

Forbrugerens retsstilling som kreditor ved de erhvervsdrivendes konkurs/insolvens



Cand.merc.jur.
Kandidatafhandling
"Handelshøjskolen i København" 2009

Natascha Ottsen

Afleveringsdato: 30. november 2009
Vejleder: Peter Møgelvang-Hansen og Thomas Rønde
Antal anslag: 181.785

¹ ekstrabladet.dk/kup/dinepenge/article1150926.ece ,Ekstrabladet den 6. april 2009.

Consumers' legal position by the operators bankruptcy



By Natascha Ottsen

Advisers: Peter Møgelvang-Hansen and Thomas Rønde

Cand.merc.jur. Copenhagen Business School 2009

² davidputmanlive.wordpress.com/2009/08/05/avoiding-church-planters-bankruptcy/

Indholdsfortegnelse

Del 1: Teori og baggrund	10
Kap. 1: Indledning/Baggrund	11
1.1. Problemfelt	12
1.1.1. Problemformulering	13
1.2. Opbygning af specialet	13
1.3. Teori og metode	15
1.3.1. Juridisk teori	15
1.3.2. Juridisk metode	15
1.3.3. Økonomisk teori	16
1.3.4. Økonomisk metode	18
1.4. Formål, emnets relevans	18
1.5. Andre studier af forbrugers retsstilling ved de erhvervsdrivendes konkurs	19
1.6. Udfordringer	19
1.7. Kilder	20
1.8. Projektafgrænsning	20
Kap 2: Lignende ordninger	22
2.1. Rejsegarantifonden	22
2.1.1. Udvidelse af forbrugerbeskyttelsen	23
2.1.2. Hvor meget benyttes ordningen?	23
2.2. Garantifonden for Indskydere og Investorer	24
2.2.1. Midlertidig udvidelse pga. finanskrisen	25
2.2.2. Fremtidig ændring af Garantifonden for Indskydere og Investorer	26
2.2.3. Hvor meget benyttes fonden?	26
2.3. Tvungen ansvarsforsikring for visse erhverv	26
2.3.1. Revisor	27

2.3.2. Hvor meget benyttes forsikringen?.....	27
2.4. Byg Garantiordningen.....	28
2.4.1. Hvor meget benyttes ordningen?	28
2.4.2. Forslag fra forbrugerrådet.....	28
2.4.3. Misbrug af ordningen	28
2.4.4. Byggeskadeforsikring.....	29
2.5. Hvorfor er nogle ordninger obligatoriske mens andre er frivillige?	30
2.6. Hvilke ordninger kan udvides til en generel ordning?.....	31
Kap. 3: Juridisk del	32
3.1. Retstillingen som den er i dag	32
3.2. Hvilke begrundelser er der for opretholdelse af konkursordnen?.....	33
3.2.1. Opsummering	35
3.3. Hvornår er forbrugeren separatist i konkursboet?	35
3.4. Kan eller skal konkursboet indtræde i kontrakten eller kan pengene kræves tilbage?	36
3.5. Kan langvarige garantier tolereres uden der stilles sikkerhed fra de erhvervsdrivende?.....	37
3.5.1. Opsummering	37
3.6. Kan forbrugeren rette direkte krav mod andre erhvervsdrivende?.....	38
3.7. Kan forbrugeren rette direkte krav mod tidligere led i omsætningskæden?	38
3.7.1. Misligholdelsesbeføjelserne	39
3.7.2. Forældelsesfristen	40
3.7.3. Problemstilling omkring kreditorernes ligestilling	41
3.7.4. Lovvalg og værneting.....	42
3.7.5. Opsummering	43
3.8. Hvilke muligheder har forbrugerne for selv at begrænse deres risiko?.....	44
3.8.1. Forudbetaling	44
3.8.2. Forbrugeren kan undersøge hvem han handler med.....	44

3.8.3. Undersøge produktet	44
3.8.4. Betaling i rater	45
3.8.5. Betaling med kort	45
3.8.6. Hvis forretningen er solgt.....	45
3.8.7. Undersøge medlemskab.....	46
3.8.8. Producent garantier	46
3.9. Hvilke muligheder har de erhvervsdrivende for at begrænse forbrugernes risiko?.....	46
3.9.1. Frivilligt	46
3.9.2. Lovgivning.....	48
3.10. Sammenfatning af kap 3.....	48
Kap. 4: Økonomisk del.....	50
4.1. Administrationsomkostninger ved en ordning.....	50
4.1.1. Hvor små krav bør afskæres?	52
4.1.2. Opsummering	53
4.2. Ud fra hvilke kriterier beregnes præmien på en forsikring?	53
4.2.1. De erhvervsdrivendes præmier	54
4.2.2. Konkursforsikring til forbrugerne	55
4.3. Hvordan vil en ordning påvirke forbrugernes og de erhvervsdrivendes incitamenter?	55
4.3.1. De erhvervsdrivende	56
4.3.2. Forbrugerne	56
4.4. Måder hvorpå de erhvervsdrivende kan signalere til forbrugerne	57
4.4.1. Garantier.....	58
4.4.2. Omdømme.....	59
4.4.3. Pris	59
4.4.4. Kæder	60
4.4.5. Reklame	60

4.5. Hvis forbrugerne har en lille omkostning ved at finde ud af hvilken type forretning de handler hos, bør de så forsikres?	60
4.6. Vil en ordning være nyttemaksimerende for forbrugerne?	61
4.7. Hvad kan forklare at forbrugerne eller markedet ikke selv har fundet en løsning?	63
4.8. Sammenfatning af kap 4	63
Kap. 5: Delkonklusion	65
Del 2: Analyse og vurdering	67
Kap. 6: Diskussion af mulige modeller til en ordning	68
6.1. En forsikringsordning	68
6.1.1. Opsummering	70
6.2. Branchens egen organisering	70
6.3. Deponering af forudbetalinger	71
6.4. Forbrugerne kan henvende sig direkte til producenten	72
6.4.1. Opsummering	73
6.5. Forbrugeren kan henvende sig til en anden erhvervsdrivende	73
6.5.1. Opsummering	74
6.6. Garantibeløb på låst konto	74
6.7. Flytte forbrugerne op i konkursordnen	75
6.8. En opsparing hvor forbrugerne selv betaler, ved at priserne hæves	76
6.8.1. Opsummering	76
6.9. Frivillig tillægskonkursforsikring til forbrugerne	76
6.9.1. Tillægskonkursforsikringen prissættes efter forretningens risiko	77
6.9.2. Tillægskonkursforsikringen prissættes ens for alle forretninger	77
6.9.3. Opsummering	77
6.10. Som en "Smiley" ordning	78
6.11. Hvilke forretninger skal omfattes af en ordning?	79

6.12. Sammenfatning af kap 6.....	80
Kap. 7: Sammenfatning og diskussion.....	81
7.1. Vil en forbrugerbeskyttende ordning kunne fungere i praksis?.....	81
7.2. Hvordan skulle ordningen organiseres?.....	81
7.3. Hvordan vil ordningen påvirke samfundet?	83
7.4. Opsummering.....	84
Kap. 8: Afrunding.....	86
8.1. Konklusion	86
8.2. Perspektivering.....	87
Kap. 9: Summary.....	89
Kap. 10: Litteraturliste.....	90
10.1. Juridisk del:.....	90
10.1.1. Love	90
10.1.2. Direktiver	90
10.1.3. Konventioner	91
10.1.4. Betænkninger	91
10.1.5. Lovforslag	91
10.1.6. Vedtægter.....	91
10.1.7. Bekendtgørelser	91
10.1.8. Bemærkninger	92
10.1.9. Vejledninger	92
10.1.10. Bøger	92
10.2. Økonomisk del:.....	93
10.2.1. Bøger	93
10.2.2. Artikler	94
10.3. Internetsider.....	94

10.3.1. Billeder.....	94
10.3.2. Byg Garanti	94
10.3.3. Centre for Economic and Business Research	94
10.3.4. Center for Virk.dk Erhvervs- og Selskabsstyrelsen	95
10.3.5. Danmarks statistik.	95
10.3.6. Dansk byggeri	95
10.3.7. Dansk erhverv.....	95
10.3.8. Danmarks radio	95
10.3.9. Erhvervsministeriets publikationer	95
10.3.10. Erik Bennike	95
10.3.11. EU-oplysningen.....	95
10.3.12. Finansrådet.....	95
10.3.13. Forbrugerinformation fra myndighederne.....	96
10.3.14. Forbrugerrådet	96
10.3.15. Foreningen af danske revisorer.....	96
10.3.16. Forsikringsoplysningen	96
10.3.17. Morgenavisen Jyllandsposten	96
10.3.18. Garantifonden for indskydere og investorer.....	96
10.3.19. Konkurrencestyrelsen.....	96
10.3.20. Nationalbankens finansielle stabilitet.....	97
10.3.21. Rejsegarantifonden	97
10.3.22. Velfærdskommissionen	97
10.4. Bilag	97
Bilag 1 - mailkorrespondance med Vagn Jelsøe fra Forbrugerrådet	98
Bilag 2 - forbrugerundersøgelse	101
Bilag 3 - mailkorrespondance med Jonathan Kahlke fra Forsikringsoplysningen	121

Bilag 4 - mailkorrespondance med Søren Kristensen fra Danmarks Statistik	123
Bilag 5 - mailkorrespondance med Jørgen Skov fra Codan	126
Bilag 6 - mailkorrespondance med Lars Økjær Jørgensen fra Advokatsamfundet	128
Bilag 7 - mailkorrespondance med Jimmy Christiansen fra TopDanmark.....	130
Bilag 8 - mailkorrespondance med Ingeborg Vind fra Danmarks Statistik.....	131
Bilag 9 - mailkorrespondance med Carl Svensson fra TrygVesta	133
Bilag 10 - mailkorrespondance med Marc Schack fra EU-oplysningen	135

Del 1: Teori og baggrund



³ forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/1/

Kap. 1: Indledning/Baggrund

I Danmark er der op gennem årene sket en udvikling af lovgivningen indenfor forbrugerbeskyttelsesområdet. Særligt efter medlemskabet af EU⁴ i 1973⁵ er der implementeret flere direktiver, hvor beskyttelse af forbrugerne er sat i fokus. På baggrund af dette er forbrugerbeskyttelsen steget markant på flere lovområder⁶.

Der er dog stadig områder hvor forbrugerne endnu ikke er ordentligt beskyttet af lovgivningen. Dette ses eksempelvis indenfor konkursområdet. Derfor er en forbrugerbeskyttende lovgivning essentiel på de områder, hvor forbrugerne til stadighed bliver den svage part og ikke er i stand til at beskytte sig selv. Som fx når de erhvervsdrivende går konkurs, og forbrugerne derved mister deres penge.

Problemet med reglerne som de er i dag er, at forbrugerne ikke har mange reelle muligheder for at udgå et tab, hvis de har handlet med en forretning der er gået konkurs. Ligeledes vil de ofte have svært ved, på forhånd at gardere sig mod at handle med en usikker forretning.

De erhvervsdrivende der kræver forudbetaling af forbrugerne, selv om de har viden om en kommende konkurs, og derfor formentligt ikke vil kunne opfylde deres forpligtelser overfor forbrugerne, slipper efter min mening, alt for nemt. Det kan undre, at der ingen offentlig kontrol er med forretninger der kræver forudbetalinger, og ingen straf til de erhvervsdrivende der mere eller mindre bevidst snyder forbrugerne. Selv om forbrugerne ikke direkte er tvunget til at betale forud, vil der alligevel være mange situationer hvor forbrugerne ikke har et reelt valg, fx hvis forudbetaling er kutyme i branchen.

Risikoen for at de erhvervsdrivende går konkurs er størst når økonomien er i knæ, som vi ser det med den nuværende finanskrisen. Forbrugernes tillid til detailmarkedet kan derfor blive kraftigt reduceret eller forsvinde helt, hvis der bliver for mange konkurser. Dette kan sætte gang i en lavine, da forbrugerne muligvis vil handle så lidt som muligt, idet de anerkender de erhvervsdrivendes konkurs som en reel risiko. 21,4% af forbrugerne kender privatpersoner, der har mistet penge en eller flere gange inden for det seneste år, som følge af erhvervsdrivendes konkurser⁷. Hvis forbrugerne vælger kun at købe de nødvendige ting som fødevarer og tøj vil økonomien gå endnu

⁴ Dengang EF.

⁵ eu-oplysningen.dk/dkeu/dk/, EU-oplysningen

⁶ Ulfbeck. 2000. Side 236.

⁷ Bilag 2 – Forbrugerundersøgelse.

mere i stå og endnu flere forretninger vil gå konkurs. Forbrugerne vil blive mere usikre og handle endnu mindre og til sidst vil denne spiral kunne føre til at markedet bryder sammen.

Det er altså i de erhvervsdrivendes interesse at forbrugernes tillid til markedet er så høj som muligt, da forbrugerens usikkerhed på sigt kan skade de erhvervsdrivende. Af samme grund har man valgt at indføre Garantifonden for Indskydere og Investorer i bl.a. bankerne⁸, da det er vigtigt at forbrugerne har tillid til banksektorerne. For hvis bankerne ikke har indestående penge fra forbrugerne vil de ikke kunne låne penge ud, hverken til private eller til firmaer. Det vil igen sige, at det dels vil skade de banker hvis indkomst er lav, og dels de firmaer der ikke kan låne penge. I værste tilfælde vil en sådan nedadgående spiraleffekt kunne føre til et markedssammenbrud. Dette understreger igen vigtigheden af forbrugernes tillid, for at hele samfundsøkonomien kan fungere.

1.1. Problemfelt

Nærværende fremstilling udgør mit speciale på den erhvervsøkonomiske/erhvervsjuridiske kandidatuddannelse ved handelshøjskolen i København.

Det overordnede emne for specialet er forbrugeres retsstilling ved de erhvervsdrivendes konkurs. Ved at afdække den retsstilling forbrugerne har på dette område, er det mit mål at sætte fokus på hvilke muligheder forbrugerne har, for at beholde deres rettigheder i tilfælde at en erhvervsdrivendes konkurs.

En sådan fokusering vil samtidig tydeliggøre, hvilke problemstillinger der vil være forbundet med at indføre et andet beskyttelsessystem end det vi har i dag, hvor forbrugerne er overladt til at anmelde deres krav i konkursboet. At almindelige forbrugere får penge i klemme i forbindelse med en erhvervsdrivendes konkurs, ligger til grund for min interesse for emnet, og i forlængelse heraf er jeg blevet motiveret til at undersøge hvorvidt det er muligt at finde en bedre måde at beskytte forbrugerne på.

⁸ Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

1.1.1. Problemformulering

Med udgangspunkt i forbrugernes retsstilling ved de erhvervsdrivendes konkurs, vil jeg undersøge om de gældende regler, ud fra et forbrugerperspektiv, kan ændres til en obligatorisk ordning, til beskyttelse af forbrugernes interesser.

Jeg vil ligeledes undersøge, hvordan en sådan ordning kan sammensættes, så den kan beskytte forbrugerne, men samtidig, ud fra en økonomisk synsvinkel, ikke vil ruinere de erhvervsdrivende.

Endelig vil jeg overveje, hvordan en obligatorisk ordning vil påvirke samfundet.

- I den juridiske del vil jeg undersøge hvordan forbrugernes retsstilling som kreditor, ved de erhvervsdrivendes konkurs, vil kunne ændres i forhold til i dag?
- I det økonomiske afsnit vil jeg vurdere de økonomiske fordele og ulemper ved en obligatorisk ordning til beskyttelse af forbrugerne ved de erhvervsdrivendes konkurs.
- I sidste del vil jeg desuden overveje, hvordan indførelsen af en ordning vil påvirke udbud og efterspørgsel samt hvordan en ekstra omkostning vil blive fordelt mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende.

1.2. Opbygning af specialet

Specialet vil falde i to dele, i første del vil jeg undersøge et udvalg af de eksisterende forbrugerbeskyttelsesordninger, derefter vil jeg afdække forbrugernes retsstilling, som den er i dag ved en erhvervsdrivendes konkurs.

I kapital 1 indleder jeg med den overordnede problemstilling, metodeafsnit og afgrænsning af afhandlingens omfang.

Kapitel 2 vil indeholde en beskrivelse af de vigtigste forbrugerbeskyttelsesordninger vi har i dag, og rationalerne bag disse. Jeg vil sætte fokus på de enkelte ordningers opbygning, for at undersøge om de kan udstrækkes til at fungere som en generel ordning. Desuden vil jeg undersøge dels hvor

meget de enkelte ordninger benyttes af forbrugerne, og dels hvorfor nogle ordninger er obligatoriske mens andre er frivillige.

Kapitel 3 er et juridisk afsnit om forbrugernes nuværende retsstillingen ved de erhvervsdrivendes konkurs. Her giver jeg en vurdering af hvilke muligheder forbrugerne har i dag for at beskytte sig mod tab.

I kapitel 4 undersøger jeg den økonomiske forsikringsteori, og ser på hvilken betydning denne teori har i forsikringssituationer. Videre vil jeg undersøge hvilke administrationsomkostninger der vil være forbundet med en ordning, og hvordan det vil påvirke både de erhvervsdrivende og forbrugernes incitament, hvis en sådan ordning blev oprettet. Jeg vil også overveje, hvorfor markedet ikke selv har fundet en løsning på problemstillingen, og hvorvidt det betyder om der reelt ikke er noget problem der bør løses.

Kapitel 5 er en delkonklusion som afslutning på første del af afhandlingen.

Anden del rummer den egentlige analyse og vurdering, her vil jeg komme med mit eget bud på hvordan forbrugernes retsstilling kan ændres.

I kapitel 6 beskriver jeg forskellige måder, hvorpå man kan organisere en ordning, der generelt vil frembringe en større forbrugerbeskyttelse, samt hvilke fordele og ulemper der er ved de forskellige mulige organiseringsmåder. De forskellige måder er en kombination af forbrugerrådets ideer, og mine egne teser om hvordan en ordning vil kunne fungere i praksis.

I kapitel 7 vil jeg diskutere hvorvidt det er realistisk at indføre en forbrugerbeskyttelsesordning, samt hvordan denne i så fald skal organiseres. Jeg vil desuden overveje hvordan en ordning vil påvirke samfundet.

I kapitel 8 afrunder jeg opgaven, og konkluderer på hvorvidt en ordning vil være en realistisk juridisk og økonomisk løsning på den retslige og økonomiske usikkerhed, som forbrugerne står overfor i dag.

Kapitel 9 er et engelsk resume af de vigtigste elementer i afhandlingen.

1.3. Teori og metode

Tilgangen til denne afhandling er teoretisk da jeg har benyttet økonomisk og juridisk litteratur, samt gældende lovgivning på området. Jeg har desuden benyttet internettet, da det indeholder et stort udvalg af kilder, bl.a. forbrugerbeskyttelsesordningers hjemmesider.

Afhandling har et normativt sigte da jeg ønsker at ende op med et forslag til, hvordan en eventuel ordning kan fungere i praksis.

1.3.1. Juridisk teori

I det juridiske afsnit vil jeg anvende en retsdogmatisk metode, med henblik på at analysere de gældende retskilder i forhold til forbrugernes retsstilling ved de erhvervsdrivendes konkurs⁹. Restdogmatikken er, fordi den ser på de gældende retsregler, den vigtigste del af den erhvervsjuridiske metode¹⁰.

For at undersøge hvordan forbrugernes retsstilling kan forbedres med en generel forbrugerbeskyttelsesordning, vil jeg anvende retspolitikken for at komme med forslag til, hvordan en eventuel ordning kan fungere¹¹.

Ved forbruger skal forstås samme afgrænsning som i Købelovens¹² § 4a, hvor forbrugeren hovedsagligt handler uden for sit erhverv, mens den erhvervsdrivende handler som led i sit erhverv.

1.3.2. Juridisk metode

I den juridiske del vil jeg indkredse de vigtigste forbrugerbeskyttelsesordninger i dag. Jeg vil undersøge hvad rationalerne har været, for at oprette ordninger på nogle områder og ikke på andre. Jeg vil finde frem til de forskellige ordningers forarbejder og de regler der regulerer dem. Jeg vil overveje, hvor langt de eksisterende ordninger vil kunne udstrækkes i forhold til en generel ordning til beskyttelse af forbrugerne.

Jeg vil desuden undersøge hvordan retsstillingen er i dag, hvilke muligheder forbrugerne har for at beskytte sig mod at miste deres penge og mangelsbeføjelser ved den erhvervsdrivendes eventuelle konkurs. Samtidig vil jeg undersøge hvilke muligheder de erhvervsdrivende har for at beskytte

⁹ Nielsen og Tvarnø. 2008. Side 31.

¹⁰ Østergaard. 2003.

¹¹ Nielsen og Tvarnø. 2008. Side 378.

¹² Bekendtgørelse af lov om køb nr.2379 af 28. marts 2003

forbrugerne mod tab, for at vurdere om løsningen på problemstillingen allerede ligger i de gældende regler. Jeg vil undersøge disse problemstillinger ved hjælp af konkursloven, samt dennes forarbejder, og desuden ved at se på de obligationsretlige grundsætninger der regulerer dette område.

Sidst vil jeg beskrive mulighederne for at indføre en generel ordning til beskyttelse af forbrugerne. Jeg vil overveje forskellige organiseringsmåder og opveje fordele og ulemper ved hver enkelt mulighed.

1.3.3. Økonomisk teori

De to økonomiske hovedproblemer indenfor forsikringsteori er asymmetrisk information, der skaber henholdsvis adverse selection og morald hazard¹³, samt administrationsomkostninger.

I min afhandling vil jeg tage udgangspunkt i den neoklassiske teori, hvor det antages at agenterne forsøger at handle rationelt så de maksimerer egen nytte, er opportunistiske af natur¹⁴, og har en faldende marginalnyttes¹⁵. Desuden antages det at forbrugerne er risiko averse¹⁶.

I forhold til en generel ordning

Ved oprettelse af en forbrugerbeskyttelsesordning vil tilstedeværelsen af asymmetrisk information være obligatorisk, da der ikke ville være brug for en ordning hvis forbrugerne vidste alt om forretningerne. Forbrugerne ville blot undgå de forretninger der havde økonomiske problemer, og på den måde undgå den konkursrisiko de lever med i dag.

Adverse selection dækker over den viden forretningerne har om deres egen økonomiske situation. De erhvervsdrivende vil altid have mere viden om interne forhold, og den eventuelle risiko ved at handle med dem, end forbrugerne har¹⁷. De erhvervsdrivende kan dog via signaler mindske den asymmetri, der er mellem den viden de har og den viden forbrugerne har, og på den måde give forbrugerne oplysninger om hvorvidt de er sikre forretninger. Sikre forretninger har selvsagt en mindre risiko for at gå konkurs, modstillet usikre forretninger, der har en større risiko for at gå konkurs. Det er imidlertid dyrt for de erhvervsdrivende at sende troværdige signaler¹⁸, derfor er der

¹³ Macho-Stadler and Perez-Castrillo. 2001. Side 9.

¹⁴ Nygaard. 2006. Side 127.

¹⁵ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 33.

¹⁶ Dahlmond. 2005. Side 193.

¹⁷ Jensen og Frost. 1998. Side 7.

¹⁸ Macho-Stadler and Perez-Castrillo. 2001. Side 11.

grænser for hvor mange signaler de sikre forretninger kan sende til forbrugerne, hvis de fortsat skal overleve på markedet. Det er vigtigt at de signaler de erhvervsdrivende sender, ikke kan kopieres af usikre forretninger¹⁹, da omkostningerne til signalering så vil være spildt. De erhvervsdrivende kan fx signalere, at de er bevidste om forbrugernes behov for tryghed, ved at være med i en frivillig forbrugerbeskyttelsesordning, som eksempelvis Byg Garanti²⁰.

Morald hazard beskriver den adfærd der opstår efter en handel er afsluttet²¹. Sat på spidsen kan det siges, at de erhvervsdrivende efter forbrugeren har fortaget et køb, ikke vil have de samme incitamenter til at blive på markedet og overholde deres forpligtelser. Der vil være erhvervsdrivende på markedet hvis økonomi skranter i en sådan grad, at de blot ønsker at skumme markedet før de går konkurs. Når en erhvervsdrivende således har fået sin betaling, har han reelt ikke noget ud af at overholde sine forpligtelser overfor kunden, som eksempelvis reklamationsret, garantier eller efterfølgende service. Dette passer dog ikke helt, for den erhvervsdrivende vil, ved at overholde sine forpligtelser signalere til både tidligere og eventuelle nye kunder, hvilken type han er.

Når forbrugerne bliver forsikrede ændrer deres adfærd sig. Morald hazard opstår, når forbrugerne som er beskyttet af en forsikringsordning ikke har de samme incitamenter til at undersøge hvem de handler hos, da ordningen vil beskytte dem mod tab²². Det er derfor vigtigt at skabe incitamenter, så forbrugerne også vil være forsigtige, selv om der er en forsikring der beskytter dem uanset hvilken forretning de handler hos²². Man kan skabe incitamenter med fx selvrisko og kontrol. Da forbrugerne er risiko averse²³, vil det - at de selv skal betale en del af et eventuelt tab, gøre at deres adfærd ikke vil ændre sig så meget, da de stadig vil have incitamenter til at passe på²⁴.

Forsikringer har store administrative omkostninger, hvilket gør at de ud fra en økonomisk synsvinkel ofte ikke er rationelle²⁴. En generel forbrugerbeskyttelsesordning vil have store administrative omkostninger i forbindelse med kontrol af de erhvervsdrivende, uanset hvordan ordningen arrangeres. Kontrol er vigtig, da det skaber incitamenter for de erhvervsdrivende til at overholde reglerne. Desuden vil en generel ordning hvor stort set alle detailforretninger skal være med, automatisk give store administrative omkostninger.

¹⁹ Eckardt. 2007. Side 123.

²⁰ bygggaranti.dk/til+forbrugere/til+forbrugere/efter+byggeriet/s%c3%a5dan+er+du+sikret+med+byg+garanti ,Byg Garanti.

²¹ Jensen og Frost. 1998. Side 8.

²² Macho-Stadler and Perez-Castrillo. 2001. Side 10.

²³ Nygaard. 2006. Side 106.

²⁴ Dahlmond. 2005. Side 193.

1.3.4. Økonomisk metode

I det økonomiske afsnit, vil jeg overveje hvordan en forbrugerbeskyttelsesordning vil påvirke både de erhvervsdrivendes og forbrugernes incitament til at udgå tab. Det vil jeg gøre ved at tage fat i den almindelige forsikringsteori og de begreber der ligger bag denne. Og undersøge hvordan adverse selection og moral hazard får forbrugerne og de erhvervsdrivende til at agere under en forbrugerbeskyttelsesordning.

Jeg vil desuden undersøge hvilke muligheder der er for at kontrollere denne adfærd under asymmetrisk information, så man i så vid udstrækning som muligt kan undgå adverse selection og moral hazard. Samt hvilke muligheder forretningerne har for at signalere til forbrugerne om de er sikre forretninger, og derved adskille sig fra de usikre forretninger.

Jeg vil derudover komme med mine egne overvejelser omkring, hvorfor markedet ikke selv har fundet en løsning på forbrugernes konkursrisiko.

Jeg vil også undersøge hvordan store administrationsomkostninger påvirker de økonomiske rationaler for at have forsikringer og dermed også for at oprette en forbrugerbeskyttelse.

Jeg vil via dette vurdere om det vil være økonomisk rationelt med en forbrugerbeskyttelsesordning, samt hvordan en eventuel ordning bedst vil kunne sammensættes, ud fra de forhindringer den økonomiske forsikringsteori beskriver.

1.4. Formål, emnets relevans

Formålet med denne afhandling er at undersøge, om forbrugerne kan blive bedre beskyttet mod tab i konkurssituationer. Forbrugerne vil i sammenligning med de erhvervsdrivende altid være den svage part, der har brug for beskyttelse i de situationer hvor de ikke kan beskytte sig selv.

Det er denne afhandlings tese, at en forbrugerbeskyttelsesordning vil give forbrugerne en bedre beskyttelse, og samtidig en højere nytte end de kan opnå med de regler der findes i dag.

Det er relevant at undersøge hvor langt de eksisterende ordninger kan udstrækkes i forhold til at blive til en generel ordning. Der vil formentlig kunne hentes inspiration i allerede eksisterende ordninger i forhold til opbygning, administration og kontrol af forretningerne.

1.5. Andre studier af forbrugers retsstilling ved de erhvervsdrivendes konkurs

Det er særligt vigtigt med fokus på forbrugerbeskyttelse i en tid med finanskriser hvor danske virksomheder er under et kæmpe pres der giver mange konkurs. I juni 2009 var der 533 konkurs, og måneden før var tallet 538, når der er korrigeret for sæsonudsving. Det faktiske antal²⁵ konkurs er steget 99 pct. i forhold til juni sidste år²⁶.

Det skaber usikkerhed hos forbrugerne, når de erhvervsdrivende går konkurs, bl.a. i forhold til forudbetalinger og ved køb af gavekort. Dette fordi forbrugerne ikke kan være sikre på, at de får de produkter de betaler for. Ligeledes er der usikkerhed i forhold til de lidt større køb, hvor forbrugerne ikke kan være sikre på at have nogle at henvende sig til, med eventuelle mangelskrav.

Forbrugerrådet er opmærksom på problemet, og har flere forslag til hvordan det vil kunne løses. Vagn Jelsøe, afdelingschef hos Forbrugerrådet, foreslår bl.a. at man flytter forbrugerne op forrest i køen af kreditorer, når boet skal gøres op, da de erhvervsdrivende har andre metoder til at sikre sig end forbrugerne. Vagn Jelsøe ser det også som en mulighed, at forbrugerne kunne gå direkte til producenten af et mangelfuldt produkt og kræve det repareret²⁷.

Forbrugerrådet peger desuden på muligheden af en model, hvor forudbetalinger over et vist beløb bliver sat ind på en spærret konto, så forretningerne ikke har mulighed for at råde over pengene, før der er sket levering. Derved følges princippet fra købeloven om at ydelser skal udveksles samtidigt. Går den erhvervsdrivende konkurs, bliver den spærrede konto holdt uden for konkursboet og forbrugeren er garanteret tilbagebetaling²⁷.

1.6. Udfordringer

Det er udfordring, at det er hele detailmarkedet jeg vil have omfattet af én ordning, og ikke blot enkelte brancher. Dette, fordi, det er langt sværere at finde en ordning der vil kunne anvendes generelt, end en ordning for de enkelte brancher.

²⁵ Definition i Bilag 8 - mailkorrespondance med Ingeborg Vind fra Danmarks statistik

²⁶ dst.dk/Statistik/seneste/Generel/Konkurs.aspx ,Danmarks statistik

²⁷ forbrugerraadet.dk/?cid=5846&ref=2820 ,Forbrugerrådet

Det er desuden spændende at det er forretninger af alle størrelser, fra små enkeltmands forretninger til store landsdækkende kæder, jeg vil have ind i en obligatorisk ordning. Hvordan ordningen skal fungere og ikke mindst administreres, så den ikke sætter store hindringer i vejen for iværksættere og små nystartede forretninger, vil jeg se som en udfordring.

Disse udfordringer er dog vigtige i forhold til at opnå en brugbar afhandling, der beskriver de reelle muligheder for at indføre en sådan lovpligtig ordning i Danmark, der vil kunne skabe større sikkerhed for forbrugerne.

1.7. Kilder

Jeg har valgt at bruge flere kilder fra internettet, dels fordi der er et stort udvalg og dels fordi det er der man oftest finder de nyeste tal, oplysninger og ideer.

Ved brug af internettet er det vigtigt at være kritisk overfor de informationer man får. Men jeg mener ikke det ville være muligt at skrive et fyldestgørende speciale uden brug af disse kilder. Jeg har derfor søgt at være kritisk overfor det jeg har læst samt at anvende anerkendte hjemmesider.

