

Forbrugerkøb

9.1. Introduktion

Ud fra den betragtning, at forbrugeren præsumptivt er den svage part i en aftale, som forbrugeren indgår med en erhvervsdrivende, findes der i lovgivningen en lang række bestemmelser, som i forhold til andre situationer tillægger forbrugeren en særlig gunstig retsstilling. Sådanne bestemmelser findes eksempelvis i aftaleloven, renteloven, forbrugerftaleloven, kreditaftaleloven samt som nævnt tidligere i købeloven. Fælles for disse bestemmelser er, at de anvender det samme forbrugerbegreb i relation til anvendelse af reglerne – for forbrugerkøbs vedkommende køb som »en køber (forbruger) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv«, jf. KBL § 4 a, stk. 1, omtalt nærmere straks nedenfor i afsnit 9.2.2.

De særlige forbrugerbeskyttelsesregler i de forskellige love er typisk ufravigelige – beskyttelsespræceptive – i forhold til forbrugeren. Der findes dog også i forbrugerlovgivningen eksempler på bestemmelser, hvor forbrugeren tillægges en i forhold til ikke-forbrugere gunstigere retsstilling, men således at bestemmelserne alene er deklaratoriske og dermed kan fraviges ved aftale mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende. Et eksempel herpå er KBL § 72 om købesummens størrelse.

At en bestemmelse er *beskyttelsespræceptiv* i forhold til forbrugeren indebærer, at forbrugeren retsstilling, som den fremgår af bestemmelsen, ikke ved aftale kan fraviges til ugunst for forbrugeren. En senere ændring af en allerede indgået aftale vil normalt ej heller kunne fravige den præceptive bestemmelse.¹ Aftalevilkår, der er i strid med en præceptiv

1. Om et tilfælde, hvor den præceptive bestemmelse alene gælder for den oprindelige aftale, se forbuddet mod underpant ved kreditkøb i kreditaftalelovens § 21, stk. 1. I medfør heraf kan kreditgiveren ikke i forbindelse med indgåelse af en aftale om

bestemmelse, er uden retsvirkning. Præceptive bestemmelser kan heller ikke fraviges til skade for forbrugeren som følge af sædvane eller kutyme, og det er i den sammenhæng uden betydning, om forbrugeren er bekendt med sædvanen eller kutymen.

De køberetlige regler om forbruger køb blev oprindeligt ved lov nr. 147 af 4. april 1979 indsat i købeloven som et særligt afsnit om forbruger køb, jf. §§ 72-87. Bestemmelserne var en følge af købelovsudvalgets betænkning nr. 845/1978 om forbruger køb (forbruger købsbetænkningen). Ved lov nr. 213 af 22. april 2002 blev der foretaget visse ændringer i og tilføjelser til forbruger købsreglerne, hvorved EU's direktiv (99/44/EF) om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed² blev implementeret i dansk ret. Forbruger købsreglerne blev desuden ændret ved lov nr. 1460 af 17. december 2013 som følge af EU's direktiv (2011/83/EU), som blandt andet ændrer forbruger direktivet fra 1999.

Senest og med ikrafttræden den 1. januar 2022 er der gennemført omfattende ændringer i købelovens bestemmelser om forbruger køb. Ændringerne implementerer indholdet af varedirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (2019/771/EU) af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (2017/2394/EU) og direktiv (2009/22/EF) og om ophævelse af direktiv (1999/44/EF)) og direktivet om digitalt indhold (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (2019/770/EU) af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester) i dansk ret. I modsætning til de tidligere direktiver om forbruger køb er de to direktiver totalharmoniseringsdirektiver. Det vil sige, at der som udgangspunkt ikke inden for de områder, som direktiverne regulerer, kan indføres eller opretholdes andre regler end dem, der følger af direktiverne. På enkelte områder giver direktiverne dog udtrykkelig mulighed for, at medlemsstaterne kan have regler, der afviger fra direktivernes ordning. Lovændringerne er udarbejdet på grundlag af Delbetænkning I (nr. 1576/ 2021) om gennemførelse af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold (delbetænkningen).³

kreditkøb eller leveringen af det solgte få pant i dette til sikkerhed for, at forbrugeren opfylder sine forpligtelser. Derimod er bestemmelsen ikke til hinder for, at forbrugeren efterfølgende giver kreditgiveren pant i salgsgenstanden til sikkerhed for kreditten, se nærmere eksempelvis Lyng Andersen: Kreditaftaleloven 2010, s. 215 ff.

2. Forbruger købsdirektivet (99/44/EF) er ophævet ved varedirektivet (2019/770/EU) omtalt straks nedenfor.
3. Lovbemærkningerne findes i Forslag til lov om ændring af købeloven og lov om markedsføring, LFF nr. 223 af 28. april 2021 (LFF 2021/223).

Disse særlige forbrugerkøbsregler, som nu findes i KBL §§ 72-87, behandles i dette kapitel. Der vil blive lagt vægt på at behandle de generelle regler om forbrugerkøb, som primært er en følge af implementeringen af varedirektivet. De ganske omfattende og detaljerede regler om købsaftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester, som findes i direktivet om digitalt indhold, vil under hensyn til denne fremstillings formål kun blive omtalt i begrænset omfang.

Købeloven er som nævnt indledningsvis i kapitel 1 som udgangspunkt deklatorisk, jf. § 1, stk. 1. Men en række af købelovens regler er gjort *ufravigelige i forbrugerkøb*, jf. § 1, stk. 2. De regler, der er beskyttelsespræceptive, er først og fremmest de bestemmelser, som findes i købelovens afsnit om forbrugerkøb. Bestemmelserne i §§ 73-79, § 80, stk. 1, samt §§ 81-87 kan ikke fraviges til skade for købere med forbrugerstatus. Reglerne om leveringssted, forsinkelse m.v., mangler,⁴ mangelsbeføjelser, erstatning for mangler, reklamation over mangler samt om handelsmæssige garantier kan således ikke fraviges til skade for forbrugeren. KBL § 72 om købesummen er derimod deklatorisk og gælder derfor, medmindre forbrugeren og den erhvervsdrivende aftaler andet.

Herudover kan enkelte af købelovens almindelige regler ikke fraviges til skade for køberen i forbrugerkøb, jf. KBL § 1, stk. 2. Dette gælder således, ud over § 4 a, som definerer forbrugerkøb, § 2, stk. 1, 2. pkt., om bestillingskøb, § 50 om efterlevering når sælger har leveret en for ringe mængde, samt følgende bestemmelser om afvisning af leverede genstande og ophævelse af køb, §§ 55 og 56 samt § 57, stk. 2.

Såfremt der ikke gælder særlige regler for forbrugerkøb, finder købelovens almindelige regler anvendelse også på disse køb. En række af købelovens almindelige bestemmelser gælder dog ikke i forbrugerkøb, idet de er erstattet af særregler i købelovens forbrugerkøbsafsnit. De almindelige køberetlige regler, som er erstattet af særregler købelovens afsnit forbrugerkøb, er, jf. KBL § 1 a, stk. 3:

- § 5 om købesummens størrelse,
- §§ 10 og 11 samt § 17, stk. 2, om leveringsstedet og risikoens overgang, når køberen ikke skal afhente salgsgenstanden hos sælger,
- §§ 12 og 13 om tiden for købsaftalens opfyldelse,
- § 21, stk. 2, om forsinkelse,
- §§ 42 og 43, stk. 1 og 2, om mangler og erstatning i forbindelse hermed,

4. Se dog nedenfor under 9.5.1 om KBL § 75 c, stk. 3, om aftalers betydning for, om der foreligger en mangel.

- § 44 om tidspunktet for mangelsbedømmelsen ved sælgers forsømmelse,
- § 48 om salg på auktion,
- § 49 om sælgers afhjælpningsret,
- §§ 52-54 om reklamation ved mangler,
- §§ 57, stk. 1 og 58 om afvisning af leverede genstande og ophævelse af køb.

Købelovens regler om forbruger køb har samme anvendelsesområde som lovens almindelige regler. Det vil sige, at de gælder for alle køb⁵ undtagen køb af fast ejendom, jf. KBL § 1 a, stk. 1.⁶ Dog anses køb af levende heste ikke som forbruger køb, jf. § 4 a, stk. 8. Desuden er det således, at mens bestillingskøb i almindelighed kun er omfattet af købeloven, såfremt den overvejende del af de for fremstillingen nødvendige materialer tilvejebringes af fremstilleren (sælgeren), er reglerne om bestillingskøb i forbruger køb anvendelige, uanset om materialerne tilvejebringes af sælger eller køber, jf. § 2, stk. 1, 2. pkt. Er der tale om helt eller delvis bytte, er forbruger købsreglerne også anvendelige, hvis betingelserne i § 4 a, stk. 1, er opfyldte, jf. KBL § 2, stk. 2.⁷ Indgår (forbruger)køberens gamle bil i bytte i forbindelse med købet af en ny privatbil hos en bilforhandler, er købet af den nye bil således et forbruger køb.⁸ I modsætning til i købelovens almindelige bestemmelser findes der særlige regler i forbruger køb, når aftalen vedrører digitalt indhold og digitale tjenester.

Det skal bemærkes, at CISG ikke finder anvendelse på forbruger køb, jf. art. 2, litra a).

9.2. Begreber og definitioner

Forinden de nærmere retsvirkninger, som knytter sig til forbruger køb, vil blive behandlet nedenfor i afsnit 9.3-9.5, omtales de særlige definitioner, som gælder for forbruger køb kort (under 9.2.1), hvorefter der vil blive redegjort nærmere for forbruger begrebet (under 9.2.2).

5. Særligt om forbruger købsreglernes anvendelse i forbindelse med køb af levende dyr, se Thorup i TfL 2019.209 ff.

6. Nærmere om købelovens anvendelsesområde, se ovenfor i kapitel 3.2.2.

7. Jf. bet. nr. 845/1978 (forbruger købsbetænkningen), s. 56.

8. Derimod er bilforhandlerens erhvervelse af den brugte bil ikke et forbruger køb.

9.2.1. Definitioner

Som en konsekvens af implementeringen af varedirektivet og direktivet om digitalt indhold er direktivernes definitioner overført til KBL § 3 a. De angivne definitioner/begreber, som alene er gældende i forhold til forbrugerkøb, som fastlagt i KBL § 4 a, har især, men ikke udelukkende betydning i relation til tilfælde, hvor forbrugeren og den erhvervsdrivende indgår købsaftaler med digitalt indhold.⁹

Bestemmelsen i § 3 a indeholder følgende definitioner, som er af generel betydning:

En *producent* er »[d]en der har fremstillet salgsgenstanden, indført den i Den Europæiske Union eller fremstår som producent ved at have forsynet salgsgenstanden med sit navn, mærke eller andet kendetegn«, jf. nr. 1. Begrebet producent anvendes i definitionen af begrebet handelsmæssig garanti, jf. § 3 a, nr. 13, i § 75 c, stk. 1, nr. 4, om de objektive krav til salgsgenstanden, og i § 86 a, stk. 2, om handelsmæssige garantier.

En *offentlig auktion* er »[e]n salgsmetode, hvor en erhvervsdrivende tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som selv er eller har mulighed for at være til stede under auktionen, gennem en gennemsigtig konkurrencebaseret budprocedure, som styres af en auktionsholder, og hvor den tilbudsgiver, hvis bud antages, er forpligtet til at købe varerne eller tjenesteydelserne«, jf. nr. 12. Begrebet anvendes i § 77 om køb af brugte genstande på offentlig auktion. Begrebet omfatter de traditionelle fysiske auktioner med en auktionsholder, hvor de bydende har mulighed for at være fysisk til stede og give bud, samt hvor bud på sådanne auktioner kan gives telefonisk eller skriftligt. Er der derimod ikke mulighed for at være fysisk til stede på auktionen, således at bud alene kan afgives telefonisk eller skriftlig, herunder i elektronisk form, er der ikke tale om en offentlig auktion efter bestemmelsen.

En *handelsmæssig garanti* er »[e]nhver forpligtelse, som sælgeren eller en producent (garantigiveren) har påtaget sig over for køberen, ud over sælgerens retlige forpligtelse til at levere en kontraktmæssig ydelse, til at refundere købesummen eller omlevere, reparere eller på anden måde afhjælpe mangler ved salgsgenstanden, hvis den ikke svarer til de specifikationer eller ethvert andet krav, der fremgår af garantierklæringen eller af de relevante reklamer, der var tilgængelige på tidspunktet for eller før aftalens indgåelse, og som ikke relaterer sig til ydelsens kontraktmæssighed«, jf. nr. 13. Handelsmæssig garanti er reguleret i § 86 a.

9. Nærmere om de enkelte begreber, som defineres i § 3 a, se i det hele LFF nr. 2021/223 ad Til nr. 4 (3 a).

Et *varigt medium* er »[e]thvert middel, som sætter modtageren i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger«, jf. nr. 11. Begrebet findes i § 77, b, stk. 1, nr. 4, om ændringer i løbende aftaler om digitalt indhold eller digitale tjenester. Et varigt medium kan være papir, DVD'er, CD'er, USB-nøgler, hukommelseskort eller harddiske samt e-mail.

Herudover indeholder KBL § 3 a en række definitioner, som har betydning for forbrugerkøbsaftaler med digitalt indhold.

Begreberne digitalt indhold og digitale tjenester, som er centrale og gennemgåede begreber i de bestemmelser, som er gennemført med implementeringen af direktivet om digitalt indhold, er fastlagt i henholdsvis § 3 a, nr. 2 og nr. 3.

Digitalt indhold er »[d]ata, der fremstilles og leveres i digital form.« Som eksempler på digitalt indhold kan nævnes edb-programmer, applikationer, videofiler, lydfile, musikfile, digitale spil, e-bøger og andre e-publikationer.

En *digital tjeneste* er en »[t]jeneste, der gør det muligt at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller som muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af brugere af den pågældende tjeneste.« Som eksempler på digitale tjenester kan nævnes billed- og lyduddeling og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputingmiljøet, og sociale medier.

Herudover findes der i § 3 a en række mere specifikke definitioner, som særligt relaterer sig til købsaftaler med digitalt indhold og fastlæggelsen af kravene til sælgers ydelse og mangler i forbindelse hermed.¹⁰

10. Disse er:

Vare med digitale elementer er »[e]n løsøregenstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville forhindre genstanden i at opfylde sin funktion«, jf. nr. 4. Begrebet vare med digitale elementer anvendes i § 75 d, stk. 1, om leveringstidspunktet, i § 77 a, stk. 4, 2. pkt., om opdateringer, samt i § 83, stk. 2 og 3, om bevisbyrden med hensyn til, hvornår en mangel var til stede, og reklamationsfrist. Desuden benyttes det i § 4 a, stk. 6, om undtagelse fra købelovens anvendelsesområde.

Funktionalitet er »[e]vne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet«, jf. nr. 5. Udtrykket anvendes i § 75 b, nr. 1, og § 75 c, stk. 1, nr. 4, om henholdsvis subjektive og objektive krav til salgsgenstanden. Som eksempel på funktionalitet nævner lovforarbejderne, at fraværet eller tilstedeværelsen af tekniske begrænsninger, såsom beskyttelse ved hjælp af Digital Rights Management eller områdekodning kan have

9.2.2. Forbrugerkøbsbegrebet

Forbrugerkøb defineres generelt i KBL § 4 a, stk. 1, som et køb »en køber (forbruger) foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv.« Sælgeren har bevisbyrden for, at købet ikke er et forbrugerkøb.

Forbrugerkøb er først og fremmest de køb af varer, der foretages i detailhandelen og på nettet med henblik på privat anvendelse. Det er uden betydning, hvorledes og hvor aftalen indgås og gennemføres. Definitionen af forbrugerkøb i købeloven svarer til den, der benyttes ved fastlæggelsen af anvendelsesområdet for de beskyttelsespræceptive civile retlige regler for forbrugere i anden lovgivning, eksempelvis i

en indvirkning på digitalt indhold eller en digital tjenestes evne til udføre alle sine funktioner i betragtning af formålet.

Ved *holdbarhed* forstås »[e]vne til at bevare sine påkrævede funktioner og ydeevne ved normal brug«, jf. nr. 6. Udtrykket anvendes i § 75 c, stk. 1, nr. 4, og § 86 a, stk. 2, om henholdsvis objektive krav til salgsgenstanden og handelsmæssige garantier.

Kompatibilitet er »[e]vne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste«, jf. nr. 7. Begrebet kompatibilitet eller kompatibel anvendes i § 75 b, nr. 1, om de subjektive krav til salgsgenstanden, i § 75 c, stk. 1, nr. 4, om objektive krav til salgsgenstanden og i § 77 a, stk. 5, om bevisbyrden med hensyn til, hvornår en mangel var til stede. Desuden anvendes det i § 4 a, stk. 4, nr. 6, om undtagelse af gratis open source-software fra lovens anvendelsesområde.

Interoperabilitet er »[e]vne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som genstande af samme type normalt anvendes med«, jf. nr. 8. Begrebet anvendes i § 75 b, nr. 1, om de subjektive krav til salgsgenstanden og desuden i § 4 a, stk. 4, nr. 6, om undtagelse af gratis open source-software fra lovens anvendelsesområde.

