielle tjenesteydelser omfattet af realkreditområdet	56
1.4.1.1.3. Aftaler om værdipapirer	56
1.4.1.1.4. Spil og lotteri	58
1.4.2. Fortrydelsesfristen og dens beregning	58
1.4.2.1. Fortrydelsesrettens ophør før tid	61
1.4.2.2. Fristudløb på en helligdag m.v.	63
1.4.3. Fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten	64
1.4.4. Betingelser for at udøve fortrydelsesretten ved aftaler vedrørende køb af varer	66
1.4.5. Retsvirkningerne af at bruge fortrydelsesretten	68
1.4.5.1. Retsvirkningerne af at fortryde en aftale indgået uden for fast forretningssted eller en fjernsalgsaftale vedrørende en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse	68
1.4.5.2. Retsvirkningerne af at fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse	70
1.5. Bortfald af tilknyttede aftaler	73
1.6. Den erhvervsdrivendes opfyldelse af aftaler indgået ved fjernsalg vedrørende varer og ikke-finansielle tjenesteydelser	74
1.7. Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.	75
1.8. Visse lovvalgsaftaler	76
1.9. Bestemmelser om ufravigelighed, bødestraf og ikrafttræden	77
1.10. Lovens territoriale gyldighed	79
Kapitel 2 Købelovens regler om forbruger køb	80
2.1. Forbruger købet	80
2.1.1. Revision af reglerne om forbruger købet pr. 1. januar 2002	81
2.1.2. Oversigt over ændringer i forbruger købsreglerne	83

2.2. Sælgerens ydelse	85
2.2.1. Leveringstid og -sted	86
2.2.2. Kontraktsmæssighed, mangler m.v.	86
2.2.2.1. Tidspunktet for mangelsbedømmelsen	87
2.2.2.2. Nærmere om mangelsbegrebet efter købelovens §§ 75a og 76	92
2.2.2.2.1. Når der er afgivet urigtige eller vildledende oplysninger	93
2.2.2.2.2. Når der ved marketingsforanstaltninger er afgivet urigtige eller vildledende oplysninger	95
2.2.2.2.3. Hvis sælgeren har tilsidesat sin loyale oplysningspligt	95
2.2.2.2.4. Hvis genstanden i øvrigt er af en anden eller ringere beskaffenhed eller brugbarhed	96
2.2.2.2.5. Forbrugeren kan ikke påberåbe sig urigtige eller vildledende oplysninger, der er rettet senest ved indgåelsen af købsaftalen	97
2.2.2.2.6. Forbrugers (rå)materiale	98
2.2.2.2.7. Krav om salgsgenstandens overensstemmelse med aftalen	98
2.2.2.2.7.1. Forbrugeren skal ved købet have de fornødne oplysninger med henblik på montering, anvendelse, opbevaring og vedligeholdelse af salgsgenstanden	99
2.2.2.2.7.2. Salgsgenstanden skal have en vis holdbarhed m.v.	100
2.2.2.3. Synlige mangler, reklamation mm.	103
2.2.2.3.1. Synlige mangler: Undersøgelse, forbehold mm.	104
2.2.2.3.2. Forbud mod generelle forbehold ved mangler	106
2.2.2.3.3. Efterfølgende undersøgelse, reklamation	107
2.2.2.3.3.1. Den relative reklamationsfrist på 2 måneder	108
2.2.2.3.3.2. Den absolutte reklamationsfrist på 2 år	111

2.3. Forbrugerens ydelse	119
2.4. Risikoens overgang	120
2.5. Bestillingskøb	121
2.5.1. Ophævelse og risikoen for salgsgenstanden ved bestillingskøb	123
2.6. Forbrugerens rettigheder ved en mangelfuld salgsgenstand	126
2.6.1. Afhjælpning af manglen	127
2.6.1.1. Antal afhjælpningsforsøg	128
2.6.1.2. Vederlag for undersøgelse af salgsgenstanden	129
2.6.2. Levering af en anden genstand, der stemmer overens med aftalen (omlevering)	132
2.6.3. Et passende afslag i købesummen	133
2.6.4. Ophævelse af købet, hvis manglen ikke er uvæsentlig	134
2.6.5. Begrænsninger i mangelsbeføjelserne	135
2.6.5.1. Umulighed for gennemførelse af beføjelsen .	135
2.6.5.2. Beføjelsen må ikke påføre sælgeren uforholdsmæssige omkostninger	135
2.6.5.3. Forbrugerklagenævnets praksis vedrørende § 78, stk. 2	139
2.6.6. Sælgeren kan afværge forbrugerens krav om ophævelse eller prisafslag ved at tilbyde afhjælpning eller omlevering inden rimelig tid	140
2.6.6.1. Sælgeren har et antal afhjælpningsforsøg ...	142
2.7. Økonomisk kompensation	144
2.7.1. Ved sælgers forsinkelse: Erstatning	144
2.7.2. Ved mangler: Forholdsmæssigt afslag (eller erstatning)	145
2.7.3. Erstatningsbeføjelsen ved mangler	146
2.8. Forholdet til tidligere salgsled: Forbrugerens direkte krav .	148
2.9. Retsfølger af forbrugerens misligholdelse	149
2.10. Fordringshavermora	150
2.10.1. Forbrugerens fordringshavermora	150
2.10.2. Sælgers fordringshavermora	152
2.11. Lovvalgsaftaler ved forbruger købsaftaler	152