I den juridiske del har det primært være love og deres forarbejder jeg har koncentreret mig om, og jeg har kombineret det med juridisk litteratur for at få en større og mere nuanceret forståelse af reglerne.

I økonomidelen har jeg ladet begreberne og teorierne være styrende for litteratursøgningen, mere end de enkelte forfattere.

1.8. Projektafgrænsning

Da det ville sprænge rammerne for dette speciale at behandle alle forbrugerbeskyttelsesordninger, bliver eksempelvis Lønmodtagernes Garantifond, ikke behandlet i kapitel 2. Jeg har valgt de forbrugerbeskyttelsesordninger ud, som jeg mener, er de vigtigste for mit emne. Og da Lønmodtagernes Garantifond ikke direkte er forbrugerbeskyttende, har jeg valgt ikke at gå nærmere i detaljer med denne ordning.

AB92 vil jeg heller ikke inddrage, da denne ordning ikke er relevant i forbrugerforhold. Ligeledes vil andre ordninger der ikke er forbruger relaterede, og hvor forbrugerne ikke direkte bliver beskyttet af ordningen ikke blive behandlet her.

Flere forbrugerbeskyttelsesordninger er fastsat ved lov, og der vil derfor uundgåeligt være politiske rationaler bag oprettelsen af dem. Jeg vil imidlertid fokusere på de økonomiske og juridiske rationaler bag den politiske beslutning om oprettelsen af de eksisterende ordninger og ikke komme ind på de politiske overvejelser der kan ligge bag oprettelsen.

Jeg vil desuden ikke komme ind på de moralske aspekter omkring konkursrytteri og hvordan dette kan undgås, da det vil række ud over afhandlingens rammer. I stedet vil jeg holde fokus på min hovedproblemstilling, oprettelse af en forbrugerbeskyttende ordning.

Kap 2: Lignende ordninger

Min hensigt med dette kapitel er at undersøge, hvorfor der er lovgivet om oprettelsen af forbrugerbeskyttelsesordninger på nogle områder, og ikke på andre. Det er desuden hensigten at undersøge ordningernes opbygning, da det vil kunne give inspiration til hvordan en general ordning kan organiseres.

Da der allerede eksisterer et utal af forbrugerbeskyttelsesordninger, har jeg taget fat i de mest centrale²⁸ og de mest kendte, for at undersøge hvorfor netop disse områder er dækket.

2.1. Rejsegarantifonden

Rejsegarantifonden er en privat, selvejende institution, der yder rejsekunder bistand ved et rejsebureaus konkurs²⁹. Det er obligatorisk for rejsebureauer at være registreret i, og betale til fonden for at måtte drive rejsevirkksomhed³⁰.

Baggrunden for at Folketinget valgte at indføre ordningen i 1979 var, at forbrugerne betalte forud en rum tid før rejsebureauet skulle præstere sin ydelse. Dette uden at forbrugeren havde nogen sikkerhed, da købelovens gensidighedsprincip ikke foreligger i denne branche.

Fonden skal sikre forbrugerne mod tab af forudbetalinger, og mod ekstra omkostninger på rejsen pga. rejsebureauets krak³¹. Det motiverende for at indføre ordningen var det velfærdstruende tab, derfor var, og er indenlandske rejser samt rejser under 3 dages varighed afskåret fra ordningen³².

Det kan diskuteres om det er velfærdstruende at miste sin forudbetaling til en rejse, til gengæld er det klart, at det er forbundet med store ulemper og omkostninger at skulle betale to gange for hotel og hjemrejse. Ordningen kunne i princippet nøjes med at dække strandede kunder, hvis det udelukkende er det velfærdstruende tab der skal omfattes.

²⁸ Bilag 1 - Mailkorrespondance med Vagn Jelsø fra Forbrugerrådet

²⁹ rejsegarantifonden.dk/default.asp?side=25&menu=3 ,Rejsegarantifonden

³⁰ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997. § 8, stk. 2

³¹ Bemærkninger til lovforslag L 155 om en rejsegarantifond

³² Forslag til lov om en rejsegarantifond L 155

Fondens kapital består af en garanti fra hvert rejsebureau, samt et beløb der betales pr rejsende³³. Fonden skal i første række søge sine krav dækket i den stillede garanti³⁴. Fonden dækker også forbrugerens tab hvis rejsebureauet ikke har registreret sig³⁵.

Rejsegarantifonden fører tilsyn med branchen og kræver forhøjet garantistillelse af et rejsebureau, der driver virksomhed på et uforsvarligt økonomisk grundlag³⁶. Tilsyn fra Rejsegarantifonden modvirker at et rejsebureau kan rippe kunderne, gå konkurs og forsvinde med pengene. Fonden indtræder i kundens krav og har dermed et regreskrav mod konkursboet³⁷.

I bemærkningerne til lovforslaget står der, at det ved oprettelsen af fonden var vigtigt at administrationen blev så enkel som muligt, og at fonden greb så lidt som muligt ind i konkurrencen mellem rejsebureauerne³⁸.

2.1.1. Udvidelse af forbrugerbeskyttelsen

Fra den 1. januar 2010 får alle forbrugere mulighed for at købe en konkursforsikring til 20 kr., når rejsen bestilles hos et flyselskab³⁹. Formålet er at udvide forbrugerbeskyttelsen, derfor bliver det obligatorisk at tilbyde forbrugerne dækningen.

Desuden udvides den nuværende Rejsegarantifond således at den udover at dække pakkerejser, også vil dække flytransport og billeje i udlandet⁴⁰. Baggrunden for udvidelsen er, at forbrugernes rejsemønstre de senere år har ændret sig uden at lovgivningen er fulgt med⁴⁰. Det betyder at mange rejsende ikke har været tilstrækkeligt beskyttet.

2.1.2. Hvor meget benyttes ordningen?

Omfanget af konkurserne i 2008 var væsentligt større end de foregående år. I 2008 indtrådte finanskrisen og den økonomiske optur der havde præget årene før, med lav rente, stigende bolig

³³ Forslag til lov om en rejsegarantifond L 155

³⁴ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997. § 8, stk. 2

³⁵ Forslag til lov om en rejsegarantifond L 155

³⁶ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997. § 8, stk. 2

³⁷ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997. § 7

³⁸ Bemærkninger til lovforslag L 155 om en rejsegarantifond

³⁹ Lov om ændring af lov om en rejsegarantifond og lov om finansiel virksomhed nr. 518 af 12. jun. 2009, § 9, stk. 3

⁴⁰ Bet. til lovforslag L180 om ændring af lov om en rejsegarantifond og lov om finansiel virksomhed 2009 (Udvidelse af dækningen efter rejsegarantiordningen m.v.)

priser og lav arbejdsløshed, fik en brat slutning. Fondens nettoudgift steg fra ca. 9 mio. kr. i 2007 til knap 17 mio.⁴¹ kr. i 2008⁴².

Fonden måtte i 2008 udbetale erstatning i forbindelse med fire rejsebureauers konkurser⁴². I den forbindelse fik 864 rejsekunder hjælp fra fonden til ophold og hjemrejse, og yderligere 5.718 rejsekunder fik deres forudbetalinger refunderet, i alt drejede det sig om 6.582 rejsekunder.

Fonden skønner at der gennemføres omkring 1,8 mio. pakkerejser om året, hvor langt de fleste pakkerejsekunder nyder godt af at have købt rejsen hos en branche, som bl.a. på grund af fondens tilsyn med rejsebureauernes økonomi, driver virksomhed på et fornuftigt grundlag⁴².

Kontrollen af rejsebureauerne bliver af Rejsegarantifonden selv fremhævet som den vigtigste faktor for at forbrugerne ikke lider tab i rejsebranchen. Det er naturligvis en holdning de bør have, men jeg mener alligevel det skal undersøges nærmere hvordan kontrol vil fungere i forhold til en generel ordning.

2.2. Garantifonden for Indskydere og Investorer

Garantifonden for indskydere og investorer, også kaldet Indskydergarantifonden, er en privat selvejende institution, der blev oprettet i 1987 på baggrund af et EU direktiv⁴³. Den er inspireret af Rejsegarantifonden,⁴⁴ og der er derfor flere lighedspunkter mellem de to fonde. Det er fastsat i loven hvem der skal være medlem og yde bidrag til ordningen⁴⁵.

Indskydergarantifonden har til formål, dels at sikre indskydere og investorer i pengeinstitutter, realkreditinstitutter og fondsmæglerselskaber, at yde erstatning for tab i forbindelse med en betalingsstandsning eller konkurs, og dels at beskytte banksystemet mod risikoen for at indskyderne opsiger deres konti. Ikke blot i de institutter der har vanskeligheder, men også i sunde institutter som er udsat for ubegrundede rygter⁴⁶. Tilliden til pengeinstitutterne er afgørende for deres funktion her i landet og deres anseelse i udlandet, ordningen er derfor obligatorisk⁴⁶.

⁴¹ I de anførte beløb indgår regulering vedrørende konkurser indtruffet i tidligere år.

⁴² rejsegarantifonden.dk/downloads/Årsrapport%20-%202008.pdf Rejsegarantifondens årsrapport 2008

⁴³ Rådets direktiv (94/19/EF) af 30. maj 1994 om indskudsgarantiordninger

⁴⁴ Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

⁴⁵ Bkg. af lov om en garantifond for indskydere og investorer nr. 1009 af 8. aug. 2007, § 3

⁴⁶ Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

Solvenskravet, er det lovmæssige kapitalkrav de finansielle virksomheder skal overholde for at måtte drive virksomhed⁴⁷. Derudover skal institutterne betale et beløb til Indskydergarantifonden, som er udtryk for dels risikoen for at ordningen skal træde i kraft, og dels størrelsen af de midler der i så fald skal kunne udredes⁴⁸. Indskydergarantifonden indtræder i det omfang den har ydet dækning, i indskyderens eller investorens krav⁴⁹.

De omfattede institutter skal årligt fremsende deres regnskaber til Finanstilsynet der fører tilsyn⁵⁰. Hvis ikke loven overholdes kan instituttet straffes med bøde⁵¹. Indskydergarantifonden kan låne med statsgaranti så den til enhver tid kan dække indskydernes tab⁵².

2.2.1. Midlertidig udvidelse pga. finanskrisen

Indskydergarantiordningen er midlertidigt udvidet med både bankpakke 1 og 2. Med bankpakke 1 går staten ind og tilsidesætter den almindelig beløbsgrænse på 300.000 kr. pr. indskyder ved at give en ubetinget garanti⁵³ for at skabe tryghed om den finansielle stabilitet.

Bankpakke 2 er indført for at undgå en kreditklemme til ugunst for samfundsøkonomien⁵⁴.

Ordningen skal sikre tilstrækkeligt kapitalgrundlag, så sunde virksomheder og husholdninger kan få finansieret deres aktiviteter i kreditinstitutterne⁵⁴.

I forbindelse med udvidelsen af den eksisterende indskydergarantiordning, har Finansrådet stiftet foreningen "Det Private Beredskab til Afvikling af Nødlidende Banker, Sparekasser og Andelskasser"⁵⁵. Det er foreningens formål at medvirke til, at et nødlidende institut, som alternativ til konkurs, kan afvikles ved at et andet institut overtager det nødlidende⁵⁶. "Det private beredskab" kan tilføre midler eller stille garanti over for det overtagende institut til dækning af det nødlidendes forpligtelser overfor indskyderne⁵⁷.

⁴⁷ [nationalbanken.dk/C1256BE2005737D3/side/Finansiel_stabilitet_2005/\\$file/kap09.html](http://nationalbanken.dk/C1256BE2005737D3/side/Finansiel_stabilitet_2005/$file/kap09.html), Nationalbankens finansielle stabilitet

⁴⁸ Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

⁴⁹ Bkg. af lov om en garantifond for indskydere og investorer nr. 1009 af 8. aug. 2007, § 17

⁵⁰ Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

⁵¹ Lov om en indskydergarantifond nr. 367 af 14. jun. 1995 § 17

⁵² Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

⁵³ Lov om finansielle stabilitet nr. 1003 af 10. okt. 2008 (Bankpakke 1) § 1

⁵⁴ Forslag til lov om statsligt kapitalindskud i kreditinstitutter L 102 af 21. jan. 2009. (Bankpakke 2)

⁵⁵ finansraadet.dk/danish/menu/omkunde forhold/detprivateberedskab/ Finansrådet

⁵⁶ finansraadet.dk/NR/rdonlyres/CFFBA14A-C306-4DD7-9C73-CF91AAC681F9/0/FR01215209v1.pdf Det Private Beredskab til afvikling af nødlidende banker, sparekasser og andelskasser, vedtægter.

⁵⁷ finansraadet.dk/danish/menu/omkunde forhold/detprivateberedskab/ Finansrådet

2.2.2. Fremtidig ændring af Garantifonden for Indskydere og Investorer

På grundlag af EU-direktivet om Indskydergarantifonden, skal den nuværende lov ændres så fondens dækning forhøjes til værdien af 50.000 euro (ca. 375.000 kr.) fra 30. juni 2009 og til værdien af 100.000 euro (ca. 750.000 kr.) fra 1. oktober 2010⁵⁸.

2.2.3. Hvor meget benyttes fonden?

Indskydere og investorers krav på dækning fra fonden opgøres efter fradrag af deres eventuelle forpligtelser over for det nødlidende institut⁵⁸.

Ved oprettelsen af ordningen har det været en grundlæggende tanke, at nødlidende institutter så vidt muligt skulle overtages af andre institutter frem for at gå konkurs, da en overtagelse opretholder tilliden til institutterne⁵⁹.

I 2008 var udbetalingerne, på trods af finanskrisens indtræden, på 0 kr.⁶⁰. Det var dette år Finansrådet oprettede "Det private beredskab"⁶¹ og derfor er ingen institutter efterfølgende gået konkurs. Som tidligere omtalt oplevede vi før 2008 en økonomisk optur, så i 2006 og 2007 var der ingen konkurser inden for Indskydergarantifondens dækningsområde⁶².

2.3. Tvungen ansvarsforsikring for visse erhverv

Nogle erhverv har tvungen ansvarsforsikring for lovligt at kunne drive virksomhed, det gælder bl.a. ejendomsmæglere⁶³, advokater⁶⁴ og revisor⁶⁵.

Den generelle nytte ved ansvarsforsikringer er, at den der rammes af en ulykke som tredjemand er ansvarlig for, igennem ansvarsforsikringen opnår sikkerhed for at få dækket sit tab, uanset om den ansvarlige er mere eller mindre velhavende⁶⁶.

⁵⁸ gii.dk/, Garantifonden for indskydere og investorer. Beretning og Regnskab 2008.

⁵⁹ Bet. til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond

⁶⁰ gii.dk/, Garantifonden for indskydere og investorer. Beretning og Regnskab 2008.

⁶¹ finansraadet.dk/NR/rdonlyres/CFFBA14A-C306-4DD7-9C73-CF91AAC681F9/0/FR01215209v1.pdf Det Private Beredskab til afvikling af nødlidende banker, sparekasser og andelskasser, vedtægter.

⁶² gii.dk/, Garantifonden for indskydere og investorer. Beretning og Regnskab 2006 og 2007.

⁶³ Bkg. om ansvar, garantistillelse og behandling af deponerede midler m.v. ved omsætning af fast ejendom nr. 164 af 22. feb. 2007 (Formidlingsbekendtgørelsen). § 8, stk. 1.

⁶⁴ oem.dk/publikationer/html/raadgiver/defa0015.htm Afsnit D. Erhvervsministeriets publikationer.

⁶⁵ Lov om godkendte revisorer og revisionsvirksomheder nr. 468 af 17. juni 2008 § 3, stk. 1, nr. 6.

⁶⁶ Bet. om forsikringsaftaleloven nr. 1423 2002 (Kapitel 14. Direkte krav ved ansvarsforsikringer).

Til at illustrere dette har jeg valgt følgende eksempel:

2.3.1. Revisor

Revisoransvarsforsikringen og garantiforsikringen er de to lovpligtige forsikringer, der kræves for at opretholde registreringen som revisor⁶⁷.

Revisoransvarsforsikringen dækker erstatningsansvar ved uagtsom adfærd⁶⁸. Garantiforsikringen dækker hvor ansvarsforsikringen ikke dækker, dvs. hvor revisor har handlet ansvarspådragende i forsikringsretslig forstand. Ved garantiforsikringen har selskabet fuld regresret overfor revisoren⁶⁸.

Prisen på ansvarsforsikringen beregnes ud fra virksomhedens omsætning og det antal medarbejdere der skal være dækket⁶⁹. Garantiforsikringen har en fast præmie og er begrænset til 500.000 kr. for den enkelte revisor⁷⁰.

Man har fra lovgivers side anset det for nødvendigt med en ansvarsforsikring til revisorer, fordi de har et stort ansvar, idet de kan udføre lovpligtig revision. At revisorer udfører en funktion i offentlighedens interesse, betyder at en større gruppe af mennesker og institutioner stoler på kvaliteten af deres arbejde. En god revisorkvalitet bidrager til at få markederne til at fungere korrekt ved at øge regnskabernes integritet og effektivitet⁷¹.

2.3.2. Hvor meget benyttes forsikringen?

Det har ikke været muligt at få oplyst hvor meget forsikringsselskaberne udbetaler fra de ansvarsforsikringer advokater, ejendomsmæglere og revisorer er omfattet af. Jeg har haft kontakt med Forsikringsoplysningen⁷², Advokatsamfundet⁷³ og de største forsikringsselskaber indenfor erhvervsforsikring⁷⁴ og ⁷⁵ og ⁷⁶, men ingen har haft tilstrækkelige statistikker, eller også har de været fortrolige⁷⁷.

⁶⁷ Halling-Overgaard. 2009. Side 356.

⁶⁸ Halling-Overgaard. 2009. Side 357.

⁶⁹ fdr.dk/page.asp?id=176&ses, Foreningen af danske revisorer.

⁷⁰ Halling-Overgaard. 2009. Side 357.

⁷¹ Rådets direktiv (2006/43/EF) af 17. maj 2006 om lovpligtig revision af årsregnskaber og konsoliderede regnskaber.

⁷² Bilag 3 - mailkorrespondance med Jonathan Kahlke fra Forsikringsoplysningen.

⁷³ Bilag 6 - mailkorrespondance med Lars Økjær Jørgensen fra Advokatsamfundet.

⁷⁴ Bilag 5 - mailkorrespondance med Jørgen Skov fra Codan forsikring

⁷⁵ Bilag 7 - mailkorrespondance med Jimmy Christiansen fra TopDanmark.

⁷⁶ Bilag 9 - mailkorrespondance med Carl Svensson fra TrygVesta.

2.4. Byg Garantiordningen

Byg Garantiordningen er en frivillig kollektiv ordning, der dækker op til 100.000 kr. pr sag, i fem år efter arbejdet er færdiggjort⁷⁷. Byg Garantiordningen dækker arbejde, der er udført for private på deres private bolig⁷⁷. Kun virksomheder, der er medlem af Dansk Byggeri, er dækket af Byg Garantiordning⁷⁷. Formålet med Byg Garanti er at skabe tryghed hos forbrugerne og sikre dem mod et tab relateret til medlemmer af Dansk byggeri⁷⁸.

2.4.1. Hvor meget benyttes ordningen?

Byg Garanti modtog 115 anmeldelser i 2006 med et samlet krav på 5,4 mio. kr. Sidst i februar 2007 var der givet tilsagn om dækning af mangler for 3,2 mio. kr.⁷⁹, det svarer til 59,3 % af de anmeldte beløb.

I 2007 blev der anmeldt 64 sager med et samlet krav på 3,4 mio.kr. Indtil videre er der givet tilsagn om dækning for knap 2 mio. kr.⁸⁰, hvilket svarer til 58,8 % af de anmeldte beløb. Beløbene pr. sag er steget lidt fra 2006 til 2007, fra 46.957 kr. i gennemsnit pr. sag til 53.125 kr. pr. sag.

2.4.2. Forslag fra forbrugerrådet

Forbrugerrådet mener at byggesjusk er ved at være så udbredt, at de vil have indført en lov til beskyttelse af forbrugerne. Den skal fungere som købeloven, der giver nogle minimums regler der ikke kan fraviges til skade for forbrugerne⁸¹. Det vil give større tryghed, da det vil gøre det lettere for forbrugerne at danne sig et overblik over hvad der vil være rimeligt at kræve af håndværkeren, når der opstår uenigheder⁸¹.

2.4.3. Misbrug af ordningen

Forbrugerrådets forslag om yderligere beskyttelse til forbrugerne, viser at Byg Garantiordningen ikke fungerer optimalt. Gro Andersen, afdelingschef i Dansk Byggeri, oplyser at misbrug er

⁷⁷ byggaranti.dk/til+forbrugere/til+forbrugere/efter+byggeriet/s%c3%a5dan+er+du+sikret+med+byg+garanti, Byg Garanti.

⁷⁸ Vedtægter for BYG GARANTIORDNING gældende fra 1. juni 2006. § 2.

⁷⁹ danskbyggeri.dk/files/Filbibliotek/Om%20Dansk%20Byggeri/Aarsberetninger/aarsberetning06_07.pdf, Dansk byggeris Årsberetning 2006/2007.

⁸⁰ danskbyggeri.dk/files/Filbibliotek/Om%20Dansk%20Byggeri/Aarsberetninger/aarsberetning07_08.pdf, Dansk byggeris Årsberetning 2007/2008.

⁸¹ forbrugerraadet.dk/nyheder-alle/byggesjusk/, august 2009

temmelig udbredt⁸². Håndværkerne vil gerne udnytte den signalværdi og konkurrencemæssig fordel der er i at være medlem af ordningen, men uden at betale for medlemskabet. Bødestørrelsen er typisk på 20.000-50.000 kr., og det må antages at være for lavt sat, da der alene i år er anmeldt 45 virksomheder for vildledning. Virksomhederne bilder simpelthen forbrugerne ind, at de er medlem af ordningen uden at være det⁸². Det er imidlertid kun de virksomheder hvor der opstår problemer under byggeriet, som bliver opdaget og anmeldt, ud over disse er der sikkert flere der snyder forbrugerne.

Efter min overbevisning fungerer ordningen ikke optimalt så længe Byg Garanti ikke har de fornødne ressourcer til at kontrollere, at virksomhederne ikke snyder forbrugerne. Problemet kan løses med mere kontrol, sammen med højere bøder, så virksomhederne ikke fristes til at snyde forbrugerne. Ordningen kunne også gøres obligatorisk, så forbrugerne er garanteret den tryghed de forventer, når de vælger en håndværker der oplyser at han er medlem af Byg Garanti.

2.4.4. Byggeskadeforsikring

Den 1. april 2008 trådte en ny lov om obligatorisk byggeskadeforsikring i kraft. Forsikringen skal tegnes af byggevirksomheder, der opfører nye private boligbyggerier med videresalg eller udlejning for øje. Forsikringen dækker udgifter til udbedring af byggeskader samt følgeskader. Ved konstatering af en dækningsberettiget skade, kan ejeren af bygningen vælge at reklamere til entreprenøren eller anmelde skaden til forsikringsselskabet⁸³.

Formålet med lovforslaget er at nedbringe antallet af fejl og mangler i det private boligbyggeri, samt at styrke forbrugernes stilling i sager om udbedring af væsentlige byggeskader. Forsikringen indebærer således, at der er økonomisk sikkerhed for at væsentlige byggeskader der har betydning for bygningens levetid og funktionalitet kan udbedres, i en periode på op til 10 år efter bygningens færdiggørelse⁸⁴.

⁸² jp.dk/morgenavisen/puls/article1867694.ece?ncc=1 , Morgenavisen Jyllands Posten. "Pas på håndværkersnyd med garantiordning" af Tea Krogh Sørensen.

⁸³ danskbyggeri.dk/files/Filbibliotek/Om%20Dansk%20Byggeri/Aarsberetninger/aarsberetning07_08.pdf ,Dansk byggeris Årsberetning 2007/2008.

⁸⁴ Forslag til lov om ændring af byggeoven, lov om almene boliger m.v. og lov om bygnings- og boligregistrering L 177. (Byggeskadeforsikring m.v.).

2.5. Hvorfor er nogle ordninger obligatoriske mens andre er frivillige?

Ordningerne er alle oprettet for at give forbrugerne tryghed og beskyttelse. Det er de velfærdstruende tab der er forsøgt dækket med de obligatoriske ordninger, samt de områder hvor forbrugerne ikke har mulighed for at beskytte sig selv.

Rejsegarantifonden yder forbrugerne sikkerhed i den situation hvor samtidighedsgrundsætningen i købeloven er sat ud af kraft, fordi forbrugerne er tvunget til at betale forud hvis de vil af sted på ferie. Desuden kan det være velfærdstruende, at stå i udlandet og være tvunget til at betale dobbelt for hotel og hjemrejse.

Da det er essentielt for samfundsøkonomien at forbrugerne har tillid til pengeinstitutterne, er den tryghed Garantifonden for indskydere og investorer yder undværlig. Netop derfor er garantien, under finanskrisen, gjort ubegrænset, så bankerne ikke vil komme til at opleve bankruns⁸⁵, der ville kunne medføre et sammenbrud af den finansielle sektor.

Rådgivere der arbejder i offentlighedens interesse har et stort ansvar. Rådgivningen har oftest stor betydning for forbrugers privatøkonomi, og fejl fra den professionelle kan i værste fald ruinere forbrugerne. Der kan desuden argumenteres for at det er i rådgivernes egen interesse at forbrugerne har tillid til deres arbejde, da forbrugerne ellers ikke vil benytte sig af deres råd, hvilket ville give mindre arbejde. Derudover er det et vigtigt signal at sende fra staten, at de offentlige uddannelser giver kompetente rådgivere, man trygt kan benytte sig af.

Byg garantiordningen er frivillig, fordi forbrugerne indenfor dette område har flere muligheder for at beskytte sig. Forbrugerne kan fx vælge at betale i rater, som arbejdet skrider frem, sådan at gensidighedsprincippet fortsat er gældende. Da der ofte er tale om store beløb i byggebranchen, vil forbrugerne også have mulighed for at deponere pengene, som håndværkeren så først får når arbejdet er udført uden mangler.

⁸⁵ Hvor folk pga. af usikkerhed omkring bankens økonomi, ønsker at hæve alle deres penge.

2.6. Hvilke ordninger kan udvides til en generel ordning?

Rejsegarantifonden har den fordel at den fører et vist tilsyn med rejsebureauerne, så de ikke fører en for risikabel forretning. Den stillede garanti vil formentlig være svær at gøre generel, men tanken om at der betales et beløb til en fond pr. solgt vare kan formentlig gøres generel.

Ved Garantifonden for indskydere og investorer er Finanstilsynets kontrol alt for omfattende til at ordningen vil kunne gøres generel. Hvis alle detailforretningers regnskaber skulle læses igennem årligt, vil omkostningerne til ordningen blive uoverskuelige. Solvenskravet kan dog, måske, være en mulighed, hvis man uden så omfattende kontrol kan skabe incitamenter til at få forretningerne til at overholde et solvenskrav.

En obligatorisk ansvarskonkursforsikring der dækker direkte overfor forbrugerne ved en forretnings konkurs, kan måske også gøres generel, så længe forsikringsselskabet kan dække sin risiko ind ved en korrekt fastsættelse af præmien.

Byg garantiordningen er som sagt en frivillig ordning, og det må antages at der er en vis signalværdi i at oplyse, at man er med i en forbrugerbeskyttelsesordning. Dog mener jeg ikke Byg garanti dækker tilstrækkeligt. 100.000 kr. i en byggesag vil, i mange tilfælde ikke dække alle omkostninger til arbejde og materialer, hvis håndværkeren eksempelvis er forsvundet med alle pengene. Desuden skaber det visse incitamentsproblemer at ordningen er frivillig. Derudover har detailforretningerne haft rigelig tid til at oprette frivillige ordninger, hvis de havde været interesseret i at beskytte forbrugerne og give sig selv en konkurrencemæssig fordel. Dette er imidlertid ikke sket.

Kap. 3: Juridisk del

I det juridiske afsnit vil jeg redegøre for, hvordan forbrugernes retsstilling er ud fra gældende ret, og hvilke muligheder loven giver forbrugerne for at beskytte sig mod de tab en erhvervsdrivendes konkurs kan medføre.

At fastlægge retsstillingen, som den er i dag, kan give en større forståelse for, om der reelt er brug for en forbrugerbeskyttende ordning, samt hvordan denne vil kunne organiseres.

3.1. Retstillingen som den er i dag

Konkursrettens fundamentale princip er lighedingsprincippet⁸⁶. Udgangspunktet er at boets aktiver deles ligeligt, til fyldestgørelse af skyldnerens kreditorer⁸⁷. Ligestillingen af kreditorerne ses desuden i reglerne om omstødelse af kreditorbegünstigelser og ved bortfald af udlæg fortaget i den nærmeste tid før konkursen⁸⁸.

Lighedingsprincippet brydes dog af konkursordnen, hvor nogle krav indrømmes dækning før andre⁸⁹. Konkursordnen er forsøgt udformet således, at dem der rammes hårdest af konkursen, får deres krav dækket først.

Forbrugernes krav hører under kategorien simple krav, KL⁹⁰ § 97, som i konkursordnen kommer efter kurators løn og de omkostninger der i forbindelse med at få boet afviklet, jf. § 93. Efter omkostninger til forsøg på at opnå en frivillig ordning med kreditorerne, jf. § 94. Desuden kommer det efter medarbejdernes lønkrav, jf. § 95, og efter leverandørernes krav på afgiften af afgiftspligtige varer, jf. § 96.

Hver klasse i konkursordnen skal være fuldt dækket, inden næste klasses krav dækkes. Som konkursordnen er i dag, er forbrugernes krav så langt nede i rækken af krav, at der kun sjældent bliver fuld dækning, hvis overhovedet nogen dækning til denne klasse.

⁸⁶ Ulfbeck. 2000. Side 210.

⁸⁷ Ørgaard. 2006. Side 161.

⁸⁸ Petersen og Ørgaard. 2005. Kommentar til § 97.

⁸⁹ Ulfbeck. 2000. Side 210.

⁹⁰ Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007.

3.2. Hvilke begrundelser er der for opretholdelse af konkursordnen?

I betænkningen fra 1966, var hovedindvendingen mod den bestående konkursorden, at der i de fleste tilfælde kun blev en ringe og undertiden slet ingen dividende til de almindelige kreditorer. Udvalget ønskede derfor at afskaffe eller begrænse fortrinsrettighederne⁹¹. §97 i konkursloven er udtryk for den selvfølgelige lighedsgrundsætning, at hvor ikke særlige regler fører til fravigelser i den ene eller anden retning må alle kreditorer stilles lige⁹². Princippet er begrundet i, at det er uretfærdig at indrømme nogle kreditorer fortrinsret til boets midler frem for andre⁹³. Alle har handlet med samme virksomhed og ingen har kunnet forudse hvad der ville ske, så alle bør derfor dækkes på lige fod.

Massekravenes forrang er begrundet i ønsket om at kunne gennemføre konkursen⁹⁴. Kurators lønkrav og mulighed for at handle på boets vegne må derfor have en privilegeret stilling⁹⁵, jf. KL⁹⁶ § 93. Det er vigtigt at boet bliver afsluttet, derfor dækkes kurators løn først. Desuden er det vigtigt, for at kurator kan afslutte boet med flest midler til kreditorerne, at han kan handle på boets vegne, det kræver dog at de nye leverandører får forret til betaling af varer og arbejde⁹⁷. Det er altså med tanke på at der skal være flest mulige midler til resten af kreditorerne, at kurator er givet visse beføjelser og forrang til boets midler⁹⁷.