Digitalt miljø omfatter »[h]ardware, software og netværksforbindelser, der anvendes af køberen til at få adgang til eller gøre brug af digitalt indhold eller en digital tjeneste«, jf. nr. 9. Begrebet digitalt miljø anvendes i § 75 e og § 77 a, stk. 5 og 6, om henholdsvis, hvornår køberen kan påberåbe sig en mangel, som skyldes forkert installation af salgsgenstanden, og bevisbyrden med hensyn til, hvornår en mangel var til stede, samt i § 3 a, nr. 10, som definerer installation af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

Installation af digitalt indhold eller en digital tjeneste: »Sammenkoblingen med og inkorporeringen af digitalt indhold eller en digital tjeneste i køberens digitale miljø, for at det digitale indhold eller den digitale tjeneste kan anvendes i overensstemmelse med kravene til salgsgenstanden, jf. §§ 75 b-75 d«, jf. nr. 10. Udtrykket installation anvendes i § 75 b, nr. 3, om de subjektive krav til salgsgenstanden, i § 75 c, stk. 1, nr. 3, om de objektive krav til salgsgenstanden, i § 75 d, stk. 2, om opdateringer samt i § 75 e om, hvornår køberen kan påberåbe sig en mangel, som skyldes forkert installation af salgsgenstanden.

aftalelovens § 38 a, stk. 2, kreditaftalelovens § 4, nr. 1 og 2, forbruger-
aftalelovens § 2 samt rentelovens § 7, stk. 1.¹¹

Bedømmelsen af, hvorvidt der er tale om et forbrugerkøb, foretages med udgangspunkt i parternes forhold på tidspunktet for aftalens indgåelse. Se hertil Forbrugerklagenævnets sag 13/00472, hvor det forhold, at et gavekort, som oprindeligt var givet til en virksomhed, blev overdraget til en forbruger, ikke kunne medføre, at aftalen skiftede karakter til en forbrugeraftale.

For at der er tale om forbrugerkøb, stilles der særlige krav til såvel sælger som køber.

Sælgeren skal efter KBL § 4 a, stk. 1 være 1) »en erhvervsdrivende«, 2) »der handler som led i sit erhverv«, hvilket også er afgørende i relation til definitionen af handelskøb i KBL § 4, stk. 1.¹² Sælger-/erhvervsdrivendebegrebet i KBL § 4, stk. 1, svarer desuden til det begreb, som findes i varedirektivet art. 2, nr. 3, og direktivet om digitalt indhold art. 2, nr. 5.¹³

Udtrykket *erhvervsdrivende* skal ikke forstås i snæver forstand.¹⁴ Erhvervsdrivende omfatter såvel personligt ejede virksomheder som virksomhed drevet i selskabsform. Er den pågældende virksomhed bogføringspligtig, momspligtig (har et CVR-nummer) eller omfattet af selskabsskatte- eller virksomhedsskatteavgivningen, vil der normalt være tale om erhvervsdrivende i lovens forstand.

Virksomheden må have et vist omfang og varighed. Enkeltstående salg er således ikke tilstrækkeligt til, at den pågældende anses for erhvervsdrivende.¹⁵ På den anden side kræves det ikke, at salg af varer er den pågældendes hovedbeskæftigelse. Bibeskæftigelse kan være tilstrækkelig, naturligvis forudsat at den pågældende i forbindelse med salget har handlet som led i sit erhverv (bibeskæftigelse).

Det er ikke i sig selv afgørende, om den pågældende med den erhvervs-mæssige aktivitet tilsigter en økonomisk gevinst.¹⁶ Det antages dog, at foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørende, almennyttigt, politisk eller religiøst, ikke betragtes som erhvervsdrivende, medmindre de i forbindelse hermed producerer eller sælger

11. Generelt om det civilretlige forbrugerbegreb, se eksempelvis Kristoffersen og Gravesen: Forbrugerretten – Civil- og markedsføringsretlige aspekter, s. 23 ff., og Kristoffersen: Forbrugerretten II, s. 23 ff.

12. Jf. ovenfor i kapitel 3.2.3.1.

13. Jf. LFF nr. 2021/223 ad 3.1.2.6.

14. Jf. bet. nr. 845/1978, s. 56.

15. Jf. bet. nr. 845/1978, s. 56.

16. Jf. Lookofsky og Ulfbeck: Køb, s. 25.

varer og tjenesteydelser, eksempelvis med henblik på salg via nettet.¹⁷ I relation til sidstnævnte kommercielle aktiviteter vil foreningerne mv. blive anset som erhvervsdrivende. Leverer det offentlige eller offentligt ejede virksomheder el, vand og varme, transport af personer eller gods, eller i øvrigt udøver en aktivitet, der kan sidestilles med privat erhvervsvirksomhed, er de ligeledes erhvervsdrivende i § 4 a's forstand.

Den erhvervsdrivende sælger skal endvidere handle *som led i sit erhverv*. Om et salg i denne henseende er erhvervsmæssigt eller ikke-erhvervsmæssigt afgøres på samme måde som spørgsmålet, om der er tale om handelskøb (»i eller for sin bedrift«) eller civilkøb, se hertil blandt andet U 2011.2127 V og U 1998.47 H og ovenfor i kapitel 3.2.3.1.

I forhold til hvorvidt sælgeren kan anses for erhvervsdrivende, har Forbrugerklagenævnet mere principielt udtalt, at »[b]edømmelsen beror på en samlet vurdering af den pågældendes forhold. Det kræves ikke, at han eller hun udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende eller har fast forretningssted. Det er heller ikke afgørende, om der tilsigtes opnået økonomisk gevinst ved virksomheden, men denne må dog have et vist omfang og være af en vis varighed. Endvidere kan markedsføringen have betydning for vurderingen.«¹⁸

Om kravet om, at der skal være tale om en erhvervsdrivende, som handler som led i sit erhverv, se tillige følgende afgørelser fra Forbrugerklagenævnet, hvor nævnet kom til, at *der var tale om en erhvervsdrivende* og dermed forbrugerkøb: Sag 08/07486: Sælger af en hund anset for at være erhvervsdrivende. Sælgeren ejede en hundesalon og havde anvendt Dansk Kennel Klubs standardaftale ved salget. Sag 2006-4012/7-662: En medarbejder købte til indkøbspris et tv af sin arbejdsgiver, der importerede og solgte el-apparater en gros. Uanset at arbejdsgiveren som erhvervsdrivende normalt ikke solgte til private, men alene en gros, lagde Forbrugerklagenævnet til grund, at tv'et var købt til privat brug, og at salget var sket som led i den erhvervsdrivendes erhverv. Der var således tale om forbrugerkøb. Sag 2003-521/7-95: En bilforhandlers salg af sin egen bil fra sin forretningsadresse til en forbruger blev anset for at være et forbrugerkøb. Sag 2004-521/7-735: En bil blev annonceret til salg med angivelse af bilforhandlerens navn og blev solgt fra forhandlerens forretningsadresse. Bilforhandleren blev anset for erhvervsdrivende sælger, selvom bilen var ejet af en privatperson, der også underskrev slutsedlen.¹⁹

17. Jf. Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 210.

18. Jf. Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 12/03099 refereret straks nedenfor.

19. Såfremt bilforhandleren ikke var blevet anset for erhvervsdrivende efter KBL § 4 a, stk. 1, ville der dog alligevel have været tale om forbrugerkøb efter § 4 a, stk. 2, idet købet da måtte anses for at være formidlet af forhandleren på vegne af en ikke-erhvervsdrivende, jf. Forbrugerklagenævnets sag 11/04337 refereret nedenfor.

Hertil kommer, at Forbrugerklagenævnet i flere tilfælde har anset antenneforeninger for erhvervsdrivende, se eksempelvis sag 11/07611 og 12/15692, hvor det blandt andet blev fremhævet, at foreningens formål var at drive forretning på erhvervsmæssige vilkår, at foreningen havde et professionelt set up, samt at foreningens årsrapport blev revideret af et professionelt revisionsfirma. Se tillige U 1988.945 V refereret straks nedenfor.

Om tilfælde, hvor *sælger ikke blev anset for erhvervsdrivende* med den følge, at der ikke var tale om forbrugerkøb, se følgende afgørelser fra Forbrugerklagenævnet: Sag 17/02094, hvor sagen drejede sig om mulig mangel i forbindelse med tilretning af en brudekjole. At der ikke var tale om en erhvervsdrivende blev bl.a. begrundet med, at den pågældende ikke var CVR-registreret, ikke havde fast forretningssted som skrædder, og ikke markedsførte sig selv som skrædder. Herudover lagde nævnet vægt på, at parterne måtte antages at have indgået aftalen på baggrund af et privat bekendtskab, og at det herved var uklart om tilretning af brudekjolen skulle ske mod betaling. Sag 12-03099: Sælger havde solgt en hundehvalp til sin genbo. Sælger fandtes ikke at have fremtrådt som erhvervsdrivende, i hvilken sammenhæng nævnet fremhævede, at sælger og køber var kommet i kontakt med hinanden som genboer og ikke på baggrund af sælgerens markedsføring med henblik på salg af hvalpe. Desuden blev det bemærket, at sælger ikke havde solgt foder. Sag 11/00004: En erhvervsdrivende inden for detailhandel blev ikke anset for at være erhvervsdrivende med salg af hunde. Nævnet har lagt vægt på, at den erhvervsdrivende inden for de seneste ni år alene har solgt to kuld hvalpe, og at hun hverken solgte hundefoder eller andet udstyr til hunde eller var registreret hos Dansk Kennelklub. Sag 11/07950: En virksomhedsejer solgte sin hustrus bil. Da salget ikke skete i forbindelse med sælgerens erhvervsvirksomhed, var der ikke tale om forbrugerkøb.

Efter § 4 a, stk. 2, anses under samme betingelser som i stk. 1 endvidere køb fra en ikke-erhvervsdrivende som forbrugerkøb, hvis aftalen om købet er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende, betegnet *formidlingskøb*. Med § 4 a, stk. 2, sker der en fravigelse af det generelle krav om, at sælgeren ved forbrugerkøb skal være erhvervsdrivende. Selvom sælgeren er en ikke-erhvervsdrivende, finder forbrugerkøbsreglerne i medfør af § 4 a, stk. 2, alligevel anvendelse, såfremt der i forbindelse med salget er anvendt en erhvervsdrivende formidler, eksempelvis som fuldmægtig eller kommissionær for sælgeren. For at være omfattet af § 4 a, stk. 2, skal den erhvervsdrivende formidler have optrådt aktivt i forbindelse med købet.²⁰ Det kan eksempelvis tillægges betydning, om annonceringen af salget fremstår som hidrørende fra

20. Jf. Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 108.

den erhvervsdrivende formidler, hvorvidt salgsgenstanden er fremvist hos formidleren, eller købet er gennemført hos denne.

Reglen i § 4 a, stk. 2, medfører blandt andet, at køb af genstande på auktion vil kunne være forbrugerkøb, forudsat at genstandene skal bruges privat, sammenholdt med KBL § 77 om køb af brugte genstande på offentlig auktion.²¹ Bestemmelsen i § 4 a, stk. 2, vil ligeledes kunne være relevant i forbindelse med internetauktioner, hvor privatpersoner via budgivning har mulighed for at købe varer af hinanden. Hvis auktionen er indrettet således, at den erhvervsdrivende udbyder af nettjenesten aktivt medvirker ved aftaleindgåelsen mellem de to private parter, vil den erhvervsdrivende blive anset for at have formidlet aftalen mellem køber og sælger, således at der er tale om forbrugerkøb efter § 4 a, stk. 2.²²

Med hensyn til *køberen* – forbrugeren – er det afgørende, at denne *hovedsageligt handler uden for sit erhverv*. Købelovens køber-/forbrugerbegrebet er således mere vidtgående end det begreb, som anvendes i varedirektivets art. 2, nr. 2, og direktivet om digitalt indhold art. 2, nr. 6.²³

Vurderingen af hvorvidt der er tale om en forbruger, beror ikke på, hvilken status den pågældende har, men derimod på, om køberen i forbindelse med det konkrete køb handler uden for erhverv.²⁴ Det afgørende er køberens tilsigtede brug af/formål med det købte, og tidsmæssigt lægges der vægt på tidspunktet for aftalens indgåelse.²⁵ At køberen af en bil til privat brug senere beslutter at anvende bilen erhvervsmæssigt, betyder således ikke, at der ikke er tale om et forbrugerkøb.

Der foreligger ikke et forbrugerkøb, hvis køberen skal anvende det købte i sin erhvervsvirksomhed, og det er i denne sammenhæng uden betydning, om der er tale om privat eller offentlig virksomhed. Anskaffer en erhvervsdrivende virksomhed genstande med henblik på, at disse skal benyttes ikke-erhvervsmæssigt, eksempelvis af virksomhedens ansatte, er der ej heller tale om forbrugerkøb, jf. U 1996.186 Ø, hvor et anpartsselskabs køb af en båd til brug for selskabets direktør ikke

21. Se nærmere nedenfor under 9.5.2 og 9.5.3.

22. Jf. Sandfeld Jakobsen i Trzaskowski (red.): *Internetretten*, s. 455 ff. Se også Forbrugerklagenævnets sag 12/14146, hvor en dealsites indretning og formuleringen af selve dealen gav forbrugeren en forventning om, at dealsitet var sælger og ikke kun formidler af varen og dermed forbrugers aftalepart.

23. I direktiverne er en forbruger enhver fysisk person, der i forbindelse med de af direktiverne omfattede aftaler ikke handler som led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession. Trods det at direktiverne er totalharmoniseringsdirektiver, er det muligt at opretholde det mere vidtgående begreb i købeloven, jf. LFF nr. 2021/223 ad 3.1.2.5.

24. Jf. Theilgaard m.fl.: *Købeloven*, s. 100.

25. Jf. Lookofsky og Ulfbeck: *Køb*, s. 253 f.

blev anset for en forbrugerløftale. Derimod er en ikke-erhvervsdrivende forenings køb hos en erhvervsdrivende blevet anset for et forbrugerløb, jf. U 1988.945 V, hvor en serviceløftale mellem en erhvervsdrivende og et antennelav blev anset for en forbrugerløftale.

Køb med henblik på anvendelse i forbindelse med erhvervsmlæssig bibeskæftigelse udelukker, at der er tale om forbrugerløb. Køber en lønmodtager genstande med henblik på brug i forbindelse med sin ansættelse som lønmodtager, er der derimod tale om forbrugerløb, eksempelvis en håndværkers køb af udstyr, som skal benyttes i forbindelse med ansættelsen. Foreligger der en situation, hvor en købt genstand, eksempelvis en bil, kan anvendes såvel privat som i køberens erhvervsvirksomhed, er det afgørende, til hvilken brug bilen primært er anskaffet.

Om tilfælde, hvor køberen blev anset for forbruger, se: U 1988.415 V, hvor køberen af en bil, dels var selvstændigt erhvervsdrivende, dels var lønmodtager som repræsentant for to virksomheder. Det blev antaget, at bilen primært var anskaffet med henblik på brug i forbindelse med køberens lønarbejde (som repræsentant, hvor han kørte rundt og opsøgte kunder). Købet blev anset for et forbrugerløb.

Om tilfælde, hvor køberen ikke blev anset for forbruger, se: U 2011.2127 V, hvor der blev statueret handelskøb, selvom køberen af en bil – et anpartsselskab – i et ikke nærmere oplyst omfang havde ladet selskabets direktør benytte bilen til privat kørsel. U 1986.615 Ø: En civilingeniør, der ejede et husmandssted, købte ca. 4000 nåletræer hos en gartner, dels for at plante et læhegn mod vejen, dels for at videresælge dem som juletræer. Købet fandtes ikke at være hovedsageligt bestemt til ikke-erhvervsmlæssig anvendelse, hvorfor der ikke var tale om forbrugerløb. Se tillige U 2014.3305 Ø, hvor landsretten i relation til kredittaleloven fastslog, at en bil købt på kredit overvejende havde været bestemt til erhvervsmlæssig brug, hvorfor der ikke var tale om en forbrugerkredittale.

Se også Forbrugerklagenævnets sag 10/05714, hvor køberen af hund, som var købt med henblik på avl og videresalg af hvalpe, ikke blev anset for forbruger. Sag 13/04366, hvor ejeren af et sommerhus, som udlejedes, ikke blev anset for forbruger. Nævnet bemærkede her, at udlejningen af sommerhuset havde haft et ikke ubetydeligt omfang og varighed, hvorfor sommerhusejeren ikke hovedsageligt havde handlet uden for sit erhverv. Tilsvarende i sag 18/06761, hvor Forbrugerklagenævnet ikke havde kompetence til at behandle en sag om rådgivningsydelser, som en erhvervsdrivende udførte i forbindelse med køb af et hus. Huset blev udelukkende brugt til udleje, hvorfor køberen af huset i relation til aftalen med den erhvervsdrivende ikke kunne anses for hovedsageligt at have handlet uden for sit erhverv.

Det forhold, at der er tale om køb af særlige kostbare genstande, og at køberen senere ønsker at videresælge genstandene med fortjeneste, medfører ikke i sig selv, at det er udelukket at betragte købet som et forbrugerløb.

Se således U 1995.432 H (kommenteret af *Nørgaard* i U 1995B.413): En privatpersons køb af diamanter på kredit til et sekscifret beløb hos en erhvervsdrivende blev anset for et forbrugerkøb. Højesteret udtalte, at den omstændighed, at diamanterne alene var anskaffet med henblik på videresalg med fortjeneste, ikke hindrede, at der var tale om et forbrugerkøb, når videresalget ikke kunne betegnes som erhvervsmæssigt.

Se derimod U 1992.806 Ø vedrørende køb af industridiamanter til 3 mio. kr. med henblik på videresalg, hvor det blev statueret, at der ikke tale om forbrugerkøb.²⁶

Køber en i øvrigt ikke-erhvervsdrivende person genstande med henblik på opnåelse af skattefradrag som erhvervsdrivende, er der ikke tale om forbrugerkøb.

Jf. U 1998.47 H: En økonoma med en årsindtægt på 113.000 kr. og en formue på 4.000 kr. købte et antal transportcontainere af et investeringsselskab. Købsprisen, som blev finansieret gennem et lån i finansieringsselskabet, var på 100.000 kr. Som ejer af containerne kunne økonomaen foretage skattemæssige afskrivninger som erhvervsdrivende. Under disse omstændigheder fandt Højesteret, at der var tale om en erhvervsmæssig købsaftale og ikke et forbrugerkøb.

