

Forbrugerproblemer ved parallelimport

Netbutikker giver ikke forbrugerne optimal sikkerhed og service

"Producentgarantien kan gå ind og dække fejl, der ikke er dækket i købeloven, og derved er man selvfølgelig dårligere stillet som forbruger, hvis man køber parallelimporteret varer," siger jurist Martine Kiding fra Forbrugerstyrelsen.

Hun udtalte sig i januar i TV 2's forbrugerprogram Basta, og slog dermed fast, at der absolut er fordele ved at købe hos en autoriseret forhandler frem for hos én, der parallelimporterer.

Altid omfattet af købeloven

Som forbruger er man altid omfattet af købelovens bestemmelser om reklamation; men mange forhandlere giver en ud-

videt garanti - i eksemplet fra Basta drejede det sig om pixelfejl. Købeloven giver ret til ombytning, hvis der er minimum 5 pixelfejl. Forbrugeren havde købt et Sony fladskærms-tv på internettet hos Getmore.dk, men kunne ikke få det byttet via Sony selvom der var pixelfejl.

Det ville være sket, hvis ikke fjernsynet var parallelimporteret:

"Getmore.dk havde hverken på sin hjemmeside eller på fakturaen fortalt, at der var tale om parallelimport og den deraf følgende begrænsede garanti. Først da Basta gik ind i sagen indvilligede firmaet i at reparere fejlen selv", skriver TV 2 på sin hjemmeside.



Skulle et Sony tv som dette være behæftet med pixelfejl, ville det blive byttet via Sony i Danmark, hvis det er købt hos en dansk forhandler. Hvis det er parallelimporteret hos f.eks. en internetforhandler, gælder kun købelovens minimumsregler.

Det viser en sag som TV 2's forbrugerprogram Basta bragte om internethandel, og hvor kun tv-presset sikrede kunden fuld service.

Fortsættes side 2

Godt og langvarigt samarbejde med elsparefond

Branchen ForbrugerElektroniks Miljø- og EnergiUdvalg er i gang med en møderække med Elsparefonden, der har til formål at få givet danskerne en bedre rådgivning om energiforbruget i fladskærme.

"Vi er meget tilfredse med samarbejdet med Elsparefonden, og vi håber det kan krones med en aftale i 2008," siger branchedirektør Niels Jørgen Langkilde.

Vore medlemmer arbejder meget på at nedbringe strømforbruget på alle apparater, og de vil gerne ud til forbrugerne med disse oplysninger.

I det lys skal man se BFEs lancering af oplysninger om strømforbruget på apparaterne. Det er sket ved en kopiering af den svenske hjemmeside, og vi vil senere komme med en dansk udgave af hjemmesiden.

"Det seneste nummer af Bulletin kunne tolkes som om BFE var utilfreds med samarbejdet med Elsparefonden, men det er ikke rigtigt," siger Niels Jørgen Langkilde.

"Vel har vi diskuteret målemetoder og standarder med Elsparefonden, men vi har aldrig tvivlet på deres vilje til at få et seriøst samarbejde med BFE."

Den naturlige sammenhæng

Læs formandens leder på

[næste side](#)

Ført bag lyset

[Læs mere på side 3 i BFE Bulletin.](#)

Analyse af TMC

[Læs mere på side 3 i BFE Bulletin.](#)

Den naturlige sammenhæng



Kurt Frausing, formand for BFE

Der er sammenhæng i tingene. Der er faktisk en grund til, at tv købt hos en regulær forhandler i Danmark er dyrere end i en internetbutik, der selv køber ind via parallelimport eller grænsekiosker. Også selvom der er tale om det samme tv.

Det viste TV 2's udsendelse Rabatten med al tydelighed. Godt nok gælder købeloven i alle tilfælde, men det gør de ekstra ydelser, som leverandørerne tilbyder via forhandlerne, ikke. Men det "glemmer" nogle at informere kunderne om. Sagt enkelt, så er de billigere, fordi kunderne får mindre. Det gælder selvfølgelig ikke alle internetbutikker, men der er nogle

sorte får, som både de seriøse forhandlere og leverandører har en interesse i at få tydeliggjort i forhold til forbrugerne.

