

## VEJLEDNING VEDRØRENDE KATEGORIER AF PROBLEMER OG FORBRUGERKRAV

Denne vejledning indeholder forklaringer til de forskellige kategorier af problemer og forbrugerkrav samt nogle praktiske eksempler, der kan hjælpe forbrugeren med at udfylde de forskellige afsnit.

De nævnte eksempler vedrører problemer, som De kan støde på i forbindelse med Deres transaktioner med erhvervsdrivende og de krav, som De kan præsentere en erhvervsdrivende for.

**Det forhold, at Deres problem er anført blandt eksemplerne i denne vejledning betyder dog ikke nødvendigvis, at den erhvervsdrivendes adfærd er ulovlig, og at De har ret rent juridisk. Det samme gælder Deres krav: Fortegnelsen over krav, der er anført i skemaets del III - Forbrugerkrav - er ikke et katalog over Deres rettigheder; det er alene en vejledende liste over forskellige former for krav til erhvervsdrivende og kan ikke ophæve de rettigheder, der findes i henhold til den eksisterende lovgivning.**

I princippet behøver De for at beskrive Deres problem kun at afkrydse et enkelt felt. Hvis det viser sig nødvendigt, kan De dog afkrydse flere felter for at beskrive forskellige aspekter af samme problem.

Lad os tage et praktisk eksempel: De har afgivet ordre på montering af et nyt køkken, og den erhvervsdrivende monterer kun en del af det, idet han dog lover, at han vil færdiggøre arbejdet til en bestemt dato - og så ser De ham ikke mere. Desuden har den erhvervsdrivende sendt Dem en regning på transportudgifter, hvilket er i strid med den oprindelige aftale. For at beskrive de forskellige aspekter af Deres problem ved hjælp af listen i skemaet, kan De afkrydse felterne 2, 4, 19 og 32 (punkt I). Vedrørende udformningen af Deres krav kan De ligeledes afkrydse flere felter. I dette tilfælde ville De kunne afkrydse felt 35, 43 og 48 (punkt III) for at kræve, at arbejdet gøres færdigt, at regningen annulleres, samt at De får tilbagebetalt den sum, De har betalt.

### **Eksempler på problemer, som forbrugeren kan støde på Skemaets punkt I (felt 1-34)**

**1. Produktet ikke leveret:** Det produkt, De har bestilt, er ikke blevet leveret. Eksempel: De har bestilt en bog pr. korrespondance, som De ikke har modtaget, eller De har købt en vaskemaskine i en forretning, og levering finder ikke sted.

**2. Tjenesteydelse ikke eller mangelfuldt præsteret:** Den tjenesteydelse, De har bestilt, er ikke eller kun delvist blevet præsteret. Eksempel: De har bestilt montering af en veranda, hvilket ikke er sket; den erhvervsdrivende har kun installeret en del af et køkken, som De har bestilt osv. De kan ligeledes komme ud for manglende præstation af en tjenesteydelse inden for andre områder af byggeri eller montering, reparation eller fremstilling, transport osv. I lignende tilfælde kan De ofte afkrydse felt nr. 29.

**3. Forsinket levering af produktet:** Det produkt, De har bestilt, er ikke leveret til den aftalte dato, men forsinket. I dette tilfælde skal De anføre forsinkelsens omfang på den dertil afsatte plads. Eksempel: De har købt møbler, og levering finder ikke sted på det tidspunkt, der er aftalt med sælger osv.

**4. Forsinket præstation af tjenesteydelse:** Den tjenesteydelse, De har bestilt, er ikke blevet præsteret inden for den aftalte frist. De kan angive forsinkelsens varighed på den dertil afsatte plads. Eksempel: De har bestilt montering af et fuldstændigt udstyret køkken til en bestemt dato, og en måned efter denne dato er opgaven stadig ikke løst, hvilket kan påføre Dem en skade. Dette felt vedrører ligeledes byggeri- eller monteringsarbejde, reparation eller produktion, transport osv. Hvis De på grund af denne forsinkelse er blevet påført en skade, afkrydses felt 9.