Se derimod U 2000.577 H, hvor en række lønmodtagere havde optaget et banklån, hvis provenu blev anvendt til at stifte to investeringsselskaber i et investeringsprojekt. Højesteret fandt, at lønmodtagerne hovedsageligt havde handlet uden for deres erhverv, hvorfor der var tale om forbrugerforhold. Se tillige U 2020.3232 H, hvor aftaler mellem en bank i Danmark og to udenlandske brugere af bankens investeringsportal fandtes at være forbrugerftaler. Højesteret lagde til grund, at de udenlandske brugere indgik aftalerne med banken som privatpersoner, at deres indskud blev foretaget med egne midler, og at aftalerne alene blev indgået med henblik på at forøge deres opsparing for at dække deres private, personlige forbrug. Hertil kom, at banken efter sin markedsføring og brugernes oplysninger i forbindelse med etableringen af deres kundeforhold ikke kunne have en berettiget forventning om, at brugere havde til hensigt at foretage investeringerne som led i deres erhvervsmæssige virksomhed.

At sælgeren har bevisbyrden for, at et køb ikke er et forbrugerkøb, indebærer, at sælgeren må bevise, at ikke alle kriterier for forbrugerkøb er opfyldt. Om sælgeren kan løfte denne bevisbyrde må afgøres konkret ud fra samtlige omstændigheder i sagen, herunder hvorledes salget har været annonceret og gennemført.

26. Se tillige Møgelvang-Hansen i Hyldestskrift til Jørgen Nørgaard, s. 549 ff.

Se hertil FKN 1983.66: En forbruger købte ved henvendelse til en bilforhandler en bil, som en af forhandleren ansat mekaniker havde sat til salg i forretningen. Forhandlerens firmastempel og underskrift påførtes sælgerrubrikken på købekontrakt og slutseddel. Da køber henvendte sig for at reklamere over fejl ved bilen, blev han afvist af forhandleren, der henviste til, at han alene havde hjulpet den egentlige sælger – mekanikeren – med finansieringen, og at det alene var mekanikeren, der stod som sælger. Pga. det i slutsedlen anførte, fandtes forhandleren imidlertid at have bevisbyrden for, at det alligevel ikke var ham, der var sælger, og da han ikke kunne løfte denne bevisbyrde, fik køberen mangelsbeføjelser efter reglerne om forbruger køb.

Herudover fastlægger KBL § 3 a, stk. 3-7, forbruger købsbegrebet i relation til købsaftaler med digitalt indhold.

Forudsat at de generelle betingelser for at anse en købsaftale for et forbruger køb i § 3 a, stk. 1 og 2, er opfyldt, omfatter forbruger køb også aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, når leveringen er forbundet med en modydelse i form af 1) et pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi eller 2) personoplysninger, medmindre oplysningerne udelukkende behandles med henblik på levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller for at give mulighed for at opfylde retlige krav, jf. § 3 a, stk. 3.²⁷ Omfatter en aftale såvel elementer vedrørende levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste som elementer vedrørende levering af andre tjenester, finder forbruger købsreglerne alene anvendelse på elementerne vedrørende det digitale indhold eller den digitale tjeneste, jf. § 3 a, stk. 5.

9.3. Parternes ydelser

Som nævnt indledningsvist i kapitel 1.2. vedrører sælgerens ydelse salgsgenstanden og køberens købesummen.

9.3.1. Sælgers ydelse

Sælgerens forpligtelser relaterer sig til leveringstid²⁸ og leveringssted, begrebet levering og hermed risikoens overgang samt kravene med hensyn til salgsgenstanden.²⁹

I forbruger køb er udgangspunktet – medmindre andet er aftalt, eller det fremgår af omstændighederne – at *leveringsstedet* er sælgerens

27. En række begrænsninger følger af § 3 a, nr. 4, 6, og 7, hvortil der i det hele henvises.

28. Om leveringstidspunktet i forbruger køb se nedenfor under 9.4.2.

29. Generelt om sælgerens ydelse se ovenfor i kapitel 3.4.2.

forretningssted på tidspunktet for købsaftalens indgåelse, jf. KBL § 9. I praksis er langt de fleste forbrugerkøb *afhentningskøb*, hvilket betyder, at *levering* sker, når forbrugeren betaler for salgsgenstanden ved kassen og får salgsgenstanden udleveret.

Men skal salgsgenstanden af sælger sendes til forbrugeren, hvilket normalt er tilfældet ved nethandel, gælder der særlige regler. Med disse regler, som findes i KBL § 73, fraviges de mere komplicerede regler om *forsendelseskøb* i lovens §§ 10 og 11. Er det mellem sælger og køber aftalt, at sælger skal sende salgsgenstanden til køberen, anses levering i forbrugerkøb for sket, når salgsgenstanden er kommet i køberens besiddelse, jf. KBL § 73, stk. 1. Besiddelse og hermed levering indebærer, at køberen fysisk, faktisk skal være kommet i besiddelse af salgsgenstanden, eller at køber har kontrol over salgsgenstanden.³⁰ Det forhold, at køberen har besigtiget eller gennemgået de leverede varer, er ikke tilstrækkelig til at opfylde kravet om besiddelse i § 73, stk. 1 (og stk. 2).

Sidestillet med købers egen besiddelse er tilfælde, hvor andre personer på vegne af køberen kommer i besiddelse af salgsgenstanden. Afleveres salgsgenstanden til en nabo, eller stilles den uden for forbrugers dørr, vil der derimod normalt ikke være tale om levering i § 73's forstand, jf. Forbrugerklagenævnets afgørelse FKN 1980.94, hvor en sammenplantning, der skulle udbringes til en tredjemand, blev sat ved dennes dør og stjålet. Der var ikke sket levering, og sælgeren måtte bære risikoen for tyveriet.

I forbrugerkøb er udgangspunktet således, at levering (først) er sket, når forbrugeren kommer i besiddelse af salgsgenstanden, og det uanset om en eventuel forsendelse af salgsgenstanden foretages af sælgerens egne folk eller af en selvstændig fragtfører. Herfra gør KBL § 73, stk. 2, dog en omdelt begrænset undtagelse. Er salgsgenstanden overdraget til en fragtfører, som køberen har indgået aftale med, og er denne fragtfører ikke blandt dem, der blev tilbudt af sælgeren, anses levering for sket (allerede), når genstanden er kommet i fragtførerens besiddelse. Anvendelse af § 73, stk. 2, forudsætter således, dels at den pågældende fragtfører ikke var blandt dem, som sælgeren tilbød på aftaletidspunktet, dels at det er køberen, der indgår aftalen om forsendelsen med fragtføreren. Er forsendelse med PostNord, eksempelvis i forbindelse med nethandel således en af sælgerens forsendelsesmuligheder, og vælger køberen forsendelse med PostNord, er denne situation ikke omfattet af § 73, stk. 2. Tilsvarende gælder, såfremt PostNord ikke er blandt sælgerens tilbudte

30. Kravet om besiddelse skal forstås på samme måde som i KBL § 28, stk. 2, og § 39.

forsendelsesmuligheder, og køber anmoder sælger om at sende salgsgenstanden med PostNord, men således at det er sælger, der indleverer genstanden til forsendelse med PostNord. I sidstnævnte tilfælde er det sælger og ikke køber, der indgår aftalen med fragtføreren (PostNord).

KBL § 73, stk. 1 og 2, kan ikke fraviges til skade for forbrugere, jf. § 1, stk. 2, og det er sælgeren, der har *bevisbyrden* for, at salgsgenstanden er indleveret til forsendelse og kommet i forbrugeren besiddelse efter KBL § 73.

Jf. U 2014.648 V, hvor sælgeren fandtes nærmest til at sikre sig dokumentation for, at varerne som aftalt i forbindelse med en internethandel var sendt til forbrugeren. Da sælgeren, nu et finansieringsselskab som havde fået overdraget sælgerens krav på købesummens betaling, ikke havde bevist, at varerne var blevet indleveret til Post Danmark og var kommet i forbrugeren besiddelse, blev forbrugeren frifundet for betaling af købesummen for varerne.

I forbindelse med købsaftaler med digitalt indhold gælder der særlige regler om leveringsstedet, hvor det afgørende kriterium er, at det digitale indhold eller digitale tjeneste er tilgængelig for køber, jf. KBL § 73, stk. 3-5.³¹

En af de væsentligste retsvirkninger, som efter købeloven knyttes til levering, er *risikoens overgang*, jf. KBL § 17.³² § 17 finder anvendelse, uanset om der er tale om kontantkøb, kreditkøb, køb med ejendomsforbehold eller køb på prøve. Udgangspunktet er, at sælgeren bærer risikoen for salgsgenstandens hændelige undergang eller forringelse, indtil levering har fundet sted, jf. § 17, stk. 1. Efter leveringen bærer køberen risikoen.

At risikoens overgang er knyttet til begrebet levering, betyder i forbruger køb, at risikoen ved afhentningskøb går over til køber, når salgsgenstanden i forbindelse med køkets afvikling overgives til forbrugeren, ved kontantkøb typisk i sælgers forretning, når forbrugeren betaler ved

31. Ved aftale med digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, anses leveringen for sket, når det digitale indhold eller andre midler, der er egnede til at få adgang til eller downloade det digitale indhold, er stillet til rådighed eller gjort tilgængelige for køberen eller for en fysisk eller virtuel facilitet, som køberen har valgt til det formål, jf. stk. 3. Angår aftalen en digital tjeneste, er levering sket, når den digitale tjeneste er gjort tilgængelig for køberen eller for en fysisk eller virtuel facilitet, som køberen har valgt til det formål, jf. stk. 4. Vedrører aftalen en vare med digitale elementer, anses leveringen for sket, når varen er leveret i overensstemmelse med § 73, stk. 1 eller 2, og de digitale elementer er leveret i overensstemmelse med stk. 3 eller 4, jf. stk. 5.

32. Generelt herom, se ovenfor i kapitel 3.4.2.2.

kassen. Er der tale om forsendelseskøb, medfører § 73, stk. 1 og 2, at risikoen som det helt klare udgangspunkt ligeledes først går over til forbrugeren, når denne eller personer, som optræder på forbrugers vegne, kommer i besiddelse af salgsgenstanden.

KBL § 17, stk. 2, finder ikke anvendelse i forbrugerkøb, jf. § 1 a, stk. 3. Det betyder, at selvom der er indrømmet forbrugeren et tidsrum for afhentning af salgsgenstanden, og salgsgenstanden af sælger holdes rede, overføres risikoen for salgsgenstandens hændelige undergang først til forbrugeren, når levering rent faktisk sker, det vil sige, når forbrugeren kommer i besiddelse af salgsgenstanden.

Med hensyn til *selve salgsgenstanden* vil det normalt fremgå af købsaftalen eller af omstændighederne i øvrigt, hvilke krav der kan stilles hertil såvel kvantitativt som kvalitativt. I forbrugerkøb indeholder KBL § 75 a-e, bestemmelser, som nærmere angiver, hvad der skal indgå i vurderingen af, om der med hensyn til salgsgenstanden er tale om kontraktmæssig ydelse/om salgsgenstanden er i overensstemmelse med aftalen. Bestemmelserne er, jf. KBL § 1, stk. 2, beskyttelsespræceptiv i forhold til forbrugeren, dog med den begrænsning som følger af § 75 c, stk. 3.

Der opstilles dels *subjektive krav* til salgsgenstandens overensstemmelse med aftalen, det vil sige de krav, som følger af den konkrete aftale, der er indgået mellem køber og sælger, dels *objektive krav* til salgsgenstandens overensstemmelse med aftalen, det vil sige de minimumskrav, som gælder, medmindre der mellem køber og sælger er indgået en specifik og særskilt aftale om at fravige kravene på et eller flere bestemte punkter.³³

De subjektive krav til salgsgenstandens overensstemmelse med aftalen er fastlagt i § 75 b:

»Salgsgenstanden skal

- 1) svare til den beskrivelse, art, type, mængde og kvalitet og have den funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet og de øvrige egenskaber, som fremgår af aftalen,
- 2) være egnet til ethvert særligt formål, som køberen ønsker, at den skal kunne anvendes til, som køberen har gjort sælgeren bekendt med senest på tidspunktet for aftalens indgåelse, og som sælgeren har accepteret,
- 3) leveres med tilbehør, vejledning, herunder om installation, og kundeservice som krævet i aftalen og
- 4) opdateres som fastsat i aftalen.«

33. Se nærmere lovbemærkningerne LFF nr. 2021/223 til § 75 b og til § 75 c.

De objektive krav til salgsgenstandens overensstemmelse med aftalen er generelt fastlagt i § 75 c, stk. 1:

»Salgsgenstanden skal endvidere, jf. dog stk. 3,

- 1) være egnet til de formål, til hvilke genstande af samme type normalt vil blive anvendt, under hensyn til relevant EU-ret og national ret og eventuelle tekniske standarder eller i mangel heraf sektorspecifikke brancheadfærdskodekser,
- 2) være af den kvalitet og svare til den beskrivelse, der gælder for en prøve, model, prøveversion eller forhåndsvisning, som sælgeren har stillet til rådighed for køberen inden aftalens indgåelse,
- 3) leveres med eventuelt tilbehør, herunder emballage, installationsvejledning eller anden vejledning, som køberen med rimelighed kan forvente at modtage, og
- 4) svare til den mængde og have de egenskaber og øvrige funktioner, herunder med hensyn til holdbarhed, funktionalitet, kompatibilitet, tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, der er sædvanlige for genstande af samme type, og som køberen med rimelighed kan forvente under hensyn til salgsgenstandens art og offentlige udsagn, som er fremsat af eller på vegne af sælgeren eller tidligere led i transaktionskæden, herunder producenten, navnlig i reklamer eller gennem mærkning, jf. dog stk. 2.«³⁴

Disse generelle krav til salgsgenstanden har ligeledes betydning for mangelsbedømmelsen i forbrugerkøb. Se nærmere nedenfor under afsnit 9.5.1.

9.3.2. Købers ydelse

Som køber går forbrugeren forpligtelse ud på at betale det rette beløb, til rette tid og på rette sted.³⁵

I langt de fleste tilfælde vil *købesummen* for salgsgenstanden udtrykkeligt fremgå af den indgåede aftale. Prisen kan også anses for stiltiende aftalt eller følge af omstændighederne i øvrigt, eksempelvis af sælgers prismærkning eller prisskiltning, jf. også U 1985.877 H, hvor forbrugeren dog ikke kunne støtte ret på en forretnings prisskiltning, idet det for forbrugeren måtte have været en nærliggende mulighed, at der forelå en fejl, og da han straks ved sin henvendelse i forretningen blev gjort bekendt med fejlen.

34. KBL § 75 d indeholder særlige regler for aftaler med digitalt indhold

35. Generelt herom, se ovenfor i kapitel 3.4.3.

I forbrugerkøb antages det, at den aftalte pris er inklusive moms, sammenhold således med markedsføringslovens § 14 om prisoplysninger mv.³⁶

Skulle købesummen – undtagelsesvis – ikke fremgå af aftalen eller i øvrigt kunne udledes af omstændighederne, følger det af KBL § 72,³⁷ at køberen i *forbrugerkøb skal betale, hvad der er rimeligt*. Det fremgår af bestemmelsen, at der ved rimelighedsbedømmelsen skal tages hensyn til salgsgenstandens art, beskaffenhed og gængs pris. Er der inden for den pågældende branche en gængs pris, må køberen således betale denne, medmindre sælgerens pris er lavere. Har sælgeren opgivet et overslag eller en cirkapris, kan dette formentlig i et vist omfang være normgivende for prisniveauet.³⁸

Se hertil Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 09/02638, hvor en forbruger ikke fik medhold i, at prisen for tilretning af en selskabskjole var urimelig høj. Nævnet lagde til grund, at parterne ved indleveringen af kjolen ikke havde aftalt en pris for tilretningen af kjolen. Med henvisning til princippet i KBL § 72 fandtes forbrugeren at skulle betale, hvad der måtte anses for rimeligt. Nævnet fandt, at den af sælgeren krævede pris på 3.000 kr. var rimelig og lagde i den forbindelse vægt på de sagkyndiges oplysninger om det udførte arbejde og tidsforbruget i forbindelse hermed.

Prisbedømmelsen skal efter § 72 ske ud fra forholdene på tidspunktet for aftalens indgåelse og omstændighederne i øvrigt. Er der ikke aftalt en bestemt pris, og indtræder der mellem aftalens indgåelse og leveringstidspunktet prisforhøjelser, kan sælgeren således normalt ikke i forbrugerkøb kræve den højere pris, medmindre han i aftalen har taget forbehold for prisstigninger. Indtræder der et prisfald, kan sælgeren, hvis en bestemt pris ikke er aftalt, normalt alene kræve den lavere pris, som er gældende ved leveringen.³⁹

Det skal bemærkes, at § 72 ikke er beskyttelsespræceptiv, jf. KBL § 1, stk. 2, modsætningsvis. Sælger og køber kan derfor i overensstemmelse

36. Jf. bekendtgørelse nr. 1696 af 14. december 2017. Se nærmere herom eksempelvis, Madsen: Markedsret, Del 2 – Markedsføringsret og konkurrenceværn, s. 143 ff., og Gram Mortensen og Steinicke: Dansk markedsret, s. 405 ff.

37. I andre køb skal køberen derimod betale, hvad sælgeren fordrer, for så vidt det ikke kan anses for ubilligt, jf. KBL § 5.

