

ERHVERVSJURA

SNYDT IGEN

FORBRUGER-TV: DR's forbrugerprogram efterlader tvivl om, hvem der egentlig "snydes igen": kunden eller seerne.



LARS BØ LANGSTED
Professor, Juridisk Institut,
Aalborg Universitet

Der kommer flere og flere forbrugerprogrammer i tv, hvor man med ført hånd og skjult kamera bliver taget med i alverdens mærkelige situationer og får at vide, hvad ens ret og/eller pligt er som forbruger, klient eller kunde i den givne situation.

Det er en god måde at levedeagere juraen på, og det er også ofte "godt fjernsyn" – i betydningen underholdende og engagerende.

Da der tit er en "modpart", der som regel er en erhvervsdrivende, er det naturligvis overordentligt vigtigt at have sin dokumentation i orden, inden man retter beskyldninger mod den ene eller den anden.

I det nyeste (tror jeg nok) skud på stammen af forbrugerprogrammer har DR imidlertid lavet en variant af det sædvanlige forbrugerprogram. »Snydt igen« hedder det og går ud på ved hjælp af fiktive erhvervsdrivende (altså skuespillere, der lader, som om de er ekspedienter eller lignende) at bringe almindelige og "rigtige" forbrugere på fortvivlelsens rand ved at optræde så groft og uforskammet, at man næsten ikke tror, det kan ske.

Det hele bliver optaget med skjult kamera, og man må håbe, at de oprindeligt intetanende forbrugere efterfølgende har givet tilladelse til, at optagelserne må bruges i programmet.

I modsætning til de almindelige programmer er der således ikke nogen bestemt, navngiven erhvervsdrivende, der beskyldes for noget. Man "konstruerer" de situationer, man ønsker, og som giver et godt – og naturligvis helst underholdende – billede af et juridisk forbrugerproblem.

Udfordringen ved den slags programmer ligger så i, at man dels får lavet et troværdigt og relevant scenarium, dels får "besvaret" den juridiske og/eller praktiske pro-

blemstilling på tilfredsstillende vis på en sådan måde, at forbrugeren/tv-seeren bagefter kan sige til sig selv: »Aha, nu ved jeg, hvad jeg skal gøre næste gang, jeg kommer ud for sådan et problem.«

Om Snydt igen er underholdende, vil jeg trykt overlade til andre at vurdere, men hvis vi ser på den måde, programmet besvarer de problemer og spørgsmål, det selv har rejst, er jeg kommet noget i tvivl, om titlen mon går på programmet selv ...

Sidste tirsdag var der således tre store scenarier, hvor en stakkels intetanende forbruger blev sat i en umulig situation. Det første scenarium handlede om en fotograf, der fra en bod i et storcenter tilbød portrætbilleder af forskellig art.

Et par "går i rusen" og stiller op til fotografering, der tilsyneladende går efter alle kunstens regler. Da fotograferingen er færdig, bliver parret bedt om at betale 400 kr. og får at vide, at de kan komme en halv time senere og hente billederne. Som sagt så gjort, men da parret kommer tilbage, viser det sig naturligvis, at billederne er helt håbløse og ubrugelige. Meget fornuftigt beder parret om at få pengene igen, men får at

vide, at det ikke kan lade sig gøre. Det eneste, der kan lade sig gøre, er, at de kan få lov at betale 400 kr. igen for en omfotografering. Parret opfører sig som sagt vældig fornuftigt, men bliver mødt af en mur af modstand fra fotografene.

"Svaret" på den juridiske problemstilling er i dette tilfælde helt korrekt. Billederne var så mangelfulde, at de var ubrugelige, og parret havde enten krav på en vederlagsfri omfotografering, eller det kunne hæve handelen og få pengene igen. Problemet med udsendelsen var sådan set bare lige det, at det havde parret jo sagt, men forgæves.

Parret var således tilsyneladende udmærket kendt med deres retsstilling, og det, scenariet i virkeligheden viste, var, at det i første omgang kan være fuldstændigt ligegyldigt, om man har juridisk ret eller ej, hvis man står over for en, der enten ikke kan eller ikke vil forstå, hvad man siger.