På den måde vil der være en sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Det er der i det mindste også delvist, når vi taler om de såkaldte blankbåndsaftifter på dvd'er. Sammenhængen er den, at disse afgifter bruges til at give de udøvende kunstnere penge. Det er der ikke noget galt i. Kunsten er grundlaget for, at vi som samfund og som borgere er mere end blot "skaffedyr". Derfor er de fleste også enige i, at staten og andre offentlige instanser finansierer kunst – uanset om det er billedkunst, musik, tv, litteratur eller andet.

I den sammenhæng kan det undre, at man fortsat har brugerbetaling på den kunstart der hedder musik. Specielt når SKAT gang på gang har påvist, at det samfundsmæssigt vil være en god forretning at afskaffe afgifterne, da grænsehandlen vil blive reduceret kraftigt.

Ved seneste reduktion gik staten ind og garanterede kunstnerne et vist minimumsprovenue. Det støttede og støtter BFE. Vores flotte video

og audio produkter er jo netop med den nyeste teknologi bestemt til at give brugeren den optimale nydelse, baseret på det den enkelte musiker, skuespiller eller andre kunstnere har frembragt.

Der er bare ingen grund til, at købere af dvd'er – tilmeldte blanke – skal betale en afgift målrettet dette formål. Heller ikke selvom alle er enige om støtten til kunstnere.

Og i den sammenhæng er "kopiargumentet" ikke meget værd. Så skulle man også betale en afgift til forfatterne, når man købte en printer og efterfølgende blækpatroner og blankt papir!

Nej vel?

Så afskaf én gang for alle afgiften, så vi kan komme grænsehandlen til livs, og kunstnerne kan få en støtte, der ikke er afhængig af konjunkturer og omfanget af internethandel. For efterhånden som - den ikke afgiftsbelagte internethandel stiger, vil kunsternes indtægt falde. Med mindre altså, at deres kunst som al anden kunst støttes via finansloven og dermed over de almindelige skatter.

Forbrugerproblemer ved parallelimport

Fortsat fra side 1

Ingen pligt til at advare

Forhandleren har ikke pligt til at "advare" forbrugeren, men Forbrugerstyrelsen opfordrer forbrugerne til at spørge, før de køber, om et produkt er parallelimporteret, eller der er andre begrænsninger i forbrugers rettigheder.

Vi kan tilføje, at der også ligger en EU-dom, som handler om parallelimport af biler: Og dommen siger klart, at en producent ikke er forpligtet til at betale for reparationer, når bilen ikke er solgt af en autoriseret forhandler.

Den aktuelle sag slår også fast, at et køb er en sag mellem forbrugeren og forhandleren - og at forhandleren må til lommerne, hvis ikke han har købt produktet via de normale kanaler.

En sag med forhandleren

Servicechef Dorthe Riskjær fra Philips kender også problemet med forbrugere, som føler sig i klemme p.g.a. parallelimporterede varer:

"Vi har hver eneste uge flere henvendelser fra forbrugere, som ikke kan forstå, at Philips som producent ikke vil dække reparation. Men det er vigtigt at slå fast, at det er forhandleren, som giver reklamationsretten - og forbrugeren skal derfor altid gå til forhandleren med en klage. At vi som producent så - når produktet er købt via os - dækker forhandlerens udgifter til reparation, er en anden sag," siger hun.

Adm. direktør for Sony Danmark, Mikael Lynfort, er fuldstændig enig med Dorthe Riskjær.

Samarbejde med DR

BFE har indgået en aftale om et tættere samarbejde med DR.

"Det er utrolig vigtigt for os, at DR fortsat er en positiv drivkraft i produktionen af dansk kvalitets tv. Derfor er vi glade for, at der er indgået en aftale om tættere kontakt," siger BFEs branchedirektør Niels Jørgen Langkilde.

Aftalen består i at ledelserne fra DR og BFE mødes to gange om året for at drøfter udviklingen i branchen og giver hinanden gensidig orientering.