38. Jf. Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 1203. Se hertil desuden Forbrugerklagenævnets afgørelse i FKN 1980.3.8.7, hvor der var opgivet en cirkapris på 200 kr. pr. styk for to ringe. Sælgeren krævede ved leveringen 620 kr. pr. stk., hvilket blev nedsat til 450 kr.

39. Jf. bet. nr. 845/1978, s. 68.

med det deklaratoriske udgangspunkt i KBL § 1, også i forbruger køb, aftale en højere pris end den, som måtte følge af § 72. En aftalt urimelig høj pris vil dog i medfør af aftalelovens § 38 a, jf. § 36, kunne nedsættes til, hvad der anses for rimeligt. I modsætning til i handelskøb, jf. KBL § 6, gælder der ikke for forbrugeren en reklamationspligt over for sælgerens prisangivelse mv. i fakturaer og lignende.

Der foreligger ikke særlige regler i købeloven om, hvornår køberen skal/kan *erlægge købesummen*, hvorfor dette må bero på den indgåede aftale og de deklaratoriske regler om forfaldstid og frigørelsestid. Udgangspunktet er således, at medmindre andet er aftalt, eller det fremgår af omstændighederne, at betaling skal ske snarest muligt, skal forbrugeren først betale købesummen, når sælgeren har fremsat påkrav herom.

Som følge af definitionen af forbruger køb vil forbrugeren, hvor andet ikke er aftalt, normalt, også skulle betale på sælgers forretningssted. Er der tale om forbruger kreditkøb, jf. kreditaftalelovens § 4, følger det af denne lovs § 25, at køberens indbetaling af det skyldige beløb til et pengeinstitut i Danmark til befordring til betalingsstedet er rettidig, når indbetalingen sker inden for den fastsatte betalingsstid.⁴⁰ Det er formentlig således, at køberen også uden for kreditaftalelovens område kan foretage rettidig indbetaling ved senest på forfaldsdagen at indbetale det skyldige beløb til et pengeinstitut med henblik på befordring til betalingsstedet.⁴¹

9.4. Forsinkelse

Såfremt købsaftalens parter ikke opfylder deres respektive forpligtelser i henhold til den indgåede aftale, foreligger der normalt misligholdelse. I nærværende afsnit behandles manglende opfyldelse i form af forsinkelse med erlæggelse af de aftalte ydelser – for købers, her forbrugers, vedkommende forsinket erlæggelse af købesummen og for sælgers vedkommende for sen levering af salgsgenstanden. Manglende opfyldelse i form af mangler behandles nedenfor under afsnit 9.5.

40. Bestemmelsen gælder i visse tilfælde også uden for forbruger køb, se nærmere kreditaftalelovens § 49 sammenholdt med § 2.

41. Se nærmere Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 170 ff., med yderligere henvisninger.

9.4.1. Købers forsinkelse

Købeloven indeholder i §§ 28-32 de almindelige regler om forsinkelse med købesummens betaling. Disse regler gælder for alle køb, og de er ikke gjort ufravigelige i forbrugerkøb.⁴² Dog er det således, at hæver forbrugeren aftalen på grund af sælgers forsinkelse efter §§ 28 og 29, gælder bestemmelserne i § 78 b, stk. 4 (købers erklæring til sælger om ophævelse), §§ 78 c, stk. 2-5 (tilbagelevering af modtagne ydelser), § 78 d (vedrørende aftaler med digitalt indhold og om digitale tjenester) samt § 78 e (købers tilbagelevering af salgsgenstanden), jf. § 74, stk. 4.⁴³

9.4.2. Sælgers forsinkelse

Købelovens almindelige regler om forsinkelse fra sælgers side findes i §§ 21-27. Disse gælder, med undtagelse af § 21, stk. 2, jf. § 1 a, stk. 3, også i forbrugerkøb og er her som ved andre købsformer fravigelige.⁴⁴ I forbrugerkøb suppleres disse almindelige regler dog af bestemmelserne i §§ 74 og 75, som begge ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. § 1, stk. 2.

Sælgerens *leveringstidspunkt* fremgår af KBL § 74, stk. 1. Medmindre andet er aftalt vedrørende leveringstidspunktet, skal sælgeren levere salgsgenstanden uden unødigt forsinkelse, og ligeledes, medmindre andet er aftalt, skal sælgeren levere salgsgenstanden senest 30 dage efter aftalens indgåelse, jf. henholdsvis pkt. 1. og pkt. 2.⁴⁵ Vurderingen af, om der foreligger forsinkelse, indeholder således to elementer, en skønmæssig vurdering – uden unødigt forsinkelse – og et objektivi krav – senest 30 dage efter aftalens indgåelse – i begge situationer forudsat at andet ikke er aftalt.

Der foreligger forsinkelse fra sælgers side, såfremt salgsgenstanden ikke leveres i overensstemmelse hermed (i rette tid), og dette ikke skyldes køberen/forbrugeren eller en omstændighed, som denne bærer risikoen for, jf. KBL § 74, stk. 2. Har køberen eksempelvis ikke oplyst den rette leveringsadresse, eller ikke været hjemme på det aftalte

42. Nærmere om de generelle regler om forsinkelse, se i det hele det ovenfor i kapitel 5 anførte.

43. Se om ophævelse generelt i forbrugerkøb nærmere nedenfor i afsnit 9.5.6.4.

44. Der henvises i så henseende i det hele til kapitel 6 ovenfor.

45. 30 dages-reglen i 2. pkt. gælder ikke for købsaftaler om digitale tjenester og kun for aftaler med digitalt indhold, når dette leveres i et fysisk medium, jf. § 74, stk. 1, 3. pkt.

leveringstidspunkt, beror sælgerens manglende opfyldelse af aftalen på købers forhold, og der er derfor ikke tale om forsinkelse fra sælgers side.

Foreligger der forsinkelse fra sælgerens side med levering af salgsgenstanden, har forbrugeren de samme *misligholdelsesbeføjelser*, som gælder ved andre køb. Har forbrugeren ikke betalt købesummen eller en del heraf, kan han holde købesummen/restkøbesummen tilbage, han kan fastholde købet (kræve naturalopfyldelse) og/eller kræve erstatning for tab, såfremt betingelserne herfor er opfyldt.

Forbrugeren hæveadgang i forbindelse med forsinkelse fremgår af KBL § 74, stk. 3.

For det første kan forbrugeren *hæve købet*, såfremt forsinkelsen er af væsentlig betydning for denne, og sælgeren måtte forudsætte dette, jf. § 74, stk. 3, 1. pkt., 1. led. Er der tale om fixkøb, det vil sige, at forbrugeren har betinget sig opfyldelse nøjagtig til bestemt tid, må enhver forsinkelse anses som værende af væsentlig betydning for forbrugeren og derfor omfattet af denne bestemmelse.

For det andet kan forbrugeren, uanset om forsinkelsen er væsentlig, og uanset om køberen har fremsat påkrav om levering, hæve købet, såfremt sælgeren har nægtet levering, jf. § 74, stk. 3, 1. pkt. 2. led. For anvendelse af denne bestemmelse må det klart fremgå af omstændighederne, at sælgeren har nægtet levering. Er dette ikke tilfældet, er forbrugeren henvist til at benytte påkravsbestemmelsen i § 74, stk. 3, 2. pkt.

For det tredje indeholder § 74 i stk. 3, 2. pkt., en præceptiv *nachfrist- og påkravsregel*, der indebærer en særlig hæveadgang for forbrugeren. Efter denne bestemmelse kan en forbruger hæve købet, hvis sælgeren ikke efter påkrav, som skal fremsættes efter leveringstidspunktet, leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist. Den rimelige frist kan være fastsat af forbrugeren i forbindelse med påkravet. Men selvom påkravet ikke udtrykkeligt fastsætter en frist for sælgers levering, vil forbrugeren også senere kunne hæve, hvis der ikke sker levering inden rimelig tid.

Om et tilfælde, hvor der ikke fandtes at foreligge en rimelig frist, se FKN 1980.79. En alliancering blev bestilt fredag den 1. februar 1980. Bestillingsseddelen anførte vedrørende leveringstiden: »Færdigt ca. fredag« og »Ca. lev. 8 dage«. Fredag den 8. februar var ringen ikke færdig, og køber krævede, efter at have fået at vide, at ringen umuligt ville kunne blive leveret mandag den 11. februar, at sælger afsendte ringen senest onsdag den 13. februar, således at den kunne være køber i hænde torsdag den 14. februar. Ved henvendelse i forretningen onsdag den 13. februar konstaterede køber, at ringen ikke var færdig, og det blev oplyst, at den først ville blive afsendt næste dag. Straks herefter fremsatte køber hævekraft, og da ringen mandag den 18. februar blev søgt leveret

med postvæsenet, afviste køber at modtage den. Forbrugerklagenævnet fandt, at køber i henhold til bestillingsseddelen ikke havde haft krav på levering fredag den 8. februar. Da der således ikke på denne dato havde foreligget forsinkelse, havde køber ikke været berettiget til at fremsætte påkrav om levering til en bestemt dato. Køber havde herefter uberettiget hævet købet den 14. februar.

Om et tilfælde hvor fristen derimod fandtes rimelig, se Forbrugerklagenævnets afgørelse 2003-641/7-27 om forsinkelse af et ur bestilt som julegave. Da uret, som forbrugeren havde bestilt, og som kendeligt for sælgeren skulle bruges som en julegave, ikke var leveret den 23. december 2002, kunne forbrugeren hæve købet. Forbrugeren havde imidlertid accepteret den forsinkelse, der var indtrådt på dette tidspunkt ved at betale for uret uden at få det udleveret. Forbrugeren fremsatte efterfølgende et berettiget påkrav om levering. Da uret fortsat ikke kunne leveres, da forbrugeren kom igen den 8. januar 2003, fandtes forbrugeren berettiget til at hæve købet i henhold til § 74, stk. 2, 2. pkt.

Hæver køberen købet efter § 74, stk. 3 finder bestemmelserne i § 78 b, stk. 4 (købers erklæring til sælger om ophævelse), §§ 78 c, stk. 2-5 (tilbagelevering af modtagne ydelser), § 78 d (vedrørende aftaler med digitalt indhold og om digitale tjenester) samt § 78 e (købers tilbagelevering af salgsgenstanden), jf. § 74, stk. 4.⁴⁶

Endelig yder KBL § 75, der også er beskyttelsespræceptiv, forbrugeren en vis beskyttelse mod aftalevilkår, hvori sælgeren forbeholder sig ret til at udskyde leveringstiden. Har sælgeren på grundlag af et forbehold i aftalen udskudt leveringstiden, kan køberen hæve købet, hvis sælgeren ikke efter påkrav leverer salgsgenstanden inden udløbet af en rimelig frist, som køberen har fastsat.

9.5. Mangler i forbrugerkøb

Det forbrugerretlige mangelsbegreb afviger ikke væsentligt fra det, der er gældende i handelskøb og civile køb, og som er beskrevet ovenfor i kapitel 7. Tværtimod gælder, at den mangelsdefinition, der er indeholdt i købelovens særlige afsnit om forbrugerkøb, KBL §§ 75 a-e og 76, udtrykker helt generelle principper for, hvornår løsøregenstande er mangelbehæftede, og at disse bestemmelser er vejledende, men ikke udtømmende,⁴⁷ også for mangelsbedømmelsen i køb, der ikke er forbrugerkøb, jf. foran kapitel 7.1.

46. Se om ophævelse generelt nærmere nedenfor i afsnit 9.5.6.4.

47. Jf. Lookofsky og Ulfbeck: Køb, s. 260.

I det følgende behandles hovedsageligt de aspekter af det samlede regelsæt om mangler i forbruger køb, som adskiller sig fra, hvad der er gældende i handelskøb og civile køb. Generelt kan siges, at det især er reglerne om købers reklamation, der medfører en markant anderledes retsstilling for forbrugere set i forhold til parterne i andre typer af købsaftaler.

Indledningsvis foretages efter nogle generelle kommentarer dog en kort opsummering af mangelsbegrebet i forbruger køb.

9.5.1. Mangelsdefinitionen

Købeloven indeholder i §§ 75 a-77 b en række bestemmelser, der udtømmende definerer, hvornår og under hvilke omstændigheder en vare i forbruger købsaftale kan siges at være mangelbehæftet.⁴⁸ Mangelsbegrebet er også på dette område relativt forstået på den måde, at det ikke nødvendigvis er en mangel i juridisk forstand, såfremt en salgsgenstand er defekt eller på anden måde fejlbehæftet. Kun hvis genstanden ikke svarer til, hvad der er aftalt eller i øvrigt følger af omstændighederne, har køber adgang til at gøre de mangelsindsigelser gældende, der fremgår af KBL §§ 78-80.

Mangelsbegrebet må antages i alt væsentligt at være det samme, uanset om der er tale om handels-, civil- eller forbruger køb, jf. foran i kapitel 7.1.

I mange sammenhænge kan der spores en større tilbøjelighed til at beskytte forbrugere frem for andre, og langt de fleste sager om mangler i forbruger køb afgøres af Forbrugerklagenævnet, hvor repræsentanter fra forbrugerside er med til at påvirke udfaldet af afgørelserne, jf. § 25 i forbrugerklageloven. Alligevel er det ikke muligt at påvise, at der skulle gælde et mere strikt mangelsbegreb i forbruger køb, i hvert fald ikke i retspraksis, men i Forbrugerklagenævnets praksis lægger man muligvis vægt på nogle andre faktorer, end tilfældet er i handelskøb.

I det følgende gives nogle få eksempler, der muligvis kan bekræfte denne formodning. Eksemplerne knytter sig især til KBL § 76, stk. 1, om, hvilke oplysninger en sælger bør give en forbruger køber i forbindelse med købet. Her skal i hvert fald gives en del mere information end i andre køb, da forbruger købere må antages ikke på forhånd at have særlig viden om produktet, og om hvorledes dette skal behandles.

48. Om mangelsbegrebet i forbruger køb kan i øvrigt henvises til fremstillingerne hos Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 223-232, Lookofsky og Ulfbeck: Køb s. 263-276 og Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 1225-1281.

Se Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2002-523/7-448, hvor salgsgenstanden var en (billig) cykel. Nævnet fandt, at det forhold, at cyklens eger var tynde, ikke i sig selv udgjorde en mangel, men at det for en forbruger, der køber en sådan cykel, er af afgørende betydning at blive informeret om vigtigheden af efterspænding af egerne. Manglende instruktion herom gjorde herefter cyklen mangelbehaftet.

Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 08/05298 vedrører nogle patinerede krukker i jern. Sælger havde ikke oplyst, at krukkerne rustede, især i bunden, hvad der tillige medførte rustpletter på fliserne nedenunder. At en køber ikke informeres om, at jernkrukker kan ruste, vil muligvis også blive anset for en mangel uden for forbrugerkøb, men klagenævnet gik skridtet videre og anså forholdet for at udgøre en væsentlig og dermed hæveberettigende mangel.

Endelig kan nævnes Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2004-4031/7-1172. Støvansamlinger havde blokeret kølesystemet i en computer efter ca. 9 måneders brug. Af brugsanvisningen fremgik, at man ikke skulle udsætte computeren for snavs og støv, og dette fandtes at være en utilstrækkelig information om, hvorledes køber skulle vedligeholde det købte. Der forelå derfor en mangel.

Det kan naturligtvis ikke forlanges, at en sælger skal oplyse om alle tænkelige forhold vedrørende salgsgenstanden, og en sådan pligt ville også føre til, at forbrugerne i forbindelse med køb ville modtage så megen information, at det ville være forventeligt, at køberen alligevel overså vigtige dele af oplysningerne. Grænsen mellem oplysninger, der skal gives, og det, som må være selvindlysende for en forbrugerkøber, skal derfor trækkes et sted. Præcist, hvor denne grænse går, lader sig ikke fastlægge generelt, men må afhænge af en konkret vurdering i de forskellige tilfælde.

Se som eksempel på forhold, som Forbrugerklagenævnet ikke har anset for omfattet af sælgers oplysningspligt, afgørelsen i sag 09/00083. Salgsgenstanden var en hvid lædersofa, der ret hurtigt efter købet blev misfarvet. Nævnet anså det for alment kendt, at der ved så lyst læder ved almindelig brug vil fremkomme afsmitning og rynkning af siddefladerne svarende til det konstaterede, hvorfor sælger ikke burde have oplyst herom ved købsaftalens indgåelse. Se også afgørelserne i sag 10/08190, hvor det ikke var en mangel, at sælger ikke havde oplyst om, at en lædersofa falmede, hvis den blev udsat for sollys, og sag 19/03458, hvorefter der ikke gjaldt en pligt for en sælger at oplyse om, at udskiftning af sikkerhedsglas på en mobiltelefon beløb sig til 75 % af mobiltelefonens pris.⁴⁹

49. Disse afgørelser må siges at udstikke ydergrænsen for den netop beskrevne praksis med strenge krav til sælgers oplysningspligt i forbrugerkøb.

Der er et vist overlap mellem beskrivelserne af, hvad der konstituerer en mangel, i KBL §§ 75 a og 75 b, stk. 1, samt § 76, stk. 1. Indholdet af bestemmelserne kan sammenskrives på følgende vis:

Overensstemmelse med aftalen – også betegnet subjektiv overensstemmelse: Salgsgenstanden skal med hensyn til art, mængde, kvalitet og andre egenskaber stemme overens med aftalen, og der foreligger en mangel, hvis genstanden ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt.

Et eksempel fra praksis til at illustrere dette element af mangelsbegrebet findes i U 2012.3512 H,⁵⁰ hvor en bil var sat til salg under betegnelsen »model år 2000«. Det viste sig efterfølgende, at der rettelig var tale om en bil produceret i 1998, og at modellen i 1999 var undergået visse forandringer. Da sælger ikke havde forsømt sin oplysningspligt, var køber var berettiget til et afslag, fordi han i hvert fald berettiget havde kunnet forvente, at bilen tidligst var produceret i efteråret 1999. Se i den forbindelse endvidere U 2002.2534 V, U 2011.2127 V og Højesterets dom af 5. september 2012 (sag 31/2011, 2. afd.).