Kapitel 3

Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom ...	155
3.1. Baggrund og formål	155

3.2. Fysiske mangler ved fast ejendom	159
3.3. Lovens anvendelsesområde	164
3.4. Sælgerens fritagelse for mangels hæftelsen	166
3.4.1. Forholdet til reglerne i lov om omsætning af fast ejendom	172
3.4.2. Undtagelserne fra reglen om sælgerens fritagelse for mangels hæftelsen	173
3.4.2.1. Sælgers almindelige forbehold for mangler, generelle ansvarsfraskrivelser m.v.	179
3.5. Den bygningssagkyndiges erstatningsansvar	180
3.6. Betingelserne for at en tilstandsrapport kan have retsvirkning efter § 2	190
3.7. Kravene til sælgers oplysning vedr. ejerskifteforsikring ...	196
3.8. Fortrydelsesret ved køb af fast ejendom m.v.	205
3.8.1. Køberen har fortrydelsesret, når der er indgået en købsaftale	207
3.8.2. Købstilbud kan tilbagekaldes indtil tilbudet er accepteret af sælgeren	208
3.8.3. Fortrydelsesfristen er 6 hele hverdage	209
3.8.3.1. Hvornår begynder fortrydelsesfristen at løbe?	210
3.8.3.2. Betingede aftaler (advokatforbehold m.v.) .	212
3.8.4. Er en aftale om køb blevet tinglyst	213
3.8.5. Ejendommen skal stilles til disposition for sælgeren .	214
3.8.6. Fortrydelsesretten er betinget af, at køber betaler sælger en godtgørelse	216
3.8.6.1. Tilbagebetaling af forudbetalte og deponerede beløb m.v.	219
3.8.7. Fortrydelsesret ved aftaler om køb eller opførelse af hele bygninger	220
3.8.8. Oplysning om fortrydelsesretten	224
3.9. Lovens fravigelighed m.v.	226
3.10. Om de »sælgervenlige« tilstandsrapporter	227
Kapitel 4 Lov om kreditaftaler	228
4.1. Regulering af kreditaftaler	228
4.2. Lovens anvendelsesområde	229
4.2.1. Lovens anvendelse i forbrugerforhold	229
4.2.1.1. Kreditaftalens parter	230
4.2.1.2. Kreditaftale formidlet ved erhvervsdrivende mellemmand	232

4.2.1.3. Kreditgiverens bevisbyrde	233
4.2.2. Lovens anvendelse i ikke-forbrugerforhold	233
4.2.3. Undtagelser fra lovens anvendelsesområde	234
4.3. Lovens fravigelighed	235
4.4. Generelle regler gældende for alle forbrugerkreditaftaler ..	237
4.4.1. Kreditgiverens oplysningspligt	237
4.4.1.1. Kreditaftaler med fast lånebeløb uden pant i fast ejendom	240
4.4.1.1.1. Kreditgiverens tilsidesættelse af oplysningspligten vedrørende kreditomkostningerne	244
4.4.1.2. Kreditgiverens oplysningspligt ved kreditaftaler med pant i fast ejendom	247
4.4.1.3. Kreditaftaler med variabelt lånebeløb	248
4.4.1.3.1. Kreditgiverens tilsidesættelse af oplysningspligten ved kreditaftaler med variabelt lånebeløb	250
4.4.2. Forbrugerens betalinger	251
4.4.2.1. Indbetaling til pengeinstitutter	251
4.4.2.2. Indfrielse af fordringen før forfaldstidspunktet	252
4.4.2.2.1. Reduktion af kreditomkostningerne ..	253
4.4.2.3. Afskrivning på hvilken af flere fordringer ..	254
4.4.3. Kreditorskifte og andre trepartsforhold	254
4.4.3.1. Oprindeligt trepartsforhold	254
4.4.3.2. Efterfølgende trepartsforhold	255
4.4.3.3. Fritstående lån i forhold til det oprindelige trepartsforhold	256
4.4.3.4. Forbrugerens adgang til at fremsætte indsigelser over for anden kreditor	258
4.4.3.5. Forbrugerens adgang til at fremsætte pengekrav over for anden kreditor	260
4.4.3.6. Forbud mod brug af negotiable dokumenter ..	261
4.4.3.7. Forbrugerens bevarelse af sine krav mod den oprindelige medkontrahent	262
4.4.4. Nedsættelse af urimelige vederlag og urimelige omkostninger	263
4.5. Særregler for forbrugerkreditkøb	266
4.5.1. Generelle regler for forbrugerkreditkøb	266
4.5.2. Forbud mod underpant i forbrugerkreditkøb	267
4.5.3. Forbrugerens misligholdelse af sin betalingsforpligtelse ..	269

