



PROBWIN

og tilgodebeviser har som regel en gyldighed på tre år. Vær dog opmærksom på, at fristen kan være kortere, det er op til den erhvervsdrivende at sætte fristen. Så læs omhyggeligt, også det, der står med småt!



FORBRUGERGRUPPEN VEST

Risbjerggaards Allé 55, 2650 Hvidovre.



Bliv medlem

og støt arbejdet i Forbrugergruppen for bare kr. 40,- årligt.

Vi blander os i alt muligt - næsten - så jo flere vi er, jo større styrke har vi.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse på tlf. 36 77 46 77 eller hos kassereren [info@forbrugergruppenvest.dk](mailto:info@forbrugergruppenvest.dk)

# Forbrugergruppen

# VEST

## ÅRSBERETNING 2017

og indkaldelse til

## GENERALFORSAMLING 2018

**Lørdag den 17. marts**





## Urimeligt aftalevilkår.

En teleudbyder hævdede prisen på sms-beskeder fra 0,50 kr. til 3 kr. pr. sms. Det fremgik af udbyderens vilkår, at sådanne ændringer med bindende virkning kunne varsles via annoncer i landsdækkende dagblade..

En forbruger, som ikke havde set annoncen, var ikke forpligtet til at betale den forhøjede pris. Vil en part i et løbende aftaleforhold foretage ændringer til ugunst for den anden part, siger de aftaleretlige regler, at det kun kan ske med et varsel svarende til aftalens opsigelsesvarsel.

Er der tale om en ændring, som er af mere væsentlig betydning, må forholdet imidlertid sidestilles med indgåelse af nye aftaler, som er omfattet af reglerne om fjernsalg, der kræver, at udbyder skal meddele forbrugeren de oplysninger på "læsbart papir" eller et andet "varigt medium", som forbrugeren råder over. Denne oplysningspligt er iflg. Forbrugerklagenævnet ikke tilstrækkeligt oplyst forbrugeren med annoncering i dagspressen.

Klagenævnet afgjorde, at klager kun skulle betale de aftalte kr 0,50 i de 5 måneder, indklagede havde opkrævet kr. 3,00, til sagen blev afgjort i Nævnet, og klager ophævede aftalen.



## EU klassificerer Bisphenol A som hormonforstyrrende

Det er en stor sejr for forbrugerbeskyttelsen i EU. Forbrugerrådet Tænk har i årevis kæmpet for at Bisphenol A skulle forbydes pga. af stoffets hormonforstyrrende egenskaber. Ifølge plastindustrien er det årlige forbrug af Bisphenol A på 3,8 mio. tons på verdensplan. Stoffet er efter dansk forarbejde blandt andet blevet forbudt i sutteflasker i EU, og Danmark har allerede nogle særforbud mod stoffets anvendelse.



## Hushandel

Det er muligt at spare en del penge i en hushandel ved at overtage sælgers lån. Det kræver, man er opmærksom ved prioriteringen og gør sin finansielle samarbejdspartner opmærksom på muligheden.



## Lægevalg.

Er man bevægelseshæmmet, omfattet af sikringsgruppe 1 samt har kommunal bevilling til et hjælpemiddel til afhjælpning af ens handicap, og af en eller anden årsag skal vælge ny læge, har man krav på at få adgang til en praksis, hvor adgangsforholdene er egnede for handicappede. Dog skal man være for at have denne fordel. Med henvisning til begrænsningen på 15 km som valgfrit område, er regionen forpligtet til snarest muligt at anvise andre lægevalgsmuligheder.



**Det er ulovligt at reklamere for e-cigaretter**, men man må gerne sælge dem. Forbrugerombudsmanden har modtaget en række henvendelser fra virksomheder, som er usikre på, hvor omfattende reklameforbuddet er. Derfor offentliggør Forbrugerombudsmanden nu en kvikguide med spørgsmål og svar om forbuddet mod at reklamere for e-cigaretter. Ifølge loven er det tilladt at sælge e-cigaretter uden nikotin. E-cigaretter med en genopfyldelig tank og e-væsker med nikotin kan sælges, hvis de er anmeldt til Sikkerhedsstyrelsen. Det er dog ikke tilladt at reklamere for, at man sælger e-cigaretter eller væske, hverken med eller uden nikotin.

## INDKÅLDELSE TIL GENERALFORSAMLING 2018

**Lørdag den 17. marts kl. 13.00**  
**Rytterskolen, Hvidovre Kirkeplads 1**

Vi begynder kl. 12.00 med et par stykker beskedent smørrebrød.