Se også f.eks. Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2004-521/7-470. Heri blev en bil anset for mangelfuld, fordi den ikke som annonceret kun havde haft én tidligere ejer, og fordi køber ud fra angivelsen »service ok« var berettiget til at gå ud fra, at tandremmen som anbefalet af producenten var blevet udskiftet ved et eftersyn udført før købet.

Sælgers oplysninger: Køberen skal i forbindelse med købet have de fornødne oplysninger med henblik på montering, anvendelse, opbevaring og vedligeholdelse af salgsgenstanden, og der foreligger en mangel,

- hvis sælgeren eller tidligere salgsled⁵¹ ved køkets afslutning har givet urigtige eller vildledende oplysninger, medmindre disse ikke kan antages at have haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden,

50. Købet er karakteriseret som et handelskøb, selv om bilen også anvendtes til private formål. Resultatet må dog formodes at ville være blevet nøjagtig det samme, såfremt der havde været tale om et forbruger køb.

51. Se som et eksempel herpå dommen U 2008.579 V, hvor en bilimportør på sin hjemmeside havde oplyst, at en bestemt bilmodells passagersæde var elektrisk justerbart. En sælger af en bil af den pågældende type måtte herefter tåle, at en køber, der havde studeret importørens oplysninger, kunne kræve et forholdsmæssigt afslag, selv om forholdet ikke havde været omtalt i forbindelse med indgåelse af handlen mellem sælger og køber. Se herom også Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 228.

- hvis sælgeren har forsømt at give køberen oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af genstanden, og som sælgeren kendte eller burde kende, samt
- hvis sælgeren har bestyrket køberens forventning om, at salgsgenstanden er egnet til køberens særlige formål.

Vedrørende urigtige oplysninger kan som et eksempel henvises til Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 08/06577. Sælger havde her oplyst, at standby-tiden for en mobiltelefons batteri kunne være »op til 13 dage«. Forbrugeren konstaterede imidlertid, at telefonen skulle oplades meget hyppigere. En sagkyndig udtalte, at telefonen havde en normal standby-tid på 4-6 dage. Selv om telefonen således var af helt almindelig standard, fik forbrugeren adgang til at hæve købet på grund af sælgers vildledende oplysning. Se også sag 12/03777 om manglende mulighed for at anvende 4G-funktion på en iPad, selv om emballagen var påtrykt »4G«.

For så vidt angår manglende oplysning henvises til U 2014.578 H. Køberen af et tv kunne ophæve handlen, fordi sælger ikke havde informeret køberen om, at fjernsynet ikke uden tilkøb af ekstraudstyr kunne modtage tv-signaler i det format, som blev indført ca. et års tid efter købsaftalens indgåelse. Se endvidere Forbrugerklagenævnets afgørelse af 31/12 2003 i sag 2003-7242/7-4. Nævnet fandt her, at det havde påhvilet en sælger af en børnebrille at oplyse om, at slag på stellet kunne medføre afskalning af beskyttelseslakeringen, hvorved brugerens hud kunne udsættes for påvirkning af nikkel. Brillestellet var som følge heraf mangelfuldt, og købet kunne hæves. Endelig kan henvises til klagenævnsafgørelsen 13/00316, hvor køberen kunne hæve en handel om et køle-/fryseskab, hvor sælger ikke havde oplyst om, at skabet ikke fungerede ved en omgivende temperatur under ca. 10 grader celsius.

Manglende oplysning vedrørende forhold, der har været en særlig og klart tilkendegivet forudsætning for køber, kan illustreres med sagen afgjort af Forbrugerklagenævnet under sagsnummer 2005-650/7-877. En køber af en sofa havde her spurgt, om der ville være særlige omkostninger forbundet med levering af en sofa til købers lejlighed på 6. sal. Købsvilkårene indeholdt tillige et løfte om, at møblet ville blive leveret og båret ind i lejligheden under forudsætning af, at der var fri passage. Sælger blev under disse omstændigheder fundet at være forpligtet til at betale for en lift, der kunne hejse sofaen op til 6. sal, da sofaen ikke kunne bæres rundt om et hjørne mellem stuen og 1. sal. Havde køber ikke spurgt til muligheden for levering på 6. sal, var udfaldet formentlig blevet det modsatte, da sælger jo havde taget et generelt forbehold om fri passage.

Efter KBL § 75 c, stk. 3, kan køberen ikke påberåbe sig urigtige eller vildledende oplysninger, der er rettet senest ved indgåelsen af aftalen. En korrektion skal efter denne regel gives, så køberen specifikt inden købsaftalens indgåelse gøres opmærksom på og accepterer, at en

egenskab ved det solgte afviger fra, hvad der er oplyst f.eks. i markedsføringsmaterialet.

Genstandens beskaffenhed i øvrigt – også betegnet objektiv overensstemmelse: Medmindre andet følger af parternes aftale, skal salgsgenstanden i øvrigt have en sådan holdbarhed og øvrige egenskaber samt emballering, som køberen efter salgsgenstandens karakter og forholdene i øvrigt havde rimelig grund til at forvente. Endvidere skal salgsgenstanden være egnet til formål, som genstande af den pågældende type sædvanligvis anvendes til, og have samme egenskaber som en vareprøve eller model, som sælger har forelagt køberen ved køkets indgåelse. Der foreligger en mangel, såfremt dette ikke er tilfældet.⁵²

Som illustration kan henvises til U 2002.2693 V. En skadet og genopbygget bil var blevet solgt ledsaget af passende information fra sælger, men køberen kunne (på grund af forhold i forbindelse med genopbygningen) ikke påberåbe sig den normale 6-årige rustgaranti. Dette blev anset som en så væsentlig mangel, at køber kunne hæve købet.

Se også Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2006-650/7-1040. Køber havde reflekteret på en annonce, hvoraf det fremgik at »[a]lle hvilestole kan tilpasses dine ønsker og behov for ergonomisk siddekomfort i ryg, sædehøjde, sædevinkel og dybde«. Da sælger havde taget mål med henblik på individuel tilpasning af en stol til køberen, og da tilpasningen af stolen væsentligt afveg fra, hvad den pågældende måtte forvente, kunne købet hæves.

Sluttelig kan henvises til Forbrugerklagenævnets afgørelse i sagen 10/00309, hvor køber havde fjernkøbt nogle lamper. Disse var på hjemmesiden afbilledet som sorte/antracitgrå, men de tilsendte lamper var satinfarvede. Lamperne fandtes derfor at være mangelfulde, og køberen var berettiget til omlevering eller til refusion af købesummen.

9.5.2. Aftalte begrænsninger af, hvad der kan anses for at være en mangel

I modsætning til, hvad der er tilfældet i andre køb, er der lagt omfattende restriktioner på parternes mulighed for ved aftale at begrænse mangelsansvaret i forbruger køb. Købelovens regler om mangler i forbruger køb er stort set gjort ufravigelige, jf. KBL § 1, stk. 2, som slår fast, at KBL §§ 73-79 ikke gyldigt kan fraviges til skade for forbrugeren.

52. I auktionskøb, hvor køber har haft let adgang til at gøre sig bekendt med, at de almindelige regler om krav til salgsgenstanden ikke finder anvendelse, dog kun, hvor genstanden er i væsentlig ringere stand, end køberen havde grund til at regne med, jf. KBL § 77, stk. 1.

Dermed er det klart, at det f.eks. *ikke* kan tillægges retsvirkning, såfremt en sælger over for en forbruger tager det forbehold, at genstanden er købt som beset. Dette er en ansvarsfraskrivelse, der er i strid med de ufravigelige mangelsregler i KBL §§ 75 a-76. Et sådant forbehold vil pga. præceptiviteten, jf. lovens § 1, stk. 2, kunne tilside-sættes, også selv om forbrugeren udtrykkeligt har erklæret sig indforstået hermed.

Som et af mange eksempler herpå kan nævnes Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 09/04234. En ca. 6 år gammel bil var solgt som beset, og ca. 1½ måned efter købet sprang tandremmen. Uanset, at bilen var købt som beset, og at sælger havde oplyst om, at tandremmen ikke var skiftet, fik køber medhold i et krav om afslag i købesummen med henvisning til, at der var tale om en aldersbetinget svaghed, som lå ud over det forventelige, da remmen bristede, inden den efter producentens forskrifter burde være skiftet.

9.5.3. Forbrugerkøb på auktion

I forbrugerkøb gælder en særlig regel for mangler ved *brugte* genstande købt på offentlig auktion. Offentlig auktion er defineret i KBL § 3 a, nr. 12, og kræver at køberen har mulighed for at være (fysisk) til stede. Hvad der anføres i det følgende, gælder derfor ikke for internetauktioner.

KBL § 77, stk. 1, omhandler offentlige auktioner, hvor køberen af genstande har let adgang til klare og omfattende oplysninger om, at de almindelige regler om krav til salgsgenstanden i §§ 75 b- 75 e ikke finder anvendelse. I sådanne tilfælde har køberen kun mangelsbeføjelser, såfremt

- sælgeren har forsømt sin oplysningspligt efter § 76,
- genstanden er i *væsentlig* ringere stand end køberen berettiget kunne forvente,
- genstanden ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller der i øvrigt er givet urigtige eller vildledende oplysninger (§ 77, stk. 2, nr. 1), eller
- sælgeren eller tidligere salgsled har givet vildledende oplysninger på indpakningen eller i forbindelse med markedsføringen (§ 77, stk. 2, nr. 2).

Således ville tilfældet afgjort af Forbrugerklagenævnet i sag nr. 2006-650/7-713 få et tilsvarende udfald, såfremt forholdet havde været reguleret af den ny regel i KBL § 77. En forbruger købte to brugte designerstole på en internetauktion. Ved levering viste

det sig, at stolenes rygge var knækkede. Det fremgik af annoncen, at stolene fremstod med »blød ryg«. Da stolene kunne være farlige at sidde i, fandt nævnet, at det havde påhvilet sælger at gøre klart og tydeligt opmærksom herpå.

Da også KBL § 77 er ufravigelig, gælder reglen uanset indholdet af de auktionsvilkår, der er meddelt de bydende på forhånd.

Forbrugerkøberen ved auktionskøb har en markant anden retsstilling, når der sammenlignes med reglen i KBL § 48 gældende for handelskøb og civile køb, jf. foran kapitel 7.8. Efter denne regel kan køberen ved auktionskøb kun påberåbe sig, at genstanden ikke svarer til den betegnelse, hvorunder den er solgt, eller at sælger har handlet svigagtigt. En forbrugerkøber kan herudover gøre mangelsbeføjelser gældende i en lang række andre situationer.

Er nye (ubrugte) genstande købt på en auktion, har køber ikke haft mulighed for at være til stede, eller er der tale om en auktion, hvor de bydende *ikke* har let adgang til oplysninger om, at de almindelige regler om oplysninger af salgsgenstanden ikke gælder, kan der sluttes modsætningsvist fra § 77,⁵³ således at køber kan gøre alle mangler gældende.

Ved fjernkøb, herunder køb på internetauktioner, gælder i øvrigt almindeligvis en *fortrydelsesret* efter forbrugeraftalelovens kapitel 4. Fortrydelsesretten vil ofte blive påberåbt i stedet for købelovens mangelsregler, medmindre fristen herfor er udløbet, før manglen konstateres. Dette var eksempelvis tilfældet i den føromtalte forbrugerklagenævnsafgørelse i sag 10/00309 om de satinfarvede lamper.

Se hertil Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag nr. 2008-642/7-151, hvor en forbruger havde købt en tilsyneladende meget kostbar rubinring. Sælgers hjemmeside var indrettet således, at varerne blev udbudt til salg, uden at kunderne havde en reel mulighed for at undersøge dem. Da sælgers »hammerslag« normalt kunne anses for accept af den bydendes bud, var det nævnets opfattelse, at aftalen var indgået før udleveringen af den købte genstand. Køberen havde derfor haft krav på 14 dages fortrydelsesret,⁵⁴ og da køberen inden udløbet af denne frist havde meddelt, at hun ikke ønskede at være bundet, var fortrydelsen rettidig. Tilsvarende afgørelse er truffet af Forbrugerklagenævnet i sag nr. 09/05190 om køb af et computerkabinet, der både skulle afhentes og betales i sælgers (fysiske) butik.

53. Jf. Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 233.

54. I den konkrete sag faktisk 3 måneders frist, fordi sælger ikke havde givet tilstrækkelig information om købers fortrydelsesret, jf. forbrugeraftalelovens § 19 stk. 2, nr. 2, sammenholdt med stk. 3.

9.5.4. Forbrugerkøberens undersøgelsespligt

KBL § 47 om købers generelle undersøgelsespligt, som er omtalt foran i kapitel 7.11.2., er udtrykkeligt undtaget fra at gælde i forbrugerkøb, jf. § 1 a, stk. 3. Selv om der ikke i købelovens særlige afsnit om forbrugerkøb fra § 72 og fremefter er givet en anden regel til at træde i stedet for § 47, kan der ikke slutes modsætningsvist, således at forbrugerkøberen ikke behøver at undersøge det købte overhovedet.

Da køberen efter KBL §§ 75 c, stk. 3, ikke kan påberåbe sig mangler, som han er blevet behørigt oplyst om inden aftalens indgåelse, må det i hvert fald gælde, at køberen – såfremt han har haft mulighed for at bese salgsgenstanden inden købsaftalens indgåelse – er afskåret fra at kunne påberåbe sig øvrige forhold, som han kunne og burde have opdaget selv. I relation hertil må der naturligvis tages højde for, at køber som forbruger ikke nødvendigvis har den fornødne indsigt til at kunne vurdere, om der er noget galt med salgsgenstanden eller ej.⁵⁵ Af relevans i denne henseende er tillige den særlige regel i KBL § 75 c, stk. 1, nr. 2, hvorefter salgsgenstanden skal have samme egenskaber som en vareprøve eller en model, som køberen har haft mulighed for at undersøge nærmere inden købsaftalens indgåelse.

Forbrugerkøbers undersøgelsespligt kan på baggrund heraf beskrives således, at en forbruger ikke har samme strenge undersøgelsespligt som køberen i et handelskøb eller et civilt køb, men han kan ikke påberåbe sig forhold, som han – med sin viden – må være blevet bekendt med, såfremt han har haft lejlighed til at undersøge salgsgenstanden eller en vareprøve inden købet.⁵⁶ Undtagelse hertil gælder dog, hvis sælger har forsømt sin oplysningspligt efter KBL § 76.

Har køber derimod ikke inden købet haft mulighed for at kunne bese salgsgenstanden, hvilket bl.a. er situationen ved fjernsalg, jf. forbrugeraftalelovens § 3, nr. 1, er retsstillingen således, at køber, når salgsgenstanden er modtaget, skal iagttage reglerne om rettidig reklamation, jf. nedenfor afsnit 9.5.7. Man taler også her om en undersøgelsespligt, men hermed menes den besigtigelse af varen, der skal finde sted, efter at køber har fået den overgivet, hvilket tidsmæssigt kan være efter såvel købsaftalens indgåelse som efter risikoovergangen. KBL § 51 om købers undersøgelsespligt, efter at levering er sket, gælder kun i handelskøb og ikke i forbrugerkøb. Reklamerer køber rettidigt over manglen, har han

55. Jf. hertil Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 232.

56. Jf. bet. 1403/2001, s. 191, hvor det udtrykkes, at formuleringen dækker de tilfælde, hvor det forekommer helt usandsynligt, at forbrugeren ikke har fået denne viden.

opfyldt sin undersøgelsespligt i denne henseende. Reklameres der for sent, har forbrugerkøberen mistet sin mangelsindsigelse.

9.5.5. Tidspunktet for mangelsbedømmelsen

Mangelsbedømmelsen skal ske ud fra salgsgenstandens tilstand på tidspunktet for leveringen, jf. udtrykkeligt KBL § 77 a, stk. 1, 1. pkt. Leveringsstedet og dermed også indirekte leveringstidspunktet er nærmere fastlagt i KBL § 73, og ved leveringen overgår risikoen fra sælger til køber.⁵⁷ Af pædagogiske årsager er i § 77 a, stk. 1, 2. pkt. yderligere tilføjet, at dette leveringstidspunkt er afgørende for konstateringen af, om der foreligger en mangel, også selv om manglen først viser sig på et tidspunkt, der ligger efter leveringen.

Herudover gælder for forbruger køb de særlige og udvidende regler, der findes i § 77 a, stk. 2 og 3, og som i henseende til tidspunktet for mangelsbedømmelsen stiller forbrugerkøberen bedre end andre købere.⁵⁸

Efter § 77 a, stk. 2, vil der – uanset tidspunktet for dens opståen – foreligge en mangel, såfremt sælgeren ikke har opfyldt sine forpligtelser, og dette har medført, at salgsgenstanden ikke er i den stand, som kan kræves i medfør af bestemmelserne i §§ 75 a-77. Er manglen således opstået efter tidspunktet for risikoovergangen, og skyldes dette, at sælger ikke har levet op til sine kontraktmæssige forpligtelser, f.eks. til at installere salgsgenstanden, uden at der nødvendigvis skal være handlet culpøst, kan forbrugerkøberen gøre mangelsbeføjelser gældende.⁵⁹

Endvidere findes i § 77 a, stk. 3, en *formodningsregel*, hvorefter mangler, der viser sig inden *1 år efter leveringen*, formodes at have været til stede allerede ved risikoovergangen.⁶⁰ For levende dyr er fristen dog kortere, nemlig 6 måneder. Denne formodningsregel afviger væsentligt fra, hvad der gælder for andre typer af køb, hvorefter det er køber, der til enhver tid skal bevise, at manglen var til stede på tidspunktet for risikoens overgang.

