

ERHVERVSJURA

EN HÅRFIN BALANCE

BEVISBYRDE: Forbrugerklagenævnet har slået fast, at en frisør ikke kunne bevise, at en kunde havde fået en brugsanvisning til sin hårforlængelse. Men kan man som forretningsdrivende dokumentere, at man har udleveret en vejledning for et produkt?



LARS BO LANGSTED
professor,
Juridisk Institut,
Aalborg Universitet

erhverv@jp.dk

»Det er ikke nok at have ret – man skal også kunne få ret«, som man plejer at sige sådan mand og mand imellem. Og det man tænker på, er den evigt tilbagevendende udfordring i alle dele af retssystemet, og hvor der ellers skal træffes afgørelser.

Hvis jeg ved – og lad os for argumentets skyld sige, at jeg er helt sikker; det er ikke bare noget, jeg mener at kunne huske – at sælgeren af mit nye fjernsyn har sagt, at det var forsynet med et særligt godt lydsystem, og det viser sig at være forkert, ja så lider det jo af en mangel.

Men hvis vi tænker os, at sælgeren siger: »det har jeg aldrig sagt, for det ville jo være løgn«, så står det på stand mod påstand.

I sådan en situation har vi nogle regler om bevisbyrde. Hvem af parterne skal det med andre ord gå ud over, når dommeren fortvivlet kigger fra den ene til den anden, og begge parter er lige troværdige?

Udgangspunktet i sager mellem civile parter (det er noget andet i straffesager) er, at det er den, der hævder, at han har et krav mod den anden – som oftest sagsøgeren – der har bevisbyrden for, at det, han siger, er rigtigt. I vores tænkte eksempel vil dommeren således skulle sige til mig:

»Kære Lars, du har ikke ført bevis for, at sælgeren har lovet dig, at fjernsynet havde nogle særlige egenskaber, så jeg er nødt til at frifinde sælgeren.«

Det betyder ikke nødvendigvis, at dommeren mener, at jeg lyver, eller at sælgeren har sagt sandheden – jeg har bare ikke været i stand til at bevise, at det var sådan, det var, og så må dommeren frifinde sælgeren.

Samtidig skal man dog huske på, at bevisbedømmelsen er "fri". Det betyder, at retten kan lægge vægt på alle omstændigheder og udsagn, der er kommet frem i sagen. Det kan derfor godt være, at en dommer i en sag hvor det står "påstand mod påstand", når frem til, at sagsøger alligevel skal have medhold. Det kan være på grund af, at der er faktiske omstændigheder, der bestyrker, at sagsøger havde ret; det kan endda være, at dommeren siger til sig selv: »hvis sagsøger virkelig har gjort sådan og sådan, så må det jo være, fordi sagsøgte har sagt



DM for frisører hos Frisør Kloch i Aarhus. Arkivfoto: Morten Flarup

det, sagsøger siger, at han har.«

Er der tale om en sag med personlig afhøring af parterne, ja så vil også deres troværdighed og sammenhængen i deres forklaring have betydning ved vurderingen.

Endelig forekommer der situationer med såkaldt "omvendt bevisbyrde". Det er tilfældet, hvor det ikke er sagsøger, der skal føre bevis, men sagsøgte, der skal kunne bevise, at han ikke har handlet "forkert".

Det er selvsagt uhyre byrdefuldt – ja nogle gange vel næsten umuligt – at bevise noget, man ikke har gjort. Og for den sags skyld også at "sikre sig" bevis for noget, man har gjort.

Man ser til tider domstolene "vende" bevisbyrden, hvis sagsøgte f.eks. havde lettest og mest naturlig adgang til at sikre sig beviset for et givent forløb. Men det sker meget sjældent.

Det er ikke kun ved domstolene, man har disse udfordringer. Ser man f.eks. på Forbrugerklagenævnets hjemmeside, står der bl.a.:

»Skriftlige beviser – gem dine dokumenter. Forbrugerklagenævnet kan ikke afhøre vidner, og derfor bygger afgørelserne udelukkende på

det skriftlige materiale. Hvis det er "ord mod ord" mellem dig og den erhvervsdrivende, og du ikke kan dokumentere dine påstande, kan klagen blive afvist. Hvis den erhvervsdrivende nægter, at han har solgt dig varen, skal du dokumentere, hvor og hvornår du har købt varen, hvad den har kostet, og at den er betalt. Derfor skal du altid gemme din kvittering, dine kontoudtog og lignende. Du skal også gemme kopier af breve til og fra den erhvervsdrivende og eventuelle reparationsbeviser.«

Denne glimrende rådgivning er helt i overensstemmelse med den almindelige hovedregel om bevisbyrde og er ikke på nogen måde overraskende.