**5. Produktfejl:** Det produkt, De har købt, er fejlbehæftet og/eller fungerer ikke korrekt. Eksempel: Husholdningsapparater, telefonudstyr, computere, der ikke fungerer korrekt, beklædningsgenstande med fejl osv. Beskriv fejlen på den plads, der er afsat hertil.

**6. Fejl ved præstation af tjenesteydelse:** Den tjenesteydelse, De har bestilt, er ikke blevet præsteret i overensstemmelse med det, der er aftalt med den erhvervsdrivende, eller er ikke gennemført i den kvalitet, det er rimeligt at forvente, især ud fra den erhvervsdrivendes navn og ry, mærke, pris osv. Eksempel: Utilstrækkelig reparation af et apparat, dårlig udførelse eller montering af arbejde, overnatning på et hotel af dårligere kvalitet end lovet af rejsearrangøren osv. Beskriv fejlen på den dertil afsatte plads.

**7. Produktet stemmer ikke overens med ordren:** Det produkt, De har fået leveret, svarer ikke til det, De har bestilt. Eksempel: De har pr. korrespondance bestilt et produkt, og det, De modtager, svarer ikke til det, der blev præsenteret i kataloget, eller det er et andet produkt. Eksempel: Den erhvervsdrivende sender Dem en blå skjorte i stedet for en grøn; De har bestilt den sidste nye model af en computer af et bestemt mærke i en forretning, og De får leveret en computer af samme mærke, men en ældre eller mindre model osv.

**8. Produkter/tjenester, der ikke er bestilt:** Den erhvervsdrivende forsøger at få Dem til at modtage og betale et produkt eller en tjeneste, som De ikke udtrykkeligt har bestilt. Eksempel: Deres kreditkort bliver debiteret en tjeneste, som De ikke har bestilt; et postordrefirma sender Dem et produkt, De ikke har bestilt og en regning; inden for rammerne af en anden kontrakt bliver De afkrævet betaling for forsikringsudgifter, som De ikke har bestilt.

**9. Forvoldt skade:** De har lidt skade på grund af utilstrækkelig præstation af en tjenesteydelse eller et defekt produkt. Eksempel: Beklædningsgenstande, der er blevet beskadiget i forbindelse med kemisk rensning; løvsøre, der er blevet beskadiget i forbindelse med flytning; skader forårsaget på Deres køretøj under vask i en vasketunnel; Deres film er gået tabt ved fremkaldelsen; beklædningsgenstande er blevet beskadiget i en defekt vaskemaskine; De lider fysisk skade på grund af en defekt maskine osv. Hvis skaden opstår på grund af en fejl ved produktet eller tjenesteydelsen, kan De ligeledes afkrydse felt nr. 5 eller 6. Hvis De har lidt skade på

grund af dårlig information (brugsanvisning eller vejledning fra sælger), kan De angive dette i felt nr. 14.

**10. Manglende opfyldelse af garantien:** Den garantiperiode, som den erhvervsdrivende har givet, er endnu ikke udløbet, men han nægter at påtage sig sit ansvar for det defekte produkt eller den utilstrækkeligt udførte tjenesteydelse og at gøre, hvad han er forpligtet til i henhold til denne garanti såsom at reparere produktet, forbedre præstationen af tjenesteydelsen osv.

**11. Salg afslået:** Den erhvervsdrivende nægter at sælge Dem et produkt af en grund, som De opfatter som subjektiv eller endog diskriminerende. Eksempel: De ønsker at købe et køretøj i Tyskland, og den erhvervsdrivende nægter at sælge Dem det med den forklaring, at De bor i Danmark.

**12. Tjenesteydelse afslået:** Den erhvervsdrivende nægter at præstere en tjenesteydelse af en grund, som De opfatter som subjektiv eller endog diskriminerende.