57. Om risikoens overgang i forbruger køb, se ovenfor under 9.3.1.

58. For køb af ydelser med digitalt indhold findes særregler i § 77 a, stk. 4-6.

59. Se herom nærmere bet. 1403/2001, s. 187 f., og Lookofsky og Ulfbeck: Køb, s. 262.

60. Reglen gælder dog ikke ved køb af brugte genstande på auktion, hvor køber selv har mulighed for at være til stede, idet der i § 77 a, stk. 3, undtages køb omfattende af § 77.

Som eksempel på anvendelse af reglen kan henvises til Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2002-613/7-2. Salgsgenstanden var en cardigan med nogle påsyede filtbogstaver. 3 ud af 4 af disse var blevet beskadiget efter vask inden for en måned efter købet. Årsagen til beskadigelsen kunne ikke konstateres med sikkerhed, hvorefter fordomningsreglen medførte, at sagen faldt ud til forbrugers fordél.

Sælger kan dog efter omstændighederne afkræfte formodningen, såfremt den er uforenelig med salgsgenstandens eller manglens art. Noget sådant kan dog formentlig kun lykkes i de tilfælde, hvor det er helt oplagt, at defekten skyldes købers behandling af salgsgenstanden efter modtagelsen.⁶¹

Efter udløbet af fristen på et år i § 77, stk. 3, kan bevisbyrden for, at manglerne var til stede ved risikoovergangen, derimod være vanskelig at løfte for køber,⁶² medmindre, naturligvis, det lader sig gøre at fastslå, at manglen har eller må antages at have været til stede på tidspunktet for risikoovergang.

Se hertil U 2011.858 SH, hvor bilkøbere efter syn og skøn fik medhold i, at mangler ved sædebetrækkene i deres biler skyldtes en produktionsfejl, samt Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2004-4011/7-136, hvor årsagen til, at en MP3-afspiller holdt op med at fungere efter 9 måneder, ikke kunne afklares og derfor måtte antages at skyldes svigt i komponenter i afspilleren.⁶³

9.5.6. Forbrugerkøbers beføjelser i anledning af mangler

Forbrugerkøbere har naturligvis beføjelser, som kan gøres gældende, såfremt en købt løsøregenstand er behæftet med mangler. Disse, som svarer til beføjelserne i andre køb omtalt foran i kapitel 7.10.1, er angivet i KBL § 78 og er følgende:

- Afhjælpning.
- Omlevering.
- Forholdsmæssigt afslag.
- Ophævelse.

Hertil kommer beføjelsen erstatning, der er omtalt i KBL § 80.

61. Se som eksempler hertil de afgørelser vedrørende sko, der er refereret hos Hede-gaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 234.

62. Jf. hertil TemaNord 2006:533, s. 66.

63. Sagen er omtalt af Sandfeld Jakobsen i Trzaskowski m.fl.: Internetretten, s. 475.

For hver af disse beføjelser er der visse særlige forhold, der specielt gør sig gældende i relation til forbruger køb. Disse omtales kort i det følgende, mens der for mere generelle kommentarer om misligholdelsesbeføjelser i anledning af mangler henvises til fremstillingen foran i kapitlerne 4.1 og 7.10.

9.5.6.1. Afhjælpning

En forbruger, der har modtaget en mangelfuld genstand, har som udgangspunkt krav på naturalopfyldelse og er derfor berettiget til at modtage en mangelfri genstand. Dette kan også beskrives således, at sælger som udgangspunkt har *pligt* til at foretage fornøden afhjælpning af manglerne (eller at foretage omlevering).⁶⁴ Mens sælgeren i andre køb alene har (en begrænset) afhjælpningsret,⁶⁵ er sælger i forbruger køb således pålagt en afhjælpningspligt.⁶⁶

Se hertil Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2004-521/7-398. En 16 år gammel, men forholdsvist nysynet bil var solgt med oplysning om, at køber selv ønskede at reparere bilen. Da der ikke var nogen nærmere angivelse af, hvilke fejl der var ved bilen, blev klausulen opfattet som generelt forbehold, der ikke kunne gøres gældende over for køberen, der var forbruger. Da bilen var i ringere stand, end køberen berettiget kunne forvente, havde han krav på reparation af de fejl, der var, også selv om sælger tilbød at ophæve købet.

Efter KBL § 78 a stk. 1, kan køberen frit vælge mellem at kræve afhjælpning eller omlevering, hvilket jo også kan anses som en form for afhjælpning, derved at køberen modtager en ny vare til erstatning for

64. Pligten kan selvfølgelig ikke kræves opfyldt, såfremt køber nægter at medvirke, jf. herved sag 11/04691, hvor køberen af en hund med løse hofter ikke ville lade hunden undersøge af en dyrlæge, og sag 15/04903, hvor sælgeren tilbød at afhjælpe en mangel ved en mobiltelefon. Dette kunne imidlertid ikke ske uden at skærmen, som køberen havde beskadiget, blev udskiftet, og det ønskede køberen ikke at betale for.

65. Jf. KBL § 49, der dog i praksis ofte er fraveget ved aftaler og kutymmer, jf. Iversen: Obligationsret 2. del, s. 97 ff. Sælger uden for forbruger køb kan tillige ved at tilbyde afhjælpning muligvis neutralisere en købers krav på at ophæve handlen, jf. Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 911 f.

66. En forbruger, der påberåber sig mangler, må nødvendigvis indlevere det købte til sælger med henblik på en nærmere undersøgelse. Viser det sig, at det købte ikke er behæftet med en mangel, kan sælger alene kræve et undersøgelsesgebyr, hvis dette er aftalt med køberen på forhånd, jf. Forbrugerklagenævnets sag 13/01619 og sag 13/03990.

den mangelbehæftede. Omlevering omtales for sig i det efterfølgende afsnit.⁶⁷

Sælgers pligt til at afhjælpe (eller omlevere) gælder i henhold til KBL § 78, stk. 2 og 3, dog ikke, såfremt afhjælpning er a) umulig eller b) vil påføre sælger uforholdsmæssigt store udgifter. I relation til den sidstnævnte regel, der udtrykker de almindelige obligationsretlige principper om proportionalitet og offergrænse,⁶⁸ skal der tages hensyn til salgsgenstandens værdi uden mangler, manglens betydning og købers mulighed for at påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser. Det er sælger, der bærer bevisbyrden for, at afhjælpning er umulig eller uforholdsmæssig dyr.

I Forbrugerklagenævnets sag 2003-4012/7-368 var indkøbsprisen på et videokamera 4.118,75 kr. Da sælger kunne få udført en reparation uden omkostninger hos sin leverandør, og da kameraet ville kunne sælges brugt for 2.495 kr., ville den omlevering, som køber forlangte, koste sælger 1.623,75 kr. Herved var det tilstrækkeligt godtgjort, at omlevering ville påføre sælger uforholdsmæssige omkostninger, og da køber havde fået stillet et erstatningskamera til disposition, mens reparationen blev udført, fik sælger medhold i sit krav på at foretage afhjælpning. Se tilsvarende om en mobiltelefon sag 12/12624.

I forbrugerkøb gælder efter lovændringerne pr. 1. januar 2022 (lov nr. 1173 af 8. juni 2021) ikke længere den særlige regel, at hvis sælgeren tilbød at afhjælpe en mangel ved salgsgenstanden eller at foretage omlevering, måtte forbrugeren i første omgang finde sig deri, hvorved han blev afskåret fra at påberåbe sig mangelsbeføjelserne forholdsmæssigt afslag og ophævelse, men dog ikke fra at rejse et eventuelt krav om erstatning.

Der er grænser for, hvor frie hænder en sælger har i relation til sit/sine forsøg på at afhjælpe mangler. I KBL § 78 a, stk. 4, er udstukket retningslinjer for, under hvilke betingelser afhjælpning skal ske. I bestemmelsen foreskrives, at afhjælpningen skal være gratis, dvs. uden udgift for køberen⁶⁹ ske inden for rimelig tid regnet fra det tidspunkt, hvor køber underretter sælger om manglen, og uden væsentlig ulempe for køber.

67. Der gælder særlige regler om afhjælpning og omlevering ved købsaftaler med digitalt indhold i §§ 78 a, stk. 2, 2. pkt., og stk. 6.

68. Jf. herom foran i kapitel 6.3.3. og tillige f.eks. Bryde Andersen: Grundlæggende aftaleret, s. 470 f., og Iversen: Obligationsret 2. del, s. 66 ff.

69. Sælgeren kan således ikke forlange, at køberen betaler erstatning for vederlagsfri brug af den mangelfulde vare, jf. EU-Domstolens afgørelse C-404/06 (Quelle AG). Se endvidere U 2008.2388 Ø, hvor sælger måtte bære købers udgifter til forsendelse fra udlandet af en pc til reparation, men ikke merudgiften ved at sende computeren som eksprespost.

Kan sælgeren ikke leve op til disse krav om tilstrækkelig omkostningsfri, hurtig, og ulempebegrænset afhjælpning, kan køber gøre brug af sine øvrige misligholdelsesbeføjelser, såfremt betingelserne herfor er opfyldte. Køberen kan tillige også lade manglen afhjælpes for sælgers regning hos en anden end sælger, jf. KBL § 78 a, stk. 5.

Hvilke afhjælpningsomkostninger, køber ikke kan pålægges at afholde i forbindelse med sælgers afhjælpning, er specificeret såvel i § 78 a, stk. 4, nr. 1 (navnlig forsendelses- og transportomkostninger, arbejds-løn samt materialeomkostninger) som i paragraffens stk. 7. Af den sidstnævnte bestemmelse fremgår, at såfremt afhjælpning indebærer af- og genmontering af en salgsgenstand, der er installeret, inden manglen viste sig, skal sælger bære omkostningerne hertil.

Som nævnt skal sælgers afhjælpning efter § 78 a, stk. 4, nr. 2, ske inden for rimelig tid efter det tidspunkt, hvor sælger af køber er blevet underrettet om manglen. En konkretisering af indholdet af begrebet »rimelig tid« er givet i KBL § 79, stk. 1. Herefter skal det tages i betragtning, hvilken salgsgenstand der er tale om, manglens karakter samt køberens behov for genstanden. Derfor er der f.eks. forskel på periodens længde afhængigt af, om der i juli måned er købt et køleskab eller en roterende juletræsod, ligesom det skal tages i betragtning, om manglen ved en bil består i, at den ikke kan starte, eller at sæderne er blevet betrukket med stof i en forkert farve. Det skal efter bestemmelsen tillige indgå i vurderingen, om en sælger har udlånt en passende erstatningsgenstand, f.eks. en anden mobiltelefon, til køber. Ved udlevering af tilsvarende genstande i reparationsperioden opnår sælger naturligvis – alt andet lige – ret til en længere afhjælpningsperiode.⁷⁰

Som hovedregel kan det siges, at en køber under normale omstændigheder må finde sig i mindst et afhjælpningsforsøg⁷¹ og muligvis to afhængigt af produktets kompleksitet, jf. sag 12/12624 om en mobiltelefon.⁷² Om der er pligt til at afvente endnu et forsøg, er derimod straks mere vanskeligt at fastlægge og afhænger af en helhedsvurdering af situationen for begge parter. Antallet af afgørelser fra Forbrugerklagenævnet

70. Se Forbrugerklagenævnets afgørelser i sag 18/05720 om en kikkert, hvor forbrugeren måtte tåle en afhjælpningsperiode på 27 dage, og sag 18/06740, hvor en afhjælpning af fejl ved en computer to 28 dage, hvilket blev anset for at være inden for rimelig tid.

71. Se således Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2003-521/7-41, hvor en køber, der en gang havde fået skiftet gearkassen i den købte bil, ikke skulle tåle en ny udskiftning.

72. Jf. således Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 1314, hvor det udtales, at der »[b] ortset fra særlig vanskelige afhjælpningstilfælde, synes praksis i almindelighed at give sælger 2 afhjælpningsforsøg«.

på dette område er stort.⁷³ I det følgende præsenteres tre udvalgte afgørelser, der kan illustrere, hvordan afvejningerne foretages.

I sag 08/07105 havde køber den 25. august 2008 for anden gang indleveret en mobiltelefon med henblik på afhjælpning af fejl ved kameraet. Afhjælpingen var ikke afsluttet den 10. september, altså 16 dage efter genindlevering til sælger, hvorfor køber ophævede handlen. Telefonen blev klar til afhentning fra den 16. september 2008. Da det ikke var første gang, at køber havde måttet undvære mobiltelefonen, og da sælger ikke havde godtgjort, at manglen ikke kunne have været afhjulpet allerede i første forsøg, blev køber tillagt ret til at hæve handlen.

Også sag 2002-4051/7-1312 vedrørte en mobiltelefon. Køberen reklamerede ca. 2 måneder efter købet over telefonens display, som derefter blev udskiftet. Da den samme mangel opstod igen efter yderligere 2 måneder, ville køber hæve købet. Nævnet fandt, at reklamationen vedrørte en væsentlig mangel, og da der var tale om den samme fejl, som der allerede én gang havde været mulighed for at afhjælpe, kunne en ny reparation ikke finde sted inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe for klageren.

Sag 2003-4031/7-520 vedrørte en computer. Køber reklamerede inden for de to første måneder to gange over to forskellige funktionssvigt ved computeren. I begge tilfælde udskiftede sælger bundkortet i løbet af 2 hhv. 4 uger. Ca. 9 måneder senere opstod der fejl i harddisken, som også blev udskiftet i løbet af få dage, men på trods heraf var fejlen ikke afhjulpet. Herefter hævdede køber købet, mens sælger tilbød omlevering. Nævnet fandt, at køber ikke var forpligtet til at lade sig nøje med omlevering, da sælger, der to gange tidligere havde afhjulpet fejl, ikke havde formået at afhjælpe harddiskfejlen, selv om den ifølge en sagkyndig burde være enkel at lokalisere og afhjælpe. Da køberen endvidere ikke i reparationsperioderne havde fået stillet en anden computer til rådighed, var afhjælpningsretten »opbrugt«.

På baggrund af reglerne og praksis kan man ikke fastlægge en præcis regel for, hvor mange afhjælpningsforsøg forbrugerkøberen må acceptere, før der åbnes for adgang til brug af de øvrige misligholdelsesbeføjelser. Der skal i alle tilfælde foretages en helt konkret vurdering af de forskellige elementer, der er indeholdt i loven sammenholdt med de faktiske omstændigheder.

I tilfælde, hvor købesummen ikke allerede er betalt i sin helhed, har køber pga. reglen i KBL § 79, stk. 2, ret til at tilbageholde sin betaling uden at komme i misligholdelse, så længe krav eller tilbud om afhjælpning og omlevering ikke er opfyldt. I tilfælde af uvæsentlige mangler,

73. Se også dommen U 2009.2003 V, hvor køber af en bil med startvanskeligheder hævdede efter 7 forgæves afhjælpningsforsøg. Der kunne formentlig have været hævet langt tidligere.

altså hvor handlen ikke kan ophæves, er køber dog maksimalt berettiget til at tilbageholde et beløb, der ikke skønnes »åbenbart« at overstige omkostningerne forbundet med afhjælpning.⁷⁴

9.5.6.2. Omlevering

Reglerne for ret og pligt til omlevering, når sælgers varer er mangelfulde, følger som nævnt i vid udstrækning, hvad der ovenfor er beskrevet vedrørende afhjælpning. Forbrugerkøberen har således, hvis vedkommende ønsker det frem for afhjælpning, som hovedregel krav på at få leveret en anden genstand, der stemmer overens med aftalen. Heraf følger, at reglen almindeligvis kun finder anvendelse for så vidt angår salgsgenstande, der ikke er individuelt bestemte (species).

Se hertil f.eks. Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 08/02809, hvor en pelsjakke, der ikke kunne repareres, blev tilbudt ombyttet med en anden, der lignede. Ingen af disse havde imidlertid samme farve og farvesammensætning som den oprindelige og unikke jakke, hvorfor køberen fandtes berettiget til at hæve købet.

Heller ikke i genuskøb vil det altid være muligt at omlevere med en genstand, der er aftalekonform.

Se hertil Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 08/08756 om et tv. Da det købte var behæftet med en mangel, der ikke kunne afhjælpes, blev køber tilbudt ombytning. Den købte model var imidlertid udgået, hvorfor der blev tilbudt en nyere og bedre model af et tv af samme fabrikat. Da det tilbudte tv afveg fra det oprindelige i udseendet, var der ikke tale om et produkt, der var i overensstemmelse med den oprindelige aftale, hvorfor køber i stedet kunne hæve. Se ligeledes sag 11/05127, hvor det blev udtalt, at en forbruger ikke havde krav på omlevering af en espressomaskine, da den pågældende model var udgået af produktion.

Selv om der er tale om et specieskøb, vil sælger dog efter omstændighederne kunne omlevere, nemlig hvor aftalen vedrører nye genstande, som der er produceret flere nøjagtigt tilsvarende eksemplarer af, og hvor det nærmest beror på en tilfældighed, at aftalen ikke blev indgået som en aftale om genuskøb.⁷⁵

I forbrugerkøb er det ikke en betingelse for retten til at kræve omlevering, at manglen er væsentlig, således som det er tilfældet i forbindelse med andre typer af køb i henhold til KBL § 43, jf. foran kapitel 7.10.4.

74. Se om reglens baggrund nærmere Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 1330 ff.

75. Jf. Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 234.

Retten til at kræve omlevering gælder dog – ligesom retten til at kræve afhjælpning, jf. foran i afsnit 9.5.6.1. – kun, såfremt noget sådant ikke er umuligt eller uforholdsmæssigt⁷⁶ bekosteligt for sælger, jf. § 78 a, stk. 2.