Det kræver en

**tilmelding**

som modtages på

**tlf. 36 77 46 77**

eller

**[info@forbrugergruppenvest.dk](mailto:info@forbrugergruppenvest.dk)**

**senest onsdag d. 8. marts.**

## **Efter generalforsamlingen**

forsøger vi at få en repræsentant for

## **POST NORD**

til at stå for skud for nogle spørgsmål fra de tilstedeværende.

## ÅRETS GANG 2017

Arbejdet i Forbrugergruppen spænder vidt, forbrugere er vi alle. Men vejret har vi jo ikke rigtig kunnet gøre noget ved, en sommer, som nærmest blev væk – visse ting må accepteres, om end nødigt.

Det mest tyngende problem, vi har måttet arbejde med, har ikke lige frem været en forbrugersag, men en trussel mod gruppens eksistens, idet det efterhånden bliver så kompliceret at indbetale kontingent, at det har ført til tab af medlemmer, desværre. Der er som bekendt stadig en del mennesker, der ikke er digitale. Men vi holder stadig skansen.

**Loyalitetsbinding.** Og netop den udbredte digitaliseringen kan give problemer i forbindelse med køb, flere og flere tilbud gives med krav om oprettelse af en såkaldt App på telefonen, for at man kan købe dem. Det er en slags loyalitetsbinding til den pågældende forretning, og er man ikke med på noderne, må man betale. Vi hører dog om forretninger, hvor et tilbud er godt kan erhverves på almindelig kontant vis, hvis kunden gør indsigelse, f.eks. viste Matas konduite i et tilfælde, så kunden fik varen til tilbudsprisen uden diverse tekniske krumspring. Det kneb lidt, men det lykkedes.

**Kontanter.** I en anden sag om kontanter – Hvidovre Kommune havde besluttet at der ikke længere kunne betales med klingende mønt i Borgerservice, stik mod betalingsloven. Vi gjorde indsigelse og orienterede om det ulovlige i tiltaget, hvorefter det omgående blev rettet.

Men fastholdelsen af kontanter skrider, senest er det blevet tilladt for visse forretninger at afvise kontanter efter kl. 22.00 om aftenen, af sikkerhedshensyn. Det med sikkerheden har man jo allerede løst i mange forretninger ved at have en automat, hvor sedler lægges under lås, så der ikke ligger de mange penge frit tilgængeligt i kassen, betryggende for personalet.

**Reklamationsret.** Udskiftning af en defekt vare udløser ny 2-årig reklamationsret. Det har man krav på, og det er klogt at få papir på udskiftningen, så det er muligt at føre bevis herfor. Det måtte vi på et tidspunkt fortælle Schous Hvidevarer, efter at kunden forgæves havde efterspurgt det.

**Tilgodehavende retur.** En meget sej sag var et mellemværende mellem en forbruger og Avis RentACar. Lejen af bilen var aftalt, depositum indbetalt, men da bilen skulle udleveres, var firmaet ikke tilfreds med kørerens papirer, og man måtte gå med uforrettet sag. Og så begyndte en kamp for at få det indbetalte depositum retur, hvilket viste sig at være mere end vanskeligt. Kravet var/blev anerkendt, og pengene lovet udbetalt – men det skete bare ikke! Adskillige mails, telefoniske rykkere m.m. gav intet resultat, så vi måtte ty til at true med Fogeden, før klager fik sine penge – mere end syv måneder efter problemet var opstået.

**Prismærkning.** En gang var der priser på varerne i forretningerne. Så fik nogle den smarte ide, at det måtte være nok at sætte den på hyldekanten, og trods megen modstand blev det efterhånden tilladt. Der var mange mangler ved den prisskiltning, men med tiden blev forholdene bedre, især da den tekniske udvikling muliggjorde, at det nu var blevet muligt at rette disse prisskiltninger centralt, så enhver ændring straks

blev anført. Stigninger såvel som nedsættelser. Og så har vi fået prisscannere et eller andet sted i de fleste forretninger, så man selv kan gå hen og finde prisen, det er vel selvbetjeningsforretninger. På det seneste er der dukket mængdepris op på hyldekanten, d.v.s. pris på f.eks. ½ kg eller lignende, så er det bare om at være i stand til at gange op for at finde den rette pris. Det kan somme tider give anledning til nogle overraskelser ved kassen, hvis man ikke har været opmærksom. Vi har ikke kunnet få verificeret, om denne form for prismærkning er tilladt.

**Gebyr på betalingskort.** Fra Nytår blev det slut med betalingskortgebyrer for de mest almindelige kort, den nye betalingslov trådte i kraft den 1. januar 2018. Fremover vil det være ulovligt, hvis en virksomhed opkræver gebyrer, når forbrugerne betaler med deres kort på nettet eller i fysiske butikker. Virksomheden skal dog stadig betale eventuelle gebyrer til kortudstederen, så kunderne kan komme til at betale gebyret indirekte.