4.5.3.1. Fogedrettens henvisningsret	269
4.5.4. Særregler for forbrugerkøb med ejendomsforbehold ..	271
4.5.4.1. Krav til aftalen om ejendomsforbehold	272
4.5.4.2. Krav til individualisering af det solgte	272
4.5.4.3. Betingelser for gyldigheden af et ejendomsforbehold	274
4.5.4.3.1. Krav til aftaletidspunktet	274
4.5.4.3.2. Kreditprisen skal overstige 2.000 kr. ..	274
4.5.4.3.3. Købet må ikke være sket i henhold til kreditaftale med variabelt lånebeløb ..	275
4.5.4.3.4. Udbetalingskrav på mindst 20 pct. af kontantprisen	275
4.5.5. Betingelser for tilbagetagelse fra forbrugeren	278
4.5.6. Opgørelse af fordringen	278
4.5.7. Kreditgiverens tilgodehavende er større end det solgtes værdi	279
4.5.8. Kreditgiverens tilgodehavende er mindre end det solgtes værdi	282
4.5.9. Aftalt udenretlig tilbagetagelse	283
4.6. Fremtidig regulering af kreditaftaler	284
4.7. Regulering af god skik for finansielle virksomheder	286
Kapitel 5 Lov om visse betalingsmidler	288
5.1. Formålet med betalingsmiddeloven	288
5.2. De af loven omfattede betalingsmidler, jf. § 1, stk. 2	291
5.2.1. Hævekort og betalingskort	291
5.2.2. Andre fysiske legitimationsmidler	293
5.2.3. Koder og biometriske værdier	295
5.2.4. Elektronisk registrerede fordringer	295
5.3. Lovens territoriale og internationale anvendelsesområde ...	297
5.4. Forudbetalte betalingsmidler	298
5.5. Definitioner	299
5.6. Generalklausul, jf. § 4	300
5.6.1. Frivillighedsprincippet	302
5.6.2. Gennemsigtighed	303
5.6.2.1. Udstederens oplysningspligt, jf. § 7	303
5.6.3. Beskyttelse mod misbrug og princippet om fortrolighed	305
5.7. Hæftelsesreglerne ved tredjemandsmisbrug	307
5.7.1. Udstederen skal bære tabet ved misbrug, jf. § 11, stk. 1	308

5.7.2. Brugerens hæftelse for selvrisikoen på op til 1.200 kr., jf. § 11, stk. 2	309
5.7.3. Misbrug ved anvendelse af den personlige, hemmelige kode, jf. § 11, stk. 3	312
5.7.3.1. Brugerens har undladt underretning/spærring, jf. § 11, stk. 3, nr. 1	314
5.7.3.2. Brugerens har videregivet koden, jf. § 11, stk. 3, nr. 2	317
5.7.3.3. Brugerens groft uforsvarlige adfærd, jf. § 11, stk. 3, nr. 3	319
5.7.4. Misbrug ved anvendelse af falsk underskrift, jf. § 11, stk. 4, nr. 1	323
5.7.4.1. Brugerens undladelse af underretning/spærring (§ 11, stk. 3, nr. 1 og § 11, stk. 4, nr. 1) ...	325
5.7.4.2. Groft uforsvarlig adfærd, jf. § 11, stk. 4, nr. 2	330
5.7.4.3. Kortindehaverens hæftelse ved overladelse af betalingskort	331
5.7.5. Brugerens ubegrænsede hæftelse for misbrug, jf. § 11, stk. 6	334
5.7.6. Underretning af udstederen (spærring af betalingsmidlet) og retsvirkninger heraf, jf. § 11, stk. 7	335
5.7.7. Udstederens hæftelse, hvis betalingsmodtageren er i ond tro, jf. § 11, stk. 8, 1. pkt.	337
5.7.8. Særlig om misbrug af betalingskortet i forbindelse med fjernsalg, jf. § 11, stk. 8, 2. pkt.	339
5.8. Udstederens erstatningsansvar for systemfejl i betalingssystemet m.v., jf. § 12	340
5.9. Dækning af udsteders og indløseres omkostninger samt forbud mod visse vilkår i indløsningsaftaler, jf. §§ 14-16 ..	343
5.10. Forbrugerombudsmandens og Konkurrencestyrelsens tilsyn, jf. §§ 18 og 21	345
Forfatterregister	349
Lovregister	351
Dom- og kendelsesregister	357
EU-regler	361
Internationale regler	361
Stikordsregister	363