Se hertil f.eks. Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2003-650/7-151, hvor der var købt et lædermøblement for ca. 44.000 kr. Der kunne konstateres mange små revner og uregelmæssigheder i læderet på møblerne, og fejlene kunne ikke udbedres på tilfredsstillende vis. For at kunne se fejlene, krævedes dog ekstra belysning, selv i dagslys. Da beføjelsen forholdsmæssigt afslag kunne gennemføres uden væsentlig ulempe, fandt nævnet, at der ikke kunne kræves omlevering, da dette ville påføre sælger uforholdsmæssige omkostninger. I stedet udmålte et afslag skønmæssigt til 10.000 kr.

Se også afgørelsen i sag 2003-62/7-70, hvor sammenføjnningen mellem læder og sål på et par støvler⁷⁷ efter ca. 4 måneders brug gik i op i limningen. Forbrugeren krævede omlevering, men fik ikke medhold, da støvlerne allerede var blevet brugt i en væsentlig del af deres forventede levetid. Deres værdi i mangelfri tilstand var så reduceret, at en omlevering ville påføre sælger uforholdsmæssige omkostninger. I stedet fik køber et afslag på 150 kr.

Oml levering skal ligesom afhjælpning foretages vederlagsfrit for køberen. For omlevering gælder tillige efter § 78 a, stk. 6, at sælger for egen regning skal tage den oprindeligt leverede genstand tilbage, og i stk. 8 foreskrives, at sælger ikke kan kræve betaling for brugen af den købte genstand, indtil den tages tilbage i forbindelse med omleveringen.

I øvrigt henvises vedrørende omlevering til det ovenfor i afsnit 9.5.6.1. anførte vedrørende afhjælpning.

Det skal bemærkes, at når der er tale om en *mangelfri* vare, har forbrugeren ikke i almindelighed ret til at få byttet varen eller få pengene tilbage, såfremt forbrugeren fortryder købet. En sådan *bytte- eller fortrydelsesret* kan dog i forhold til den enkelte forretning følge af forretningens praksis, hvor det ofte accepteres, at kunden inden for en kortere periode har ret til at bytte varen eller få pengene tilbage mod at tilbagelevere den købte vare. En sådan ret tillægges ofte forbrugerne i forbindelse med køb af julegaver, hvor forretningerne tillægger kunderne bytteret i en vis periode efter jul. Men en egentlig retssædvane med bytte- eller fortrydelsesret eksisterer ikke.⁷⁸

76. Se om uforholdsmæssighedsvurderingen nærmere Jull Sørensen i Juristen 2012.281 ff.

77. Prisen for støvlerne fremgår desværre ikke af referatet på nævnets hjemmeside.

78. Se dog også reglerne om fortrydelsesret i forbrugerftalelovens kapitel 4, §§ 18 ff. Nærmere herom, se eksempelvis Holberg m.fl.: Forbrugerftaleloven, s. 265 ff., og Kristoffersen: Forbrugerftaleloven med kommentarer, s. 297 f.

9.5.6.3. *Forholdsmæssigt afslag*

Forbrugerkøberens mulighed for at kræve forholdsmæssigt afslag i forbindelse med mangler er reguleret i KBL § 78 b. stk. 1. I følgende tilfælde vil forbrugerkøberen – efter eget valg under forudsætning af, at betingelserne for at anvende disse beføjelser er opfyldt – enten kunne kræve et forholdsmæssigt afslag eller hæve købet.⁷⁹

- 1) hvis sælgeren ikke har eller ikke har foretaget korrekt afhjælpning eller omlevering,
- 2) hvis salgsgenstanden fortsat er mangelfuld, selv om sælgeren har forsøgt at foretage afhjælpning eller omlevering,
- 3) hvis manglen er af en så alvorlig karakter, at et omgående afslag i prisen eller omgående ophævelse af købet er berettiget, eller
- 4) hvis sælgeren har tilkendegivet, eller det fremgår tydeligt af omstændighederne, at sælgeren ikke vil foretage afhjælpning eller omlevering inden for rimelig tid eller uden væsentlig ulempe for køberen.

Afslag kan således, jf. nr. 2, også kræves i *kombination* med et afhjælpningsforsøg, der efterlader salgsgenstanden i funktionsdygtig, men ikke helt mangelfri tilstand. Se således f.eks. Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2006-620/7-414, hvor der efter reparation fortsat var mindre iøjnefaldende, hvide aftegninger på et par støvler.

Hvornår en mangel er af så alvorlig karakter, at et omgående afslag kan kræves, er ikke fastlagt i praksis endnu.⁸⁰ Man kan her sandsynligvis forvente, at køber ofte må finde sig i, at sælger foretager afhjælpning eller omleverer efter de regler, der er beskrevet i de foregående afsnit.

I KBL § 78 c, stk. 1, er foreskrevet, at et afslag skal fastsættes forholdsmæssigt på grundlag af den værdi, som salgsgenstanden har med manglen, sammenholdt med værdien af en vare i mangelfri tilstand.

79. En køber kan dog selvsagt ikke kræve afslag og hæve købet på samme tid, da afslag efter sin karakter kræver, at købet fastholdes.

80. I motiverne til lov 2021/1173 (LFF 2021/223 ad § 1, nr. 20) er givet det eksempel, at man har købt antivirussoftware, der er virusinficeret. Endvidere fremgår følgende: ”Om det er tilfældet, vil afhænge af sagens omstændigheder, herunder salgsgenstandens art og værdi og manglens art og betydning. Det bør også tages i betragtning, om køberen kan forventes at bevare tilliden til sælgerens evne til at gøre varen fri for mangler eller ej, f.eks. hvis det samme problem opstår to gange. På samme måde kan en mangel i visse situationer have en så alvorlig karakter, at køberen ikke kan bevare tilliden til sælgerens evne til at gøre varen fri for mangler, eksempelvis når manglen i alvorlig grad berører køberens evne til at anvende salgsgenstanden på sædvanlig måde, og køberen ikke kan forventes at have tillid til, at sælgerens afhjælpning eller omlevering vil udbedre problemet.”

Dette svarer til den almindelige metode til fastlæggelse af et afslag i handels- og civilkøb, jf. foran i kapitel 7.10.2.

Efter dette (måske mest teoretiske) udgangspunkt skal størrelsen af et afslag således udmåles ud fra differencen mellem prisen for varen i mangelfuld tilstand og prisen for en mangelfri vare sammenholdt med den *aftalte* pris, der jo ikke nødvendigvis behøver at være den samme som prisen for en mangelfri vare, jf. også foran i kapitlerne 4.1.5. og 7.10.2.⁸¹ Hyppigt ses det imidlertid, at afslaget i stedet udmåles til de faktiske omkostninger, der vil være forbundet med at gøre afhjælpe manglen (reparationsomkostningerne),⁸² eller en skønsmæssigt udmålt kompensation, hvor der hverken findes en pris for varen i mangelfuld tilstand eller er mulighed for at afbøde manglen.⁸³

Sagen U 2008.579 V kan illustrere de forskellige opgørelsesmetoder. Her havde køber erhvervet en fabriksny bil, som ikke ved leveringen havde elektrisk justerbart passagersæde. Da dette pga. oplysninger fra importøren kunne anses for at udgøre en mangel, og da sælgeren ikke havde opfyldt K's krav om afhjælpning, fik køber medhold i et forholdsmæssigt afslag på ca. 36.500 kr. Størrelsen heraf var ikke bestridt under sagen. Derfor må det formodes enten at svare til prisforskellen mellem en fabriksny bil med hhv. uden det pågældende sæde, eller til hvad det ville koste at udskifte det manuelt justerbare sæde med et elektrisk. I dette tilfælde er der endda muligvis heller ikke nogen reel forskel mellem resultaterne af de to beregningsmetoder. Endvidere kan henvises til sag 13/03869, hvor sælger ikke havde dokumenteret en annonceret førpris. Forbrugeren fik her medhold i, at han skulle have et afslag i den faktiske købspris, der i procent svarede til den rabat, han var stillet i udsigt.

Forholdsmæssigt afslag er normalt ikke relevant ved kvalitetsmangler ved en arbejdsydelse.⁸⁴ I tilfældet med bestillingskøb omfattet af købeloven kommer der imidlertid et håndgribeligt aktiv ud af arbejdsindsatsen,

81. Se som eksempel herpå Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 10/07007, hvor afslaget i et køb af en racekat, hvor sælger ikke kunne levere en stamtavle, blev ansat til prisforskellen mellem en racekat og en uægte racekat uden stamtavle.

82. Se som eksempel Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2005-403/7-1193 af 31. december 2001, hvor det var en mangel, at sælger ikke havde anbragt en produkt nøgle på en computer. Afslaget udmåltes til 1.100 kr. svarende til udgiften til et nyt styresystem. Der kan også henvises til afgørelsen i sag 521/7-1146, hvor der som afslag blev udmålt et beløb, som en reparation af den købte bil måtte formodes at ville koste.

83. Her kan eksempelvis henvises til Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2003-590/7-6 om en syg hund købt for 6.500 kr. Da det forholdsvis hurtigt efter handlens indgåelse var nødvendigt at aflive hunden, blev afslaget sat til 6.000 kr. Se også sag 2003-650/7-151 om lædermøblet med de knapt synlige revner omtalt i afsnit 8.5.6.2.

84. Jf. Iversen: Obligationsret 2. del, s. 183.

og det må være muligt at vurdere værdien af dette aktiv. Kommer en skibsbygger eksempelvis til at montere roret forkert, kan det ikke påvirke værdiforringelsen, at forbrugeren er kommet med materialet til at bygge skibet med. Måske kan der dog tænkes mere specialiserede ydelser, hvor det er vanskeligt at opgøre et økonomisk tab.

Beføjelsen forholdsmæssigt afslag giver ikke længere mulighed for at tillægge forbrugeren et afslag, selv om der ikke kan konstateres en egentlig værdiforringelse.⁸⁵ Den tidligere praksis herom, hvor forbrugerkøberen havde mulighed for et passende afslag,⁸⁶ har ikke præcedensvirkning for købsaftaler indgået den 1. januar 2022 eller senere.

9.5.6.4. Hævebeføjelsen

Som ved andre former for køb kan et forbrugerkøb af køberen kun hæves, såfremt manglen er væsentlig, jf. KBL § 78 b, stk. 2, 1. pkt.,⁸⁷ og i forbrugerkøb er det sælgeren, der har bevisbyrden for, at en mangel er uvæsentlig, jf. § 78 b, stk. 2, 2. pkt.

En mangel vil almindeligvis være væsentlig, når sælger i flere omgange, men forgæves har forsøgt at afhjælpe et forhold, der vedrører salgsgenstandens funktion, og som ikke bare er af underordnet eller kosmetisk betydning, jf. f.eks. Forbrugerklagenævnets afgørelser i sagerne 08/07105 (defekt kamera i mobiltelefon), 2002-4051/7-1312 (defekt display til en mobiltelefon) og 2003-4031/7-520 (computer med harddiskfejl), der alle er omtalt ovenfor i afsnit 8.6.5.1.

Der foretages en konkret vurdering af *væsentligheden* fra sag til sag ud fra en objektiveret målestok, således at en bestemt mangel, der er væsentlig i én købsaftale, ikke nødvendigvis også vil være det i en anden.

Som illustration kan henvises til Højesterets afgørelse i sagen U 2014.578 H, hvor det blev udtalt, at en mangel, der består i, at en sælger har forsømt at give oplysning til køberen om, at et tv-apparat inden for dets normale brugsperiode ikke kunne vedblive med at modtage almindelige danske public service-kanaler, medmindre der tilkøbtes ekstraudstyr, som udgangspunkt ikke kan anses for uvæsentlig. Se tilsvarende Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 10/09884 om køb af en harddiskoptager, der ikke kunne optage fra digitale tv-kanaler.

85. Jf. Lookofsky og Ulfbeck: Køb, s. 300 f., og Theilgaard m.fl.: Købeloven, s. 1304 f.

86. Forbrugerklagenævnets afgørelse af 27/7-2004 (uden sagsnummer). Se også bet. 845/1978, s. 67.

87. Jf. ovenfor i kapitel 4.1.3.1.

Se endvidere f.eks. sag 09/05022, hvor en person havde købt et ur til ca. 3.000 kr. Vedkommende opdagede efterfølgende, at uret vandt 16-17 sekunder på et døgn, og krævede ophævelse. Sælger gjorde gældende, at det er ganske normalt for et ur i den prisklasse, at det taber eller vinder tid, da mekaniske urværk ikke er 100 procent nøjagtige. Nævnet fandt, at sælger burde have oplyst herom inden købet, hvorfor der forelå en mangel. Da manglen ikke kunne anses for uvæsentlig, fik køber medhold. Havde uret været billigere, var dette næppe blevet resultatet.

Er det kun en del af det, der er købt, som er mangelfuldt, kan der i medfør af § 78 b, stk. 3, som udgangspunkt kun ske ophævelse for så vidt angår den mangelfulde del. Hele købet kan dog hæves, såfremt køberen ”ikke med rimelighed kan forventes at acceptere kun at beholde de genstande, der er fri for mangler.” Et eksempel på manglende rimelighed kan f.eks. foreligge, hvor der med henblik at deltage i en bestemt begivenhed er købt en mangelbehæftet festkjole sammen med en matchende hat og et tørklæde.

Vælger forbrugeren at hæve handlen, skal han for sælgers regning tilbagelevere genstanden til sælger, der samtidigt skal tilbagebetale alle beløb, som køber har betalt i henhold til aftalen, jf. KBL § 78 c, stk. 2.⁸⁸

Et køb af en vare med en væsentlig mangel kan ikke hæves, såfremt køber ikke er i stand til at tilbagelevere salgsgenstanden i væsentlig samme stand og mængde som ved leveringen, jf. forudsætningsvist KBL § 78 e, jf. herved også reglerne i KBL §§ 57 og 58 omtalt ovenfor i kapitel 4.1.3.2, men som dog ikke gælder i forbrugerkøb, jf. KBL § 1 a, stk. 3. Selvom køber ikke er i stand til at tilbagelevere salgsgenstanden, kan han dog alligevel hæve købet, såfremt forringelsen af salgsgenstanden kan tilskrives hændelige begivenheder, genstandens egen beskaffenhed,⁸⁹ eller foranstaltninger, der var nødvendige for at konstatere manglen, eller som er foretaget inden manglen burde være blevet konstateret.

Se hertil Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2003-662/7-41 om et magnettæppe købt via postordre. Køberen gjorde bl.a. gældende, at magnettæppet bulede og klitrede. Dette fandtes at udgøre en mangel, da sælger ikke havde oplyst, at tæppet skulle fastgøres med elastikbånd, og at det ikke var egnet til anbringelse i senge, der som køberens ikke havde samme mål som tæppet. Der forelå derfor en væsentlig mangel, og køber kunne hæve købet, selv om tæppet efter udpakning var blevet foldet på

88. For køb af ydelser med digitalt indhold findes særregler i §§ 78 c, stk. 3-5, og 78 d.

89. Se hertil f.eks. U 2014.371 H, hvor en syg hund måtte aflives, og Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 12/02482, hvor beskadigelsen af en brillantring skyldtes en fabriktionsfejl.

en forkert måde, således at magnetstriberne var blevet bøjet, i hvilken henseende køber dog heller ikke havde modtaget instruktioner.

Se endvidere Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2002-634/7-2005, hvor køberen af en pels havde foretaget 5 reklamationer over dårlige syninger. Nævnet fandt, da køber ikke længere ville lade sig nøje med afhjælpning, at manglen var væsentlig, og selv om køberen havde brugt pelsen gennem 5 år, kunne der hæves, da det er sælgeren, som bærer risikoen for salgsgenstandens forringelse som følge af bl.a. almindelig brug i tiden forud for, at manglen konstateres.

Et køb er først ophævet, når en meddelelse fra køber om, at han anser købet for ophævet, er kommet frem til sælger, jf. KBL § 78 b, stk. 4.

9.5.6.5. Erstatning

Erstatning i forbrugerkøb er reguleret i en selvstændig paragraf i KBL § 80. Herefter kan⁹⁰ køberen kræve erstatning, når sælger

- har handlet i strid med almindelig hæderlighed,
- har givet køber vildledende oplysninger, og han burde have vidst bedre,
- har forsømt at oplyse køber om en mangel, som han kendte eller burde kende,
- har givet en garanti (tilsikring),
- efter købsaftalens indgåelse har forvoldt manglen ved uagtsomhed (culpa), eller
- har solgt genusvarer, og betingelserne i KBL § 43, stk. 3, der viderehviser til § 24, er opfyldte.⁹¹

Der er således tale om et mere omfattende katalog for, hvornår der udløses erstatningsansvar, end tilfældet er for så vidt angår andre typer af køb. Samtidig forholder det sig således, at de bestemmelser i KBL §§ 42 og 43 (ekskl. stk. 3), der gælder for andre typer af køb, ikke gælder i forbrugerkøb, jf. KBL § 1 a, stk. 3.

Der skal i alle tilfælde kunne påvises et *ansvarsgrundlag* for, at en sælger kan pålægges at svare erstatning til køber, jf. foran i kapitel 4.1.4.1, og ansvarsgrundlaget skal være et af dem, der er angivet i punkterne ovenfor, altså undladelse af at opfylde den loyale oplysningspligt, culpa, garanti mv. Såfremt køber i en aftale om køb af genusvarer kan påberåbe

90. De første 5 punkter, der findes i KBL § 80, stk. 1, kan ikke ved aftale fraviges til skade for forbrugeren, jf. KBL § 1, stk. 2.

91. Denne bestemmelse, der fremgår af KBL § 80, stk. 2, er det muligt at fravige ved aftale, jf. § 1, stk. 2, modsætningsvist.

sig KBL § 43, stk. 3, kan man tale om et (nærmest) objektivt ansvar, da sælger her alene kan opnå ansvarsfrihed, såfremt han udtrykkeligt har taget forbehold, eller der foreligger sådanne force majeure-forhold, som er opremset i KBL § 24,⁹² det vil sige hændelig undergang af *alle* varer af den pågældende type, krig, indførselsforbud eller lignende.

