



## KONTANT BETALING

**Kontantreglen:** Når man modtager anden betaling, skal man også modtage kontanter, det gælder også det offentlige.



### 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

**Kirsti Puukka-Sørensen, tlf. 43 44 03 39**

# Forbrugergruppen

# VEST

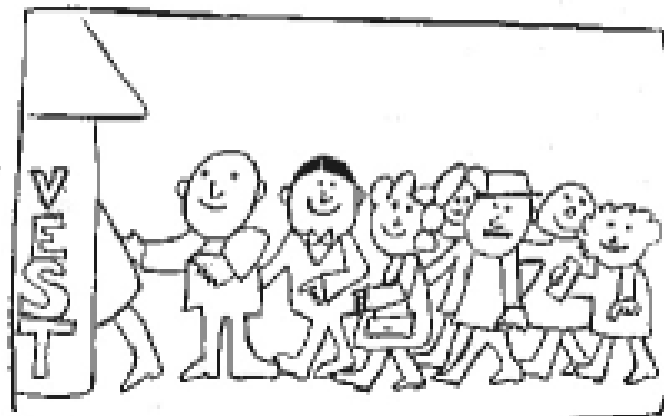
## ÅRSBERETNING 2016

og

indkaldelse til

## GENERALFORSAMLING 2017

### Tirsdag den 14. marts



## INDKALDELSE TIL

### GENERALFORSAMLING 2017

**Tirsdag den 14. marts kl. 18.00**

*I HUSET, HVIDOVREVEJ 253*

på hjørnet af Glimvej

Vi begynder aftenen 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 (ca kl. 19.00)**

tager vi en snak om

### **Hjemmeplejen**

Får man den hjælp, man har brug for, kan tilkomme og er visiteret til?

Vi har inviteret en leder og en ansat til at debattere og svare på spørgsmål.

### ÅRETS GANG 2017

Det ser ud til, at sidste års stramning af Lov om Forbrugerklagenævn, som vi ikke var særlig tilfredse med, muligvis står foran opblødning. Enkelte folketingsmedlemmer har givet udtryk for, at "vi måske var lige lovligt hurtige til at implementere direktivet fra EU på området". Det er altid tilladt at blive klogere, heldigvis, så vi afventer, hvad der sker.

**TILGODEBEVISER.** Den generelle fristen for brug af tilgodebeviser er blevet ændret til tre år, med mindre andet er blevet anført, tidligere var praksis fem år, hvilket en forbruger havde regnet med. Vi måtte fortælle, at afvisningen var berettiget, da hun havde villet betale med et bevis, der var over tre år gammelt.

**REKLAMATIONSRET** Lidt i samme dilemma med tidsfristen var en forbruger, hvis fjernsyn var i uorden. Da det var over to år gammelt, var reklamationsretten udløbet, så det var ikke muligt at hjælpe her. Pågældende forbruger konstaterede, at hun nu måtte ud at købe nyt fjernsyn, fordi hun ikke mente, det kunne betale sig at reparere på det apparat, hun havde – og så er det altså vi er ovre i spørgsmålet om ressourcer, nogle gange også indbygget forældelse, som kan afhjælpes med en enkelt ting, forudsat man kan finde et sted at få reparationen udført.

**GENBRUG** er heldigvis blevet in. Det er altså bare ikke altid lige nemt – f. eks. er det ofte ikke muligt at få etiketten af brugte glas, og viljen til at gøre det nemmere er absolut ikke til stede hos fabrikkerne, en opfordring til at ændre det får ikke nogen særlig positiv modtagelse, ”vi vil tage henvendelsen med videre”. Vi har prøvet flere steder, og efterhånden bliver man træt af alle de besværlige forsøg og glasset ryger i affaldsspanden.

**RETTIGHEDER** To 13årige piger blev antastet af en vagt i Fields og beskyldt for tyveri i en af centrets forretninger. Der blev ikke tilkaldt forældre eller anden bistand til de to piger, hvilket ikke er lovligt. De havde ikke stjålet noget, og en efterfølgende henvendelse til centrets ledelse fra en forælder resulterede dog i en undskyldning, men det er ikke et godt sagsforløb.