Lov om visse forbrugeraftaler

1.1. Formål og revision af forbrugeraftaleloven

Formålet med forbrugeraftaleloven¹ er og har været dels at sikre forbrugerne en øget beskyttelse mod misbrug og en rimelig retsstilling på områder, hvor der er et specielt behov herfor samt at værne om privatlivets fred, idet de fleste mennesker anser den uanmodede henvendelse som en påtrængende og generende salgsform, dels ønsket om at beskytte forbrugerne mod risiko for misbrug og udnyttelse, som erhvervsmæssigt er knyttet til f.eks. dørsalg.²

Loven indeholder derfor en række regler om beskyttelse af forbrugerne i tilfælde, hvor en forbrugeraftale indgås uden forbrugerens forudgående henvendelse til den erhvervsdrivende på dennes forretningssted.

Forbrugeraftaleloven giver dels et *forbud mod uanmodet henvendelse* på steder, hvortil der ikke er almindelig adgang (herunder forbrugerens bopæl og arbejdsplads), dels en *fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for fast forretningssted*.³ Endvidere er der i loven fastlagt en *fortrydelsesret ved fjernsalg, herunder fjernsalg af finansielle tjenesteydelser* og en ret til *opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v.*

1.1.1. Revision af forbrugeraftaleloven 2004

I 2004 blev forbrugeraftaleloven revideret, jf. lovrevision af forbrugeraftaleloven, se nærmere lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbruger-

1. Se hertil lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987. Hovedloven blev vedtaget i 1978 (lov nr. 139 af 29. marts 1978), men loven er efterfølgende ændret flere gange, jf. lov nr. 262 af 6. maj 1993, lov nr. 1098 af 21. december 1994, lov nr. 442 af 31. maj 2000 og senest lov nr. 451 af 9. juni 2004.

2. Se Folketingstidende 1977-78, tillæg A, spalte 730.

3. Det var Forbrugerkommissionen der havde foreslået, at der blev indført en lovbestemt fortrydelsesret ved postordreforretninger, jf. Forbrugerkommissionens Betænkning III, nr. 738/1975, s. 32, (rekommendation nr. 13).

Sonny Kristoffersen er ansat i Forbrugerrådet og leder af retshjælpsordningerne Forbrugernes Principssager og Forbrugerrådets Retshjælpsordning og er tilknyttet advokatfirmaet DLA NORDIC. Desuden er forfatteren Forbrugerrådets repræsentant i Forbrugerklagenævnet, Ankenævnet for Forsikring, Pengeinstitutankenævnet, Teleankenævnet, Ankenævnet for Huseftersyn og Patientklagenævnet.

Forfatteren har tillige gennem en årrække været ekstern lektor ved Københavns Universitet og har i de senere år forestået overbygningsfaget Forbrugerret.



Bogen om forbrugerbeskyttelse er en lære- og håndbog, som giver en systematisk gennemgang af de forbrugerbeskyttende retsregler indenfor køb af løsøre og tjenesteydelser, ved erhvervelse af fast ejendom, kreditaftaler og betalingsmidler.

Bogen anvendes i overbygningsfaget Forbrugerret på jura-studiet på Københavns Universitet, men vil også med nytte kunne anvendes af andre uddannelsesinstitutioner, advokater, jurister og ikke-jurister, herunder ansatte i virksomheder, organisationer m.fl., der arbejder med og rådgiver om forbrugerretlige problemer.

FORLAGET THOMSON

★
GadJura