"Lige såvel som vi har en interesse i at DR producerer kvalitetsprogrammer til alle platforme med anvendelse af den bedst tilgængelige teknologi, har DR en interesse i at være opdateret om den seneste teknologiske udvikling og ikke mindst om kommende trends," siger Niels Jørgen Langkilde.

Analyse af fejl i TMC-meldinger på vej

Vejdirektoratets analyse af fejlagtige TMC-meldinger ved at være afsluttet



Fuldmægtig Jakob Hegner, Vejdirektoratet, undersøger TMC-fejl.

Siden slutningen af 2007 har Vejdirektoratet arbejdet med en analyse af de fejl, der under tiden sker når Vejdirektoratets trafikmeldinger når ud til de enkelte brugere.

"Vi havde fået en række henvendelser fra brugere, der oplevede pudsige meldinger på deres TMC ved f.eks. vejarbejder eller ulykker," siger Jacob Hegner, der er fuld-

mægtig i Vejdirektoratets Trafik- og Beredskabsafdeling.

Det kan f.eks. være, at navigationsanlægget ikke angiver placeringen af et vejarbejde korrekt.

Såvel Vejdirektoratet som leverandørerne har en åbenlys interesse i at få TMC til at fungere optimalt. BFEs navigationsmedlemsgruppe NMG har derfor samarbejdet med Vejdirektoratet, så der nu indgår otte håndholdte og et fastmonteret anlæg i un-



dersøgelsen.

"Vi er glade for samarbejdet med NMG, som har været meget tilfredsstillende," siger Jakob Hegner.

Analysen har vist sig endnu mere kompliceret - og berettiget - end ventet.

"Der har simpelthen været et større analysearbejde end først antaget, da der ikke er en rød tråd i de fejl eller uregelmæssigheder, der er," siger Jakob Hegner.

Resultatet af analysen vil blive præsenteret for leverandørerne på det næste møde i TMC-gruppen mellem Vejdirektoratet og BFE.

Hvis meldingen på skærmen ikke stemmer overens med virkeligheden, skyldes det en fejl. Men hvilken? Det forsøger Vejdirektoratet nu at finde ud af.

Ført bag lyset om elskrot

Branchens medlemmer føler sig ført bag lyset af Miljøstyrelsen i sag om sikkerhedsstillelse, fremgår det af et skarpt hørings svar

"Det er et uhørt skarpt formuleret hørings svar, for vi føler os ført bag lyset, da der ikke blev orienteret om den dramatiske kursændring ved møderne med Miljøstyrelsen."

Sådan lyder den klare melding fra BFEs branchedirektør Niels Jørgen Langkilde i sagen om sikkerhedsstillelse for elskrot.

"Vi er tidligere blevet stillet i udsigt, at man ville følge EU-direktivet på området. Vi har skrevet mange hørings svar i tidens løb, men har aldrig været nødsaget til at lægge så klar afstand til et udspil," fortsætter Niels Jørgen Langkilde.

"Vi må håbe, at der er tale om en teknisk fejl et sted i embedsværket."

Problemet ved Miljøstyrelsens udkast til revideret elskrotbekendtgørelse er, at det

fjerner opdelingen i historisk og nyt affald. Samtidigt ændres producentansvaret fra individuelt ansvar til ét stort fælles solidarisk ansvar.

Miljømæssigt er det helt uforsvarligt, da de seriøse og veldrevne firmaer med en klar miljøprofil kommer til at betale for de virksomheder, som går ned eller trækker sig ud efter få år på det danske marked. Denne form for konkurrenceforvriddning er ikke acceptabel for branchen og næppe hensigtsmæssig for samfundet.

Sådan hedder det i BFEs hørings svar.

Både BFE og en række andre organisationer har tidligere protesteret mod lignende forslag.

Høringsfasen slutter den 7. februar 2008, og det er meningen, at bekendtgørelsen skal træde i kraft den 1. april 2008.

BFE Bulletin vil følge sagen nøje, også før bekendtgørelsen - uanset om høringsfasen er til ende eller ej - er færdigbehandlet politisk og administrativt.

"Det er svært at forestille sig, at miljøministeren vil kunne acceptere reglerne, der vil gå på tværs af tidligere udtalelser fra Justitsministeriet, EUs ønsker, hensynet til miljøet og de løfter man har afgivet i forhandlinger," slutter Niels Jørgen Langkilde.