Derudover er det vigtigt for en økonomisk trængt virksomhed at kunne få hjælp til forhandlinger om en frivillig akkord med kreditorerne, jf. § 94. Det kræver, at den advokat eller kreditorforening, der skal hjælpe med at få bragt en frivillig ordning i stand, kan være sikker på at få sin betaling for arbejdet⁹⁸. En frivillig ordning er, hvis det kan lade sig gøre, langt det bedste for alle parter. Forretningen kan fortsætte, og nok får kreditorerne mindre, men de har fortsat en kunde og de får dækket noget af deres tilgodehavende.

Medarbejdernes lønkrav har også forrang, jf. § 95, hvilket er begrundet i hensynet til arbejdstagerne⁹⁹. Lønmodtagernes Garantifond blev oprettet i 1972, og i dag betaler alle

⁹¹ Bet. om konkursordnen nr. 423 1966

⁹² Petersen og Ørgaard. 2005. Kommentar til § 97.

⁹³ Bet. 1966 nr. 423. Side 24.

⁹⁴ Ulfbeck. 2000. Side 210.

⁹⁵ Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 185.

⁹⁶ Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007.

⁹⁷ Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 185.

⁹⁸ Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 186.

⁹⁹ Bet. om konkursloven nr. 606 1971 Side 188

arbejdsgivere til den¹⁰⁰. Men før denne garantiordning blev indført, kunne det være svært for arbejdstagerne at få deres løn fra et konkursbo¹⁰¹. Og da lønnen er levegrundlaget for almindelige lønmodtagere og det for langt de fleste vil være svært at undvære fx 3 måneders løn, har lønmodtagerne altså været prioriteret forud for andre kreditorer i konkursboet.

Lønmodtagernes Garantifond betyder dog, at dette privilegium formentlig vil kunne undværes i dag. Lønmodtagernes Garantifond vil kunne overvælde en eventuel ekstra omkostning, som de vil opleve, som en konsekvens af at komme under gruppen af simple kreditorer, på arbejdsgiverne.

Samme tankegang ses i betænkningen fra 1971, hvor der argumenteres for at feriegodtgørelse ikke længere bør være omfattet af de privilegerede rettigheder, i de tilfælde hvor risikoen for en arbejdsgivers manglende evne til at betale godtgørelsen overgår til en arbejdsgiverforening eller en fond. I så fald er der ikke længere et tilstrækkeligt behov for at bevare privilegiet¹⁰².

Leverandørprivilegiet i KL § 96, er ligeledes en undtagelse til lighedingsprincippet. Privilegiet skyldes at leverandørernes tabsrisiko, forøges ved aftagernes konkurs, da den afgift som leverandøren må betale til afgiftsmyndighederne, kun kan blive godtgjort af aftageren¹⁰³. Der er dog flere overvejelser i betænkningen fra 1966, om at dette privilegium har mistet sin relevans og derfor helt bør ophæves¹⁰⁴ eller muligvis erstattes af en refusionsordning¹⁰⁵. Fortrinsstillingen for leverandørprivilegiet er indført på en tid, da hensynet til statens interesser havde overvægt over hensynet til borgerne, og da skatter og afgifter ikke blev opkrævet med så store beløb som i dag, og derfor normalt ikke kunne lægge beslag på en stor del af boernes midler. Efter udvalgets mening kan der ikke i dag anføres nogen rimelig begrundelse for at bevare fortrinsretten for skatter og offentlige afgifter¹⁰⁶.

Betydningen af fortrinsretten for statens og kommunernes økonomi er meget ringe, hvorimod tabet for de almindelige kreditorer medfører alvorlig forstyrrelse i deres økonomi¹⁰⁷. Det er urimeligt at

¹⁰⁰ virk.dk/myndigheder/LG, Center for Virk.dk Erhvervs- og Selskabsstyrelsen.

¹⁰¹ Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 188

¹⁰² Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 189.

¹⁰³ Petersen og Ørgaard. 2005. Kommentar til § 96.

¹⁰⁴ Bet. om konkursordnen 1966 nr. 423. Side 21.

¹⁰⁵ Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 185.

¹⁰⁶ Bet. om konkursordnen 1966 nr. 423. Side 21.

tillægge enkelte leverandører privilegier, mens andre leverandørers krav må anmeldes som simple krav. Udvalget mente derfor at separatiststillingen for disse leverandører skulle ophæves¹⁰⁷.

3.2.1. Opsummering

En række af konkursprivilegierne er de seneste år afskaffet, så tendensen går i retning af at opretholde lighedningsprincippet¹⁰⁸, men som beskrevet ovenfor er der stadig grupper der indrømmes forrang til boets midler.

Man vil formentlig, uden de store omkostninger for de berørte grupper kunne reducere yderligere i privilegierne. Lønmodtagernes fortrinsret har helt sikkert haft sin berettigelse tidligere, men i dag hvor Lønmodtagernes Garantifond overtager lønmodtagernes risiko, for at der ikke er midler i boet, mener jeg ikke, der længere er den samme begrundelse for at opretholde dette privilegium. Fonden kan formentlig relativt let dække en øget risiko ved ekstra betaling fra arbejdsgiverne, uden at dette vil ruinere arbejdsgiverne.

Desuden er leverandørprivilegiet, som udvalget i betænkning 1966 også giver udtryk for, forældet¹⁰⁹ og burde erstattes af en anden metode der stiller kreditorerne mere lige¹¹⁰.

3.3. Hvornår er forbrugeren separatist i konkursboet?

Separatister er betegnelsen for dem, der kan forfølge sin ret uafhængigt af de andre kreditors krav. Separatister har ret til en individuel genstand og er derfor, i modsætning til andre berettigede, ikke bundet af konkursordnen¹¹¹.

Separatisters krav, er krav der skal fyldestgøres før alle andre krav, fx hvis en kreditor har taget et ejendomsforbehold eller har sikret sig pant i nogle af skyldnerens aktiver. Netop derfor kan det siges, at separatistens krav ikke hører med til skyldnerens aktiver¹¹¹. Har en kreditor således sikret sit tilgodehavende ved pant, kan han holde sig til pantet og kun anmelde et eventuelt krav i boet, hvis han ikke opnår fuld dækning ved at realisere pantet. Sikringsakten for separatister er individualisering af deres aktiv, således at det kan udskilles fra skyldnerens andre aktiver¹¹¹.

¹⁰⁷ Bet. om konkursordnen 1966 nr. 423. Side 24.

¹⁰⁸ Ulfbeck. 2000. Side 210.

¹⁰⁹ Bet. om konkursordnen 1966 nr. 423. Side 21.

¹¹⁰ Bet. om konkursloven nr. 606 1971. Side 185.

¹¹¹ Ulfbeck. 2000. Side 210.

Forbrugerne opnår separatiststilling, når deres genstand kan udskilles¹¹² fra det resterende varelager. Dette er tilfældet, hvis en forbruger eksempelvis får en designer til at sy en kjole eller en arkitekt til at tegne et hus. Selv om produktet endnu ikke er færdig er det muligt for forbrugeren udtage sin vare fra de øvrige, da det er en speciesvare.

En genusvare vil også kunne udtages af forbrugeren, hvis blot forbrugerens vare er tilstrækkeligt individualiseret til at man kan se, at den var tiltænkt forbrugeren. Dette er tilfældet hvis den erhvervsdrivende skal sende varen til forbrugeren og har nået at pakke den med forbrugerens navn på, men endnu ikke fået den afsendt.

3.4. Kan eller skal konkursboet indtræde i kontrakten eller kan pengene kræves tilbage?

Som udgangspunkt har en aftale kun retsvirkning for aftalens parter, jf. princippet om aftalers relativitet. Undtagelser til dette kræver særlig hjemmel¹¹³. Udgangspunktet i konkursloven § 55, stk. 1, er at boet kan overtage skyldnerens gensidigt bebyrdende aftaler¹¹⁴. Reglen er udsprunget af kreditorinteressen, hvor alle kreditorer skal fyldestgøres ligeligt og have udbetalt så stor en del af deres krav som mulig¹¹⁵.

Boet kan frit udvælge hvilke kontrakter det vil indtræde i¹¹⁶, så længe det kan opfylde dem¹¹⁷. Boet bliver forpligtet og berettiget på aftalens vilkår¹¹⁸. Forbrugeren kan ikke modsætte sig at konkursboet vil opfylde kontrakten, selv om forbrugeren vil miste den 2årige reklamationsret, når konkursboet er afsluttet. Reglen bruges som sagt til at få flest mulig penge til kreditorerne¹¹⁹.

Forbrugeren kan kun ophæve købet og kræve pengene tilbage, hvis der i aftalen mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren er hjemmel hertil, som fx 30 dages returret. Ulempen ved at kræve pengene tilbage, er naturligvis, at der formentlig ikke vil være penge i boet til at honorere kravet, der vil skulle anmeldes i konkursboet som et simpelt krav, jf. § 97.

¹¹² Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007, § 82.

¹¹³ Andersen og Lookofsky, 2005. Side 421.

¹¹⁴ Ørgaard, 2006. Side 59.

¹¹⁵ Ørgaard, 2006. Side 61.

¹¹⁶ Ørgaard, 2006. Side 64.

¹¹⁷ Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007, § 55, stk. 1 og § 56.

¹¹⁸ Ørgaard, 2006. Side 67.

¹¹⁹ Ørgaard, 2006. Side 65.

Vælger boet ikke at indtræde i kontrakten, kan aftalens hæves¹²⁰ og forbrugeren kan kræve erstatning for et eventuelt tab som skyldes at aftalen ikke blev opfyldt¹²¹.

3.5. Kan langvarige garantier tolereres uden der stilles sikkerhed fra de erhvervsdrivende?

Nogle forretninger giver forbrugerne langvarige garantier, som en konkurrencemæssig fordel.

Kendetegnene ved en garanti er at det er en frivillig forpligtelse, som den erhvervsdrivende kan påtage sig¹²². I markedsføringsloven § 12 står der: ”Over for forbrugere må erklæring om ydelse af garanti el.lign. kun anvendes, såfremt erklæringen giver modtageren en væsentlig bedre retsstilling end den, modtageren har efter lovgivningen”¹²³. Forbrugeren tildeles altså nogle tillægsrettigheder i forhold til det en forbrugeren har ret til efter lovgivningen.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse, er der kun tale om en garanti såfremt den gives af den erhvervsdrivende uden separat vederlag¹²⁴.

Forbrugerombudsmanden har skrevet en vejledning angående garantier til forbrugerne¹²⁴, og han har udtalt, at han ”i almindelighed er betænkelig ved, at en erhvervsdrivende markedsfører sig med lange garantier, når henses til, at disse ofte vil være indholdsløse på tidspunktet for forbrugernes udnyttelse heraf. Vi tænker her særligt på, at der ikke sjældent i virksomheder skiftes driftsforhold, ligesom de økonomiske konjunkturforhold og tidernes ugunst ofte vil indebære, at virksomheder slet ikke eksisterer på det tidspunkt, hvor garantien ønskes benyttet”¹²⁵.

3.5.1. Opsummering

I forhold til lovgivningen er der ingen hindringer for, at de erhvervsdrivende kan benytte sig af langvarige garantier. Forbrugerombudsmandens vejledning er kun en vejledning, og forretningerne behøver juridisk set ikke rette sig efter den.

¹²⁰ Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007, § 58, stk. 1.

¹²¹ Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007, § 59.

¹²² Forbrugerombudsmandens vejledning for anvendelse af garantiudsagn til forbrugere i reklamer og aftalevilkår, juni 2003

¹²³ Lov om markedsføring nr. 1389 af 21. dec. 2005

¹²⁴ Forbrugerombudsmandens vejledning for anvendelse af garantiudsagn til forbrugere i reklamer og aftalevilkår, juni 2003

¹²⁵ forbrug.dk/klage/klagesager/afgoerelser/aeldre-afg/aarboeg-95/markedsforingsloven/lovens-4/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

3.6. Kan forbrugeren rette direkte krav mod andre erhvervsdrivende?

Juridisk er der ikke mulighed for at rette direkte krav mod andre erhvervsdrivende i samme branche, med mindre der er indgået en særlig aftale i branchen om Network liability. Med Network liability kan forhandlere af samme vare, der står uden for det egentlige kontrakts forhold, pålægges ansvar overfor en forbruger der har lidt tab¹²⁶. Men er der ikke indgået en sådan frivillig aftale de erhvervsdrivende imellem, er der ingen regler der giver forbrugerne ret til at rette et direkte krav mod andre erhvervsdrivende.

3.7. Kan forbrugeren rette direkte krav mod tidligere led i omsætningskæden?

Direkte krav bygger på cessionsbetragtningen, hvor køberen af en vare kan indtræde i sælgerens krav mod tidligere led¹²⁷. Ved indrømmelse af muligheden for at rette direkte krav, øges forbrugerbeskyttelsen¹²⁸. Desuden vil man ud fra et regres synspunktet opnå en samfundsmæssig besparelse, da sagen ikke skal igennem flere led, for at nå til samme afgørelse som et direkte krav ville give¹²⁹. Forbrugerens mulighed for at rette direkte krav er ikke reguleret i hverken konkursloven¹³⁰, eller købeloven¹³¹. Hjemlen til at rette direkte krav mod en producent skal derfor søges i de obligationsretlige grundsætninger og retspraksis.

Retspraksis viser at der er tilbageholdenhed med at indrømme direkte krav¹³², derfor må det, Vibe Ulfbeck skriver, undersøges om der er, reale grunde der taler for at indrømme forbrugeren ret til direkte krav¹³³. Producenten må antages at kunne overvælte en øget risiko på den samlede kreds af forbrugere¹³⁴, derfor kan hensynet til producenten, ikke tale for ikke at indrømme forbrugerne direkte krav.

¹²⁶ Ulfbeck. 2000. Side 247.

¹²⁷ Ulfbeck. 2000. Side 234.

¹²⁸ Ulfbeck. 2000. Side 236.

¹²⁹ Ulfbeck. 2000. Side 186.

¹³⁰ Ulfbeck. 2000. Side 211.

¹³¹ Ulfbeck. 2000. Side 235.

¹³² Ulfbeck. 2000. Side 259.

¹³³ Ulfbeck. 2000. Side 212.

¹³⁴ Ulfbeck. 2000. Side 238.

3.7.1. Misligholdelsesbeføjelserne

Man kan argumentere for at misligholdelsesbeføjelserne er et accessorium til den ydelse der overdrages, og derfor bør forbrugeren kunne indtræde i den erhvervsdrivendes krav mod tidligere led¹³⁵.

Der er dog flere problemer i forhold til at indrømme direkte krav, for det første er ikke alle misligholdelsesbeføjelser lige velegnede til at gøre gældende overfor en producent¹³⁶.

Gensidighedsbeføjelserne

I forhold til gensidighedsbeføjelserne, som ophævelse af købet og forholdsmæssigt afslag, er det et problem at indrømme direkte krav, da forbrugeren og producenten ikke har noget gensidighedsforhold¹³⁷. Ved ophævelse må det kræves, at manglen er væsentlig i forholdet mellem producenten og den erhvervsdrivende¹³⁸. Det betyder, at såfremt forbrugeren ved købet har givet udtryk for at produktet skulle bruges til et ikke almindeligt formål, og sælgeren alligevel har anbefalet produktet, som så efterfølgende ikke fungerer, vil forbrugeren ikke kunne hæve købet overfor producenten, da produktet fungerer til det almindelige formål. Problemet med ophævelse er desuden om forbrugeren kan kræve den købesum han selv har betalt for varen tilbage eller den pris den erhvervsdrivende har betalt for varen¹³⁹. Det vil være urimeligt for forbrugeren, at skulle aflevere produktet, når han ikke får det fulde beløb tilbage, men det er heller ikke rimeligt at producenten skal betale for den avance den erhvervsdrivende har tjent på produktet.

Problemstillingen er lidt den samme ved forholdsmæssigt afslag, da beregningen af afslaget vil blive opgjort skønsmæssigt, netop pga. de forskellige købesummer, og derfor mere bliver en begrænset erstatning på objektivt grundlag end et forholdsmæssigt afslag¹⁴⁰.

Afhjælpning og omlevering

Ved afhjælpning og omlevering er der som sådan ingen problemer i forhold til indrømmelsen af direkte krav. Det kræver dog at producenten har afhjælpningspligt overfor den erhvervsdrivende¹⁴¹.

¹³⁵ Ulfbeck. 2000. Side 169.

¹³⁶ Ulfbeck. 2000. Side 259.

¹³⁷ Ulfbeck. 2000. Side 190.

¹³⁸ Ulfbeck. 2000. Side 241.

¹³⁹ Ulfbeck. 2000. Side 194.

¹⁴⁰ Ulfbeck. 2000. Side 192.

¹⁴¹ Ulfbeck. 2000. Side 193.

Naturalopfyldelse

Ved naturalopfyldelse er det afgørende spørgsmål, om varen er behørigt individualiseret og om producenten har fået sin betaling. Har han det kan forbrugeren kræve varen udleveret som sin ejendom¹⁴². Dog vil konkursboet altid kunne kræve opfyldelse af producenten, så hvis både boet og forbrugeren kan kræve opfyldelse bliver spørgsmålet; hvem producenten med frigørende virkning kan opfylde til. Det kan derfor ikke antages, at der uden udtrykkelig hjemmel kan indrømmes forbrugeren adgang til at rette direkte krav i opfyldelsestilfældene¹⁴³.

Aftaler og ansvarsfraskrivelser

Det er ligeledes problematisk, hvorvidt forbrugeren er bundet af aftaler, som er indgået mellem producenten og den erhvervsdrivende. I dansk ret er der den opfattelse, at individuelt forhandlede vilkår ikke vil binde forbrugeren, det vil forbrugeren derimod blive af standard vilkår¹⁴⁴. Det samme gælder sædvanlige ansvarsfraskrivelser, som producenten foretager overfor alle, der vil slå sig igennem overfor forbrugeren¹⁴⁵.

Garantier

En garanti afgivet af producenten antages at følge varen gennem omsætningskæden til forbrugeren¹⁴⁶, forbrugeren vil dog ikke uden særlige erklæringer, som fx et garantibevis fra producenten, kunne rejse et direkte krav ved mangler¹⁴⁷.

3.7.2. Forældelsesfristen

Derudover skaber forældelsesfristerne problemer i forhold til indrømmelsen af direkte krav. Forbrugerne har en toårig reklamationsret ifølge købelovens¹⁴⁸ § 83, stk. 1, hvorimod der er aftalefrihed mellem den erhvervsdrivende og producenten, jf. KBL § 1, stk. 1. Hvis intet er aftalt gælder der ligeledes en toårig frist imellem den erhvervsdrivende og producenten, KBL § 54, stk. 1. En intern aftale mellem den erhvervsdrivende og producenten vil være uden betydning for forbrugeren i denne sammenhæng¹⁴⁹, da det som udgangspunkt er den deklaratoriske

¹⁴² Ulfbeck. 2000. Side 194.

¹⁴³ Ulfbeck. 2000. Side 195.

¹⁴⁴ Ulfbeck. 2000. Side 196.

¹⁴⁵ Ulfbeck. 2000. Side 198.

¹⁴⁶ Ulfbeck. 2000. Side 236.

¹⁴⁷ Ulfbeck. 2000. Side 238.

¹⁴⁸ Bkg. af lov om køb nr.2379 af 28. marts 2003, (Købeloven).

¹⁴⁹ Ulfbeck. 2000. Side 202.

forældelsesfrist i KBL § 54, stk. 1, der må være gældende også for forbrugeren¹⁵⁰. Det bliver derved tidspunktet for varens overgivelse fra producenten til forretningen, der er afgørende for hvornår forældelsesfristen træder i kraft, da producentens mangelansvar ellers vil kunne blive betydeligt udstrakt¹⁵⁰.

3.7.3. Problemstilling omkring kreditorernes ligestilling

Som modargument, til at indrømme forbrugeren ret til at gøre direkte krav gældende mod producenten, kan der argumenteres for, at det vil stride mod princippet om kreditorernes ligestilling jf. konkursloven¹⁵¹ § 97. Boet ville, hvis ikke forbrugeren gjorde det, kunnet gøre kravet gældende overfor producenten¹⁵². Ved at indrømme forbrugeren ret til at gøre direkte krav gældende, vil det svare til at give forbrugeren separatiststilling i boet. Det betyder at forbrugeren vil få dækket sit tab fuldt ud, frem for de andre kreditorer der kun får dividende af deres krav¹⁵³. Boet går desuden glip af differencen mellem, den dividende forbrugeren havde fået ved at melde sit krav i boet, og det krav boet ville kunne videreføre mod producenten¹⁵³.

Der er imidlertid reale grunde der taler for at tillade forbrugerne at rette direkte krav¹⁵⁴. Selvom forbrugers krav overfor producenten repræsenterer et formueaktiv for boet og boets kreditorer¹⁵⁵, snydes boets kreditorer ikke for et aktiv de havde kalkuleret med¹⁵⁶. Boet har nemlig ikke et selvstændigt krav mod producenten, det får kun et krav i kraft af, at forbrugeren gør sit krav gældende mod boet¹⁵⁷. Det giver desuden ikke en større omkostningsmæssig byrde for producenten, at forbrugeren kan rette kravet direkte¹⁵⁸, da det er tilfældigt i hvilket led manglen viser sig¹⁵⁹.

Det afgørende for om der bør indrømmes direkte krav må derfor være, om forbrugers krav mod boet, er det der udløser boets krav mod producenten, altså en uegentlig konkurrence mellem kravene¹⁶⁰. Afskæres forbrugers mulighed for at rette direkte krav, vil det i et perfekt marked med fuld information, kunne friste til omgåelse af reglerne. Producenten vil være villig til at indgå en aftale om at betale mindre end det fulde beløb, og forbrugeren vil acceptere alle aftaler der giver

¹⁵⁰ Ulfbeck. 2000. Side 246.

¹⁵¹ Bkg. af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007.

¹⁵² Andersen og Lookofsky. 2005. Side 427.

¹⁵³ Ulfbeck. 2000. Side 209.

¹⁵⁴ Ulfbeck. 2000. Side 238.

¹⁵⁵ Ulfbeck. 2000. Side 208.

¹⁵⁶ Ulfbeck. 2000. Side 223.

¹⁵⁷ Ulfbeck. 2000. Side 214.

¹⁵⁸ Andersen og Lookofsky. 2005. Side 425.

¹⁵⁹ Andersen og Lookofsky. 2005. Side 426.

¹⁶⁰ Ulfbeck. 2000. Side 215.

mere end den dividende, han vil kunne opnå ved at melde sit krav i konkursboet. Derfor er der reelt ingen samfundsmæssig interesse i at afskære direkte krav¹⁶¹.

Desuden kan der argumenteres for, at forbrugeren må være nærmere til at nyde godt af sit krav mod producenten, end boets øvrige kreditorer. Det er desuden forbrugeren og ikke boet der lider tab, ved at varen er mangelfuld. I princippet kan det siges, at retsforholdet er uvedkommende for boet¹⁶¹, da kravet er tilbehør til genstanden. Forbrugeren kan, hvis han får samme retsstilling over for producenten som boet har, reelt ligeså godt selv gøre sit krav gældende direkte overfor producenten¹⁶².

Som reglerne er i dag giver modregningsreglerne nogle kreditorer en indirekte separatiststilling, da de får lov til at modregne hele deres ubetalte beløb i det konkursboet skylder dem, og ikke blot hvad der svarer til dividenden af et anmeldt krav¹⁶³. Det minder om den fortrinsret forbrugeren ville få ved indrømmelsen af direkte krav¹⁶³.

3.7.4. Lovvalg og værneting

Indrømmes forbrugeren direkte krav, kan det give problemer i de tilfælde hvor den erhvervsdrivende har importeret produktet. Dette, i forhold til hvilket lands lovgivning tvisten skal løses ud fra, samt hvilket lands domstole der vil være kompetente til at afgøre sagen. Forbrugeren kan enten rette et erstatningskrav overfor producenten udenfor kontrakt, hvis produktet lider af mangler, eller indtræde i det kontraktforhold der er mellem forretningen og producenten.

CISG, som er den internationale KBL, finder anvendelse mellem parter der begge er i lande der har ratificeret CISG. CISG er i dag ratificeret af en lang række lande, og begrænser derfor brugen af lovvalgs regler betydeligt¹⁶⁴.

Lovvalg og værneting er et relativt kompliceret område, hvorfor jeg her blot nævner nogle af de vigtigste hovedregler.

- Værneting afgøres af retsplejelovens¹⁶⁵ regler, der svarer til reglerne i Bruxelles I-forordningen¹⁶⁶.

¹⁶¹ Ulfbeck. 2000. Side 214.

¹⁶² Andersen og Lookofsky. 2005. Side 425.

¹⁶³ Ulfbeck. 2000. Side 211.

¹⁶⁴ Lookofsky og Hertz. 2008. Side 94.

¹⁶⁵ Bkg. af lov om rettens pleje nr. 1069 af 6. nov. 2008.

Lovvalg afgøres af forskellige regler alt efter situationen:

- I kontraktforholdet mellem forretningen og producenten er det Haagerkonventionen af 1955, som er gennemført i løsøre købeloven¹⁶⁷, der afgør lovvalg¹⁶⁸. Løsøre købelovens § 3 giver parterne frihed til at aftale lovvalget, er der ingen aftale afgør § 4 stk. 1 at sælgers lands lov skal finde anvendelse, dog købers lov, hvis bestillingen er modtaget der¹⁶⁹.
- Er der en aftale mellem producenten og forbrugeren, som fx ved en producentgaranti, er det forbrugers lovgivning der er gældende med mindre der er en gyldig¹⁷⁰ lovvalgsaftale¹⁷¹.
- Er producentens forretningssted udenfor EU og Luganoområdet¹⁷² finder retsplejelovens regler, anvendelse¹⁷³ sammen med reglerne i det andet land. Her er reglerne ikke harmoniseret, og man kan derfor komme ud for at begge eller ingen af landenes lovgivning kan finde anvendelse.

Hovedpointen her er, at forbrugeren ikke kan være sikker på, om det er dansk ret, der skal ligge til grund for afgørelsen af en tvist mellem ham og en udenlandsk producent. Hvilket naturligvis komplicerer indrømmelsen af direkte krav overfor producenten.

3.7.5. Opsummering

I dag har forbrugeren ikke mulighed for at rette sit krav mod tidligere led i omsætningskæden, men må anmelde sit krav i konkursboet som et simpelt krav.

Ved generelle mangler taler de reale grunde for, at forbrugeren som udgangspunkt bør indrømmes et direkte krav mod producenten¹⁷⁴. Der er dog ingen, hverken domstolsafgørelse¹⁷⁵ eller forbrugerklagenævnsafgørelser¹⁷⁶ der underbygger disse hensyn.

¹⁶⁶ Lov om Bruxelles I-forordningen m.v. nr. 1563 af 20. dec. 2006 .

¹⁶⁷ Haagerkonventionen af 15. juni 1955, gennemført i dansk ret ved lov nr. 122 af 15. april 1964 om Internationale løsøre køb.

¹⁶⁸ Lookofsky og Hertz. 2008. Side 94-95.

¹⁶⁹ Lookofsky og Hertz. 2008. Side 98.

¹⁷⁰ Lookofsky og Hertz. 2008. Side 71.

¹⁷¹ Lookofsky og Hertz. 2008. Side 82.

¹⁷² EU og EFTA landene. Bilag 10 - mailkorrespondance med Marc Schack fra EU-oplysningen.

¹⁷³ Lookofsky og Hertz. 2008. Side 40.

¹⁷⁴ Ulfbeck. 2000. Side 238.

¹⁷⁵ Ulfbeck. 2000. Side 235.

¹⁷⁶ Ulfbeck. 2000. Side 238.

3.8. Hvilke muligheder har forbrugerne for selv at begrænse deres risiko?

Forbrugernes muligheder for at beskytte sig, som lovgivningen er i dag, er relativt begrænsede. De muligheder der er, er dyre, hvilket betyder, at det kun er ved helt store beløb forbrugerne kan overveje disse muligheder.

3.8.1. Forudbetaling

Forbrugerne kan prøve at undgå forudbetalinger ved at handle andre steder. Det vil dog ofte være sådan, at stort set samtlige forretninger i branchen har samme vilkår. Forretningerne har en langt stærkere forhandlingsstyrke end forbrugerne, der netop fordi branchen ofte holder sammen, vil blive tvunget til at betale forud.

Ved forudbetalinger kan forbrugerne, i stedet for at overføre pengene til forretningens konto, oprette en bankgaranti eller en deponeringskonto, der sikrer forbrugeren mod at miste sine penge hvis forretningen går konkurs før varen eller ydelsen er leveret¹⁷⁷. Denne metode er i midlertidig dyr, da banken skal have betaling for sin ydelse, og det vil derfor typisk være ved større forudbetalinger, fx som byggesager eller ved køb af fast ejendom, at det vil være aktuelt¹⁷⁷.

3.8.2. Forbrugeren kan undersøge hvem han handler med

Forbrugeren kan undersøge hvor velkonsolideret forretningen er i forhold til: Hvor lang tid den har eksisteret, hvor stor den er, om den er en del af en kæde, om den er børsnoteret, eller ved at undersøge dens regnskaber. Det sidste vil dog for mange forbrugere være ressourcemæssigt for omfattende.

Forbrugeren kan også vælge at handle hos store veletablerede forretninger frem for små. Da små forretninger er mere udsatte for svingninger i økonomien, vil det oftest være mere sikkert at handle hos de større forretninger. Det bedste vil formentlig være at handle hos butikskæder, da der vil være andre forretninger at henvende sig i, hvis en butik går konkurs. Dog kan kæder også gå konkurs, så sikkerheden er alligevel begrænset.

3.8.3. Undersøge produktet

Derudover kan forbrugerne sørge for at undersøge produktet så godt som muligt, så de i vidt muligt omfang sikrer sig mod fejl og mangler. Det vil imidlertid kun være synlige mangler forbrugerne

¹⁷⁷ forbrug.dk/raad/naardukoeber/konkurs0/bankgaranti/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

selv kan opdage, og da det er dyrt at få en ekspert til at undersøge varen, er det en metode der kun kan anvendes ved større køb.

3.8.4. Betaling i rater

Der kan også indgås en aftale mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende om, at betalingen skal falde i rater efterhånden som arbejdet færdiggøres. Forbrugeren er herved i stand til at tilbageholde en del af betalingen, hvis arbejdet eksempelvis ikke er fuldført til tiden, eller hvis det er mangelfuldt¹⁷⁸.

3.8.5. Betaling med kort

Betaling med betalings- eller kreditkort, er en sikker betalingsmetode på nettet¹⁷⁹. På den måde kan banken føre pengene tilbage til kontoen, hvis varen eller ydelsen ikke bliver leveret, hvis sælger opkræver mere end det aftalte beløb, eller hvis forbrugeren udnytter sin fortrydelsesret på 14 dage ved at undlade at modtage varen¹⁷⁹.

Hvis en forretning går konkurs eller kommer i betalingsstandsning, vil forbrugere, der har betalt med Dankort være ligestillet med de forbrugere der har betalt kontant. Det samme gælder for Visa/Dankort såfremt det er benyttet i Danmark¹⁸⁰. Det betyder at banken ikke kan føre pengene tilbage til kontoen, selvom forbrugeren endnu ikke har modtaget den vare eller ydelse han har købt, og kravet må derfor anmeldes i konkursboet¹⁸¹.

Banken har flere muligheder for at tilbageføre forbrugers penge, hvis de har anvendt andre betalingskort end Dankort, fx Mastercard, som er mere sikkert at benytte ved forudbetalinger.

3.8.6. Hvis forretningen er solgt

Hvis en butik lukker før den toårige reklamationsfrist er udløbet, er det den tidligere ejer af butikken der hæfter for eventuelle mangelskrav. Er ejeren af butikken ikke et selskab, hæfter den tidligere ejer personligt.