**13. Handelspraksis/salgsmetoder:** De har underskrevet en kontrakt eller foretaget et køb under pres eller på grund af aggressive salgsmetoder eller fejlagtige oplysninger. Eksempel: Reklamer, der lover for meget; underskrivelse af en kontrakt under pres; salg af en vare, som De ønsker at erhverve, men som er betinget af køb af en anden vare, De ikke ønsker (betinget salg) - i dette tilfælde kan De afkrydse felt nr. 8; køb af et produkt, hvis mirakuløse egenskaber sælgeren har prist i høje toner, men som viser sig at være unyttigt/ineffektivt; konkurrence med løfte om udbetaling af store beløb for korrekte svar på spørgsmål, der er yderst enkle, men som frister til at foretage meget dyre telefoniske opkald.

**14. Mangelfuld information:** De oplysninger, De har fået om et produkts eller en tjenesteydelses karakteristika eller om brug af et produkt, er forkerte eller unøjagtige. Eksempel: Information om indholdet af en fødevarer; information om brug af et husholdningsapparat; information om priser, rejserute eller hotelophold; information om kreditloft eller renter; tilbagekaldelsesprocedure; en forsikrings dækning; ret til at ophæve en kontrakt osv.

**15. Utilstrækkelig information:** Den information, De har fået, er ikke fuldstændig (se også eksemplerne under pkt. 14).

**16. Betalingsvilkår:** De betalingsvilkår, der er aftalt mellem den erhvervsdrivende og Dem, overholdes ikke (ratebetaling osv.), eller man tilbyder Dem i strid med gældende lovgivning ikke noget valg vedrørende betalingsvilkår (tvungen betaling med kreditkort ved postordresalg; kun kontant betaling i en forretning osv.).

**17. Pris:** De kan ikke acceptere det samlede beløb, som De skulle/skal betale for et produkt eller en tjenesteydelse. Eksempel: Den fakturerede pris svarer ikke til den pris, der er angivet i forretningen eller i en reklame; den erhvervsdrivendes måde at beregne den samlede pris gør det ikke muligt for Dem nøjagtigt at se, hvad De skal betale (opsplitning af prisen ud fra forskellige flydende elementer såsom den erhvervsdrivendes transport).

**18. Prisforhøjelse:** Den erhvervsdrivende har forhøjet den oprindeligt aftalte pris uden Deres samtykke. De kan ikke acceptere denne prisstigning.

**19. Yderligere omkostninger:** De afkræves betaling af yderligere omkostninger i forhold til de oprindeligt aftalte ved den endelige betaling af prisen. Eksempel: Omkostninger til indledning eller afslutning af en sag; De afkræves betaling af den erhvervsdrivendes transportudgifter, selvom dette ikke var aftalt; De afkræves betaling for yderligere udgifter til 'konventionalbod', 'forud fastsat skadeserstatning' osv.

**20. Uberettigede udgifter/uberettiget fakturering:** De afkræves betaling for ikke-aftalte udgifter uden begrundelse/berettigelse eller uden gyldig grund. Eksempel: 'diverse udgifter' faktureres i forbindelse med en transaktion ud over den faste pris på denne operation eller i forbindelse af betaling af det skyldige restbeløb til den erhvervsdrivende.

**21. Kontraktvilkår:** De har ikke fået udleveret de generelle kontraktvilkår før underskrivelsen af den; De underskriver en standardkontrakt, der indeholder vilkår, som er skrevet med vanskeligt læselig skrift (små bogstaver), og/eller som De mener er uacceptable. Eksempel: Bestemmelse, der udelukker eller begrænser den erhvervsdrivendes ansvar for fejl eller forsinkelser i leveringen af produktet eller præstationen af tjenesteydelsen; bestemmelse, der gør det muligt for den erhvervsdrivende ensidigt at ændre eller ophæve bestemmelser i kontrakten.