Mere overaskende synes der imod en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet fra november sidste år at være. I sagen havde en kunde fået påsat såkaldte *extensions* på sit eget hår nede hos den lokale frisør. Det gik fint, men efter godt 10 dage kom kunden tilbage og besværede sig over, at håret var kruset og tørt.

Frisøren skiftede en bane, men efter yderligere ca. 14 dage kom kunden atter igen. Der var lidt uenighed i de skriftlige forklaringer om,

hvorvidt hun kom for at få genopsat nogle baner, eller om hun kom for at få taget *extensions* ud. Men det sidste skete i hvert fald, og kunden ville have sine penge tilbage. Hun gjorde gældende, at håret ikke var ægte, og at påsætningen havde været sjusket. Det afviste frisøren, der henviste til, at problemerne simpelthen var opstået, fordi kunden ikke havde fulgt den plejevejledning, som hun havde fået udleveret ved påsætningen.

Kunden sagde, at hun aldrig havde modtaget nogen plejevejledning.

Når forbrugerklagenævnet skal træffe en afgørelse, kan det sende genstanden til en sagkyndig og bede om at få en udtalelse om varen. Således også her. De omstridte *extensions* var blevet undersøgt af en sagkyndig, der ikke mente, at der var noget galt med de pågældende *extensions*, at håret i dem var ægte og at håret manglede pleje, »hvilket er årsagen til, at det er tørt og kruset«.

Den sagkyndige udtalte også, at frisørens »plejeanvisninger er meget udførlige«.

Nu lå det således klart, at der ikke var nogen mangel ved selve varen, og at den var, som sådan nogle nor-

malt skal være. Det var også klart, at det var kunden, der havde undladt at pleje håret, som det skulle.

Nævnet fastslog imidlertid, at det er frisøren, der »skal godtgøre, at [kunden] har modtaget plejeanvisninger for behandlingen af *extensions*«, og efter således at have vendt bevisbyrden om, fastslog nævnet, at frisøren »ikke mod [kundens] benægtelse har godtgjort, at [kunden] har modtaget plejeanvisningerne, hvorfor [frisørens] ydelse har været mangelfuld. Nævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at [frisøren] ikke har kunnet dokumentere, at [kunden] har modtaget plejeanvisningerne.«

Når nævnet når frem til dette resultat, skyldes det (antageligt), en kombination af købelovens "formodningsregel" om, at det har formodningen for sig, at den mangel varen lider af, var til stede på handelstidspunktet, hvis man henvender sig inden for seks måneder og det forhold, at der foreligger en mangel, hvis »sælgeren har forsømt at give køberen oplysning om forhold, der har haft betydning for køberens bedømmelse af salgsgenstanden«.

Heri lægger man således

også krav om, at køberen skal forsynes med brugsanvisninger og nødvendige vejledninger for anvendelsen af varen.

Hele forløbet i sagen – herunder den sagkyndiges erklæring – bekræftede jo sådan set, at vejledningen var nødvendig for at få glæde af varen – og at manglende vejledning derfor udgør en mangel.

Det praktiske spørgsmål man står med bagefter som frisør er imidlertid: hvordan søren kan man dokumentere at have udleveret en vejledning for den rette pleje af *extensions* (og andre produkter)?

Det siger nævnet jo ikke noget om. Så om det er tilstrækkeligt f.eks. at have et skilt i butikken, hvor der står: »husk vejledning for brug af hårprodukter«, eller om man ligefrem skal bede kunden kvittere for at have modtaget vejledningen i det konkrete tilfælde, kan næppe besvares entydigt.

Det sikreste vil dog naturligvis være at få kundens underskrift (og huske at gemme den).

Om det er en fornuftig anvendelse af reglerne, kan man være usikker på. Ligesom man kan være usikker på, om nævnet har skilet til formodningsreglen (som har et andet hovedsigte), eller om man anvender de uskrevne – sjældne – muligheder for at "vende bevisbyrden om", fremgår ikke af afgørelsen.

Afgørelsen ligger i øvrigt ikke på nævnets hjemmeside under bevisbyrde – hvilket vel i sig selv kan overraske.