¹⁷⁸ forbrug.dk/raad/rbblig/haandvaerkere/faerdigt/betaling/forud/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

¹⁷⁹ forbrug.dk/raad/naardukoeber/konkurs0/betalingskort/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

¹⁸⁰ forbrug.dk/raad/naardukoeber/konkurs0/betalingskort/danske/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

Det er forbrugeren selv, der må opsøge den tidligere ejer og fremlægge sit krav¹⁸¹. Hvis ejeren har solgt butikken, afhænger det af salgsaftalen, om den nye indehaver har overtaget den tidligere ejers forpligtelser, hvilket oftest ikke er tilfældet¹⁸¹.

3.8.7. Undersøge medlemskab

Det er også muligt at undersøge om medkontrahenten har en frivillig ansvarsforsikring, eller er medlem af en ordning som eksempelvis Byg Garanti. Der kan dog opstå problemer hvis den erhvervsdrivende lyver om et medlemskab. Forbrugeren vil i så fald ikke være bedre sikret med en aftale hvor den erhvervsdrivende har snydt forbrugeren end forbrugeren er i dag.

3.8.8. Producent garantier

Forbrugerne kan også vælge at købe varer der er omfattet af en producentgaranti, så mangler stadig kan rettes mod producenten hvis forretningen går konkurs. På den måde opnår forbrugeren en ekstra beskyttelse. Det er dog langt fra alle varer der har denne ekstra garanti, og derfor vil forbrugerne ikke konsekvent kunne benytte denne strategi.

3.9. Hvilke muligheder har de erhvervsdrivende for at begrænse forbrugernes risiko?

De erhvervsdrivende har flere muligheder for frivilligt at begrænse den risiko forbrugere bliver udsat for, når en erhvervsdrivende går konkurs.

3.9.1. Frivilligt

For at beskytte forbrugere kan de erhvervsdrivende være mere kritiske i forhold til hvor længe de vælger at sælge til forbrugere, især i de tilfælde hvor de kræver forudbetaling. Dette kan dog være en svær balancegang da enhver erhvervsdrivende vil rede sin egen forretning. Netop derfor kan den erhvervsdrivende have svært ved at se realiteterne i øjnene, og i tide stoppe salg til forbrugere.

¹⁸¹ forbrug.dk/klage/retogpligt/1/konkurseslophoerer/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

Derudover vil der ofte være nogle ejere bag forretningen, som vægtes højere i en konkurssituation end forbrugerne.

De erhvervsdrivende kan også, som nævnt, indgå aftaler om 3. mandsgarantier. Fx ved i branchen at have en aftale om Network liability, så forbrugeren, selvom en forretning er gået konkurs, stadig har nogle at rette sit mangelskrav mod¹⁸². Den samme aftale kan forretningen have med sine leverandører, så forbrugerne i tilfælde af en konkurs vil kunne henvende sig direkte til dem.

De erhvervsdrivende kan også undlade at kræve forudbetaling, og selv påtage sig den risiko og omkostning det er at bestille noget hjem til kunden; som det derefter kan vise sig at denne alligevel ikke ønsker. Hvorved den erhvervsdrivende må forsøge at sælge varen til anden side.

De erhvervsdrivende har også mulighed for at indgå en privat aftale med et forsikringsselskab, der via forretningen kan tilbyde en konkursforsikring til forbrugerne. Dette vil dog for nogle forbrugere, kunne virke som et signal fra forretningen om at det går dårligt. Det vil derfor helt afhænge af hvordan de erhvervsdrivende får signaleret denne forsikringsmulighed ud til forbrugerne, om det vil blive opfattet som positivt eller negativt af forbrugerne.

De erhvervsdrivende kan formentlig blive endnu bedre til at signalere hvordan forretningen går, og gøre disse signaler troværdige ved at oplyse om regnskab og solvens. Det optimale ville være, at alle erhvervsdrivende skulle oplyse et nøgletal, så forbrugerne havde let ved at sammenligne de forskellige erhvervsdrivende med hinanden. På samme vis som man i dag i kreditretten bruger ÅOP. Det er imidlertid ikke så enkelt med regnskaber, da der er flere faktorer der har indflydelse på et nøgletal. Ikke alle regnskaber er opgjort efter samme principper, og der kan være forskellige afskrivningsmetoder¹⁸³. Der skal desuden flere nøgletal til for at fortælle hvordan forretningen går, og det vil være svært for forbrugere, uden kendskab til regnskaber at sammenligne forretningerne med hinanden ud fra nøgletal. Flere nøgletal kan risikere at pege i forskellige retninger for hvordan forretningen går.

En anden mulighed er at hver enkelt branche, på eget initiativ går sammen om at oprette en garantiordning som Byg garanti, der kan sikre forbrugerne ved konkurs.

¹⁸² Ulfbeck. 2000. Side 247.

¹⁸³ Andersen, Hedegaard og Lauritsen. 2002. Side 66.

3.9.2. Lovgivning

Der er desuden flere tiltag lovgiver kan tage, for at fremme de forretningsdrivendes motivation til at beskytte forbrugerne. Som i allerede eksisterende lovgivning kan lovgiver lovgive om oprettelse af en ordning som Rejsegarantifonden¹⁸⁴, hvor forretningerne skal være medlem for at måtte agere på markedet. På den måde vil forbrugerne opnå en bedre beskyttelse end i dag.

Lovgiver kunne også indføre et solvenskrav for forretningerne, til at angive hvor meget likviditet forretningerne skal have for at måtte handle med forbrugerne. På linje med det der forlanges af fx pengeinstitutter¹⁸⁵.

Derudover findes der allerede ansvarsforsikringer for nogle erhverv, eksempelvis ejendomsmæglere¹⁸⁶. Noget tilsvarende kunne eventuelt forlanges af de erhvervsdrivende. Så hvis de sælger produkter med mangler, kunne forbrugeren holde sig til forsikringsselskabet, hvis den erhvervsdrivende ikke havde midler til at godtgøre forbrugeren sit krav.

3.10. Sammenfatning af kap 3

Selv om lovgivningen giver mulighed for, at forbrugerne kan beskytte sig mod de erhvervsdrivendes konkurs, så mener jeg ikke at der på nuværende tidspunkt findes brugbare muligheder for forbrugerne. De muligheder forbrugerne har i dag for at begrænse eller undgå risiko, er så omkostningsfyldte at det kun er ved køb af meget dyre produkter, forbrugerne reelt kan anvende mulighederne.

De erhvervsdrivende har ligeledes muligheden for at give forbrugerne en bedre beskyttelse med de regler der er i dag, uden at de benytter sig af det. Forretningerne har mulighed for med særaftaler at sikre forbrugerne en 3. mandsgaranti hos enten producenterne eller andre erhvervsdrivende hvis forretningen skulle gå konkurs, men selv om der er en reel mulighed, er det ikke noget de erhvervsdrivende prioriterer.

¹⁸⁴ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997, § 8, stk. 2.

¹⁸⁵ Bkg. af lov om finansiel virksomhed nr. 793 af 20. aug. 2009 § 124

¹⁸⁶ Bkg. om ansvar, garantistillelse og behandling af deponerede midler m.v. ved omsætning af fast ejendom nr. 164 af 22. feb. 2007 (Formidlingsbekendtgørelsen). § 8, stk. 1.

Efter min mening yder reglerne, som de er i dag, ikke den beskyttelse af forbrugerne, som man kunne ønske sig i et retssamfund hvor forbrugerbeskyttelse ellers på mange områder bliver prioriteret højt.

Kap. 4: Økonomisk del

I det økonomiske afsnit vil jeg tage udgangspunkt i den almindelige forsikringsteori, for at undersøge hvordan indførelsen af en ordning vil påvirke både forbrugerne og de erhvervsdrivende.

Den traditionelle forsikringsteori er baseret på hypotesen om at forbrugere er risiko averse, og at de derfor er villige til at betale for den tryghed en forsikring giver¹⁸⁷.

Flere steder i analysen vil udtrykkene: høj og lavkvalitets forretninger, eller sikre og usikre forretninger forekomme. Det skal ikke forstås som en kvalitetsvurdering af de produkter forretningen sælger, men som en vurdering af selve forretningen og den levetid. En højkvalitets forretning er dem der har en sund økonomi, er stabile og kan forventes at være på markedet flere perioder endnu. En lavkvalitets forretning er ustabil og lever typisk kortere tid.

4.1. Administrationsomkostninger ved en ordning

Transaktionsomkostningsteorien er baseret på antagelser om forbrugers begrænsede rationalitet og opportunistiske adfærd¹⁸⁸. Forbrugerne har begrænset rationalitet da de ikke kan indhente og bearbejde alle tilgængelige oplysninger, og dermed forudse alle konsekvenser af deres valg. Forbrugerne tager altså beslutninger ud fra ikke fuldkommen gennemarbejdede data¹⁸⁸. Forbrugerne er opportunistiske, da de ønsker at maksimere deres egen nytte. Dette må de dog gøre ud fra de kognitive begrænsninger de har, nemlig i form af begrænset og selektiv hukommelse¹⁸⁸.

Forbrugeren er i sin adfærd ofte opportunistisk, og vil udnytte situationer og gribe uforudsete muligheder for at øge sin egen nytte. Derfor vil forbrugeren kunne finde på at anmelde større krav end de reelt har¹⁸⁹ for at øge deres egen nytte, uden at de kan se den fulde konsekvens af dette. Nemlig at ordningen i sidste ende vil blive dyrere pga. højere transaktionsomkostninger, fx til kontrol af rigtigheden af forbrugernes krav.

Transaktionsomkostninger er overskriften på en hel vifte af omkostninger, der skal afholdes af de erhvervsdrivende for at agere på markedet¹⁸⁹. Det gælder fx efterlevelsen af offentlige regler, eller

¹⁸⁷ Dahlmond. 2005. Side 193.

¹⁸⁸ Huusom, Henrik. 2005. *Transaktionsomkostningsteori og styringsmidler i miljøregulering af landbrug*. Samfundsøkonomen nr. 2. Side 20-23.

¹⁸⁹ Horgby, Per-Johan and Annette Wittkau-Horgby. 2008. *Beyond moral hazard – Some thoughts on criminal hazard and insurance*. NFT, årg. 89, nr. 2. Side 148.

hvis der bliver lovgivet om en obligatorisk ordning, så omkostninger i forbindelse med denne. Offentlig regulering kan indskrænke de beslutninger, der ellers ville været optimale for de erhvervsdrivende og give dem yderligere omkostninger ved at agere på markedet¹⁹⁰.

Det har ikke været muligt at finde et præcist tal for, hvor mange forretninger der skulle omfattes af ordningen. Der er dog ingen tvivl om, at der er store administrative omkostninger forbundet med at styre en ordning hvor alle detailforretninger er omfattet.

Konkurrencestyrelsen anslår, at der er ca. 94.866¹⁹¹ forretninger med forskellige kortbetalingsmuligheder. Problemet med dette tal er imidlertid, at det omfatter forretninger der ikke skal omfattes af ordningen, fordi deres produkter ikke er dyre nok til at bære de omkostninger der følger med, eller de ikke handler med forbrugere. Men tallet giver en indikation af hvor mange detailforretninger der er i Danmark.

Hvis et produkt er defekt vil produktansvarsreglerne stadig skulle anvendes, derfor kan producenten/leverandøren holdes ansvarlig, enten efter produktansvarsloven, eller det retspraksisudviklede produktansvar¹⁹². Dette hvis man vil udgå selvriskoen på de 4.000kr. der er efter produktansvarsloven § 8, stk. 1¹⁹³. Det betyder at fx fødevarer kan holdes uden for en ordning, da indkøb af eksempelvis æg, ost og kød udgør en meget lille omkostning. Og hvis produktet skulle være dårligt og gøre forbrugeren syg, vil produktansvarsreglerne sørge for erstatning til forbrugeren.

Ordningen kan naturligvis organiseres som en non profit ordning, så der ikke er nogen der skal tjene på den, men der vil være omkostninger i forbindelse med at indkræve penge fra de erhvervsdrivende, kontrollere at de betaler det korrekte beløb, og straffe dem der prøver at snyde. Derudover vil der være udgifter til rådgivning af forbrugerne, lønninger til personale og markedsføring¹⁹⁴. Det vil desuden blive dyrt at administrere forbrugernes krav, da det skal kontrolleres at de forbrugere der gør krav gældende, reelt også har et krav.

¹⁹⁰ Østergaard, Kim. 2003. Juridisk institut, Julebog 2003, Metode på cand.merc.jur. studiet. Jurist- og økonomiforbundets forlag.

¹⁹¹ search.oem.dk/cgi-bin/MsmGo.exe?grab_id=8&page_id=11853312&query=mv&hiword=mv+, Konkurrencestyrelsen.

¹⁹² Andersen og Lookofsky. 2005. (Kapitel 10).

¹⁹³ Bkg. af lov om produktansvar nr. 261 af 20. marts 2007

¹⁹⁴ forsikringogpension.dk/Pension/Spoerg_om_pension/Sider/Administrationsomkostninger.aspx, Forsikringsoplysningen.

Forsikringer er generelt kendt for at have store administrationsomkostninger, dette sat i forhold til andre måder at undgå risiko på¹⁹⁵. Der kan dog argumenteres for, at der vil være stordriftsfordele ved kun at have én ordning, frem for at hver branche har sin egen. På den måde skal forbrugeren kun informeres om et sæt regler og man vil formentligt kunne indhente fordelagtige tilbud på leje af lokaler, telefonforbindelse osv.

4.1.1. Hvor små krav bør afskæres?

De små krav er procentvis dyre at administrere, ikke alene i omkostninger, men fordi forbrugerne stort set ikke vil opleve nogen nytte af at få forsikret små tab. Derfor er der reelt ingen grund til at bruge ressourcer på at forsikre disse krav¹⁹⁶. Forfatteren Bjarne Florentsen skriver i artiklen ”Risikoaversion og tendens til overforsikring”, at hvis beløbene bliver så små, at de er under 1-2 promille af forbrugers livstidsindkomst vil forbrugers nytte af en forsikring være så lille, at det fra en økonomisk synsvinkel ikke kan betale sig at forsikre disse beløb¹⁹⁶.

Forbrugerne disponerer dog ud fra årsindkomsten og ikke livstidsindkomsten, som de ellers burde ud fra rationelle overvejelser¹⁹⁶. Pga. asymmetrisk information og kognitive begrænsninger¹⁹⁷, er det forkrævende for forbrugerne at overveje alle muligheder, og derfor bruger forbrugerne i stedet tommelfingerregler¹⁹⁸, når de overvejer deres nytte. Derudover er forbrugernes nyttefunktioner ikke veldefinerende, de kender sjældent deres egen nyttefunktion, og den kan desuden variere i forhold til ydre omstændigheder¹⁹⁸.

Forbrugerne er desuden typisk *for* risiko averse i forhold til små beløb, og værdsætter tilbagebetalinger fra forsikringer som lottogevinster, hvilket vil sige at de ser en større værdi ved tilbagebetalinger end hvad der er økonomisk rationelt. Det betyder at forbrugerne ofte overforsikrer sig. Overforsikring gælder både i de tilfælde hvor forsikringen er tegnet med en for lav selvrisiko, og hvor der er forsikret genstande der har en for lav værdi til at forsikringen økonomisk kan svare sig¹⁹⁸. Bjarne Florentsen mener, at det kun er personer med en årsindkomst på under 100.000 kr. der bør have en selvrisiko på under 10.000kr.

Beslutningskriteriet for hvornår forbrugeren skal have en forsikring, eller for hvor små beløb der bør forsikres, kommer til at afhænge af den forventede livstidsindkomst¹⁹⁸.

¹⁹⁵ Dahlmond. 2005. Side 193.

¹⁹⁶ Florentsen, Bjarne. 2002. *Risikoaversion og tendens til overforsikring*. Finans/Invest. Nr. 6. Side 26-35.

¹⁹⁷ Sornn-Friese. 2007. Side 106.

¹⁹⁸ Florentsen, Bjarne. 2002. *Risikoaversion og tendens til overforsikring*. Finans/Invest. Nr. 6. Side 26-35.

Forsikringer giver en økonomisk tryghed¹⁹⁹, forbrugeren ved hvad han kan regne med, og skal derfor ikke bekymre sig om, om den erhvervsdrivende går konkurs og om det vil medføre ekstra udgifter for ham. Dog afhænger det af den enkelte forbrugers marginalnytte²⁰⁰ hvornår han har brug for en forsikring, da det ikke er ens for alle forbrugere hvornår det er økonomisk rentabelt at forsikre sig.

4.1.2. Opsummering

Selv om administrationsomkostningerne ved forsikringer ofte er store, betaler forbrugeren for den tryghed han opnår ved at forsikringselskabet overtager en del af hans risiko²⁰¹. Forsikringer skal ikke ses som en opsparing, hvor omkostningerne til forsikringen skal gå lige op med de udbetalinger forbrugeren kan forvente. Forsikringernes omkostninger kan i stedet sidestilles med andre måder, hvormed forbrugeren kan opnå samme tryghed.

Ud fra økonomiske overvejelser er det ikke kun mindre krav der bør afskæres fra ordningen, men også relativt store krav, da disse ikke økonomisk vil kunne svare sig at forsikre. Dog vil en ordning skabe tryghed hos forbrugerne og denne variabel bør også medtages i en vurdering af, om en ordning vil være for omkostningstung. Hvis for mange krav bliver afskåret, vil forbrugerne ikke opleve at de er blevet bedre sikret.

4.2. Ud fra hvilke kriterier beregnes præmien på en forsikring?

Hvordan præmien på en eventuel forsikring skal beregnes afhænger af hvordan ordningen organiseres, da det påvirker fastsættelsen af præmien. Ordningen kan som sagt organiseres som en nonprofit ordning, så private forsikringselskaber ikke kommer til at tjene på forsikringen. Private selskaber beregner præmien ud fra hvordan de får dækket deres risiko, og samtidig har det største dækningsbidrag^{202 og 203}. Ved en nonprofit ordning skal ordningens udgifter blot dækkes.

¹⁹⁹ Florentsen, Bjarne. 2002. *Risikoaversion og tendens til overforsikring*. Finans/Invest. Nr. 6. Side 26-35.

²⁰⁰ Nielsen, Jens Perch. 2004. *Politik eller forsikring*. Finans/Invest. Nr. 8.

²⁰¹ Florentsen, Bjarne. 2002. *Risikoaversion og tendens til overforsikring*. Finans/Invest. Juni. Side 26-35.

²⁰² Dækningsbidrag, er omsætningen minus variable omkostninger og viser hvad der er tilbage til faste omkostninger. Andersen, Hedegaard og Lauritsen. 2002. Side 44.

²⁰³ Nielsen, Jens Perch. 2004. *Politik eller forsikring*. Finans/Invest. Nr. 8.

4.2.1. De erhvervsdrivendes præmier

Det har stor betydning om alle erhvervsdrivende skal betale samme præmie, eller om præmien beregnes ud fra hvilken risikogruppe den erhvervsdrivende er omfattet af. Det vil være langt lettere at administrere hvis alle erhvervsdrivende betaler det samme for forsikringen, i så fald vil præmien kunne beregnes ud fra reglen om ”de store tals lov”. De store tals lov er et fundamentalt princip inden for forsikringsteorien. Det betyder, at forsikringsselskaberne kan overtage forbrugernes risiko uden at øge deres egen risiko, hvis der blot er nok forretninger med i forsikringen, fordi man med mange observationer vil få det forventede gennemsnit²⁰⁴.

Dvs. ordningen kan beregne sin risiko, bl.a. ud fra hvor mange konkurser der har været de seneste år, hvor store tab konkurserne har medført, og hvordan den økonomiske situation er i landet er generelt. På den måde vil ordningen kunne få et overblik over det gennemsnitlige forventede tab, og derved beregne deres præmie for at overtage risikoen.

Ulempen er dog at de sikre forretninger komme til at finansiere de usikre, hvilket umiddelbart kan virke urimeligt for de forretninger der har en solid økonomi. Men hvis de erhvervsdrivende skal betale afhængigt af deres risiko, vil det først skulle afgøres hvilken risikoklasse de befinder sig i. Det er vigtigt, at det er objektive observerbare kriterier, der får betydning for fastsættelsen af præmien. Dette, da forretningerne ellers vil have incitamenter til at tilbageholde intern viden, der vil få præmien til at stige. Det vil dog trods ulemperne, være en mere retfærdig måde at beregne præmien på, selv om det vil have konsekvenser i form af høje præmier for fx nystartede forretninger, der har en større risiko for at gå konkurs.

De objektive kriterier præmien kan beregnes ud fra, kunne dels være forretningens størrelse, hvor, lang tid forretningen har været på markedet og dels forretningens aktiver i forhold til passiver.

Ved fastsættelse af forsikringspræmien, må man tage højde for om forsikringsbetingelserne giver incitamenter for de erhvervsdrivende til at forbygge konkursen²⁰⁵. Det vil afhænge af hvor god forsikringsselskabet er til at skabe incitamenter, hvad præmien vil blive. Forsikringsselskabet kan give incitamenter til at investere i at forbygge konkursen ved fx at hæve præmien, hvis de erhvervsdrivende ikke opfylder visse krav i forsikringsaftalen²⁰⁶.

²⁰⁴ Nielsen, Jens Perch. 2004. *Politik eller forsikring*. Finans/Invest. Nr. 8.

²⁰⁵ Jensen og Frost. 1998. Side 8.

²⁰⁶ Dahlmond. 2005. Side 197.

Det er dog altafgørende, at forsikringsselskabet kan observere de erhvervsdrivendes forebyggende adfærd. En hovedregel er, at kan selskabet ikke det, vil præmien stige proportionalt med hvor meget forsikringen skal dække²⁰⁷.

4.2.2. Konkursforsikring til forbrugerne

Med en tillægsforsikring som forbrugerne kan vælge købe, hvis de ikke selv ønsker at bære en konkursrisiko, vil det kun være de forbrugere der reelt oplever en øget nytte af den tryghed forsikringen giver, der vil vælge at købe en sådan.

Ved en frivillig forsikring er det den subjektive nytte, og ikke nyten for alle forbrugere der er vigtig. Det vil være den ekstra nytte den enkelte forbruger oplever, holdt op imod omkostningerne den enkelte forbruger skal betale for forsikringen, der vil være afgørende for om forbrugeren vælger at købe forsikringen.

Hvis tillægsforsikringerne koster det samme i alle forretninger, og prisen forbrugeren skal betale kun afhænger af det købte produkts pris; kan man undgå den adverse selection, der ellers ville kunne opstå, hvis forbrugerne via tillægsforsikringernes pris kunne se hvilken risikogruppe forretningerne er vurderet til. Ulempen ved at forsikringen koster det samme i alle forretninger, kan være at forbrugerne ikke vil være så kritiske i forhold til hvor de handler, når bare de har en forsikring. Det vil nemlig i gennemsnit være dyrere for forsikringsselskabet at forbrugeren handler hos en usikker forretning.

Når forbrugerne bliver forsikrede tager de generelt flere chancer, de tager færre forholdsregler, og anmelder flere skader²⁰⁷. Der kan også opstå en situation hvor forbrugerne, når forsikringsbegivenheden er indtruffet, anmelder et større krav end han reelt har²⁰⁷. Det er derfor vigtigt, at selskabet kan kontrollere de krav forbrugerne anmelder.

4.3. Hvordan vil en ordning påvirke forbrugernes og de erhvervsdrivendes incitament?

Det er helt essentielt for en ordning at skabe incitament, fordi både de erhvervsdrivendes og forbrugernes hovedbekymring er deres egen velfærd, ikke andres²⁰⁸.

²⁰⁷ Horgby, Per-Johan and Annette Wittkau-Horgby. 2008. *Beyond moral hazard – Some thoughts on criminal hazard and insurance*. NFT, årg. 89, nr. 2. Side 148.

De erhvervsdrivende får incitament til at opføre sig ordentligt gennem implicitte trusler fra forbrugerne side, om at de vil give mistanke om eventuel snyd videre til bekendte. Trusler sammenholdt med udsigten til senere handler, giver de erhvervsdrivende incitament til at handle fair²⁰⁹.

Forbrugerne får incitament gennem den risiko de har for at lide tab. Da forbrugerne vil maksimere deres egen nytte vil de, uden en ordning undersøge hvem de handler med, for på den måde at prøve at undgå tab.

4.3.1. De erhvervsdrivende

De erhvervsdrivende vil, under en ordning ikke have de samme incitament til at føre en forsvarlig forretningsdrift som uden en ordning. Fordi en ordning vil medføre at forbrugerne bliver uinteresserede i hvem de handler hos, og ikke vil bruge tid på at aflæse de signaler, de erhvervsdrivende sender om sig selv. Dette fordi ordningen sørger for at forbrugerne ikke lider tab, hvis den erhvervsdrivende går konkurs.

Hvis ordningen er frivillig for de erhvervsdrivende, kan det være en konkurrencemæssig fordel for dem at være medlem. Dette fordi forbrugerne kan opfatte de signaler forretningerne sender, som om de ønsker at reducere deres risiko. Forretningerne skulle betale for at være med i ordningen, så det ville kun være de sikre forretninger med god økonomi der havde råd til at være medlem.

Hvis de erhvervsdrivende bliver kontrolleret på samme måde som fx rejsebureauerne kontrolleres af Rejsegarantifonden, vil en stor del af morald hazard problemerne kunne styres, således at de erhvervsdrivendes incitament ikke vil ændre sig væsentligt under en ordning. Det vil imidlertid blive vanskeligere at kontrollere alle de detailforretningerne der skulle omfattes af ordningen, i forhold til det antal rejsebureauer der er at kontrollere. Det vil resultere i store omkostninger hvis der skal så omfattende kontrol til. Det vil desuden være mere omfattende at føre kontrol med detailforretninger fra mange brancher, end hvis det kun drejede sig om en enkelt branche.

4.3.2. Forbrugerne

Hvis forbrugerne bliver omfattet af en ordning, vil de ikke direkte have nogen omkostninger i tilfælde af, at en forretning de har handlet med går konkurs. Derfor vil forbrugerne ikke have de

²⁰⁸ Campbell. 2006. Side 6.

²⁰⁹ Campbell. 2006. Side 6.

samme incitamenters til at forbygge tab²¹⁰, da de ikke vil miste noget uanset om de handler hos en sikker eller usikker forretning.

Mindre forebyggelse fra forbrugernes side vil resultere i flere tab, og dermed flere krav mod forsikringsselskabet/ordningen²¹⁰. Forsikringsdækning øger den individuelle velfærd, men for samfundet er det et problem, da forbrugerne ikke vil forebygge tilstrækkeligt i forhold til det økonomisk optimale²¹⁰. Det giver i sidste ende højere forsikringspræmier²¹¹. Problemet er, at forbrugerne ikke kan sænke deres omkostninger til ordningen ved at investere i forebyggelse²¹¹, og netop derfor bliver forebyggelsen mindre end optimal.

Er ordningen frivillig vil forbrugerne være i stand til at se om de handler med en sikker eller usikker forretning, og vælge om de vil betale for den sikkerhed ordningen tilbyder. Eller om de vil have produkterne til en billigere pris, som de forretninger uden for ordningen formentlig vil kunne sælge dem til.

4.4. Måder hvorpå de erhvervsdrivende kan signalere til forbrugerne

Et signal er en oplysning til forbrugeren. For at en forretning er villig til at signalere skal omkostningerne til signalering, gå lige op med den gevinst forretningen opnår ved at signalere²¹².

Signalering er et adverse selection fænomen, da den information forretninger besidder om sig selv er skjult for forbrugerne. Forbrugernes nytte er afhængig af den information forretningerne har, da den er afgørende for at forbrugerne kan genkende den type forretning de handler hos²¹³. “By credibly signaling higher service quality, information asymmetries are mitigated and the resulting problems of adverse selection and moral hazard are lessened”²¹⁴.

Der er mange signaler de erhvervsdrivende kan benytte sig af, når de vil signalere overfor forbrugerne hvem de er og hvad de står for. For at signalerne virker, skal de fremstå troværdige og må ikke kunne kopieres af andre forretninger²¹⁴. De sikre forretninger vil gerne signalere til deres

²¹⁰ Campbell. 2006. Side 179.

²¹¹ Campbell. 2006. Side 180.

²¹² Eckardt. 2007. Side 122.

²¹³ Campbell. 2006. Side 11 og 13.

²¹⁴ Eckardt. 2007. Side 121.

kunder, at de trygt kan handle hos dem. Det kan imidlertid være svært for de sikre forretninger, at skille sig ud fra andre forretninger på en troværdig måde.

4.4.1. Garantier

Garantier bliver generelt fremhævet som et af de vigtigste signaler forretningerne kan bruge²¹⁵. Det er ifølge forfatteren, Sanford J. Grossman den bedste måde hvorpå forretningerne kan skille sig ud fra hinanden og signalere til forbrugerne hvilken type de er²¹⁶.

For at en garanti er troværdig må den der påtager sig garantien, fremstå som troværdig og have finansielle ressourcer til at opfylde garantien²¹⁷. Garantier bliver troværdiggjort, ved tidligere garantiers opfyldelse²¹⁸. Det er vigtigt at garantien bidrager til at øge forbrugerens incitament til forsigtighed²¹⁹, fx gennem vilkår for hvornår garantien dækker. Det vil give morald hazard hos forbrugerne, dersom de blot får en ubegrænset garanti. De vil ikke have incitament til at passe på produktet, og garantien vil blive for dyr for den erhvervsdrivende.

Hvis en forretning kan markedsføre sig med garantier der også gælder efter en konkurs, vil det give forbrugerne en bedre sikkerhed og forretningen en konkurrencemæssig fordel. Det kræver dog at forbrugeren kan se at garantien ikke er indholdsløs. Forretningen kunne give langvarige garantier fx ved at samarbejde med tidligere led i omsætningskæden, eller med andre erhvervsdrivende i sammen branche.

En garanti er et troværdigt signal, da den viser at den erhvervsdrivende kun anser det som en lille risiko, at produktet har mangler. Dette fordi den erhvervsdrivende ikke ville kunne yde garanti på dårlige produkter uden at miste sin fortjeneste²²⁰. Produktets kvalitet er kendt af forretningen, men ikke af forbrugeren der må stole på sin egen dømmekraft og på garantierne²²¹.

²¹⁵ Grossman, Sanford J. 1981. *The informational role of warranties and private disclosure about product quality*. *Journal of Law & Economics*, University of Chicago. December. Side 479.

²¹⁶ Grossman, Sanford J. 1981. *The informational role of warranties and private disclosure about product quality*. *Journal of Law & Economics*, University of Chicago. December. Side 461.

²¹⁷ Dahlmond. 2005. Side 201.

²¹⁸ Bishop, Mayer and Kay. 1995. Side 192.

²¹⁹ Dahlmond. 2005. Side 201.

²²⁰ Campbell. 2006. Side 6.

²²¹ Lutz, Nancy A. 1989. *Warranties as signals under consumer moral hazard*. *RAND Journal of Economics*. Nr. 2. Side 239.

4.4.2. Omdømme

Et godt rygte er en overbevisende måde, hvorpå forretningerne kan signalere kvalitet²²², og samtidig i en vis udstrækning undgå at andre forretninger kopierer dem²²³.

”Since it is build up over time, it requires multiple interactions over several periods”²²⁴. Et godt rygte kræver store investeringer, hvilket betyder at der skal være et betalingsdygtigt marked for at det kan betale sig²²⁵. Desuden er højkvalitets forretninger kendt for at have højere omkostninger end lavkvalitets forretninger, de kan derfor tage mere for deres produkter,²²⁶ og det viser samtidig hvilken type de er.