**22. Kontraktens dækning:** Kontrakten dækker ikke alle de situationer/områder, der var grunden til, at De indgik den. Eksempel: Den af kontrakten omfattede garanti dækker ikke de risici, den skulle dække i henhold til det oplyste eller aftalte; Deres assurandør nægter at dække de risici, som De mente var dækket af Deres forsikring, eller nægter at 'følge' kontrakten, hvis risikoen flyttes til en anden medlemsstat.

**23. Vurdering af skader:** Vurderingen af skader/tab, De har lidt, dækker ikke hele den skade, De mener at have lidt. Eksempel: De er uenig i Deres forsikringsselskabs vurdering af en skade.

**24. Kompensation afslået:** Den erhvervsdrivende nægter at betale erstatning, for eksempel med den begrundelse, at Deres krav ikke er fremsat i overensstemmelse med bestemmelserne i kontrakten (frist, skriftligt osv.); den erhvervsdrivende nægter at betale erstatning, idet han påberåber sig, at ansvaret påhviler tredjemand eller en underleverandør, som han ikke er ansvarlig for; forsikringsselskabet nægter at intervenere osv.

**25. Utilstrækkelig kompensation:** Det beløb, man tilbyder Dem i erstatning, forekommer Dem utilstrækkeligt i forhold til den lidt skade. Eksempel: Beklædningsgenstand, der er blevet beskadiget renseriet, forslag om kompensation, der ligger langt under genstandens værdi.

**26. Ændring af kontrakten:** De bliver stillet over for nye kontraktlige betingelser i kontraktens løbetid uden forudgående forhandling og accept fra Deres side. Eksempel: Ændring af afrejsedato eller rejsemål, reservation/præsentation af en anden forestilling end den, De har betalt for.

**27. Utilstrækkelig gennemførelse af kontrakten:** Generelt alle tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke overholder de kontraktlige forpligtelser. De kan afkrydse et særligt felt, hvis de øvrige felter ikke dækker Deres tilfælde.

**28. Annullering eller ophævelse af kontrakten:** Deres kontrakt annulleres eller ophæves uden accept fra Deres side. Eksempel: Deres kreditkort annulleres; Deres forsikringsselskab beslutter at ophæve forsikringen, selvom Deres kontrakt endnu ikke er udløbet.

**29. Annullering af en ydelse:** Den ydelse, De har betalt for, annulleres. Eksempel: En forestilling, en flyafgang eller en rejse annulleres. De kan i mange tilfælde ligeledes afkrydse felt nr. 2.

**30. Tilbagebetaling af lån:** De får problemer i forbindelse med et lån, De har indgået. Eksempel: Selvom den gældende lovgivning giver Dem mulighed for at anmode om udsættelse af tilbagebetaling af lån i tilfælde, hvor De har alvorlige økonomiske problemer, nægter den erhvervsdrivende Dem at give Dem vilkår, der gør det muligt for Dem at tilbagebetale det lån, De har indgået; eller De ønsker tværtimod at tilbagebetale hele lånet, og Deres långiver nægter Dem denne mulighed eller pålægger Dem overdrevent høje gebyrer.

**31. Rentekrav:** De opkræves, hvad De finder er overdrevent høje renter af beløb, som De skal betale, eller den i kontrakten fastsatte rente respekteres ikke .

**32. Manglende opfyldelse af en forpligtelse:** Den erhvervsdrivende har skriftligt, mundtligt, gennem reklamer eller på anden vis afgivet et løfte, som han ikke holder. Eksempel: Sælgeren lover Dem mundtligt en forlængelse af betalingsfristen og fremsætter umiddelbart derefter påkrav om betaling pr. anbefalet skrivelse; den erhvervsdrivende lover at reparere Deres varmekedel, men kommer ikke osv. De kan ligeledes ofte afkrydse felt nr. 27.