Forbrugerne kan med fordel undersøge, om de fremover kan få rabatter, bonusser og andre fordele ved at bruge et bestemt kort. Generelt kan den nye betalingslov betyde nye tider på betalingsmarkedet i Danmark.

**Medicinpriser.** Får man medicin løbende, udsteder lægen som regel en recept til flere gange, med udlevering med visse mellemrum. Som bekendt svinger medicinpriserne og man kan være heldig at skulle købe ny forsyning på et tidspunkt, hvor det er billigt. Den seneste Lov om Apoteksvæsen åbnede mulighed for, at bestående apoteker kunne åbne filialer, hvilket er blevet udnyttet i rigt mål. RS skulle forny beholdningen, og var heldig, det var på et billigt tidspunkt. Så

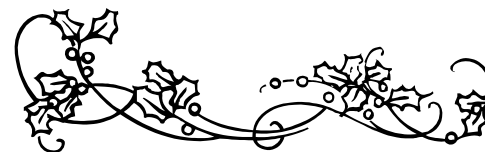
ville det jo være rart at kunne supplere op med det samme, så RS spurgte efter mere, men blev selvfølgelig afvist. Men – et besøg på et andet apotek et par dage senere gav bedre resultat, hun fik udleveret en portion mere. Unægteligt til eftertanke. Det har i øvrigt vist sig, at øgningen af apoteksudsalg har givet anledning til mersalg af medicin, en erfaring der allerede var gjort i Sverige, da man for nogle år siden der indførte en lignende lov på området.

I efteråret deltog vi i Fritids- og Kulturmessen i Avedøre, en endagsforestilling med mange besøgende. Et mindre engagement i arbejdsgruppen forinden har også været ret interessant.

**Økonomi.** Vi har stadig en god økonomi, der bliver ikke rutet med pengene, det ville også tjene vort formål og arbejde dårligt.

**Bestyrelsesmøder.** I årets løb har vi afholdt tre bestyrelsesmøder, alle i fuld fordragelighed, og eventuelle problemer i mellemtiden har kunnet løses enten pr. mail (!) – eller via telefonen.

**Tak for i år.** Så mange var ordene om arbejdet i det forløbne år, vi regner med at fortsætte i samme ånd i det kommende og siger på genhør.





### **Tobaksreklameloven**

forbyder at reklamere for tobaksvarer og en overtrædelse kan medføre bøde. Loven indeholder en undtagelse for reklame for piber og cigarer i specialistbutikker, men undtagelsen gælder ikke på internettet.

Reklameforbuddet gælder alle steder, fx på internettet og i trykte medier samt på skilte og digitale skærme og på gaden.



### **ROBINSONLISTEN**

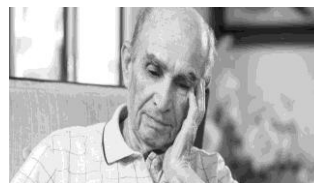
Virksomheder må ikke rette henvendelse til bestemte fysiske personer ved brug af andre midler til fjernkommunikation end elektronisk post, eksempelvis ved brev, med henblik på direkte markedsføring, hvis den pågældende er tilmeldt Robinsonlisten.

Medmindre den pågældende forudgående har anmodet om henvendelsen fra virksomheden. Sagen vedrørte breve fra en optiker, indeholdende en invitation til at komme ind i butikken og få foretaget en synstest. De påtænkte modtagere var registreret på Robinsonlisten, de havde ikke samtykket til modtagelse af markedsføring fra virksomheden, og de havde ikke frabedt sig at blive kontaktet af virksomheden i markedsføringsøjemed.

## **Månedsskifte i regningsfrist**

Forbrugerombudsmanden har ændret praksis således, at det ikke længere er et krav, at der er et månedsskifte mellem regningens udstedelse og regningens betalingsfrist. Forbrugerombudsmanden udtalte, at det skyldes den udvikling, der har været på betalingsområdet.

Forbrugerne har i dag mulighed for at betale deres regninger hjemmefra ved hjælp af en række forskellige betalingsordninger. Hertil kommer, at forbrugerne fra 1. januar 2018 ikke længere kan betale deres regninger på posthuset.



### **Styrket tilsyn på ældreområdet**

Hvis forholdene på en plejehospital eller i et plejehjem ikke er i orden, kan Styrelsen for Patientsikkerhed give påbud, der opstiller krav til den social- og plejefaglige indsats i den pågældende enhed - eller midlertidigt påbyde indstilling af driften hos den pågældende enhed helt eller delvist.

Et sådant påbud offentliggøres af Styrelsen.