Generelt kan det siges, at jo ældre en forretning er jo bedre bør forbrugerne kunne stole på dens omdømme²²⁷. Et omdømme kan opbygges eksempelvis via mund til mund metoden, samt gennem god kvalitet og service.

Et godt rygte forsvinder hvis forretningen begynder at slække på kvaliteten. Hvis den erhvervsdrivende begynder at snyde forbrugerne, vil det resultere i to ting: for det første er der lavere omkostninger ved at drive en lavkvalitets forretning, derfor vil den erhvervsdrivende umiddelbart kunne tjene penge på det. For det andet vil den erhvervsdrivende ødelægge det han har investeret i at opbygge et godt rygte²²⁸. Forbrugerne vil holde op med at handle hos den pågældende forretning, når de opdager at de ikke får den service og den kvalitet de forventer. Samtidig vil de fortælle familie og venner om deres dårlige oplevelser²²⁹, og til sidst vil forretningen være dårligere stillet end de forretninger der fra start leverede lav kvalitet²³⁰.

4.4.3. Pris

Forretningerne kan også bruge prisen til at signalere hvem de er²³¹. Lavkvalitets forretninger vil altid have en fast lav pris. Højkvalitets forretningerne kan i en periode sætte prisen ned til under den

²²² Cowen and Crampton. 2002. Side 76.

²²³ Eckardt. 2007. Side 120.

²²⁴ Eckardt. 2007. Side 125.

²²⁵ Eckardt. 2007. Side 129.

²²⁶ Eckardt. 2007. Side 125.

²²⁷ Eckardt. 2007. Side 128.

²²⁸ Eckardt. 2007. Side 126.

²²⁹ Eckardt. 2007. Side 127.

²³⁰ Eckardt. 2007. Side 126.

²³¹ Macho-Stadler and Perez-Castrillo. 2001. Side 188.

pris lavkvalitets forretningen tilbyder, for at få fat i nye kunder. Forbrugerne ved nemlig at de får høj kvalitet for prisen, og forretningen kan nemt tjene det tabte ind på nye kunder.

Det signal højkvalitets forretningerne sender ved at sænke prisen midlertidigt, er, at de er en troværdigt forretning, der kan få nok kunder til at tjene det tabte ind, hvorimod en lavkvalitets forretningen ikke vil have råd til at sætte priserne ned²³².

4.4.4. Kæder

Butikskæder begrænser i et vist omfang kvalitetsusikkerheden, kunden ved hvad de kan regne med at få når de handler hos en bestemt kæde²³³.

4.4.5. Reklame

Reklamer har ligeledes en god signalværdi²³⁴. Det kan ikke betale sig for lavkvalitets forretninger at reklamere, da det kun øger salget i den periode de reklamerer. Hvorimod højkvalitets forretninger øger salget over tid via reklamer²³⁵, da en forbruger der får kendskab til en højkvalitets forretning vil fortsætte med at handle der²³⁶. Aggressiv reklamering efterlader imidlertid forbrugerne med et indtryk af dårlig kvalitet frem for god²³⁷, så det er en balancegang for de erhvervsdrivende hvor meget de bør reklamere. Positive udtalelser i aviser og magasiner er også reklame med god signalværdi, fx som bedst i test af service, troværdighed, garantier osv.

4.5. Hvis forbrugerne har en lille omkostning ved at finde ud af hvilken type forretning de handler hos, bør de så forsikres?

Forbrugerne vil relativt nemt kunne finde ud af om de handler med en høj eller en lavkvalitets forretning, fx ved at observere forretningens serviceniveau, garantier, tid på markedet m.m. Når forbrugerne relativt nemt kan gennemskue om de handler med en høj eller lavkvalitets forretning, vil deres nytte af en forbrugerbeskyttelsesordning falde, netop fordi forbrugerne kan udgå at handle med de mere usikre forretninger.

²³² Eckardt. 2007. Side 126.

²³³ Cowen and Crampton. 2002. Side 76.

²³⁴ Eckardt. 2007. Side 127.

²³⁵ Eckardt. 2007. Side 128.

²³⁶ Eckardt. 2007. Side 125.

²³⁷ Macho-Stadler and Perez-Castrillo. 2001. Side 195.

Ifølge den neoklassiske teori er forbrugere rationelle, og vil maksimere deres egen nytte ud fra de økonomiske rammer de har²³⁸. Fordi forbrugerne ikke er sikret mod konkurser ved at handle hos høj kvalitets forretningerne, da også disse forretninger kan få økonomiske problemer og gå konkurs. Vil forbrugerne pga. den usikkerhed der ligger i hvem der vil gå konkurs, være villige til at løbe en risiko og handle hos lavkvalitets forretningerne, da disse ofte er billigere og forbrugerne derved vil kunne få flere varer, der vil øge deres nytte. Også selv om forbrugerne derved har en større risiko for at opleve tab i forbindelse med en erhvervsdrivendes konkurs.

Netop fordi forbrugerne ikke kan sikre sig mod konkurser, selvom de handler hos høj kvalitets forretninger, bør de have muligheden for en konkursforsikring. Desuden vil det ofte være sådan at forbrugere med få penge vil handle billige steder, hvorimod forbrugere med flere penge vil handle dyrere steder, da nytten af penge er faldende²³⁹. Derfor er det endnu vigtigere at forbrugere med færre penge beskyttes af en ordning.

4.6. Vil en ordning være nyttemaksimerende for forbrugerne?

Det er vigtigt at have kendskab til om forbrugernes nytte vil stige ved at indføre en ordning, gør den ikke det, vil det ikke være økonomisk rationelt at indføre en ordning.

Den almindelige nytteteori er baseret på at forbrugerne kan rangordne deres egen nytte ved én situation sat i forhold til en anden situation²⁴⁰. En forbruger kan fx vurdere at det giver 20% mere nytte at være med i en konkursordning end ved ikke at være det²⁴¹. Det er dog ikke muligt at måle forbrugernes nytte i forhold til hinanden for at afgøre hvem der vil værdsætte ordningen mest²⁴².

Forbrugerne ser forskelligt på sandsynligheden for, at en konkurs vil indtræde og vægter derfor nytten af en konkursforsikring forskelligt. Risiko averse forbrugere, vil nødtigt påtage sig en risiko og vil gerne betale for at slippe af med den²⁴³. En risiko avers forbruger vil betale mere for at slippe af med risikoen end en risikoneutral eller risikosøgende forbruger²⁴³. Det betyder at den risiko

²³⁸ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 89 og 90.

²³⁹ Nielsen, Jens Perch. 2004. *Politik eller forsikring*. Finans/Invest. Nr. 8.

²⁴⁰ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 72.

²⁴¹ Andersen. 1988. Side 34.

²⁴² Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 75.

²⁴³ Nygaard. 2006. Side 106.

averse forbruger vil acceptere, at der er omkostninger forbundet med ordningen fordi den til gengæld vil give ham tryghed mod at få et tab ved en erhvervsdrivendes konkurs.

De fleste forbrugere ønsker sikkerhed og tryghed, og har en modvilje mod risiko. Forsikringer kan derfor give en gunstig velfærdseffekt ved omfordeling af risiko²⁴⁴. At forbrugerne bliver omfattet af en konkursforsikring kan være efficiensforbedrende, da forbrugerne vil fortage handler de anser som risikofyldte, og som de ellers ikke ville have foretaget hvis de ikke havde været dækket af en forsikring²⁴⁴.

Forbrugerne er umættelige, derfor jo mere forbrug jo større nytte²⁴⁵. Forbrugerne vil altid prøve at maksimere deres nytte ud fra det begrænsede budget de har²⁴⁶. Forbrugerens nytte er mere følsom over for prisændringer, jo større forbruget er af den pågældende vare, da denne i så fald spiller en større rolle i budgettet²⁴⁷. Da fødevarer ikke skal omfattes af ordningen vil der ikke være prisstigninger på disse relateret til ordningen, hvorimod andre forbrugsgoder skulle omfattes og derfor vil stige i pris. Forbrugeren skal opveje omkostningerne til ordningen, i forhold til hvor meget han værdsætter trygheden.

Ideal situationen, set ud fra et økonomisk perspektiv, er en situation hvor forsikring udbydes på aktuarisk fair basis, dvs. hvor forsikringstagers forsikringspræmie er lig den forventede skadeserstatning. I en situation med aktuarisk fair forsikring vil risiko averse forbrugere vælge at forsikre sig fuldt ud, dvs. forbrugsmulighederne vil være ens uanset om forbrugeren bliver ramt af en erhvervsdrivendes konkurs eller ej²⁴⁸. Dog vil denne ideal situation ikke være realistisk mulig da der er omkostninger forbundet med bl.a. administration af ordningen. Forskellen mellem præmien og den forventede skadeserstatning vil være den pris forbrugerne betaler for at være dækket af en konkursforsikring.

Den enkelte forbrugers risiko aversion vil altså styre hvor meget hans oplevede nytte af en forsikringsordning vil være²⁴⁹.

²⁴⁴ fm.dk/db/filararkiv/18679/2004_2.pdf, Velfærdskommissionen. *Velfærdssamfund – Økonomiske aspekter*. Torben M. Andersen. Arbejdsrapport 2004:2. Side 6.

²⁴⁵ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 132.

²⁴⁶ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 139.

²⁴⁷ bennike.org/downloads/mikro/eftersp.pdf, Note til Mikro 2. år – Forbrugerteori. Erik Bennike.

²⁴⁸ cebr.dk/upload/private_forsikringer_i_velf%C3%A6rdssamfundet.pdf, CEBR. Rasmus Højbjerg Jacobsen og Svend Jespersen. *Private forsikringer i velfærdssamfundet*. Rapport 2005-09. Side 31.

²⁴⁹ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 157.

4.7. Hvad kan forklare at forbrugerne eller markedet ikke selv har fundet en løsning?

Man kan undre sig over hvorfor markedet ikke selv har forsøgt at løse problemet med forbrugernes manglende beskyttelse. Da den naturlige udbud/efterspørgsel medfører, at hvis markedet efterspørger noget og der kan tjenes penge på det, vil der også være nogen der vil dække denne efterspørgsel. Det private forsikringsmarked kan nemt etablere forsikringer hvor forbrugeren ikke kan påvirke hændelsen for forsikringens udbetaling og hvor skadens omfang nemt kan observeres²⁵⁰, hvilket begge er opfyldt ved en konkursforsikring.

Derfor kan der måske argumenteres for at forbrugerne ikke ønsker en konkursforsikring, for under forudsætning af at de havde efterspurgt en sådan og var villige til at betale for den, ville der være private forsikringsselskaber til at udbyde denne type forsikring.

Efter min vurdering handler det dog mere om prisen for denne type forsikring. Hvis et privat forsikringsselskab skulle udbyde en sådan forsikring for enkel produkter og tjene på det, ville det blive for dyrt for forbrugerne at tegne forsikringen, i forhold til det tab de ellers vil opleve. Forbrugerne må, som allerede nævnt, nyttemaksimere under de budgetrestriktioner de har²⁵¹, og derfor skal den tryghed de opnår kunne opveje omkostningerne til forsikringen.

Desuden har forbrugerne ikke forhandlingsstyrke til at få gennemført en beskyttelse af sig selv. De erhvervsdrivende er økonomisk stærkere og har langt lettere ved at organisere sig i forhold til forbrugerne. Så selv om de erhvervsdrivende naturligvis har nogle konkurrencemæssige begrænsninger i forhold til hvad de må aftale²⁵², vil man som regel finde mange af de samme kutymmer inden for samme branche, fx i forhold til brug af forudbetaling.

4.8. Sammenfatning af kap 4

De erhvervsdrivende har et utal af muligheder for at signalere, hvem de er, overfor forbrugerne, og forbrugerne kan relativt nemt, ud fra troværdige signaler afgøre om det er en sikker eller usikker forretningen. Forbrugerne vil dog, fordi de er rationelle og ønsker at maksimere deres egen nytte,

²⁵⁰ fm.dk/db/filarkiv/18679/2004_2.pdf Velfærdskommissionen. *Velfærdssamfund – Økonomiske aspekter*. Torben M. Andersen. Arbejdsrapport 2004:2. Side 13.

²⁵¹ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 129.

²⁵² Bkg. af konkurrenceloven nr. 1027 af 21. aug. 2007, § 6, stk.1.

vælge lavkvalitets forretningerne frem for højkvalitets, selvom der er større risiko for konkurs, fordi de der vil kunne få flest varer inden for deres budgetrestriktioner.

Forbrugerne har en mindre forhandlingsstyrke end de erhvervsdrivende, og derfor kan forbrugerne ikke tvinge de erhvervsdrivende til at give dem bedre beskyttelse, bl.a. fordi de har sværere ved at organisere sig og stå sammen end forretningerne har.

Ud fra økonomiske overvejelser, vil en ordning til at dække mindre krav ikke være efficient, da det vil være for dyrt at administrere de mindre krav. Jeg mener at fokuserer man på forbrugernes nytte af en sådan ordning, vil den oplevede nytte være stor nok til at en ordning vil kunne forsvares, ikke for alle krav men for de fleste, da de fleste forbrugere ønsker sikkerhed og tryghed i deres hverdag.

Kap. 5: Delkonklusion

Ved organiseringen af de eksisterende ordninger, har et vigtigt element i udformningen været, at administrationen af dem blev så enkel som muligt. Det har ligeledes været en grundlæggende tanke, at det har været de velfærdstruende tab, der skulle omfattes af forbrugerbeskyttende ordninger. Desuden skulle det være de områder hvor lovgiver har set det som en nødvendighed, for at samfundet kunne fungere optimalt. Da forbrugernes tillid i fx finanssektoren er afgørende for dennes funktionalitet. Ligeledes er forbrugernes og erhvervsfolks tillid til de professionelle rådgivere vigtige, for at samfundet kan bruge deres arbejde som kvalitetsstempel.

De eksisterende ordninger giver et godt grundlag for at vurdere, hvordan en generel forbrugerbeskyttelsesordning kan organiseres med mindst mulige administrationsomkostninger.

De eksisterende ordninger viser også med al tydelighed, at det er langt sværere at få bugt med de adfærdsproblemer, der er forbundet med forsikringer, der er oprettet ved en frivillig ordning; og hvor branchen selv skal administrere og selv har opstillet reglerne. Dette modsat en obligatorisk ordning hvor reglerne er fastlagt fra lovgivers side.

Forbrugerne er i dag, sammen med konkursboets andre kreditorer, henvist til selv at anmelde deres krav. Forbrugeren kan imidlertid opnå separatiststilling så deres varer kan udtages af konkursboet, hvis de er behørigt individualiseret til at de kan udskilles fra forretningens øvrige varer. Det vil dog oftest bero på en tilfældighed om forbrugers vare kan udtages eller ej.

Forbrugerne har, som reglerne er i dag, flere muligheder for at beskytte sig, fx kan de handle hos erhvervsdrivende der ikke forlanger forudbetalinger, eller anvende bankdeponering af forudbetalinger. Jeg mener dog mulighederne for beskyttelse er stort set illusoriske, da det vil være næsten umuligt at undgå de forretninger der kræver forudbetalinger, da der inden for brancherne ofte opstår faste kutymmer. Derudover har forbrugerne endnu færre muligheder for at bevare deres mangelsbeføjelser, da der langtfra er producentgaranti på alle produkter. Desuden kan butikskæder også gå konkurs, så forbrugerne kan heller ikke føle sig sikre ved at handle hos dem.

De erhvervsdrivende har også mulighed for at beskytte forbrugerne, men de mangler incitamentter til at føre beskyttelsen af forbrugerne ud i livet. At markedet ikke selv har fundet en løsning mener jeg ikke er et tegn på at der ikke er behov for en ordning. Det skyldes nærmere den manglende forhandlingsstyrke forbrugerne har når de står overfor de erhvervsdrivende.

De erhvervsdrivende ser ikke den signalværdi, der er i at være med i en forbrugerbeskyttelsesordning som tilstrækkelig til at de vil bruge ressourcer og penge på at få oprettet en. Kun når der er lovgivning på området har de erhvervsdrivende tilstrækkelige incitamenter til at begrænse forbrugernes risiko, da de ellers risikerer at blive straffet.

Del 2: Analyse og vurdering



253

Kap. 6: Diskussion af mulige modeller til en ordning

Ved en vurdering af hvordan en ordning kan organiseres er det vigtigt at have den økonomiske forsikringsteori i mente. Det er vigtigt at ordningen bliver organiseret så man i så vid udstrækning som muligt skaber incitamenter til at undgå adfærd som adverse selection og morald hazard, fx med kontrol og selvrisiko. Det er desuden vigtigt at holde transaktionsomkostningerne så langt nede som muligt i forhold til administrationsomkostninger og udgifter til kontrol.

Forbrugerrådet har venligt udlånt mig en undersøgelse de har gennemført, hvor de undersøger hvordan en ordning kan organiseres. Undersøgelsen er gennemført i perioden 24. februar – 10. marts 2009, og er baseret på svar fra 923 danske forbrugere over 18 år²⁵⁴. De følgende forslag til en ordning er derfor en kombination af forbrugerrådets, og mine egne forslag til en løsning af problematikken.

6.1. En forsikringsordning

Ordningen kan arrangeres som en konkursforsikring, hvor de erhvervsdrivende indbetaler en præmie. Præmiens størrelse skal afhænge af, hvor udsat forretningen er for at gå konkurs, og hvor store krav man i så fald kan forvente fra forbrugerne, i form af refundering af forudbetalinger, gavekort og mangelskrav.

Det vil også have betydning for præmiens størrelse, hvor etableret den erhvervsdrivende er. En nystartet selvstændig vil næppe have så meget kapital at stå imod med, som en veletableret forretning med et godt renommé. Der er desværre ingen tilgængelige opdaterede tal via Danmarks statistik²⁵⁵, men den nyeste undersøgelse fra 2005 og 2006, viser at: ”de nye firmaer er sårbare i starten af deres levetid. Over en fjerdedel af de nystartede firmaer i 2005 var ikke længere aktive i 2006 og kun halvdelen af alle nye firmaer er aktive efter tre år”²⁵⁶, (de tal vil formentlig kunne overføres direkte på detailforretningerne). En forsikringspræmie skal derfor være markant højere for nystartede forretninger, end for etablerede hvis den skal afspejle den reelle risiko forretninger har for at gå konkurs.

²⁵⁴ Bilag 2 – Forbrugerundersøgelse.

²⁵⁵ Bilag 4 - Mailkorrespondance med Søren Kristensen fra Danmarks statistik.

²⁵⁶ dst.dk/pukora/epub/Nyt/2008/NR497.pdf, Danmarks statistik.

Ved opstart af ordningen vil omkostningerne til fastsættelse af de enkelte præmier erhvervsdrivende skal betale være enorme, da det reelt vil kræve en individuel vurdering af hver forretning. Selv om man kan inddеле forretningerne i grupper efter risiko, vil man være nødt til at fortage kontrol af de oplysninger de erhvervsdrivende giver, da der for de erhvervsdrivende vil være store fordele forbundet med at pynte på eller tilbageholde oplysninger, i forhold til at få en billigere forsikring.

Det kan diskuteres, om der skal gives erstatning i de tilfælde hvor varen er dyrere end hos en konkurrent, sådan at forbrugeren reelt er dårligere stillet med forsikringspengene end ved det oprindelige køb. Ved en eventuel erstatning, vil forbrugernes incitament til at stille spørgsmålstejn ved, hvem de handler med, og hvorfor produkterne er så billige, forsvinde. For at få ordningen til at fungere, samt give forbrugerne de rigtige incitament, mener jeg ikke ordningen, uanset hvordan den organiseres, skal udbetale penge til erstatningskøb. Ordningen skal fungere som en tilbagebetaling, i de tilfælde produktet lider af en mangel, eller forbrugeren har betalt forud uden at få sine varer.

Er en ordning organiseret forsikringsmæssigt, vil der ikke være noget krav, hvis den erhvervsdrivende har handlet forsætligt, jf. FAL § 18, stk. 1²⁵⁷. Det vil kunne få betydning, hvis ejeren bevidst har trukket midler ud af forretningen, vel vidende hvor det adfærd bar hen. Problemet kan dog løses ved at forsikringsordningen dækker umiddelbart, overfor forbrugeren, og derefter indtræder i forbrugernes krav så forsikringselskabet har et regreskrav mod den erhvervsdrivende, som fx ved ansvarsforsikringer i trafikken²⁵⁸.

Bliver ordningen organiseret som en obligatorisk forsikring, som de erhvervsdrivende skal tegne, vil det være naturligt at de erhvervsdrivende overvælter den ekstra omkostning på forbrugerne i form af dyrere produkter, da de fortsat skal overleve.

Ved denne organiseringsmåde kan det midlertidigt blive svært for forbrugerne at gennemskue, hvor meget mere de kommer til at betale for den ekstra tryghed de får. Det vil kunne medføre morald hazard fra de erhvervsdrivendes side, da forbrugerne ikke selv kan kontrollere, om de betaler for meget for forsikringen. Forretningsindehaverne kan således fristes til at kræve flere penge af forbrugerne end hvad der reelt er nødvendigt for at dække deres omkostninger.

²⁵⁷ Bkg. af lov om forsikringsaftaler nr. 999 af 5. okt. 2006.

²⁵⁸ Sørensen. 2005. Side 430.

Desuden vil det det skulle skabe adverse selection fra forbrugernes side, da de vil vælge de nystartede forretninger fra hvis deres produkter er dyrere end andre forretningers, pga. en højere forsikringspræmie.

6.1.1. Opsummering

En forsikringsordning har, som beskrevet, flere ulemper end fordele. Forsikringspræmien vil blive dyrere for nystartede forretninger, og samtidig vil den opstille store adgangsbarrierer for nye forretninger i forhold til at komme ind på markedet. Dette vil være medvirkende til at hæmme konkurrencen. Der vil desuden være store transaktionsomkostninger forbundet med opstart af ordningen, da alle forsikringspræmier skal fastsættes. Desuden vil ordningen medføre adverse selection, hvis de erhvervsdrivende tilbageholder oplysninger der vil kunne medføre en højere præmie, og morald hazard, hvis de sætter forbrugernes priser mere op end nødvendigt.

6.2. Branchens egen organisering

Der er også den mulighed at brancherne selv indfører ordninger til beskyttelse af forbrugerne. Det skulle være obligatorisk for brancherne at indføre ordninger, der opfylder særlige krav. Hvordan de enkelte brancher så vil organisere og finansiere ordningerne, måtte være op til dem.

For at få sådanne ordninger indført, vil det være nødvendigt at gøre dem lovpligtige, da det ikke synes at være en prioritet hos de erhvervsdrivende at beskytte forbrugerne ved konkurs. Det kan dog undre at det ikke er tilfældet, da det, som nævnt, ville være en konkurrencemæssig fordel for en forretning at kunne skilte med, at de var med i en forbrugerbeskyttelsesordning, der sikrer forbrugerne ved en konkurs.

Ved branchernes egen organisering, vil højkvalitets forretningerne nemt komme til at finansiere de tab forbrugerne lider, hos lavkvalitets forretningerne. For at komme udenom det bliver brancherne nødt til at kontrollere lavkvalitets forretningerne, så der ikke opstår morald hazard adfærd ved eksempelvis at kræve forudbetalinger af forbrugerne, selvom den erhvervsdrivende er bekendt med at forretningen er på vej mod konkurs. jf. Rejsegarantifondens kontrol af sine medlemmers økonomi²⁵⁹.

²⁵⁹ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997. § 13, stk. 1

En ulempe ved at lade brancherne stå for organiseringen, er at der formentlig vil opstå mange variationer af reglerne, hvilket kan gøre det svært og ugennemskueligt for forbrugerne. Der vil som minimum være brug for klare rammer for, hvordan ordningen skal organiseres i de enkelte brancher, dog uden at det kvæler fordelene ved at brancherne kan konstruere ordningen så den passer bedst til den enkelte branche.

Det vil desuden være en unødigt omkostning, at hver enkelt branche skal ansatte personale til at informere om ordningen og dens regler; frem for en generel ordning, hvor der kan udarbejdes regler og informationsmateriale på en gang.

6.3. Deponering af forudbetalinger²⁶⁰

Deponering af forudbetalte beløb, som forbrugerrådet foreslår, betyder at når forbrugeren betaler forud for en vare, sættes pengene ind på en spærret konto, som den erhvervsdrivende ikke har adgang til, før varen er leveret. Ved en eventuel konkurs vil kontoen blive holdt udenfor konkursboet.

Denne model vil afhjælpe problemerne omkring forudbetaling. Det er dog relativt omkostningsfyldt at deponere penge, derfor vil det formentlig kun afhjælpe de situationer hvor der er tale om store beløb. Samtidig vil det også forudsætte at der er nogle, der kontrollerer at de erhvervsdrivende overholder de krav der er til deponeringen, sådan at de ikke kan trække på kontoen, før varen er overdraget til kunden.

Det skal imidlertid overvejes, i forbindelse med fjernsalg, om pengene skal udbetales til forretningen før eller efter de 14 dages fortrydelsesret som forbrugerne har, når de handler på fx nettet, jf. forbrugeraftaleloven²⁶¹ § 17, stk. 1. Det kan blive omkostningsfyldt for forretningerne at have mange penge deponeret som de ikke kan arbejde med.

Deponering af forudbetalinger løser desuden ikke de mangeslkrav, som forbrugerne kan stå med efter en konkurs. Derfor vil denne ordning næppe kunne stå alene. Men ordningen kunne med fordel bruges samtidig med, at producenterne fik ansvar overfor forbrugerne, for afhjælpning af mangler.

²⁶⁰ Bilag 2 - forbrugerundersøgelse.

²⁶¹ Lov om visse forbrugeraftaler nr. 451 af 9. jun. 2004 (Forbrugeraftaleloven).

6.4. Forbrugerne kan henvende sig direkte til producenten²⁶²

På denne måde vil forbrugerne have mulighed for at rette deres mangelskrav direkte mod producenten, hvis den erhvervsdrivende ikke længere er i stand til at opfylde det. Derved slipper producenten ikke lettere ved at detailleddet er gået konkurs, end hvis det ikke var gået konkurs. Producenten vil stadig blive gjort ansvarlig for produkter der ikke lever op til forbrugerens berettigede forventninger.

For producenten, der er blevet pålagt at skulle håndtere kundeklager, er det en ulempe, hvis det detailed de har solgt til går konkurs. Dels er producenterne ikke gearret til at tage sig af kundeklager, da de netop har valgt at lade detailavancen gå videre, og dels er deres kernekompetence at producere, ikke at sælge. Producenten vil sjældent have de nødvendige faciliteter og medarbejdere til at håndtere sådanne sager. Skal der ansættes flere medarbejdere vil priserne stige, hvilket vil give forbrugerne en ekstra udgift, for at få deres mangelskrav opfyldt.

Det kan også blive et problem for nogle forbrugere hvis producenterne er udenlandske: Det kan være både svært, uoverskueligt og dyrt i telefonregning og forsendelse, hvis man ikke er fortrolig med skype og E-mail, at skulle komme til enighed med en producent. Derudover kan også sprogbarrierer blive et problem. Ligeledes kan der opstå problemer i forhold til lovgivningen, da forbrugeren ikke kan være sikker på at det vil være dansk ret der skal lægges til grund for afgørelsen af mangelsansvaret²⁶³.

Samtidig kan forbrugerne risikere at blive kastebold, hvis ikke der er klare regler for hvem der skal tage sig af reklamationerne, efter at den erhvervsdrivende er gået konkurs. Man kan nemt forestille sig, at forbrugeren vil få store problemer, såfremt produktet er sammensat af forskellige delprodukter fra forskelligere producenter. Forbrugeren vil kunne blive sendt rundt mellem producenter, der alle mener fejlen skyldes en anden del af produktet, og at det ikke er deres ansvar, at produktet ikke fungerer. Alt andet lige vil en detailforretning være langt bedre rustet til at klare disse udfordringer, frem for den almindelige forbruger.

Det er desuden også et spørgsmål om hvor meget tid og energi forbrugeren vil, og kan investere i at finde producenten og kræve sin ret. En del af det afhænger naturligvis af produktets værdi, men

²⁶² Bilag 2 - forbrugerundersøgelse.

²⁶³ Lookofsky. 2008.

også om den enkelte forbruges overskud, da både tidsomkostningen og ikke mindst de reelle omkostninger, vil afholde nogle forbrugere fra at gøre deres krav gældende.

6.4.1. Opsummering

Det giver god mening at lade producenterne tage ansvar for deres produkter, selv om forretningen de har solgt til er gået konkurs. Der vil dog, som nævnt i kap 3 kunne opstå problemer i forhold til lovgivningen. Desuden vil omkostningerne for forbrugerne kunne blive så store, at de vil opgive på forhånd, ved tanken om det besvær det vil give.

Denne metode løser desuden ikke problemerne med forudbetaling og gavekort, så modellen ville for at fungere optimalt skulle stå sammen med eksempelvis deponering af forudbetalinger.

6.5. Forbrugeren kan henvende sig til en anden erhvervsdrivende

Der vil pga. ovenstående problemer kunne argumenteres for, at forbrugerne skal have lov til at rette deres mangelskrav mod andre erhvervsdrivende i samme branche, hvis den erhvervsdrivende de har købt produktet af er gået konkurs. De erhvervsdrivende er, som nævnt, bedre rustet til kontakt med producenten end forbrugeren er.

Ulempen ved dette er imidlertid, at de erhvervsdrivende vil komme til at bruge tid og ressourcer på produkter de ikke selv har fået fortjenesten af. Dette vil resultere i dyrere produkter til de forbrugere der handler hos dem. Der er desuden det problem, at ingen kan være sikker på, at forbrugerne vil henvende sig jævnt til alle de tilbageværende erhvervsdrivende. Så i princippet vil en enkelt erhvervsdrivende kunne komme til at stå med alle reklamationerne fra en konkurs. Denne ene erhvervsdrivende vil altså skulle afholde alle omkostninger til både producent og kunde kontakt. En sådan ordning ville gøre den erhvervsdrivendes produkter væsentlig dyrere end konkurrenternes. Og i sidste ende vil det kunne medføre, at den erhvervsdrivende ikke længere kan klare sig på markedet og derfor går konkurs.

Rationelle forbrugere vil vælge at købe produktet billigt hos en lavkvalitets forretning, vel vidende at de vil have de samme rettigheder som de forbrugere der betaler mere for samme produkt, pga. stabilitet hos forretningen, bedre service osv. Det vil altså skabe adverse selection, da forbrugerne vælger højkvalitets forretningerne fra. Med tiden kan det, i teorien betyde, at højkvalitets forretningerne bliver presset ud af markedet, hvorefter kun lavkvalitets forretningerne er tilbage. De

vil igen presse de lidt mere sikre forretninger ud af markedet indtil markedet til sidst bryder helt sammen²⁶⁴.

6.5.1. Opsummering

Umiddelbart er der ikke meget der taler for at denne model kan anvendes, da det ikke vil være rimeligt, at de erhvervsdrivende ikke kan indkalkulere, hvilke udgifter de med rimelighed kan forvente, i forhold til kundeklager. Det er også det problem, at det vil kunne skabe adverse selection, så forbrugerne fravælger høj kvalitets forretningerne. Modellen vil desuden ikke kunne stå alene, da den ikke løser problemerne omkring forudbetalinger og gavekort.

6.6. Garantibeløb på låst konto

En anden løsning kan være en låst konto, hvor forretningen fast har et beløb deponeret, sådan som det fx kræves af rejsearrangørerne, for at de må drive rejsevirkksomhed²⁶⁵. Beløbet skal afspejle hvor mange krav forretningen kan regne med at forbrugerne vil gøre gældende ved en evt. konkurs, samt hvor stor risikoen for en konkurs er. Beløbet skal være øremærket til forbrugerne, der ved en konkurs ville kunne få deres krav dækket i garantibeløbet. På den måde opnår forbrugerne en separatiststilling i boet.