### **Forskellige former for forbrugerkrav Skemaets punkt II (felt 35-52)**

**35. Levering af produktet eller tjenesteydelsen:** De kræver, at den erhvervsdrivende leverer det produkt, De har bestilt, og som De ikke har fået, eller præsterer den tjenesteydelse eller del af en tjenesteydelse, der endnu ikke er præsteret.

**36. Reparation af produktet eller forbedring af tjenesteydelsen:** De kræver, at det fejlbehæftede produkt, De har købt, repareres, eller at tjenesteydelsen forbedres.

**37. Udskiftning af produktet:** De kræver, at det fejlbehæftede produkt, De har købt, udskiftes med et andet produkt.

**38. Annullering af salget:** De kræver, at salget går tilbage, det vil sige, at den erhvervsdrivende tager produktet tilbage og helt eller delvist godtgør Dem det beløb, De har betalt.

**39. Opfyldelse af garantien:** De kræver, at den erhvervsdrivende påtager sig sit ansvar for det fejlbehæftede produkt og opfylder de forpligtelser, der påhviler ham i overensstemmelse med den garanti, han har givet Dem.

**40. Opfyldelse af forpligtelser:** De kræver, at den erhvervsdrivende opfylder de forpligtelser, han har indgået.

**41. Indgåelse af kontrakten:** De kræver, at den erhvervsdrivende indgår en kontrakt med Dem. For eksempel efter afslag på salg. De kræver, at den erhvervsdrivende sælger Dem den samme bilmodel, som han sælger til andre kunder; De kræver udstedelse af et kreditkort, ret til at indgå en forsikringskontrakt eller at den kontrakt, der er blevet ophævet/annulleret af den erhvervsdrivende, atter træder i kraft.

**42. Annullering/opsigelse af kontrakten:** De kræver, at Deres kontrakt med den erhvervsdrivende annulleres eller ophæves, således at begge parter gensidigt fritager hinanden for enhver fuldbordelse, at De forpligtes til at foretage gensidige genindsættelser eller at Deres kontrakt med fagmanden/specialisten bortfalder i fremtiden.

**43. Annullering af en faktura:** De kræver at få annulleret en faktura, De ikke kan acceptere, for eksempel på grund af fakturering af yderligere, evt. uberettigede udgifter.

**44. Fremsendelse af information:** De kræver, at den erhvervsdrivende tilstiller Dem information, han har forholdt Dem, eller at han giver Dem korrekte oplysninger.

**45. Korrektion af skadesvurdering:** De kræver, at forsikringsselskabet eller en anden erhvervsdrivende korrigerer vurderingen af den skade eller det tab, De har lidt.

**46. Udbetaling af skadeserstatning:** De kræver, at forsikringsselskabet udbetaler en skadeserstatning, der svarer til skadens omfang; De kræver, at den erhvervsdrivende udbetaler Dem erstatning for den skade, som han har forvoldt Dem på grund af manglende eller utilstrækkelig opfyldelse af sine forpligtelser. Anfør det pågældende beløb samt valuta på den dertil afsatte plads.

**47. Godtgørelse af acantobetaling:** De kræver at få tilbagebetalt et acantobeløb, som De har udbetalt til en erhvervsdrivende. Anfør det pågældende beløb samt valuta på den dertil afsatte plads.

**48. Godtgørelse af andre betalinger:** De kræver godtgørelse for al anden betaling, som De betragter som supplerende eller uberettiget. Anfør det pågældende beløb samt valuta på den dertil afsatte plads.

**49. Prisnedslag:** De kræver et prisnedslag. Anfør det pågældende beløb samt valuta på den dertil afsatte plads.

**50. Betalingsvilkår:** De kræver, at den erhvervsdrivende yder Dem visse betalingsvilkår. De kan for eksempel ikke betale det samlede opkrævede beløb på én gang og kræver, at den erhvervsdrivende accepterer ratebetaling; selvom De ikke er

uenig i de supplerende omkostninger, De bliver opkrævet, har De økonomiske problemer, og De kræver, at den erhvervsdrivende forlænger betalingsfristen.