Bredt pressemøde

Klare meldinger, spørgsmål og svar på CES pressemøde



Der var livlig spørgelyst blandt journalisterne på CES pressemødet, hvor der blev informeret bredt.

Fra dramaproduktioner på DR, tunere, information og telefoner til Full HD, var nogle af de ord der kom op på projektoren, da BFE holdt pressemøde på CES i Las Vegas. BFEs branchedirektør Niels Jørgen Langkilde gav et foreløbigt bud på salget for 2007 (de endelige tal kommer i næste nummer) og ikke mindst de trends med Full HD, trådløse produkter, design og miljøbevidsthed, der var nogle af kendetegnene ved årets CES.

De øvrige oplægsholdere var fra leveran-

dør og operatørside Canal Digital, YouSee og Kjaerulff1, der fortalte om den aktuelle udvikling og problemer med forskellige modtageformer - bl.a. på grund af skiftet fra MPEG-2 til MPEG-4.

Fra Kjaerulff1, der også står bag forhandlingen af Loewe, blev der desuden fortalt om udviklingen med indbyggede tunere.

Danmarks Radio, der sammen med TV 2, er hoveddrivkraften bag digitaliseringen, ikke mindst når det gælder programmer, fortalte blandt andet om disse planer.

Herunder at Danmarks Radio vil starte produktion af HD programmer i 2012.

Men allerede nu er en helt anden indsats startet, nemlig informationsindsatsen. Den tager fart, når Radio- og tv-nævnet til foråret har besluttet, hvem der skal stå for den digitale informationskampagne.

Det fortalte direktør for Brancheforum Digitale Medier, Allan Bugge om. Ligesom han orienterede om de initiativer, i form af bl.a. portal og brochure (tidligere udsendt med Magasinet DIGITALT), som branchen allerede har taget.

Med indlæg fra adm. dir. Søren Kjeldsen Andersen, Kirk Scantel A/S, blev der også sat spot på udviklingen indenfor telefoni. Ikke mindst fastnet kontra mobiltelefoni.



Digitale studieture og møder

Digital Teknologi Udvalget er (via bl.a. studieture til England, Italien, Tyskland, Sverige og Finland) aktivt beskæftiget med at skabe ny information til branchen og de politiske beslutningstagere.

Billedet er fra et nyligt møde, hvor medlemmer af Folketingets Kulturudvalg mødtes med branchens virksomheder. På billedet ses (fra højre) blandt andet Socialdemokratiets Leif Lahn Jensen og formanden for Folketingets Kulturudvalg, Karin Nødgaard (DF).

Den 28. og 29. januar var DTU på studietur til Oslo for at se på gennemførelsen af digitaliseringen i Norge, sådan som udvalget tidligere på studieture har set på erfaringerne i de lande, der blev nævnt indledningsvis.

Senere i 2008 vil udvalget arrangere et studiebesøg til Schweiz, hvor man er særdeles langt fremme med hensyn til HDTV.

BFE Bulletin udgives af

Branchen ForbrugerElektronik
Christiansborggade 1
1558 København V

Telefon 33 32 90 66
bfe@bfe.dk
www.bfe.dk
www.forbrugerelektronik.info

BFE Bulletin udgives som en del af Magasinet DIGITALT med et oplag på 6.200 stk.

Artiklerne i Bulletin afspejler ikke nødvendigvis BFEs holdninger. Det er tilladt at gengive artikler - helt eller delvist - mod tydelig kildeangivelse

Redaktionsudvalg:

Adm. direktør Kurt Frausing, JVC Danmark A/S, adm. direktør Jørgen Nederby, Triax A/S, direktør Freddie Fjeldsted, YouSee, direktør Torsten Christensen, Verbatim Nordic, salgsdirektør Peter F. From, Canal Digital Danmark A/S, adm. direktør Karsten Kjaerulf, Kjaerulff 1, Sales Manager Marianne Nikolajsen, FUJI-FILM Recording Media, direktør Allan Bugge, BFE og branchedirektør Niels Jørgen Langkilde, BFE.