De erhvervsdrivende skal ved opstart oplyse diverse data, og ud fra dem vil det være muligt at fastlægge hvor stort et beløb forretningen skal deponere. Beløbet ville så blive revurderet med jævne mellemrum, så det så vidt muligt hele tiden afspejler den reelle risiko.

Det vil naturligvis være en ulempe for de erhvervsdrivende at skulle deponere store beløb på en aflåst konto. Det vil blive dyrt for de erhvervsdrivende, der skal ud og låne penge til depotkontoen. Og selv om pengene kan investeres, er der ingen garantier for at de vil kunne tjene de renter ind som det koster forretningen at låne dem.

De ulemper der er forbundet med depotkravet vil måske kunne afholde nogle fra at åbne ny forretning hvis de ikke har mulighed for eller råd til at låne så store beløb. De enkeltmandsselskaber vi kender i dag, hvor der ikke er noget kapitalkrav vil forsvinde, og i stedet ændres til en form for anpartsselskaber. I anpartsselskaberne er der krav om en startkapital, der skal tjene til at beskytte de

²⁶⁴ Bishop, Mayer and Kay. 199. Side 204.

²⁶⁵ Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997. § 8, stk. 3.

kreditorer virksomheden har. Denne udvikling står imidlertid helt i modsætning til de initiativer der er ved at vinde indpas på selskabsrettens område, hvor der netop i en ny betænkning står, at startkapitalen skal sænkes for at gøre det lettere og mere attraktivt at starte ny virksomhed²⁶⁶.

6.7. Flytte forbrugerne op i konkursordnen²⁶⁷

Det vil også være en mulighed at ændre konkursordnen, så forbrugerne får en privilegeret ret og bliver flyttet op under massekravene. På den måde vil der være større chance for, at forbrugerne vil få deres krav dækket.

Ved at flytte forbrugerne op i konkursordnen, vil de resterende kreditorer, der derved skubbes nedad, naturligt komme til at betale prisen. Det løser dog ikke problematikken, hvis der ingen penge er i boet, eller andre kreditorer har taget pant eller ejendomsforbehold i de få aktiver der er. I så fald vil forbrugerne ikke stå bedre, end de står i dag. Det vil desuden gå imod den tendens, hvor en række af konkursprivilegierne de seneste år er afskaffet, for at opretholde lighedingsprincippet i konkurslovens § 97²⁶⁸.

Hvorvidt det er en rimelig løsning kan diskuteres. Andre erhvervsdrivende har langt bedre muligheder for at dække deres risiko end forbrugerne har, fx ved at kræve, at de erhvervsdrivende stiller sikkerhed eller at noget af beløbet forudbetales. Det er dog altid ressourcekrævende, at foretage sådanne tiltag, og det kan nemt komme til at påvirke samarbejdslysten, så kreditorerne slækker på foranstaltninger der ellers ville kunne sænke risikoen. Der kan på den anden side argumenteres for, at forbrugerne har langt mindre krav i klemme, end de andre kreditorer, og at det som helhed går mere ud over samfundsøkonomien når producenterne bliver ramt af store tab, end når forbrugerne rammes af mindre tab. Producenterne kan blive så hårdt ramt at det kan koste arbejdspladser.

²⁶⁶ Bet. om en ny selskabslovgivning nr. 1498 2008

²⁶⁷ Bilag 2 - forbrugerundersøgelse.

²⁶⁸ Ulfbeck. 2000. Side 210.

6.8. En opsparing hvor forbrugerne selv betaler, ved at priserne hæves²⁶⁹

Ordningen kan også organiseres som en kollektiv opsparing, hvor forbrugerne kan henvende sig med krav om refundering af forudbetalinger, reparationsomkostninger eller købspriser for produkter der lider af mangler.

Ordningen skulle finansieres ved at lade forbrugernes købspris stige procentvis i forhold til den tidligere pris. De erhvervsdrivende skal så tilbageholde beløbet, præcis som de i dag tilbageholder moms.

Hvis denne organiseringsform skal fungere vil det være nødvendigt at kontrollere om forretningerne indbetaler de rigtige beløb til ordningen. Nogle forretninger vil måske være fristet til at udvise morald hazard, og selv beholde en del af de opsparede penge. Dette vil dog kunne løses ved kontrol af regnskaber, på samme måde som man i dag kontrollere momsregnskaber.

Det er klart en fordel at en del af kontrolsystemet allerede er istandsat. Alle erhvervsdrivende afleverer allerede regnskaber med moms og skat, derfor vil implementeringen af en yderligere afgift formentlig ikke kræver de helt store organiseringsmæssige forandringer.

6.8.1. Opsummering

Uanset hvordan en ordning organiseres vil der pga. adverse selection og morald hazard, skulle være kontrol med forretningerne, for at skabe incitament for forretningerne til ikke at snyde.

Ved en opsparing vil det være gennemskueligt for forbrugerne at udregne præcist, hvor meget ordningen vil koste. Der ville kun være én ordning forbrugerne skulle forholde sig til, og man ville kunne spare omkostninger, i forhold til udarbejdelse af regler og oplysning om ordningen.

Der er også den stor fordel ved denne metode, at alle erhvervsdrivende belastes ligeligt, samtidig skabes der ikke en kunstig adgangsbarriere, der afholder nye fra at komme ind på markedet.

6.9. Frivillig tillægskonkursforsikring til forbrugerne

Forbrugerne kan frit vælge om de vil købe en tillægskonkursforsikring for at slippe for risiko, præcis som man har valgt at forbrugerne skal have mulighed for indenfor rejsebranchen pr. 1.

²⁶⁹ Bilag 2 - forbrugerundersøgelse.

januar 2010²⁷⁰. Det skal være obligatorisk for detailforretningerne at tilbyde forbrugerne konkursforsikringen.

Transaktionsomkostningerne ved tillægssforsikringer er meget store, da der er administrativt arbejde ved hver enkelt handel. Til gengæld vil man på en enkel måde få klarlagt, hvilke produkter der ikke er værdifulde nok for forbrugerne i forhold til de omkostninger der er forbundet med forsikringen. Desuden er det den enkelte forbruger der afgør, om ordningen giver en tilfredsstillende nytte i forhold til omkostningerne. Prisen på forsikringen vil bl.a. komme til at afhænge af hvor dyrt et produkt forbrugeren køber og dermed hvor meget forsikringsselskabet kan miste.

Derudover kan tillægssforsikringens pris fastsættes på to måder:

6.9.1. Tillægssforsikringen prissættes efter forretningens risiko

Det vil formentlig være de private forsikringsselskaber der vil udbyde tillægssforsikringerne via forretningerne. Da den enkelte forretnings risiko vil have direkte betydning for hvor meget tillægssforsikringen vil komme til at koste, vil det skabe adverse selection; Da forbrugerne kan se på tillægssforsikringens pris, hvilke forretninger der er sikre og hvilke der er usikre. Forbrugerne vil derfor vælge at handle hos de sikre forretninger, uden at købe tillægssforsikringen, da de ved, at der vil være en meget lille risiko for at de kommer til at lide tab. Derved vil de usikre forretninger blive skubbet ud af markedet og det vil desuden medføre store adgangsbarrierer for nye forretninger, der oftest vil blive klassificeret som usikre.

6.9.2. Tillægssforsikringen prissættes ens for alle forretninger

Hvis tillægssforsikringerne sælges til samme pris i alle forretninger, vil det have den ulempe, at de forbrugere der handler hos sikre forretninger vil komme til at betale for de forbrugeres tab, der handler hos de usikre forretninger. Desuden vil det kunne skabe adverse selection, sådan at forbrugerne vælger de sikre forretninger helt fra, da disse ofte har dyrere produkter, fordi forbrugerne med forsikringen vil have samme tryghed uanset hvor de handler.

6.9.3. Opsummering

Forbrugerne vil formentlig nemt komme til at føle sig snydt, ved at skulle betale for en konkursforsikring, der i realiteten skal sikre dem de samme rettigheder de har, efter købeloven.

²⁷⁰ Lov om ændring af lov om en rejsegarantifond og lov om finansiel virksomhed nr. 518 af 12. jun. 2009, § 9, stk. 3

Denne organisering vil desuden blive temmelig dyr for forbrugerne, både fordi der ved hver handel, hvor der sælges en konkursforsikring, kræves en vis mængde administrativt arbejde, og fordi private forsikringsselskaber vil tjene på forsikringen.

6.10. Som en "Smiley" ordning

I forhold til en forbrugerbeskyttelsesordning må det overvejes, om signalering vil være tilstrækkeligt til at give forbrugerne en bedre beskyttelse end de har i dag. Det skal i så fald være lovpligtigt for de erhvervsdrivende at signalere, om deres økonomiske situation med noget lignende en smiley ordning. En myndighed vil skal føre tilsyn med forretningernes regnskaber: om de overholdt et fastsat solvenskrav, på samme måde som der i dag bliver ført tilsyn med cafeer, restauranter osv. Det skal være lovpligtigt at skilte med sin "smiley", så forbrugerne nemt kan se om forretningen er solvent.

Et problem kan være, at en konkurs kan komme relativt hurtigt; Så bliver forretningerne kun kontrolleret en gang om året eller sjældnere, vil det formentlig ikke være nok til at advare forbrugerne om forretningens økonomiske situation. Desuden har vi en toårig reklamationsret i købeloven, og så langt vil det næppe være muligt at se frem i tiden, ikke engang for eksperter i regnskab og tidlige konkurstegn. Desuden kan der ske det, at hvis en forretning har fået en "dårlig smiley", kan forbrugerne blive så bange for at handle der, at forretningen ingen chancer har for at rede sig ud af krisen. Dersom forretningen blot havde forsat som normalt, havde den måske kunne klare sig.

Samtidig vil denne form for smiley ordning ramme de nystartede forretninger særlig hårdt, da alle tal, som tidligere omtalt, viser at nystartede erhvervsdrivende har svært ved at klare sig gennem de første år, og derfor også vil have svært ved at overholde et solvenskrav. Hvis ordningen blev en succes og forbrugerne oplevede "smiley'erne" som et troværdigt signal, kunne det betyde at forbrugerne ville undgå at handle hos de nye forretninger.

Desuden er der store problemer med den nuværende smiley ordning, Forbrugerrådet mener ikke forretningerne kontrolleres ofte nok til at de har incitament til at overholde reglerne²⁷¹, desuden er bøderne for overtrædelse for lave.

6.11. Hvilke forretninger skal omfattes af en ordning?

Som beskrevet i kapitel 4 vil der være behov for en beløbsmæssig afgrænsning af hvilke krav der vil kunne gøres gældende i ordningen, da administrationsomkostningerne ellers vil blive alt for store, i forhold til den nytte forbrugeren vil opleve af et mindre krav.

Det er ikke entydigt hvilke forretninger der skal være omfattet og hvilke der ikke skal. Men det er vigtigt at huske, at produktansvarsreglerne stadig finder anvendelse hvilket betyder at fødevarerforretningerne, som tidligere nævnt, ikke behøver være omfattet. Omkostningen til køb af fx en bakke æg er så relativ lille, at de krav vil kunne afskæres fra ordningen, netop fordi forbrugeren via produktansvarsreglerne vil kunne få erstatning for en eventuel produktskade.

Der er imidlertid fødevarerforretninger der sælger produkter som bør omfattes af ordningen, som fx Aldi, der i perioder sælger fladskærme, computere osv. På samme vis bør serviceforretninger som frisører og restauranter være omfattet, da forkert håndtering af produkter kan give allergiske reaktioner eller madforgiftning. Hvis forbrugeren efter en sygdomsperiode har et erstatningskrav mod en serviceforretning, vil kravet ikke være noget værd, hvis forretningen ikke længere eksisterer. Er der tale om forkert håndtering af produktet fra serviceforretningens side, vil produktansvarsreglerne ikke finde anvendelse²⁷².

Løsningen kunne være en beløbsmæssig afgrænsning af kravene, mere end en forretningsmæssig afgrænsning. På den måde vil de omtalte produkter hos fødevarerforretningerne: Aldis computere og fladskærme, være omfattet af ordningen.

I forhold til serviceforretningerne bør alle krav være omfattet af ordningen, da madforgiftning fra en billig frokost også skal være dækket af ordningen.

²⁷¹ dr.dk/Nyheder/Penge/2009/10/28/192055.htm Forbrugerrådet: Drop smiley-ordningen. D. 28. okt. 2009 19.49 Penge.

²⁷² Andersen og Lookofsky. 2005. (Kapitel 10). Side 21.

6.12. Sammenfatning af kap 6

Som det er påvist i min gennemgang og diskussion af modellerne, er der mange måder at organisere en forbrugerbeskyttende ordning på. Alle med hver sine fordele og ulemper.

Adverse selection problemer kan ofte forhindres ved at gøre forsikringen obligatorisk²⁷³. En obligatorisk forsikring betyder dog, at man tvinger nogle forbrugere til at forsikre sig, selv om de egentlig ikke ønsker at være forsikret²⁷³. Moral hazard kan mindskes ved fx selvrisko²⁷³, så forbrugeren selv skal betale en del af sit tab. Det kan dog have den ulempe, at hvis selvrisko bliver for stor, vil forsikringen kun omfatte store beløb da andre tab ikke vil overstige selvrisko²⁷³.

Hovedproblemet i flere af organiserings måderne, som fx ved en forsikring til forretningerne eller en tillægskonkursforsikring til forbrugere, er de store administrative omkostninger. Desuden er det en afvejning af, om forretningerne skal vurderes efter deres reelle risiko eller skæres over en kam. Samtidig vil flere af ordningerne frembringe væsentligt større udgifter for nystartede forretninger i forhold til veletablerede forretninger, og dermed igen skabe adgangsbarrierer for at komme ind på markedet. Hvis forretningerne derimod vurderes ens, kommer de sikre forretninger til at finansiere de forbrugeres tab, der har handlet hos de usikre forretninger.

Flere af ordningerne har også den svaghed, fx i de tilfælde hvor forbrugeren kan henvende sig til producenten eller deponering af forudbetalinger, at de enten dækker problematikken omkring mangler, eller problematikken omkring forudbetaling, og derfor ikke vil kunne stå alene. Dog kan der argumenteres for, at når forbrugere betaler forud for en vare er der ingen tvang. En forbruger kan vælge at handle hos konkurrenten, eller lade være, hvis han ikke vil acceptere de betingelser den erhvervsdrivende har. Ved mangler er der ikke samme valgmulighed, forbrugeren kan kun undersøge produktet udenpå, men kan ikke vide om produktet senere viser sig at lide mangler.

På den anden side vil der ofte være samme kutyme indenfor branchen, sådan at hvis én forretningsindehaver kræver forudbetaling, vil de andre i branchen typisk følge trop. Derfor kan man på sin vis kan argumentere for, at der alligevel, i en vis grad, er tvang ved forudbetalinger.

²⁷³ cebr.dk/upload/private_forsikringer_i_velf%C3%A6rdssamfundet.pdf, CEBR. Rasmus Højbjerg Jacobsen og Svend Jespersen. *Private forsikringer i velfærdssamfundet*. Rapport 2005-09. Side 54.

Kap. 7: Sammenfatning og diskussion

Ud fra en samlet vurdering af den juridiske og økonomiske analyse, samt mine forslag til en generel ordning, vil jeg vurdere om en generel ordning til beskyttelse af forbrugerne vil være realistisk, og hensigtsmæssig at indføre. En indførelse af ordningen skal vurderes ud fra, om den fra et forbrugermæssigt perspektiv vil give forbrugerne en større nytte, end de oplever med de regler der findes i dag.

7.1. Vil en forbrugerbeskyttende ordning kunne fungere i praksis?

Efter min overbevisning vil en ordning godt kunne fungere i praksis. Selvom det er mange erhvervsdrivende at have omfattet af en enkelt ordning, mener jeg det vil kunne lade sig gøre, på lige fod med at de erhvervsdrivende i dag betaler moms og skat. Det er imidlertid afgørende, hvordan ordningen organiseres, for om den vil fungere i praksis.

7.2. Hvordan skulle ordningen organiseres?

I forhold til de organiseringsmåder jeg har fundet frem til, mener jeg, at den model hvor forbrugerne selv finansierer ordningen ved at betale et procentvist fastsat beløb oven i varens pris, som forretningerne herefter tilbageholder og indbetaler til en kollektiv opsparing, vil være den bedste løsning.

Der kan argumenteres for, at når det er forbrugerne der skal have glæde af ordningen, er det også rimeligt at det er dem der betaler for den øgede sikkerhed de opnår. På den måde undgår man, at omkostningerne ved ordningen bliver skubbet over på andre. Desuden er der den fordel ved ordningen, at alle erhvervsdrivende bliver ligeligt belastet af ordningen, i forhold til bogføring og indbetaling af de beløb forbrugerne har opsparat. Der vil på den måde ikke blive forskel på, om en forretning er nystartet eller er gammel på markedet.

For at ordningen skal beskytte forbrugerne optimalt, skal både forudbetalinger og mangler være omfattet. Forbrugerne vil med opsparingsordningen, enten kunne få pengene tilbage, eller få godtgjort de omkostninger de har haft til udbedring af en eventuel mangel. Det vil dog formentlig være lettere at administrere ophævelser, da der ikke vil opstå spørgsmål om hvorvidt forbrugeren

har fået repareret mere end det, der er omfattet af reklamationens rettet. Det vil dog i nogle situationer være billigere at refundere reparationsomkostningerne, frem for at skulle betale hele købesummen tilbage til forbrugeren.

Ordningen skal være en nonprofit ordning. Der skal ikke tjenes penge på den, hvilket vil sige, at ordningens omkostninger vil kunne holdes på et minimum. Der vil dog stadig skulle udbetales løn til ansatte, samt afholdes omkostninger ved at investere de penge der står i fonden, m.m.

For at styre de erhvervsdrivendes incitament, så de indbetaler det forbrugeren har sparet op til ordningen og der ikke opstår moralsk hazard adfærd, vil det kræve at de erhvervsdrivende kontrolleres. Det kan fx ske ved stikprøver, hvor udvalgte erhvervsdrivende skal aflevere regnskaber. Det er også vigtigt, hvis ordningen skal have penge til at honorere alle forbrugernes krav, at der bliver holdt øje med de forretninger, der lever af forudbetalinger, eller de døgnfluer der sælger lav kvalitet i en periode, og så er ude af markedet igen inden forbrugernes krav viser sig. Hvis der ikke, på samme måde som i rejsebranchen, holdes øje med disse erhvervsdrivende, vil de kunne ruinere ordningen i løbet af kort tid.

Der vil også kunne opstå moralsk hazard adfærd hos forbrugeren hvis de bliver omfattet af en ordning. Forbrugeren vil ikke interessere sig for hvem de handler hos, da de, hvis de oplever tab vil være dækket uanset hvad. Ved at have en selvrisiko så forbrugeren ikke får alle pengene tilbage fra ordningen, men selv må betale en mindre del af sit tab, vil man kunne styre forbrugernes incitament til at undersøge hvem de handler hos. Formentlig vil besværet og sagsbehandlingstiden i ordningen være incitament nok for forbrugeren til at kontrollere hvem de handler med, da ordningen kun vil betale købsprisen tilbage og ikke dække ekstra omkostninger til eventuelt erstatningskøb.

Desuden vil problemerne omkring afgrænsningen af hvilke forretninger der skal være omfattet, være løst ved denne organiseringsmåde, da det vil være prisen på produktet i stedet for forretningen, der afgør om et produkt falder inden eller uden for ordningen. På den måde kan fødevarerforretningernes almindelige varer falde udenfor, og deres særtilbud og spotvarer komme med i ordningen. Derudover kan serviceforretningerne blive omfattet af ordningen uanset prisen på deres ydelser, så forbrugeren også vil være beskyttet af ordningen når de fx spiser på en billig restaurant.

7.3. Hvordan vil ordningen påvirke samfundet?

En generel forbrugsskat bliver målt i procent af producentens pris²⁷⁴. Generelle forbrugsskatter skaber ikke forvriddinger i de relative priser²⁷⁵.

Forbrugerne er alene interesserede i købsprisen på et produkt. Efterspørgselskurven viser hvor meget forbrugerne vil købe af en bestemt vare til en given pris²⁷⁶. Den erhvervsdrivende er derimod interesseret i den pris han får i fortjeneste. De erhvervsdrivendes samlede udbudskurver er afgørende for, hvor meget de vil producere og sælge til en given pris²⁷⁶, dog skal den udbudte og den solgte mængde stemme overens²⁷⁶.

Hvis forbrugerens efterspørgsel er uelastisk i forhold til de erhvervsdrivendes udbud vil forbrugeren komme til at betale det meste af prisstigningen. Dette skyldes at det vil kræve en stor prisændring at reducere forbrugerens efterspørgsel bare en anelse. Modsat skal der kun en lille prisændring til for at udbuddet ændrer sig markant²⁷⁷. Omvendt vil de erhvervsdrivende komme til at betale det meste af prisstigningen hvis udbuddet er mere uelastisk end efterspørgslen²⁷⁷. Det vil altså være forskelligt fra produkt til produkt om det bliver forbrugeren eller de erhvervsdrivende der kommer til at bære den største del af prisstigningen.

Generelt kan der siges om elasticiteten på produkter, at forbrugernes efterspørgsel vil være uelastisk på nødvendighedsprodukter og på produkter der er vanskelige at substituere. Derfor vil forbrugerne på disse produkter komme til at betale hele eller den største del til opsparingen. Derimod vil det være de erhvervsdrivende der vil komme til at betale prisstigningen for produkter, hvor det er svært at ændre den udbudte mængde, samt på luksusvarer som ikke er nødvendige for forbrugerne.

Forbrugerne vil kunne købe mindre, hvis priserne stiger, da deres budgetrestriktioner ikke vil ændre sig, til gengæld vil de have sikkerhed for både forudbetalinger og mangelsbeføjelser, hvilket øger deres nytte.

Beløbet forbrugerne vil komme til at betale til ordningen pr. produkt de køber, vil blive relativt lille. Forbrugerrådets forslag er at forbrugerne betaler 1 promille (0,1 %) af den købte vares værdi til fonden²⁷⁸. Hvilket vil sige at forbrugerne kan få en konkursforsikring for 5 kr. hvis de køber en

²⁷⁴ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 201.

²⁷⁵ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 207.

²⁷⁶ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 314.

²⁷⁷ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 316.

²⁷⁸ Bilag 2 – Forbrugerundersøgelse.

fladskærm til 5.000kr. Med så lille et beløb vil forbrugerne næppe mene, at det er urimeligt i forhold til den sikkerhed de opnår ved at være dækket af fonden. Forbrugerne vil desuden næppe, mærkbart, begynde at ændre vaner pga. af den minimale prisstigning.

Skatter medfører altid et dødevægtstab da forbrugerne betaler mere end de erhvervsdrivende forlanger, og fordi de erhvervsdrivende ikke kan sælge lige så mange varer falder deres overskud²⁷⁹. Ved afgørelsen af, om en ordning vil være en god ide, er man nødt til at vide hvor stort dødevægtstabet vil blive²⁸⁰. Da de prisstigninger forbrugeren vil komme til at opleve, vil blive ført tilbage til dem selv, vil gennemførelsen af en generel forbrugsafgift ikke være forbundet med velfærdstab²⁸¹, da forbrugernes tryghed og dermed deres nytte stiger ved ordningen.

Der kan dog opstå omkostninger for forbrugeren i forbindelse med ordningen, såfremt der gives adgang til, at de kan anmelde selv meget små krav. Idet de administrative omkostninger til honorering af kravene, vil æde opsparingen i ordningen op. Det vil betyde at det beløb forbrugerne selv betaler må sættes op. Forbrugerklagenævnet har en generel mindstepris på 800 kr., på produkter man kan klage over, og en absolut mindste pris på 500 kr. for enkelte andre produkter²⁸². Noget lignende vil være nødvendigt at indføre for den generelle forbrugerbeskyttelsesordning, så ikke hele ordningens opsparing forsvinder til administration.

7.4. Opsummering

Styrken ved en generel ordning, set fra et forsikringsperspektiv er, at alle er omfattet²⁸³. Det betyder at reglen om ”de store tals lov” vil kunne anvendes når risikoen skal beregnes.

Der skal være en sammenhæng mellem udgifter og indtægter i ordningen, for at den kan løbe rundt. Det gælder dog ikke for den enkelte forbrugers bidrag, da alle vil have samme rettigheder til ordningen og finansieringen er kollektiv. Ved en privat forsikring har forbrugeren betalt for den tryghed han har ønsket sig, til den forsikringspræmie forsikringsselskabet tilbyder²⁸³. Det har forbrugeren ikke ved en obligatorisk ordning, han tvinges ind i. Jeg mener imidlertid ikke der er

²⁷⁹ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 315.

²⁸⁰ Pindyck and Rubinfeld. 2001. Side 320.

²⁸¹ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 207.

²⁸² forbrug.dk/fs/hvem/fkn/om-fkn/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

²⁸³ fm.dk/db/filarkiv/18679/2004_2.pdf, Velfærds kommissionen. *Velfærdssamfund – Økonomiske aspekter*. Torben M. Andersen. Arbejdsrapport 2004:2. Side 28

noget i vejen for at gøre ordningen obligatorisk, heller ikke selvom der vil være nogle forbrugere der bliver omfattet af ordningen, som ellers ikke ville have valgt den. Da prisen for dækningen er så relativt lav, er det nok de færreste forbrugere der vil reagere negativt på at tvinges ind i en beskyttelsesordning.

Kap. 8: Afrunding

8.1. Konklusion

Som belyst i opgaven er der flere måder at opnå en bedre forbrugerbeskyttelse på, dog med hver sine fordele og ulemper. Adverse selection og moral hazard forekommer inden for alle forsikringstyper²⁸⁴. At adverse selection og moral hazard skyldes asymmetrisk information²⁸⁴ betyder i forhold til en forbrugerbeskyttelsesordning, at der er mange incitamenters der skal kontrolleres, både hos forbrugerne og de erhvervsdrivende. En ordning skal, for at kunne fungere, give alle parter incitamenters til at handle korrekt i forhold til at undgå tab, samt begrænse sit tab hvis et sådan skulle opstå.

Asymmetrisk information giver altid ineffektivitet pga. af de fordele den ene kontraktens part har²⁸⁵. Under sådanne betingelser vil markedet ikke kunne opnå et socialt optimum²⁸⁶. Derfor er det vigtigt, når det ikke er muligt at observere den anden parts adfærd, at skabe incitamenters der vil få den anden part til at handle på den ønskede måde. Det vil også være vigtigt, i forhold til organiseringen af en ordning, at sørge for at både de erhvervsdrivende og forbrugerne får incitamenters til ikke at udnytte ordningen. Og til at tage samme forholdsregler til at undgå tab, som de gør i dag hvor der ikke findes en ordning.

En generel forbrugerbeskyttelsesordning vil skabe en bedre retsstilling for forbrugerne end den de har i dag. Ordningen vil dog ikke omfatte velfærdstruende tab; som ellers har været baggrunden for at oprette de eksisterende obligatoriske ordninger. Men i stedet omfatte de tab forbrugerne oplever i deres dagligdag. At forbrugerne og de erhvervsdrivende i fællesskab finansierer ordningen, alt efter varens elasticitet, betyder at ordningen kan forsvares selvom forbrugernes tab ikke er velfærdstruende.

Samfundets nytte skal maksimeres ved indførelsen af en ordning for at det er økonomisk optimalt²⁸⁷. En generel ordning vil gavne forbrugerne, der får en større tryghed, men også de erhvervsdrivende vil have glæde af ordningen, da forbrugerne vil fortage køb de ellers ikke ville have fortaget, fordi de anså dem for at være for usikre.

²⁸⁴ cebr.dk/upload/private_forsikringer_i_velf%C3%A6rdssamfundet.pdf, CEBR. Rasmus Højbjerg Jacobsen og Svend Jespersen. *Private forsikringer i velfærdssamfundet*. Rapport 2005-09. Side 54.

²⁸⁵ Macho-Stadler and Perez-Castrillo. 2001. Side 187.

²⁸⁶ Horgby, Per-Johan and Annette Wittkau-Horgby. 2008. *Beyond moral hazard – Some thoughts on criminal hazard and insurance*. NFT, årg. 89, nr. 2. Side 151.

²⁸⁷ Christensen, Christiansen, Pedersen og Stramer. 2004. Side 131.

En ordning vil selvsagt kræve administrationsomkostninger der vil skabe et dødevagtstab, men da forbrugernes nytte vil stige ved den øgede tryghed, mener jeg at ordningen vil være et godt og nødvendigt initiativ. Dette, fordi hovedpointen med ordningen er at skabe en større tryghed hos de forbrugere, der i dag står i håbløse situationer når en erhvervsdrivende er gået konkurs: med dyre produkter der ikke fungerer, forudbetalinger hvor de hverken ser varen eller pengene, og ingen har at rette sit krav imod.

8.2. Perspektivering

Finanskrisen har med ca. 500 konkurser hver måned²⁸⁸, sat fokus på problemstillingen med forbrugernes manglende beskyttelse ved de erhvervsdrivendes konkurs. Det bliver endda spået at antallet af konkurser vil stige yderligere ved årsskiftet, idet de forlængede moms- og A-skatte kreditter udløber²⁸⁸.

Forbrugertillid er en indikator på forbrugernes syn på den aktuelle og fremtidige økonomiske situation i deres egen husholdning og i samfundet som helhed²⁸⁹. Forbrugertilliden har betydning for, om forbrugerne bruger deres penge eller sparer dem op. Det er derfor vigtigt at forbrugerne har tillid til markedet, da markedet ellers ikke kan fungere optimalt²⁹⁰. Forbrugernes tillid til økonomien og markedet bliver naturligt svækket jo flere konkurser og tab de oplever. Derfor vil oprettelsen af en ordning ikke kun gavne forbrugerne, men også de erhvervsdrivende, da ordningen vil skabe større tryghed hos forbrugerne.

Der er heldigvis flere, der som jeg mener, at det er et yderst relevant område. Forbrugerrådet arbejder, som nævnt, aktivt på at finde en løsning, så forbrugerne ikke til stadighed skal være blandt de sidste til at få dækket deres tab når de erhvervsdrivende går konkurs²⁹¹.

Økonomi- og erhvervsminister Lene Espersen skriver i en pressemeddelelse den 29. maj 2009, ”Jeg ønsker at beskytte de danske forbrugere bedst muligt”. Lene Espersen fik i maj 2009 vedtaget to lovforslag der skal sikre forbrugerne bedre overfor de erhvervsdrivende²⁹².

²⁸⁸ danskerhverv.dk/Nyheder/Sider/Konkursboelgen_ruller_ufortroedent_videre.aspx, Dansk erhverv

²⁸⁹ dst.dk/pukora/epub/Nyt/2009/NR415.pdf, Danmarks statistik.

²⁹⁰ forbrug.dk/fs/omfs/00/forbrugerredegoelser/fr09/ffi09/mere/gennemsigighed/, Forbrugerinformation fra myndighederne.

²⁹¹ forbrugerradet.dk/?cid=5846&ref=2820, Forbrugerrådet.

Forhåbentlig resulterer den fokus der er på den manglende forbrugerbeskyttelse, i at regeringen til sidst indfører en bedre generel beskyttelse af forbrugerne.

²⁹² oem.dk/sw25601.asp, Økonomi- og erhvervsministeriet

Kap. 9: Summary

In my dissertation, I wanted to explore the possibility of introducing a general consumer protection rule set for cases where consumers suffer loss by a trader's bankruptcy. The scheme would cover all retail outlets, therefore it was important to clarify whether it would be necessary for an organization or whether the current rules already give consumers the protection they need.

It has also been central to study whether the cost of administering the scheme would be offset by the benefit that consumers would experience from bankruptcy insurance. Additionally I have reviewed how a system could best be organized and how such a system would affect society.