Jeg har selv til tider været i den situation at stå og forklare en ekspedient, hvorledes juraen er på et område for

blot at blive mødt med et tomt eller ligegyldigt blik og en afvisning. Man kan mærke frustrationens raseri, når man nu ved, at man har ret – men det hjælper bare ikke her og nu.

Man må derfor trække sig tilbage og f.eks. skrive til forretningen. Så kan det være, at skrivelsen lander hos en, der både forstår, hvad man siger, og som gerne vil overholde reglerne på området – og så bliver problemet klarer.

Scenariet hos portrætfotografen var på den måde helt rigtigt – svaret var blot ret ubrugeligt.

I stedet kunne man have fokuseret på, at hvis parret ikke havde betalt de 400 kr. på forhånd, men ventet med at betale til de havde set billederne, ville de have været i den i praksis ualmindelig behagelige situation, at det ville være fotografen, der skulle gøre noget aktivt for at få sine penge.

Juraen ville stadig være på parrets side, men i stedet for at skulle slæbe fotoforretningen i Forbrugerklagenævnet og derefter måske for domstolene for at få deres 400 kr. tilbage, ville det så være forretningen, der skulle slæbe parret i retten for de 400 kr. Og det ville af mange grunde ikke ske.

Den tredje episode sidste tirsdag handlede om en person, der over nettet havde købt en fladskærm og kvitterer for modtagelsen af skærmen ude på gaden ved siden

af den varevogn, der er kommet med den. Netop da kunden har kvitteret, taber eller smider chaufføren fra varevognen skærmen på jorden, så pakken rasler, og ingen er i tvivl om, at skærmen er gået i stykker.

Kunden bliver naturligvis noget overrasket, og han bliver helt mælløs, da personerne fra transportfirmaet fortæller ham, at det da bare er ærgerligt, fordi han jo har kvitteret for modtagelsen.

Kunden gør så det noget utraditionelle, at han snupper kvitteringen fra chaufføren og river den i stykker, idet han mener, at så er beviset, for at han har kvitteret, forsvundet. Dels var han jo imidlertid blevet optaget på bånd (hvad han selvfølgelig ikke vidste på det tidspunkt), dels var der en række vidner, der så forløbet, og dels ville han i sidste ende være nødt til at lyve i retten, såfremt han ville fastholde, at han ikke havde kvitteret – så det kan ikke anbefales at agere sådan.

Da programmet imidlertid ville give os det juridiske svar på den problemstilling, vi lige havde overværet, fik vi at vide, at »risikoens overgang« var ved leveringen – d.v.s.

ved kvitteringen – så i og med, at kunden havde kvitteret for modtagelsen, var det hans "risiko", hvad der derefter skete med fjernsynet.

Det er jo sådan set aldeles rigtigt, og lige så rigtigt er det, at man ikke som forbruger har undersøgelsespligt ved modtagelsen, så da kunden jo først har mulighed for at opdage eventuelle mangler senere, afskærer kvitteringen for modtagelsen ham naturligvis ikke i at reklamere over mangler.

Problemet ved al den snak er bare, at den er temmelig irrelevant for sagen. Vi havde netop alle set en chauffør smide med et fjernsyn, som tilhørte en anden – og det er sådan set ligegyldigt, om risikoen på det tidspunkt var gået fra sælger til køber eller ej. Chaufføren handler nemlig ansvarsdragende ved at tage fjernsynet, og det er derfor transportfirmaet, der skal erstatte skærmen.

Dets chauffør har ved at handle uagtsomt pådraget firmaet et erstatningsansvar over for enten sælgeren af skærmen eller køberne af skærmen.

Det praktiske problem i sagen vil dog nok ligge i at bevise, at det var chaufførens skyld – det er således sjældent, der er kamera på i virkeligheden.



HOVEDPUNKTER

■ I DR's "Snydt igen" bringes forbrugere på fortvivlelsens rand.

■ I nogle tilfælde efterlades seerne af programmet med et forkert indtryk af, hvem af de medvirkende der har pådraget sig et juridisk ansvar.