



ERHVERVSMINISTEREN

25. oktober 2018

**Besvarelse af spørgsmål 582 alm. del stillet af Beskæftigelsesudvalget den 28. september 2018 efter ønske fra Marlene Harpsøe (DF).**

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

**Spørgsmål:**

Vil ministeren venligst oplyse omfanget af forbrugerens rettigheder ved en fejlbehandling eksempelvis med kemikalier udført hos en ufaglært frisør?

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr 10 09 24 85

EAN nr. 5798000026001

em@em.dk

www.em.dk

**Svar:**

Forbrugerens rettigheder ved frisørbehandling er reguleret af købeloven og produktansvarsloven. Køb af frisørydelser er tjenesteydelser og derfor ikke direkte reguleret af købelovens bestemmelser. For at vurdere, om en tjenesteydelse er mangelfuld, kan man dog skele til principperne i købelovens bestemmelser, som beskriver mangelfulde varer.

Hvis du, som forbruger, ønsker at klage over en frisørbehandling, har du enten mulighed for at indgive en klage til det offentlige forbrugerklagesystem eller anlægge en civil sag ved domstolene.

Det offentlige forbrugerklagesystem består af to faser. En obligatorisk mediationsfase i Center for Klagerløsning, som er en del af Nævnenes Hus, og en nævnfase i Forbrugerklagenævnet, der er et uafhængigt klagenævn, som sekretariatsbetjenes af Nævnenes Hus. Hvis der ikke kan findes en løsning på sagen mellem parterne i Center for Klagerløsning, kan forbrugeren klage videre til Forbrugerklagenævnet.

Nævnenes Hus har oplyst nedenstående om, hvornår klager over frisørydelser kan behandles i det offentlige forbrugerklagesystem ved Center for Klagerløsning og Forbrugerklagenævnet:

”En klage kan behandles af Center for Klagerløsning og Forbrugerklagenævnet, hvis følgende betingelser er opfyldt:

- a) der skal være tale om et forbrugerkøb, og
- b) sagens værdi skal overstige den fastsatte beløbsgrænse.

Et forbrugerkøb er et køb, som en køber foretager hos en erhvervsdrivende, der handler som led i sit erhverv, når køberen hovedsagelig handler uden for sit erhverv (Forbrugeraftalelovens § 2, stk. 1). Forbrugerens rettigheder er således ikke begrænset af, om en frisør er faglært indenfor sin branche, men det er afgørende, om frisøren i det konkrete tilfælde kan anses for at være erhvervsdrivende.

I Forbrugerklagenævnets praksis er begrebet erhvervsdrivende forstået bredt. Det kræves ikke, at den pågældende udelukkende er beskæftiget

som erhvervsdrivende, eller at vedkommende har et fast forretningssted. Det er heller ikke nødvendigt, at der tilsigtes økonomisk gevinst med virksomheden. Virksomheden skal dog have et vist omfang og være af en vis varighed.

Center for Klagerløsning og Forbrugerklagenævnet behandler klager, hvis den omtvistede værdi af klagen overstiger 1.000 kr. For klager over tøj og sko er grænsen dog 650 kr. (Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet § 3, stk. 1). Forbrugerklagenævnet har mulighed for til behandlingen af en sag at indhente sagkyndig bistand inden for f.eks. frisør- og hårplejeområdet.

Forbrugere kan, hvis værdien falder inden for beløbsgrænserne, klage over mangler ved varer eller over ikke-fagmæssig korrekt udførelse af serviceydelser. Eksempelvis er køb og påsætning af extensions både en fysisk vare og en tjenesteydelse. Ligeledes kan forbrugere klage over produktskader, der er forårsaget af en defekt ved et produkt (produktansvarslovens § 1).”

Med venlig hilsen

Rasmus Jarlov