I have been focusing on insurance theory with asymmetric information that allows adverse selection and moral hazard. It is important that the system gives incentives to both traders and consumers to avoid abuse of the system. Incentives created through inspection and fines to the stores, and through control and excesses to consumers as they would pay a portion of their losses themselves.

It was also important that consumers experienced utility would increase by the introduction of a system, so that the cost of the scheme were outweighed by the security consumers would get.

I came to the conclusion that even though there is already legislation and opportunities for both consumers and traders for better protection, they are largely illusory. Consumers do not have a sufficiently strong bargaining power to obtain protection for themselves, and the stores do not have strong enough incentives to implement better protection. Therefore I have investigated how a system could be organized by the legislatures.

I came to the conclusion that a collective savings system, where consumers pay for instance 1 per thousand (0.1%) above the product's price with traders withhold and pay into the system, the same way they pay VAT and tax, would be the best solution. In order for consumer benefits to outweigh the administrative costs associated with the system, there would have to be a lower amount limit for which requirements should be cut off at e.g. 500 or 800kr.

It would depend on the individual product elasticity whether consumers or traders would bear the largest share of the cost of the scheme. The scheme would not distort relative prices and although there would be a dead weight loss associated with the system, it would be offset by increased consumer benefits by getting a better security.

Kap. 10: Litteraturliste

10.1. Juridisk del:

10.1.1. Love

- Bekendtgørelse af konkurrenceloven nr. 1027 af 21. aug. 2007
- Bekendtgørelse af konkursloven nr. 1259 af 23. okt. 2007
- Bekendtgørelse af lov om en garantifond for indskydere og investorer nr. 1009 af 8. aug. 2007
- Bekendtgørelse af lov om finansiel virksomhed nr. 793 af 20. aug. 2009
- Bekendtgørelse af lov om forsikringsaftaler nr. 999 af 5. okt. 2006
- Bekendtgørelse af lov om køb nr. 2379 af 28. marts 2003
- Bekendtgørelse af lov om produktansvar nr. 261 af 20. marts 2007
- Bekendtgørelse af lov om rettens pleje nr. 1069 af 6. nov. 2008
- Lov om Bruxelles I-forordningen m.v. nr. 1563 af 20. dec. 2006
- Lov om en indskydergarantifond nr. 367 af 14. jun. 1995
- Lov om en rejsegarantifond nr. 315 af 14. maj 1997
- Lov om finansiel stabilitet nr. 1003 af 10. okt. 2008 (Bankpakke 1)
- Lov om godkendte revisorer og revisionsvirksomheder nr. 468 af 17. jun. 2008
- Lov om markedsføring nr. 1389 af 21. dec. 2005
- Lov om visse forbrugerftaler nr. 451 af 9. jun. 2004
- Lov om ændring af lov om en rejsegarantifond og lov om finansiel virksomhed nr. 518 af 12. jun. 2009

10.1.2. Direktiver

- Rådets direktiv (94/19/EF) af 30. Maj 1994 om indskudsgarantiordninger om indskudsgarantiordninger
- Rådets direktiv (2006/43/EF) af 17. Maj 2006 om lovpligtig revision af årsregnskab og konsoliderede regnskaber

10.1.3. Konventioner

- Haagerkonventionen af 15. juni 1955, gennemført i dansk ret ved lov nr. 122 af 15. april 1964 om international løsøre køb

10.1.4. Betænkninger

- Betænkning om en ny selskabslovgivning nr. 1498 2008
- Betænkning om forsikringsaftaleloven nr. 1423 2002 (Kapitel 14 Direkte krav ved ansvarsforsikringer).
- Betænkning om konkursloven nr. 606 1971
- Betænkning om konkursordnen nr. 423 1966
- Betænkning til lovforslag L 180 om ændring af lov om en rejsegarantifond og lov om finansiel virksomhed 2009 (Udvidelse af dækningen efter rejsegarantiordningen m.v.).
- Betænkning til lovforslag L 42 om en indskydergarantifond (Till A 931)

10.1.5. Lovforslag

- Forslag til lov om statsligt kapitalindskud i kreditinstitutter L 102 af 21. jan. 2009. (Bankpakke 2)
- Forslag til lov om ændring af byggeloven, lov om almene boliger m.v. og lov om bygnings- og boligregistrering L 177. (Byggeskadeforsikring m.v.)
- Forslag til lov om en rejsegarantifond L 155. (Fremsat 2. feb. F 5721)

10.1.6. Vedtægter

- Vedtægter for BYG GARANTIORDNING gældende fra 1. juni 2006

10.1.7. Bekendtgørelser

- Bekendtgørelse om ansvar, garantistillelse og behandling af deponerede midler m.v. ved omsætning af fast ejendom nr. 164 af 22. feb. 2007 (Formidlingsbekendtgørelsen).

10.1.8. Bemærkninger

- Bemærkninger til lovforslag L 155 om en rejsegarantifond. (Som fremsat A. 2817).

10.1.9. Vejledninger

- Forbrugerombudsmandens vejledning for anvendelse af garantiudsagn til forbrugere i reklamer og aftalevilkår, juni 2003

10.1.10. Bøger

- Andersen, Mads Bryde og Joseph Lookofsky. 2005. *Lærebog i obligationsret 1, Ydelsen, beføjelser*. København. Forlaget Thomson A/S. 2. Udgave.
- Andersen, Mads Bryde og Joseph Lookofsky. 2005. *Lærebog i obligationsret 1 Kapitel 10: Produktansvar*. København. Forlaget Thomson A/S. 2. udgave.
- Lookofsky, Joseph og Ketilbjørn Hertz. 2008. *Inter national privatret på formuerettens område*. København. Jurist- og økonomforbundets Forlag. 4. udgave.
- Nielsen, Ruth og Christina D. Tvarnø. 2008. *Retskilder & retsteorier*. København. Jurist- og Økonomforbundets Forlag. 2. udgave.
- Halling-Overgaard, Søren. 2009. *Revisors erstatnings- & disciplinæransvar*. København. Jurist og økonomforbundets forlag. 3. udgave.
- Petersen, Lars Lindenchrone og Anders Ørgaard. 2005. *Konkursloven med kommentar*. Forlaget Thomson A/S. 10. Udgave.
- Sørensen, Ivan. 2005. *Forsikringsret*. København. Jurist- og økonomforbundets forlag. 4. Udgave.
- Ulfbeck, Vibe. 2000. *Kontraktens relativitet. –Det direkte ansvar i formueretten*. København. Forlaget Thomson A/S.
- Ørgaard, Anders. 2006. *Konkursret*. København. Jurist- og økonomforbundets forlag. 9. Udgave.
- Østergaard, Kim. 2003. *Juridisk institut, Julebog 2003, Metode på cand.merc.jur.studiet*. København. Jurist- og økonomforbundets forlag.

10.2. Økonomisk del:

10.2.1. Bøger

- Andersen, Heine, 1988. *Rationalitet, velfærd & retfærdighed belyst gennem nyere samfundsvidenskabelige teorier*. København. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck.
- Andersen, John Eli, Ove Hedegaard og Helle Lauritsen: 2002. *Grundlæggende erhvervsøkonomi*. København. Jurist og økonomforbundets forlag. 2. udgave.
- Bishop, Matthew, Colin Mayer and John Kay. 1995. *The Regulatory Challenge*. New York. Oxford University press.
- Campbell, Donald E. 2006. *Incentives. Motivation and the Economics of Information*. New York. Cambridge University Press.
- Christensen, Thomas Aslev, Jeppe Christiansen, Helge Pedersen og Tore Damgaard Stramer. 2004. *Nationaløkonomi på dansk*. København. Forlaget Samfundslitteratur.
- Cowen, Tyler and Erik Crampton. 2002. *Market failure or success – The new debate*. USA, Massachusetts. Edward Elgar Publishing.
- Dahlmond, Christian. 2005. *Studier i rättsekonomi, festskrift til Ingemar Ståhl*. Sverige, Lund. Författarna och studentlitteratur.
- Eckardt, Martina. 2007. *Insurance Intermediation. An economic analysis of the information service market*. Tyskland, Witten. Physica-Verlag Heidelberg.
- Jensen, Frank, Niels Vestergaard og Hans frost. 1998. *En introduktion til asymmetrisk information*. Esbjerg. Syddansk universitetsforlag.
- Macho-Stadler, Inés and J. David Perez-Castrillo. 2001. *An introduction to the Economics of information. Incentives and contracts*. New York. Oxford University press. 2. edition.
- Nygaard, Claus. 2006. *Strategizing – kontekstuel virksomhedsteori*. Frederiksberg. Forlaget Samfundslitteratur.
- Pindyck, Robert S. and Daniel L. Rubinfeld. 2001. *Microeconomics. Fifth Edition*. New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Sornn-Friese, Henrik. 2007. *Hvad er en virksomhed? Erhvervsøkonomisk teori og analyse*. København. Forlaget samfundslitteratur.
- Østergaard, Kim. 2003. *Juridisk institut, Julebog 2003, Metode på cand.merc.jur.studiet*. København. Jurist- og økonomforbundets forlag.

10.2.2. Artikler

- Florentsen, Bjarne. 2002. *Risikoaversion og tendens til overforsikring*. Finans/Invest. Nr. 6. Side 26-35.
- Grossman, Sanford J. 1981. *The informational role of warranties and private disclosure about product quality*. Journal of Law & Economics, University of Chicago. December. Side 461-483.
- Horgby, Per-Johan and Annette Wittkau-Horgby. 2008. *Beyond moral hazard – Some thoughts on criminal hazard and insurance*. NFT, årg. 89, nr. 2. Side 147-153.
- Huusom, Henrik. 2005. *Transaktionsomkostningsteori og styringsmidler i miljøregulering af landbrug*. Samfundsøkonomen nr. 2. Side 20-23.
- Lutz, Nancy A. 1989. *Warranties as signals under consumer moral hazard*. RAND Journal of Economics. Nr. 2. Side 239-255.
- Nielsen, Jens Perch. 2004. *Politik eller forsikring*. Finans/Invest. Nr. 8.

10.3. Internetsider

10.3.1. Billeder

- ekstrabladet.dk/kup/dinepenge/article1150926.ece , den 6. april 2009. Forsiden af specialet.
- davidputmanlive.wordpress.com/2009/08/05/avoiding-church-planters-bankruptcy/ Side 2 af specialet.
- www.forbrug.dk/klage/love/forbrugerlove/1/ Side ??? af specialet.
- www.forbrugerraadet.dk/raad/forbruger/alle/ Side ??? af specialet.

10.3.2. Byg Garanti

- bygggaranti.dk/til+forbrugere/til+forbrugere/efter+byggeriet/s%c3%a5dan+er+du+sikret+med+byg+garanti

10.3.3. Centre for Economic and Business Research

- cebr.dk/upload/private_forsikringer_i_velf%C3%A6rdssamfundet.pdf ,Rasmus Højbjerg Jacobsen og Svend Jespersen. *Private forsikringer i velfærdssamfundet*. Rapport 2005-09. Side 31.

10.3.4. Center for Virk.dk Erhvervs- og Selskabsstyrelsen

- virk.dk/myndigheder/LG

10.3.5. Danmarks statistik.

- dst.dk/pukora/epub/Nyt/2009/NR415.pdf
- dst.dk/Statistik/seneste/Generel/Konkurser.aspx
- dst.dk/pukora/epub/Nyt/2008/NR497.pdf

10.3.6. Dansk byggeri

- danskbyggeri.dk/files/Filbibliotek/Om%20Dansk%20Byggeri/Aarsberetninger/aarsberetning07_08.pdf , Årsberetning 2007/2008.
- danskbyggeri.dk/files/Filbibliotek/Om%20Dansk%20Byggeri/Aarsberetninger/aarsberetning06_07.pdf , Årsberetning 2006/2007.

10.3.7. Dansk erhverv

- danskerhverv.dk/Nyheder/Sider/Konkursboelgen_ruller_ufortroedent_videre.aspx

10.3.8. Danmarks radio

- dr.dk/Nyheder/Penge/2009/10/28/192055.htm *Forbrugerrådet: Drop smiley-ordningen. D.* 28. okt. 2009 19.49 Penge.

10.3.9. Erhvervsministeriets publikationer

- oem.dk/publikationer/html/raadgiver/defa0015.htm Afsnit D.
- oem.dk/sw25601.asp , Økonomi- og erhvervsministeriet

10.3.10. Erik Bennike

- bennike.org/downloads/mikro/eftersp.pdf , Note til Mikro 2. år – Forbrugerteori.

10.3.11. EU-oplysningen

- eu-oplysningen.dk/dkeu/dk/

10.3.12. Finansrådet

- finansraadet.dk/NR/rdonlyres/CFFBA14A-C306-4DD7-9C73-CF91AAC681F9/0/FR01215209v1.pdf Det Private Beredskab til afvikling af nødlidende banker, sparekasser og andelskasser, vedtægter.
- finansraadet.dk/danish/menu/omkundeforhold/detprivateberedskab/

10.3.13. Forbrugerinformation fra myndighederne

- forbrug.dk/klage/klagesager/afgoerelser/aeldre-afg/aarvog-95/markedsforingsloven/lovens-4/
- forbrug.dk/klage/retogpligt/1/konkurseslophoerer/
- forbrug.dk/raad/naardukoeber/konkurs0/betalingskort/
- forbrug.dk/raad/naardukoeber/konkurs0/betalingskort/danske/
- forbrug.dk/fs/hvem/fkn/om-fkn/
- forbrug.dk/raad/rbbolig/haandvaerkere/faerdigt/betaling/forud/
- forbrug.dk/raad/naardukoeber/konkurs0/bankgaranti/
- forbrug.dk/fs/omfs/00/forbrugerredigoerelser/fr09/ffi09/mere/gennemsigitghed/

10.3.14. Forbrugerrådet

- forbrugerradet.dk/?cid=5846&ref=2820
- forbrugerradet.dk/nyheder-alle/byggesjusk/

10.3.15. Foreningen af danske revisorer

- fdr.dk/page.asp?id=176&ses

10.3.16. Forsikringsoplysningen

- forsikringogpension.dk/Pension/Spoerg_om_pension/Sider/Administrationsomkostninger.aspx

10.3.17. Morgenavisen Jyllandsposten

- jp.dk/morgenavisen/puls/article1867694.ece?ncc=1

10.3.18. Garantifonden for indskydere og investorer

- gii.dk/

10.3.19. Konkurrencestyrelsen

- search.oem.dk/cgi-bin/MsmGo.exe?grab_id=8&page_id=11853312&query=mv&hiword=mv

10.3.20. Nationalbankens finansielle stabilitet.

- [nationalbanken.dk/C1256BE2005737D3/side/Finansielle_stabilitet_2005/\\$file/kap09.html](http://nationalbanken.dk/C1256BE2005737D3/side/Finansielle_stabilitet_2005/$file/kap09.html)

10.3.21. Rejsegarantifonden

- rejsegarantifonden.dk/default.asp?side=25&menu=3
- rejsegarantifonden.dk/downloads/Årsrapport%20-%202008.pdf ,Årsrapport 2008.

10.3.22. Velfærdskommissionen

- fm.dk/db/filarkiv/18679/2004_2.pdf *Velfærdssamfund – Økonomiske aspekter*. Torben M. Andersen. Arbejdsrapport 2004:2. Side 28

10.4. Bilag

- Bilag 1 - Mailkorrespondance med Vagn Jelsøe fra Forbrugerrådet.
- Bilag 2 - Forbrugerundersøgelse.
- Bilag 3 - Mailkorrespondance med Jonathan Kahlke fra Forsikringsoplysningen.
- Bilag 4 - Mailkorrespondance med Søren Kristensen fra Danmarks statistik.
- Bilag 5 - Mailkorrespondance med Jørgen Skov fra Codan forsikring.
- Bilag 6 - Mailkorrespondance med Lars Økjær Jørgensen fra Advokatsamfundet.
- Bilag 7 - Mailkorrespondance med Jimmy Christiansen fra TopDanmark.
- Bilag 8 - mailkorrespondance med Ingeborg Vind fra Danmarks statistik.
- Bilag 9 – mailkorrespondance med Carl Svensson fra TrygVesta.
- Bilag 10 - mailkorrespondance med Marc Schack fra EU-oplysningen.

Bilag 1 - mailkorrespondance med Vagn Jelsøe fra Forbrugerrådet

From	Vagn Jelsøe <vj@fbr.dk>		
Sent	Friday, April 24, 2009 2:19 pm		
To	"naot03ab@student.cbs.dk" <naot03ab@student.cbs.dk>		
Cc			
Bcc			
Subject	Forbrugerbeskyttelse ved konkurser		
Attachments	image001.png	2K	Resultatrapport KonkursFeb09 Figurer[1].doc 480K

Kære Natascha.

Jeg ville mægtig gerne hjælpe dig, hvis jeg havde en hurtig oversigt, men det har vi desværre ikke i Forbrugerrådet. Jeg tvivler også på at du et andet sted kan finde en samlet oversigt. Jeg kan dog se, at du har fat i de væsentligste af dem, og så er der vel ikke andet at gøre end at google sig systematisk igennem dem. Der er selvfølgelig også Lønmodtagernes Garantifond (ganske vist ikke forbrugerbeskyttelse, men lidt samme boldgade). vi føler os nok heller ikke føler os overbevist om at det er flere garantifonde, der er den mest fremkommelig vej videre frem.

Jeg kan fortælle dig, at Økonomi- og Erhvervsministeriet er ved at forberede en kortlægning af omfanget af forbrugerproblemer ved konkurser. Det er deres minister, Lene Espersen, der har bedt om et grundlag for at beslutte om der bør ske en forbedring af retstilstanden. (Sagsbehandler: Maj Ragner Laursen [\[mailto:MRA@oem.dk\]](mailto:MRA@oem.dk)). Vi har, som du måske har set, selv lavet en undersøgelse, som jeg vedlægger. Vi har faktisk ikke mere materiale om problematikken, ud over de korte nyhedsmails der ligger på vores netsted. Til gengæld vil vi meget gerne se din opgave, når du er færdig, hvis du kan overtales til det – f.eks. med en mail til mig.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe

Afdelingschef / Director, Consumer Policy

Forbrugerrådet

Tlf. direkte: +45 7741 7720

Mobil: +45 2280 6106

E-mail: vj@fbr.dk

TÆNK FORBRUGERRÅDET

Danish Consumer Council

Fiolstræde 17, Postboks 2188, 1017 København K, Danmark

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Natascha Ottsen [mailto:naot03ab@student.cbs.dk]

Sendt: 24. april 2009 11:13

Til: Forbrugerrådet

Emne: Kontakt: Forbrugerbeskyttelse ved konkurser

Afsender : Natascha Ottsen

Email : naot03ab@student.cbs.dk

Tid : 24-04-2009, 11:13

Emne : Kontakt: Forbrugerbeskyttelse ved konkurser

Til rette vedkommende

Jeg er ved at skrive hovedopgave om muligheden for at indføre en generel ordning til beskyttelse af forbrugerne ved virksomhedernes konkurs.

Jeg kan se at I allerede har overvejet dette problem, hvilket blot bekræfter mig i at der reelt er brug for en sådan ordning.

Jeg har dog brug for at kende de lignende ordninger der er, som rejsegarantifonden, indskydergarantifonden, byggegarantifonden, obligatoriske ansvarsforsikringer for nogle erhverv osv. Ved I hvor jeg kan finde en oversigt over disse ordninger eller har I eventuelt en jeg må se?

Håber at høre fra jer.

Med venlig hilsen Natascha Ottsen

Sendt fra : www.forbrugerradet.dk/kontakt/

Bilag 2 - forbrugerundersøgelse

Forbrugerne og konkurserne

Forbrugerrådet har stillet sit Forbrugerpanel en række erfarings-, adfærds- og holdningsbaserede spørgsmål til forbrugernes vedrørende virksomheders konkurser. Resultaterne er baseret på svar fra 923 danske forbrugere over 18 år.

ALDER	BEFOLKNINGEN	
	RESPONDENTER	OVER 18 ÅR
18 - 30 år	6,0%	19,3%
31 - 50 år	38,0%	36,8%
51 - 65 år	41,4%	25,4%
Over 65 år	14,6%	18,6%

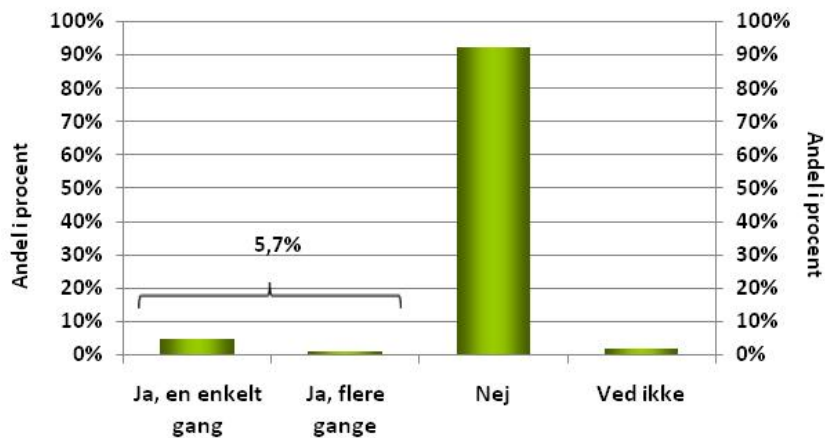
Det skal bemærkes, at forbrugere i alderen 18-30 år er underrepræsenteret i undersøgelsen, mens forbrugere i alderen 51-65 år er overrepræsenteret, jf. tabellen til højre.

Kilde: Danmarks Statistik og Forbrugerrådet

Undersøgelsen er gennemført i perioden 24. februar – 10. marts 2009.

Spørgsmål 1 - ALLE

Har du, som privatperson, inden for det seneste år mistet penge som følge af en virksomheds konkurs?



Kilde: Forbrugerrådet

5,7% af forbrugerne har, som privatpersoner, mistet penge en eller flere gange inden for det seneste år, som følge af en/flere virksomhedskonkurser.

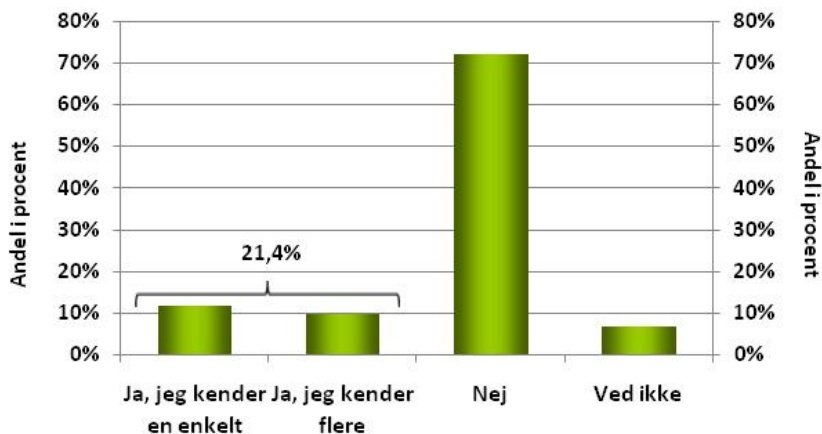
Det gennemsnitligt mistede beløb opgøres til 70.247 kr., men spændet over de anførte, mistede beløb er meget stort; fra 413 kr. til 450.000 kr.

Medianen beregnes til 15.000 kr.²⁹³

²⁹³ Medianen angiver den midterste værdi at en mængde tal. Dvs. at der er lige mange tal, som er lavere hhv. højere end den beregnede median.

Spørgsmål 2 – ALLE

Kender du andre, der som privatpersoner, inden for det seneste år har mistet penge som følge af en virksomheds konkurs?



Kilde: Forbrugerrådet

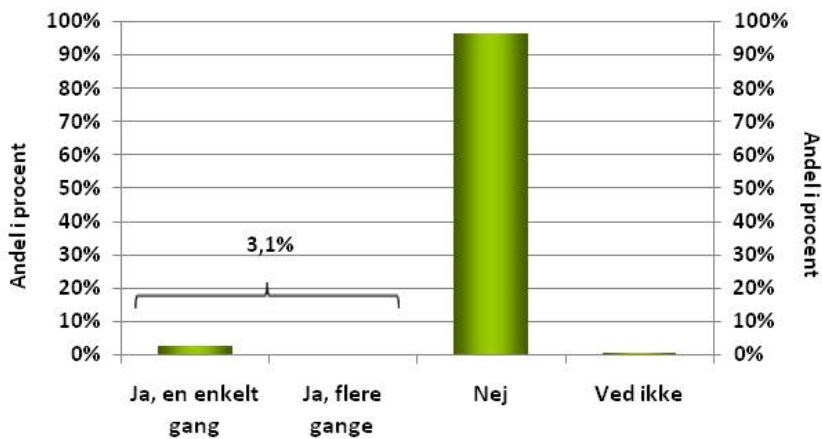
21,4% af forbrugerne kender andre, der som privatpersoner, har mistet penge en eller flere gange inden for det seneste år, som følge af en/flere virksomhedskonkurser.

Det gennemsnitligt mistede beløb opgøres til 423.126 kr., men også her er spændet over de anførte, mistede beløb meget stort; fra 1.000 kr. til 5 mio kr.

Medianen beregnes til 40.000 kr.¹

Spørgsmål 3 – ALLE

Har du, som privatperson, inden for det seneste år oplevet at gå forgæves med en klage over et købt produkt eller mistet din garanti som følge af en virksomheds konkurs?

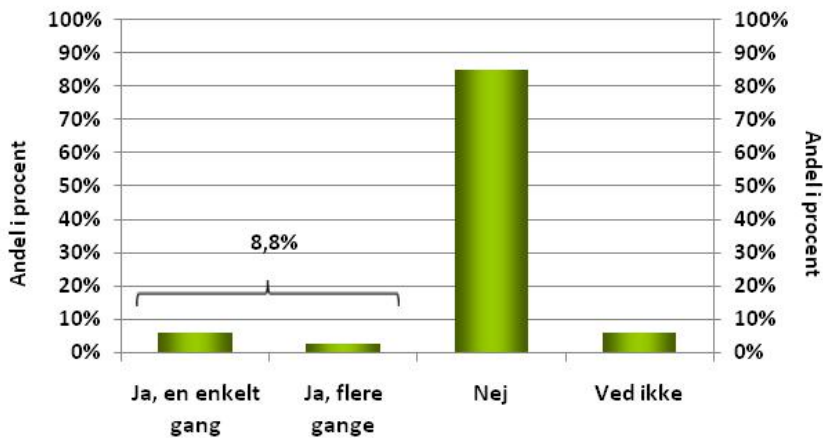


Kilde: Forbrugerrådet

3,1% af forbrugerne har, som privatperson, inden for det seneste år oplevet at gå forgæves en eller flere gange med en klage over et købt produkt eller mistet garanti som følge af en virksomheds konkurs.

Spørgsmål 4 – ALLE

Kender du andre, der som privatpersoner, inden for det seneste år har oplevet at gå forgæves med en klage over et købt produkt eller mistet deres garanti som følge af en virksomheds konkurs?

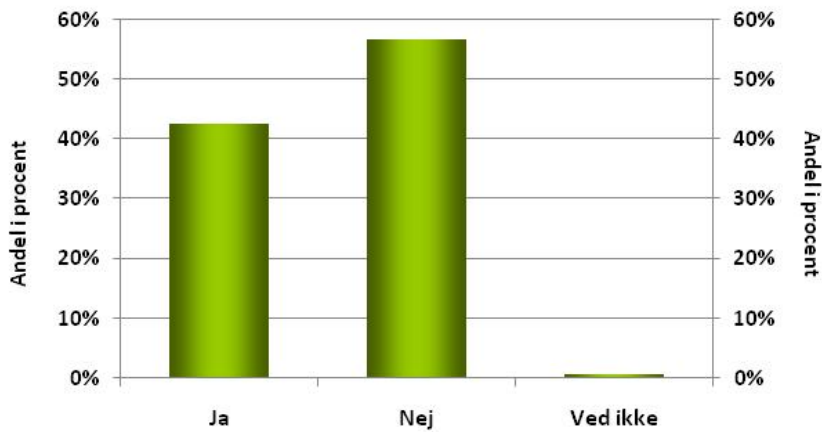


Kilde: Forbrugerrådet

8,8% af forbrugerne kender andre der, som privatperson, inden for det seneste år har oplevet at gå forgæves en eller flere gange med en klage over et købt produkt eller mistet garanti som følge af en virksomheds konkurs.

Spørgsmål 5 – ALLE

Har du for tiden et eller flere ubrugte tilgodebevis eller gavekort?



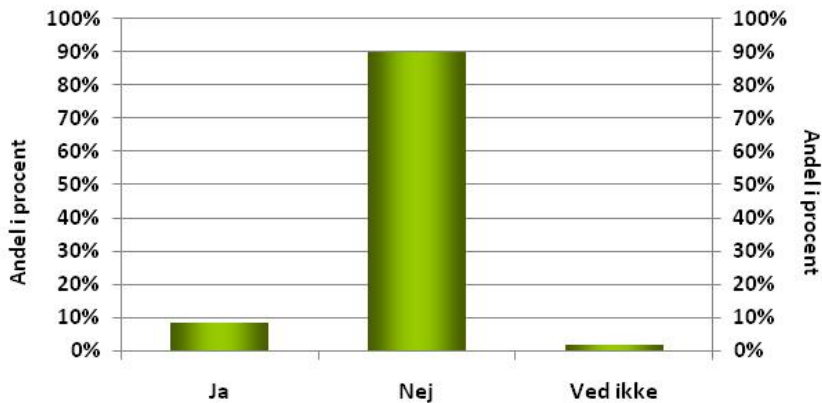
Kilde: Forbrugerrådet

42,6% af forbrugerne har for tiden et eller flere ubrugte tilgodebevis eller gavekort. Den gennemsnitlige værdi af disse tilgodebevis eller gavekort er beregnet til 788,87 kr. Spændet på værdien af de anførte beløb går fra 4 kr. til 7.000 kr. Medianen beregnes til 500 kr.¹

¹ Medianen angiver den midterste værdi af en mængde tal. Dvs. at der er lige mange tal, som er lavere hhv. højere end den beregnede median.

Spørgsmål 6 – ALLE

Har du afholdt dig fra at købe et gavekort / modtage et tilgodebevis inden for det seneste år, fordi du følte dig usikker på om virksomheden kunne gå konkurs?



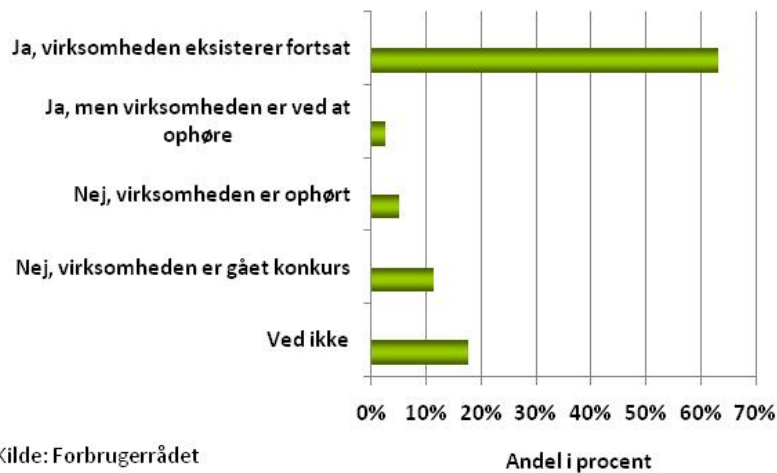
Kilde: Forbrugerrådet

8,6% af forbrugerne har inden for det seneste år afholdt sig fra at købe et gavekort / modtage et tilgodebevis, fordi de følte sig usikre på, om virksomheden kunne gå konkurs.

