

Notat

Reklamationsret og omkostninger til undersøgelse af produkter

Til: Folketingets retsudvalg og ordførerne på L 223
Fra: Dansk Erhverv

Danske forhandlere lever at tilfredse kunder og de tager ansvar for gode klageforhold. De strækker sig langt for at hjælpe deres kunder – også længere, end det er praksis i de fleste andre lande.

Reklamationsretten gælder kun oprindelige mangler, altså fabrikationsfejl som var til stede på købstidspunktet. Alle andre fejl som opstår som følge af slid, manglende vedligeholdelse, forkert brug m.v. er ikke omfattet. Dem er forbrugeren selv ansvarlig for. Jo længere tid et produkt har været brugt, så sværere bliver det at afgøre, om manglen var der på købstidspunktet eller den skyldes forbrugeren selv. Det kræver typisk en dyr sagkyndig undersøgelse.

I de fleste andre lande (herunder Norge og Sverige) må forbrugeren selv bekoste denne undersøgelse, hvis de vil klage. Men i Danmark, betales dette af Forbrugerklagenævnet og det er blevet kutyme, at danske forhandlere også påtager sig udgiften til undersøgelse i hele reklamationsperioden, eventuelt mod et mindre undersøgelsesgebyr, hvis det viser sig, at forbrugeren burde have vidst, at fejlen var selvforskyldt (f.eks. hvis der er spildt cola i tastaturet). Viser undersøgelsen, at der er tale om en oprindelig mangel, dækker producenten ofte forhandlerens udgift, men typisk kun i to år efter købet.

En længere reklamationsret vil derfor påføre danske forhandlere store udgifter til at undersøge produkter, de ikke kan få dækket nogen steder. Både fordi producenterne kun dækker i to år, men også fordi stort set alle oprindelige mangler viser sig inden for de første to år (96 pct. iflg. EU-Kommissionen) og fordi de fleste fejl efter de to år derfor er selvforskyldte. Som illustration af hvor stor udgiften er, kan der tages udgangspunkt Forbrugerklagenævnets udgifter til sagkyndige i forskellige sager. De ses i tabellen nedenfor.

Udgifter til sagkyndig i Forbrugerklagenævnet*

Emner	Aflønning per sag
Accessories - Læder- og skindvarer	kr. 2.857,47
Accessories - Smykker	kr. 1.481,65
Accessories - Ure	kr. 1.481,65
Barnevogne og babyudstyr	kr. 1.905,00
Tekstil - Skrædderydelser	kr. 1.428,73
Tekstil	kr. 1.428,73
Tekstilrens, skindrens og tæpperens	kr. 1.428,73
Tekstilrens	kr. 1.428,73

Emner	Aflønning per sag
Boligartikler	kr. 3.492,47
Cykler	kr. 1.905,00
Dyr - mindre husdyr	kr. 4.921,14
Dyr - Heste	kr. 6.561,52
Dyr - husdyr	kr. 4.921,14
Elektronik - Alarmsystemer, videoovervågning, homeintegrationsystemer - herunder parabolsystemer	kr. 2.328,31
Elektronik - Computere	kr. 2.328,31
Elektronik - Computere, trådløse netværk (APPLE)	kr. 2.328,31
Elektronik - Mobiltelefoner	kr. 2.037,27
Elektronik - Radio, stereoanlæg, surroundanlæg, minidisc, cd, harddisc, dvd-udstyr og tv	kr. 2.645,78
Flytning	kr. 2.381,22
Fotoydelser	kr. 2.751,60
Husholdningsapparater	kr. 4.444,94
Husholdningsapparater - kun glas	kr. 4.444,94
Ingeniørydelser	#####
Motorkøretøjer	kr. 2.857,47
Motorkøretøjer og Både - Motorcykler, stor-scootere, 4-hjulede ATV'ere, 2 og 4 hjulede crossmaskiner, knallerter 30 km, scootere 30 km og 45 km.	kr. 2.857,47
Møbler	kr. 2.963,26
Optik	kr. 2.539,96
Personlig pleje	kr. 1.587,50
Personlig pleje - Frisør, extensions og permanent make-up	kr. 1.587,50
Rejser - Flyrejser	kr. 2.381,22
Sko	kr. 1.428,73
VVS	kr. 4.399,97
Værktøj	kr. 2.963,26

Kilde: Nævnenes Hus, februar 2021

* **Uddybende om tabellen**

Oversigten er indhentet fra Forbrugerklagenævnet og viser priserne for en sagkyndig undersøgelse inden for de enkelte sagsområder, hvor Forbrugerklagenævnet pt. har behov for at benytte sagkyndige.

Der benyttes en fastprismodel baseret på en fast timepris x med det gennemsnitlige (eller i hvert fald estimerede gennemsnitlige) tidsforbrug for en besigtigelse og udtalelse inden for pågældende område.

Sekretariatet estimerer, at cirka 75 procent af alle sager kommer forbi en sagkyndig. Det skal for god ordens skyld bemærkes, at i enkelte tilfælde kan omfanget af undersøgelsen have ført til, at den sagkyndige undersøgelse konkret kan have kostet mere end efter fastprismodellen.

Bilag: Praksis i det Svenske og Norske Forbrugerklagenævn

Det svenske forbrugerklagenævn ARN om krav til oplysning af sag

5. Skicka in bevisningen

Huvudregeln är att den som påstår något ska bevisa det.

En vanlig missuppfattning är att nämnden gör egna efterforskningar för att ta in bevisning. Det gör vi inte.

Det är ditt ansvar att skicka in den bevisning som du vill att nämnden ska titta på.

Vi kan inte ge råd kring bevisning

Det finns andra som arbetar med rådgivning.

[Andra inom konsumentområdet](#)

Vi kan inte pröva alltför omfattande anmälningar

Vår hantering av ärenden ska vara effektiv och enkel. Nämnden kan inte pröva ärenden med alltför mycket och ostrukturerad bevisning, för många fel, för många omständigheter eller för många krav. Ibland kan det vara bättre att gå till domstol med sådana ärenden.

Det norske forbrugerklagenævn ”Forbrukerklageutvalget” om betaling af sagkyndig

Sakkyndig vurdering

Eventuelle sakkyndige vurderinger og udtalelser må inhentes av partene selv. Forbrukerklageutvalget sørger ikke for å innhente slike, og det er heller ingen sakkyndige tilknyttet Forbrukerklageutvalget. En sakkyndig vurdering, som for eksempel en takstrappport eller verksteduttalelse, bør være nøytral og holde seg til den tekniske siden av saken. Den sakkyndige bør redegjøre for følgende punkter:

- Hva er galt?
- Hva er årsaken til feilen?
- Sannsynlig tidspunkt for når feilen og/eller årsaken til denne oppstod
- Lar feilen seg utbedre og eventuelt hvor mye vil det koste?
- Eventuelle andre forhold som er egnet til å belyse saken

Kostnadene ved undersøkelsen må parten i utgangspunktet betale selv, men disse kan tas med som et eget erstatningskrav i saken.