**DATOMÆRKNING** Hvad betyder PD som datomærkning? Det undrede en kunde sig over, især da datoen var ”overskredet”, hvilket dog kunne forklares, da de to bogstaver var en forkortelse for Produktions Dato! Det fik vi oplyst hos fabrikken – som i øvrigt var et stort dansk firma. EXP viste sig at være udløbsdato.

**BRILLER ML** gik til optiker og bestilte briller, men gik staks efter til øjenlæge, som konstaterede en uopdaget stær. Så var de briller jo ikke relevante, og klager gik derfor tilbage til optikeren for at afbestille brillerne, der skulle jo ændre til efter en operation. Trods afbestilling har optikeren efterfølgende lavet brillerne og presser kunden for betalingen, kr. 12.000,- Klager besluttede sig til at afvise kravet efter råd fra os.

**GENBRUGSHAL.** Forbrugergruppen er stadig med i arbejdet i Foreningernes Genbrugshal, Hvidovre. Den er på 7. år en enorm succes, opgørelsen for 2016 viser, at der er hentet 50 t og solgt varer fra containeren på Genbrugspladsen, hvilket har medført en besparelse på 25 t CO<sub>2</sub> i sparet afbrænding og givet et afkast til hver af de deltagende foreninger på godt kr. 30.000,- pr forening. Fuld tilfredshed.

**NYE LOVE** I årets løb har vi deltaget i diverse arbejdsgrupper i Forbrugerrådet, bl.a. Lov om Betalings-tjeneste og Elektroniske Betalingsmidler, hvor det væsentligt har drejet sig om at bevare kontanter, hvilket ikke bare er en selvfølge. Et af argumenterne, som man måske ikke lige forbinder med problemet, er beskyttelse af privatlivet, vi overvåges og spores på utallige måder, ikke helt rart at tænke på.

**MILJØ** I Grønt Råd i Hvidovre fremfører vi løbende forslag på miljøområdet, som altid har været en mærkesag for gruppen. Bl. a. har vi opfordret til, at der laves en ordning for indsamling af pap, hvilket efterhånden synes at være nødvendigt, da mængden heraf er stigende.

**ØKONOMI** Foreningens økonomi er fortsat god, nogle af vore medlemmer er så venlige at anse kontingentet for et "minimums" og runder lidt op, det er vi glade for. Fremtidige portoudgifter er nogenlunde elimineret ved at vi kan sende en del af medlemsbladene over Nettet, en del omdeles direkte i diverse postkasser, og det er kun et fåtal, der kræver brevporto, så vi klarer os. Derimod er betaling via pengeinstitut efterhånden urimeligt dyrt, især henset til det lave medlemskontingent, vi har.

Det har været et stille år, og så mange var ordene for denne gang, der synes dog stadig at være brug for os, og vi hjælper gerne stadigvæk.



## ULOVLIG ANNONCERING

Det er som bekendt tilladt at gå i hundene, men det er ikke tilladt at hjælpe folk på vej. Det kunne vi konstatere, da vi anmeldte en annonce til Forbrugerombudsmanden. Det var et bilfirma i Taastrup, som annoncerede med, at selv om man var registreret i RKI, ville de gerne sælge bil til en.

Det mente vi ikke kunne være rigtigt, Forbrugerombudsmanden tog sagen op og meddelte den pågældende annoncør, at det ikke var i overensstemmelse med god markedsføringsskik at annoncere således.

Hvis man retter sin markedsføring af lån mod forbrugere med en belastet økonomi, er det derfor vigtigt, at man ikke giver forbrugeren indtryk af, at man ikke foretager en kreditvurdering. *"Når virksomheder har pligt til at vurdere, om forbrugeren vil kunne tilbagebetale lånet, så må de naturligvis ikke reklamere med, at de finansierer lån, uanset de økonomiske forhold"* udtaler Forbrugerombudsmanden.

Historien har fået en væsentlig pressedækning.