I henseende til erstatningsansvaret er sælger tillige ansvarlig for sine egne folk og i et vist begrænset omfang for information, der hidrører fra tidligere salgsled.⁹³ Dette skyldes, at sælger er erstatningsansvarlig for enhver garanti, jf. § 80, stk. 1, nr. 4, uanset om der er udvist egen skyld eller ej.⁹⁴ I sådanne tilfælde må forbrugerkøbere kunne vælge alligevel at holde sig til deres kontraktparter, der så efter omstændighederne kan gøre regres gældende bagud i salgsleddene.

Sælger er ikke erstatningsansvarlig for et tidligere salgsleds vildledende oplysninger, medmindre han selv havde føje til at anse oplysningerne for ukorrekte, jf. § 80, stk. 1, nr. 3. I alle andre tilfælde end garanti fordrer berettigelsen af et erstatningsansvar med andre ord, at sælger (eller hans folk) har handlet culpøst.

Der er tillige i et vist omfang mulighed for, at købere, der foretrækker noget sådant, kan gøre deres erstatningskrav gældende direkte mod tidligere led uden at involvere deres egne sælgere. Dette er i hvert fald klart hjemlet for så vidt angår handelsmæssige garantier afgivet af producenter,⁹⁵ jf. KBL § 86 a, men kan i andre tilfælde formentlig kunne ske efter almindelige principper om direkte krav.⁹⁶

Selv om der foreligger et ansvarsgrundlag, skal forbrugeren, for at kunne kræve erstatning, tillige have lidt et økonomisk tab. Det er langt fra i alle tilfælde således, at forbrugeren også har lidt et økonomisk tab, der kan kræves kompenseret.⁹⁷ Der foreligger f.eks. ikke noget tab, såfremt en købt podcast ikke lader sig afspille, når en computer til privat brug ikke har fungeret tilfredsstillende, eller efter omstændighederne når en køber skal genskabe fotos og lydfiler, der er gået tabt.⁹⁸

92. Jf. herom nærmere Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 95-102.

93. Se hertil U 2008.579 V refereret ovenfor i afsnit 9.5.6.4.

94. Jf. Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 239.

95. Begrebet producent er defineret i KBL § 3 a, nr. 1, og i KBL § 86 a er fastlagt, at en producent over for køberen indestår for handelsmæssige garantier, også selv om købsaftalen ikke er indgået mellem producenten og køberne, men med en mellemhandler. Ved en handelsmæssig garanti forstås de garantivilkår, der fremgår af producenterklæringer samt af dennes markedsføringsmateriale, jf. § 86 a, stk. 1.

96. Se hertil Lookofsky og Ulfbeck: Køb, s. 304 f.

97. Jf. Hedegaard Kristensen m.fl.: Lærebog i dansk og international køberet, s. 238 f.

98. Jf. vedrørende sidstnævnte Forbrugerklagenævnets sag 18/15509.

I praksis findes dog naturligvis også eksempler på, at forbrugerkøberen har lidt et tab:

Se f.eks. U 2009.2003 V, der omhandler en bil købt for ca. 343.000 kr. Bilen var i USA blevet ombygget til en cabrioletmodel, og det var over for køberen oplyst, at den var godkendt. Det viste sig ikke at være tilfældet, og køber hævede købet. På baggrund af garantien om lovligheden fik køber tillige medhold i et krav om erstatning af tabte kreditomkostninger og betalte forsikringer og vægtafgift.

Herudover kan fra Forbrugerklagenævnets praksis nævnes afgørelse i sag 2004-590/7-368, hvor en køber fik erstatning for dyrlægeudgifter til en papegøje, der viste sig at være uhelbredeligt syg, og afgørelsen i sag 2006-4051/7-1183, hvor forbrugeren fik erstatning for udgifter afholdt til et mobilabonnement, der ikke kunne benyttes, fordi den købte telefon var defekt.

9.5.7. Udelukkelse og bortfald af forbrugerkøbers mangelsbeføjelser

Som anført ovenfor i afsnit 9.5.4. skal også en forbrugerkøber efter at have modtaget varen foretage en vis undersøgelse heraf med henblik på at kunne reklamere over eventuelle mangler.⁹⁹ Undlader forbrugeren dette, vil han efter omstændighederne kunne miste sin ret til at gøre mangelsindsigelser gældende over for sælgeren. Der er dog ingen tvivl om, at der i lovgivningen og fortolkningen heraf indrømmes forbrugeren et langt større tidsmæssigt råderum for, hvornår han senest skal have opdaget og påberåbt sig mangler ved det solgte.

I KBL § 81, stk. 1, er retsstillingen udtrykt ved hjælp af en retsstandard, idet der heri foreskrives, at forbrugerkøbere, der vil påberåbe sig en mangel, skal gøre dette inden for »rimelig tid, efter at køberen har opdaget manglen«, mens den tilsvarende bestemmelse i KBL § 52 udtrykker, at køber i handelskøb skal reklamere »straks«, og i civilkøb skal køber reagere »uden ugrundet ophold«.¹⁰⁰ I relation til sidstnævnte typer af købere gælder endvidere, at reklamationsfristen begynder at løbe allerede fra det tidspunkt, hvor køber *burde* have opdaget manglen, jf. § 52, stk. 1, 2. pkt., mens der i § 81 tages udgangspunkt i køberens *faktiske* viden frem for den hypotetiske.¹⁰¹

99. Se nærmere om reklamationspligt generelt foran i kapitel 4.2.

100. Generelt om reklamation, se ovenfor i kapitel 4.2.

101. I praksis spiller forskellen pga. bevisvanskeligheder næppe nogen særlig rolle. Se tilf. Lookofsky og Ulfbeck: Køb, s. 281.

Hvad der er rimelig tid kan altid diskuteres,¹⁰² men det er yderligere i § 81, stk. 1, 3. pkt., præciseret, at en meddelelse om mangler ikke kan være for sen, hvis den er afgivet inden to måneder efter,¹⁰³ at manglen blev opdaget.¹⁰⁴ Begyndelsestidspunktet vil oftest – men ikke som en ufravigelig regel – være sammenfaldende med det tidspunkt, hvor køber får overleveret salgsgenstanden. Reklamationsfristen i § 81 gælder dog ikke i situationer, hvor sælger har handlet groft uagtsomt eller i strid med almindelig hæderlighed, jf. KBL § 82, der giver forbrugeren lidt flere muligheder end andre købere har efter § 53.

Normalt vil en køber rette sin meddelelse om konstaterede mangler til sælger af varen, men særligt for forbrugerkøbere gælder reglerne i KBL §§ 84 og 85, der ligesom § 81 ikke kan fraviges til skade for forbrugeren, jf. KBL § 1, stk. 2. Herefter kan reklamationen med den retsvirkning, at retten til at gøre sine mangelsbeføjelser gældende ikke fortabes, afgives over for andre end sælgeren, nemlig en producent eller en anden erhvervsdrivende, der i forbindelse med købet har påtaget sig at afhjælpe mangler, samt tillige over for en erhvervsdrivende formidler af løsøre, jf. KBL § 4 a, stk. 2. Reklamation kan dog ikke i alle tilfælde afgives over for disse uden om sælger. For så vidt angår foretagender, der har påtaget sig at afhjælpe mangler, må gælde, at der alene kan reklameres over for disse, hvis sælger har henvist hertil, eller også at der skal være tale om en mangel, som allerede har været forsøgt afhjulpet af den pågældende.

I Forbrugerklagenævnets sag 2003-4112/7-6 havde køber først reklameret over defekte kogeplader ved et købt komfur. Sælger henviste køber til en selvstændig reparatør, der udbedrede manglen. Der opstod kort efter en anden fejl ved komfuret (en hylende lyd), som køber rettidigt gjorde gældende over for reparatøren, men ikke over for sælger, der først blev orienteret efter udløbet af købers reklamationsfrist. Da der var tale om en ny fejl, fandt nævnet, at forbrugeren reklamation over for sælgeren var fremsat for sent, og køber havde mistet retten til at påberåbe sig manglen.

102. I Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 11/05238 havde køberne ca. 10 måneder efter købet af en computer fortabt retten til at gøre gældende, at den ikke var af det fabrikat, som de pga. vildledende markedsføring var blevet stillet i udsigt.

103. Dommen U 1986.410 Ø om for sen reklamation vedrører en tidligere retsstilling.

104. Det er tilstrækkeligt, at køber afsender sin reklamationsmeddelelse med forsvarligt befordringsmiddel inden to måneder efter opdagelsen, jf. KBL § 86, der henviser til den generelle regel i § 61, hvorefter risikoen for forsinkelse af meddelelsen påhviler modtageren, jf. nærmere foran i kapitel 4.2.

I modsætning til, hvad der er tilfældet i handels- og civilkøb, jf. KBL § 52, skal en forbrugerkøber ikke nødvendigvis i sin reklamation præcisere, hvilke(n) misligholdelsesbeføjelse(r) han vil påberåbe sig. Det er tilstrækkeligt, at der (rettidigt) afgives en såkaldt neutral reklamation, hvori der gøres opmærksom på, hvad han ikke er tilfreds med. Anmoder sælger herom, må det dog antages, at køber har pligt til at præcisere, hvilke retsfølger han vil påberåbe sig, f.eks. om han ønsker omlevering eller afhjælpning.¹⁰⁵

Forsøger køber selv at afhjælpe manglerne, inden der reklameres, vil køberen efter omstændighederne miste sine mangelsbeføjelser, da sælger jo herved kan blive afskåret fra at foretage afhjælpning eller omlevering.

Se Forbrugerklagenævnets afgørelse i sag 2003-521/7-223. Ved et syn ca. 7 måneder efter købet konstateredes, at bilens vanger var gennemtærede. Køberne, der tidligere havde ladet bilen reparere for bl.a. rustskader, lod på ny bilen reparere og krævede udgifterne til reparation af vangerne på ca. 17.000 kr. godtgjort af sælger. Nævnet fandt, at bilen allerede ved købet havde været angrebet af rust i et sådant omfang, at der forelå en mangel. Da køberne imidlertid først havde reklamert, efter at udbedringen var gennemført, var krav på afslag efter de dagældende regler uberettiget, da sælger ikke havde fået mulighed for at afhjælpe. Køberne havde dog ikke mistet et krav på erstatning. Nævnet fandt, at sælger havde udvist erstatningspådragende adfærd ved at lade bilen lakere forud for salget uden at undersøge den for rust. Derfor blev køberne tilkendt et beløb på 6.000 kr., der svarede til sælgers besparelse ved ikke at skulle foretage afhjælpning.

Visse mangler er af en sådan art, at de først viser sig lang tid efter, at forbrugerkøberen har fået genstanden i hænde. I sådanne tilfælde er køberen også forpligtet til at reklamere inden rimelig tid efter at have opdaget manglen. Køberen risikerer imidlertid at fortabe sin ret til at gøre mangler gældende på grund af den absolutte reklamationsfrist, der findes i KBL § 83, og som har en pendant i KBL § 54, der er omtalt foran i kapitel 7.13.¹⁰⁶ I medfør af § 83, stk. 1 mister forbrugere ligesom andre købere retten til at gøre en mangel gældende, hvis ikke reklamation er foretaget inden to år efter, at salgsgenstanden er overgivet til køber. Bestemmelsen kan, jf. KBL § 1, stk. 2, ikke fraviges til skade for køber i form af aftale om en kortere frist.

105. Jf. Lookofsky og Ulfbeck: *Køb*, s. 282.

106. KBL § 83, stk. 2 og 3, indeholder særlige regler om toårsfristens anvendelse på aftaler med digitalt indhold.

Fristen på to år gælder ikke i alle tilfælde. Sælger kan efter almindelige passivitetsregler have fortabt adgangen til at påberåbe sig for sen reklamation, såfremt han efter modtagelse af en for sen reklamation alligevel indgår i realitetsforhandlinger om manglen med køber.

Endvidere kan toårsfristen kan være suspenderet eller forlænget i følgende tilfælde, hvor:

- sælger har handlet i strid med almindelig hæderlighed (§ 83, stk. 1).¹⁰⁷
- sælger har påtaget sig at indestå for genstanden i længere tid (§ 83, stk. 1).
- salgsgenstanden i henhold til et påbud fra en offentlig myndighed, f.eks. i medfør af produktsikkerhedsloven, skal tilbagekaldes eller destrueres (§ 83, stk. 4).
- salgsgenstanden kan betegnes som byggemateriale (§ 83, stk. 4).

Sælger har f.eks. påtaget sig at indestå for genstanden i længere tid, når der er afgivet en garanti, der rækker ud over toårsfristen,¹⁰⁸ og når sælger i det konkrete tilfælde tilbyder f.eks. afhjælpning eller omlevering og bevidst eller ubevidst undlader at påberåbe sig, at reklamationen er for sen.

En generel undtagelse vedrørende byggematerialer blev introduceret i en lidt anden form end den nuværende i forbindelse med lov nr. 391 af 14. juni 1995 om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom mv., fordi fristen på to år kan forekomme for kort, da netop byggematerialer normalt må forventes at ville have en levetid, der langt overstiger 2 år.¹⁰⁹ Det er ikke let at foretage en klar afgrænsning af, hvad der præcist omfattes af begrebet byggematerialer,¹¹⁰ men sondringen giver tilsyneladende ikke anledning til mange tvister, da der ikke ses at være trykt praksis herom. Efter forarbejderne¹¹¹ dækker udtrykket bl.a. over mursten, lægter, spær, betonelementer og tagsten, mens »selvstændige« produkter såsom gulvtæpper, udendørslamper og fodriste ikke

107. I sagen U 2002.249 H fandtes producenten af eternittagplader ikke at have handlet i strid med almindelig hæderlighed. Købernes krav i anledning af afskalninger og forringet holdbarhed af tagpladerne var derfor afskåret pga. reglerne i KBL §§ 54 hhv. 83.

108. Producenten af eternittagplader fandtes ikke at have afgivet en stiltiende indeståelse for tagpladers holdbarhed ud over fristerne i KBL § 83 i sagen U 1998.886/2 H.

109. Jf. hertil Hjortnæs: Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom mv., s. 245-248, og Edlund: Kommentar til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom mv., s. 161.

110. Jf. de i forrige note omtalte værker, s. 248-251, hhv. s. 165-166.

111. FT 1994-95, tillæg A, s. 3003.

er omfattet. Det angives endvidere, at materialer såsom sten, grus og uforarbejdet træ ikke hovedsageligt kan siges at være bestemt til byggeri og derfor heller ikke falder ind under betegnelsen byggematerialer.

Krav, der falder ind under en af undtagelserne til reklamlationsreglen i § 83, forældes efter de almindelige regler herom, således at manglen som udgangspunkt ikke kan påberåbes, når der er forløbet 3 år fra købet, jf. forældelseslovens § 2, stk. 3, og § 3, stk. 1.

Reklamerer forbrugeren rettidigt, og foretager sælgeren afhjælpning eller omlevering, sker det til tider, at samme mangel viser sig igen på et tidspunkt, der måske også ligger senere end to år efter salgsgenstandens overgivelse til køber. I sådanne tilfælde er det fast praksis, at KBL § 83 ikke er til hinder for, at køberen på ny kan påberåbe sig manglen, såfremt det er de *samme* forhold, der gør sig gældende, som i forbindelse med den første reklamation. Der begynder med andre ord at løbe en ny toårsfrist vedrørende genstande, der er omleveret, og vedrørende de dele af det købte, som er repareret eller udskiftet.¹¹²

Forbrugerklagenævnets sag 2003-65/7-100 er et eksempel på anvendelse af dette princip. Stoffet på en sofa købt i juni 1997 nulrede, og et rygstykke blev skiftet. Da køberen ca. 2 år senere atter reklamerede over, at stoffet på rygstykket nulrede med ret store fiberansamlinger, og at fænomenet nu også viste sig på armlænene, afviste sælgeren reklamationen som for sen. Nævnet fandt, at de fejl, der reklameredes over, var af samme type, som havde ført til udskiftning af rygstykket, og at fejlen blot havde bredt sig til andre områder på sofaen. Da køber havde reklameret over, at stoffet nulrede mindre end 2 år efter reparationen, var klageren således ikke afskåret fra at reklamere over fejlene på ny, selv om sofaen var leveret for mere end to år siden.

Er der én gang reklameret rettidigt over en mangel, kan mangelsindsigelsen alene fortabes som følge af passivitet eller forældelse.

Forbrugerklagenævnets sag 2004-650/7-676 drejede sig også om en sofa med nulrende stof, hvor sælger ved første reklamation havde foretaget en utilstrækkelig afhjælpning. Ved først at indbringe sagen for nævnet mere end ca. 4 år efter, at der igen var reklameret, og sælger havde afvist kravet, havde forbrugeren fortabt sit krav pga. passivitet.

112. Jf. Lookofsky og Ulfbeck: *Køb*, s. 283 f., og Theilgaard m.fl.: *Købeloven*, s. 1345 f.

Købelovens regler om undersøgelses- og reklamationspligt suppleres af forbrugeraftalelovens regler om fortrydelsesret (kapitel 4). Fortrydelsesretten kan anvendes i stedet for at gøre mangelsindsigelser gældende og medfører i praksis gennemsnitligt omtrent det samme resultat i hvert fald i relation til tilbagelevering af salgsgenstanden, jf. forbrugeraftalelovens § 24 og KBL § 78 e.¹¹³

113. Jf. hertil Kristoffersen: Forbrugeraftaleloven med kommentarer, s. 353-368, og Holberg m.fl.: Forbrugeraftaleloven, s. 326-337.