Denne usikkerhed viste sig dog for knap $\frac{2}{3}$ af disse forbrugere som ubegrundet, jf. spørgsmålet herunder.

Spørgsmål 7 – HVIS ”Ja” I SPG. 6

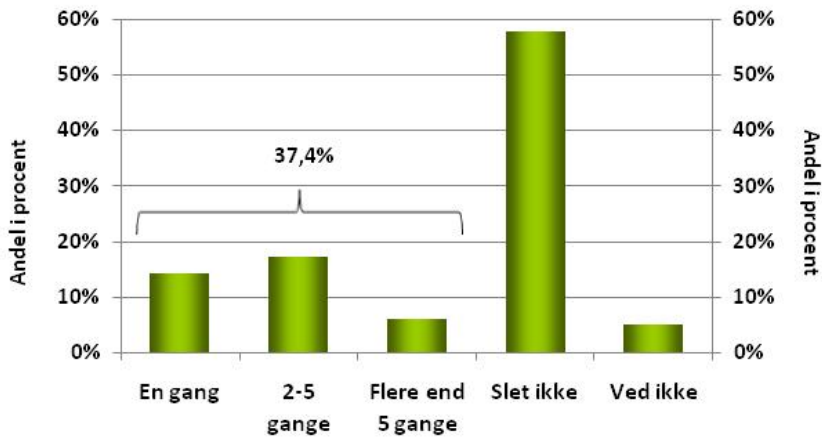
Eksisterer den pågældende virksomhed fortsat i dag?



63,6% af de forbrugere som, inden for det seneste år, har afholdt sig fra at købe et gavekort / modtage et tilgodebevis, fordi de følte sig usikre på, om virksomheden kunne gå konkurs, har angivet, at den pågældende virksomhed fortsat eksisterer.

Spørgsmål 8 – ALLE

Hvor mange gange inden for det seneste år, har du købt varer eller ydelser, hvor der blev krævet forudbetaling?



Kilde: Forbrugerrådet

37,4% af forbrugerne har en eller flere gange inden for det seneste år købt varer eller ydelser, hvor der blev krævet forudbetaling.

Spørgsmål 9 – ALLE

Forestil dig, at du påtænker at købe en vare eller ydelse. Det kan være en ny sofa med specialbetræk, hvor forretningen kræver forudbetaling, eller en håndværker, som kræver et acotobeløb til køb af materialer, o.lign.

Vil du acceptere at betale forudbetalingen?

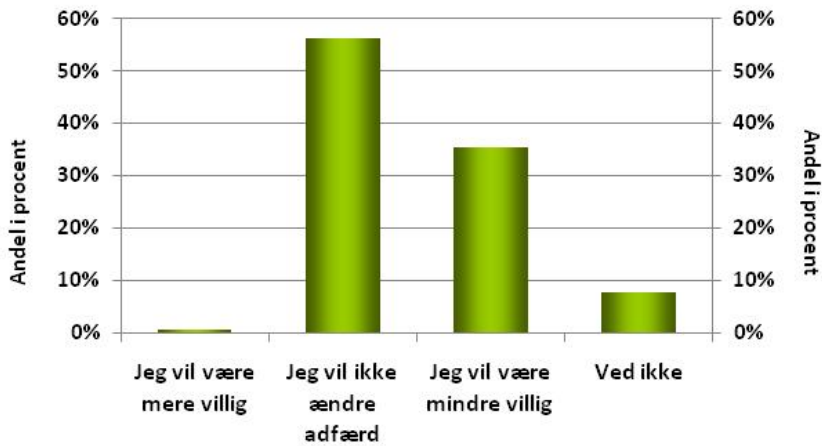


30,0% af forbrugerne vil under ingen forudsætninger acceptere at betale en forudbetaling for en vare eller ydelse. 28,0% vil dog acceptere forudbetalingen, hvis der er tale om en delvis forudbetaling, og 24,7%, hvis de har personlig erfaring med virksomheden.

6,6% af forbrugerne vil acceptere forudbetalingen, hvis den er under en grænse/procentdel af totalprisen. Det gennemsnitligt procentsats angives til 17,3%, men spændet over de anførte procentdele af totalprisen, som forbrugerne maks. vil forudbetale er fra 1% til 50%.

Spørgsmål 10 – ALLE

Tror du generelt, at du i det kommende år vil være mere eller mindre villig til at købe varer og ydelser, der kræver forudbetaling?



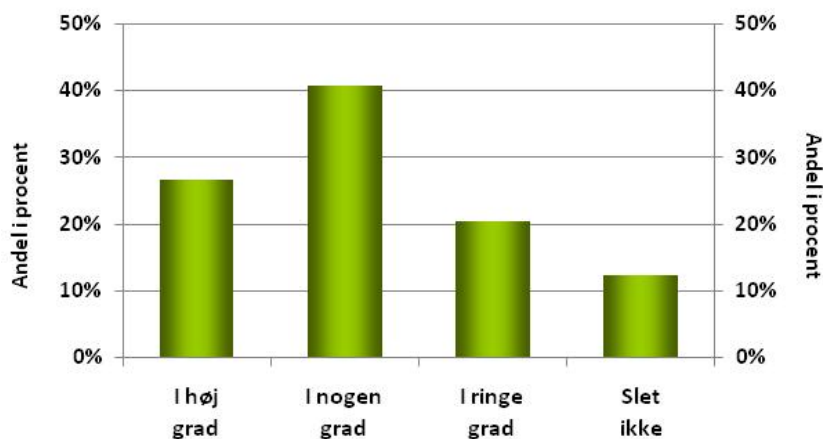
Kilde: Forbrugerrådet

35,4% af forbrugerne tror, at de generelt i det kommende år vil være mindre villige til at købe varer og ydelser, der kræver forudbetaling, mens 56,2% ikke tror, at de vil ændre adfærd.

Spørgsmål 11 – ALLE

I hvilken grad ville du støtte følgende forslag, der kunne forbedre forbrugernes situation ved konkurser:

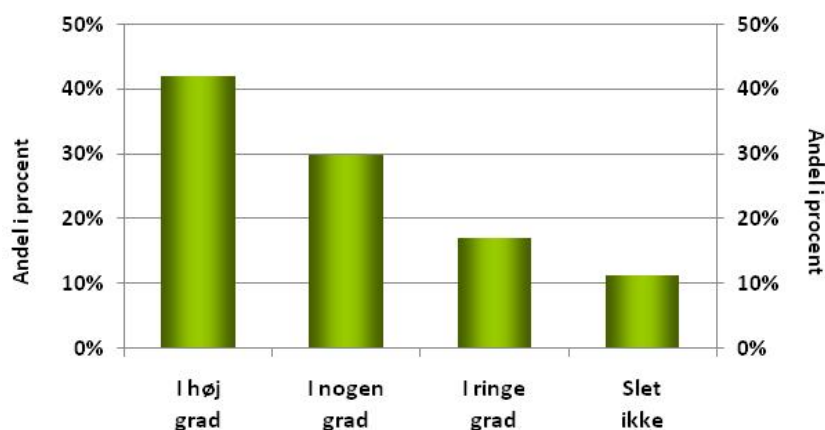
- At forbrugerne rykkes op i kreditorløen ved konkursboer, så de kommer før erhvervsdrivende og producenter



Kilde: Forbrugerrådet

67,3% af forbrugerne støtter i nogen eller høj grad, at forbrugerne rykkes op i kreditorløen ved konkursboer, så de kommer før erhvervsdrivende og producenter; 26,5% støtter det i høj grad, 40,8% støtter det i nogen grad.

- At forbrugerne kan henvende sig direkte til producenter med klager, garantier, m.m., hvis en forhandler af producentens varer er gået konkurs



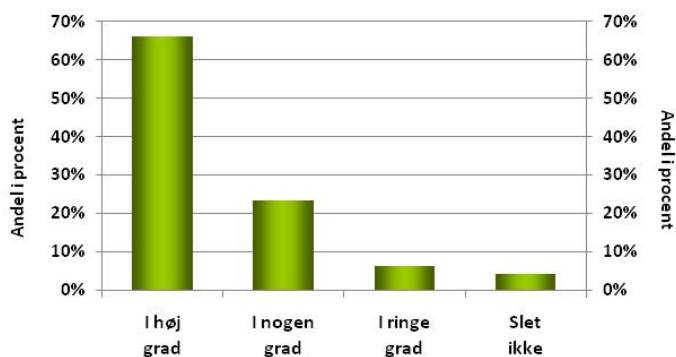
Kilde: Forbrugerrådet

71,8% af forbrugerne støtter i nogen eller høj grad, at forbrugerne kan henvende sig direkte til producenter med klager, garantier, m.m., hvis en forhandler af producentens varer er gået konkurs; 42,0% støtter det i høj grad, 29,8% støtter det i nogen grad.

Spørgsmål 10 – FORSAT

I hvilken grad ville du støtte følgende forslag, der kunne forbedre forbrugernes situation ved konkurser:

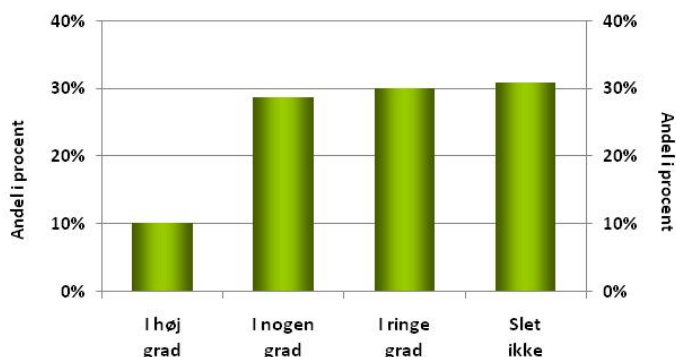
- At forbrugernes forudbetalinger på varer og ydelser altid indsættes på en spærret konto indtil varen/ydelsen er leveret/udført



Kilde: Forbrugerrådet

89,5% af forbrugerne støtter i nogen eller høj grad, at forbrugernes forudbetalinger på varer og ydelser altid indsættes på en spærret konto indtil varen/ydelsen er leveret/udført; 66,2% støtter det i høj grad, 23,2% støtter det i nogen grad.

- At der oprettes en Konkursfond, som forbrugerne selv finansierer ved at betale 1 promille (0,1%) af en købt vares værdi til fonden



Kilde: Forbrugerrådet

38,9% af forbrugerne støtter i nogen eller høj grad, at der oprettes en Konkursfond, som forbrugerne selv finansierer ved at betale 1 promille (0,1%) af en købt vares værdi til fonden; 10,2% støtter det i høj grad, 28,7% støtter det i nogen grad. Flest, 30,9%, støtter det dog slet ikke.

BILAG: Tabeloversigt

Spørgsmål 1 – ALLE

Har du, som privatperson, inden for det seneste år mistet penge som følge af en virksomheds konkurs?

	Procent
Ja, en enkelt gang. Anfør gerne det mistede beløb*	4,9%
Ja, flere gange. Anfør gerne det mistede beløb *	0,9%
Nej	92,4%
Ved ikke	1,8%
I alt	100,0%

* Gennemsnitligt, anført mistet beløb: 70.247 kr.

Medianen for de anførte mistede beløb er 15.000 kr.

Spændet går fra 413 kr. - 450.000 kr.

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 2 – ALLE

Kender du andre, der som privatpersoner, inden for det seneste år har mistet penge som følge af en virksomheds konkurs?

	Procent
Ja, en enkelt gang. Anfør gerne det mistede beløb*	11,6%
Ja, flere gange. Anfør gerne det mistede beløb *	9,8%
Nej	72,0%
Ved ikke	6,6%
I alt	100,0%

* Gennemsnitligt, anført mistet beløb: 423.126 kr.

Medianen for de anførte mistede beløb er 40.000 kr.

Spændet går fra 1.000 kr. - 5.000.000 kr.

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 3 – ALLE

Har du, som privatperson, inden for det seneste år oplevet at gå forgæves med en klage ovet et købt produkt eller mistet din garanti som følge af en virksomheds konkurs?

	Respondenter	Procent
Ja, en enkelt gang	26	2,8%
Ja, flere gange	3	0,3%
Nej	890	96,4%
Ved ikke	4	0,4%
I alt	923	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 4 – ALLE

Kender du andre, der som privatpersoner, inden for det seneste år har oplevet at gå forgæves med en klage ovet et købt produkt eller mistet deres garanti som følge af en virksomheds konkurs?

	Respondenter	Procent
Ja, en enkelt gang	56	6,1%
Ja, flere gange	25	2,7%
Nej	785	85,0%
Ved ikke	57	6,2%
I alt	923	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 5 – ALLE

Har du for tiden et eller flere ubrugte tilgodebevis eller gavekort?

	Respondenter	Procent
Ja. Anfør venligst den samlede værdi heraf*	393	42,6%
Nej	523	56,7%
Ved ikke	7	0,8%
I alt	923	100,0%

* Gennemsnitligt beløb tilgode: 788 kr.

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 6 – ALLE

Har du afholdt dig fra at købe et gavekort / modtage et tilgodebevis inden for det seneste år, fordi du følte dig usikker på om virksomheden kunne gå konkurs?

	Respondenter	Procent
Ja	79	8,6%
Nej	828	89,7%
Ved ikke	16	1,7%
I alt	923	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 7 – HVIS ”Ja” I SPG. 6

Eksisterer den pågældende virksomhed fortsat i dag?

	Respondenter	Procent
Ja, virksomheden eksisterer fortsat	50	63,3%
Ja, men virksomheden er ved at ophøre	2	2,5%
Nej, virksomheden er ophørt	4	5,1%
Nej, virksomheden er gået konkurs	9	11,4%
Ved ikke	14	17,7%
I alt	79	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 8 – ALLE

Hvor mange gange inden for det seneste år, har du købt varer eller ydelser, hvor der blev krævet forudbetaling?

	Respondenter	Procent
En gang	131	14,2%
2-5 gange	159	17,2%
Flere end 5 gange	55	6,0%
Slet ikke	532	57,7%
Ved ikke	45	4,9%
I alt	922	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 9 – ALLE

Forestil dig, at du påtænker at købe en vare eller ydelse. Det kan være en ny sofa med specialbetræk, hvor forretningen kræver forudbetaling, eller en håndværker, som kræver et acountobeløb til køb af materialer, o.lign. Vil du acceptere at betale forudbetalingen?

	Respondenter	Procent
Ja, helt sikkert	34	3,7%
Ja, men kun en delvis forudbetaling	258	28,0%
Ja, hvis virksomheden er en del af en kæde	59	6,4%
Ja, hvis jeg har personlig erfaring med virksomheden	228	24,7%
Ja, men kun i form af en bankgaranti (koster ca. 1.000 kr. at få udstedt)	26	2,8%
Ja, hvis forudbetalingen - hel eller delvis - er under en grænse/procentdel af totalprisen.		
Anfør din grænse *	61	6,6%
Nej	277	30,0%
Ved ikke	68	7,4%
I alt	922	100,0%

* Gennemsnitligt procentdel af totalpris, man vil betale forud: 17,3%

Spændet går fra 1% - 50%.

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 10 – ALLE

Tror du generelt, at du i det kommende år vil være mere eller mindre villig til at købe varer og ydelser, der kræver forudbetaling?

	Respondenter	Procent
Jeg vil være <u>mere villig</u> til at købe varer/ydelser, der kræver forudbetaling	6	0,7%
Jeg vil ikke ændre adfærd	517	56,2%
Jeg vil være <u>mindre villig</u> til at købe varer/ydelser, der kræver forudbetaling	326	35,4%
Ved ikke	71	7,7%
I alt	920	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Spørgsmål 11 – ALLE

I hvilken grad ville du støtte følgende forslag, der kunne forbedre forbrugernes situation ved konkurser:

At forbrugerne rykkes op i kreditorkøen ved konkursboer, så de kommer før erhvervsdrivende og producenter

	Respondenter	Procent
I høj grad	242	26,5%
I nogen grad	372	40,8%
I ringe grad	186	20,4%
Slet ikke	112	12,3%
I alt	912	100,0%

At forbrugerne kan henvende sig direkte til producenter med klager, garantier, m.m., hvis en forhandler af producentens varer er gået konkurs

	Respondenter	Procent
I høj grad	383	42,0%
I nogen grad	272	29,8%
I ringe grad	155	17,0%
Slet ikke	102	11,2%
I alt	912	100,0%

At forbrugernes forudbetalinger på varer og ydelser altid indsættes på en spærret konto indtil varen/ydelser er leveret/udført

	Respondenter	Procent
I høj grad	604	66,2%
I nogen grad	212	23,2%
I ringe grad	57	6,3%
Slet ikke	39	4,3%
I alt	912	100,0%

At der oprettes en Konkursfond, som forbrugerne selv finansierer ved at betale 1 promille (0,1%) af en købt vares værdi til fonden

	Respondenter	Procent
I høj grad	93	10,2%
I nogen grad	262	28,7%
I ringe grad	275	30,2%
Slet ikke	282	30,9%
I alt	912	100,0%

Kilde: Forbrugerrådet

Bilag 3 - mailkorrespondance med Jonathan Kahlke fra Forsikringsoplysningen

From	Jonathan Kahlke <jka@forsikringogpension.dk>
Sent	Tuesday, July 28, 2009 2:06 pm
To	"naot03ab@student.cbs.dk" <naot03ab@student.cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	VS: Ang. Statistik

Kære Natascha

Jeg er bange for, at vi ikke er så specifikke data for udbetalingerne i vores system, og jeg er pænt sikker på, at Finanstilsynet heller ikke har dem. Hvis du vil have et indtryk af størrelsen af udbetalingerne kan du evt. kontakte de største selskaber på erhvervsansvarsområdet: Codan, TrygVesta, Topdanmark og If...

Med venlig hilsen

Forsikring & Pension
Analyseafdelingen
Jonathan Kahlke
Konsulent, cand.polit.
Dir. +45 33 43 56 59
jka@forsikringogpension.dk

Amaliegade 10
DK-1256 Copenhagen K, Denmark
Tel. +45 33 43 55 00
Fax +45 33 43 55 01
www.forsikringogpension.dk

? Tænk på miljøet, før du printer denne mail og/eller de vedhæftede dokumenter.

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Natascha Dejbjerg Ottsen [naot03ab@student.cbs.dk]

Sendt: 25. juli 2009 17:35

Til: Forsikring & Pension

Emne: Ang. statistik

Til rette vedkommende.

Jeg er ved at skrive speciale om forbrugernes retsstilling ved virksomhedernes konkurs.

I den forbindelse er jeg ved at undersøge for meget de forbrugerbeskyttelses ordninger der findes, rent faktisk benyttes.

Jeg ville derfor høre om I har nogle oplysninger på, hvor meget der udbetales fra de obligatoriske ansvarsforsikringer advokater, ejendomsmæglere og revisore skal have?

Eller om I ved hvor jeg kan få disse informationer?

Med venlig hilsen

Natascha Ottsen

Bilag 4 - mailkorrespondance med Søren Kristensen fra Danmarks Statistik

From	Søren Kristensen <SKR@dst.dk>
Sent	Tuesday, July 7, 2009 4:18 pm
To	Natascha Dejbjerg Ottsen <naot03ab@student.cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	SV: Ang. definition af "faktiske tal"

Kære Natascha,

Det faktiske tal er det reelle antal konkurser i hver måned.

Når vi ikke bruger det tal, men det sæsonkorrigerede tal i forbindelse med måned til måned udviklingen er det fordi de fleste tidsserier er præget af en vis form for sæsonmønster. For bedre at kunne sammenligne udviklingen fra måned til måned fjerner man dette sæsonmønster vha. en matematisk model og kommer frem til de sæsonkorrigerede tal. Sammenligning af faktiske tal med samme måned sidste år er en anden og mere simpel måde at tage højde for sæsonudsving.

Vi har pt. ikke mere på konkursstatistikken end hvad du kan finde i statistikbanken. Der er planer om at udbygge konkursstatistikken til efteråret, så der kommer en lang række ekstraoplysninger på.

Du kan evt. finde lidt ældre data under overskriften generel erhvervsstatistik/erhvervsdemografi i statistikbanken.

Jeg håber, at dette besvarer dine spørgsmål - ellers er du naturligvis velkommen til at vende tilbage.

Med venlig hilsen

Søren Kristensen
Specialkonsulent
Konjunkturstatistik
Tlf. 39 17 33 37
skr@dst.dk

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11, 2100 Kbh. Ø
www.dst.dk

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Natascha Dejbjerg Ottsen [naot03ab@student.cbs.dk]

Sendt: 6. juli 2009 19:43

Til: dst@dst.dk - Danmarks Statistik

Emne: Ang. definition af "faktiske tal"

Til rette vedkommende.

Jeg er ved at skrive speciale om forbrugernes retsstilling ved virksomhedernes konkurs på CBS i København, og skal i den forbindelse bruge nogle tal omkring virksomhedernes konkurer.

Citat fra jeres hjemmeside:

<http://www.dst.dk/Statistik/seneste/Generel/Konkurser.aspx>

i juni var der 533 konkurer mod 538 måneden før, når der er korrigeret for sæsonudsving. Antallet af konkurer fortsætter dermed på et rekordhøjt niveau. I faktiske tal var der 510 konkurer i juni, og det er præcis det samme antal som i måneden før. Det faktiske antal konkurer er steget 99 pct. i forhold til juni sidste år.

Jeg har fundet dette på ovenstående hjemmeside og ville høre om I har en definition af "faktiske tal", jeg kan ikke finde den på jeres side, men måske I kan hjælpe?

Jeg ligeledes ville høre om der er noget statistik tilgængelig med hvilke virksomheder der går konkurs, i forhold til alder og størrelse?

Håber I har tid at besvare min mail,

Med venlig hilsen
Natascha Ottsen

Bilag 5 - mailkorrespondance med Jørgen Skov fra Codan

From	box_Information/Codan/DK < box_Information/Codan/DK@codan.dk >
Sent	Tuesday, August 4, 2009 11:39 am
To	Natascha Dejbjerg Ottsen < naot03ab@student.cbs.dk >
Cc	
Bcc	
Subject	Vedr.: Ang. Statistik

Hej Natascha

Den er lidt svær - jeg tror, at du får svært ved at få konkrete tal ud af de enkelte selskaber, da det enten er meget svært at opgøre pga sagernes længde og komplikation, men også vil være konkurrentfølsomt.

Jeg tror det bedste du kan gøre er at rette henvendelse til F&P (Forsikringsoplysningen) for at få en indikation. Vores fornemmelse herinde er at de "forventede erstatninger" som selskaberne henlægger til sådanne sager er i kraftig stigning, men vi vil ikke kunne give dig detaljer eller beløb af hensyn til kundeforholdene!

Venligst
Jørgen Skov
Kommunikation

Natascha Dejbjerg Ottsen
naot03ab@student.cbs.dk

04-08-2009 09:07

Til: Box_information

cc:

bcc:

Vedr.: Ang. statistik

Til rette vedkommende.

Jeg er ved at skrive speciale om forbrugernes retsstilling ved virksomhedernes konkurs.

I den forbindelse er jeg ved at undersøge for meget de forbrugerbeskyttelses ordninger der findes, rent faktisk benyttes.

Jeg ville derfor høre om I har nogle oplysninger på, hvor meget der udbetales fra de obligatoriske ansvarsforsikringer advokater, ejendomsmæglere og revisore skal have?
Eller om I ved hvor jeg kan få disse informationer?

Med venlig hilsen
Natascha Ottsen

Bilag 6 - mailkorrespondance med Lars Økjær Jørgensen fra Advokatsamfundet

From	Lars Okjaer Jorgensen <ljo@advokatsamfundet.dk>
Sent	Tuesday, July 21, 2009 3:04 pm
To	Natascha Dejbjerg Ottsen <naot03ab@student.cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	Vedr.: Re: Ang. ansvarsforsikring

Kære Natascha

Jeg er ikke bekendt med statistik på dette område. Det lyder som om, du skal henvende dig til forsikringsselskaberne. Måske Forsikringsoplysningen kan hjælpe dig. Advokaternes ansvarsforsikring er lovpligtig og skal mere ses som en beskyttelse af klienterne end som en beskyttelse af advokaterne.

Hvis du ikke har held med dig, må du prøve at komme tilbage - eventuelt tale med en af mine kolleger, hvis jeg ikke er her.

Venlige hilsner
Lars Økjær Jørgensen

Natascha Dejbjerg Ottsen
<naot03ab@student.cbs.dk>

Til Lars Okjaer Jorgensen
<ljo@advokatsamfundet.dk>

21-07-2009 12:50

cc

Emne Re: Ang. ansvarsforsikring

Kære Lars

Tak for dit svar.

Du må undskylde jeg har formuleret mig uklart.

Det jeg er ude efter er nogle tal på hvor meget de forsikringer advokater har, til at beskytte sig selv mod krav fra deres kunder, ved forkert rådgivning eller andre fejl, bruges. Altså hvor meget det bliver udbetalt fra disse forsikringer, især til forbrugere.

Jeg ved ikke om det giver mere forståelse, eller om der overhoved er offentlige tilgængelige opgørelser over dette?

Måske du ved hvem der evt. kunne vide dette?

Med venlig hilsen

Natascha Ottsen

Bilag 7 - mailkorrespondance med Jimmy Christiansen fra TopDanmark

From	Jimmy Christiansen <iji@topdanmark.dk>
Sent	Wednesday, August 5, 2009 11:58 am
To	naot03ab@student.cbs.dk
Cc	
Bcc	
Subject	Statistik - ansvar skader

Hej Natasha

jeg spurgte lidt rundt omkring og i Topdanmark har vi ganske få revisorer, ejendomsmæglere og advokater forsikret for ansvar. Arkitekter har vi derimod en del af og kan måske levere noget materiale hvis du har behov for det. For de andre kan du kontakte Tryg eller Codan og høre om de kan hjælpe.

Uden at jeg ved om du kan bruge det så vil jeg også henvise dig til F&P <http://www.forsikringogpension.dk/Sider/forside.aspx> som ligger inde med en del statistik for hele forsikringsbranchen.

MVH

Jimmy Christiansen

Bilag 8 - mailkorrespondance med Ingeborg Vind fra Danmarks Statistik

From	Ingeborg Vind <INV@dst.dk>
Sent	Monday, July 27, 2009 8:35 am
To	Natascha Dejbjerg Ottsen <naot03ab@student.cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	SV: Ang. definition af "faktiske tal"

Kære Natascha

Jeg håber du allerede har fået svar - jeg har været på ferie og ser først nu din mail, som er videresendt til mig som ansvarlig for konkursstatistikken. Faktiske tal er det samme som ikke-sæsonkorrigerede tal - dvs. at det er helt enkelt det antal konkurser der har været i en given måned. De sæsonkorrigerede tal er netop sæsonkorrigerede, det er en korrektion af tallene, der bygger på matematiske modeller, som gør at man kan sammenligne fx december med januar - selvom sæsonmønsteret gør at der typisk er flere konkurser i december.

Vi har endnu ikke tilgængelig statistik om størrelse og levealder på konkursramte virksomheder, men vi arbejder på at kunne offentliggøre en sådan statistik i løbet af efteråret.

Med venlig hilsen

Ingeborg Vind
Fuldmægtig
Konjunkturstatistik
Tlf. 39 17 30 84
inv@dst.dk

Danmarks Statistik

Sejrøgade 11, 2100 Kbh. Ø

www.dst.dk

From	Natascha Dejbjerg Ottsen <naot03ab@student.cbs.dk>
Sent	Monday, July 6, 2009 7:43 pm
To	dst@dst.dk
Cc	
Bcc	
Subject	Ang. definition af "faktiske tal"

Til rette vedkommende.

Jeg er ved at skrive speciale om forbrugernes retsstilling ved virksomhedernes konkurs på CBS i København, og skal i den forbindelse bruge nogle tal omkring virksomhedernes konkurser.

Citat fra jeres hjemmeside: <http://www.dst.dk/Statistik/seneste/Generel/Konkurser.aspx> i juni var der 533 konkurser mod 538 måneden før, når der er korrigeret for sæsonudsving. Antallet af konkurser fortsætter dermed på et rekordhøjt niveau. I faktiske tal var der 510 konkurser i juni, og det er præcis det samme antal som i måneden før. Det faktiske antal konkurser er steget 99 pct. i forhold til juni sidste år.

Jeg har fundet dette på ovenstående hjemmeside og ville høre om I har en definition af "faktiske tal", jeg kan ikke finde den på jeres side, men måske I kan hjælpe?

Jeg ville ligeledes høre om der er noget statistik tilgængelig med hvilke virksomheder der går konkurs, i forhold til alder og størrelse?

Håber I har tid at besvare min mail,

Med venlig hilsen
Natascha Ottsen

Bilag 9 - mailkorrespondance med Carl Svensson fra TrygVesta

From	From	Carl Svensson <carl.svensson@tryg.dk>
	Sent	Friday, August 7, 2009 1:02 pm
	To	Natascha Dejbjerg Ottsen <naot03ab@student.cbs.dk>
	Cc	
	Bcc	
	Subject	Re: Fw: Ang. statistik
Sent	<hr/> <p>Kære Natascha Dejbjerg Ottsen</p> <p>Tak for din mail.</p> <p>Jeg kan oplyse, at næsten alle ejendomsmæglere er forsikret hos AIG via en fællesordning via Dansk Ejendomsmæglerforening.</p> <p>TrygVesta har en stor markedsandel for såvel advokat som revisor. Jeg kan imidlertid ikke give dig egentlige tal for de samlede skadeudbetalinger, da dette er fortrolige oplysninger og jeg mener ikke vores regnskab er så detaljeret at sådanne specialområder er med. Du kan derfor ikke finde oplysningerne hos os. Du kan prøve at spørge Forsikring & Pension om de har noget fælles for brancherne, jeg ved det ikke.</p> <p>Jeg kan oplyse, at der er stigning i anmeldelse af skader, hvilket er naturligt i krisetid, hvor specielt virksomheder er nødt til at prøve at få mest muligt hjem. Du nævner imidlertid forbrugere og jeg har ikke særskilt statistik for disse, så jeg kan sige om de anmelder mere. En stigning i anmeldelser giver øgede skadereserver, men jo ikke nødvendigvis større udbetalinger, da et større antal anmeldelser ofte giver flere uberettigede krav.</p> <p>Ikke meget info, men held og lykke med specialeskrivningen.</p>	

Venlig hilsen
Carl Svensson

Advokat, Senior Underwriter

Telefon: 44203533 - Mobil: 30188870 - Fax: 44206633

TrygVesta - Industri Produkt, L74 - Klausdalsbrovej 601 - 2750
Ballerup

Bilag 10 - mailkorrespondance med Marc Schack fra EU-oplysningen

From	Postkasse til EU-Oplysningen <EUOPL@ft.dk>
Sent	Friday, October 16, 2009 12:11 pm
To	"naot03ab@student.cbs.dk" <naot03ab@student.cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	SV: Spørgsmål fra Natascha Ottsen

Kære Natascha.

Luganoområdet er det område hvor Luganokonventionen gælder. Dette vil sige EU og EFTA landene, med undtagelse af Liechtenstein.

Du kan her se lidt info om bl.a. Luganokonventionen samt en oversigt over landene:

Om domskonventionen og lidt om Lugano:
<http://www.euo.dk/spsv/off/alle/domsforordning/>

Hvad er bl.a. EFTA?:
<http://www.euo.dk/spsv/off/alle/110/>

Hvem er medlemmer af EU?:
<http://www.euo.dk/fakta/medlemmer/oversigt/>

Jeg håber at dette kan bruges, og hvis du har andre spørgsmål er du velkommen til at vende tilbage.

Med venlig hilsen

Marc Schack

Stuđentermedhjælp