## FØDSELSDAGSKORT PÅ AFVEJE

Ikke mindre end fire gange blev et fødselsdagsbrev afleveret på fejl adresse, så fik den sagesløse urette modtager nok og noterede fejlen på breve, som herefter endelig gik retur til afsender, som så besluttede at sende det som Quickbrev, det kunne måske hjælpe. Det blev puttet i en ny kuvert og frankeret med kr. 27- hvorefter turen gik til posthuset for at aflevere det, som man skal med en sådan forsendelse. Det var nok meget heldigt, for her fik han beskeden på, at det bruger man ikke frimærker til, der skulle bruges et blå Quickmærke, som kostede – ja, kr. 27,-. Det måtte man dog godt sætte nogenlunde som man ville på forsiden af kuverten, så afsender valgte at sætte det hen over frimærkerne! Modtager har fået sin fødselsdagshilsen.

## KONTINGENT

Desværre ser det ud til, at vort bankskifte har givet problemer med indbetaling af kontingentet for enkelte medlemmer, ligesom det manglende "girokort" vist har gjort, at nogle måske har overset, at det var regnskabet's time med det forrige blad.

## OVERVÅGNING



Vi overvåges på alle tænkelige måder, ofte uden vi tænker over det. Hvem har fantasi til at forestille sig, at når man stiller sig op på badevægten, at andre kan kigge med? Omtrent halvdelen af de vægte, Forbrugerrådet havde udtaget til test kan udveksle data med en iPhone eller Android-telefon, så man kan følge udviklingen i vægt og fedtprocent. Alle testede apps har problemer med at beskytte privatliv og personlige oplysninger om vejningerne. Vægtene advarer godt nok om, at de videresender dine personlige oplysninger, men kun en enkelt i testen - Fitbit, der oplyser forståeligt om, hvilke oplysninger der bliver videresendt.

Og dukker med internetopkobling kan optage barnet of sende optagelser videre til servere i udlandet. Dukkens talefunktion kan også udnyttes til at sælge produkter til barnet via skjult reklame. Det drejer sig om dukken Cayla og robotten i-Que.

Selv om man krypterer de oplysninger, man videregiver f.eks. køb på Nettet, kan man ikke regne med, at de bliver det ved evt videregivelse fra modtageren.

## ELEKTRONISKE GAVEKORT

Forbrugere har mulighed for at få de penge udbetalt, der ligger på et elektronisk gavekort. Pengene kan udbetales i op til et år efter, at gavekortet er udløbet.

Elektroniske gavekort er fx:

- Gavekort modtaget elektronisk via mail eller sms
- Plastikkort med magnetstrib
- Elektroniske klippekort
- Bonuspoint optjent i kundeklubber

Reglen gælder, selvom virksomheden fx har skrevet bag på det plastikkort, der bliver udleveret til forbrugeren, at beløbet ikke kan udbetales i kontanter.

Reglen gælder også, selvom virksomheden har skrevet som et vilkår i den aftale, der er indgået med forbrugeren, at penge på et elektronisk gavekort ikke kan omveksles til kontanter.



## AKUT SYG- DOM/FORSIKRING

### Fra Forsikringsankenævnet:

KB har pådraget sig en akut overfølsomhedsreaktion under en frokost på en ferierejse. Stærkt angrebet begiver han og hans ledsager sig hurtigst muligt tilbage til hotellet, hvor en læge tilkaldes. .

Ved hjemkomsten søger KB lægeregningen refunderet, hvilket selskabet delvis afviser med henvisning til, at klageren skulle have kontaktet selskabet, inden han tog kontakt til lægen, og at han ville være henvist til skadestue eller klinik, hvor behandlingsudgiften ikke ville have oversteg 500 dollars. Selskabet har henvist til, at han ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt.

Det er ikke nogen billig sag at få lægehjælp i fremmede lande. Regningen beløb sig til 3185 dollars. Da en sådan reaktion kræver akut behandling, blev forsikrings-selskabet pålagt at refundere hele regningsbeløbet.



